



LOJAS RENNER S.A.

 **RENNER** yoUcom **CMICADO**

Relatório Anual 2015

# Relatório Anual 2015

LOJAS RENNER S.A.

 RENNER  youcom  CAMIGADO

1. Introdução 6

2. Perfil 14

3. Os negócios em 2015 38

4. Capitais 46

5. Acompanhamento de metas 90

6. Sumário de conteúdo da GRI 98

Créditos 122

# Mensagem da administração

G4-1

Por mais um ano, o direcionamento estratégico da Lojas Renner, executado por um time comprometido e com grande proximidade e conhecimento do cliente, reforçou os diferenciais competitivos da Companhia para que ela seguisse crescendo e gerando valor para seus públicos, mesmo com um cenário econômico de instabilidade. Ao longo de 2015, a Companhia avançou no engajamento de seus colaboradores, na eficiência da operação logística, na promoção da qualidade, agilidade e adequação das boas práticas na cadeia de fornecedores, em busca do desenvolvimento sustentável do negócio.

Nesse ano, o engajamento dos colaboradores alcançou 87%, o maior valor medido na história da Companhia. O índice é registrado pela pesquisa anual realizada junto aos 17 mil colaboradores, de forma voluntária. Esse nível é superior ao Índice Médio do Varejo de Moda Mundial, de 71%, e ao brasileiro, de 62%, segundo a Aon Hewitt, consultoria internacional especialista na apresentação de panoramas sobre a gestão de pessoas, na comparação entre empresas.

Em relação à logística, foi inaugurado o Centro de Distribuição de São José (SC), com 47.000m<sup>2</sup>, que junto com o do Rio de Janeiro, são únicos no setor de vestuário no Brasil, pelo alto nível de automação. Com os dois centros em operação, a Companhia poderá alcançar ganhos de eficiência na distribuição e competitividade, que resultarão na diminuição da falta de estoques (*stock-outs*) e na redução de preços (*markdowns*), apoiando o resultado operacional da Companhia, além da possibilidade de melhorar o seu desempenho ambiental, a partir da maior eficiência no consumo de recursos naturais (energia, combustível, etc.) e redução das emissões de gases de efeito estufa.

A área de fornecedores de revenda, por sua vez, foi reestruturada e fortalecida com a criação da área de Conformidade e o aprimoramento e a intensificação dos processos de contínuo monitoramento: 100% da cadeia de produção de fornecedores (e seus contratados) nacionais de confecção, calçados, acessórios e beleza (marca própria) foi auditada. Além disso, o Projeto Reatividade, o Programa de Desenvolvimento de Fornecedores e a introdução do conceito de *Lean Manufacturing* junto aos principais fabricantes da Companhia têm propiciado o aumento da eficiência produtiva, criando condições para ampliar a responsabilidade às demandas de nossos clientes, com qualidade e responsabilidade socioambiental, além de permitir melhorias na logística de entregas, no desenvolvimento de produtos, no *lead time* e nos custos envolvidos.

Seguimos dedicados a capturar oportunidades de crescimento e ganho de participação de mercado, amparados por uma marca forte, com diferenciais competitivos claros

Em nosso negócio também seguimos buscando contribuir cada vez mais com o desenvolvimento da sociedade e, por isso, ampliamos nosso apoio aos sete Princípios pelo Empoderamento das Mulheres, elaborados e difundidos pela ONU Mulheres e pelo Pacto Global das Nações Unidas, com o aporte financeiro para o desenvolvimento de um projeto de trabalho voltado à equidade de gênero em toda a nossa cadeia de valor. Pelo nosso compromisso com a sustentabilidade, como um valor que orienta a tomada de decisão e estratégia do negócio, fomos reconhecidos e selecionados para compor, pelo segundo ano consecutivo, a carteira do ISE (Índice de Sustentabilidade Empresarial, da BM&FBOVESPA), que avalia e seleciona as empresas com melhor gestão e prática da sustentabilidade empresarial no Brasil.

Seguimos também mantendo uma gestão disciplinada e austera no rígido controle de despesas, atenta a buscar sempre a simplicidade, a maximizar a utilização dos recursos e a levar, aos clientes, produtos de qualidade com uma experiência de compra cada vez melhor.

Todas essas iniciativas, além da atenção dada ao longo dos últimos anos ao contínuo aprimoramento da gestão e atuação da Lojas Renner, têm se mostrado eficazes e são refletidas nos avanços dos nossos resultados. Ainda que em um contexto desafiador de instabilidade econômica, com a baixa confiança do consumidor e o crédito caro e restrito, executamos nosso plano de expansão como esperado e inauguramos 49 lojas, em 12 estados, entre Renner, Camicado e Youcom, reforçando nossa presença em todos os estados do País, com 380 lojas.

No ano, tivemos bom desempenho de vendas, que cresceram mais de 17%, e evolução acima do índice de referência da Pesquisa Mensal do Comércio (PMC) do IBGE, que apresentou queda de 5,2% no segmento de varejo de vestuário e calçados, entre janeiro e dezembro de 2015. Além disso, a gestão de estoques foi eficiente, com apenas 1,7%, conforme dados de dezembro. As “Vendas em Mesmas Lojas”, importante indicador de produtividade, que mostra o quanto as vendas teriam crescido mesmo se não houvéssimos expandido o número de lojas, cresceram em 10,8%.

Com isso, alcançamos Receita Líquida Total de R\$ 6,1 bilhões e Lucro Líquido de R\$ 578,8 milhões - valores 17,8% e 22,8%, respectivamente, maiores que em 2014, além da manutenção de margens operacionais consistentes e o retorno de 22% sobre os recursos investidos.

Seguimos dedicados a capturar oportunidades de crescimento e ganho de participação de mercado, amparados por uma marca forte, com diferenciais competitivos, consistentes e continuamente em aprimoramento, superando os desafios do cenário econômico, com foco na execução do nosso plano estratégico, para a sustentação e perenidade da Companhia.

Agradecemos a todos nossos acionistas, colaboradores, clientes e fornecedores por um dos principais pilares que nos apoiam nesse caminho: a confiança depositada nesta Companhia!

Osvaldo Burgos Schirmer  
Presidente do Conselho de Administração

José Galló  
Diretor Presidente

## Sobre o relatório

G4-3 • G4-7 • G4-17 • G4-18 • G4-19 • G4-20 • G4-21 • G4-24  
G4-25 • G4-26 • G4-27 • G4-28 • G4-29 • G4-30 • G4-31 • G4-32

Realizada anualmente, esta publicação tem o objetivo de comunicar a todos que se relacionam com a Lojas Renner S.A. informações consolidadas sobre os princípios e valores da Companhia, sua atuação e os resultados alcançados em 2015, o cenário do setor e os caminhos futuros que estão sendo construídos.

A seguir serão apresentadas as bases adotadas para definir as informações que compõem o Relatório, de maneira a propiciar um conteúdo transparente e relevante.

A identidade gráfica foi desenvolvida de acordo com sua proposição “de ser cúmplice da mulher moderna” e a reafirmação, em 2015, do compromisso voluntário com os Princípios do Empoderamento das Mulheres, da ONU Mulheres, trazida, neste Relatório, como uma das ações de geração de valor da Companhia para a sociedade. A capa e contracapa foram elaboradas com a imagem de 50 mulheres colaboradoras da Renner, que fazem a história da empresa acontecer, ocupando cargos em diversos níveis e realizando funções distintas no seu dia-a-dia – atividades tipicamente ocupadas por mulheres, ou não. Foram escolhidas colaboradoras que estão na empresa há aproximadamente 5, 10, 15, 20 anos e acima desse período. Nas aberturas de capítulo, foram destacadas algumas colaboradoras contando sua história profissional e, ao final do relatório, todas as outras foram agrupadas com suas histórias também divulgadas.

Ao longo do conteúdo, sempre que forem mencionadas informações da Lojas Renner S.A. serão usados os termos Companhia, Lojas Renner S.A. ou Lojas Renner. Quando forem abordadas informações especificamente de um dos negócios, serão usados os termos Renner (ou lojas da Renner), Camicado e Youcom. Isso reflete as diferenças que existem entre as empresas controladas no monitoramento e gestão de seus indicadores de desempenho sociais, ambientais e econômicos.

## Introdução

**CLARICE MARTINS COSTA**  
(Diretora de RH)  
24 anos de Lojas Renner

Tive a oportunidade de participar das grandes mudanças que ocorreram na Lojas Renner ao longo desses 24 anos: de uma empresa familiar, com 8 lojas, a uma Corporação, com 5 unidades de negócio.

Sou apaixonada pela velocidade e pelo dinamismo do varejo! Uma das coisas que mais me emocionam em toda essa caminhada é a construção da cultura do encantamento, que está presente em tudo o que fazemos: buscamos sempre exceder as expectativas, tanto de nossos colaboradores, como de nossos clientes.

### Boas práticas

O conteúdo dos próximos capítulos, baseado em transparência e relevância, teve sua composição orientada pela GRI (*Global Reporting Initiative*) na opção de adesão essencial e, pela primeira vez, a Companhia começa a adotar os princípios do Relato Integrado na orientação da abordagem desta publicação. Este primeiro exercício busca mostrar aos seus públicos como a estratégia, a governança e o desempenho da Companhia, no cenário em que ela se insere, se conectam e determinam as perspectivas de geração de valor em curto, médio e longo prazos.

Essas duas diretrizes internacionais, de adesão voluntária pelas empresas, apoiam a Lojas Renner S.A. a definir o conteúdo a ser abordado em seu Relatório Anual de maneira a atender aos interesses de seus públicos com clareza e transparência, permitindo a todos o acompanhamento da evolução da gestão e do desempenho da Companhia para o desenvolvimento sustentável.

E para garantir a confiabilidade das informações que constam neste relatório, documentos como Demonstrações Financeiras e Formulário de Referência – ambos divulgados *online*, no site de Relações com Investidores – foram apresentados como base para divulgar dados consolidados da Companhia. Além disso, o relato teve seus indicadores assegurados pela empresa de auditoria independente KPMG Financial Risk & Actuarial Services LTDA.

Importante pontuar que o Formulário de Referência publicado na época de lançamento deste Relatório aborda o ano de 2014, já que o documento correspondente à 2015 será lançado no final de maio de 2016, data em que anualmente é publicado.

## Relevância

A cada dois anos, a Lojas Renner identifica, por meio de pesquisa qualitativa e quantitativa, os temas relevantes a seus *stakeholders* que devem nortear o monitoramento e gestão para o melhor desempenho da Companhia e sua consequente perpetuidade. Em 2015, a pesquisa considerou as seguintes bases:



**BENCHMARK** de avaliação de relatórios de sustentabilidade para identificação dos temas relevantes ao setor, segundo:

- *Players* nacionais e internacionais
- EFFAS (Associação europeia de investidores para a sustentabilidade, uma das pionerias na definição de padrão de indicadores de sustentabilidade setoriais para análise de investimento)



**PESQUISA QUANTITATIVA ONLINE** junto a mais de seis mil pessoas, representantes de:

- Acionistas
- Clientes
- Colaboradores
- Fornecedores de revenda
- Fornecedores administrativos
- Organizações ambientais
- Organizações sociais
- Imprensa
- Associações



**PESQUISA QUALITATIVA POR TELEFONE** junto a dez representantes dos públicos consultados *online*, com exceção dos clientes, que tiveram dois representantes.

A consolidação dessa pesquisa apontou os temas mais importantes do ponto de vista dos *stakeholders*, apresentados na matriz a seguir, que serão abordados com maior profundidade neste relatório e irão orientar a estratégia de sustentabilidade de médio prazo da Companhia.

## Relacionamento dos compromissos com os aspectos da matriz de relevância

### TEMAS RELEVANTES

### Diretrizes da Companhia relacionados aos temas relevantes

D) Uso consciente de água em todo o processo



E) Uso responsável dos materiais e insumos na fabricação dos produtos (tecido, plástico, água, energia, entre outros)



G) Segurança e qualidade dos produtos vendidos para o consumidor final



J) Qualidade no relacionamento com clientes e promoção da satisfação



L) Desenvolvimento dos colaboradores (capacitação, plano de carreira, entre outros)



M) Saúde e segurança dos colaboradores



N) Valorização da diversidade e estímulo à promoção de direitos iguais entre seus funcionários (entre raças, etnias, gêneros, religiões, orientações sexuais, capacidades físicas, etc.)



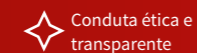
O) Promoção de uma cultura de ética e combate à corrupção



R) Estímulo às boas práticas (sociais e ambientais) junto à cadeia de Fornecedores



### LEGENDAS



Conduta ética e transparente

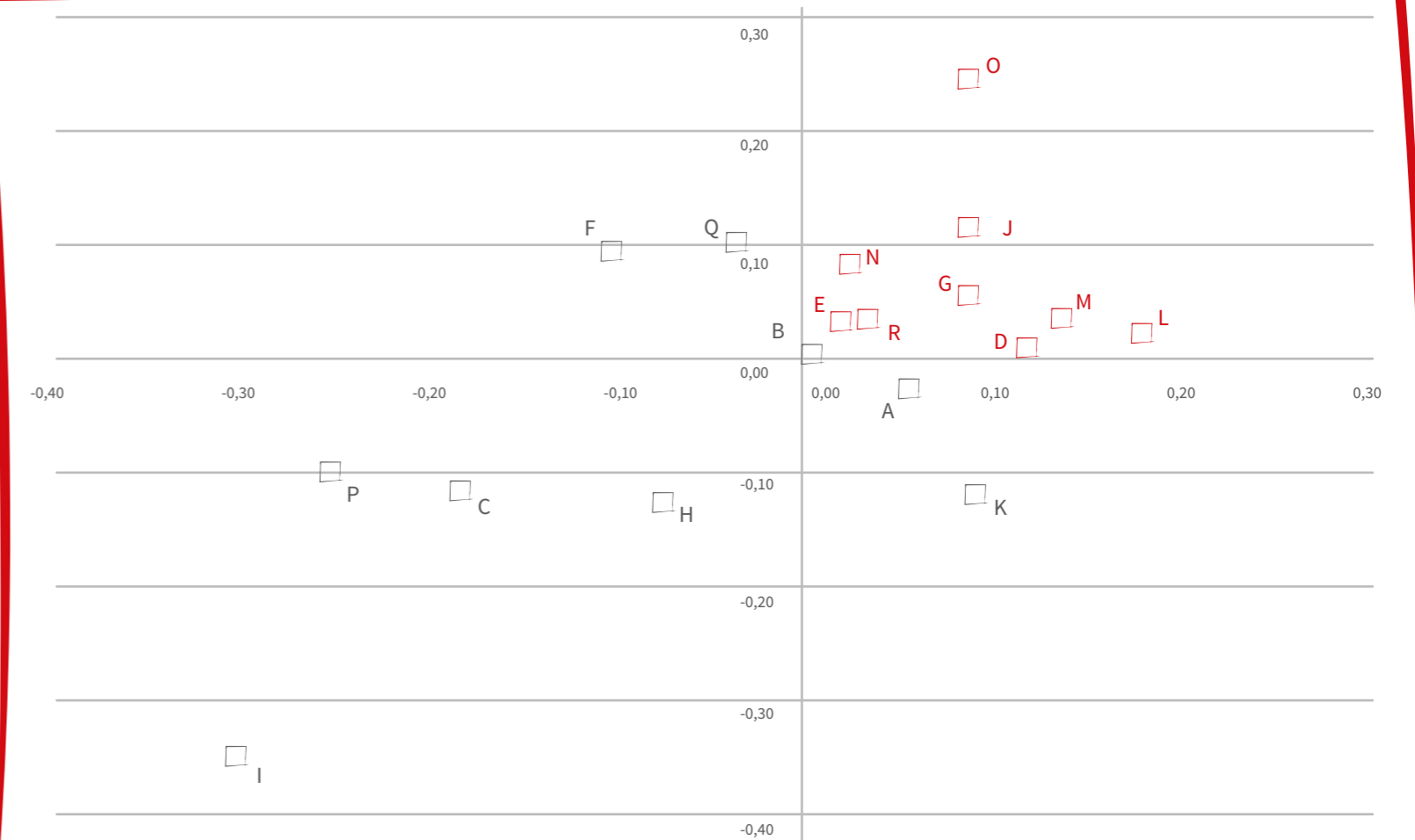


Respeito e valorização das pessoas



Responsabilidade ambiental

### matriz de relevância



Eixo horizontal: público interno  
Eixo vertical: público externo  
□ TEMAS RELEVANTES  
□ OUTROS

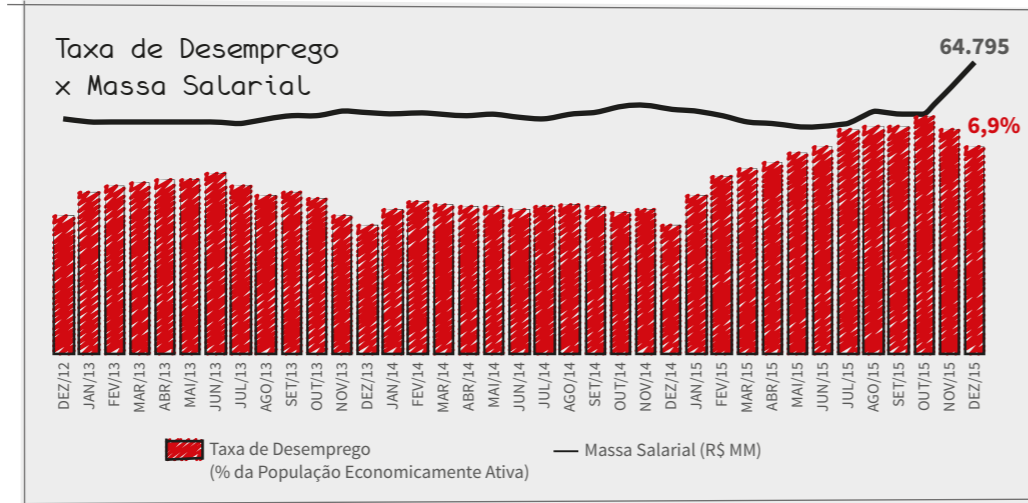
## Dúvidas e comentários

A Lojas Renner mantém um canal aberto para que seus públicos esclareçam dúvidas, comentem ou solicitem novas informações sobre sua gestão, princípios e práticas de sustentabilidade. A equipe dedicada ao tema atende por meio do seguinte canal: [relatorio@lojasrenner.com.br](mailto:relatorio@lojasrenner.com.br)

# Cenário econômico e panorama do setor

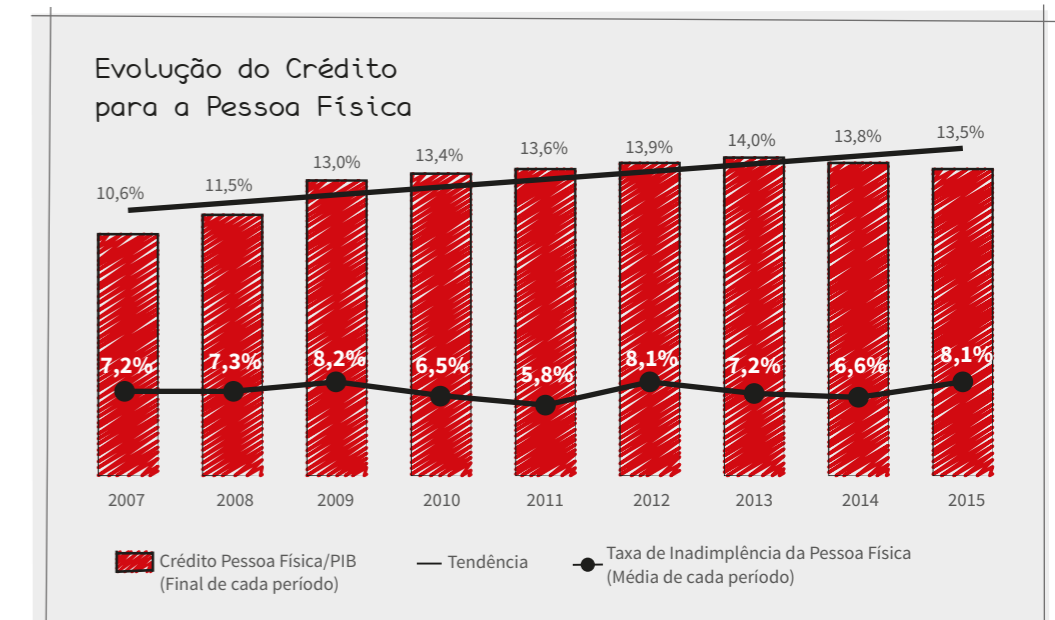
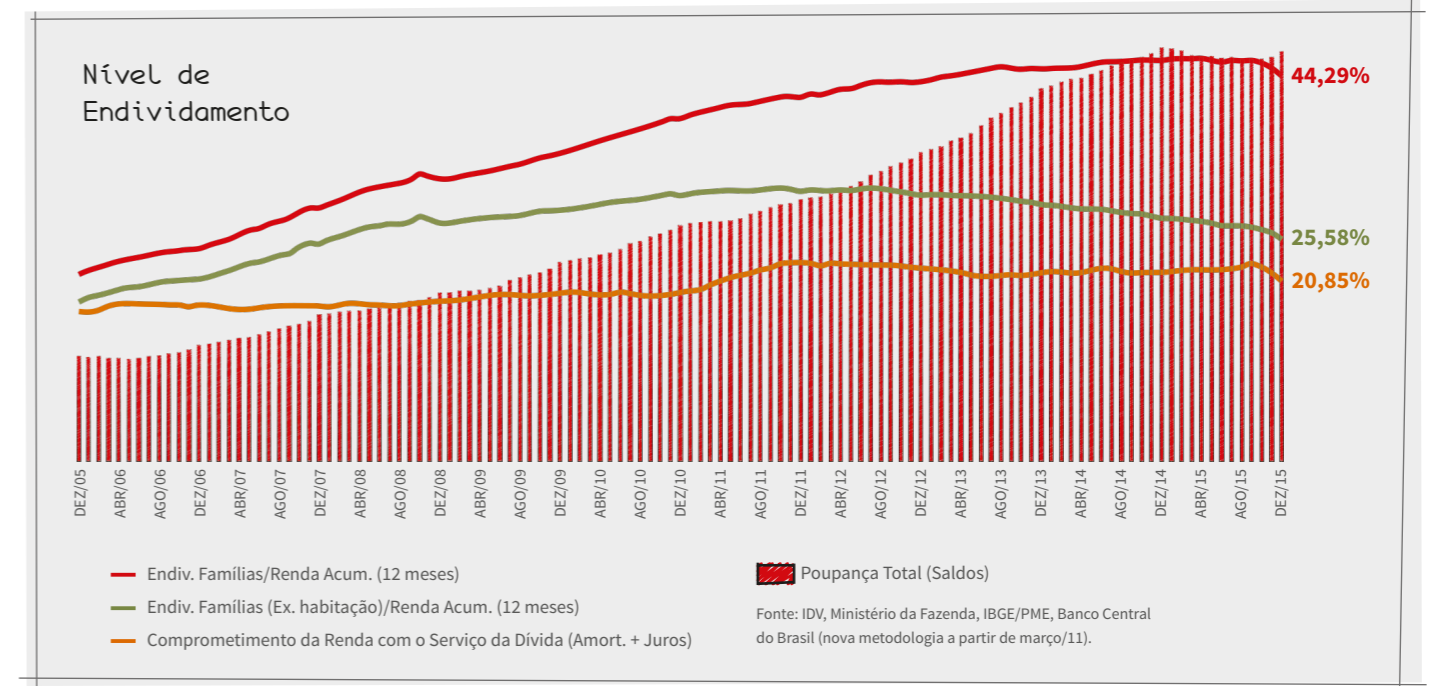
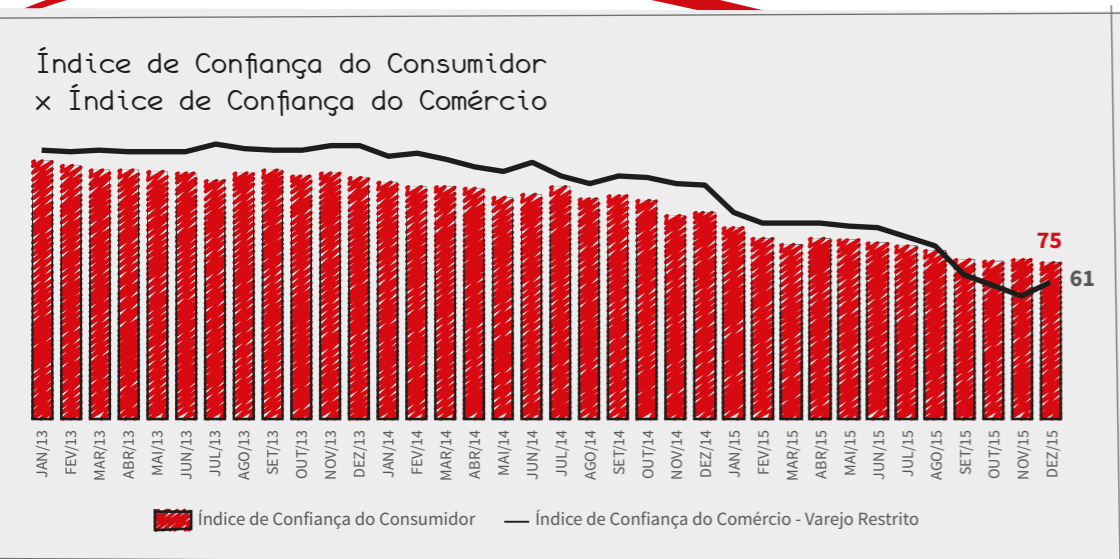
Em 2015, a atividade econômica do País entrou em recessão, com PIB 3,6% menor em 2015 contra um ligeiro aumento de 0,2% anual registrado ao fim de 2014. Os principais indicadores da política econômica sofreram pressão e alcançaram seus piores níveis nos últimos anos.

A alta da inflação, medida pelo Índice de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA), chegou a 10,7%, a maior dos últimos 13 anos e acima do teto da meta do Banco Central, que era de 6,5%. A taxa básica de juros, consequentemente, sofreu uma série de aumentos pelo Banco Central, fechando o ano em 14,25%, 2,5 p.p. acima do ano anterior.



No período, a taxa de desemprego subiu de 4,8% para 6,8%, de acordo com medição da Pesquisa Mensal de Emprego nas seis principais regiões metropolitanas do país, realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

Esse cenário desafiador de degradação econômica teve efeito direto na diminuição do poder de compra do consumidor, com a redução de seu índice de confiança, aumento do endividamento, diminuição da oferta de crédito e crescimento da inadimplência.

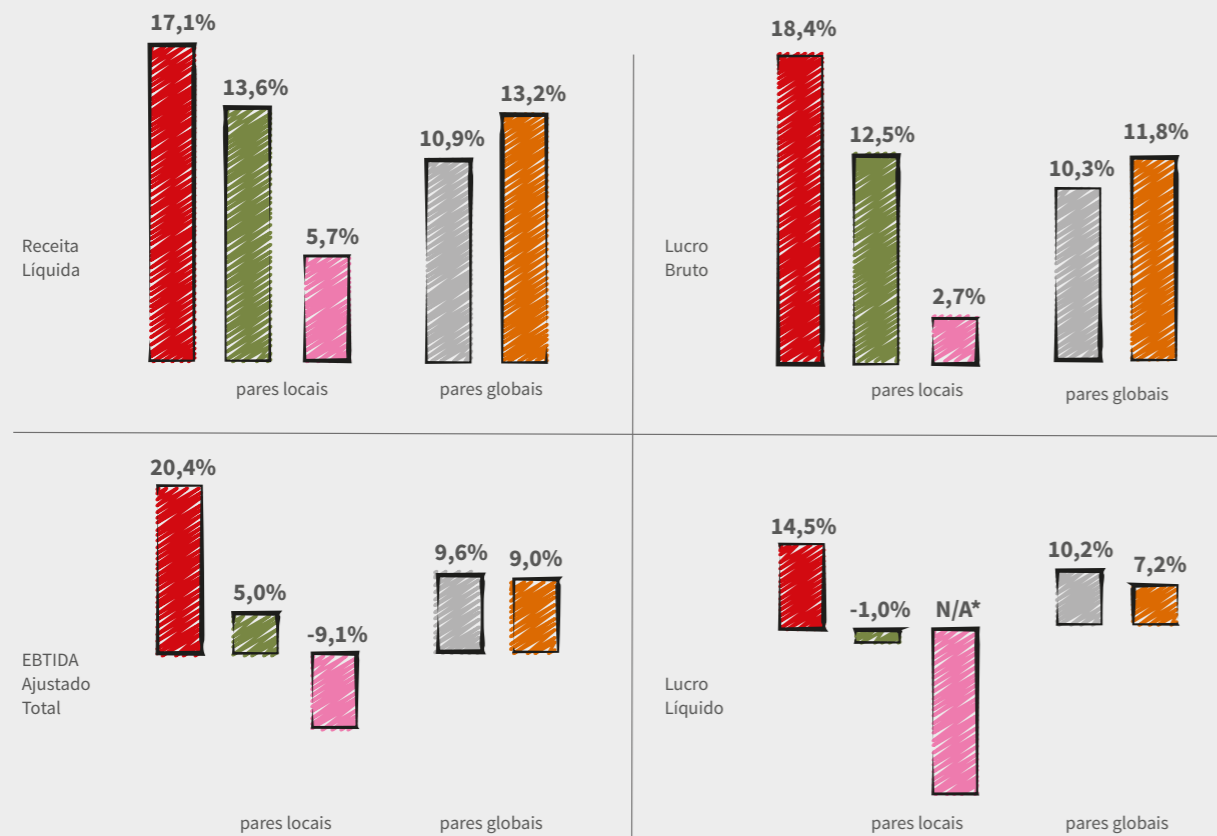


Ainda assim, a Lojas Renner S.A. superou este cenário adverso e se manteve em crescimento em 2015, tanto no tamanho da operação (número de lojas), quanto nos resultados (saiba mais nas páginas 47 a 52). Esse crescimento tem sido intenso, contínuo e, em comparação com seus pares locais e globais, acima da média nesses mercados.

### Comparativo de mercado

(CAGR 2011-2015)

RENNER



Fonte: Relatórios de resultados das Companhias  
\*Não aplicável - de R\$ 177 MM em 2011 para R\$ 336 MM negativos em 2015

A Companhia acredita que esse histórico reflete a precisão de sua estratégia, a valorização de seus diferenciais e a busca contínua pela evolução dos pilares que a sustentam.

Nesse sentido, promove uma gestão atenta dos aspectos operacionais, econômicos e socioambientais que possam afetar sua sustentação e o setor, de maneira a agir preventiva e proativamente, com responsabilidade em direitos humanos e trabalhistas e em relação ao meio ambiente, mitigando riscos e gerando valor aos seus públicos de interesse.

## Principais impactos setoriais

### AMBIENTAIS

O ciclo de vida dos produtos do varejo de moda é extenso, passando, desde a extração de matéria prima até a duração do tempo de vida do produto e de sua degradação no ambiente. O descarte das peças se dá pelos usuários finais e geralmente acontece em aterros sanitários que, nas grandes cidades, passam por dificuldade de absorver, em tempo hábil, o volume de lixo gerado pela sociedade todos os dias.

Para contribuir com a redução desse impacto, a Lojas Renner S.A. busca promover uma gestão ambiental atenta e rigorosa, principalmente na gestão de seus resíduos e no mapeamento de suas emissões de gases de efeito estufa, no estímulo a uma cadeia mais sustentável e na redução do consumo de recursos naturais em suas lojas. Saiba mais sobre a gestão ambiental da Companhia e iniciativas como o Projeto Sustentabilidade na Cadeia do Jeans (página 87) e a construção de lojas sustentáveis (páginas 65 a 67).

