

LOJAS RENNER S.A

 RENNER  CAMICADO  youcom  realize

2017

INFORME

ANUAL



ÍNDICE

PANORAMA GENERAL: QUIÉNES SOMOS Y CÓMO GENERAMOS VALOR

03	INTRODUCCIÓN
06	MENSAJE DE LA ADMINISTRACIÓN
09	DESTACADOS 2017
12	QUIÉNES SOMOS
34	ESCENARIO DE ACTUACIÓN
43	CICLO ESTRATÉGICO DE DESARROLLO
53	MODA RESPONSABLE
68	CÓMO GENERAMOS VALOR

MODA RESPONSABLE: NUESTRA ACTUACIÓN EN DETALLE

COMPROMISOS ASUMIDOS	72
PROVEEDORES RESPONSABLES	75
GESTIÓN ECOEFICIENTE	88
COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN	96
PRODUCTOS Y SERVICIOS SUSTENTABLES	114
SEGUIMIENTO DE METAS	122
SOBRE ESTE INFORME	127
ÍNDICE DE CONTENIDO GRI	130
DICTAMEN DE AUDITORÍA	140
PARA SABER MÁS	141
CRÉDITOS	142



INTRODUCCIÓN

ESTIMADO *LECTOR*

Este es el Informe Anual 2017 de Lojas Renner S.A., que reafirma el compromiso de Lojas Renner S.A. con la transparencia y el diálogo abierto con todos nuestros públicos.

En este informe, encontrará información relevante y detallada sobre el perfil y la estrategia de la Compañía para la sustentación del negocio y la generación de valor para la sociedad, así como los principios y valores que guían nuestra actuación y desempeño en sustentabilidad.

CÓMO LEER ESTE INFORME

ESTE INFORME ESTÁ COMPUESTO POR DOS PARTES:

1 | Panorama general: quiénes somos y cómo generamos valor

Información relevante sobre el perfil de la Compañía y nuestra estrategia para la generación de valor.

Desde la página 03 hasta la 69.

2 | Moda Responsable: nuestra actuación en detalle

Información e indicadores detallados sobre los temas relevantes para el negocio.

Desde la página 70 hasta la 142.



TRANSPARENCIA Y CONFIABILIDAD

GRI 102-56

La información contenida en este informe está garantizada por KPMG, empresa independiente que certifica la veracidad de los datos.



¡ATENCIÓN!

A LO LARGO DEL CONTENIDO, SIEMPRE QUE UTILICEMOS LOS TÉRMINOS “LOJAS RENNER S.A.” O “COMPAÑÍA”, NOS ESTAREMOS REFIRIENDO A LOJAS RENNER (RENNER) Y SUS SOCIEDADES CONTROLADAS: CAMICADO, YOUCOM Y REALIZE.

CUANDO NOS REFERIMOS ESPECÍFICAMENTE A UNO DE LOS NEGOCIOS, UTILIZAMOS LOS TÉRMINOS “RENNER”, “CAMICADO”, “YOUCOM” Y “REALIZE”, O LA EXPRESIÓN “EMPRESA”.

MEJORES PRÁCTICAS ADOPTADAS

Esta publicación se basa en estándares reconocidos internacionalmente, Global Reporting Initiative e Informe Integrado <IR>, que brindan pautas y determinan normas y buenas prácticas para la comunicación empresarial.

A lo largo del contenido, cuando la información abordada atienda los indicadores GRI, aparecerá el siguiente símbolo, que señalará el indicador al que se refiere: **GRI XX-X**

Al final del material, también podrá acceder a un **índice de referencia de los indicadores GRI**, para encontrar específicamente el indicador que desee consultar.

Cuando la información abordada se refiera a los capitales de nuestro negocio, en línea con las directrices del informe integrado, aparecerán los siguientes símbolos:



FINANCIERO



NATURAL



MANUFACTURADO



HUMANO



SOCIAL Y DE RELACIONES



INTELLECTUAL



PARA SABER MÁS

A lo largo de esta publicación, redireccionamos al lector a otras publicaciones de la Compañía que pueden brindar más detalles, tales como los Estados Financieros y el Formulario de Referencia (FR)*.

**El FR publicado en la época de lanzamiento de este informe aborda el año 2016, ya que el FR 2017 será lanzado a fines de mayo.*

MENSAJE

de la Administración

GRI 102-14

Creemos que la sustentabilidad es un valor indisociable del negocio, de su estrategia y desempeño. Por eso, el siguiente mensaje se publica con el mismo contenido tanto en este Informe como en los Estados Financieros de 2017, los dos documentos en que, anualmente, el Presidente del Consejo de Administración y nuestro Director Presidente llevan un mensaje a nuestros stakeholders.

La excepción se da por la inclusión, en el texto destacado en el mensaje de este informe, de la declaración de nuestro apoyo continuo al Pacto Global, ya que esta publicación también comunica a la Organización de las Naciones Unidas (ONU) nuestro progreso en relación con los compromisos asumidos a lo largo del año.

En 2017, nuestro modelo de negocio probó ser resiliente. En un año de muchos desafíos en el escenario económico brasileño, retomamos el crecimiento y aumentamos nuestras inversiones aún más. La fuerza que nos mueve es, sin lugar a dudas, la pasión por lo que hacemos. Tenemos brillo en los ojos, ganas de hacer más y una inconformidad que nos permite avanzar.

La proximidad con los clientes, el conocimiento sobre moda y el conjunto de prácticas diarias con foco en la simplicidad de los procesos y orientadas a la eficiencia operativa es lo que nos llevó a aprovechar las oportunidades que surgieron para expandirnos, con la apertura de 70 tiendas en el año.

También concluimos proyectos importantes que nos permitirán avanzar y garantizar nuestra competitividad en el futuro. En 2017, finalizamos una etapa importante en inversiones de infraestructura y, ahora, tenemos

una plataforma tecnológica moderna y actualizada, que servirá como base para integrar la experiencia de compra en todos los canales.

Comenzamos este recorrido con la construcción de nuevos Centros de Distribución, los cuales nos permitieron operar un nuevo modelo logístico. Luego, evolucionamos con la actualización total de los ERPs de la Compañía y, este año que pasó, concluimos la modernización de las plataformas de *e-commerce* y de productos financieros, que están listas para ofrecer nuevas funcionalidades y servicios, en línea con las principales referencias mundiales.

Todas estas iniciativas también nos permitirán tener una mayor precisión y control de los inventarios, promoviendo ganancias de productividad, un mayor uso de nuevas tecnologías y, por lo tanto, mejorar la experiencia de compras de nuestros clientes. Entendemos, también, que

este proceso de actualización fue el paso fundamental para poder ofrecer una experiencia multicanal, mediante el uso de datos, lo cual aumentará significativamente nuestra proximidad con los clientes.

También en 2017, destacamos la entrada en operación de Realize CFI, nuestra Institución Financiera, que apoyará el negocio core del comercio minorista. A través de Realize CFI, pasamos a tener una mayor agilidad y flexibilidad para la gestión del ramo financiero, pudiendo, incluso, ofrecer nuevas funcionalidades y servicios a los clientes de las Tarjetas, generando una mayor relación e interacción con la marca Renner. En la parte de infraestructura, también concluimos el cambio de la plataforma de productos financieros, por una más moderna y flexible, que nos permite una conexión más ágil con los sistemas internos y externos. Además, digitalizamos los procesos de concesión y recuperación de crédito, proporcionando mayor facilidad y agilidad a nuestros clientes.

Otro hecho significativo de 2017 fue la inauguración de las primeras tiendas de Renner fuera de Brasil. A partir de septiembre, lanzamos nuestra marca en Uruguay y ya contamos con tres unidades en operación. Este fue

un paso fundamental para probar nuestro modelo de negocio fuera del país y consolidar la infraestructura tecnológica y de procesos. Hasta el momento, las perspectivas son positivas, en función de la buena receptividad que tuvimos en dicho país.