### SOCIAIS

Com a crescente demanda por agilidade, eficiência e controle de despesas, em uma cadeia permeada por diversos níveis de terceirização e envolvimento de muitos fornecedores em todo o ciclo, o controle do respeito aos direitos trabalhistas tem sido um desafio para as grandes varejistas do setor. No Brasil e no mundo, o grande varejo de moda busca atuar de forma contundente no monitoramento de suas cadeias para promover, em toda sua rede de fornecimento, condições em conformidade com as legislações locais.

A Lojas Renner S.A. é radicalmente contrária ao trabalho irregular, representado pelo trabalho infantil, pelo uso de mão de obra análoga à escrava e pela gestão informal dos recursos humanos. Esse tema é de profunda relevância para a sustentabilidade da operação da Companhia, visto que violações dessa natureza causam profundos danos sociais e econômicos à sociedade e prejudicam a reputação do negócio. Desde 2013 a Lojas Renner é signatária do Pacto pela Erradicação do Trabalho Escravo, fazendo um rigoroso trabalho de fiscalização de toda sua cadeia produtiva e, em 2013, a Companhia também aderiu ao Pacto Global, que mobiliza a comunidade empresarial para a adoção de boas práticas nos negócios relacionados a temas como Direitos Humanos, Direitos do Trabalho, Proteção do Meio Ambiente e Combate à Corrupção em todas as suas formas.

### ECONÔMICOS

O varejo brasileiro, de maneira geral, é bastante impactado pelo alto índice de rotatividade de colaboradores, que faz com que as equipes de gestão de recursos humanos tenham que lidar com um volume alto de desligamentos e contratações todos os anos, o que traz, consequentemente, impactos econômicos com o aumento das despesas com pessoal. Esse fator se dá pelo setor ser a porta de entrada de muitos profissionais ao mercado de trabalho que, com o tempo e a evolução de sua capacitação, acabam partindo para outras carreiras.

O índice de rotatividade no varejo, em 2015, segundo o Instituto brasileiro de Executivos de Varejo e Mercado de Consumo (Ibevar), chegou a 30% e, se olhado especificamente nas lojas – desconsiderando centros de distribuição e áreas administrativas – alcançou 46%. Na Renner, o índice de *turnover*, em 2015, foi de 42,90%, demonstrando uma diminuição significativa em relação a 2014, que foi de 50,80%.

A Renner busca mitigar esse impacto ao manter seus colaboradores engajados com o negócio. O índice de 87% de engajamento, em 2015, maior de todos os anos de pesquisas realizadas, reflete um quadro de colaboradores comprometidos com a melhoria dos resultados alcançados pela empresa, influenciando diretamente no crescimento da Renner. Saiba mais detalhes sobre a gestão do engajamento na página 54.

O ano de 2015, para o varejo brasileiro, também foi impactado por mudanças tributárias na folha de pagamento e pela desvalorização do Real frente à outras moedas, especialmente ao dólar. Ambos fatores tiveram seu início em 2015, porém terão seus maiores efeitos nos custos dos produtos e nas despesas operacionais da Companhia no ano de 2016. Nesse contexto, a Lojas Renner trabalha de forma consistente na capacitação de seus colaboradores para o aumento da produtividade e no desenvolvimento de sua cadeia de fornecedores para minimizar esses impactos nos resultados da Companhia.



2

Perfil



**PAULA PICININI**  
*(Gerente Sênior de Relações com Investidores)*  
10 anos na Lojas Renner

*Quando entrei na Renner tinha o desafio de estruturar a área de Relações com Investidores: eram 60 lojas e muitos planos para contar [ao mercado de capitais]. Passados 10 anos, construímos todos os sonhos que tínhamos e fomos muito além. Hoje temos quase 400 lojas, duas novas cadeias – Camicado e Youcom – e muito ainda por vir. Isso é incrível!*



RE

## Lojas Renner S.A.

G4-4 • G4-5 • G4-6 • G4-8 • G4-9

A Lojas Renner S.A., sediada em Porto Alegre (RS) e fundada em 10 de junho de 1965, é a maior varejista de moda no Brasil. Desde 1967, possui capital aberto e, desde 1972, negocia suas ações na BM&FBOVESPA.

A atuação da Companhia se dá em cinco unidades de negócio, contando com uma estrutura de lojas e distribuição com presença em todos os Estados do Brasil e no Distrito Federal, 17.869 colaboradores, e, aproximadamente, 1.429 fornecedores diretos (administrativos e de revenda) para o atendimento de milhares de clientes.

Conheça a trajetória da Companhia de sua fundação até os dias de hoje em:  
<http://goo.gl/Lkp0ZL>





# RENNER

Com a proposição de valor de "Ser a marca cúmplice da mulher moderna, com moda em diversos estilos, com qualidade, a preços competitivos e excelência nos serviços prestados. Encantando e inovando." a Renner é a maior varejista de moda do País em receita de vendas, oferecendo em lojas físicas e online roupas, acessórios, calçados e cosméticos para toda a família.

# 275

lojas em todos os estados do Brasil

# 19

marcas próprias à venda, sendo 16 de vestuário, uma de cosméticos, uma de acessórios e uma de calçados, além de produtos licenciados

## 13 marcas

para diferentes produtos



accessories

ALCHEMIA



FUZARKA



lov

maternity collection

mactn



SATINATO



Você tem seu estilo, a Renner tem todos

## 6 marcas

cortelle

MARFINNO



just be

REQUEST

PRESTON FIELD

em 5 lifestyles

Os lifestyles são estilos diferenciados que seguem tendências de moda globais, respeitando a diversidade e o jeito de ser de cada um, nas diferentes regiões do Brasil. Distribuídos nas lojas em espaços separados, facilitam a escolha dos clientes, otimizando o seu tempo de compras. Saiba mais na página 58.

Encontre a loja mais próxima em:  
<http://www.lojasrenner.com.br/nossas-lojas>

# CAMICADO

perfil

## CAMICADO

# 68

Lojas em 14 estados do Sul, Sudeste, Centro-Oeste e Nordeste do Brasil e no Distrito Federal

Líder no Brasil, é a maior loja especializada em casa e decoração do segmento. Há mais de 25 anos oferece grande variedade de produtos de utensílios domésticos, decoração, cama, mesa e banho, em lojas físicas e *online*.

Tradição no serviço de listas de casamento e presentes *online*



Encontre a loja mais próxima em:  
[www.camicado.com.br/nossas-lojas/content/2](http://www.camicado.com.br/nossas-lojas/content/2)

No caminho do crescimento

A Youcom, que tem alto potencial em mercados menores, pode também ter operações de vendas por atacado, por meio de franquias e multimarcas.

YOUCOM

YOUCOM

37

Lojas no Rio Grande do Sul, Santa Catarina, São Paulo e Minas Gerais

Marca de moda conectada com o público jovem, atende as necessidades de um consumidor antenado com as principais tendências do Brasil e do mundo. Busca referência no universo da moda, música, tecnologia e movimentos urbanos, oferecendo, a preço justo, opções de roupas, calçados e acessórios femininos e masculinos em suas lojas físicas e na loja virtual.

Atitude, bom humor e estilo: uma relação de proximidade com jovens



Encontre a loja mais próxima em:  
[www.youcom.com.br/institucional/lojas](http://www.youcom.com.br/institucional/lojas)

## E-commerce

A Renner chegou ao varejo *online* em 2010, levando moda para todo o Brasil. Atualmente, Renner, Camicado e Youcom têm seus próprios canais de *e-commerce*, que trazem uma experiência de compra *online* encantadora e uma série de benefícios: facilidade, comodidade e informação para os clientes e, para a Companhia, uma grande vitrine dos produtos, maior reconhecimento e valor para a marca, trazendo mais venda para loja *online* e para as lojas físicas.



Lojasrenner.com.br

Possui o mesmo mix de produtos das lojas físicas, além de outros exclusivos para o *e-commerce*; oferece conteúdo de moda, dicas de *looks*, segmentação de conteúdo por região, integração com as redes sociais e serviços *online* (entrega em todo o país e possibilidade de trocas em lojas físicas e via *online*).

Em 2015 foi lançado o *site mobile*, permitindo aos clientes comprar pelo computador, celular e *tablet* com uma boa experiência de navegação adaptada para cada dispositivo.



camicado.com.br

Entrega em todos os estados das regiões Sul, Sudeste, Centro-Oeste e Nordeste do Brasil. Conheça a lista completa de cidades em "Locais de entrega", no *link*: [www.camicado.com.br/faq/content/12](http://www.camicado.com.br/faq/content/12).



youcom.com.br

Lançado em 2015, proporciona maior conveniência e conteúdo ao cliente jovem, sempre atento às novidades da marca. Oferece o mesmo mix de produtos das lojas físicas, é acessível em celulares e *tablets*, conta com entrega em todo o Brasil e possibilidade de troca na loja.



Os investimentos na expansão do acesso e nos resultados do *e-commerce* são estratégicos para o crescimento da Companhia, uma vez que esse canal leva seus produtos a clientes de todas as regiões do País, inclusive em locais onde as lojas da Renner, Camicado e Youcom ainda não operam. Além disso, amplia a facilidade da compra, tendendo a aumentar a frequência de relacionamento com o cliente. As operações do *e-commerce* da Renner vêm acompanhando o rápido crescimento desse segmento no Brasil e, nos últimos anos, a Companhia tem investido constantemente nesse canal trazendo a versão *mobile*, que resultou em mais comodidade e facilidade ao cliente.

Para pessoas com deficiência de leitura e/ou movimento, o *site* da Renner é adaptado para garantir a acessibilidade dessas pessoas. Ao clicar em um ícone específico na página inicial, o internauta pode fazer o *download* do navegador ESSENTIAL ACCESSIBILITY TM, que substitui o *mouse* e o teclado por meio de recursos como o sistema *hands-free* de rastreamento de movimento, o auto clique e o escaneamento automático de *links*.

## Produtos financeiros

Os Produtos Financeiros da Lojas Renner são instrumentos de conveniência, que alavancam vendas pela melhoria nas condições de parcelamento e financiamento dos clientes, e de fidelização, pois agregam informações relevantes sobre o comportamento desse público.



CARTÃO RENNER (Private Label), gratuito, aceito nas lojas da Renner e da Cami-cado, recompensa o cliente com o Clube de Vantagens (conheça os benefícios em: <http://www.clubedevantagensrenner.com.br/vantagens>)  
[www.lojasrenner.com.br/pagamento-cartao-renner](http://www.lojasrenner.com.br/pagamento-cartao-renner)

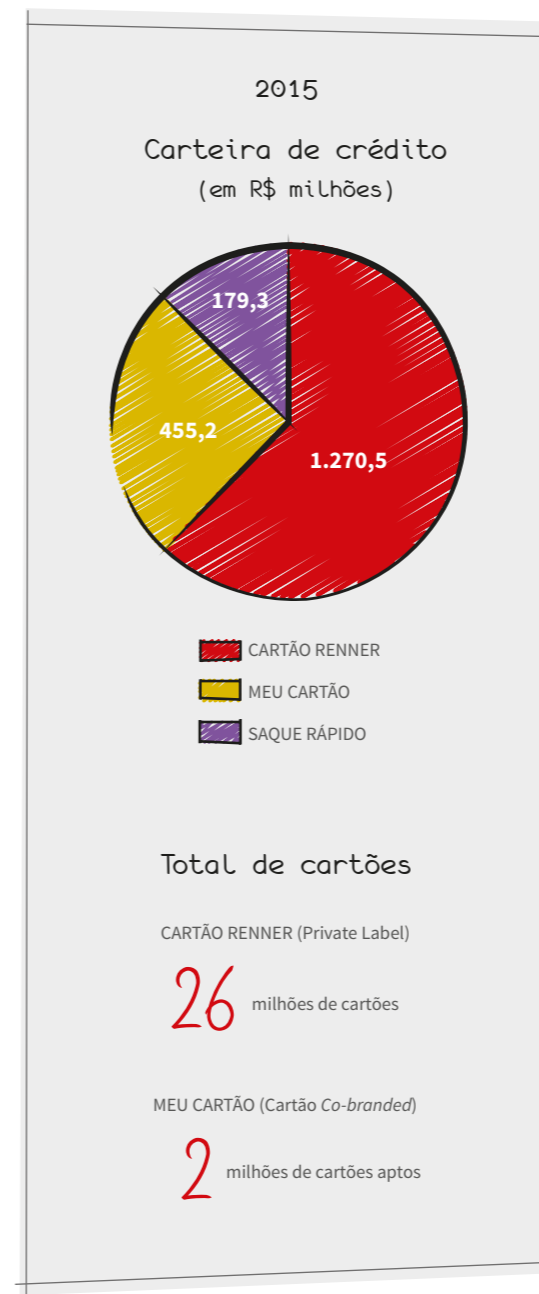
Cartão Co-branded MEU CARTÃO, funciona como cartão da Renner e cartão de crédito em parceria com as bandeiras Visa e MasterCard, também recompensa clientes com o *Clube de Vantagens Meu Cartão* (conheça os benefícios em: [www.clubedevantagensmeucartao.com.br/](http://www.clubedevantagensmeucartao.com.br/))  
[www.realizesolucoesfinanceiras.com.br/site/meu-cartao.php](http://www.realizesolucoesfinanceiras.com.br/site/meu-cartao.php)



Crédito pessoal (SAQUE RÁPIDO), modalidade de empréstimo pessoal, realizado por meio de convênio com instituições financeiras, para suprir necessidades específicas de cada cliente. Produto não atrelado a vendas.  
[www.realizesolucoesfinanceiras.com.br/site/saque-rapido.php](http://www.realizesolucoesfinanceiras.com.br/site/saque-rapido.php)



Os produtos de SEGUROS E ASSISTÊNCIAS são comercializados por meio de parcerias com seguradoras e empresas de assistências e servem para garantir o valor da compra, o saldo de saque, perda e roubo do cartão e proteção contra desemprego involuntário ou perda de renda por incapacidade temporária. A Lojas Renner possui também a assistência SOS Casa, a qual disponibiliza uma séria de serviços para residência tais como eletricista, chaveiro, encanador, vidraceiro, entre outros.  
<http://www.realizesolucoesfinanceiras.com.br/site/sos-casa.php>



Renner - Espaço Realize

## Missão

G4-56

Ser a maior e melhor loja *fashion retailer* das Américas para o segmento médio/alto dos consumidores com diferentes estilos, sempre com moda, qualidade, preços competitivos e excelência nos serviços prestados. Encantando e inovando.

## Visão

Encantar a todos é a nossa realização.

## Valores

### Encantar

É a nossa realização: colocamo-nos no lugar de nossos clientes, fazendo por eles tudo aquilo que gostaríamos que fizessem por nós. Devemos entender seus desejos e necessidades, exceder suas expectativas e, assim, encantá-los. Não somos meros colaboradores, somos encantadores de clientes. Não temos SAC, pois cada um de nós é um SAC: surgiu um problema, o resolvemos imediatamente.

### Nosso jeito

Somos uma empresa alegre, inovadora, ética, austera, de portas abertas e onde a comunicação é fácil e transparente. Fazemos as coisas de forma simples e ágil, com muita energia e paixão. Nosso negócio é movido por persistência, criatividade, otimismo e muita proximidade com o mercado: temos que tirar o bumbum da cadeira.

### Gente

Contratamos, desenvolvemos e mantemos as melhores pessoas, que gostam de gente, que têm paixão pelo que fazem e brilho nos olhos. Trabalhamos em equipe, e nossas pessoas têm autoridade e responsabilidade para tomar decisões. Proporcionamos a mesma escada para que todos os colaboradores possam subir na velocidade dos seus talentos, esforços e resultados.

adoramos desafios: não sabendo que é impossível, vamos lá e fazemos!



Clarice Martins Costa, Diretora de Recursos Humanos, validando indicadores estratégicos com a equipe.

### Donos do negócio

Pensamos e agimos como donos de nossas unidades de negócio, sendo recompensados como tais. Temos senso de urgência, atitude e agressividade na busca das melhores práticas, garimpando todas as oportunidades que aparecem no mercado. Tomamos decisões, correndo riscos com responsabilidade; aceitamos os erros que resultam em aprendizado, sem buscar culpados, mas causas que devam ser corrigidas. Somos responsáveis pela perpetuação da Renner, principalmente por meio de atitudes e exemplos: o exemplo vale mais que mil palavras.

### Obstinação por resultados excepcionais

Somos responsáveis por gerar resultados, e não apenas boas ideias. São eles que garantem nossos investimentos, dão retorno aos acionistas, proporcionam nossa remuneração e viabilizam nosso crescimento e continuidade a longo prazo.

### Qualidade

Desenvolvemos e implantamos padrões de excelência em tudo o que fazemos, já que tudo o que fazemos pode ser melhorado. Nossos produtos e serviços têm os mais altos níveis de qualidade: isso está em nosso DNA.

### Sustentabilidade

Nossos negócios e atitudes são pautados pelos princípios da sustentabilidade. Buscamos, além dos resultados financeiros, o desenvolvimento social e a redução dos impactos ambientais, sempre atuando dentro das melhores práticas de governança corporativa.

## 50 anos de história

### Empresa Familiar

- 1965**
  - Empresa familiar
  - Loja de departamento
  - 5 lojas da Renner
- 1967**
  - Torna-se uma empresa de capital aberto
  - 7 lojas da Renner
- 1973**
  - Lançamento do Cartão Renner
  - 9 lojas da Renner
- 1987**
  - Fim da comercialização da linha dura/pesada
  - 11 lojas da Renner



Memorial Renner

### Gestão Profissionalizada

- 1991**
  - Profissionalização da gestão
  - Conceito para loja especializada em moda
  - Reposicionamento do negócio
  - 7 lojas da Renner
- 1992**
  - Foco na mulher
  - 11 lojas da Renner
- 1996**
  - Encantômetro – instrumento de monitoramento de satisfação do cliente
  - 12 lojas da Renner
- 1997**
  - Expansão para São Paulo
  - 15 lojas da Renner



### Subsidiária de empresa americana

- 1998**
  - JC PENNEY – Controle acionário da Companhia
  - Free Float de 2%
  - 21 lojas da Renner
- 1999**
  - Expansão para o Sudeste e entrada no Centro-Oeste
  - 34 lojas da Renner
- 2002**
  - Introdução do Conceito Lifestyle
  - 53 lojas da Renner
- 2003**
  - Encerramento da comercialização de bazar e decoração
  - 58 lojas da Renner

Em dezembro de 1998, a J.C. Penney adquiriu o controle acionário da Renner, na época com 21 lojas. Isso gerou uma série de benefícios operacionais, como o acesso a fornecedores internacionais, consultoria de especialistas e adoção de procedimentos e controles internos diferenciados.



2002



2005

### Empresa de Capital Pulverizado

- 2005**
  - Saída da JC Penney
  - A Lojas Renner torna-se a primeira Corporação Brasileira
  - Entra no Novo Mercado
  - 66 lojas da Renner
- 2006**
  - Expansão para a Região Nordeste
  - Implantação dos Produtos Financeiros
  - A Lojas Renner é a primeira empresa a lançar Manual para Participação de Acionistas em Assembleia
  - 81 lojas da Renner
- 2010**
  - Introdução do E-commerce
  - Lançamento do Cartão Co-branded
  - 134 lojas da Renner
- 2011**
  - Aquisição da Camicado, uma empresa no segmento de casa e decoração
  - 167 lojas da Renner
  - 30 lojas Camicado



2015

### Novo Varejo

- 2012**
  - Inauguração do Centro de Distribuição, no Rio de Janeiro
  - Implementação do Centro de Serviços Compartilhados
  - Reatividade da Cadeia de Fornecimento
  - 188 lojas da Renner
  - 40 lojas Camicado
- 2013**
  - Lançamento da Youcom
  - Novo modelo de loja da Renner
  - 217 lojas da Renner
  - 46 lojas Camicado
  - 15 lojas Youcom
- 2014**
  - Lojas Renner presente em todos os estados do País e DF
  - Inauguração da primeira loja sustentável
  - Constituição da empresa Lojas Renner Shanghai Trading Co. Ltd. – (LRS) em Shanghai, na China
  - 248 lojas da Renner
  - 59 lojas Camicado
  - 25 lojas Youcom
- 2015**
  - 50 ANOS DA LOJAS RENNER S.A.
  - 10 ANOS DE CORPORAÇÃO BRASILEIRA
  - Compõe a Carteira do ISE
  - 275 lojas da Renner
  - 68 lojas Camicado
  - 37 lojas Youcom

## Condução e princípios éticos

### Modelo de gestão

A Companhia sempre prezou pelo respeito às leis, pela transparência em suas negociações e pela acessibilidade e equidade no acesso à informação por seus acionistas, sem beneficiar ou prejudicar nenhum de seus públicos deliberadamente por quaisquer privilégios.

A cultura da Lojas Renner S.A. é apoiada nesses compromissos e a condução dos negócios se baseia, também, nos princípios do Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), nas melhores práticas previstas pelo Novo Mercado da BM&FBOVESPA e no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE), da BM&FBOVESPA.

### Governança corporativa

G4-15

Com capital aberto há quase meio século, em 2015 a Lojas Renner completou 10 anos como a primeira corporação do Brasil – ou seja, a primeira empresa a ter o capital pulverizado no mercado, detido por milhares de acionistas. O compromisso da Lojas Renner com a ética e transparência sempre foi uma condição essencial e invariável na condução do negócio e nos seus relacionamentos com todos os seus públicos de interesse.



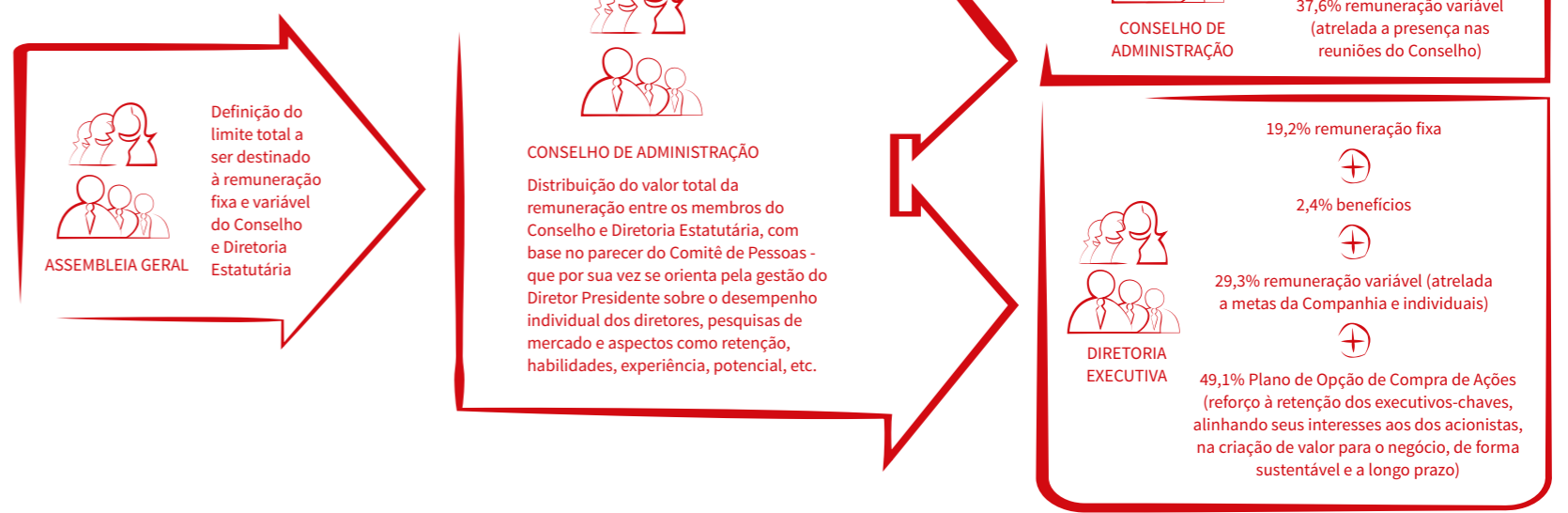
Comemoração dos 10 anos de Corporation da Lojas Renner, na BM&FBOVESPA (José Galló, Diretor Presidente; Clarice Martins Costa, Diretora de Recursos Humanos; Paula Picinini, Gerente Sênior de Relações com Investidores; José Carlos Hruby, Conselheiro de Administração; Osvaldo Burgos Schirmer, Presidente do Conselho de Administração; Laurence Beltrão Gomes, Diretor Administrativo e Financeiro e de RI)



A integridade e transparência presentes na rotina do negócio posicionam a Companhia como *benchmark* em governança corporativa pela adoção de práticas de proteção da ética, como algumas destacadas a seguir:

- ✓ Adesão ao Novo Mercado da BM&FBOVESPA, com somente ações ordinárias.
- ✓ Proteção contra conflitos de interesse por meio de boas práticas na composição de seus órgãos de liderança - Conselho de Administração com maioria de membros independentes (86%), executivos diferentes ocupando a posição da Presidência do Conselho e da Diretoria e existência de Conselho Fiscal Permanente – e da adoção do mecanismo de arbitragem do Novo Mercado.
- ✓ Manual para participação dos acionistas em Assembleia, dando a eles a oportunidade de se informar e conhecer melhor os assuntos a serem debatidos.
- ✓ Proteção dos acionistas minoritários, garantindo a eles o mesmo preço e condições de venda de suas ações do que as oferecidas para os acionistas controladores no caso de alienação do controle da Companhia.
- ✓ Primeira companhia brasileira com *free float* de 100%.
- ✓ Atenção ao atendimento aos interesses da empresa com a Avaliação Formal do Conselho de Administração e da Diretoria e com a existência de regimentos internos próprios para o Conselho de Administração, Conselho Fiscal e Comitês, estabelecendo responsabilidades bem definidas, buscando garantir o alinhamento de sua atuação aos objetivos do negócio.
- ✓ Práticas de remuneração dos líderes que incentiva de maneira equilibrada a promoção do crescimento sustentável do negócio em médio e longo prazo e a conquista de metas de curto prazo, sempre com o objetivo final de promover a perenidade do negócio. Saiba mais no infográfico ao lado.
- ✓ Adesão, em 2015, ao Código da Associação Brasileira das Companhias Abertas (ABRASCA) de Autorregulação.

### Definição da remuneração

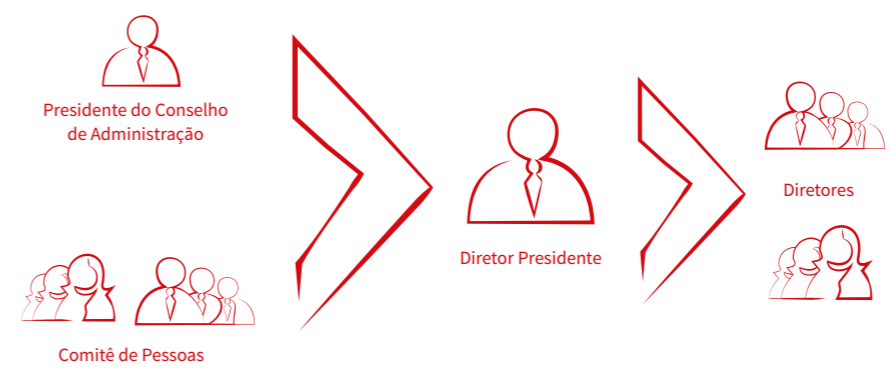


Conheça a política de remuneração acessando o item 13 do Formulário de Referência e os valores destinados à remuneração fixa e variável dos executivos em 2015 no item 13.2, disponível em: <http://goo.gl/r1tEoT>



As políticas de governança e de relacionamento com o mercado de capitais da Companhia podem ser conhecidas na seção Governança Corporativa, em Estatutos e Políticas, no *website* de RI - [www.lojasrenner.com.br/ri](http://www.lojasrenner.com.br/ri) Para outras informações sobre a área entre em contato pelo *e-mail* [ri\\_lojasrenner@lojasrenner.com.br](mailto:ri_lojasrenner@lojasrenner.com.br)

### Remuneração variável - avaliação de desempenho da Diretoria

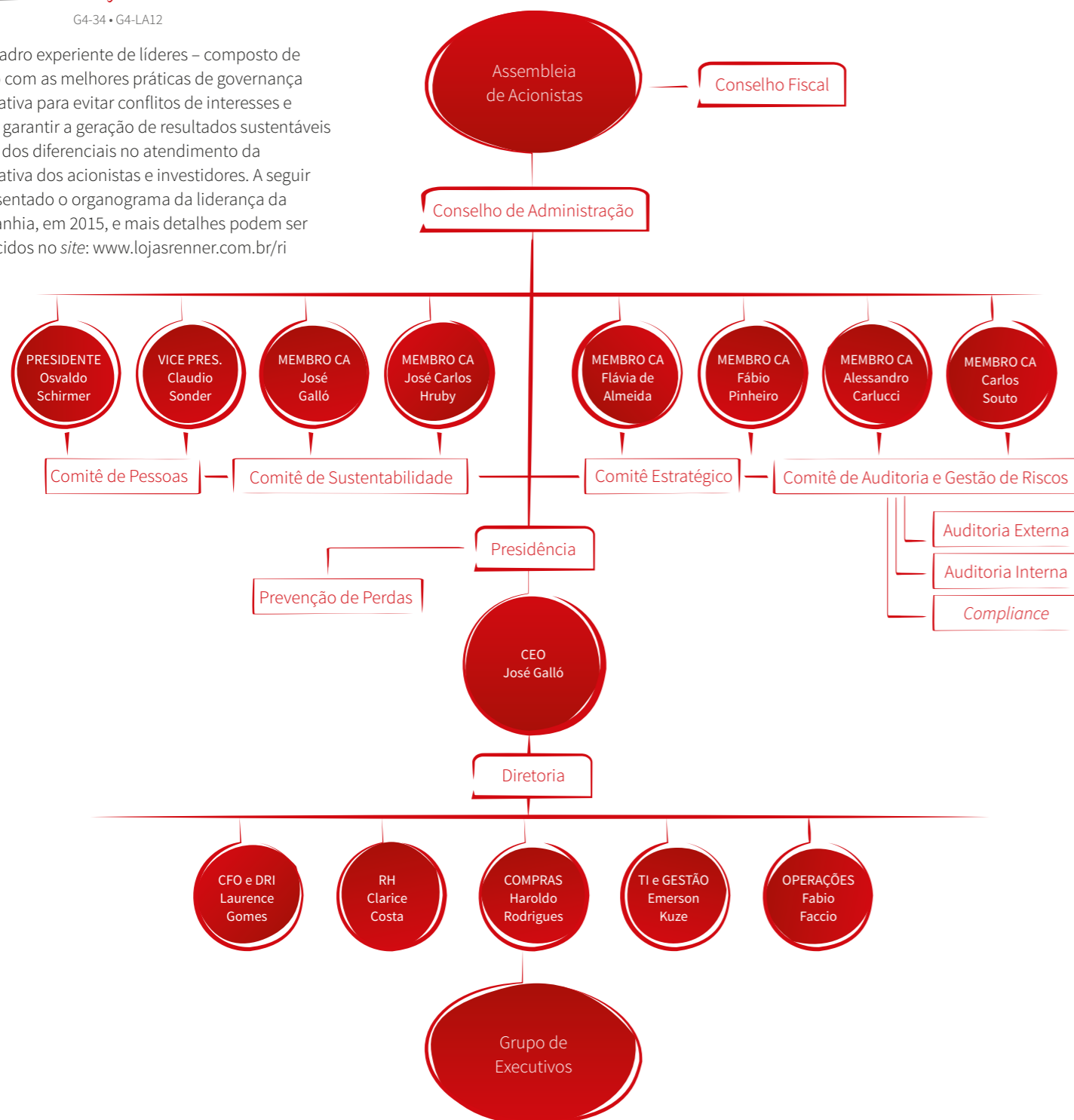


Processo acompanhado pelo Comitê de Avaliação e Calibragem da Diretoria (integrantes do Comitê de Pessoas e do Conselho de Administração) que fundamenta a remuneração variável e a definição de planos de aperfeiçoamento para os executivos

## Estrutura de governança em 2015

G4-34 • G4-LA12

Um quadro experiente de líderes – composto de acordo com as melhores práticas de governança corporativa para evitar conflitos de interesses e buscar garantir a geração de resultados sustentáveis – é um dos diferenciais no atendimento da expectativa dos acionistas e investidores. A seguir é apresentado o organograma da liderança da Companhia, em 2015, e mais detalhes podem ser conhecidos no [site: www.lojasrenner.com.br/ri](http://www.lojasrenner.com.br/ri)



## Conduta ética

G4-56 • G4-57 • G4-58 • G4-SO4 • G4-AF4

A ética permeia os relacionamentos da Lojas Renner em toda a cadeia de valor do negócio, e o instrumento que esclarece e formaliza o caminho a ser trilhado nas relações com os públicos que interagem no dia a dia das operações da Companhia é o Código de Ética e Conduta. Em 1995, a Renner publicou o documento então denominado Código de Conduta do Profissional da empresa, expressando o comportamento esperado de seus colaboradores nas relações profissionais e extra-profissionais, benefícios e apresentação pessoal, confidencialidade de dados e postura com fornecedores. Em 2009, seguindo o desenvolvimento dos negócios, a Companhia elaborou o seu Código de Ética e Conduta, revisado em 2013, e que rege a conduta dos colaboradores até hoje.

Nesse documento, entre os diversos temas relacionados a clientes, comunidades, governo, sociedade e acionistas, os colaboradores e fornecedores são orientados quanto aos princípios e compromissos que devem observar de forma a evitar ações que violem ou comprometam os direitos humanos e as relações de trabalho estabelecidas.

Para iniciar o relacionamento com a Lojas Renner, fornecedores e prestadores de serviço devem assinar o Termo de Compromisso de Conduta Responsável, documento em que

se comprometem a agir de acordo com as diretrizes do Código de Ética da Lojas Renner – incluindo o comportamento deles com seus próprios contratados. O documento, válido por todo o período de fornecimento, até a extinção do contrato, busca garantir o alinhamento da conduta aos princípios e boas práticas em relação a trabalho infantil; trabalho forçado ou análogo ao escravo; saúde e segurança; liberdade de associação; discriminação; práticas disciplinares; expediente de trabalho; remuneração; legalidade; práticas anticorrupção. Para que o alinhamento dos princípios ocorra de forma regular, o conhecimento do Código é continuamente promovido e estimulado entre fornecedores por meio: do envio do documento completo, por *e-mail*, e de reuniões presenciais de capacitação.

A Política Anticorrupção da Lojas Renner, instituída em 2014, reforça a conduta a ser adotada nos negócios e esclarece os requisitos gerais da Lei Anticorrupção (Lei 12.846/13), orientando colaboradores, parceiros e terceiros sobre como aplicar esses princípios em suas atividades. Em 2015, 191 colaboradores (49 da administração e 142 supervisores e gerentes) de áreas de controle - prevenção de perdas e auditoria - e do negócio mais expostas ao risco - *marketing*, contabilidade e fiscal - foram capacitados, presencialmente, sobre a Política Anti-corrupção.



## Promoção da ética

G4-HR2

Em 2015, a Lojas Renner realizou uma Campanha interna do Código de Ética da Companhia, buscando reforçar a conduta esperada nos negócios e a importância de boas práticas nas relações profissionais.

Nesse ano, 8.211 colaboradores da Lojas Renner fizeram o curso virtual sobre o Código, lançado nesse formato inclusive para a Youcom e Camicado, cuja leitura foi realizada por 52% e 57% do quadro das duas empresas, representando 143 e 705 colaboradores, respectivamente.

Em 2016, o objetivo é lançar o treinamento *online* sobre a Política Anti-corrupção, ampliando ao público interno o conhecimento das diretrizes da Companhia sobre o tema.

Conheça o código de Ética e Conduta em [goo.gl/vYvyku](http://goo.gl/vYvyku) e saiba mais sobre os princípios e compromissos que orientam a Companhia e seus públicos ao objetivo de estabelecer relacionamentos geradores de valor para todos.

Nesse documento encontram-se, também, os canais para denúncias, dúvidas e sugestões - apresentados a seguir - para que qualquer pessoa possa contribuir com os esforços de promover relacionamentos éticos.

### ASSUNTOS NÃO CONTÁBEIS:

0800 702 0130 (Renner e Youcom)  
0800 077 0077 (Camicado)



### ASSUNTOS CONTÁBEIS:

0800 702 0740 | Atendimento  
feito eletronicamente ou pelo  
gerente de Auditoria



[denuncia@lojasrenner.com.br](mailto:denuncia@lojasrenner.com.br)  
[denuncia@camicado.com.br](mailto:denuncia@camicado.com.br)  
[denuncia@lojyoucom.com.br](mailto:denuncia@lojyoucom.com.br)

### LOJAS RENNER S.A.

Avenida Joaquim Porto Villanova, 401  
CEP: 91410-400 - Jardim Carvalho  
Porto Alegre (RS) - Brasil



Para assuntos não contábeis,  
enviar aos cuidados do gerente  
de Prevenção de Perdas.  
Assuntos contábeis, enviar aos  
cuidados do gerente de Auditoria.

## Gestão da sustentabilidade

A Companhia olha para o futuro e traça a estratégia de sustentação do negócio buscando identificar os pontos de geração de valor que permitirão à Lojas Renner S.A. continuar operando ao longo dos anos, com disponibilidade de recursos em seus capitais (humano, ambiental, financeiro, etc.) e, assim, continuar crescendo.

Para isso, mapeia e identifica continuamente os aspectos financeiros, sociais e ambientais que podem gerar riscos para a sustentação do negócio e promove sua gestão de maneira a mitigar seus impactos negativos e gerar novas oportunidades.

A promoção da gestão da sustentabilidade da Lojas Renner se dá por dois meios:

- “Sustentabilidade” como um valor corporativo
- Comitê de Sustentabilidade, que tem o objetivo de assessorar o Conselho de Administração no estabelecimento de diretrizes e princípios relativos ao desenvolvimento sustentável da Companhia;
- Política de Sustentabilidade, que orienta a conduta esperada em relação a nove temas críticos relevantes para a sustentação do negócio: Gestão das Emissões dos Gases de Efeito Estufa (GEEs), Gestão de Resíduos Sólidos, Energia, Água, Químicos, Fornecedores, Produtos e Serviços, Colaboradores e Desenvolvimento das Comunidades.

Os princípios que orientam a atuação da Lojas Renner para um desempenho sustentável são pautados pela Política de Sustentabilidade. Saiba mais sobre essas diretrizes em <http://goo.gl/36S4Xr>

Em 2015, na revisão do planejamento estratégico da Companhia foi definida a construção de seu planejamento estratégico de sustentabilidade, ampliando a intersecção do tema com o *core business* e sua penetração junto à alta liderança. Assim que concluído o planejamento, a Política de Sustentabilidade e suas diretrizes passarão por revisão e alinhamento aos compromissos e objetivos definidos.



## Desempenho da operação

A Companhia toma decisões pautadas no longo prazo e, por isso, a expansão de lojas continuou no ritmo previsto em 2015 e tudo que havia sido planejado foi executado. Nesta última década, uma série de melhorias e transformações foram realizadas nos principais pilares do negócio, de maneira a manter uma operação sólida e crescente:

ESTRUTURA DA OPERAÇÃO EM 2015	RENNER	CMICADO	YOUCOM
LOJAS	275	68	37
ÁREA DE VENDAS (mil m <sup>2</sup> )	497,6	30,7	5,4

**PRODUTO:** foram criados *clusters* de lojas, o componente de moda aumentou e foram estruturados processos de desenvolvimento das coleções. A Companhia também entendeu e adaptou com maior profundidade as diferenças regionais, aumentou a qualidade dos produtos, melhorou as modelagens e desenvolveu sua cadeia de fornecedores nacionais e estrangeiros.

**OPERAÇÃO DE LOJAS:** foram abertos novos mercados, consolidando sua presença em todo o território nacional, os processos passaram por padronização, houve melhora na gestão comercial, as unidades mais antigas foram reformadas e um novo conceito de lojas lançado. A melhoria da experiência de compra também foi trabalhada, com mais agilidade no atendimento de clientes, novos provedores e maior rapidez nas filas. Além das lojas, a operação logística também passou por transformação, com dois novos Centros de Distribuição, totalmente automatizados, os mais modernos do País no setor.

**CRÉDITO:** na divisão de produtos financeiros, foram lançadas novas modalidades de pagamentos, reestruturada a área de gestão, implementados novos processos e tecnologias e centralizada a área de crédito, com sistemas sofisticados de monitoramento de *scores* de crédito e de comportamento de pagamentos. Também foi apresentada evolução na simplificação da carteira de produtos ofertados, lançado o Clube de Vantagens para maior fidelização dos clientes e emitidos Cartões *Co-branded* com Mastercard e Visa.

Esses esforços se refletiram no aumento da participação de mercado da Companhia ao longo dos anos, com melhora de produtividade e rentabilidade.

Em 2015, com maior fluxo de clientes, foi registrado aumento de 4,1% no número de transações realizadas em lojas comparáveis da Renner e o *ticket* médio da Companhia foi de R\$ 134,08, apresentando um crescimento de 5,9% sobre 2014. O preço médio cresceu 7,0% nos doze meses, ficando abaixo da inflação do País, medida pelo IPCA/IBGE.



## Os negócios em 2015

G4-13

**NILMA GONÇALVES PEGORARA**  
(Gerente Regional de Lojas)  
32 anos de Lojas Renner

*A minha história na Renner começou em 1984, como vendedora. Fui aceitando desafios, me desenvolvendo e crescendo, até ser a primeira mulher Gerente Regional! Hoje olho para trás e vejo que as minhas escolhas foram certas. Me sinto realizada e o sentimento é de que as oportunidades são para todos, só depende de cada um. Sempre fiz uma gestão participativa, voltada para o desenvolvimento das pessoas, e o meu maior orgulho é ver, espalhados pelo Brasil, Gerentes que eu ajudei a desenvolver!*

**SOLANGE INÊS PIETRIEKIC**  
(Gerente de Planejamento e Processos de Loja)  
21 anos de Lojas Renner

*Orgulhosa de ter inaugurado as primeiras lojas em SP e de vivenciar vários momentos importantes para a Companhia, como o controle acionário da Renner pela J.C. Penney, a implantação das coleções por Lifestyles e ser a 1ª corporação Brasileira. Desde 2007 na Divisão de Lojas, me sinto feliz e realizada com os desafios diários, com foco na operação, em melhoria de processos e projetos para as lojas.*



Youcom

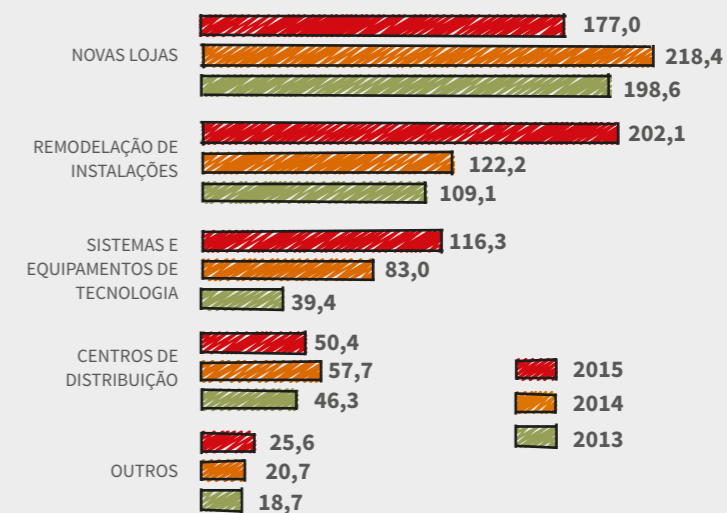
A produtividade das lojas, na Renner, foi de R\$ 10,8 mil por m<sup>2</sup>, ou seja, 5,0% a mais que a apresentada em 2014; na Camicado, foi de R\$ 10,3 mil por m<sup>2</sup>, 14,1% acima do mesmo período do ano anterior e; na Youcom, foi de R\$ 10,7 mil por m<sup>2</sup>, 51,6% acima da de 2014.

No ano também foram adicionados 47,1 mil m<sup>2</sup> de área de vendas, com um crescimento de 9,7% sobre 2014, se considerados os três modelos de lojas – Renner, Camicado e Youcom –, que totalizaram 380 unidades.

Além da abertura de novas lojas, ao longo dos últimos anos, a Lojas Renner investiu na melhoria da experiência de compras, em novos modelos de loja e *visual merchandising* e em diversas iniciativas para a redução de filas e a consequente agilidade de atendimento de seus clientes.

Tudo isso só foi possível com o investimento de R\$ 571,4 milhões, em 2015, uma intensificação de 3,9% se comparado aos investimentos do último ano. Esse montante foi direcionado a importantes projetos, incluindo a abertura de 49 novas lojas, sendo 27 Renner, 10 Camicado e 12 Youcom, reformas e atualizações de lojas, bem como o novo prédio da Administração Central, que recebeu investimentos de R\$ 47,3 milhões neste ano, o processo de eficiência energética e a atualização dos ERPs (comercial, crédito e *backoffice*) da Companhia.

Abertura dos investimentos (R\$ MM)



e seus RESULTADOS

# Modelo de geração de valor

G4-9

A Lojas Renner busca, em cada detalhe de sua atuação, promover relações saudáveis e observar a sustentabilidade e disponibilidade dos insumos dos quais depende, levando à sociedade e aos públicos de relacionamento, desenvolvimento social, preservação dos recursos naturais e geração de riqueza.

## INSUMOS necessários



### RECURSOS NATURAIS PARA FABRICAÇÃO DOS PRODUTOS E OPERAÇÃO DAS LOJAS

Água, energia, algodão, entre outros recursos consumidos para levar nosso produtos e serviços aos consumidores



### RECURSOS PARA OPERAÇÃO

973 fornecedores Administrativos provendo recursos e materiais (*hardwares*, *softwares*, consultorias, mobiliário, construtoras, transportadoras, etc.)

R\$ 571,4 milhões investidos em sistemas, instalações, lojas, eficiência logística, etc



### RELACIONAMENTO COM ALCANCE NACIONAL AOS NOSSOS PÚBLICOS

380 lojas – entre Renner, Camicado e Youcom – em todas as regiões do País

7,3 milhões de pessoas conectadas à Renner, 557 mil à Youcom e 577 mil à Camicado em suas páginas do Facebook



### PESSOAS CAPACITADAS TRABALHANDO

17.869 pessoas trabalhando diretamente na operação do nosso negócio

456 empresas fornecedoras trabalhando na fabricação dos produtos vendidos em nossas lojas



### RECURSOS FINANCEIROS

640 milhões de ações e capital social de R\$ 1,1 bilhão

Endividamento líquido de R\$ 319,6 milhões

Lucro líquido de R\$ 578,8 milhões em 2015

à nossa ATUAÇÃO



### MODELOS COMPLEMENTARES DE NEGÓCIOS

Renner com venda de roupas, acessórios, cosméticos e calçados. Estratégia de *Lifestyles*, abrangendo diversos estilos. Camicado com artigos de decoração, utensílios domésticos, eletroportáteis e artigos de cama, mesa e banho. Youcom com venda de roupas, acessórios e calçados, com foco em jovens.



### OFERTA DE PRODUTOS FINANCEIROS NA REALIZE CRÉDITO

Cartão Renner, Meu Cartão, Crédito Pessoal, Seguro e Assistência Pessoal



### COMPROMISSOS VOLUNTÁRIOS

A Lojas Renner é signatária do Pacto Global, da ONU, dos Princípios pelo Empoderamento de Mulheres, da ONU Mulheres, e do Pacto pela Erradicação do Trabalho Escravo, diretamente relacionado à sua cadeia de fornecimento.



### EMPODERAMENTO DA MULHER E PROMOÇÃO DO DESENVOLVIMENTO SOCIAL POR MEIO DO INSTITUTO LOJAS RENNER

Projetos de Geração de Emprego e Renda para Mulheres, Formação de Jovens e Desenvolvimento de Comunidades. Parceiro executor de um dos sete Princípios pelo Empoderamento das Mulheres, da ONU Mulheres.



### DESENVOLVIMENTO DO SETOR TÊXTIL NO BRASIL

Fundação e participação na ABVTEX e estruturação da área de Gestão de Fornecedores, na busca de certificação, monitoramento e desenvolvimento da cadeia têxtil nacional, para garantir o respeito ao meio ambiente e aos direitos humanos.

Projeto de sustentabilidade na cadeia de fornecimento do jeans para desenvolver soluções para a minimização dos impactos dessa produção.

Financiamento à inovação na cadeia de fornecedores do setor, por meio de apoio do Banco Nacional do Desenvolvimento (BNDES) e da Financiadora de Estudos e Projetos (Finep).

R\$ 8,1 bilhões DE RECEITA OPERACIONAL BRUTA

R\$ 804,3 milhões distribuídos aos colaboradores como forma de remuneração

R\$ 532,6 milhões de remuneração de capital de terceiros (instituições financeiras e aluguéis)

R\$ 231,5 milhões de dividendos aos acionistas

R\$ 1,9 bilhão pago em impostos (Federais, Estaduais e Municipais) destinados à sociedade

R\$ 3,9 bilhões pagos a fornecedores

RECEBÍVEIS R\$ 2.119,8 milhões em cartões e outras contas

4.293 MULHERES EMPODERADAS a partir de investimento de 3,6 milhões em projetos de capacitação promovidos pelo Instituto Lojas Renner

35.422 BRASILEIROS BENEFICIADOS PELOS PROJETOS SOCIAIS APOIADOS PELO INSTITUTO LOJAS RENNER

291 JOVENS CAPACITADOS PARA O MERCADO DE TRABALHO PELA ESCOLA DE VAREJO

17.869 EMPREGOS DIRETOS e uma estimativa de outros milhares de empregos indiretos na cadeia de fornecedores de 1º e 2º grau

AMBIENTAL Reciclagem de mais de 96% dos resíduos gerados

Redução mensal do consumo de energia de 665.688kwh

Neutralização de 9.568tCO<sub>2</sub>e

## Visão de futuro

A Companhia acredita que marcas fortes e com diferenciais competitivos sempre terão oportunidades de ganhar participação de mercado. Assim, independente do cenário macroeconômico adverso esperado em 2016, irá continuar investindo consistentemente na melhoria de suas operações para se tornar cada vez mais competitiva e resiliente.

Frente ao cenário desafiador, continuará buscando oportunidades de aumentar sua participação em um mercado em processo de consolidação e com níveis ainda altos de informalidade. Serão investidos, em 2016, R\$ 550,0 milhões, conforme proposta a ser apresentada aos acionistas, a serem destinados à inauguração de 25 lojas da Renner, 15 da Camicado e 20 da Youcom, além da remodelação de algumas unidades e de investimentos em TI e Sistemas, dando destaque à atualização dos ERPs da Companhia a ser concluída no terceiro trimestre de 2016.



Renner



Youcom

## Plano de expansão de lojas

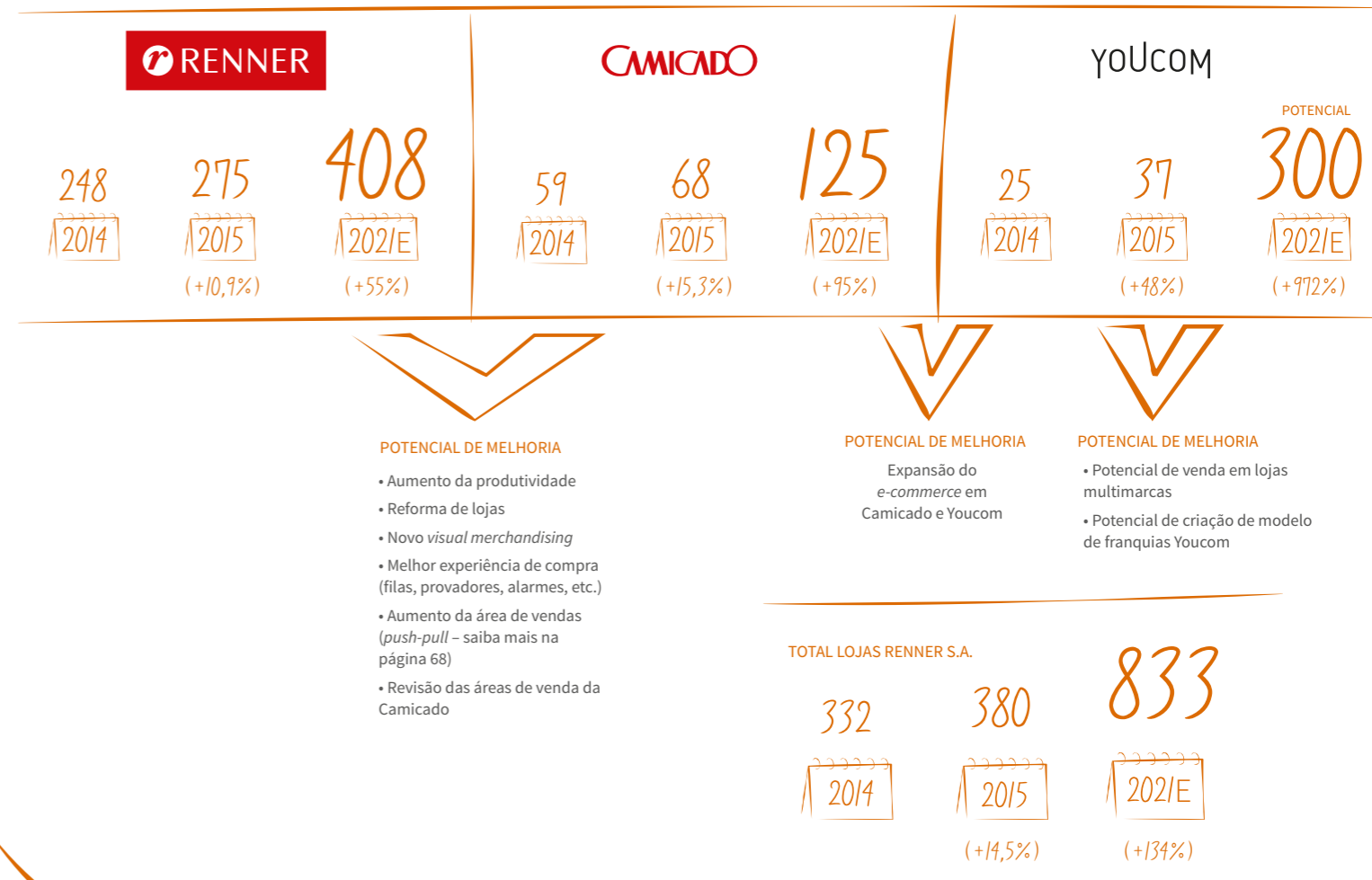
O planejamento de curto e médio prazo da Companhia prevê uma fase de expansão de sua operação e, consequentemente, de seu capital manufaturado: as lojas e a estrutura logística que alimentam a operação.

### IMPORTÂNCIA ESTRATÉGICA:

Ampliar os mercados em que atua e, assim, continuar crescendo em rentabilidade e volume de vendas.

### INICIATIVAS E PRÁTICAS:

São realizadas continuamente pesquisas de mercado que embasam planos de expansão voltados a consolidar a presença da Renner em locais em que já opera ou em novos mercados. Para cada nova loja planejada é feito um estudo de viabilidade econômico financeiro, que avalia o potencial de mercado na área de influência para, então, ser submetido à aprovação do Conselho de Administração.





**CARMEN SOFIA PADILHA NEGREIRA**  
(Coordenadora de Admissão de Pessoal - CSC)  
23 anos de Lojas Renner

Iniciei na empresa como Analista de Pessoal no RH para implantar o primeiro sistema de RH adquirido no mercado. Vinte e três anos depois, e outro sistema já implantado, sou coordenadora e faço parte da mais nova unidade da empresa: o CSC. Pode parecer estranho uma profissional há tanto tempo na mesma Companhia, mas é impossível não querer ficar quando ela muda ciclicamente, mantém um crescimento sólido, tem uma posição de destaque e uma preocupação toda especial com a sua GENTE!

**LUCIANE FRANCISCONE**  
(Gerente Geral de Marketing Corporativo)  
8 anos de Lojas Renner

Tenho a Renner presente em minha vida desde o meu primeiro estágio, em uma agência de propaganda, fazendo a produção fotográfica para os catálogos da marca. Com o passar dos anos, tornei-me diretora de atendimento de uma grande agência de Porto Alegre, onde fui responsável pela comunicação da marca Renner. Há quase uma década vim para a Lojas Renner, como Gerente Geral de Marketing Corporativo e, o que mais me motiva, é trabalhar próxima à equipe e ter sempre novos desafios no meu dia-a-dia.

**PAULA ROSANGELA ABREU MELO**  
(Gerente Financeira)  
8 anos de Lojas Renner

Entre na empresa como Coordenadora Financeira e hoje sou Gerente Financeira. Minha trajetória tem sido uma aventura inspiradora: fui estimulada a ir além dos números, aprendendo moda, comportamento e todo o dinamismo do varejo. Considero uma felicidade estar em um ambiente com tantos desafios e oportunidades de desenvolvimento profissional.

# Capitais

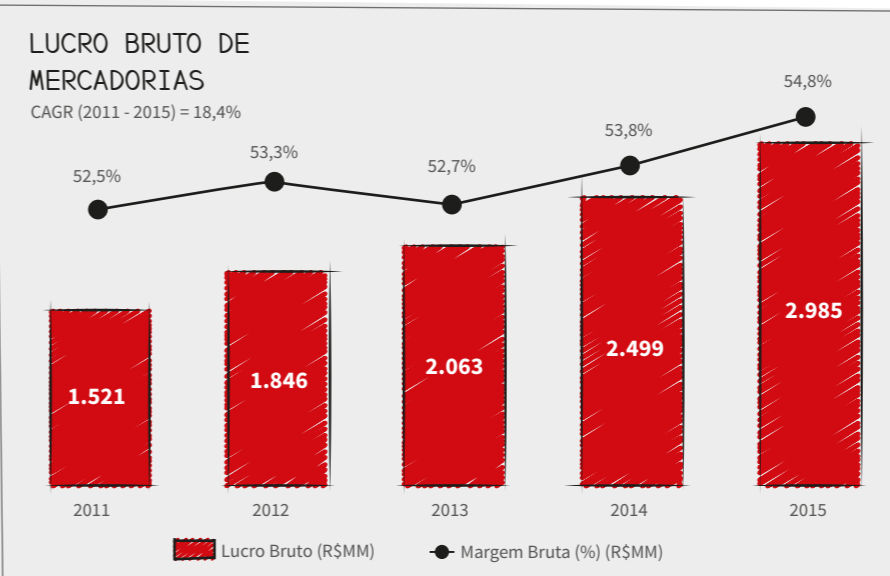
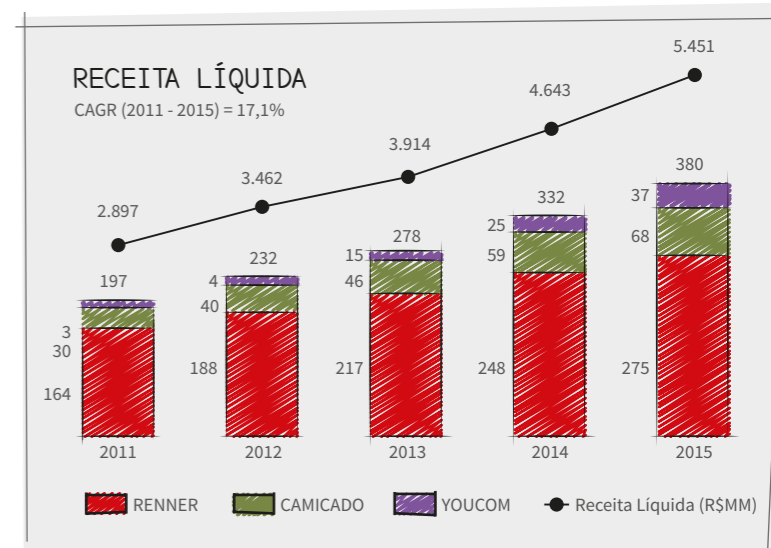
A Lojas Renner tem acelerado os investimentos na gestão da sustentabilidade, trabalhando para que temas relacionados ao desempenho econômico, social e ambiental façam parte da gestão do negócio, de forma equilibrada. No momento atual de grande expansão, tem como meta garantir que o investimento em novas unidades caminhe lado a lado com ações que garantam as melhores práticas em todos os aspectos da sustentabilidade, de modo a manter um negócio sólido, com boas perspectivas de médio e longo prazo. Conheça a seguir os principais destaques do ano em cada um dos Capitais que compõem a Companhia.

## Capital financeiro

### Receita líquida das vendas de mercadorias

Em 2015, a Receita Líquida das Vendas de Mercadorias apresentou crescimento de 17,4%, com Vendas em Mesmas Lojas de 10,8%, e reflete os efeitos de ganhos constantes de participação de mercado ao longo do ano.

As melhorias implementadas em produto, em termos de qualidade e componente de moda, e a nova exposição dos itens em lojas, combinada com as iniciativas implementadas para uma melhor experiência de compras, permitiram à Companhia, mesmo diante do cenário econômico atual, apresentar crescimento superior ao do mercado, conforme os índices da Pesquisa Mensal do Comércio (PMC) do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), medida até dezembro de 2015, que foi de -5,2%

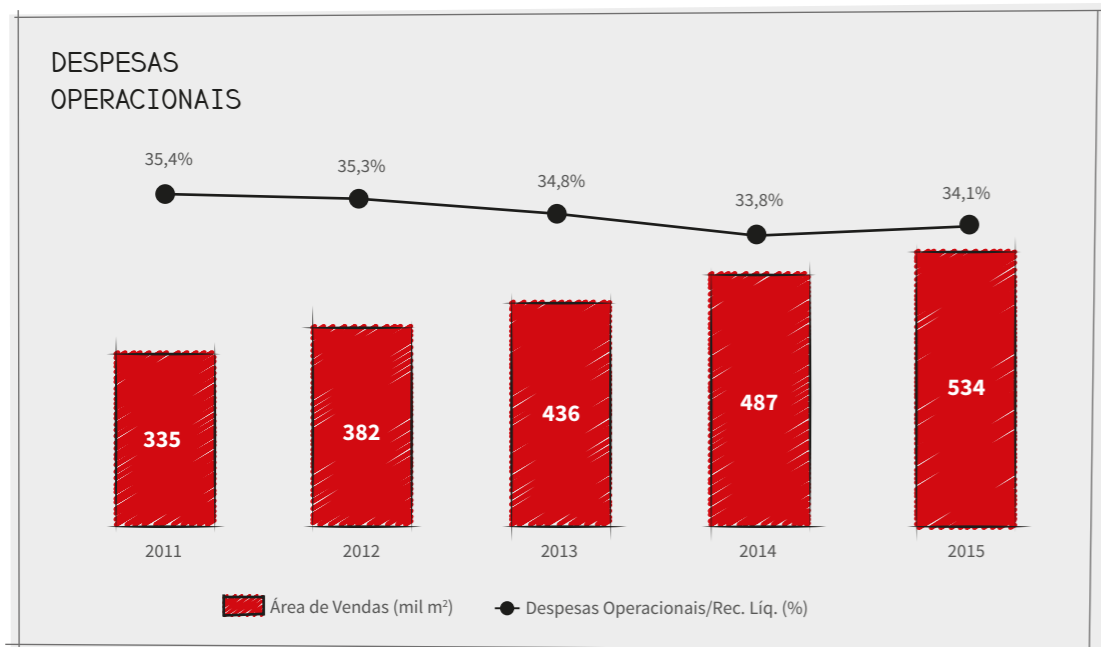


### Lucro bruto da operação de varejo

O Lucro Bruto da Operação de Varejo apresentou crescimento de 19,4% ante 2014. Como consequência, a Margem Bruta da Operação de Varejo teve expansão de 1,0 p.p. Este aumento refere-se ao eficiente gerenciamento dos estoques, principalmente pela adaptação das coleções nas diferentes regiões do País, gerando menor nível de remarcações de preços (*markdown*), e pelas melhores margens obtidas na Camicado e na Youcom.