En línea con nuestro compromiso con el Pacto Global de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), que apoyamos continuamente, seguimos evolucionando también en el desarrollo sustentable de nuestro negocio, luego de la definición de las directrices estratégicas de sustentabilidad y moda responsable, administradas a través de cuatro pilares:

i) proveedores responsables, ii) gestión ecoeficiente, iii) compromiso y participación de colaboradores, comunidades y clientes, y iv) productos y servicios sustentables. Durante el año, realizamos mejoras en el Programa de Desarrollo de Proveedores y en la parte de Conformidad, tanto en la cadena textil como en la construcción civil de nuestras tiendas y CDs. Tuvimos progresos importantes en la gestión eficiente de residuos e insumos, y nos enfocamos en lograr una mayor participación de nuestros stakeholders. En 2017, invertimos en el concepto de economía circular — como podrá ver más adelante en este informe —, con

el desarrollo de más de 1,6 millones de prendas. Como reconocimiento, durante el año, obtuvimos el 10º lugar en el Dow Jones Sustainability Index y entramos como miembro de la FTSE4Good, del Financial Times y la Bolsa de Londres.*

En lo que se refiere al Gobierno Corporativo, en 2017, realizamos una profunda evaluación de nuestras prácticas actuales en relación con el Código Brasileño de Gobierno Corporativo y con las mejores prácticas internacionales, así como con el Reglamento del Nuevo Mercado, a fin de prepararnos para una serie de mejoras que prevemos implementar en 2018. También comenzamos a adaptarnos a las nuevas reglas del Nuevo Mercado, proceso en el cual votamos favorablemente en todas las propuestas presentadas por la B3.

Como consecuencia de las iniciativas anteriores, en este ejercicio, alcanzamos un Ingreso Líquido de Mercaderías de R\$ 6,6 mil millones, con un crecimiento de 15,4 %, y Ventas en Mismas Tiendas de 9,2 %. El Margen Bruto de Operación de Comercio Minorista fue de 55,7 % y el de EBITDA Total, de 22,4%. La Ganancia Líquida llegó a R\$ 732,7 millones, con un crecimiento del 17,2 %. A lo largo del año, vimos el flujo creciente

*Información modificada en el Mensaje de la Administración divulgada en el Balance Anual 2017 que se encuentra disponible en www.lojasrenner.com.br/ri

en las tiendas y tuvimos un desempeño destacado en el comercio minorista de vestimenta prácticamente todos los meses, según los datos del IBGE (Instituto Brasileño de Geografía y Estadística). En la Bolsa, nuestras acciones negociaron un volumen promedio diario de R\$ 87,1 millones, manteniendo nuestra posición como una de las acciones más líquidas entre las empresas minoristas del país.

Nada de esto hubiera sido posible sin el notable empeño de nuestros colaboradores. Incluso en un período adverso, logramos invertir y, de forma austera, administrar los gastos operativos. Nuestro equipo sabe quiénes somos, cómo somos y adónde queremos llegar y, por eso, todos actúan de forma comprometida, construyendo la empresa que soñamos, transformando nuestros planes en realidad. Fue así que, en 2017, contamos con un nivel de compromiso récord del 88%, lo que nos coloca, según datos de AONHewitt, en zona de alta performance a nivel mundial, desde hace más de siete años. Adicionalmente, fuimos evaluados como la 11ª marca más valiosa de Brasil en el ranking de Interbrand.

Y ahora, en 2018, el año comienza como un momento de reanudación, en el cual, habiendo pasado el período más crítico del ciclo económico, comenzamos a vislumbrar señales positivas en nuestro país, lo cual nos dará confianza para invertir, tanto en Brasil como en el exterior, en los procesos orientados a fortalecer la competitividad de nuestra proposición de valor. De acuerdo con el presupuesto de capital a ser presentado a los accionistas, se destinarán R\$620 millones para la apertura de 25 a 30 tiendas de Renner — dos en Uruguay —, 10 a 15 unidades de Camicado, y entre 20 y 25 de Youcom, además de inversiones en TI, logística y remodelaciones.

Agradecemos a todos los accionistas, colaboradores, clientes y proveedores por la confianza depositada en esta Compañía.



Osvaldo Burgos Schirmer

Presidente del Consejo de Administración

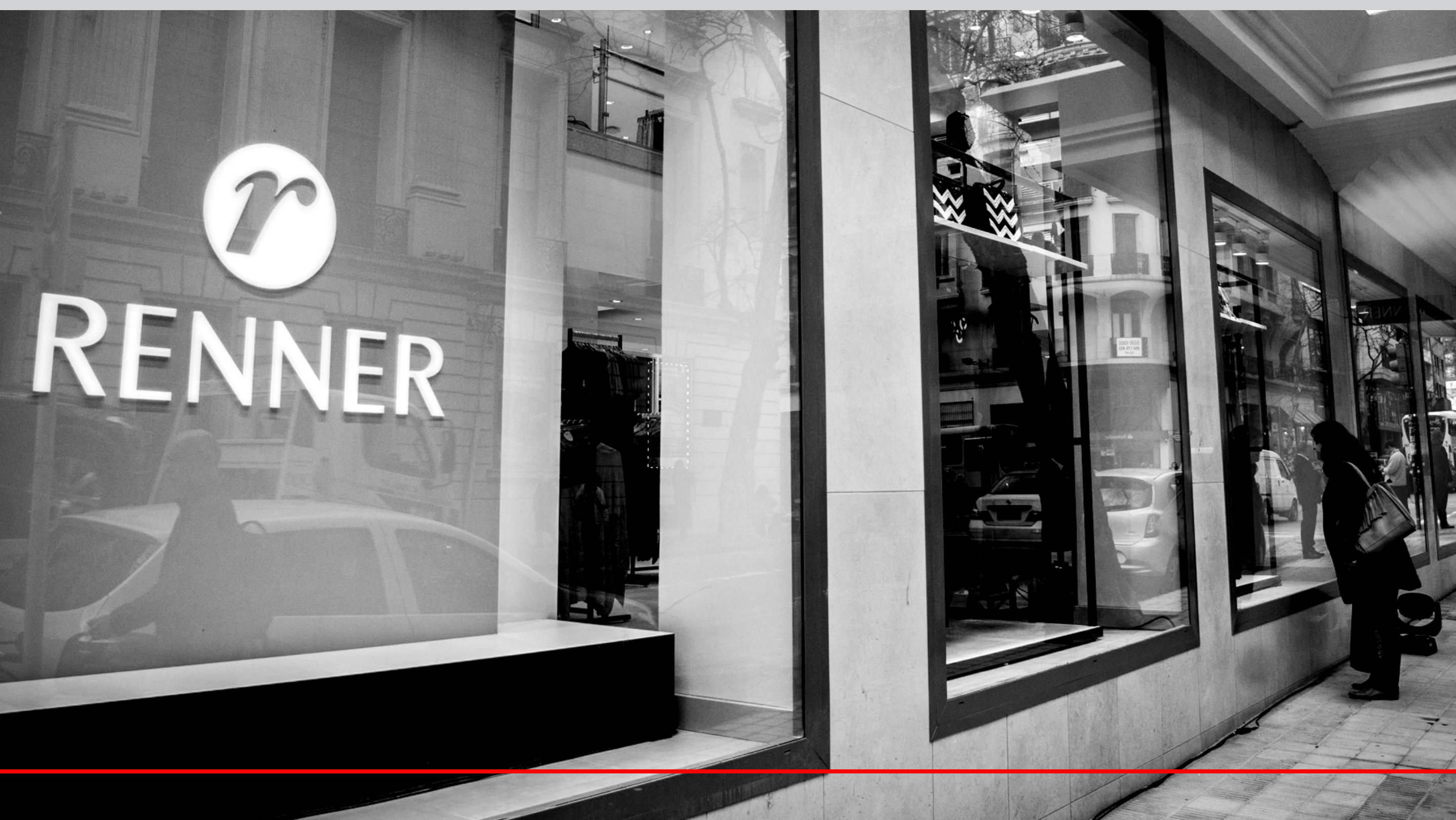


José Galló

Director Presidente

DESTACADOS 2017

CRECIMIENTO CONTINUO Y CONSISTENTE



| NUEVOS NEGOCIOS

Apertura de **70** lojas, entre Renner, Camicado e Youcom.
Inauguración de las **3** primeiras tiendas da Renner en **Uruguai**.
Entrada en operación de **Realize CFI**, nuestra Institución Financiera

| RESULTADOS LOJAS RENNER S.A.

Crecimiento de:

15,4% Ingreso Líquido de Mercaderías.

9,2% Ventas en Mismas Tiendas.

17,2% de Ganancia Líquida.

| GOBIERNO CORPORATIVO

Valorización del **70,5%** en las acciones **LREN3**, negociadas en la **B3**, muy por encima de los **26,9%** del Ibovespa.

Actualización continua de las mejores prácticas de gobierno corporativo, por medio del análisis de referencias como el Reglamento del Nuevo Mercado de la B3 — Brasil, Bolsa, Balcão —, el Código Brasileño de Gobierno Corporativo y otras prácticas nacionales e internacionales

LA MODA RESPONSABLE ES NUESTRO NEGOCIO

01 | PROVEEDORES RESPONSABLES

3.595 visitas técnicas a proveedores nacionales de Reventa de Confección, Calzados y Accesorios.