## Despesas operacionais



As Despesas Operacionais, em 2015, apresentaram crescimento de 18,4%, ficando levemente superior ao crescimento de vendas. Como percentual da Receita Líquida, as despesas representaram 34,1%, com aumento de 0,3 p.p. em relação ao ano anterior.

As Despesas com Vendas tiveram participação sobre a Receita Líquida de 25,5%, o que representou aumento de 0,3 p.p. quando comparado com os 25,2% registrados no ano anterior. As Despesas Gerais e Administrativas representaram 8,6% da Receita Líquida, ficando em linha com as despesas de 2014. Os percentuais maiores devem-se, principalmente, ao aumento do custo da energia elétrica e ao maior número de lojas novas. Em menor proporção, a reoneração da folha de pagamentos, a partir de dezembro de 2015, também impactou a alavancagem operacional.

No exercício, a despesa com o Programa de Participação nos Resultados (PPR) totalizou R\$ 64,3 milhões e as Participações Estatutárias somaram R\$ 9,9 milhões, devido ao atingimento das metas previstas. Essas despesas estão registradas na linha "Outros Resultados Operacionais". Esses resultados foram impactados positivamente por R\$ 27,3 milhões, oriundos, principalmente, de revisões de créditos fiscais, ao longo de 2015.



## EBITDA ajustado do varejo

A combinação entre crescimento da receita, maior margem bruta e o rígido controle de despesas fez com que o EBITDA Ajustado do Varejo apresentasse crescimento de 24,3%, com margem EBITDA ajustada de 19,1%, ou 1,1 p.p. maior que no ano anterior.

## Resultado de produtos financeiros

Os Produtos Financeiros apresentaram resultado 4,2% inferior ao ano de 2014, devido, principalmente, aos impactos de nova legislação tributária e de um maior nível de inadimplência no período.

As Receitas, Líquidas de *Funding* e Impostos, cresceram 17,7% em relação a 2015. Mesmo tendo apresentado um bom crescimento, elas refletiram um maior custo de *funding* e a nova tributação de PIS e COFINS sobre receitas financeiras, o que afetou principalmente o Cartão Private Label. As receitas geradas pelo Cartão *Co-branded* contribuíram positivamente para este resultado.

As Perdas em Créditos, Líquidas das Recuperações, apresentaram crescimento de 49,2%, refletido pelo maior volume de provisões constituídas ao longo do ano, devido ao bom ritmo de vendas, assim como pela maior dificuldade de pagamentos dos clientes em geral, consequência do ambiente macroeconômico de maior inadimplência.

Todos os produtos apresentaram maiores percentuais de atrasos sobre as carteiras e as perdas em crédito cresceram em relação a 2014, no entanto, a Companhia entende que estes resultados refletem o ambiente atual e que as medidas adotadas ao longo do ano devem trazer maior estabilidade

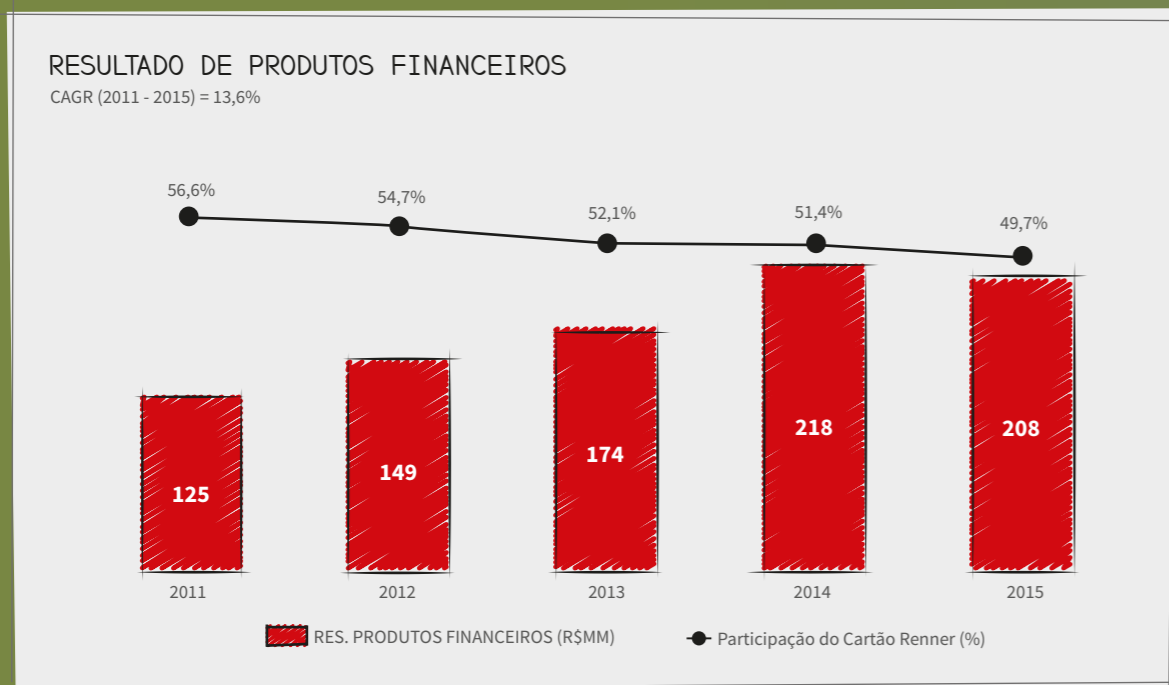
para 2016, que ainda continuará muito alinhado aos níveis históricos de inadimplência da Companhia.

As Despesas Operacionais de Produtos Financeiros apresentaram um aumento de 9,8%, diluindo-se novamente em 2015 e refletindo as diversas iniciativas da Companhia para aumento de produtividade e de alavancagem operacional após o período inicial de maturação do Cartão *Co-branded*.

Os Cartões Renner somaram 26 milhões de plásticos ao final de 2015 e registraram participação de 48,8% nas vendas de mercadorias. No ano, as vendas sem encargos representaram 39,1% das vendas totais, enquanto a opção de 0+8 parcelas com encargos financeiros alcançou 9,7%.

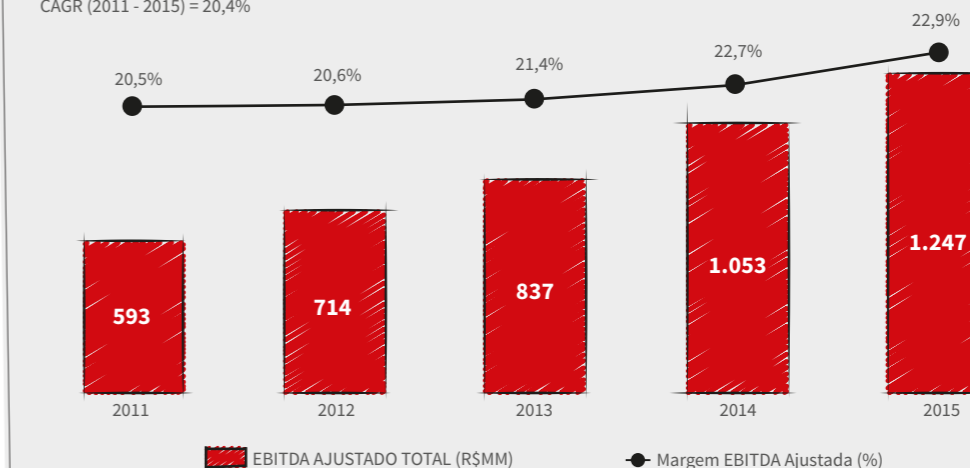
Em 2015, o *ticket* médio do Cartão Renner foi de R\$ 184,48 e o *ticket* médio da Companhia foi de R\$ 134,08, ante R\$ 176,28 e R\$ 126,56, respectivamente, em 2014.

Para informações relacionadas à inadimplência dos cartões, acessar as Demonstrações Financeiras da Companhia em <http://goo.gl/MeeeyS>.



## EBITDA AJUSTADO TOTAL\*

CAGR (2011 - 2015) = 20,4%



## EBITDA ajustado total: varejo + produtos financeiros

O EBITDA Ajustado Total apresentou crescimento de 18,4%, alinhado ao aumento de vendas registrado no ano. A Margem EBITDA Ajustada Total foi de 22,9%, 0,2 p.p. acima do ano anterior.

A boa performance ao longo do ano, principalmente no primeiro semestre, combinada ao rígido controle das despesas, contribuiu positivamente para este resultado.

\*De acordo com o previsto no art. 4º da Instrução CVM nº 527, a Companhia optou por divulgar o EBITDA Ajustado, conforme tabela acima, visando demonstrar a informação que melhor reflete a geração operacional bruta de caixa em suas atividades. Tais ajustes se fundamentam em: a) o Plano de Opções de Compra de Ações - corresponde ao valor justo dos respectivos instrumentos financeiros, registrado em uma base "pro rata temporis", durante o período de aquisição do direito ao exercício e tem como contrapartida a Reserva de Capital do Patrimônio Líquido e, portanto, não representa saída de caixa; b) as Participações Estatutárias tem caráter contingente e estão relacionadas à própria geração de lucros conforme o art. 187 da lei 6.404/76; e c) o Resultado Baixa de Ativos Fixos refere-se aos resultados apurados na venda ou baixa de ativos fixos, na sua maior parte, sem nenhum impacto no caixa.

## Resultado financeiro líquido

Em 2015, o Resultado Financeiro Líquido negativo foi de R\$ 104,6 milhões, ante o negativo de R\$ 93,9 milhões em 2014, o que representa um crescimento de 11,4%, e refletiu as maiores despesas financeiras incorridas ao longo do ano, devido, principalmente, aos maiores custos de financiamento.

## Lucro líquido

O Lucro Líquido de 2015 foi de R\$ 578,8 milhões, com crescimento de 22,8% ante 2014, devido aos fatores anteriormente mencionados, e a Margem Líquida da Companhia chegou a 10,6% ante 10,2% do ano anterior.

## Endividamento/disponibilidades líquidas

Em 31 de dezembro, o Caixa e Equivalentes de Caixa totalizavam R\$ 737,5 milhões e foram impactados, em grande parte, por investimentos no plano de expansão, pagamentos de dividendos e amortização de R\$ 144,3 milhões da 4ª emissão de debêntures de 2011. Os Empréstimos e Financiamentos atingiram R\$ 1.057,1 milhões e são decorrentes das decisões de gestão de capital, compostos por R\$ 945,3 milhões referentes às debêntures, R\$ 24,8 milhões de captação de recursos com o Banco do Nordeste, R\$ 63,8 milhões do Programa *ProDesign* com o BNDES e R\$ 23,2 milhões de capital de giro e expansão da Camicado. Dessa forma, a Companhia totalizou, no final de dezembro de 2015, R\$ 319,6 milhões de Endividamento Líquido, ante R\$ 304,4 milhões ao final de 2014.

As despesas dos serviços da dívida estão contabilizadas no Resultado Financeiro, Líquido. Já os Financiamentos Operacionais são atrelados a Produtos Financeiros e têm seus custos refletidos no Resultado Operacional.

## Dividendos

Em 2015, foram creditados aos acionistas R\$ 113,0 milhões sob a forma de Juros sob Capital Próprio, os quais serão ainda complementados pelos dividendos anuais propostos de R\$ 118,5 milhões. Se aprovada na Assembleia Geral de 2016, a remuneração total de 2015 chegará a R\$ 231,5 milhões, equivalente a um *dividend yield* de 2,1% (considerado o preço da ação em 30/12/15) e um *payout* de 40%.

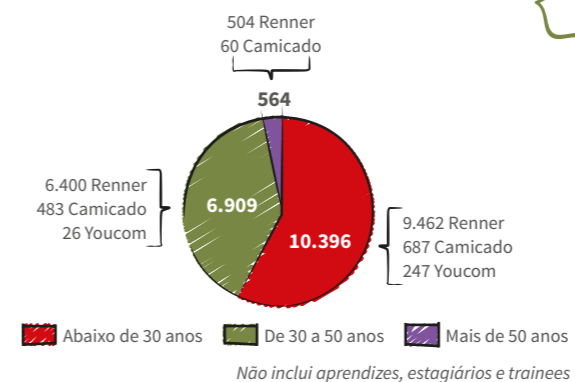
O valor de mercado da Companhia, segundo a cotação na BM&FBOVESPA, em 30 de dezembro de 2015, era de R\$ 10,9 bilhões (considerando-se o valor da ação no mesmo dia de R\$ 17,10).

## Capital humano

G4-10 • G4-LA12

Um conjunto de profissionais capacitados e engajados, alinhados à cultura da Lojas Renner é uma das principais forças do negócio da Companhia. São, ao todo, 17.869 colaboradores por todo o País, que levam o encantamento da Lojas Renner S.A. a todos os seus públicos.

17.869  
COLABORADORES  
em todo o Brasil\*



### PERFIL DO QUADRO DE COLABORADORES

	RENNER	CAMICADO	YOUCOM	RENNER	CAMICADO	YOUCOM
Conselho de Administração e Fiscal	2	-	-	8	-	-
Diretoria	1	-	-	5	-	-
Lideranças	781	107	25	532	42	21
Administrativos	323	19	3	241	11	1
Operacionais	9.646	645	119	4.067	359	77
Outros (aprendizes, trainees e estagiários)	482	22	17	288	25	10
TOTAL** (efetivos)	11.233	793	164	5.133	437	109

\*Os dados apresentados do perfil do quadro de colaboradores da Companhia incluem todos os colaboradores efetivos (os ativos, afastados, estagiários, aprendizes e *trainees*)

\*\*O total de colaboradores não contabiliza o Conselho



Camicado

Encantar a todos é a realização da Lojas Renner S.A. Desta forma, superar as expectativas dos clientes se materializa pela Filosofia do Encantamento: colaboradores encantados encantam clientes.

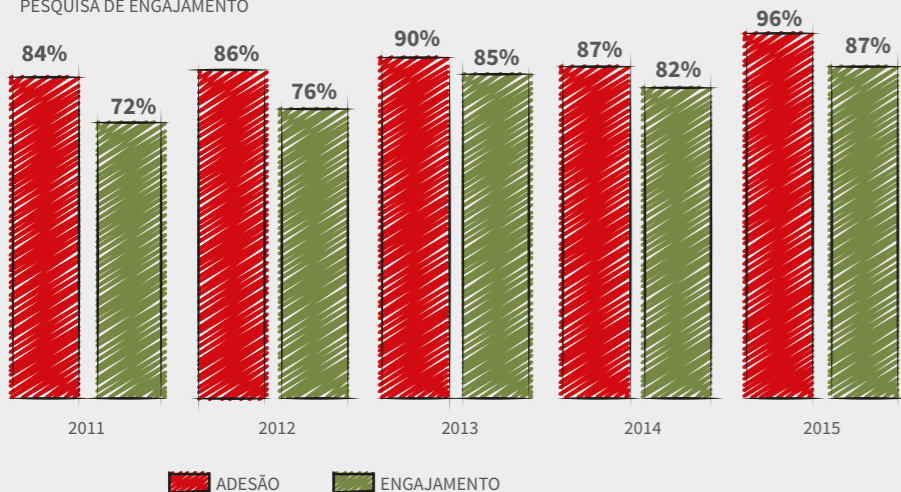
A Companhia mantém uma estreita relação com seus colaboradores, estimulando, em cada um, o alcance de todo o seu potencial para o desenvolvimento de carreira e crescimento contínuo. Com um clima favorável no ambiente de trabalho, onde as pessoas se sintam valorizadas e reconhecidas, a Lojas Renner objetiva atrair e manter os melhores talentos.

## Gestão do engajamento

Há 20 anos, a Renner realiza, anualmente, sua pesquisa de engajamento junto a todos os colaboradores, de maneira voluntária e anônima, por meio de plataforma *online*.

O nível de engajamento das lideranças da empresa atingiu, em 2015, o indicador de 95%, refletindo o investimento em formação de lideranças, o comprometimento emocional e intelectual dos líderes, guardiões da cultura e responsáveis pela construção de um ambiente organizacional favorável para o desenvolvimento das pessoas. Além disso, 187 lojas (75% do total) obtiveram índice maior ou igual a 87%, das quais 39 tiveram índice de engajamento igual a 100%.

PESQUISA DE ENGAJAMENTO



Em 2015, a pesquisa contou com a participação de 96% dos colaboradores e resultado de 87% de engajamento na pesquisa anual: o melhor em 11 anos e acima da média do varejo de moda no Brasil, de 62%, e no mundo, de 71%, segundo a consultoria Aon Hewitt.

## Capacitação de colaboradores

G4-LA9

A educação corporativa da Renner é pautada pela gestão de competências, por meio do aprendizado contínuo e vinculado aos objetivos empresariais. Com foco na simplificação, a empresa estimula a prática *on the job* e trabalha a Comunicação Interna e a aprendizagem corporativa de maneira a tornar os programas teóricos menos complexos e mais acessíveis e atraentes.

No núcleo corporativo de Gente e Desenvolvimento da Renner, são criados os programas, as políticas e as práticas de desenvolvimento para todos os colaboradores. O acompanhamento e orientação para a execução desses programas nas lojas e nos CDs, são feitos pelos núcleos de Gente & Desenvolvimento Regionais.

O modelo de educação corporativa é o norteador de todas as ações de treinamento e desenvolvimento, preparando os colaboradores para os desafios atuais e futuros, tendo as estratégias do negócio como direcionadores. O modelo atua nos seguintes pilares: Liderança Inspiradora; Cultura do Encantamento; Gestão do Negócio; Moda e Produto e Sustentabilidade.

### CAPACITAÇÕES EM 2015

Em 2015, foram oferecidas 1.802.662 horas de capacitações a 15.457 colaboradores da Renner, uma média de

*117 horas por profissional.*

mantendo o parâmetro de mais de 100 horas de treinamento por profissional, nos últimos anos.

CAPACITAÇÃO POR CATEGORIA FUNCIONAL, NA RENNER	HORAS DE CAPACITAÇÃO	PESSOAS CAPACITADAS	MÉDIA DE HORAS DE CAPACITAÇÕES
Diretores	236	6	39
Lideranças	208.326	1.200	174
Colaboradores	1.594.100	14.251	112
<b>TOTAL</b>	<b>1.802.662</b>	<b>15.457</b>	<b>117</b>



Capacitação de colaboradores Renner

## Reconhecimento e carreira

G4-LA11

A Lojas Renner tem como objetivo orientar, desenvolver, identificar e reter talentos. Para isso, proporciona oportunidades para que todos os colaboradores sejam protagonistas de sua carreira e seu desenvolvimento, valorizando e reconhecendo as pessoas que demonstram ótimo desempenho. Assim, oferece o mesmo caminho e oportunidades para todos, de acordo com a meritocracia e sem distinção ou favorecimento.



### PRINCIPAIS PROGRAMAS OFERECIDOS

- **BOAS VINDAS** (Lojas Renner S.A.) recebe novos colaboradores e dissemina os fundamentos corporativos, as diretrizes estratégicas, políticas institucionais e práticas de gestão de pessoas, a fim de promover sua aculturação.
- **LIDERANÇA** capacitação voltada ao desenvolvimento de lideranças – Renner e Camicado – tanto em temas técnicos quanto comportamentais, fortalecendo a prática da gestão de pessoas e a cultura das empresas.
- **PROGRAMA DE GESTÃO DA MUDANÇA** conjunto de ações planejadas para sensibilizar e preparar as lideranças e os colaboradores para grandes projetos que tragam mudanças significativas à empresa.
- **PROGRAMA DE TRAINEES** busca desenvolver competências em profissionais com perfil de liderança em nível gerencial e de média liderança da Renner. Em 2015, 227 *trainees* foram capacitados, sendo 93% vagas ocupadas por talentos internos.
- **PROGRAMA MAGIA RENNER** em sua 24ª edição, contempla todos os colaboradores da Renner, com o objetivo de disseminar a cultura e a estratégia do negócio. Na Camicado, o Magia também é realizado anualmente, alinhado à estratégia de negócios da empresa.
- **CURSOS DE AUTODESENVOLVIMENTO ONLINE** em um moderno ambiente de aprendizagem virtual, a Renner disponibiliza um portfólio de cursos *online* com conteúdos construídos sob medida para garantir o desenvolvimento dos colaboradores quanto aos processos, sistemas e cursos para autodesenvolvimento.



### PLANO DE SUCESSÃO DE LÍDERES

Garantir a preparação de líderes para acompanhar o plano de expansão da Lojas Renner é o principal objetivo do Programa de Sucessão, criado em 2007. Avaliações de desempenho com base em competências de liderança, resultados consistentes e critérios específicos, identificam executivos com alto potencial.

Por meio desse programa, a Lojas Renner tem mapeados os possíveis sucessores para cada cargo executivo e o plano de ação necessário para que esses profissionais possam assumir novas posições. As ações de desenvolvimento são planejadas com o executivo e seu gestor e têm foco em aceleração da prontidão. Para estruturar e acompanhar o PDI (Plano de Desenvolvimento Individual) os gestores contam com o suporte de um profissional da área de Gente e Desenvolvimento, da Diretoria de Recursos Humanos da Companhia.

Em 2013 e 2014, foram implementadas melhorias e novas práticas, como a implementação de novos critérios para identificar e avaliar o nível de prontidão dos executivos, e a identificação de posições-chaves que possuem impacto estratégico ou que requeiram alto

nível de especialização. Esta identificação permite dar foco na aceleração da prontidão dos sucessores destas posições, além de trabalhar no desenvolvimento, desempenho e retenção destes profissionais. As posições-chaves são: Diretores, Gerentes Gerais, Gerentes seniores (Compras e Lojas). Em 2015, a metodologia de mapeamento de profissionais com alto potencial e de sucessores foi desdobrada para todos os níveis de liderança, e todos os resultados referentes a sucessão são mostrados, anualmente, no Comitê de Sucessão da Diretoria.

Para o ano de 2016, serão implementadas melhorias em todo o Ciclo de Carreira, como a utilização de um questionário com critérios para a avaliação do potencial dos profissionais. O resultado da combinação entre o desempenho e o potencial de cada profissional será visualizado em uma matriz denominada *Nine Box*, metodologia amplamente utilizada no mercado para a gestão de carreira e desenvolvimento. Esta metodologia facilitará o mapeamento dos sucessores, as decisões de reconhecimento, desenvolvimento e movimentação de carreira dos profissionais.

### RECONHECIMENTO DE CARREIRA

O colaborador é estimulado a planejar sua carreira, identificando as suas áreas de interesse profissional, com a orientação e o direcionamento de seu gestor. A avaliação de competências é uma importante ferramenta para acompanhar periodicamente esse desenvolvimento, todos os colaboradores da Renner participam do processo de avaliação.

Por fim, a Avaliação permite uma maior visibilidade para a carreira, desenvolvimento de colaboradores e processo sucessório, abrangendo não somente o nível gerencial, mas todos os níveis de lideranças (coordenadores e supervisores), delimitando de melhor forma suas responsabilidades de gestão.

#### AVALIAÇÃO DE COLABORADORES

100% dos colaboradores da Renner passam pelas avaliações de desempenho a seguir:

**LIDERANÇAS:** anualmente, os líderes são avaliados com a participação do Comitê de Calibragem, a Diretoria de sua área, o superior imediato e um representante do RH.

Para maior alinhamento à cultura e aos desafios do negócio, a Avaliação de Lideranças foi reformulada em 2015, com um modelo de competências que traz os comportamentos e habilidades necessários ao crescimento das lideranças, mantendo a sua essência cultural em um processo de expansão acelerado. O modelo também está alinhado às boas práticas de mercado, sendo que os conceitos e descritivos das competências estão vinculados aos objetivos estratégicos da Companhia e ao novo modelo de negócio.

**DEMAIS COLABORADORES:** duas vezes ao ano os colaboradores realizam a avaliação 360°, ferramenta que permite acompanhar o grau de contribuição de cada um ao negócio - conforme as atitudes e competências definidas para seu cargo -, por meio dos pontos de vista de diferentes avaliadores (superiores, pares, autoavaliação e clientes internos), consolidados em um só instrumento.

COLABORADOR

#### DESENVOLVIMENTO DE CARREIRA

A Lojas Renner orienta, desenvolve, identifica, retém talentos e estimula o desenvolvimento da carreira de seus colaboradores a partir de dois caminhos:

- *horizontal* para colaboradores técnicos e especialistas
- *vertical* para colaboradores com perfil de liderança.

#### DESCRIÇÃO DE CARGO

Os colaboradores contam com a descrição de cargo – com sua missão e os requisitos e responsabilidades necessárias – para que compreendam o que é esperado na realização de suas tarefas.

REMUNERAÇÃO POR COMPETÊNCIAS

Ciclo de desenvolvimento de carreira

# Capital intelectual

## Diferenciais e ativos intangíveis

Ao longo dos anos, a Renner se destacou por diferenciais competitivos e ativos intangíveis que formam seu capital intelectual e têm sido fundamentais para a continuidade do negócio e para o alcance de bons resultados. Por isso, busca sempre identificar e valorizar essas características, permanecendo atenta às mudanças e contextos e captar novas oportunidades.

### DIFERENCIAS COMPETITIVOS

#### FOCO NA MULHER

“Ser a marca cúmplice da mulher moderna, com moda em diversos estilos, com qualidade, a preços competitivos e excelência nos serviços prestados. Encantando e inovando.” Os negócios da Companhia – Renner, Camicado, Youcom, Produtos Financeiros e E-commerce – se complementam, oferecendo ao seu público alvo produtos e serviços especializados que atendam suas demandas e necessidades em diferentes aspectos de sua vida.



Renner

As mulheres, que representam 83% das decisões de compras de vestuário e, na última década, 80% dos clientes da Lojas Renner, tiveram seu poder aquisitivo aumentado em 82%. Assim, a cumplicidade da Companhia com as mulheres permite o reconhecimento de expectativas, desejos e necessidades desse público. Além disso, propicia o estabelecimento de estratégias acertadas em produtos e serviços, essencial para a melhora contínua nos resultados da Companhia.

#### ENCANTAMENTO

Dentro de cada loja da Renner há o Encantômetro, onde o cliente é convidado a dar uma nota referente à sua experiência de compra para acompanhamento do nível de satisfação de clientes.

Por meio de uma sólida cultura de encantamento que permeia todo o negócio, a Companhia conhece melhor as opiniões diretas dos clientes e, assim, promove um processo de melhoria contínua. Saiba mais sobre os resultados de encantamento de clientes na página 72.

#### CONCEITO DE LIFESTYLE DA RENNER

Alinhados ao slogan “Você tem seu estilo, a Renner tem todos”, os lifestyles são 5 estilos diferenciados – Fashion, Neotradicional, Casual, Contemporâneo e Jovem – em 6 marcas próprias da Renner. Os lifestyles não estão relacionadas com idades ou classes sociais, mas com estilos de vida, atitudes, interesses pessoais, valores, personalidades e hábitos dos clientes.

#### PARA OS CLIENTES:

- Facilidade na escolha das peças
- Melhor aproveitamento do tempo de compra
- Loja com produtos para toda a família
- Disponibilidade de calçados e acessórios para complementar cada estilo

#### PARA A COMPANHIA:

- Aumento das oportunidades de vendas cruzadas
- Maior giro de estoques, sem sobreposição de mercadorias
- Menor necessidade de redução de preços
- Oportunidades para aumentos de margens



**Just be**  
FASHION  
jovem • sensual  
fashion • sociável



**cortelle**  
NEOTRADICIONAL  
sofisticada • moderna  
cosmopolita • tradicional



**MARFINNO**  
CASUAL  
casual • despojado  
prático • descontraído



**REQUEST**  
CONTEMPORÂNEO  
antenado • moderno  
contemporâneo • urbano



**BLUESTEEL**  
JOVEM  
descolado • atitude  
jovem • conectado



**PRESTON FIELD**  
NEOTRADICIONAL  
alfaiataria • tradição  
clássico • alinhado



Captura de Tendências e Criação de Coleções



Espaço de trabalho na Diretoria de TI e Gestão, com painéis de monitoramento de sistemas e indicadores.

### ATIVOS INTANGÍVEIS

#### VALOR DA MARCA

A marca Renner remete ao cliente o encantamento e a cumplicidade com a mulher moderna, conectada à diversidade de estilos, desejos e tendências de moda. Em 2015, a Renner conquistou o 13º lugar no ranking das marcas mais valiosas do Brasil, de acordo com a pesquisa da Interbrand. A Companhia lidera o ranking das empresas do setor de moda varejista a figurarem nessa lista.

#### REPUTAÇÃO

A reputação da Companhia é alimentada pela maneira como a operação do negócio gera valor. Por isso, sua atuação se dá alinhada consistentemente aos seus valores, fundamentos que garantem que a existência da Lojas Renner traga benefícios a todos os seus públicos: bons resultados aos acionistas, excelência aos clientes, desenvolvimento aos fornecedores, empoderamento da mulher e promoção do bem-estar à sociedade.

#### PROPRIEDADE INTELECTUAL

A capacidade da Lojas Renner de oferecer produtos com excelência na qualidade e no atendimento está diretamente ligada à experiência e conhecimento de seus colaboradores. Por isso, a Companhia investe constantemente em capacitação, atração e retenção de talentos, e na criação de um ambiente propício ao desenvolvimento de carreiras. Saiba mais na página 55, em Capacitação de Colaboradores.

#### TECNOLOGIA E INOVAÇÃO

A Companhia precisa estar sempre conectada às melhores tecnologias e sistemas, buscando inovar em bases tecnológicas sólidas e, com isso, assegurar a confiabilidade de dados e as operações do negócio: comerciais, financeiras, de logística, comunicação e controle de estoques.

#### SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

A Lojas Renner preocupa-se com a segurança das informações do negócio, especialmente as relacionadas à proteção dos dados dos clientes. Neste sentido, adere às melhores práticas de mercado e possui uma Política de Segurança da Informação formal, bem como um Comitê Corporativo de Segurança da Informação. Além disso, a Renner e a Camicado, desde 2012 e 2014, respectivamente, são certificadas no PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), padrão das bandeiras (Visa, Master) para a proteção de dados de cartões de crédito e débito dos clientes.

## GESTÃO DE RISCOS

G4-2

A gestão eficiente dos riscos do negócio se dá por meio da adoção das melhores práticas nacionais e internacionais de gestão, assim como da definição precisa de responsabilidades, da criação de uma estrutura multidisciplinar de governança, ligada ao Conselho de Administração, e da constituição de políticas institucionais que consolidem princípios, processos e práticas a serem considerados, garantindo uma cultura de ética e transparência.

Assim, a Companhia promove a identificação contínua dos fatores que possam impactar a sustentação das operações, a definição de planos para diminuir impactos negativos ou, ainda, o desenvolvimento de pontos que possam transformar riscos em oportunidades.

Em 2015, o Conselho de Administração da Companhia aprovou duas importantes políticas: a de Partes Relacionadas, que visa estabelecer regras para assegurar que as decisões envolvendo partes relacionadas e situações com potencial conflito de interesses sejam tomadas tendo em vista os interesses da Lojas Renner S.A. e de seus acionistas; e a de Governança, Riscos e Conformidade, que visa melhorar o desempenho da organização pela identificação de oportunidades de ganhos e de redução de probabilidade e/ou impacto de perdas, indo além do cumprimento de demandas regulatórias.



## EFICIÊNCIA E AGILIDADE NOS PROCESSOS

Criado em 2012 por equipes internas próprias da Lojas Renner, com seu conhecimento e *expertise* do negócio, o Centro de Serviços Compartilhados (CSC) é responsável pela padronização e centralização de todos os processos administrativos e de *backoffice* das lojas da Companhia e suas controladas e de todos os Centros de Distribuição e áreas corporativas, com o objetivo de aumentar a produtividade e eficiência, gerar ganho de economia, melhores controles internos e contribuir para um melhor resultado das despesas com vendas, gerais e administrativas (SG&A).

### OBJETIVOS E VANTAGENS DO CSC

- ✓ Desonerar a loja de atividades que não sejam vender e "Encantar Clientes"
- ✓ Desatrelar o crescimento orgânico da Companhia da necessidade de aumento do pessoal administrativo
- ✓ Acelerar o processo de integração de novas aquisições
- ✓ Aumentar a qualidade no atendimento e na prestação de serviços
- ✓ Permitir que as áreas administrativas possam focar na estratégia e na tática
- ✓ Reduzir custos como consequência da padronização e melhoria de processos

### Principais riscos da operação da Companhia



Acesse o Formulário de Referência em:  
<http://goo.gl/XCZbTb>

### Evolução do CSC





RECONHECIMENTOS DO MERCADO

PREMIAÇÃO OU RECONHECIMENTO RECEBIDO EM 2015	REALIZAÇÃO
LOJAS RENNER S.A.	
1º lugar na categoria companhias com valor de mercado entre R\$ 5 bilhões e R\$ 15 bilhões no especial As Melhores Companhias para os Acionistas	Capital Aberto
José Galló, CEO da Lojas Renner S.A., eleito personalidade do comércio no Prêmio Lide	LIDE – Grupo de Líderes Empresariais
José Galló, CEO da Lojas Renner S.A., eleito como o 4º melhor executivo do Brasil	Época Negócios
Clarice Martins Costa, Diretora de RH da Lojas Renner S.A., eleita entre os RHs Mais Admirados do Brasil em 2015 e nos últimos 10 anos	Gestão RH & Editora
Companhia mais premiada do <i>ranking</i> Latin America Executive Team, eleita nas categorias: Melhor Programa de RI (1º lugar pelo <i>buy side</i> e 3º lugar pelo <i>sell side</i> ), José Galló eleito melhor CEO (1º lugar pelo <i>sell side</i> e <i>buy side</i> ), Laurence Gomes eleito melhor CFO (1º lugar pelo <i>buy side</i> e 2º lugar pelo <i>sell side</i> ) e melhor profissional de RI (1º lugar pelo <i>buy side</i> ), Paula Picinini eleita melhor profissional de RI (1º lugar pelo <i>sell side</i> e 3º lugar <i>buy side</i> )	Institutional Investor Magazine
1º lugar na categoria “Melhor governança corporativa” do prêmio IR Magazine Awards - Brazil 2015	IR Magazine
Melhor Relatório Anual do País na categoria Empresas Abertas com Receita Líquida acima de R\$ 1 bilhão	Abrasca
1º lugar na categoria varejo do especial Empresas Mais	Estadão

GESTÃO DA CONTINUIDADE DO NEGÓCIO

Com o objetivo de garantir a disponibilidade dos processos operacionais e a continuidade do negócio em situações de emergência – como insuficiência energética, intempéries climáticas ou mesmo desastres de maiores proporções – a Lojas Renner S.A possui um programa voltado à Gestão da Continuidade do Negócio (GCN). A GCN agrega Planos de Continuidade do Negócio (PCNs), que prevêem estratégias de contingência que contemplam desde a ruptura em ativos críticos de tecnologia até situações que impossibilitem o acesso dos colaboradores aos escritórios da Companhia.

Em 2015, foi publicada a Política de Gestão de Continuidade do Negócio, dando uma sustentação formal ao programa de GCN, e foi elaborado um Plano de Continuidade do Negócio especificamente voltado para Centros de Distribuição (CDs).





# Capital manufaturado

PREMIAÇÃO OU RECONHECIMENTO RECEBIDO EM 2015	REALIZAÇÃO
<b>RENNER</b>	
Empresa notável na categoria “varejo moda” (única citada na pesquisa realizada)	Revista Consumidor Moderno
Líder em lembrança na categoria “rede varejista” e “loja de moda feminina” da pesquisa Marcas de Quem Decide	Jornal do Comércio
Eleita a 13ª marca mais valiosa do Brasil	Interbrand
Eleita entre as 100 Melhores Empresas em IDHO - Indicador de Desenvolvimento Humano Organizacional	Gestão RH & Editora
1º lugar categoria “lojas de departamentos” do especial Marcas de Confiança	Revista Seleções
1º na categoria “varejo” e líder geral da categoria “melhor recursos humanos” do especial As Melhores da Dinheiro	Revista Dinheiro
2º lugar categoria “acima de 17 mil funcionários” do especial Valor Carreira	Valor Econômico
Eleita entre as 150 Melhores Empresas para Você Trabalhar e líder no segmento de Varejo	Você S/A
<b>CAMICADO</b>	
Prêmio Hour Concours pela liderança em mais de três vezes consecutivas principal <i>player</i> na categoria de Artigos para o Lar	Associação Brasileira de Lojistas de Shopping (ALSHOP)
<b>YOUCOM</b>	
Reconhecida entre 20 marcas internacionais (sendo a única brasileira) no Lookbook anual da Oracle como destaque de ações de <i>e-mail marketing</i> em criatividade e efetividade.	Oracle



## LOJAS SUSTENTÁVEIS E NOVA SEDE ADMINISTRATIVA

A Renner busca promover melhorias de infraestrutura e processos para seguir boas práticas em sustentabilidade. Em 2014, a Renner inaugurou, no RioMar Shopping Fortaleza (CE), sua primeira loja sustentável, que em 2015 obteve a certificação LEED nível *Gold*. O LEED é referência global em práticas sustentáveis que reduzem o impacto ambiental da construção e da operação do empreendimento. A partir da certificação dessa loja, as melhores práticas de construção foram compiladas em um “memorial técnico”, a fim de orientar a equipe do Departamento de Arquitetura e Engenharia da Companhia, responsável pelas novas construções e reformas, para a adoção de práticas sustentáveis.



1ª loja sustentável da Renner, no RioMar Shopping Fortaleza (CE)

## INCLUSÃO

A equipe do Departamento de Arquitetura e Engenharia da Companhia também criou o *Manual Renner de Inclusão* para o Projeto Acessibilidade. Em 2016, todas as novas lojas – de rua e shoppings – serão construídas com as premissas de inclusão, cuja certificação só pode ser recebida após vistoria dos órgãos municipais que possuem secretarias ou departamentos competentes de acessibilidade.

A Companhia solicitará a certificação para todas as novas edificações, buscando se tornar referência em lojas inclusivas no varejo de moda brasileiro.

Em 2015, no município de Porto Alegre, a Companhia recebeu, em uma de suas lojas, o primeiro Selo de Acessibilidade – certificação que atesta a correta adequação da loja para pessoas com deficiência.

## Atitude Sustentável

CONHEÇA OS  
6 PONTOS  
DA LOJA  
SUSTENTÁVEL  
RENNER



## NOVA SEDE ADMINISTRATIVA

O novo prédio da Sede Administrativa da Lojas Renner S.A., que será inaugurado em 2016, corresponde a um edifício com área de 32,7 mil m<sup>2</sup>, idealizado para complementar as funções da sede atual. O edifício é composto por seis pavimentos e terraço. O projeto foi desenvolvido a partir do conceito *open space* para a área de escritórios, sendo que a infraestrutura e circulação secundária foram localizadas nas periferias do empreendimento, liberando o espaço central. O conceito *open space* confere flexibilidade e integração para o espaço e, através dos grandes panos de vidro da fachada, estabelece conexão com o exterior. Um dos pavimentos será destinado exclusivamente para estacionamentos, valorizando os espaços abertos do empreendimento. No térreo, o hall de acesso contemplará espaços nobres, como auditório e memorial da Lojas Renner.

A sustentabilidade fez parte do projeto desde a sua concepção: o prédio foi todo construído dentro das premissas LEED<sup>®1</sup> (*Leadership in Energy and Environmental Design*). Diversas medidas foram adotadas em benefício da eficiência energética. O sistema de iluminação, os equipamentos de ar condicionado, elevadores e bombas também respeitaram padrões de alta eficiência. Estratégias para conforto térmico, uso da luz natural e qualidade do ar interno também foram aplicadas. Além disso, sistemas de reaproveitamento de água da chuva e tratamento de águas cinza, provenientes de chuveiros e torneiras, também foram implementados. Ainda, foram considerados materiais com conteúdo reciclado e/ou produzidos regionalmente, incentivando a cadeia produtiva local.

<sup>1</sup>O programa LEED<sup>®</sup> para edifícios verdes, do U.S. Green Building Council (USGBC), é o programa de destaque para a concepção, construção, manutenção e operação de edifícios verdes de alto desempenho. Saiba mais em [www.usgbc.org/LEED](http://www.usgbc.org/LEED)

## Eficiência logística

Em 2015, foi inaugurado o Centro de Distribuição em São José (SC). Esta nova unidade conta com 47.000 m<sup>2</sup> e será responsável por boa parte do recebimento de fornecedores nacionais, do fluxo de importação e atendimento das lojas da região sul do País. Com isso, a Companhia terá 69% da distribuição em centros de distribuição automatizados.

Com o novo modelo de operação, a Logística amplia o foco na excelência operacional dos seus processos, com o objetivo de garantir ganhos de eficiência e competitividade para a Companhia, com uma distribuição mais eficiente e redução de *markdowns*. Para suportar estes desafios, em 2016, será realizado um investimento em planejamento operacional, melhoria contínua e integração da cadeia de suprimentos.

Além disso, em 2015, foi iniciada a operação do modelo de *push-pull* no Centro de Distribuição do Rio de Janeiro que, em 2016, será expandido para o CD de Santa Catarina.

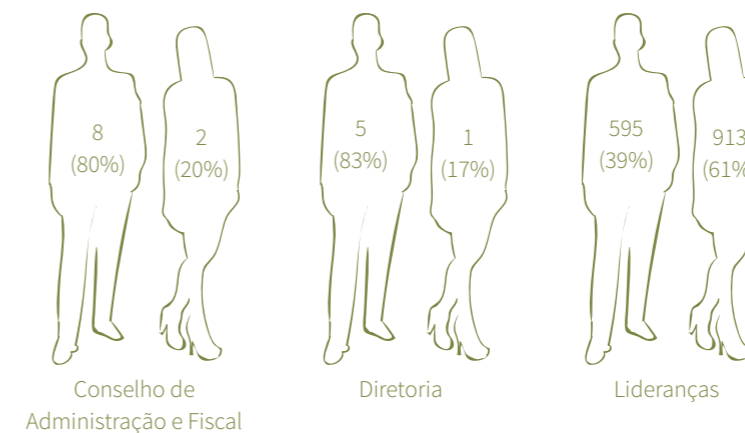
## Capital social e de relacionamento

### Colaboradores

#### EQUIDADE DE GÊNERO

G4-LA13

Signatária, desde 2013, dos **Princípios pelo Empoderamento das Mulheres**, da ONU Mulheres (Entidade das Nações Unidas para a Igualdade de Gênero e o Empoderamento de Mulheres) e pelo Pacto Global das Nações Unidas, a Lojas Renner, em outubro de 2015, ampliou sua declaração de apoio por meio da assinatura de um termo de compromisso para o investimento financeiro na causa da mulher.



Os Princípios pelo **Empoderamento das Mulheres** são um conjunto de considerações que ajudam a comunidade empresarial a incorporar, em seus negócios, valores e práticas que visem à equidade de gênero e ao empoderamento de mulheres.

preparação do novo modelo logístico

implantação do novo modelo

**2012**

- Inauguração CD Rio de Janeiro
- Investimento de R\$ 106 milhões

**2015**

- Inauguração CD Santa Catarina
- Investimento de R\$ 104 milhões

**2016**

- Investimento em Planejamento Operacional (melhoria contínua / integração da cadeia)
- *Push Pull* - expansão para o CD de Santa Catarina

MAIOR CONFIABILIDADE  
MAIS AGILIDADE  
REDUÇÃO DE FALTAS E EXCESSOS



Centro de Distribuição no Rio de Janeiro (RJ)



Nadine Gasman (representante da ONU Mulheres Brasil) e José Galló (Diretor-Presidente da Lojas Renner), em assinatura de comprometimento para o desenvolvimento de um projeto de trabalho, em 2016, para promover a equidade de gênero em toda a cadeia de valor da Lojas Renner, reforçando a importância do empoderamento de mulheres para a Companhia.



Espaço de convivência RH

**REMUNERAÇÃO**

A Lojas Renner S.A, cuja proposição de valor é a cumplicidade com a mulher moderna, contempla em sua política interna de remuneração a importância da não discriminação entre gêneros .

**RELAÇÃO ENTRE O SALÁRIO MÉDIO DAS MULHERES EM RELAÇÃO AO DOS HOMENS EM 2015\***

	RENNER	CAMICADO	YOUCOM
Administrativo	1,02	1,00	1,40
Lideranças	0,98	1,16	1,08
Operacionais	0,98	1,07	1,02

Equidade de remuneração entre homens e mulheres nas lojas da Renner - área de negócios onde a Renner possui o maior número de colaboradores\* .

Assistentes de Venda	1,00
Caixas	0,99
Gerentes de Loja	0,98
Gerentes Regionais	1,08
Supervisor de Loja	0,99

\*Relação, em 2015, entre o salário médio das mulheres em relação ao dos homens. A amostra contempla todos os colaboradores de lojas da Renner, nos referidos cargos.

**SAÚDE E SEGURANÇA**

G4-LA5 • G4-LA6 • G4-AF31

A Lojas Renner está constantemente atenta e em atuação para manter a saúde e segurança de seus colaboradores, desenvolvendo programas contínuos para mitigar possíveis riscos e engajando seus colaboradores por meio de comitês e comissões que debatem melhorias e ações preventivas para o dia a dia da Companhia.

Na atuação das diferentes funções, a Companhia avalia os riscos aos quais os colaboradores possam estar expostos e monitora possíveis desvios, a fim de reforçar uma cultura de prevenção. Pela natureza do negócio, um dos focos de atenção da saúde e segurança do trabalho são as Lesões por Esforços Repetitivos (LER) e os Distúrbios Osteomusculares Relacionados ao Trabalho (DORT), cujos riscos são geridos por meio de programas como:

• **PROGRAMA DE CONTROLE MÉDICO DE SAÚDE OCUPACIONAL (PCMSO)**  
Realização de exames de saúde ocupacional (periódicos, retorno ao trabalho, mudança de função) a fim de identificar sinais e sintomas sugestivos de LER e DORT e desenvolver planos de ação para eliminar os riscos que possam estimular o desenvolvimento dessas patologias.

**COMISSÃO INTERNA DE PREVENÇÃO DE ACIDENTES (CIPA)**  
Implantação das CIPAs com membros treinados para atuar na identificação de riscos dessas patologias relacionados às estruturas dos postos de trabalho e/ou processos de trabalho.

**ANÁLISE ERGONÔMICA DO TRABALHO (AET)**  
Identificação de situações de riscos ergonômicos e apresentação de alternativas de adaptações dos postos de trabalho.

**ÓRGÃOS QUE ABORDAM SAÚDE E SEGURANÇA**

ÓRGÃOS QUE ABORDAM SAÚDE E SEGURANÇA	PARTICIPANTES EM 2015	PERCENTUAL EM RELAÇÃO AOS COLABORADORES EFETIVOS DA LOJAS RENNER
Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA)	811	4,5%
Comitê de Sustentabilidade	4	0,02%
Comitê de Saúde	6	0,03%

**INDICADORES DE SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO DOS COLABORADORES PRÓPRIOS\* EM 2015**

REGIÃO	TAXA DE DOENÇAS OCUPACIONAIS E LESÕES**		DIAS PERDIDOS		TAXA DE ABSENTEÍSMO**
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Geral
Sul	1,2	3,1	626	1.033	0,11
Sudeste	0,3	1,9	198	571	0,03
Centro-Oeste	0,8	3,2	1	270	0,08
Norte	0	0	0	0	0
Nordeste	0,9	0,9	349	312	0,11

\* Não há controle desses indicadores referentes a terceiros.

\*\*As contusões mais comuns dentre os colaboradores da Companhia, por conta, principalmente, da natureza das funções em lojas, são: cervicalgia, entorse, contusão, tendinite, escoriações, fratura, traumatismo e distensão.

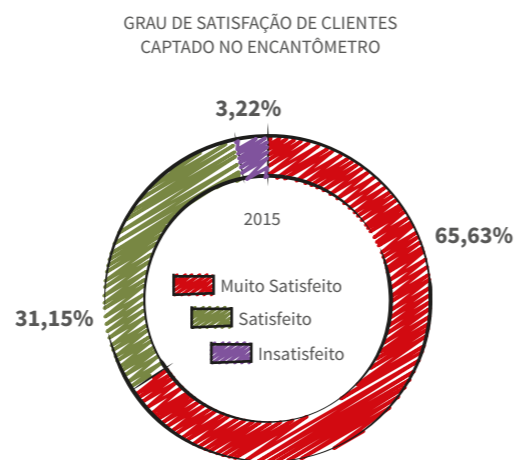
\*A amostra contempla somente cargos em que haja pelo menos cinco colaboradores por gênero. *Administrativos*: colaboradores da sede administrativa e de funções administrativas dos Centros de Distribuição (CDs). *Operacionais*: colaboradores de lojas e das funções operacionais dos CDs.

## Clientes

G4-PR5

O encantamento permeia a cultura da Lojas Renner e é um valor indissociável de sua atuação. Para mensurar o nível de encantamento de seus clientes no dia a dia da operação, a Renner disponibiliza na porta de suas lojas, há 20 anos, o Encantômetro, uma iniciativa pioneira no Brasil, hoje reproduzida por empresas de diferentes setores do varejo. Esta ferramenta já faz parte da rotina dos clientes que, ao final da experiência de compra, dão sua opinião (*Muito Satisfeito, Satisfeito ou Insatisfeito*).

Em 2015, foram coletados 20,5 milhões de opiniões através dos Encantômetros (equipamentos que medem a satisfação de clientes nas portas das lojas), com 97% de clientes muito satisfeitos ou satisfeitos



### Programa Histórias de Encantamento

Internamente, é realizado o Programa Histórias de Encantamento nas lojas da Renner, que reconhece e premia colaboradores e equipes que tenham as melhores histórias de encantamento. Em 2015, foram escritas 24.975 histórias pelos colaboradores da Renner, que premiou as 156 melhores com R\$ 400,00 cada e a melhor do ano com R\$ 5.000,00. A loja com maior número de histórias escritas (proporcionalmente ao seu quadro funcional) também foi reconhecida com um prêmio de R\$ 2.000,00 para confraternização da equipe, além de um troféu de Loja Encantadora. Em média, foram encaminhadas 2.270 histórias encaminhadas por mês.

A Companhia também marca presença e busca encantar em diversos canais que vão além das lojas físicas, buscando aproximar clientes e potenciais clientes aonde quer que eles estejam. Coloca à disposição de todos um espaço de diálogo – Renner, Camicado e Youcom – para conhecer suas dúvidas, sugestões, críticas e insatisfações.

### OBJETIVOS DOS CANAIS DE RELACIONAMENTO COM CLIENTES

#### LEVAR AOS CLIENTES INFORMAÇÕES IMPORTANTES SOBRE O NEGÓCIO, OS PRODUTOS E TENDÊNCIAS

Por meio dos sites da Renner, Camicado, Youcom e Realize Soluções Financeiras, da propaganda, do marketing direto, das relações públicas, do relacionamento com a imprensa, de patrocínios e eventos culturais e de moda e da presença nas redes sociais

#### Presença nas redes sociais

	RENNER	CAMICADO	YOUCOM
Facebook	7.290.480 fãs	577.000 fãs	557.397 fãs
Instagram	1.704.878 seguidores	58.800 seguidores	40.424 seguidores
Pinterest	9.088 seguidores	1.900 seguidores	-
Twitter	81.755 seguidores	8.203 seguidores	768 seguidores
BLOG	200.559 acessos/mês	5.000 acessos/mês	12.698 acessos/mês
Snapchat	270.360 visualizações	-	926 visualizações

#### Reelaboração dos sites e-commerce

Aprimoramento da experiência dos clientes e novas possibilidades de navegação e interação

Moda e estilo: no site da Renner, hoje é possível mostrar ao consumidor produtos diferentes para cada região, segmentando de acordo com o clima, dia a dia e gosto do cliente.

Comunicação: além das redes sociais com destaque no rodapé, os sites das lojas têm também os banners multiclíques que permitem direcionar o cliente para que ele chegue mais rápido ao produto de interesse.

Troca fácil: os clientes da Renner, Camicado e Youcom podem comprar no site e trocar o produto em qualquer loja física.

Mobilidade: além de comprar pelo computador o cliente das lojas da Renner e Youcom podem comprar pelo celular, em uma plataforma mobile usual e prática para acesso pelo smartphone e tablet.

#### OUVIR OS CLIENTES E ESTABELECE UM DIÁLOGO QUE SUPERE SUAS EXPECTATIVAS E OS ENCANTE

Por meio do Encantômetro e dos muitos canais de comunicação oferecidos aos clientes:



CHAT ONLINE  
Via site corporativo



FACEBOOK  
Fale Conosco com previsão de respostas até 72 horas por e-mail



FALE CONOSCO  
Por telefone e via site corporativo

#### ReclameAQUI

Site com interface exclusiva que direciona diretamente os contatos às áreas responsáveis

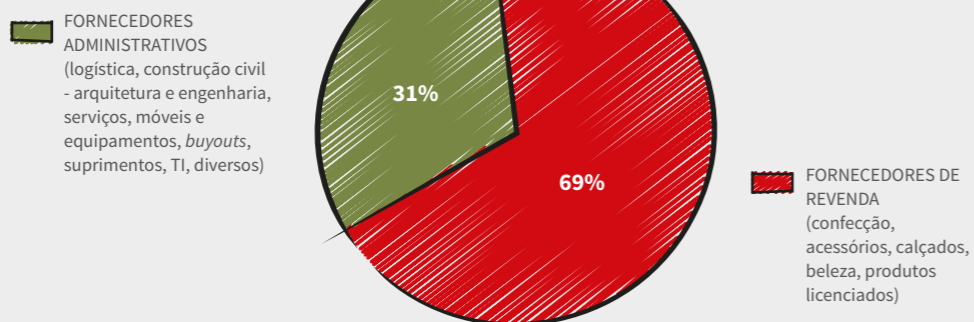
Renner, Camicado e Youcom oferecem as ferramentas acima de forma personalizada aos seus respectivos públicos

## Fornecedores

G4-10 • G4-12 • G4-HR11 • G4-LA14 • G4-LA15 • G4-SO9 • G4-SO10 • G4-AF1 • G4-AF2  
G4-AF3 • G4-AF5 • G4-AF6 • G4-AF7 • G4-AF8 • G4-AF15 • G4-AF16 • G4-AF17

Devido à grande dimensão e relevância da cadeia de fornecedores da Lojas Renner, a gestão do relacionamento com esse público é dividida em duas áreas, de modo a manter alto nível de atenção e detalhamento em relação às especificidades de cada grupo: a área de Gestão de Fornecedores Administrativos (GFA) e a de Gestão de Fornecedores de Revenda (GFR), apresentadas a seguir.

Em 2015, foram gastos R\$ 3,5 bilhões com fornecedores, divididos entre:



### GESTÃO DE FORNECEDORES ADMINISTRATIVOS (GFA)

A área de Gestão de Fornecedores Administrativos gerencia as empresas que fornecem produtos e serviços que não sejam para a revenda de produtos nas lojas da Companhia.

Em 2015, a Lojas Renner manteve relações comerciais com aproximadamente 973 fornecedores administrativos ativos, totalizando um gasto de R\$ 1,1 bilhão em pedidos emitidos. Desse total, 31% são destinados a fornecedores de Construção Civil, que prestam serviços em reformas e construção de novas lojas da Companhia, e que possuem um processo de avaliação específico, visando mitigar os riscos dessa cadeia.



Capacitação de Fornecedores da Construção Civil

### FORNECEDORES DE CONSTRUÇÃO CIVIL

Os fornecedores do setor de construção civil da Lojas Renner S.A. são considerados um ponto crítico dentro da cadeia de fornecedores administrativos, razão pela qual a Companhia desenvolveu um processo de gestão específico a esse público, a fim de garantir o cumprimento das diretrizes da Lojas Renner no relacionamento com fornecedores.

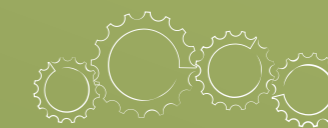
O processo de Gestão de Fornecedores de Construção Civil foi lançado em junho de 2015 em um *workshop* realizado com os principais fornecedores envolvidos na cadeia (Gerenciadoras, Construtoras e Escritórios de Arquitetura), e é executado seguindo o Programa de Qualificação desenvolvido pela Divisão de Arquitetura e Engenharia da Lojas Renner.

O Programa prevê o engajamento e monitoramento desses fornecedores - com base nas premissas de respeito à legislação e boas práticas em Segurança do Trabalho, Meio Ambiente e Responsabilidade Social - e possui abrangência nacional, alcançando todos os fornecedores da atividade de construção civil envolvidos no plano de expansão das lojas da Renner, Camicado e Youcom. A operacionalização das vistorias e auditorias é realizada por empresas específicas e especializadas contratadas para esse fim.

Em 2015, foi desenvolvido um Plano de Inclusão da Mulher na Indústria da Construção Civil, que prevê o desenvolvimento de ações de empoderamento da mulher nas obras previstas no plano de expansão da Companhia, a partir de 2016.

Em 2015, 100% das construtoras e gerenciadoras que executaram obras passaram pelo processo inicial de homologação, conhecendo a Política de Relacionamento com Fornecedores e o Código de Ética e Conduta da Lojas Renner, se comprometendo a observá-los e cumpri-los.

### CICLO DE RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES DA CONSTRUÇÃO CIVIL



#### SELEÇÃO

Auditoria realizada por empresa contratadas especializadas para esse fim, por meio de *checklist* com critérios estabelecidos pela Lojas Renner, visando avaliar a aderência de seus fornecedores às boas práticas corporativas.

#### ENGAJAMENTO E SENSIBILIZAÇÃO

São realizados *workshops* presenciais com fornecedores da construção civil para debate sobre boas práticas do setor, alinhadas ao Código de Ética e Conduta da Companhia, e troca de experiências, o que gera conscientização na busca do desenvolvimento da cadeia, no respeito aos direitos humanos, às relações trabalhistas e aos temas relevantes para a sustentabilidade.

#### MONITORAMENTO E AVALIAÇÃO

A Lojas Renner avalia os fornecedores administrativos por meio do Indicador de Desempenho Global de Fornecedores (IDGF), nos pilares comercial, técnico e socioambiental. O processo de avaliação nos fornecedores da construção civil, estruturado em 2015, implementou o pilar de conformidade às atividades da área de arquitetura e engenharia. Para esses fornecedores, o pilar de conformidade será integrado ao IDGF, a partir de 2016, que substitui o socioambiental, ampliando os itens de análise no que se refere à segurança do trabalho, meio ambiente e responsabilidade social.

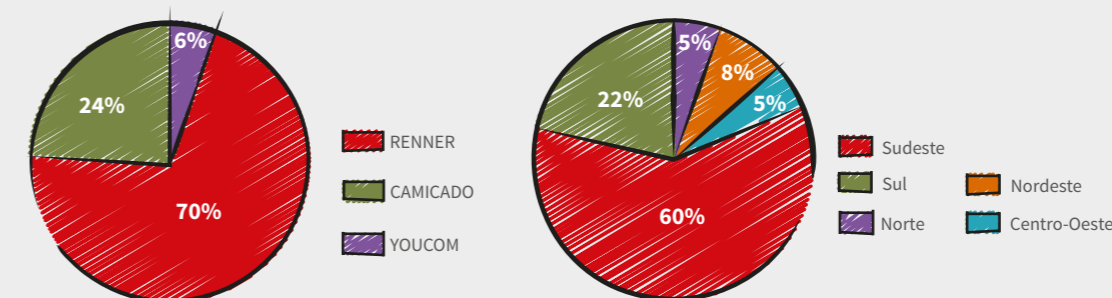
O processo de monitoramento da Conformidade possui três principais etapas de auditoria: de homologação, de obras e de alojamentos, que ocorrem periodicamente, de acordo com a tipologia de obras. Em média são realizadas duas visitas por obra, sendo que as mais complexas recebem, no mínimo três: as visitas ocorrem em diferentes etapas de execução.

#### DESENVOLVIMENTO E CAPACITAÇÃO

A partir dos indicadores gerados pela fase de monitoramento e avaliação, serão identificados os pontos críticos, e definidos, em 2016, os itens a serem desenvolvidos junto aos fornecedores.

Com base na avaliação obtida em cada pilar o fornecedor é classificado pela análise geral, sendo considerado Qualificado, Parcialmente Qualificado ou Reprovado.

### DISTRIBUIÇÃO DAS AUDITÓRIAS REALIZADAS EM 2015



A Companhia tem o objetivo de, em 2016, monitorar 100% das obras a serem realizadas em suas diferentes etapas.

G4-LA14 • G4-LA15

## GESTÃO DE FORNECEDORES DE REVENDA (GFR)

G4-2 • G4-10 • G4-HR5 • G4-HR6 • G4-HR10

Os fornecedores de revenda são responsáveis pelos produtos comercializados nas lojas da Renner e Youcom e são considerados o principal ponto crítico da cadeia de fornecimento da Companhia.

Em 11 de novembro de 2014, a Lojas Renner S.A. foi notificada pelo Ministério de Trabalho e Emprego (MTE) sobre inconformidades relacionadas à utilização de mão de obra de imigrantes por sua cadeia de fornecedores. As situações apontadas pelo MTE indicaram que a Oficina de Costura Leticia Paniágua Verdugues, contratada por dois fornecedores de revenda da Lojas Renner, teria descumprido leis trabalhistas.

Naquela oportunidade, a Lojas Renner S.A. se colocou ao lado do MTE para garantir o cumprimento das leis trabalhistas por seus fornecedores. A Companhia, no próprio dia 11 de novembro de 2014, notificou seus fornecedores para regularização imediata da situação trabalhista dos empregados fiscalizados pelo MTE.

A partir desta iniciativa, a Oficina Leticia Paniágua Verdugues compareceu ao MTE, acompanhada dos dois fornecedores mencionados, rescindiu todos os contratos de trabalho, pagou as verbas rescisórias e liberou o FGTS dos seus empregados. Os fornecedores da Lojas Renner descredenciaram a oficina contratada – Leticia Paniágua Verdugues – e firmaram o Termo de Ajustamento de Conduta com o Ministério Público do Trabalho, garantindo a admissão dos trabalhadores da oficina em suas operações, com pagamento das indenizações trabalhistas fixadas pelo MTE.

Em agosto de 2015, o MTE acabou por responsabilizar a Lojas Renner pela situação descrita acima, considerando caracterizadas condições de trabalho análogo à de escravo. Diante dessa decisão do MTE, a Lojas Renner iniciou discussão judicial, pelo que obteve ordem liminar no Tribunal Superior do Trabalho, em novembro de 2015, a qual determina que seu nome não conste em lista do MTE que relaciona empresas que teriam utilizado direta ou indiretamente empregados em tais condições de trabalho.