Ampliación del alcance de las visitas técnicas nacionales con la **inclusión del 100% % de las empresas de belleza (Alchemia)**.

100% de proveedores de reventa nacionales de vestimenta, calzados y accesorios con certificación ABVTEX. de vestuário, calçados e acessórios **com certificação ABVTEX**.

Mejora del proceso de rastreabilidad y **100% de visitas técnicas** aplicadas a los proveedores nacionales de vestimenta, calzados y accesorios.

Inicio del proceso de **conformidad legal y responsabilidad social** en proveedores de reventa internacionales.

Diagnóstico ambiental de la cadena de proveedores de reventa nacionales como base para el proceso de evaluación ambiental de los proveedores en 2018.

Mejora de 12 p.p. en la puntuación promedio general de los proveedores de reventa en el **IDGP** (Índice de Desarrollo Global de Proveedores), en comparación con el desempeño entre enero y diciembre de 2017.

02 | GESTIÓN ECOEFICIENTE

Compensación del 100 % de las emisiones referentes a 2016.

Reducción de **3,0%** en el consumo de **energía***.

Primer contrato para abastecimiento de tiendas con **energía solar**.

**Considerando un grupo de 248 tiendas de Renner que, para efectos de comparabilidad, ya poseían un año completo de consumo en 2017.*

03 | COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN

Compromiso del 88 % de los colaboradores en Renner y del 83 % en Camicado.

Logro de diversos reconocimientos por las prácticas de gestión de personas:

Empresa de Valor, por el diario Valor Econômico. Una de las **150 Mejores Empresas para Trabajar**, por la Guía Você S.A.

Mejores para Iniciar la Carrera y de las Mejores en la Gestión de Personas, por Valor Carreira.

Valor de marca de **R\$ 1,3 mil millones** estimado por el estudio “Marcas Brasileñas más Valiosas”, de Interbrand, siendo considerada la **11ª** marca más valiosa de Brasil en el ranking.

96,4% de clientes clientes satisfechos y muy satisfechos en los encantómetros de Renner.

R\$ 4,7 millones invertidos por intermedio del Instituto Lojas Renner, beneficiando a más de **12.300 personas** en 51 proyectos.

04 | PRODUCTOS Y SERVICIOS SUSTENTABLES

Alianza con la **Ellen MacArthur Foundation e Universidade de São Paulo (USP)** para apoyar el desarrollo del proyecto de economía circular en los procesos de confección de la cadena de suministro.

Transformación de **380 toneladas de residuos** de la fabricación de prendas en nuevos productos, a partir del concepto de economía circular.

Producción de más de 3 millones de piezas con materias primas que generan menor impacto.

Recolección de más de 29 toneladas de residuos de perfumería y belleza en el **EcoEstilo**, servicio de logística inversa prestado desde 2011, en Renner

RECONOCIMIENTOS

10º lugar en el **Dow Jones Sustainability Index (RobecoSAM)**, en el segmento de comercio minorista.

Pasamos a ser miembro de la **FTSE4Good**, del Financial Times y la Bolsa de Londres, índice que mide el desempeño Ambiental, Social y de Gobierno Corporativo de las empresas en todo el mundo.

Fuimos seleccionados por 4º año consecutivo para el **Índice de Sustentabilidad Empresarial de la B3.**

Fuimos elegidos como la empresa **más sustentable** del sector de comercio minorista por 2º año consecutivo en la **Guia Exame de Sustentabilidade.**



QUIÉNES
SOMOS

CULTURA & Valores

GRI 102-16

NUESTROS VALORES

| ENCANTAR

Es nuestra realización: nos ponemos en el lugar de nuestros clientes, haciendo por ellos todo aquello que nos gustaría que hicieran por nosotros. Debemos comprender sus deseos y necesidades, superar sus expectativas y, así, encantarlos. No somos meros colaboradores, somos encantadores de clientes. No tenemos SAC, pues cada uno de nosotros es un SAC: surgió un problema, resuélvalo inmediatamente.

| NUESTRO MODO

Somos una empresa alegre, innovadora, ética, austera, de puertas abiertas y donde la comunicación es fácil y transparente. Hacemos las cosas de forma simple y ágil, con mucha energía y pasión. Nuestro negocio se mueve por la persistencia, la creatividad, el optimismo y mucha proximidad con el mercado.



TENACIDAD PARA LOGRAR RESULTADOS EXCEPCIONALES

Somos responsables de generar resultados y no solo buenas ideas. Estos son los que garantizan nuestras inversiones, dan retorno a los accionistas, proporcionan nuestra remuneración, y permiten nuestro crecimiento y continuidad a largo plazo.

CALIDADE

Desarrollamos e implantamos estándares de excelencia en todo lo que hacemos, ya que todo lo que hacemos puede mejorarse. Nuestros productos y servicios tienen los más altos niveles de calidad: esto está en nuestro "ADN".

SUSTENTABILIDAD

Nuestros negocios y actitudes están guiados por los principios de la sustentabilidad. Buscamos, además de resultados financieros, el desarrollo social y la reducción de los impactos ambientales, siempre actuando dentro de las mejores prácticas de gobierno corporativo.

GENTE

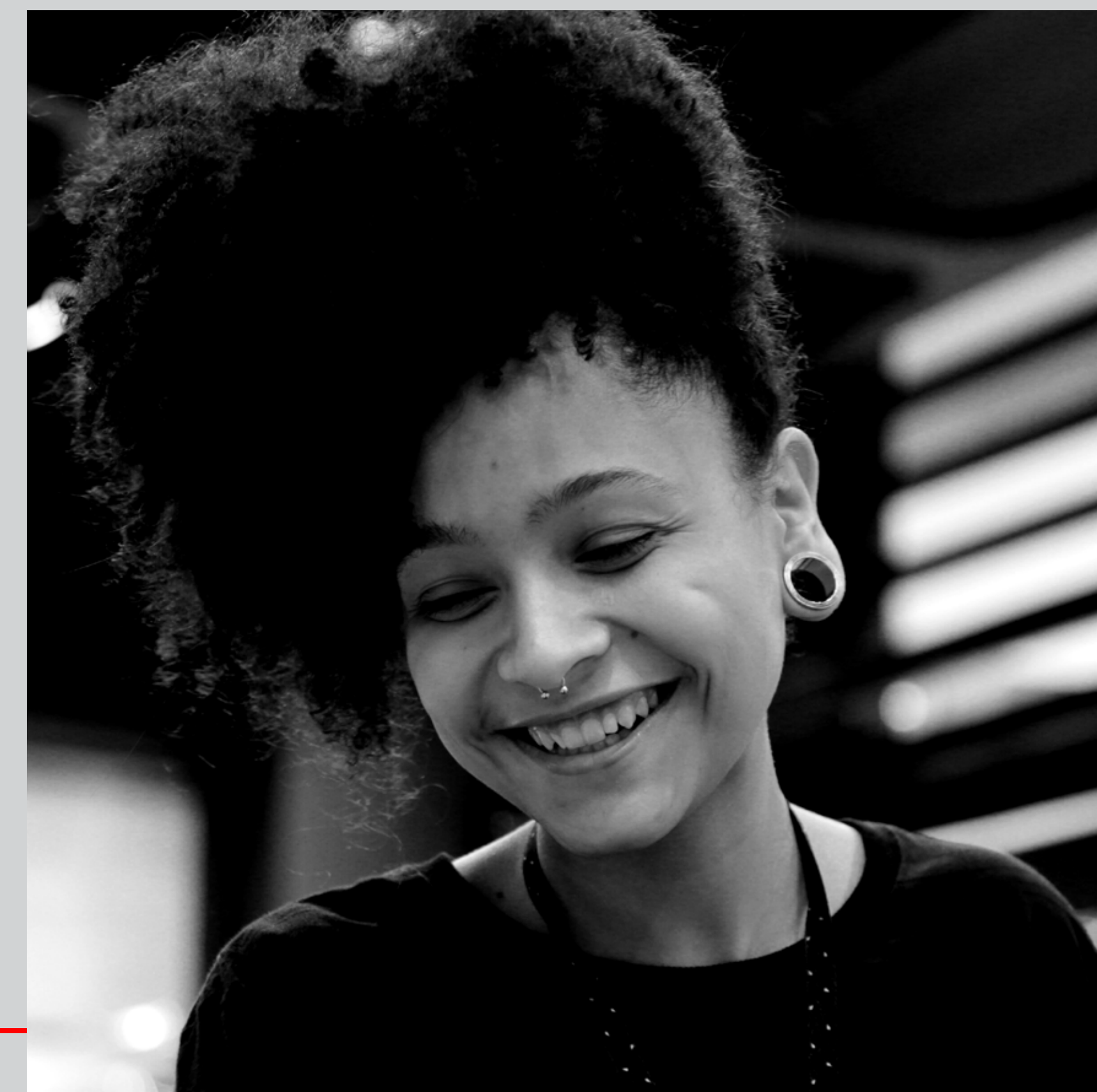
Contratamos, desarrollamos y mantenemos a las mejores personas, aquellas a las que les gusta la gente, que tienen pasión por lo que hacen y brillo en los ojos. Trabajamos en equipo y nuestras personas tienen autoridad y responsabilidad para tomar decisiones. Proporcionamos la misma escalera para que todos los colaboradores puedan subir a la velocidad de sus talentos, esfuerzos y resultados.