### ESTRUTURA DA GESTÃO DE FORNECEDORES DE REVENDA

A fim de minimizar os riscos envolvidos na sua cadeia de fornecimento, a Companhia reestruturou sua gestão de fornecedores de revenda (empresas com as quais a Renner mantém relação comercial de compra/venda produtos), dividindo esse departamento em duas áreas: Desenvolvimento de Fornecedores de Revenda e Gestão da Conformidade de Fornecedores.

A área de Desenvolvimento de Fornecedores é composta por um gerente e uma equipe técnica formada por um analista e um assistente (responsáveis pela geração de indicadores de desempenho e análise de dados) e por três analistas responsáveis por capacitações, sensibilizações e programas de desenvolvimento dos fornecedores. A área de Conformidade é composta por um gerente, uma equipe de nove auditores de campo, alocados em SP, SC e RS, e por dois analistas e dois assistentes internos. Os auditores são responsáveis pela realização de auditorias (visitas técnicas) nessa cadeia de fornecimento; os analistas e assistentes programam, monitoram e suportam o trabalho realizado pelos auditores de campo. Em 2015, foram realizadas 3.129 visitas técnicas presenciais e de *follow-up*, número 177% superior ao de visitas realizadas em 2014.

Conheça a seguir o processo de relacionamento com fornecedores nacionais de revenda que é realizado pelas áreas de Conformidade e Desenvolvimento de Fornecedores. e que está embasado nos pilares: seleção, monitoramento e controle e desenvolvimento.

Todos os fornecedores nacionais de confecção, acessórios e calçados são certificados pela ABVTEX (Associação Brasileira do Varejo Têxtil), que avalia a aderência desses às boas práticas corporativas de responsabilidade social e meio ambiente.

Em 2015, foi atingida a certificação de

100%

da cadeia de fornecimento nacional de vestuário, calçados e acessórios na ABVTEX, totalizando 256 fornecedores certificados (164 confecção e 92 calçados e acessórios) e 1.162 contratados de fornecedores certificados (1.086 confecção e 76 calçados e acessórios).

92 novos fornecedores nacionais de revenda - confecção, acessórios, calçados e beleza (Alchemia) - foram cadastrados no ano, sendo que 100% foi auditado pela Companhia para avaliar respeito aos direitos humanos, práticas trabalhistas entre outros aspectos relacionados à sustentabilidade. Os fornecedores internacionais só são auditados sob demanda, em casos de denúncias sobre questões sociais, e caso seja constatada não conformidade, o fornecedor é descredenciado.

Em 2015, a Lojas Renner manteve relações comerciais com

456

fornecedores de revenda ativos – nacionais e internacionais – totalizando um gasto de R\$ 2,4 bilhões

63% da contratação de fornecedores de revenda – aqueles que fabricam os produtos vendidos nas lojas – provenientes do Brasil e 37% de fornecedores internacionais, mesmo patamar que no ano anterior.

Realização de

3.129

visitas técnicas presenciais e de *follow-up*

## PROCESSO DE RELACIONAMENTO COM FORNECEDORES NACIONAIS DE REVENDA :

### SELEÇÃO

#### 1 HOMOLOGAÇÃO DE FORNECEDORES

Em 2015, o processo de Homologação de Fornecedores foi absorvido pela área de Conformidade de Fornecedores, tornando a seleção de novos parceiros mais criteriosa. Esta mudança trouxe a plena implementação do processo de anuência, que consiste na avaliação prévia de fornecedores e seus contratados. Para tanto, são realizadas entrevistas, avaliação documental e visitas técnicas antes da liberação de um novo fornecedor ou de seu novo contratado para a produção das peças Renner. Nesse novo contexto, a Homologação, que antes tinha como prazo médio o tempo de 150 dias, passou a ser de 80 dias.

#### 2 BOAS VINDAS

A área de Desenvolvimento de Fornecedores de Revenda é responsável pelo processo de comunicação com os fornecedores de revenda, seja através da realização de eventos, capacitações e/ou comunicações corporativas, buscando esclarecer dúvidas e orientar os fornecedores frente aos requisitos Renner.

Neste sentido, em 2015, a área implantou o Programa “Boas Vindas”, focando na integração de novos fornecedores aos processos da Renner. Este Programa busca instruir novos fornecedores ao jeito Renner de ser e atuar, contemplando integração com todas as áreas de interface durante seu fornecimento de produtos.

## MONITORAMENTO E CONTROLE

### 1 VISITAS TÉCNICAS

O processo de auditorias da Gerência de Fornecedores de Revenda foi reestruturado para intensificar o monitoramento e controle dos riscos referentes a responsabilidade social na cadeia de fornecimento dos produtos de revenda, e tornou-se a área de Gestão de Conformidade de Fornecedores.

Como forma de monitoramento da cadeia, em 2015, a área de Conformidade elaborou um sistema de visitas técnicas e rastreabilidade de pedidos, que possibilita controlar de forma mais rápida e eficaz os resultados encontrados.

Estes são avaliados pela equipe interna e, na identificação de não conformidades, é solicitado ao fornecedor a execução de um plano de ação com prazos pré-estabelecidos de resolução.

Licenças de produção: o processo de Licenciados, antes gerenciada pela área de Compras, passou a ser controlado simultaneamente pela Gestão de Conformidade de Fornecedores e a área de Operações, Planejamento e Projetos (OPP), tendo como atividades a comunicação, o treinamento e a orientação entre a Renner e o fornecedor, sobre o envio, recebimento e autorização de Licenças de Produção. Outra atividade prevista é a verificação de regularização dos certificados durante as auditorias de conformidade, intensificando-se o controle de licenças para produção Renner.

Atualmente, as auditorias em fornecedores internacionais são realizadas sob demanda, em casos de denúncias sobre questões sociais. Estas são investigadas e, caso seja constatada a não conformidade, o fornecedor é descredenciado.

### 2 INDICADOR IDGF

Em 2015, a área de Desenvolvimento de Fornecedores de Revenda reestruturou o IDGF (Indicador de Desempenho Global de Fornecedores) e iniciou o processo de segmentação das análises por cadeias de produção. Esta reestruturação envolveu as áreas de interface com o fornecedor na Companhia, buscando uma maior aderência do índice à sua realidade.

A reestruturação do indicador IDGF contou com a revisão do índice social - nota pontuada de acordo com a avaliação das visitas técnicas da área de Conformidade, na cadeia de cada fornecedor - bem como a adição de índice financeiro (saúde financeira) como item de avaliação. Além dessas alterações, também foram revisados os índices Logístico e Comercial do Indicador.

Todas estas alterações no indicador foram realizadas em 2015, mas passam a ser implantadas e mensuradas em 2016.

## DESENVOLVIMENTO

### 1 PROGRAMA DE MONITORAMENTO DE RISCO

Em 2015, foi desenvolvido o Programa de Monitoramento de Risco de Fornecedores, através do qual foram selecionados 30 fornecedores estratégicos que receberam treinamentos, visitas técnicas guiadas e reuniões de sensibilização, com o objetivo de tornar seus processos de conformidades internos similares aos da Renner, reduzindo, assim, a frequência de não conformidades encontradas na cadeia de cada fornecedor.

Respeito à legislação: a área de Conformidade de Fornecedores atua também fortemente na capacitação e conscientização dos fornecedores de revenda de confecção, calçados e acessórios quanto ao respeito à legislação trabalhista e saúde e segurança do trabalho, por meio de eventos orientativos na sede administrativa para todos os fornecedores de revenda da Companhia e envio de comunicações periódicas sobre os temas.

### 2 PROGRAMA DE MELHORIA CONTÍNUA (PMC)

*Lean manufacturing*: a área de Desenvolvimento de Fornecedores de Revenda iniciou o processo de intervenção *Lean Manufacturing*, uma ação para desenvolvimento dos fornecedores de revenda que busca a conscientização dos fornecedores frente aos temas - eliminação dos desperdícios, aumento de produtividade e redução de *lead time* em suas operações -, sempre tendo como foco o desenvolvimento do fornecedor.

Em 2015, 35 fornecedores estratégicos participaram deste processo, por meio das semanas *kaizens*, contando com atividades teórico-práticas e sendo auxiliados na aplicação de ferramentas *lean* em seu processo produtivo.

No mesmo ano, a fim de compartilhar boas práticas, foram apresentados casos bem sucedidos destas intervenções em *workshop* com os principais fornecedores da Renner, bem como foi realizada capacitação frente ao tema “*lean*”.



## Acionistas e investidores

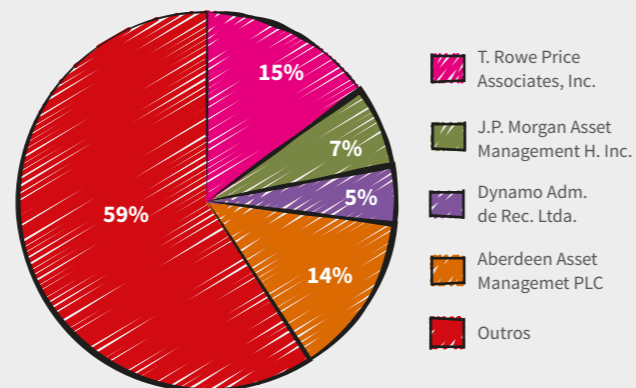
G4-9

### PERFIL ACIONÁRIO

A Lojas Renner S.A. é a primeira corporação brasileira, ou seja, tem 100% de suas ações negociadas em Bolsa, e conta com um canal de diálogo – a área de Relações com Investidores (RI) – para aproximar os investidores dos negócios e fornecer informações sobre a Companhia, dando transparência para sua tomada de decisão.

Seu Capital Social é composto por 640.041.325 ações ordinárias, negociadas há dez anos no Novo Mercado da BM&FBOVESPA sob o código LREN3.

Composição acionária ao final de 2015



### DESEMPENHO DAS AÇÕES

Ao final de 2015, as ações eram cotadas a R\$ 17,10 - somando valor de mercado de R\$ 10,9 bilhões - e tiveram valorização anual de 13,8%, versus a carteira teórica do Ibovespa, que apresentou desvalorização de 13,3% no mesmo período. A valorização nos últimos 10 anos (desde julho de 2005) já acumula 1.386,9% (ajustado por eventos societários).

No ano, foram realizados 1,4 milhão de negócios, com 990,9 milhões de ações negociadas e um volume médio diário negociado de R\$ 75,6 milhões. Os volumes crescentes traduziram também os efeitos do desdobramento de ações, realizado em setembro de 2015, na proporção de cinco novas ações para cada uma existente, o que permitiu maior acesso de investidores individuais e significativo aumento da liquidez das ações, fazendo com que a Companhia passasse do 36º lugar, em dezembro de 2014, para a 23ª posição, ao final de 2015, no ranking de negociabilidade da Bolsa.



### RELACIONAMENTO

A agenda e rotina da área é intensa para garantir o acesso e transparência das informações.

O site de RI é dedicado aos investidores e acionistas e é atualizado com informações divulgadas ao mercado. São realizadas, pessoalmente, pelos líderes da Companhia apresentações ao mercado – como as teleconferências trimestrais de resultados, os *roadshows*, a reunião pública em parceria com a Associação dos Analistas e Profissionais de Investimento do Mercado de Capitais (Apimec). O Renner Day é um encontro entre analistas de mercado, investidores, a equipe de RI e a Diretoria da Lojas Renner: este evento ocorre anualmente e, no Brasil, é o marco de entrega do Relatório Anual da Companhia.

### PROGRAMA DE RELAÇÃO COM INVESTIDORES 2015

#### NÚMERO DE ATENDIMENTOS:

Telefone: 933 consultas  
E-mail: 989 consultas  
Total: 1.922 atendimentos

#### REUNIÕES E PARTICIPAÇÃO EM EVENTOS:

NDRS e Conferências: 16 eventos  
Apresentações: 15  
Total de reuniões: 230 reuniões  
Público atingido: 1.302 pessoas

#### REALIZAÇÃO DO PRIMEIRO RENNER DAY NO EXTERIOR:

(NY e Londres): 80 investidores  
No Brasil foram 120 pessoas

#### MAILING LIST:

Usuários cadastrados: 3.562 nomes  
E-mails enviados: 223.797 mensagens

#### CONFERENCE CALLS (em português com tradução para o inglês):

Calls de resultados: 4  
934 participantes  
(238 em média por evento)

#### GRAU DE COBERTURA:

26 instituições

TOTAL DE PÚBLICO ATINGIDO: **4.178** PESSOAS



## Sociedade

G4-15

A Lojas Renner acredita que, como uma grande Companhia, com alcance a milhões de pessoas, tem grande potencial, responsabilidade e oportunidade de gerar desenvolvimento e bem-estar à sociedade. Por isso, em 2008, fundou o Instituto Lojas Renner, com a missão de gerir o investimento social da Companhia.

O foco de atuação do Instituto, que seguia a Meta 3 dos Objetivos do Desenvolvimento do Milênio (ODM) da ONU, na promoção da igualdade de gênero e o empoderamento de mulheres, hoje está alinhado ao quinto dos Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS): “Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas”.

Os recursos do Instituto são provenientes de incentivos fiscais, recursos próprios do orçamento da Renner, e, em maior parcela, da Campanha *Mais Eu* que, anualmente, reverte 5% da venda líquida das lojas da Renner, isenta de impostos, durante quatro dias após o Dia dos Pais, ao Instituto Lojas Renner para o investimento em projetos de capacitação profissional e geração de emprego e renda para mulheres.

### COMPROMISSO INSTITUCIONAL DA LOJAS RENNER

A Lojas Renner, signatária dos Princípios pelo Empoderamento de Mulheres, da ONU, em 2015, reafirmou o compromisso voluntário de incorporação dos valores e práticas para promover a equidade de gênero nos negócios, por meio de investimento financeiro na causa da mulher. Em 2016, a Lojas Renner, em parceria com a ONU Mulheres, desenvolverá um projeto para promover a equidade de gênero em toda a sua cadeia de valor, incluindo colaboradores, fornecedores de revenda e a sociedade em geral.

A Companhia tem o Instituto como parceiro executor no Princípio 6: Liderança comunitária e engajamento, cujo objetivo é “Promover a igualdade através de iniciativas comunitárias e de defesa”.



Da esquerda para a direita: Clarice Martins Costa (Diretora de Recursos Humanos da Lojas Renner); José Galló (Diretor Presidente da Lojas Renner); Nadine Gasman (representante da ONU Mulheres Brasil); Vinícios Malfatti (Gerente de Sustentabilidade da Lojas Renner); Luciane Franciscone (Gerente Geral de Marketing da Lojas Renner e Diretora de Marketing do Instituto); Maria Lúcia Félix (Gerente Sênior de Gente e Desenvolvimento da Lojas Renner e Diretora Executiva do Instituto) e Adriana Carvalho (Assessora dos Princípios de Empoderamento das Mulheres).



Oficina Peixe Boi e Arte - Projeto apoiado pelo Instituto Lojas Renner e desenvolvido pelo Instituto Yande Educação, Cultura e Meio Ambiente (AL)



Flyer da Campanha *Mais Eu* de 2015. Em destaque, Maria José dos Santos, coordenadora de equipe do Projeto Peixe Boi e Arte (na foto acima, última à direita).

ATUAÇÃO DO INSTITUTO LOJAS RENNER EM 2015	INVESTIMENTO (R\$)	BENEFICIADOS	PROJETOS
EMPODERAMENTO DE MULHERES	3.532.670,35	4.293	72
FORMAÇÃO DE JOVENS	683.340,72	291	9
DESENVOLVIMENTO DE COMUNIDADES	6.904.091,56	35.422	63
<b>TOTAL</b>	<b>11.120.102,63</b>	<b>40.006</b>	<b>144</b>

# Capital natural

G4-2 • G4-EN6 • G4-EN27 • G4-EN31 • G4-EN33

## Gestão ambiental

A Lojas Renner S.A. tem consciência da importância de minimizar os impactos negativos de seu negócio ao meio ambiente como meio importante para garantir a sustentabilidade de sua operação a longo prazo.

Em 2015, o foco dos esforços foram em eficiência energética, gestão de resíduos e gestão das emissões de gases de efeito estufa.

Mesmo em um ano de crise, os investimentos em meio ambiente se mantiveram nos mesmos patamares de 2014, mostrando que a gestão ambiental é importante para a Companhia.

Investimento de R\$ 652,3 mil em gestão ambiental em 2015, mesmo patamar do ano anterior, dividido entre:	2013	2014	2015
Gestão de resíduos – Renner <sup>1</sup>	R\$ 357.727	R\$ 448.015	R\$ 455.742
Gestão de Emissões de Gases de Efeito Estufa <sup>2</sup>	R\$ 14.064	R\$ 83.487	R\$ 146.596
Consultoria em Gestão Ambiental – Renner	R\$ 19.100	R\$ 96.162	R\$ 50.000
<b>TOTAL</b>	<b>R\$ 390.891</b>	<b>R\$ 647.664</b>	<b>R\$ 652.338</b>

<sup>1</sup> Contempla o transporte e destinação final ambientalmente correta dos resíduos gerados pela Lojas Renner

<sup>2</sup> Neutralização das emissões de GEEs e verificação do inventário

## Eficiência energética

Diante dos desafios enfrentados pelo país, em 2015, decorrentes das baixas ocorrências de chuvas que ocasionaram na redução considerável dos reservatórios de água responsáveis pelo abastecimento das cidades e geração de energia elétrica através da hidrelétricas – responsável pela geração de mais de 65% da energia elétrica no país – a Lojas Renner S.A. iniciou um projeto de Gestão de Energia e Ativos, que utiliza inteligência tecnológica para capturar as oportunidades de melhoria de forma simples e inovadora.

A implantação do Projeto permite o completo monitoramento energético e funcional das unidades da Lojas Renner, com a máxima eficiência e padronização dos seguintes sistemas: iluminação, climatização, nobreaks, subestação, movimentação (escadas rolantes e elevadores), sistemas de segurança (alarmes de intrusão e incêndio) e geradores. Outro ganho relevante da implantação é a avaliação contínua de performance dos equipamentos, proporcionando subsídios para a tomada de decisão nos principais ofensores de consumo e desempenho e, assim, criar soluções para aumentar a eficiência.

O projeto contemplou 50 lojas e se dividiu em duas fases em 2015:

• **FASE 1:** implantação do sistema de monitoramento e padronização da operação, que teve o projeto da loja piloto concluído em abril, replicado em oito lojas em junho e em 41 lojas finalizadas em agosto

• **FASE 2:** retrofit de equipamentos (lâmpadas LED e máquinas mais eficientes) e automação total dos equipamentos em 16 lojas

TROCA DE LÂMPADAS FLUORESCENTES POR DE LED, com maior eficiência, em 159 LOJAS DA RENNER

- Substituição de 209.957 lâmpadas
- Redução média do consumo de energia de 17,3%
- Total de redução mensal de consumo de 665.688 kwh

### BENEFÍCIOS DO PROJETO

#### VELOCIDADE

Agir na resolução de problemas antes que o impacto seja percebido em loja, eliminando o tempo gasto à espera de atendimento por outras áreas do negócio, permitindo que os colaboradores de loja permaneçam em loja.

Ganho em segurança por meio do monitoramento online dos sistemas de incêndio e intrusão, permitindo, inclusive, redução de apólices de seguro.

#### MINIMIZAÇÃO DE CUSTOS

Redução dos custos de instalação e compra de materiais e diminuição das intervenções no dia-a-dia das lojas com a troca de lâmpadas/reatores por lâmpadas LED, que podem durar até 10x mais.

Redução de 17,3% no consumo de energia elétrica das 50 lojas do Projeto, aumentando o Resultado Operacional da Companhia.

#### MAIOR CONFIANÇA

Redução da dependência humana para obter status e intervenções dos equipamentos;

Acompanhamento remoto dos equipamentos.

## Gestão de resíduos

G4-EN28

O Programa de Gestão de Resíduos Sólidos da Lojas Renner é baseado nos princípios da não geração, da minimização da geração e da destinação final ambientalmente adequada dos resíduos oriundos da operação. O Programa atende às exigências da Política Nacional de Resíduos Sólidos e tem como objetivos principais minimizar a geração de resíduos na fonte, adequar a segregação na origem, controlar e reduzir riscos ao meio ambiente, assegurar o correto manuseio, acondicionamento e disposição final dos resíduos, incentivar a reciclagem e realizar a gestão integrada dos resíduos sólidos.

Em 2015, foi realizada a reciclagem de **96%** do total de **1.769,38** toneladas de resíduos gerados pela Renner, em todo o Brasil.



### ECOESTILO

Lançado em outubro de 2011, faz parte do Programa de Gestão de Resíduos Sólidos da Lojas Renner. Por meio de coletores localizados na área de perfumaria das lojas, os clientes, consumidores e colaboradores podem descartar embalagens e frascos já usados de produtos de perfumaria e beleza, adquiridos ou não nas Lojas Renner. A esse material é dada destinação ambientalmente correta.

Destinação ambientalmente correta de mais de 73 toneladas de resíduos de beleza e perfumaria desde 2011, quando teve início o Projeto EcoEstilo.

Em 2015, foram coletadas 23,5 toneladas de resíduos de perfumaria e beleza pelo Projeto EcoEstilo: 13,4% a mais que em 2014.

Na busca contínua pela gestão eficiente dos descartes de mobiliário e manequins de lojas em reforma da Companhia, está previsto para o ano de 2016 a realização de projeto piloto que objetiva aumentar a reutilização e reciclagem desses materiais, diminuindo assim a disposição final em aterros. O projeto piloto também irá proporcionar a redução no custo para a destinação final, a partir de janeiro de 2016.

## Gestão das emissões de gases de efeito estufa

G4-EN15 • G4-EN16 • G4-EN17 • G4-EN18 • G4-EN19 • G4-EN30

Alinhada aos debates mundiais sobre o impacto das mudanças climáticas no planeta e consciente do papel das empresas em mitigar suas emissões a fim de reduzir esse impacto, a Lojas Renner realizou a neutralização de 20% do total de suas emissões referente ao inventário de 2014. Além disso, foi dada continuidade ao plano de gestão das emissões com a definição da meta de redução para o ano e a construção de um plano de ação para alcance da redução. O plano de ação contemplou, dentre outras ações, o projeto de eficiência energética, substituição de lâmpadas fluorescentes por LED e aquisição de energia de fontes renováveis do mercado livre.

Pelo terceiro ano o inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE) foi verificado por terceira parte, garantindo a veracidade das informações e recebendo o selo *Gold* do GHG Protocol. O inventário de 2015 estará disponível no registro público na plataforma do GHG Protocol Brasil a partir de agosto de 2016. Os resultados do inventário podem ser conferidos abaixo.

Em 2015, a Lojas Renner permaneceu listada no Índice Carbono Eficiente (ICE) do BM&BOVESPA, demonstrando que continua adotando práticas transparentes no que diz respeito ao tema mudanças climáticas.

### RESULTADOS DO INVENTÁRIO DE EMISSÕES DE GEEs EM tCO<sub>2</sub>e:

		2013	2014	2015
ESCOPO 1	Combustão estacionária	94	138	146
	Combustão móvel	9	7	5
	Emissões fugitivas	2.497	2.855	3.300
	Total	2.600	3.000	3.451
ESCOPO 2	Compra de energia elétrica	14.450	23.242	23.532
	Total	14.450	23.242	23.532
ESCOPO 3	Resíduos sólidos gerados na operação	118	141	294
	Viagens a negócio	2.941	2.494	2.492
	Transporte e distribuição (upstream)	12.441	18.961	7.080
	Total	15.500	21.596	9.866
<b>TOTAL (Escopo 1+2+3)</b>	-	<b>32.550</b>	<b>47.838</b>	<b>36.849</b>
		2013	2014	2015
Indicador de desempenho (kgCO <sub>2</sub> e/m <sup>2</sup> )	Combustão estacionária	75	98	69

Os resultados mostram que, em 2015, a Lojas Renner superou a meta de redução de emissões de GEE, alcançando uma redução total de mais de 22% com relação ao ano anterior. Essa redução foi impulsionada pelos projetos de eficiência energética implantados nas lojas, bem como pelos processos de melhoria e otimização na logística. Analisando somente o indicador de desempenho, que considera a emissão por metro quadrado de área de vendas, a redução das emissões foi ainda maior, 30% em comparação com o indicador de desempenho do ano anterior. A meta definida para 2015 era reduzir em 5% as emissões totais até 2020, a meta era conservadora, pois no ano anterior os resultados do inventário foram muito impactados pelos altos fatores de emissão da energia elétrica brasileira em decorrência do acionamento das termoeletricas.

A meta, para 2016, será reduzir em 2% as emissões do indicador de desempenho, tendo como base o inventário de 2015. A meta continua sendo conservadora em função dos níveis dos reservatórios brasileiros ainda não estarem em níveis seguros para descartar o risco de uma nova crise hídrica.

Este ano a Lojas Renner respondeu mais uma vez, voluntariamente, ao questionário do Carbon Disclosure Project (CDP) – formulado por investidores institucionais e endereçado às empresas listadas nas principais bolsas de valores do mundo, visando obter a divulgação de informações sobre as políticas de mudanças climáticas. Atualmente, o CDP representa investidores que, juntos, movimentam US\$ 87 trilhões. Desde 2011, quando iniciou a participação no programa, o desempenho da Lojas Renner evoluiu significativamente.

	DISCLOSURE SCORE	PERFORMANCE SCORE
2011	69	E
2012	55	E
2013	68	D
2014	90	C
2015	92	C

## Sustentabilidade e produtos

O desenvolvimento e alcance de iniciativas para minimização do impacto ambiental direto e indireto decorrente da produção e uso de seus produtos é um esforço que vem cada vez mais fazendo parte da gestão ambiental da Companhia em projetos especiais.

### PEGADA DE CARBONO DA CALÇA JEANS

A Análise de Ciclo de Vida (ACV) de um produto consiste na medição de sua “pegada ambiental” por meio de um estudo completo dos impactos gerados desde a extração da matéria-prima até sua destinação final, passando pelas etapas de produção, distribuição, consumo e descarte. Em 2015, a Lojas Renner realizou um projeto piloto, em parceria com o GVces (Centro de Estudos em Sustentabilidade da Escola de Administração de Empresas da Fundação Getúlio Vargas), em que calculou a pegada de carbono, do “berço ao túmulo”, de uma calça jeans feminina básica vendida em suas lojas.

Para a etapa de uso, foram calculados 3 cenários diferentes levando em consideração o comportamento do usuário.

Concluiu-se que, no que diz respeito à pegada de carbono da calça jeans, a etapa de uso é a que mais gera impacto ambiental, e que uma pequena mudança de comportamento do consumidor final, pode reduzir significativamente esse impacto.

Com o objetivo de aprofundar o estudo de ACV, está previsto para 2016 a realização da pegada hídrica da mesma calça jeans, complementando assim as informações da pegada de carbono.

A análise considerou as etapas de obtenção de materiais e pré-processamento, produção, distribuição e armazenamento, uso e fim de vida, bem como o transporte realizado em cada uma das etapas. A unidade funcional da calça levada em consideração foi de vestir uma mulher duas vezes por semana, lavando a calça uma vez por semana, durante um ano.



### SUSTENTABILIDADE NA CADEIA DO JEANS

O projeto tem como objetivo desenvolver a cadeia do jeans dentro dos pilares de sustentabilidade, pois trata-se da cadeia que mais gera impactos negativos ao meio ambiente pelo consumo intenso de água, uso de produtos químicos, geração de efluentes e consumo de energia. O projeto tem duração média de seis meses e aborda temas como tratamento de efluentes, consumo de água, eficiência energética e consumo de produtos químicos.

A Lojas Renner busca, por meio deste projeto, mitigar os impactos e eliminar riscos, capacitando e orientando os fornecedores para a adoção das melhores práticas, principalmente em aspectos relevantes para a disponibilidade de recursos naturais e a sustentabilidade da operação da Companhia, como o consumo consciente e eficiente da água no processo produtivo. Desde sua implantação, em 2013, já contemplou 13 fornecedores de jeans que, juntos, representam mais de 60% do volume de vendas da Companhia. Entre os benefícios alcançados com o Projeto, destacam-se: adequação de estações de tratamento de efluentes, gestão adequada de resíduos, redução do consumo de energia elétrica e eliminação de desperdícios.



G4-EN28

O projeto *Jeans for Change*, da Youcom, iniciado em 2014 como piloto, tem o objetivo de ressignificar a utilização do jeans ao transformá-lo em novo produto, aumentando o seu ciclo de vida útil. O piloto contou com a parceria de uma empresa que tem como foco o empreendedorismo social, com o objetivo de promover o trabalho de artesãs de comunidades em situação de vulnerabilidade, de Porto Alegre.

Primeiro, foram recolhidos *jeans* doados pelos clientes, nas lojas físicas, e cada peça doada dava 20% de desconto na compra de um novo *jeans* da Youcom. As doações transformaram-se em matéria-prima, transformadas em *ecobags*, para serem distribuídas aos clientes através de uma promoção de compre e ganhe.

O Projeto, bem sucedido entre os clientes da Youcom, foi remodelado em 2015, e, a partir da criação da plataforma YoucomLab, buscou a integração ainda maior dos jovens na construção da identidade da marca, incentivando novos talentos e dando visibilidade a seus trabalhos. A primeira iniciativa da plataforma foi o concurso *Jeans for Change 2015*: estudantes de moda, *design* e publicidade foram mobilizados a criarem o desenho de bolsas que seriam confeccionadas pelas artesãs de comunidades em situação de vulnerabilidade.

Quatro ideias foram vencedoras, escolhidas por uma comissão julgadora, formada por colaboradores do *Marketing* e da área de Estilo, da Youcom, e representantes da empresa parceira, responsável pela produção das bolsas vencedoras. As bolsas voltaram para dez lojas da marca, onde foram distribuídas para os clientes através de uma promoção de compre e ganhe: nas compras acima de um valor determinado, o cliente podia escolher uma bolsa de brinde.

A ação foi comunicada nas redes sociais e no *site* oficial da empresa.

Em 2015, foram recolhidas em torno de 200 peças de jeans que originaram 150 bolsas feitas por artesãs - usadas como peças promocionais.



### O CONSUMERLAB

Alinhado com todos os questionamentos dos jovens, a Youcom busca desenvolver os seus projetos de forma participativa, contando com a colaboração de seus públicos de interesse.

E como modo de aproximação, de forma a compreender as necessidades de seus clientes – o entendimento de moda, suas atitudes e preferências – surgiu o *ConsumerLab*, um laboratório de estudos montado pela Youcom, para seus clientes. Dentro do *ConsumerLab*, a Youcom busca entender, por meio da visão dos jovens participantes, o que eles pensam sobre as transformações do mundo, suas inquietações e desejos, para então traduzir essas questões para a própria marca.



# Acompanhamento de metas

# 5



**VIVIANE FURTADO VELLOSO**  
(Gerente Sênior de Gestão de Serviços)  
5 anos de Lojas Renner

Entrei na Renner como responsável por Compliance de Produtos Financeiros. Pouco tempo depois, comecei a fazer parte do Projeto CSC e, em 2014, passei a integrar essa unidade de negócios! A nossa Renner é uma empresa que acredita em seus profissionais e oferece a eles ótimas oportunidades de carreira!



**FABIANA TACCOLLA**  
(Diretora de Produtos Financeiros)  
4 anos de Lojas Renner

Desde meu primeiro dia de trabalho na Renner, me identifiquei com os valores e com a forma veloz de se trabalhar. Percebi que aqui eu seria impulsionada a querer fazer sempre mais e melhor. Senti que eu seria uma pessoa mais feliz.

META	PÚBLICO	DESEMPENHO 2015	COMPROMISSO 2016
Consolidar e aumentar o conhecimento do público jovem sobre a marca Youcom.	Clientes	<b>ATINGIDA</b>   Houve um aumento de 105% de seguidores na base do Facebook, o que representa um reconhecimento significativo do público de interesse da Youcom – jovens entre 20 e 28 anos.	Concluída.
Aprovar e publicar a Política de Governança, Riscos e Conformidade em abril de 2015.	Acionistas e investidores	<b>PARCIALMENTE ATINGIDA</b>   A Política GRC foi aprovada pelo Conselho de Administração em 22/10/15 e foi publicada em 25/11/15.	Concluída.
Investir o seguinte valor em lojas, por m <sup>2</sup> : Lojas > 1.700 m <sup>2</sup> = R\$ 349,18/m <sup>2</sup> Lojas < 1.700m <sup>2</sup> = R\$ 396,10/m <sup>2</sup>	Acionistas e investidores	<b>ATINGIDA</b>   Para as lojas de 2015, com área de vendas >= a 1700 m <sup>2</sup> , incluindo reformas com troca de mobiliário e inaugurações, a Companhia realizou uma economia de 15% sobre o valor orçado, superando o valor estipulado. Para as lojas de 2015, com área de vendas < a 1700 m <sup>2</sup> , incluindo reformas com troca de mobiliário e inaugurações, a Companhia realizou uma economia de 24% sobre o valor orçado, superando o valor estipulado.	Concluída.
Manter o índice de clientes satisfeitos e muito satisfeitos acima de 96% em 2015.	Clientes	<b>ATINGIDA</b>   Alcance de índice de clientes satisfeitos e muito satisfeitos de 96,8% em 2015	Manter o índice de clientes satisfeitos e muito satisfeitos acima de 96% em 2016.
Para o ano de 2015, a Renner buscará cada vez mais encantar os clientes, atendendo ao Fale Conosco com maior excelência e manterá seu compromisso de realizar os atendimentos em até 72 horas.	Clientes	<b>ATINGIDA</b>   Foram recebidos 193.487 tickets, sendo destes 28.328 tickets alerta, e 85% foram atendidos dentro do prazo de 72 horas.	Para o ano de 2016, a Renner buscará cada vez mais encantar os clientes, atendendo 90% dos tickets do Fale Conosco da empresa dentro do Service-Level Agreement (SLA) de 72 horas.

META	PÚBLICO	DESEMPENHO 2015	COMPROMISSO 2016
Desenvolver módulo de treinamento virtual sobre o tema Diversidade, atingindo 100% dos colaboradores.	Colaboradores	<b>ATINGIDA</b>   Ao longo do ano de 2015, o foco de atuação do projeto SOMAR (Diversidade) foi a inclusão de pessoas com deficiência. Para que a admissão obtivesse êxito, foram realizados: sensibilização das lideranças e acompanhamento do processo de integração com as equipes de trabalho. Tendo em vista a metodologia de capacitação <i>on the job</i> , foram capacitados os colaboradores que efetivamente receberam esses novos colegas em suas unidades de trabalho.	Concluída.
Implantar a quarta fase do projeto para maior absorção dos processos de loja e consolidação dos processos administrativos. Por meio de avaliação de oportunidades, acredita-se em uma quinta fase para implantação em 2016, a qual deve ser planejada durante esse exercício.	Colaboradores	<b>ATINGIDA</b>   A quarta fase do Projeto CSC foi implantada com o tombamento de processos de lojas e de processos administrativos.	Implantar a quinta fase do Projeto CSC para maior absorção dos processos de loja e consolidação dos processos administrativos. Por meio de avaliação de oportunidades, acredita-se em uma sexta fase para implantação em 2017, a qual deve ser planejada durante esse exercício.
Realizar 16 turmas de Escola de Costura.	Comunidade e organizações sociais	<b>PARCIALMENTE ATINGIDA</b>   Foram realizadas 15 turmas de Escola de Costura durante o ano de 2015.	Abrir 10 Escolas de Costura em 2016.
Inserir 100% dos alunos do Projeto Pescar no mercado de trabalho, preferencialmente na Lojas Renner, ou motivá-los para o ingresso na universidade.	Comunidade e organizações sociais	<b>PARCIALMENTE ATINGIDA</b>   13 jovens finalizaram a formação do curso de Iniciação Profissional em Vendas e Atendimento ao Cliente no dia 13/01/2016. Atualmente eles estão participando de processos seletivos da Lojas Renner e demais empresas do ramo.	Proporcionar a formação de uma Turma do Projeto Pescar na sede administrativa na Lojas Renner, sendo um parceiro mantenedor da Fundação Projeto Pescar.
Aprovar 15 projetos por intermédio do Edital 2015.	Comunidade e organizações sociais	<b>ATINGIDA</b>   21 projetos aprovados através do Edital 2015.	Lançar edital em parceria com a ONU Mulheres, com previsão de apoio a 20 projetos.

META	PÚBLICO	DESEMPENHO 2015	COMPROMISSO 2016
Apoiar, por meio da Rede Parceria Social, os 29 projetos selecionados em 2014, com início previsto para janeiro de 2015. Lançar edital voltado para a Comunidade Bom Jesus.	Comunidade e organizações sociais	<b>ATINGIDA</b>   Foram apoiados 29 projetos, cujo término ocorreu com a prestação de contas ao Governo do Estado, em dezembro de 2015. O edital foi lançado no segundo semestre de 2015, dando preferência aos projetos desenvolvidos na Comunidade Bom Jesus.	Executar em parceria com o Programa do Governo do Estado - Rede Parceria Social - o novo projeto de cunho social e econômico, por meio do financiamento e acompanhamento de dez organizações sociais localizadas em Porto Alegre, preferencialmente no Bairro Bom Jesus, e grande Porto Alegre, que estimulem o desenvolvimento de grupos de mulheres ao empreendedorismo e geração de renda.
Garantir que 90% dos fornecedores classificados como Estratégicos e de Risco da Curva A tenham, no mínimo, um fornecedor concorrente homologado.	Fornecedores administrativos	<b>ATINGIDA</b>   99% dos fornecedores com faturamento acima de R\$ 500 mil nos últimos 12 meses, com no mínimo um concorrente homologado.	Concluída. Este controle continuará sendo feito pela Célula de Governança do GFA, porém não mais como Meta oficial da Área.
Realização de nova avaliação de fornecedores, de acordo com a Curva A de 2014 e fornecedores críticos.	Fornecedores administrativos	<b>ATINGIDA</b>   65 fornecedores avaliados:	Garantir que 90% dos fornecedores da curva A sejam avaliados de acordo com os padrões do IDGF e tenham planos de ação desenhados e acompanhados.
Reduzir em 5% os custos das compras de materiais, equipamentos e serviços negociados pela Gestão de Fornecedores Administrativos (GFA).	Fornecedores administrativos	<b>ATINGIDA</b>   Redução de 15,1%.	Reduzir em 5% os custos das compras de materiais, equipamentos e serviços realizadas pelo GFA.

META	PÚBLICO	DESEMPENHO 2015	COMPROMISSO 2016
<p>1. Acompanhamento do plano de ação iniciado em 2014.</p> <p>2. 35 fornecedores críticos selecionados para avaliação de Responsabilidade Social com solicitação de evidências. Dentre esses 35 fornecedores serão definidos alguns para auditoria <i>in loco</i>.</p> <p>3. Elaboração e acompanhamento de plano de ação para os fornecedores classificados como "Regular" e "Insatisfatório", no IDGF de 2015.</p>	Fornecedores administrativos	<p><b>1. ATINGIDA</b>   Acompanhamento dos planos de ação elaborados em 2014 realizado.</p> <p><b>2. ATINGIDA</b>   Auditoria de Responsabilidade Social, ampliada com tópicos sobre responsabilidade ambiental realizada com 39 fornecedores críticos (preenchimento de questionário e envio de evidências para a Renner). A partir da análise dos resultados, foram definidas as seguintes ações:</p> <p>a) Auditoria informal <i>in loco</i> realizada no principal fornecedor de mobiliário b) Em relação aos demais fornecedores críticos, ficou definido que, em 2016, serão definidas ações para sensibilização em relação ao tema sustentabilidade. Além disso, em 2015, iniciou-se o processo de homologação <i>in loco</i> e auditoria em obras através de uma empresa subcontratada, cuja gestão é feita pela Área de Arquitetura e Engenharia, nos prestadores de serviços de construção civil, gerenciamento de obras e escritórios de arquitetura.</p> <p><b>3. ATINGIDA</b>   Estes planos de ação são feitos em todas as Avaliações Anuais.</p>	<p>1. Acompanhamento mensal dos planos de ação elaborados através da Avaliação de Fornecedores 2015. Estes planos de ação são feitos em todas as Avaliações Anuais. A meta não será mais divulgada por se tratar de um processo contínuo - as ações serão monitoradas mensalmente através de reuniões de <i>follow up</i> da gerente da área, com a equipe.</p> <p>2. Concluída. Em 2016 serão definidas, em conjunto com a Área de Sustentabilidade, quais ações serão tomadas para mitigar riscos relacionados à sustentabilidade nos fornecedores administrativos.</p> <p>3. Estes planos de ação são feitos em todas as Avaliações Anuais. A meta não será mais divulgada por se tratar de um processo contínuo - as ações serão monitoradas mensalmente através de reuniões de <i>follow up</i> da gerente da área, com a equipe.</p>
Ampliar o monitoramento do IDGF para 100% da cadeia de fornecedores nacionais e 100% fornecedores importados, com a automatização do índice.	Fornecedores de revenda	<b>PARCIALMENTE ATINGIDA</b>   Em 2015, foi desenvolvido sistema para automatização do cálculo do IDGF para fornecedores nacionais, ampliando seu monitoramento para 100% da cadeia. Porém, para fornecedores internacionais, foi mantido monitoramento manual de 15 fornecedores.	Reestruturar o indicador IDGF, com revisão de sua metodologia de avaliação e índices para as cadeias do plano, malha e jeans dos fornecedores nacionais. Realizar <i>workshop</i> semestral com equipe multifuncional da Renner para análise crítica de desempenho e atuação no IDGF.
Realizar Programas de Melhoria Contínua, com foco em produtividade, em 35 fornecedores nacionais.	Fornecedores de revenda	<b>ATINGIDA</b>   Em 2015, 35 fornecedores nacionais participaram do Programa de Melhoria Contínua, com foco em eliminação de desperdícios, buscando o aumento da produtividade e redução de <i>lead time</i> .	Realizar Programa de Melhoria Contínua, buscando a transformação <i>Lean Manufacturing</i> em três fornecedores nacionais estratégicos de cada uma das cadeias monitoradas, totalizando atuação em nove fornecedores.

META	PÚBLICO	DESEMPENHO 2015	COMPROMISSO 2016
Estruturar equipe de Conformidade, para atuação frente a responsabilidade social da cadeia de fornecedores Renner, com gerência e colaboradores dedicados.	Fornecedores de revenda	<b>ATINGIDA</b>   Foi estruturado o setor de Gestão de Conformidade de Fornecedores, composto por equipe dedicada a atuação frente a responsabilidade social da cadeia de fornecedores de Revenda.	Ampliar a atuação da equipe técnica através da implementação do processo de Auditorias de Rastreabilidade, realizando pelo menos 3 auditorias deste tipo em 85% dos fornecedores de confecção ativos em 01/05/2016 com 6 ou mais Pedidos de Compra emitidas no ano.
Manter a certificação ABVTEX para 100% dos fornecedores e seus contratados de confecção do Brasil e qualificar 100% dos fornecedores e seus contratados de calçados e acessórios do Brasil na certificação ABVTEX.	Fornecedores de revenda	<b>ATINGIDA</b>   Em 2015, foi mantida a certificação de 100% dos fornecedores e subcontratados de vestuário ABVTEX e foi atingida a meta de 100% de certificação de fornecedores e subcontratados de calçados e acessórios ABVTEX. Esta meta foi atingida em Julho de 2015, antecipando o prazo estabelecido que era Dezembro. Totalizando 256 Fornecedores Certificados (164 Confecção e 92 Calçados e Acessórios) e 1.162 Subcontratados Certificados (1.086 Confecção e 76 Calçados e Acessórios).	Manter a certificação ABVTEX para 100% dos fornecedores e subcontratados de confecção, calçados e Acessórios do Brasil.
Realizar visitas técnicas* em 100% dos contratados de fornecedores de confecção, com maior frequência entre as visitas para os críticos, considerando a cadeia dos contratados dos fornecedores do dia 01/05/15. <i>*Inclui também as visitas técnicas realizadas, mas que tiveram acesso negado.</i>	Fornecedores de revenda	<b>ATINGIDA</b>   Em 2015, foram realizadas visitas técnicas em 100% da cadeia de subcontratados de confecção e revisitadas empresas consideradas críticas, conforme relação de empresas congelada em 01/05/2015. Totalizando 2.297 visitas realizadas de Janeiro a Dezembro de 2015.	Realizar visitas técnicas* em 100% de Fornecedores e subcontratados de confecção, calçados e acessórios de revenda nacionais ativos, considerando a cadeia do dia 01/05/2016.



META	PÚBLICO	DESEMPENHO 2015	COMPROMISSO 2016
Realizar visitas técnicas* prévias antes da inclusão de novo contratado de fornecedor na cadeia de produção da Renner de confecção.  * Inclui também as visitas técnicas realizadas, mas que tiveram acesso negado, pois estas são consideradas de "alto risco".	Fornecedores de revenda	<b>ATINGIDA</b>   Em 2015, foi implantado o processo de anuência, que estabelece pré-requisitos para a liberação de produção Renner em subcontratados. São elas: - Empresas com 11 ou mais trabalhadores registrados. - Empresas com visita Renner realizada dentro de seis meses ou ano vigente. - Empresas com status Aprovado em visita Renner.	Concluída.
Realizar Programa de Sensibilização para 100% dos fornecedores de confecção sobre questões relativas à gestão da sustentabilidade.	Meio Ambiente e Fornecedores de Revenda	<b>PARCIALMENTE ATINGIDA</b>   Em 2015, foi realizada a revisão do Manual de Fornecedores de Revenda, onde foi inserido maior detalhamento sobre os temas eficiência energética e gestão de resíduos, no capítulo Sustentabilidade.	Manter sensibilização dos fornecedores das cadeias monitoradas de confecção sobre questões relativas à gestão da sustentabilidade.
Reduzir as emissões em 5%, até 2020, tendo como base o inventário de 2014.	Meio ambiente	<b>ATINGIDA</b>   As emissões totais da Lojas Renner, em 2015, reduziram ao total 22,97%, impulsionadas pelos projetos de eficiência energética, pela melhoria nos processos de logística e otimização do transporte de produtos.	A meta para 2016 será reduzir em 2% as emissões do indicador de desempenho, tendo como base o inventário de 2015.
Concluir o plano de gestão das emissões contemplando a melhoria do inventário, as reduções de emissões e a definição de metas em um horizonte temporal predefinido.	Meio ambiente	<b>ATINGIDA</b>	Concluída.
A meta para 2015 é manter a porcentagem de 90% de reciclagem/reaproveitamento dos resíduos gerados, evitando o descarte em aterros.	Meio ambiente	<b>ATINGIDA</b>   O ano fechou com um percentual de reciclagem dos resíduos de mais 96%. Isso foi resultado da gestão eficiente dos resíduos da Companhia e do trabalho com fornecedores terceirizados.	Manter a porcentagem de reciclagem de 90% dos resíduos gerados.

META	PÚBLICO	DESEMPENHO 2015	COMPROMISSO 2016
O projeto Sustentabilidade na Cadeia do Jeans, que atendeu três fornecedores em 2014, será ampliado para 100% dos fornecedores ativos de jeans.	Fornecedores de revenda	<b>PARCIALMENTE ATINGIDA</b>   Em 2015, o projeto Sustentabilidade na Cadeia do Jeans foi ampliado para mais nove fornecedores, totalizando 12 fornecedores atendidos. Não foi realizada a ampliação para 100% da cadeia do Jeans, pois a atuação deveria ser realizada com foco em fornecedores estratégicos para o negócio. Adicional a este ponto, também foi considerado o interesse por parte do fornecedor para a entrada no projeto, cuja adesão é voluntária.	Realizar Programa de Melhoria Contínua, buscando a transformação <i>Lean Manufacturing</i> em três fornecedores nacionais estratégicos de cada uma das cadeias monitoradas, totalizando atuação em nove fornecedores, onde um dos pilares tratará sobre o tema sustentabilidade.
Manutenção de ações e de programas voltados a disseminar as diretrizes de sustentabilidade da Lojas Renner S.A.	Meio Ambiente, Acionistas e investidores, Colaboradores, Clientes, Comunidade e Organizações sociais	<b>ATINGIDA</b>   Os programas de investimento social privado, gestão de resíduos, emissões e consumo de bens naturais foram realizados no ano de 2015.	Elaborar uma nova Política de Sustentabilidade alinhada ao Planejamento Estratégico da Companhia.
Desenvolver a Política de Partes Interessadas.	Acionistas e investidores, Colaboradores, Clientes, Fornecedores, Comunidade e Organizações sociais	<b>NÃO ATINGIDA</b>   A Política de Partes Interessadas será elaborada em acordo com a nova Política de Sustentabilidade da Companhia, que será revista na realização do Planejamento Estratégico da Lojas Renner, em 2016.	Desenvolver o Manual de Partes Interessadas, de acordo com a nova Política de Sustentabilidade da Companhia, que será revista em 2016.
Criar curso virtual sobre mudanças climáticas para público interno.	Colaboradores	<b>ATINGIDA</b>   Foi realizado o curso virtual para colaboradores, na base de cursos da Companhia.	Concluída.
<b>NOVAS METAS 2016</b>			
Fortalecer o conhecimento da marca Youcom, principalmente na região Sudeste.			Clientes
Auditar 10% dos fornecedores de revenda internacionais declarados por PO ( <i>Purchase Order</i> ).			Fornecedores Revenda
Elaboração do Planejamento Estratégico da Sustentabilidade da Companhia.			Meio Ambiente, Acionistas e investidores, Colaboradores, Clientes, Fornecedores, Comunidade e Organizações sociais



A SEGUIR SÃO APRESENTADOS OS INDICADORES GRI RELATADOS NESSA PUBLICAÇÃO, JUNTO DA REFERÊNCIA DA PÁGINA EM QUE SE ENCONTRAM OU AINDA SUA RESPOSTA DIRETA AQUI MESMO, NO ÍNDICE GRI.

NA ÚLTIMA COLUNA SÃO APRESENTADOS OS OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS) DA ONU, MOSTRANDO QUE A INFORMAÇÃO REPORTADA NAQUELE INDICADOR ESTÁ RELACIONADA COM A CONTRIBUIÇÃO PARA O ALCANCE DO ODS.

CONHEÇA AO FINAL DESSA TABELA A LISTA COMPLETA DOS OBJETIVOS DO DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL.

# 6

## Sumário de conteúdo da GRI


G4-32 • G4-33

**SIRLENE DE JESUS SANTOS**  
(Trainee de Gerente da Loja)  
15 anos de Lojas Renner

Entre na Renner em 2000, como vendedora. Trabalhei em vários setores, o que me proporcionou conhecimento e desenvolvimento profissional para, após dois anos, ser promovida à Supervisão de Loja – cargo em que contribuí com o desenvolvimento de pessoas e a disseminação da cultura da empresa por várias regiões do Brasil. Hoje estou no Programa de Trainee de Gerência, subindo mais um degrau nesta empresa, onde os princípios e valores são fortes e coincidem com os meus.

INDICADORES GRI	LOCALIZAÇÃO DO INDICADOR OU RESPOSTA DIRETA	RELAÇÃO DO INDICADOR COM OS ODS
<b>1. ESTRATÉGIA E ANÁLISE</b>		
G4-1	Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão sobre a relevância da sustentabilidade para a organização	Página 4
G4-2	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	Páginas 60, 76 e 82
<b>2. PERFIL ORGANIZACIONAL</b>		
G4-3	Nome da organização	Página 7
G4-4	Principais marcas, produtos e/ou serviços	Páginas 15 a 25
G4-5	Localização da sede	Página 7
G4-6	Número de países em que a organização opera	Página 7
G4-7	Tipo e natureza jurídica da propriedade	Página 5
G4-8	Mercados atendidos	Página 7
G4-9	Porte da organização	Páginas 15, 42 e 78
G4-10 - Global Compact	Perfil da força de trabalho	Páginas 53,74 e 76



INDICADORES GRI		LOCALIZAÇÃO DO INDICADOR OU RESPOSTA DIRETA	RELAÇÃO DO INDICADOR COM OS ODS
G4-11 - Global Compact	Percentual de empregados cobertos por negociação coletiva	100% dos empregados são cobertos por negociação coletiva	
G4-12	Descrição da cadeia de fornecedores da Companhia	Página 74 a 77	
G4-13	Principais mudanças na estrutura da companhia durante o período coberto	Página 38 a 41	
<b>COMPROMISSOS COM INICIATIVAS EXTERNAS</b>			
G4-14	Explicação de se e como a organização aplica o princípio de precaução	Não há adesão formal ao princípio da precaução, porém a Companhia promove uma gestão preventiva dos riscos socioambientais, conforme apresentado nos capítulos Cultura de Encantamento e Responsabilidade Ambiental.	
G4-15	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social, que a organização subscreve ou endossa	Páginas 30, 31 e 80	
G4-16	Participação significativa em associações e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa em que a organização: possui assento em grupos responsáveis pela governança corporativa; integra projetos ou comitês; contribui com recursos de monta além da taxa básica como organização associada	Comitê Técnico de Relações Sindicais e do Trabalho (Fecomércio/RS), Comitê de Sustentabilidade e de Pessoas (IDV Instituto para o Desenvolvimento do Varejo), Comitê de Sustentabilidade e Conselho da Associação Brasileira do Varejo Têxtil (ABVTEX).	

### 3. ASPECTOS MATERIAIS IDENTIFICADOS E LIMITES

G4-17	Lista de entidades incluídas nas demonstrações financeiras	Página 7
G4-18	Processo para definição do conteúdo e limite do relatório	Páginas 7 a 9
G4-19	Lista de aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo	Páginas 7 a 9




INDICADORES GRI		LOCALIZAÇÃO DO INDICADOR OU RESPOSTA DIRETA	RELAÇÃO DO INDICADOR COM OS ODS
G4-20	Limite de cada aspecto material para a organização	Páginas 7 a 9	
G4-21	Limite de cada aspecto material fora da organização	Páginas 7 a 9	
G4-22	Explicação das conseqüências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Não houve reformulação de informações de relatórios anteriores	
G4-23	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite dos aspectos abordados	Não houve mudança de escopo e limite dos aspectos reportados em relação ao relatório anterior	







### 4. ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS

G4-24	Lista de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	Páginas 7 a 9
G4-25	Base usada para identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento	Páginas 7 a 9
G4-26	Abordagem adotada pela Companhia para engajar <i>stakeholders</i> e frequência do engajamento	Páginas 7 a 9
G4-27	Principais tópicos levantados durante o engajamento de <i>stakeholders</i> e medidas adotadas pela Companhia para abordá-los	Páginas 7 a 9

### 5. PERFIL DO RELATÓRIO

G4-28	Período coberto pelo relatório	Página 7
G4-29	Data do relatório anterior mais recente	Página 7
G4-30	Ciclo de emissão dos relatórios	Página 7
G4-31	Dados para contato sobre dúvidas em relação ao relatório	Página 7
G4-32	Opção de aplicação das diretrizes (essencial ou abrangente) índice GRI e verificação externa	Páginas 7, 99 e 118
G4-33	Descrição da política e prática adotada para verificação externa dos dados	Página 118

INDICADORES GRI	LOCALIZAÇÃO DO INDICADOR OU RESPOSTA DIRETA	RELAÇÃO DO INDICADOR COM OS ODS
<b>6. GOVERNANÇA</b>		
<i>ESTRUTURA DE GOVERNANÇA E SUA COMPOSIÇÃO</i>		
G4-34	Estrutura de governança, incluindo comitês	Página 34
<b>7. ÉTICA E INTEGRIDADE</b>		
G4-56	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	Páginas 26, 35 e 36 
G4-57	Mecanismos internos e externos adotados pela organização para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação, como canais de relacionamento (ex.: ouvidoria)	Páginas 35 e 36 
G4-58	Mecanismos internos e externos adotados pela organização para comunicar preocupações em torno de comportamentos não éticos ou incompatíveis com a legislação e questões relacionadas à integridade organizacional, como encaminhamento de preocupações pelas vias hierárquicas, mecanismos para denúncias de irregularidades ou canais de denúncias	Páginas 35 e 36 
<b>DESEMPENHO ECONÔMICO</b>		
<i>INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO ECONÔMICA</i>		
<i>Aspecto: Desempenho Econômico</i>		
G4-EC4	Ajuda financeira recebida do governo	A Lojas Renner S.A apresentou uma exclusão na base de apuração de IR e CSLL de R\$ 6.332.473,41, correspondente a 60% da soma de dispêndios com pesquisa tecnológica, desenvolvimento e inovação (conforme Lei nº 11.196/2005 - Artº 19). Essa base gerou um benefício fiscal de R\$ 569.922,61 para CSLL e R\$ 1.545.123,51 para IRPJ.





INDICADORES GRI	LOCALIZAÇÃO DO INDICADOR OU RESPOSTA DIRETA	RELAÇÃO DO INDICADOR COM OS ODS
<i>Aspecto: Presença no Mercado</i>		
G4-EC5	Variação da proporção do salário mais baixo comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes	A diferença entre o salário mais baixo pago pela Companhia (R\$ 843,00) comparado ao mínimo local (R\$ 788,00) é de 1,70. 
<i>AMBIENTAL - GLOBAL COMPACT</i> <i>Informações sobre a forma de gestão ambiental</i>		
<i>Aspecto: Energia</i>		
G4-EN6	Redução do consumo de energia	Páginas 82 e 83 
<i>Aspecto: Emissões</i>		
G4-EN15	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	Página 85
G4-EN16	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)	Página 85 
G4-EN17	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	Página 85 
G4-EN18	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Página 85 
G4-EN19	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Página 85 


INDICADORES GRI	LOCALIZAÇÃO DO INDICADOR OU RESPOSTA DIRETA	RELAÇÃO DO INDICADOR COM OS ODS
<i>Aspecto: Efluentes e Resíduos</i>		
G4-EN22	Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação	A Companhia descartou 15.160 m <sup>3</sup> , o equivalente ao seu consumo descontando-se algumas perdas (cerca de 10%), na rede pluvial ou de esgoto. A Lojas Renner não possui nenhum sistema de reaproveitamento de água.
<i>Aspecto: Produtos e Serviços</i>		
G4-EN27	Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços	Páginas 82 a 89
G4-EN28	Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos, por categoria de produto	Páginas 84 e 88
<i>Aspecto: Transporte</i>		
G4-EN30	Impactos ambientais significativos decorrentes do transporte de produtos e outros bens e materiais usados nas operações da organização, bem como do transporte de seus empregados	Página 85
<i>Aspecto: Geral</i>		
G4-EN31	Total de investimentos e gastos em proteção ambiental, por tipo	Página 82

INDICADORES GRI	LOCALIZAÇÃO DO INDICADOR OU RESPOSTA DIRETA	RELAÇÃO DO INDICADOR COM OS ODS
<i>Aspecto: Avaliação ambiental de fornecedores</i>		
G4-EN32	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	100% dos fornecedores de revenda são selecionados com base em critérios ambientais. Deles é exigida a Certificação ABVTEX, que apresenta o bloco 16 do <i>checklist</i> voltado a Gestão Ambiental da empresa, bem como o bloco 11 - Monitoramento e Documentação, que verifica a apresentação da Licença Ambiental. Além disso, a auditoria de Conformidade da Renner exige a apresentação da Licença Ambiental da empresa no bloco 29 do seu <i>checklist</i> vigente.
G4-EN33	Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	Páginas 82 a 89
<b>SOCIAL: PRÁTICAS TRABALHISTAS E TRABALHO DECENTE</b>		
<i>INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO SOCIAL</i>		
<i>Aspecto: Emprego</i>		
G4-LA3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade, discriminadas por gênero	Em 2015, 630 colaboradores da Lojas Renner S.A. tiraram licença maternidade, dos quais, 94% retornaram ao trabalho, os quais 53% completaram 12 meses depois de terminado o período de licença.
<i>Aspecto: Saúde e segurança no trabalho</i>		
G4-LA5	Percentual da força de trabalho representada em comitês formais de saúde e segurança, compostos por empregados de diferentes níveis hierárquicos, que ajudam a monitorar e orientar programas de saúde e segurança no trabalho	Página 71
G4-LA6	Tipos e taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e número de óbitos relacionados ao trabalho, discriminados por região e gênero	Página 71

INDICADORES GRI		LOCALIZAÇÃO DO INDICADOR OU RESPOSTA DIRETA	RELAÇÃO DO INDICADOR COM OS ODS
AF-31	Iniciativas e programas para identificar, reduzir e prevenir a ocorrência de lesões osteomuscular.	Página 71	
<i>Aspecto: Treinamento e Educação</i>			
G4-LA9	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	Página 55	
G4-LA11	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	Página 56	
<i>Aspecto: Diversidade e igualdade de oportunidades</i>			
G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros Indicadores de diversidade	Página 34	
<i>Aspecto: Igualdade de Remuneração entre Mulheres e Homens</i>			
G4-LA13	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes	Páginas 69 e 70	
<i>Aspecto: Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas</i>			
G4-LA14 - Global Compact	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas	Páginas 74 a 77	
G4-LA15 Global Compact	Impactos negativos significativos reais e potenciais para as práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	Páginas 74 a 77	

INDICADORES GRI		LOCALIZAÇÃO DO INDICADOR OU RESPOSTA DIRETA	RELAÇÃO DO INDICADOR COM OS ODS
<b>SOCIAL: DIREITOS HUMANOS</b>			
<i>INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO SOCIAL</i>			
<i>Aspecto: Investimentos</i>			
G4-HR2 Global Compact	Total de horas de treinamento para empregados em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo o percentual de empregados que recebeu treinamento	Página 36	
<i>Aspecto: Não Discriminação</i>			
G4-HR3 Global Compact	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	Em 2015, foram recebidos contatos sobre 13 possíveis casos de discriminação no ambiente de trabalho, dos quais, após análise, apenas quatro foram considerados procedentes e resultaram em três desligamentos sem justa causa e um por justa causa.	
<i>Aspecto: Liberdade de Associação e Negociação Coletiva</i>			
G4-HR4 Global Compact	Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito	A operação das Lojas Renner é coberta 100% por negociação coletiva e não foram identificadas operações em que o direito de liberdade de associação e negociação coletiva tenha sido violado ou tenha risco nas empresas do grupo.	
<i>Aspecto: Trabalho Infantil</i>			
G4-HR5 Global Compact	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil	Páginas 76 e 77	

INDICADORES GRI	LOCALIZAÇÃO DO INDICADOR OU RESPOSTA DIRETA	RELAÇÃO DO INDICADOR COM OS ODS
<i>Aspecto: Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo</i>		
G4-HR6 Global Compact	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo	Páginas 76 e 77 
<i>Aspecto: Avaliação de fornecedores em direitos humanos</i>		
G4-HR10	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a direitos humanos	Páginas 76 e 77
G4-HR11	Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	Páginas 74 a 77
<b>SOCIAL: SOCIEDADE</b>		
<i>INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO SOCIAL</i>		
<i>Aspecto: Combate à corrupção</i>		
G4-SO3 Global Compact	Percentual e número total de operações submetidas a avaliações de riscos relacionados a corrupção e os riscos significativos identificados	Todas as contratações da Companhia são seguidas de assinatura do referido Termo de Compromisso, que expressa claramente que a Lojas Renner e suas controladas não compactam com qualquer ato de corrupção e que tal premissa deve ser seguida por todos os seus parceiros de negócios. 
G4-SO4 Global Compact	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Página 35 
G4-SO5 Global Compact	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Em 2015, não aconteceram casos de corrupção na operação da Companhia. 