DUEÑOS DEL NEGOCIO

Pensamos y actuamos como dueños de nuestras unidades de negocio, siendo recompensados como tales. Tenemos sentido de urgencia, actitud y energía en la búsqueda de las mejores prácticas, descubriendo todas las oportunidades que aparecen en el mercado. Tomamos decisiones, corriendo riesgos con responsabilidad; aceptamos los errores, que se convierten en aprendizaje, sin buscar culpables, sino causas que deban ser corregidas. Somos responsables de la perpetuidad de Renner, principalmente a través de actitudes y ejemplos.



*AMAMOS LOS DESAFÍOS:
¡SIN SABER QUE ES
IMPOSIBLE, VAMOS Y LO
HACEMOS!*



UNIDADES DE NEGOCIO

RENNER

Con 20 marcas propias y productos licenciados, Renner opera en 330 tiendas en todos los estados de Brasil, además de su tienda *online* y en Uruguay. Su público destinatario está formado por mujeres de entre 18 y 39 años, de las clases sociales A-, B y C+.

MISIÓN:

Ser la mejor y mayor *fashion retailer* de las Américas para el segmento medio/alto de los consumidores con diferentes estilos, con moda, calidad, precios competitivos y excelencia en los servicios prestados. Encantando e innovando, siempre de forma sustentable.

Conozca más en www.lojasrenner.com.br



NUESTRA PROPUESTA DE VALOR ES:

SER LA MARCA CÓMPLICE DE LA MUJER MODERNA, CON MODA EN DIFERENTES ESTILOS, CON CALIDAD, PRECIOS COMPETITIVOS, EN AMBIENTES PRÁCTICOS Y AGRADABLES, ENCANTADORES Y SIEMPRE INNOVADORES.



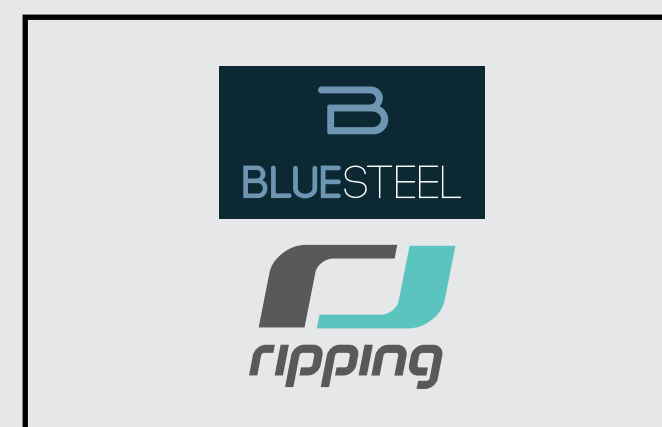
vestimenta

8 marcas que componen 5 ***lifestyles***:

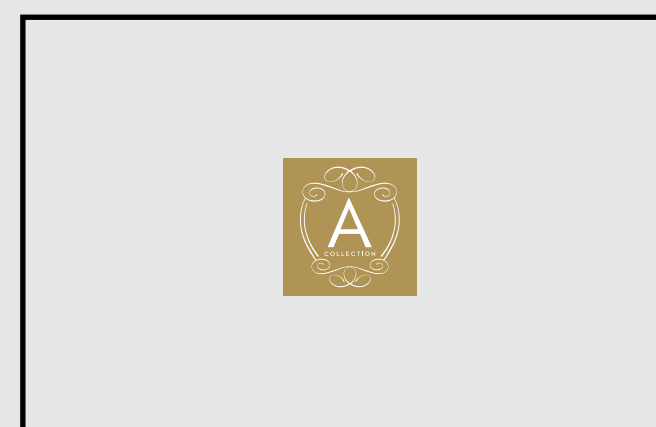
NEOTRADICIONAL



JOVEN



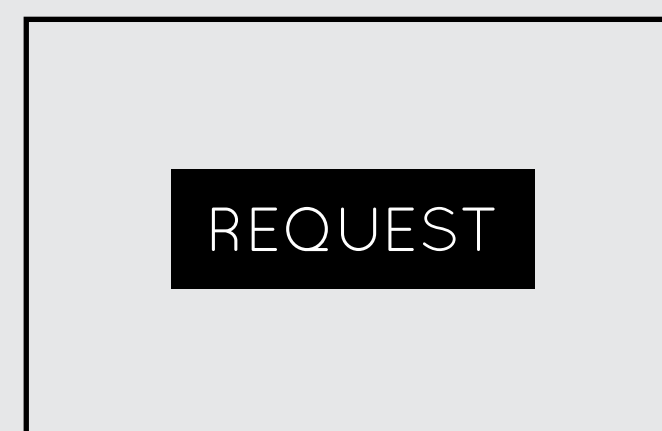
GLAMOUR



SENSUAL



CONTEMPORÁNEO



12 marcas destinadas a diferentes segmentos:



CAMICADO

Red de tiendas especializada en hogar y decoración, con más de 30 años en el mercado, y tradición en el servicio de listas de casamiento, dado que ofrece artículos para todos los ambientes de la casa con calidad y estilo.

Algunas tiendas cuentan también con el “Espacio Gourmet”, en el cual chefs y aliados invitados ofrecen clases y talleres gastronómicos para clientes y visitantes, en una cocina funcional y totalmente equipada.

Camicado está presente en 20 estados de todas las regiones de Brasil, con 98 tiendas, todas en *shopping centers*, además del *e-commerce*.

Su público destinatario son mujeres de entre 18 y 39 años, de las clases sociales A-, B y C+.

MISIÓN:

Ser la mayor y mejor tienda de casa y decoración de las Américas, proporcionando una experiencia encantadora e inspiradora, de forma sustentable.

Conozca más en www.camicado.com.br



EN 2017, CAMICADO ELABORÓ SU PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE SUSTENTABILIDAD, DE ACUERDO CON LAS ESPECIFICIDADES DE SU NEGOCIO.

Conozca más en la página 55.



YOUCOM

Marca de *lifestyle* joven, que hace referencia al universo de la moda y el estilo, la música, movilidad, sustentabilidad y educación.

Ofrece vestimenta, calzados y accesorios femeninos y masculinos en 84 tiendas físicas en las regiones Sur, Sudeste y Centro Oeste, todas en *shopping centers*, además del *e-commerce*. En 2017, Youcom incluyó el tema sustentabilidad en su misión, reforzando la alineación con los valores de Lojas Renner S.A.

MISIÓN:

Sorprender y conectar al joven con el mundo de la moda, siendo la marca más querida, sustentable e innovadora de América Latina.

VISIÓN:

Hacer de Youcom la primera opción de moda digital y sustentable, para el joven que busca productos con personalidad y a un precio increíble, comprendiendo sus deseos y sorprendiendo siempre.

PROPÓSITO:

Ser una plataforma de expresión del *lifestyle* joven.

Conozca más en www.youcom.com.br

| E-COMMERCE

La Compañía ofrece canales de compra *online* propios para cada negocio — Renner, Camicado y Youcom —, que brindan a los clientes beneficios como facilidad, comodidad e información. Además de ser otro canal de relación con los clientes, el *e-commerce* agrega reconocimiento a las marcas y proporciona más ventas, tanto *online* como físicas.

COMPRE ONLINE  LOJASRENNER.COM.BR



En 2017, centralizamos la gestión de las tiendas virtuales de Renner, Camicado y Youcom, y trabajamos intensamente para mejorar la experiencia del cliente en el *e-commerce* de Renner:

actualizamos la plataforma tecnológica de la página, con nuevas funcionalidades para explorar mejor los aspectos de moda, y con herramientas más avanzadas de búsqueda, visualización y personalización de la navegación;

colocamos a disposición del cliente la posibilidad de comprar mediante la aplicación que, junto con las compras por celular, ya representan alrededor del 45 % de las ventas *online*;

iniciamos el programa piloto que permite al cliente comprar *online* y retirar el producto en la tienda, en línea con la estrategia de multicanalidad; y

comenzamos a ofrecer la nueva opción de entrega express en dos días hábiles para la ciudad de São Paulo.