INDICADORES GRI	LOCALIZAÇÃO DO INDICADOR OU RESPOSTA DIRETA	RELAÇÃO DO INDICADOR COM OS ODS
<i>Aspecto: Políticas Públicas</i>		
G4-SO6 Global Compact	Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos e políticos discriminadas por país e destinatário/beneficiário	A Lojas Renner não efetuou nenhuma contribuição a partido político em 2015 
<i>Aspecto: Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade</i>		
G4-SO9	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade	Páginas 74 a 77
G4-SO10	Impactos negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores na sociedade e medidas tomadas a esse respeito	Páginas 74 a 77
<b>SOCIAL: RESPONSABILIDADE PELO PRODUTO</b>		
<i>INFORMAÇÕES SOBRE A FORMA DE GESTÃO SOCIAL</i>		
<i>Aspecto: Saúde e Segurança do Cliente</i>		
G4-PR1	Percentual das categorias de produtos e serviços significativas para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança buscando melhorias	Nas lojas da Renner e Youcom, as amostras de linha mole (roupas) são provadas e validadas em corpo humano, testando o conforto e a vestibilidade no uso do produto. A partir daí, são propostas melhorias de qualquer tipo de risco de desconforto por atrito, pressão, coceiras, costuras ou aviamentos inadequados, entre outros. A modelagem das peças é construída seguindo o padrão Renner de tamanhos corporais, que, por sua vez, atende às Normas da ABNT (ABNT NBR 16060:2012).

INDICADORES GRI	LOCALIZAÇÃO DO INDICADOR OU RESPOSTA DIRETA	RELAÇÃO DO INDICADOR COM OS ODS
G4-PR2	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relacionados aos impactos causados por produtos e serviços na saúde e segurança durante seu ciclo de vida, discriminado por tipo de resultado	Em 2015, ocorreram nove autos de infração relacionados a produtos de perfumaria fora do prazo de validade. Todos os casos aguardam decisão administrativa.
<i>Aspecto: Rotulagem de Produtos e Serviços</i>		
G4-PR5	Resultados de pesquisas de satisfação do cliente	Página 72
<i>Aspecto: Comunicações de Marketing</i>		
G4-PR6	Venda de produtos proibidos ou contestados	A Renner não vende produtos proibidos ou contestados.
<i>Aspecto: Privacidade do cliente</i>		
G4-PR8	Número total de queixas e reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes	Em relação aos produtos financeiros, não houve reclamações no Fale Conosco ou Reclame Aqui sobre este assunto.
<i>Aspecto: Conformidade</i>		
G4-PR9	Valor monetário de multas significativas por não conformidade com leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços	Em 2015, foram pagas 68 multas correspondendo ao valor total de R\$ 268.137,66.

Objetivos do Desenvolvimento Sustentável



- 1 Acabar com a pobreza em todas as suas formas, em todos os lugares
- 2 Acabar com a fome, alcançar a segurança alimentar, melhorar a nutrição
- 3 Assegurar uma vida saudável e promover o bem-estar para todos
- 4 Garantir educação inclusiva, equitativa e de qualidade
- 5 Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas
- 6 Garantir disponibilidade e manejo sustentável da água

- 7 Garantir acesso à energia barata, confiável, sustentável
- 8 Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável
- 9 Construir infraestrutura resiliente, promover a industrialização inclusiva
- 10 Reduzir a desigualdade entre os países e dentro deles
- 11 Tornar as cidades e os assentamentos humanos inclusivos, seguros, resilientes
- 12 Assegurar padrões de consumo e produção sustentável

- 13 Tomar medidas urgentes para combater a mudança do clima
- 14 Conservar e promover o uso sustentável dos oceanos
- 15 Proteger, recuperar e promover o uso sustentável das florestas
- 16 Promover sociedades pacíficas e inclusivas para o desenvolvimento sustentável
- 17 Fortalecer os mecanismos de implementação e revitalizar a parceria global



SUPLEMENTO SETORIAL	LOCALIZAÇÃO DO INDICADOR OU RESPOSTA DIRETA	VERIFICAÇÃO EXTERNA
<i>Aspecto: Código de Conduta</i>		
AF1	Código de conduta conteúdo e cobertura	Páginas 74 a 77
<i>Aspecto: Processo de Auditoria</i>		
AF2	Partes e pessoal envolvido no código de conduzir função de <i>compliance</i>	Páginas 74 a 77
AF3	Processo de auditoria de conformidade	Páginas 74 a 77 Fornecedores
<i>Aspecto: Procedimentos de Reclamação</i>		
AF4	Política e procedimentos para receber, investigar e responder às queixas e reclamações	Páginas 35 e 36
<i>Aspecto: Capacitação</i>		
AF5	Estratégia e âmbito de esforços para fortalecer a capacidade de gestão, de trabalhadores e outras partes na melhoria do desempenho nas questões sociais e ambientais	Páginas 74 a 77
<i>Aspecto: Integração do Negócio</i>		
AF6	Políticas para seleção de fornecedores, gestão e rescisão	Páginas 74 a 77

SUPLEMENTO SETORIAL	LOCALIZAÇÃO DO INDICADOR OU RESPOSTA DIRETA	VERIFICAÇÃO EXTERNA
<i>Aspecto: Código de Conduta</i>		
AF7	Quantidade e local dos postos de trabalho cobertos pelo Código de Conduta	Páginas 74 a 77
<i>Aspecto: Processo de Auditoria</i>		
AF8	Número de auditorias realizadas e porcentagem dos locais de trabalho auditados	Páginas 74 a 77
<i>Aspecto: Integração do Negócio</i>		
AF15	Análise de dados de auditorias de conformidade de código	Páginas 74 a 77
AF16	Práticas de remediação em resposta às constatações de não conformidade	Páginas 74 a 77
AF17	As ações para identificar e mitigar negócios práticas que afetam o cumprimento do código	Páginas 74 a 77



Andrea Hiromi de Souza Okada

Coordenadora de Operações de Loja • 17 anos de Companhia

Comecei na empresa trabalhando em loja, depois fiz parte da equipe de Produtos Financeiros e, atualmente, estou na Divisão de Lojas. Cada dia é diferente do outro, com novos desafios e a busca contínua por conhecimento: é o que me fascina na Renner.



Alessandra Scheffer Dahn

Vendedora RVM • 12 anos de Companhia

A Renner foi e permanece para mim como uma escola, pois quando entrei na empresa tinha a expectativa de aprender sobre moda e hj percebo a evolução não somente do meu profissional mas também da empresa em relação a isso! Me sinto orgulhosa de fazer parte desse time!



Maria Lúcia Félix

Gerente Sênior de Desenvolvimento de Recursos Humanos • 20 anos de Companhia

Quando entrei na empresa tínhamos dez lojas e ter contribuído para este crescimento é motivo de muito orgulho para mim! Estes 20 anos foram de muito aprendizado, encantamento e profunda identificação com os valores da Empresa!



Fernanda Feijó

Gerente Sênior de Desenvolvimento de Estilo • 21 anos de Companhia

Iniciei na Renner como *trainee* e passei por vários setores. A empresa sempre me proporcionou novos desafios que me inspiram todos os dias. É muito gratificante ver as pessoas que formei e o que construímos nestes anos. Me identifico totalmente com os valores da empresa, amo moda, varejo e o trabalho que realizo na Renner. Fico muito feliz em participar da Renner do futuro!



Eva Dolores Soares

Coordenadora da Secretaria Geral • 24 anos de Companhia

A Renner me encantou por seus princípios e valores, tão semelhantes aos meus próprios. Aqui, encontrei amigos verdadeiros, para vida toda. E neste ambiente fértil, de desenvolvimento profissional, tive o privilégio de acompanhar todas as fases da empresa (familiar, controle JCPenney e Novo Mercado), tendo até o desafio de ficar fluente em inglês em três meses, na entrada da JCPenney. Em 2016, após 24 anos, continuo encantada por esta empresa tão inspiradora!

Alessandra Sharzprodsky

Ger. Geral Arquitetura e Engenharia • 17 anos de Companhia

Entre no Programa de *Trainee* da Renner em 2001, com o desafio de trabalhar em uma nova cidade, empresa e área, sem saber que, no futuro, teria a honra de ser responsável pela área de Arquitetura, Engenharia e Manutenção da Renner, Camicado e Youcom. Aqui me desenvolvo todos os dias e enfrento muitos desafios: o maior que temos é o de liderar pessoas, fazendo com que o ambiente de trabalho possa ser sempre construtivo, de inovação, desenvolvimento e muito respeito. A Renner chegou aonde chegou por ter um time de primeira!



Diva Freire

Coord. de Relações com Investidores • 21 anos de Companhia

Estou há 21 anos na Renner e participei de momentos muito importantes na Companhia. Trabalhei com a família Renner, depois com a J.C.Penney e, em 2005, tive a honra de apresentar a mudança para Corporation (a primeira do Brasil). Foi um momento de revolução na Companhia e na minha vida! Aqui, cada dia é um aprendizado!



Rafaella Fontinele

*Trainee* de Gerente da Loja • 10 anos de Companhia

Iniciei minha carreira na Renner no momento de expansão da empresa para a região nordeste do Brasil. Tive a empresa como alicerce na minha vida profissional, iniciando como operadora de caixa e, ao contribuir com o resultado da empresa, conquistei o cargo de tesoureira. E foi como "caixa treinadora" que conquistei o de Supervisão: "não sabendo que era impossível" [dito da empresa], continuei o meu trabalho e, liderando equipes e me fazendo exemplo na busca incansável de resultados, hoje sou *trainee* de gerência de loja e me sinto privilegiada em fazer parte desta empresa, que contrata e desenvolve pessoas.



Karla Hofmann

Gerente Sênior de Compras • 21 anos de Companhia

Nossa!!! Já se passaram mais de 20 anos em minha carreira aqui na Renner e parece que foi ontem: o dinamismo, o fazer acontecer, o foco e o encantamento dessa Companhia são verdadeiros em cada um desses dias!



Lisiane Souza

Coordenadora Financeiro • 10 anos de Companhia

Há 10 anos, eu era uma estagiária cheia de sonhos, determinada a construir minha carreira em uma grande empresa. Escolhi a Renner e, hoje, como Coordenadora Financeira, me sinto realizada, aprendendo diariamente muito mais que finanças. Hoje vivo a moda, a paixão pelo trabalho e pelas pessoas que, junto comigo, formam um time focado em fazer desta empresa o nosso orgulho!



Rosilca Severo

*Trainee* de Gerente de Loja • 16 anos de Companhia

Há 16 anos, quando entrei na Renner, procurava um emprego para manter minha família com dignidade, já que meu casamento estava no fim. Aqui encontrei oportunidades e desenvolvimento, que me trouxeram até a Gerência de Lojas. Sei que posso ir muito mais longe, pois escrevo minha própria história.



Ana Paula da Rosa

*Trainee* de Gerente de Loja • 14 anos de Companhia

Comecei na Renner em 2001, trabalhando no Caixa, como temporária de Natal. Em 2002, realizei meu sonho de ser efetivada, mas minha realização estava apenas no começo: passei pela área comercial, onde aprendi muito sobre produto, moda e liderança, e acabei me tornando supervisora. Meu foco sempre foram as pessoas, assim como buscar a excelência e resultados excepcionais. Hoje completo mais um ciclo de minha realização: sou *Trainee* de Gerência das lojas Renner S.A.



Fabiana Londero

Especialista em Comunicação Corporativa • 9 anos de Companhia

Aos 30 anos de idade, após 12 anos trabalhando em agência corporativa, larguei tudo para me dedicar ao sonho de entrar para o varejo. Comecei como Analista de Comunicação Corporativa e, desde então, muita coisa aconteceu: me tornei coordenadora, especialista e, hoje, prestes a completar dez anos de empresa, quero ir além. Apaixonada pelo varejo, tive a oportunidade de vivenciar vários momentos de uma Renner que se reinventa e se renova a cada dia, mas jamais abrindo mão de seus princípios e valores.



Karen Raizer

Coordenadora de Treinamento e Seleção • 9 anos de Companhia

Iniciei na empresa como Analista de RH para atender a área de Produtos Financeiros, tanto em seleção como treinamento e, após um ano, fui promovida a Coordenadora de Recrutamento e Seleção para as vagas corporativas. Há cinco anos tive a oportunidade de me tornar Coordenadora Regional de RH, atuando junto às lojas e tendo o privilégio de estar bem perto de nossos clientes. Sou guardiã e multiplicadora da Cultura Renner.



Andrea dos Santos

*Trainee* de Gerente de Loja • 13 anos de Companhia

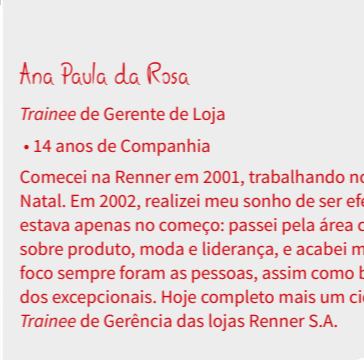
Entre na empresa como temporária para ajudar na área de vendas e logo aprendi a colocar em prática nosso principal valor: "Encantar o cliente é a nossa realização". Após 14 anos de empresa, muito feliz pelo reconhecimento do meu trabalho, quero continuar crescendo e encantando nossos clientes como *trainee* de gerente de loja!



Evellyn Vieira

*Trainee* de Gerente de Loja • 14 anos de Companhia

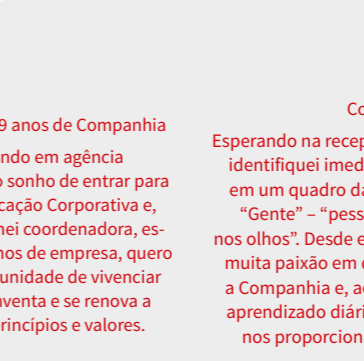
Há 14 anos, fiz a melhor escolha da minha vida. Passei 12 anos na área administrativa e há exatos dois, me encantei pela moda, sendo Supervisora Comercial. Acredito, mesmo cuidando da Moda Masculina, que as clientes são nosso tesouro e devemos sempre despertar seu desejo de compra.



Camila de Vargas

Assistente Tributário • 2 anos de Companhia

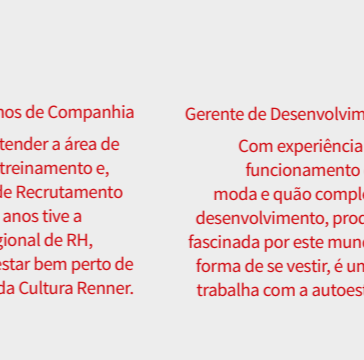
Sou Assistente Tributária e, nesse pouco tempo na empresa, aprendi muitas coisas, mas não foi só o conhecimento técnico que a empresa me proporcionou: o Nosso Jeito Renner foi muito importante para o meu aprendizado na forma de encantar clientes, sejam colegas de trabalho ou de lojas. Esse valor me ensinou uma forma diferenciada de lidar com as pessoas, dentro e fora da empresa. Sou muito grata por esse aprendizado!



Carla Favilla

Coordenadora Jurídica • 3 anos de Companhia

Esperando na recepção do RH para a entrevista de seleção, me identifiquei imediatamente com todos os valores divulgados em um quadro da empresa, mas principalmente com o valor "Gente" – "pessoas que tem paixão pelo que fazem e brilho nos olhos". Desde então, meu dia a dia no Jurídico tem sido de muita paixão em dedicar o trabalho na busca do melhor para a Companhia e, ao mesmo tempo, sou muito encantada pelo aprendizado diário que o negócio da moda e as pessoas aqui nos proporcionam. Sou agradecida por esta oportunidade.



Carolina Almeida

Gerente de Desenvolvimento de Fornecedores • 4 anos de Companhia

Com experiência anterior em outros setores, jamais imaginei o funcionamento da cadeia produtiva envolvida no universo da moda e quão complexos e dinâmicos são os processos de criação, desenvolvimento, produção e entrega das roupas em lojas. Hoje sou fascinada por este mundo e acredito que a MODA, além de designar a forma de se vestir, é uma ferramenta de inclusão social que também trabalha com a autoestima das pessoas, tornando-as mais bonitas e de bem consigo mesmas!





Náçela dos Reis

Analista de Produto • 8 anos de Companhia

Meu encontro com a Renner foi bem cedo, aos 17 anos: tinha acabado de entrar na faculdade e, para minha surpresa, na busca por um estágio, a Renner me disse sim! E dessa maneira pode se resumir minha caminhada: de estagiária na área do Feminino, hoje estou no cargo de Analista de Produto, na Diretoria do Masculino.



Jecica Job

Analista de Logística • 4 anos de Companhia

A Renner foi o meu primeiro emprego efetivo: comecei como assistente de distribuição de produtos para as lojas, na marca Blue Steel e, três anos depois, tive a oportunidade de entrar no time da área de Logística, onde posso conciliar o conhecimento adquirido com o aprendizado dessa área, em outra parte da cadeia de valor da Companhia.



Neusa Soares

Técnica da Qualidade • 6 anos de Companhia

“Vesti personagens por 17 anos. Em 2010 mudei: vim trabalhar na Renner, com pessoas de verdade. Comecei em loja e, após cinco meses, passei para o setor administrativo. Minha missão era de criar o Laboratório de Qualidade, manuais internos e *checklists* de inspeção e treinamentos. Hoje, a área de Qualidade é uma realidade. Adoro tudo que já fiz e faço nesta empresa! Bendita mudança!”



Lauriane Barbosa

Assistente Propaganda e Promoções • 5 anos de Companhia

Comecei na empresa como temporária da área de *E-commerce* e aprendi muito sobre o mundo digital. Hoje sou Assistente de Propaganda e Promoções, na área de *Marketing*, onde conheci minha verdadeira paixão. Meu objetivo é crescer junto com a empresa, sempre encantando os nossos clientes.



Maite Piazza

Analista de CRM Relacionamento • 3 anos de Companhia

Entrei na Renner como estagiária, fui promovida a assistente e, 12 meses depois, a analista. Sempre fui instigada a dar o meu melhor na Renner e a valorização do meu trabalho me motivou a ir além. Aprendi muito e ainda aprendo diariamente, e é isto que mais me encanta nesta empresa.

Eloisa Sassen

Analista Jurídico • 5 anos de Companhia

Entrei na Renner buscando um novo desafio, em uma grande empresa, mas o caminho percorrido até agora foi muito além disso. Vivencio valores que me inspiram, oportunidades que me motivam e o comprometimento de uma equipe que tem paixão pelo que se faz. Como parte do Jurídico, temos o constante desafio de fazer com que o Direito e a Moda caminhem juntos, o que me traz um novo aprendizado a cada dia. Tudo isso se traduz em duas palavras: realização e orgulho.



Maève Rodrigues

Gerente de Gestão de Fornecedores Administrativos • 6 anos de Companhia

Entrei na empresa como Compradora, na área de Suprimentos, e recebi o grande desafio de centralizar as negociações de TI, que antes eram feitas pela própria área. Em 2012, participei da criação da área de Gestão de Fornecedores Administrativos (GFA). Em 2013, fui promovida a Coordenadora da GFA e, após um ano, assumi a Gerência da área. Foram seis anos de muitos desafios, aprendizados e grandes conquistas!

Sabrina Franco Alice

Arquiteta de Visual Merchandising • 6 anos de Companhia

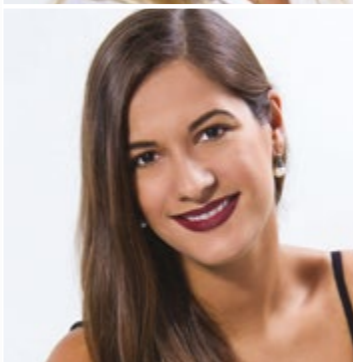
Entrei na empresa para desenvolver *layout* de lojas, quando projetávamos os espaços com foco no tamanho de departamentos e marcas. Hoje desenvolvemos Arquitetura de *Visual Merchandising*, com *layouts* pensados para agregar valor às coleções - me aprofundi no conhecimento de moda e produto para propor a melhor experiência de compras para as nossas clientes. Consigo unir arquitetura à moda.



Karina Façundes

Analista de Contas a Pagar - CSC • 3 anos de Companhia

Minha trajetória na Renner começou com muitos desafios, como Assistente de Contas a Pagar. Busquei meu desenvolvimento profissional em uma empresa sólida e conceituada, e fui promovida a Analista Financeiro do CSC. Me sinto feliz por fazer parte do time Renner!



Suelen Joner

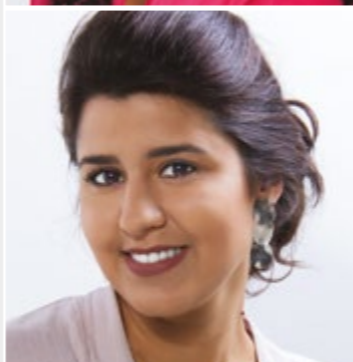
Especialista de Gestão Ambiental • 4 anos de Companhia

Quando fui chamada para à entrevista na Companhia, pensei: o que uma engenheira ambiental faria em uma loja de roupas? Mas como era uma fã da loja, imaginei: por que não? Dias depois recebi a notícia que a vaga era minha e fui surpreendida com os desafios que me aguardavam, que não eram poucos: precisava estruturar, na Gerência de Responsabilidade Social, a área ambiental da Companhia. Hoje faço parte da Gerência de Sustentabilidade e dou continuidade à minha jornada de realização pessoal e profissional.

Simone Silva

Secretária • 6 anos de Companhia

Secretária Executiva por formação e Pós-Graduada em Gestão e Planejamento, sempre almejei trabalhar numa grande empresa, cujo local pudesse aprender e compartilhar conhecimento. Em 2009, estava diante de mim a oportunidade de ser secretária de um dos Diretores da Companhia. Ao longo da minha jornada profissional na Renner, aprendi que construir uma carreira não significa ter apenas solidez em uma empresa e alcançar algum sucesso, é preciso construir valor, atentando aos detalhes e fazendo a diferença no dia a dia das pessoas.



Karol da Silva

Trainee de Gerente de Loja • 7 anos de Companhia

Há 19 anos, ainda criança, entrei em um loja da Renner e fiquei encantada com o ambiente e a felicidade dos colaboradores. Perguntei à minha mãe se poderia trabalhar naquela loja, e ela disse que sim, quando eu crescesse. Aos 19 anos comecei a trabalhar na Renner e hoje faço parte de um time de *Trainees* de Gerente de Loja. Sou muito feliz em fazer parte desta empresa!



Greice Costa

Assistente Administrativo • 5 anos de Companhia

Entrei na empresa em 2010 e minha primeira experiência profissional foi em loja, onde obtive muito conhecimento. Em 2012, participei do processo seletivo interno e atualmente estou no departamento de Produtos Financeiros. Minha paixão é o encantamento e não existe obstáculo quando se tem vontade!

Simone Freire

Especialista de Planejamento Financeiro • 5 anos de Companhia

Aqui na Renner aprendi a importância do foco no cliente e o verdadeiro significado de Encantar. Tenho muito orgulho de trabalhar numa empresa de alta performance e que tem os mesmos valores que os meus.



Bianca Biancheti

Trainee de Gerente de Loja • 9 anos de Companhia

Comecei a trabalhar na Renner como temporária, muito nova e com muitas coisas para aprender. A Renner trouxe à minha vida profissional experiências incríveis e, cada dia mais, amo o que eu faço e me inspiro em trabalhar aqui: encantando e sendo encantada.



Raquel Coelho

Coordenadora Comercial de Produtos Financeiros • 4 anos de Companhia

Trabalho com Produtos Financeiros há dez anos e, nos últimos cinco, desenvolvi com mais profundidade o perfil de liderança comercial. Acredito que o grande diferencial da empresa é a valorização das pessoas e o encantamento de clientes. Somos movidos a desafios e apaixonados pelo que fazemos. SOMOS RENNER!

Nabile de Moura

Assistente Administrativo • 3 anos de Companhia

Em 2012 fui contratada como temporária e, com 20 dias de empresa, fui indicada a participar do processo para vagas efetivas: fui aprovada para área de CSC onde fiquei dois anos. Atualmente, estou em Produtos Financeiros, pois a empresa oferece oportunidades internas para nosso desenvolvimento e crescimento profissional. Esse é só o começo!



Lilitane Magalhães

Assistente de Marketing *E-commerce* • 5 anos de Companhia

Minha história na Renner começou em 2010, na equipe de *E-commerce*. É gratificante olhar para trás e ver que fiz parte da implantação do processo de vendas *online*. Aprendi a importância do encantamento e o cuidado que temos que ter com nossas clientes *online* e *offline*.”



Regiane de Andrade

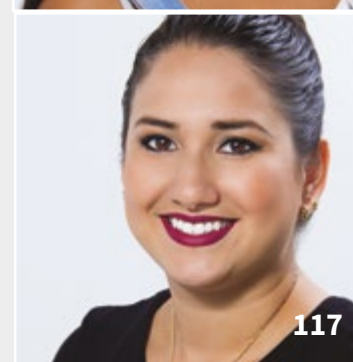
Trainee de Gerente de Loja • 6 anos de Companhia

Minha história na Renner começou no dia do meu aniversário, que foi a data do meu primeiro dia de trabalho como Caixa. Desde o início percebi o quanto as pessoas são valorizadas e crescem junto com a empresa, o que me motivou a dar sempre o meu melhor: hoje estou em processo de promoção para Gerente de Loja. A Renner foi essencial para o meu desenvolvimento profissional e pessoal.

Joice Fernandes

Trainee de Gerente de Loja • 5 anos de Companhia

Minha história na Renner se tornou uma experiência de crescimento e sucesso. Entrei como temporária e percebi a oportunidade de desenvolver uma carreira na empresa. Me motivei em sempre dar o meu melhor, com brilho no olhar. Nossos valores me inspiraram para chegar até aqui, como *Trainee* de Gerente de Loja, com muito orgulho.





KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda.  
Rua Arquiteto Olavo Redig de Campos, 105, 6º andar - Torre A  
04711-904 - São Paulo/SP - Brasil  
Caixa Postal 79518 - CEP 04707-970 - São Paulo/SP - Brasil  
Telefone 55 (11) 3940-1500, Fax 55 (11) 3940-1501  
www.kpmg.com.br

## Relatório de asseguração limitada dos auditores independentes

Ao Conselho de Administração, Acionistas e Demais Partes Interessadas  
Lojas Renner S.A.  
São Paulo - SP

### Introdução

Fomos contratados pela Lojas Renner S.A. (Renner ou "Companhia") com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual 2015 da Lojas Renner, relativas ao ano findo em 31 de dezembro de 2015.

### Responsabilidades da administração da Lojas Renner

A administração da Lojas Renner é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual 2015 de acordo com as Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4)* e com os controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

### Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações divulgadas no Relatório Anual 2015, com base no trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico (CT) 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguração Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não financeiras históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações divulgadas no Relatório Anual 2015, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.



Um trabalho de asseguração limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da Lojas Renner e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações constantes no Relatório Anual 2015, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir na forma de asseguração limitada sobre as informações de sustentabilidade tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório Anual 2015, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações constantes no Relatório Anual 2015 e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual 2015, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- (a) planejamento dos trabalhos: consideração da materialidade dos aspectos para as atividades da Lojas Renner, da relevância das informações divulgadas, do volume de informações quantitativas e qualitativas e dos sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do Relatório Anual 2015 da Lojas Renner. Esta análise definiu os indicadores a serem testados em detalhe;
- (b) entendimento e análise das informações divulgadas em relação à forma de gestão dos aspectos materiais;
- (c) análise dos processos para a elaboração do Relatório Anual 2015 e da sua estrutura e conteúdo, com base nos Princípios de Conteúdo e Qualidade das Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4)*;
- (d) avaliação dos indicadores não-financeiros amostrados:
  - entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
  - aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório Anual 2015;
  - análise de evidências que suportam as informações divulgadas;
  - visitas aos escritórios da Lojas Renner para aplicação destes procedimentos, assim como dos itens (b) e (c);
- (e) análise da razoabilidade das justificativas das omissões de indicadores de desempenho associados a aspectos e tópicos apontados como materiais na análise de materialidade da Companhia;
- (f) confronto dos indicadores de natureza financeira com as demonstrações financeiras e/ou registros contábeis.



Acreditamos que as informações, as evidências e os resultados obtidos em nosso trabalho são suficientes e apropriados para fundamentar nossa conclusão na forma limitada.

#### Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguuração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguuração razoável. Consequentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguuração razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguuração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório Anual 2015.

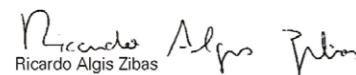
Os dados não financeiros estão sujeitos a mais limitações inerentes do que os dados financeiros, dada a natureza e a diversidade dos métodos utilizados para determinar, calcular ou estimar esses dados. Interpretações qualitativas de materialidade, relevância e precisão dos dados estão sujeitos a pressupostos individuais e a julgamentos. Adicionalmente, não realizamos qualquer trabalho em dados informados para os períodos anteriores, para a avaliação da adequação das suas políticas, práticas e desempenho em sustentabilidade, nem em relação a projeções futuras.

#### Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Relatório Anual 2015 da Lojas Renner, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com as Diretrizes para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-G4)* e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 28 de abril de 2016

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda.

  
Ricardo Algis Zibas

KPMG Assessores Ltda.  
CRC 2SP034262/O-4 F-SP

  
Eduardo V. Cipullo  
Accountant CRC 1SP135597/O-6

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda., uma sociedade simples brasileira, de responsabilidade limitada, é firma-membro da rede KPMG de firmas-membro independentes e afiliadas à KPMG International Cooperative ("KPMG International"), uma entidade suíça.

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda., a Brazilian limited liability company and a member firm of the KPMG network of independent member firms affiliated with KPMG International Cooperative ("KPMG International"), a Swiss entity.

3

## Informações corporativas

A Lojas Renner S.A. mantém um canal aberto para que seus públicos esclareçam dúvidas, comentem ou solicitem novas informações sobre sua gestão, princípios e práticas de sustentabilidade. A equipe da Gerência de Sustentabilidade, dedicada ao tema, atende por meio do seguinte canal: [relatorio@lojasrenner.com.br](mailto:relatorio@lojasrenner.com.br)

## Sede

Lojas Renner S.A.

Avenida Joaquim Porto Villanova, 401

CEP: 91410-400 – Jardim Carvalho

Porto Alegre (RS) – Brasil

Tel.: +55 (51) 3272.2450

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

## Sugestões, dúvidas e comentários sobre este relatório

Lojas Renner S.A.

Gerência de Sustentabilidade

Avenida Joaquim Porto Villanova, 401

CEP: 91410-400 – Jardim Carvalho

Porto Alegre (RS) – Brasil

E-mail: [relatorio@lojasrenner.com.br](mailto:relatorio@lojasrenner.com.br)

# Créditos

---

## Coordenação

Diretoria de Recursos Humanos – Gerência de Sustentabilidade e Diretoria Administrativa, Financeira e de RI – Gerência de Relações com Investidores

Projeto editorial, redação de conteúdo,  
consultoria GRI e Relato Integrado e tradução

Ricca RI • [www.riccari.com.br](http://www.riccari.com.br)

Projeto gráfico, ilustrações e diagramação

Canhotórium Arte Aplicada • [www.canhotorium.com.br](http://www.canhotorium.com.br)

## Fotos

Estúdio Catafesto • [www.catafesto.com](http://www.catafesto.com)



LOJAS RENNER S.A.

Relatório Anual 2015

 RENNER you.com CMICADO