Con esta evolución, el ingreso líquido del *e-commerce* creció dos veces más que el mercado y fuimos el segundo mayor *e-commerce* de moda en número de visitas en el año.

PRODUCTOS FINANCIEROS

Los productos y servicios financieros ofrecidos a los clientes Renner son instrumentos de conveniencia y fidelización, alineados con la propuesta de valor de la Compañía de ser cómplice de la mujer moderna, y brindan un importante soporte a la operación minorista, además de contribuir con los resultados.

En 2017, dimos inicio a la operación de Realize Crédito, Financiamiento e Inversión S.A., nueva institución financiera controlada por Lojas Renner S.A, que permite un mayor gobierno corporativo, brinda mayor flexibilidad, agilidad y transparencia en la gestión de productos financieros

En línea con el plan de transición de los productos a Realize CFI, en 2017, realizamos la migración total de **Meu Cartão** y, a partir de noviembre, iniciamos la migración de los nuevos contratos de préstamo personal.

MISIÓN:

Ser la mejor experiencia en soluciones financieras en el segmento minorista de las Américas para los clientes de Lojas Renner S/A, de forma encantadora, simple, innovadora y sustentable.

Conozca más en www.realizesolucoesfinanceiras.com.br

PERFIL DE LOS PRODUCTOS FINANCIEROS A FINES DE 2017

TARJETA RENNER	SEGUROS Y ASISTENCIAS
<p>Tarjeta <i>private label</i></p> <p>28,8 millones de tarjetas emitidas</p> <p>45,2% de las ventas</p> <p>Cartera de crédito de R\$ 1,2 mil millones</p>	<p>Servicios de protección en alianza con aseguradoras y empresas de asistencia</p>

PERFIL DE LOS PRODUCTOS REALIZE CFI A FINES DE 2017

MI TARJETA	RETIRO RÁPIDO
<p>Tarjeta <i>co-branded</i></p> <p>3,4 millones de tarjetas emitidas</p> <p>Cartera de crédito de R\$ 1,1 mil millones</p>	<p>Servicios de préstamo personal</p> <p>Cartera de crédito de R\$ 71,9 mil millones</p>

PANORAMA



GRI 102-2, 102-3, 102-4, 102-6, 102-7

Con más de **50 años** de historia y capital abierto desde **1967**, **Lojas Renner S.A.**, con sede principal en Porto Alegre (RS), es la mayor tienda minorista de moda de Brasil.

Somos **20.994*** colaboradores que trabajan todos los días para encantar a millones de clientes en nuestras **512**** tiendas en todos los estados de Brasil y en Uruguay.

05 UNIDADES DE NEGOCIO
RENNER + CAMICADO + YOUCOM + E-COMMERCE + PRODUCTOS FINANCIEROS

04 CENTROS DE DISTRIBUCIÓN
CON 120.000 m²

28,8 MILLONES DE CLIENTES
CON TARJETA RENNER

1.752 PROVEEDORES DIRECTOS DE RENNER E YOUCOM
ADMINISTRATIVOS Y DE REVENTA NACIONALES E INTERNACIONALES

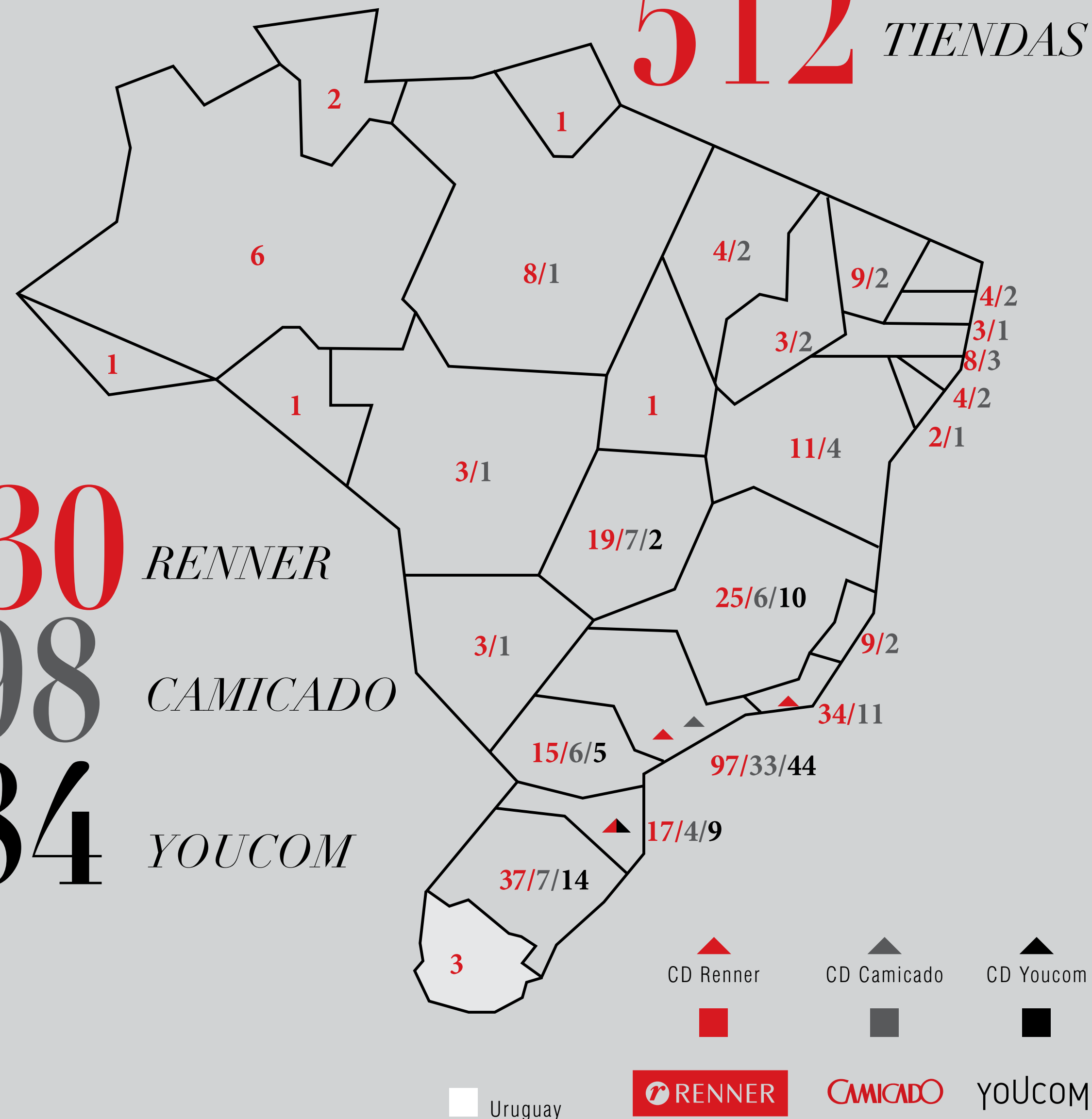
*El total de colaboradores toma en consideración también a los colaboradores con licencia. Por este motivo, difiere del número presentado en los Estados Financieros, de 19.989, que considera únicamente a los activos.

**Número de operaciones al 31/12/2017

512 TIENDAS

n° de tiendas

330 RENNER
98 CAMICADO
84 YOUCOM



Uruguay

RENNER CAMICADO YOUCOM

ÉTICA & *Gobierno Corporativo*

Somos conscientes de que el éxito y la perpetuación de nuestra Compañía están directamente relacionados con la conducta ética y transparente, condición esencial e invariable en la conducción del negocio y de todas nuestras relaciones.

En 2005, fuimos la primera corporación de Brasil, con capital totalmente pulverizado, sin presencia de accionista controlador. En 2017, cumplimos 50 años de capital abierto. Es con base en nuestro fuerte compromiso con la ética y con las mejores prácticas de gobierno corporativo que hemos sustentado esta larga experiencia en la relación con todos los públicos de interés.



ÉTICA



GRI 102-16, 412-2

Las relaciones éticas en toda la cadena de valor son indispensables para la sustentabilidad y perpetuidad de la Compañía. Por eso, para guiar, esclarecer y formalizar el camino a ser recorrido, asegurando la conducta ética en nuestras relaciones cotidianas con todos nuestros públicos, contamos con el Código de Ética y Conducta, publicado desde 1995 y con actualización más reciente en 2013.

A LO LARGO DE 2017, UN EQUIPO MULTIDISCIPLINARIO TRABAJÓ EN LA ACTUALIZACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA PARA COLABORADORES, Y OTRO, EN LA CREACIÓN DEL CÓDIGO DE CONDUCTA PARA PROVEEDORES, FINALIZADOS A FIN DE AÑO Y CON PUBLICACIÓN PREVISTA PARA 2018.



EL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA DE LA COMPAÑÍA PROPORCIONA LOS FUNDAMENTOS CORPORATIVOS (MISIÓN, VISIÓN Y VALORES), LOS COMPROMISOS CON LA PROMOCIÓN DE LA ÉTICA, EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS, LA PRESERVACIÓN DEL AMBIENTE Y LA SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, ADEMÁS DE ORIENTACIONES DE CONDUCTA EN LAS RELACIONES DE LA COMPAÑÍA CON NUESTROS PÚBLICOS.

LALLÍ TAMBIÉN SE ENCUENTRAN LOS CANALES DE CONTACTO PARA ESCLARECER DUDAS O REALIZAR DENUNCIAS SOBRE CASOS DE INCUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO.

Conozca la publicación:
<https://bit.ly/2Hliv0m>

ADHESIÓN


Todos los colaboradores, al momento de ser contratados, conocen y adhieren al Código y, en caso de realizarse alguna modificación en la publicación, deben declarar nuevamente su conocimiento respecto de las conductas esperadas.

Todos los proveedores también son alineados en relación con los principios y valores de la Compañía por medio de un acuerdo de compromiso, adjunto a los contratos comerciales, en el cual asumen el compromiso formal con los principios éticos de conducta responsable de Lojas Renner S.A. El 100 % de los proveedores nacionales e internacionales, administrativos y de reventa, firman el acuerdo de Compromiso.

DENUNCIAS

Todas las denuncias recibidas son tratadas con sigilo, confidencialidad e imparcialidad en el análisis por parte de un equipo especializado y capacitado para realizar la mejor conducción del caso, garantizando el secreto de la identidad del denunciante y, por lo tanto, evitando cualquier posibilidad de represalias.

A lo largo del año, reforzamos la divulgación del Canal de Denuncias con acciones de comunicación y envío de afiches a diversos públicos que interactúan con la Compañía, con el objetivo de fortalecer la ética y la transparencia.



EN 2017, 5043 COLABORADORES FUERON CAPACITADOS SOBRE EL CÓDIGO, SUMANDO UN TOTAL DE 2521 HORAS DE CAPACITACIÓN.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN



GRI 205-1, 205-2, 205-3, 415-1

El combate a la corrupción, además de ser uno de los temas incluidos en el Código de Ética y Conducta, es reforzado por medio de nuestra Política Anticorrupción, que explicita las prácticas y los principios que deben ser observados por los colaboradores, aliados y terceros para una conducta Ética. Instituida en 2014, en línea con los requisitos generales de la Ley Anticorrupción (Ley 12.846/13), la Política fue actualizada en 2017 para ser puesta a disposición del público en 2018 y compartida con los diferentes públicos con los que nos relacionamos.

Además, en 2017, las acciones de lucha contra la corrupción pasaron a ser gestionadas por el área de *Compliance* Corporativo, proporcionando mayor consistencia, foco y efectividad, y garantizando el monitoreo continuo del programa, en busca de su perfeccionamiento.

CAPACITACIÓN

A lo largo de 2017, realizamos diversas acciones de capacitación sobre este tema:

- capacitaciones *online* y publicación de la nueva política, con **2.584** aceptaciones virtuales de colaboradores confirmando la lectura y el compromiso de seguir las directrices del nuevo documento;

- acciones de comunicación interna sobre el tema, en los diversos canales disponibles para colaboradores;

- cursos presenciales para alrededor de **138** líderes de tiendas y colaboradores administrativos que tienen interacción directa con funcionarios públicos, capacitándolos en las mejores prácticas y mitigando el riesgo de participación en actos de corrupción; y

- curso presencial sobre el combate a la corrupción para **78** proveedores administrativos, en el Programa Bienvenida, garantizando que nuestros aliados también se adhieran a la ley.

MAPEO DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

Durante el año, también reestructuramos el área de *Compliance* Corporativo, la cual realizó el mapeo de todas las demás áreas y las principales operaciones de la Compañía, verificando la exposición a riesgos, entre ellos, el de corrupción. En las áreas donde se identifiquen riesgos de cualquier tipo, el equipo de *Compliance* brinda apoyo en la elaboración de planes de acción para mitigarlos.

EN RELACIÓN CON LA CORRUPCIÓN, EN 2017 NO SE IDENTIFICARON RIESGOS SIGNIFICATIVOS O CASOS QUE INVOLUCREN A LOJAS RENNER S.A., NI SE REALIZARON CONTRIBUCIONES POLÍTICAS EN DINERO O EN ESPECIE, DIRECTA O INDIRECTAMENTE, POR PARTE DE LA COMPAÑÍA.

SEGURIDAD DE *LA INFORMACIÓN* |



La seguridad de la Información es uno de los factores clave para nuestra sustentación. Por eso, dedicamos grandes esfuerzos en la mitigación de riesgos cibernéticos y en la protección de información sensible.

Nuestra estructura posee un área de Seguridad de la Información (SI) dedicada, que cuenta con una Política de Seguridad de la Información y un Comité Corporativo de Seguridad de la Información, compuesto por profesionales de las áreas de Gente y Desarrollo, Jurídico, Tecnología de la Información, Auditoría Interna y Prevención de Pérdidas, además de la propia área de SI.

Entre las acciones orientadas a la seguridad de la información, prestamos especial atención a la protección de los datos de los clientes y, desde 2012, Renner es anualmente recertificada en el PCI DSS (Payment Card Industry Data Security Standard), estándar de las tarjetas de pago (Visa, Master y otras) para la protección de los datos de las tarjetas de crédito y débito de los clientes.

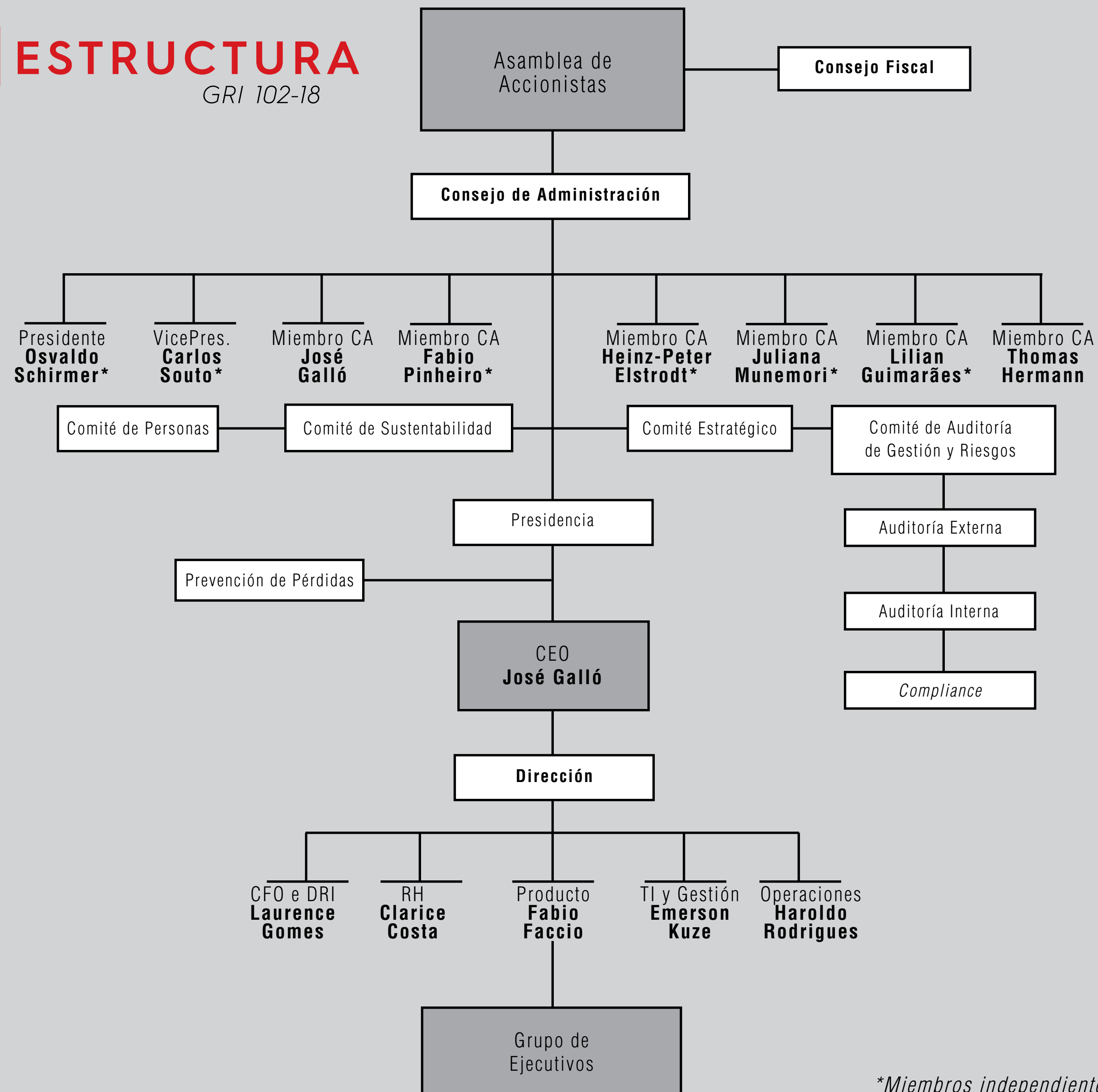
GOBIERNO CORPORATIVO



Una estructura experimentada de líderes – compuesta de acuerdo con las mejores prácticas de gobierno corporativo para evitar conflictos de intereses y garantizar la generación de resultados sustentables – es una de las ventajas diferenciales en la atención de las expectativas de los accionistas e inversores. Aquí, presentamos el organigrama de los líderes de la Compañía, a fines de 2017.

Para conocer más detalles sobre los órganos de gobierno corporativo y los líderes de la Compañía, acceda al Formulario de Referencia de la Compañía, disponible en <https://bit.ly/2qup46s>, o visite la página de Relaciones con Inversionistas (www.lojasrenner.com.br/ri), en la sección Gobierno Corporativo, subsección Administración.

ESTRUCTURA GRI 102-18



*Miembros independientes

| BASES DE NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO

ESTRUCTURA DE LÍDERES CAPACITADOS Y ALINEADOS CON LA PERPETUIDAD EN LOS RESULTADOS

Consejo de Administración con 8 miembros, de los cuales 7 son independientes, y asesorado por comités especializados;

Consejo Fiscal Permanente;

Diferentes Ejecutivos como Presidentes del Consejo y de la Dirección;

Evaluación Formal del Consejo de Administración y Dirección; e

Intereses de la Administración alineados con los de los accionistas.

PROCESOS ESTRUCTURADOS, FORMALIZADOS Y CONSOLIDADOS

Existencia de Secretarios y de Portal para Consejos y Comités, lo que brinda aún más relevancia y efectividad a los encuentros de estos órganos para la gestión de la Compañía;

Políticas de Sustentabilidad, Anticorrupción, de Partes Relacionadas y de Gobierno Corporativo, Riesgos y Conformidad; y

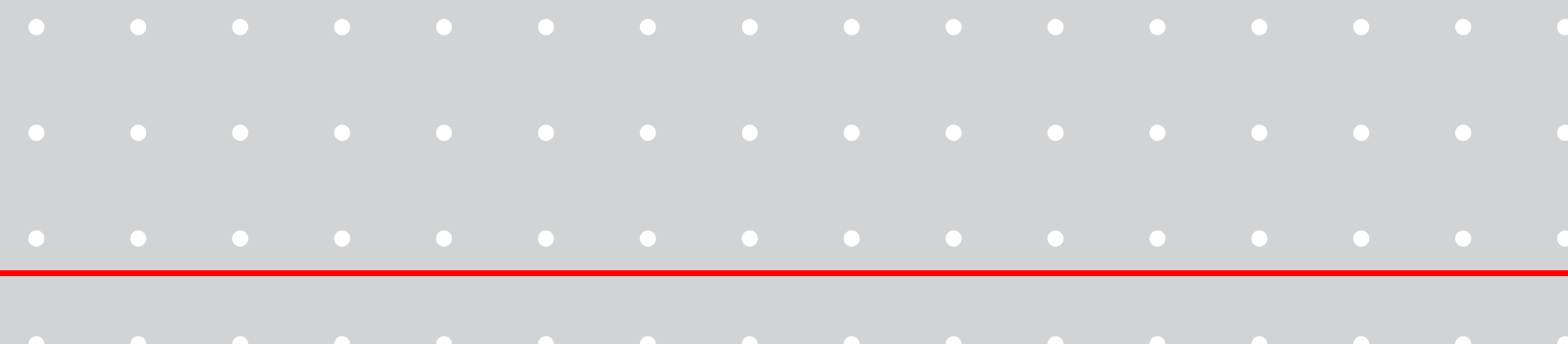
Canal de denuncias de desvíos éticos.

GENERACIÓN DE VALOR COMPARTIDA A LOS ACCIONISTAS

1^a ra compañía brasileña con acciones ordinarias 100 % en el mercado, sin accionista controlador;

Cotización en bolsa en el Nuevo Mercado, nivel más alto de gobierno corporativo de la B3; y

100 % de *tag along*



MEJORES PRÁCTICAS

Velamos siempre por el respeto a las leyes, la transparencia en las negociaciones, la accesibilidad y equidad en el acceso a la información por parte de nuestros accionistas, sin beneficiar ni perjudicar a ninguno de nuestros públicos por ningún privilegio.

En este contexto, seguimos las mejores prácticas de gobierno corporativo y cotizamos en el Nuevo Mercado, segmento especial del mercado de acciones de la B3 destinado a empresas que adoptan el más alto nivel de buenas prácticas determinados por la Bolsa.

EN 2017, CONTINUAMOS BUSCANDO LA ACTUALIZACIÓN DE LAS MEJORES PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO ADOPTADAS, POR MEDIO DEL ANÁLISIS DE REFERENCIAS COMO EL REGLAMENTO DEL NUEVO MERCADO DE LA B3, EL CÓDIGO BRASILEÑO DE GOBIERNO CORPORATIVO Y OTRAS PRÁCTICAS NACIONALES E INTERNACIONALES.



Además, para contribuir con la evolución del Nuevo Mercado, estuvimos presentes junto con la B3 a lo largo del proceso de audiencias públicas para la modificación del Reglamento del segmento y, al final, votamos a favor de la propuesta del Reglamento Base y de las cuatro reglas específicas propuestas por la B3 (conozca más en la página web de la B3, em: <https://goo.gl/JsTpK3>).

¡CONOZCA MÁS!

CONTAMOS CON UNA PÁGINA DEDICADA A LA RELACIÓN CON LOS INVERSIONISTAS, DONDE SE PUEDE CONOCER EN DETALLE NUESTRAS PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO E INFORMACIÓN SOBRE LA REGLAMENTACIÓN DEL MERCADO DE CAPITALES BRASILEÑO.

Visite: <https://bit.ly/2HTnWR5>

DESEMPEÑO Y REMUNERACIÓN

GRI 102-28

Toda la Dirección Ejecutiva de la Compañía es evaluada anualmente en relación con sus competencias y el alcance de sus metas económicas, sociales y ambientales, dando como resultado la remuneración variable a ser recibida y los planes de perfeccionamiento. El Consejo de Administración también es objeto de evaluación formal, por medio de la cual los consejeros evalúan anualmente el Órgano como un todo, sus propias actuaciones, la Presidencia de este Órgano y los Comités, incluidos, también, aspectos referentes al desempeño económico de la organización.

DEFINICIÓN DE LA REMUNERACIÓN



ASAMBLEA general

Definición del límite total a ser destinado a la remuneración fija y variable del Consejo y la Dirección Estatutaria.



CONSEJO de Administración

Distribución del valor total de la remuneración entre los miembros del Consejo y la Dirección Estatutaria, con base en el dictamen del Comité de Personas - que a su vez se guía por la gestión del Director Presidente sobre el desempeño individual de los directores, estudios de mercado y aspectos como retención, habilidades, experiencia, potencial, etc.



CONSEJO de Administración

+

61,5% remuneración variable

38,5% remuneración variable (asociada a la asistencia en las reuniones del Consejo)



DIRECCIÓN Ejecutiva

+

19,0% de remuneración fija

+

2,5% de beneficios

+

28,8% de remuneración variable (asociada a metas de las Compañía e Individuales)

49,7% Plan de Opción de Compra de Acciones (refuerzo a la retención de los ejecutivos clave, alineando sus intereses a los de los accionistas, en la creación de valor para el negocio, de forma sustentable y a largo plazo)

Proceso acompañado por el Comité de Evaluación y Calibración de la Dirección (integrantes del Comité de Personas y del Consejo de Administración), que fundamenta la remuneración variable y la definición de planes de perfeccionamiento para los ejecutivos.

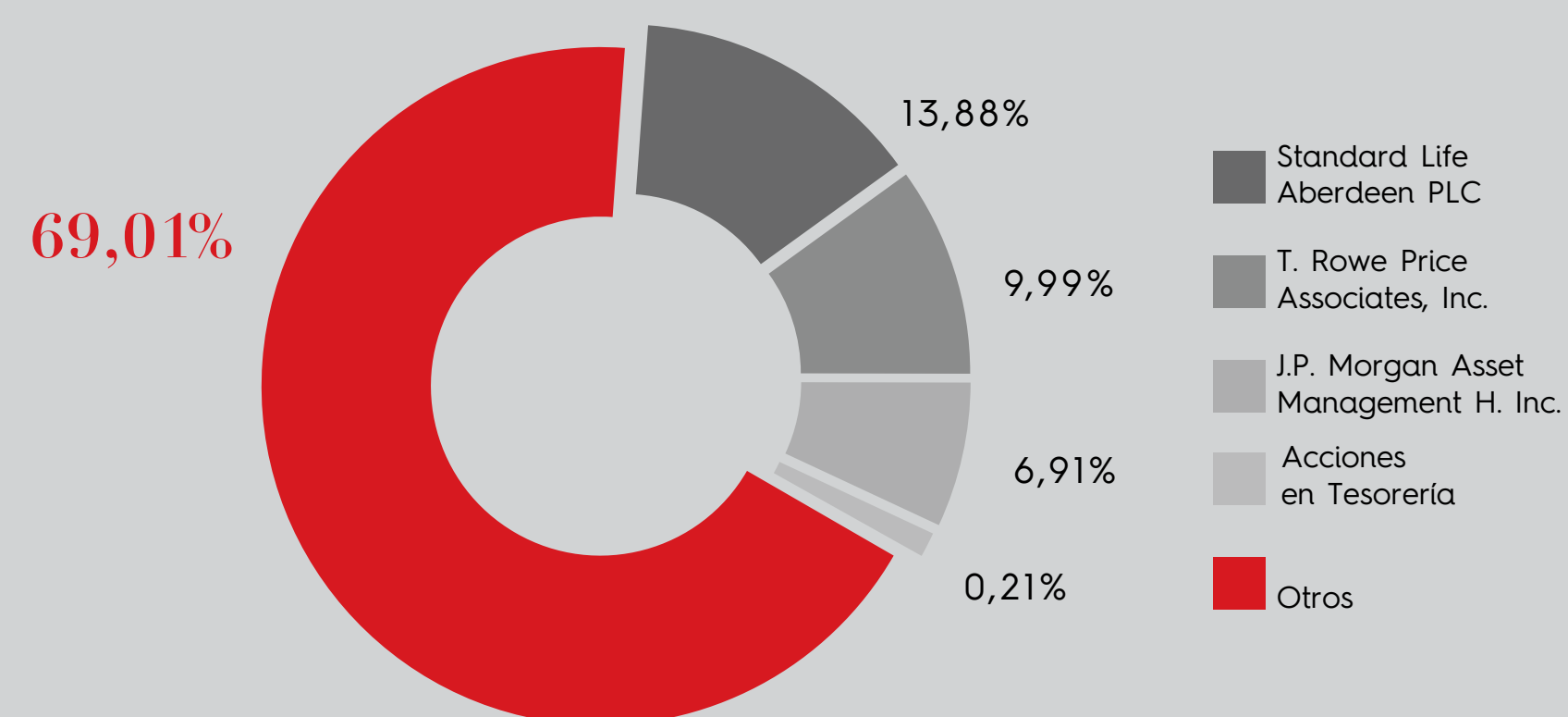
Conozca la política de remuneración accediendo al ítem 13 del Formulario de Referencia y los valores destinados a la remuneración fija y variable de los ejecutivos en 2017 en el ítem 13.2, disponible en: <https://bit.ly/2qup46s>

¡NUESTRO PERFIL EN EL MERCADO DE CAPITALES



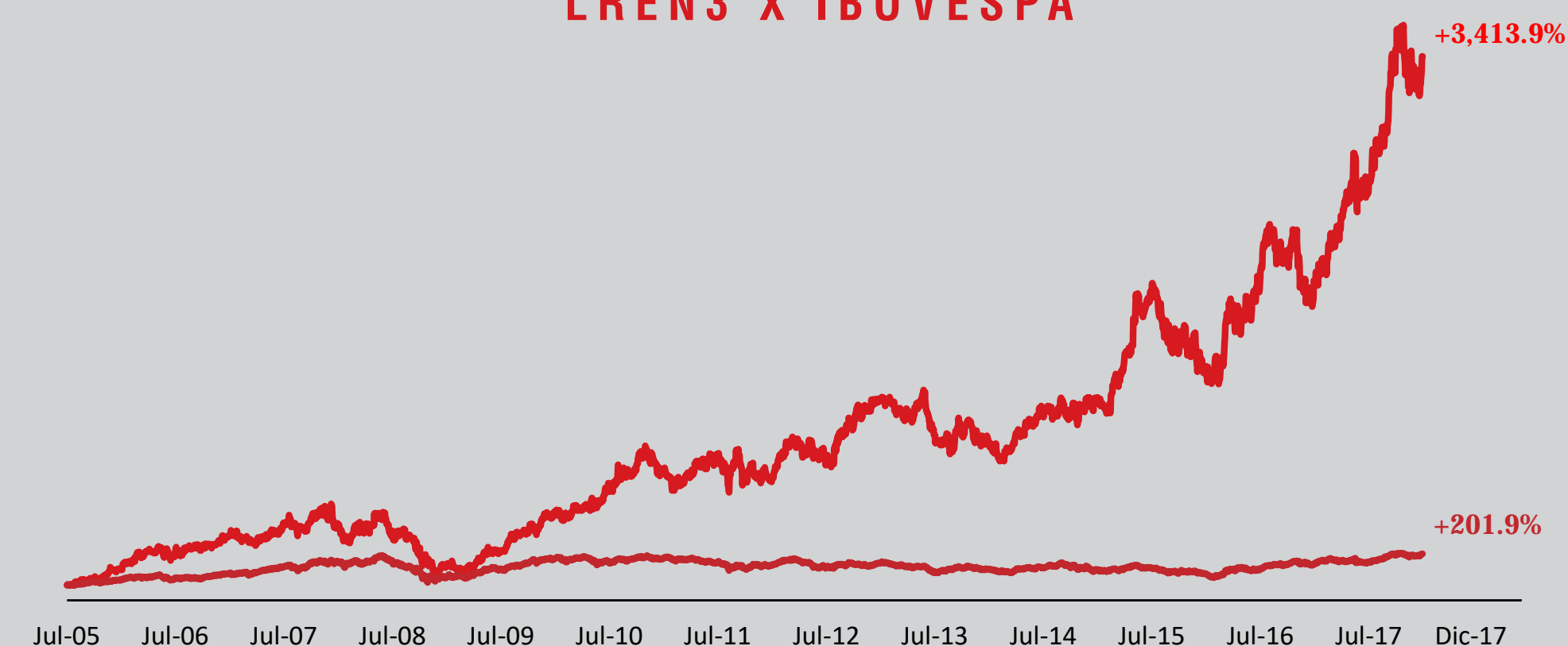
Lojas Renner S.A. es la primera corporación brasileña: el **100 %** de nuestras **713.235.181** acciones son negociadas en la B3 bajo el código LREN3.

COMPOSICIÓN ACCIONARIA AL 31/12/2017



Durante el año, los accionistas recibieron **R\$ 196,9 millones** bajo la forma de Intereses sobre Capital Propio, que aún serán complementados por los dividendos anuales propuestos de **R\$ 96,2 millones**. Si es aprobada en la Asamblea General de 2018, la remuneración total de 2017 llegará a **R\$ 293,2 millones**, equivalente a un *dividend yield* de **1,2%** (considerando el precio de la acción al 28/12/2017) y un payout de **40%**.

EVOLUCIÓN DE LA ACCIÓN LREN3 X IBOVESPA



A lo largo de 2017, estas acciones se valorizaron en **70,5 %** (3413,9% desde julio de 2005, ajustado por eventos societarios), y cerraron el año cotizadas a **R\$ 35,49**, sumando un valor de mercado de **R\$ 25,3 mil millones**. En este período, se realizaron **2,6 millones** de transacciones, con **712,3 millones** de acciones negociadas y un volumen promedio diario negociado de **R\$ 87,1 millones**.

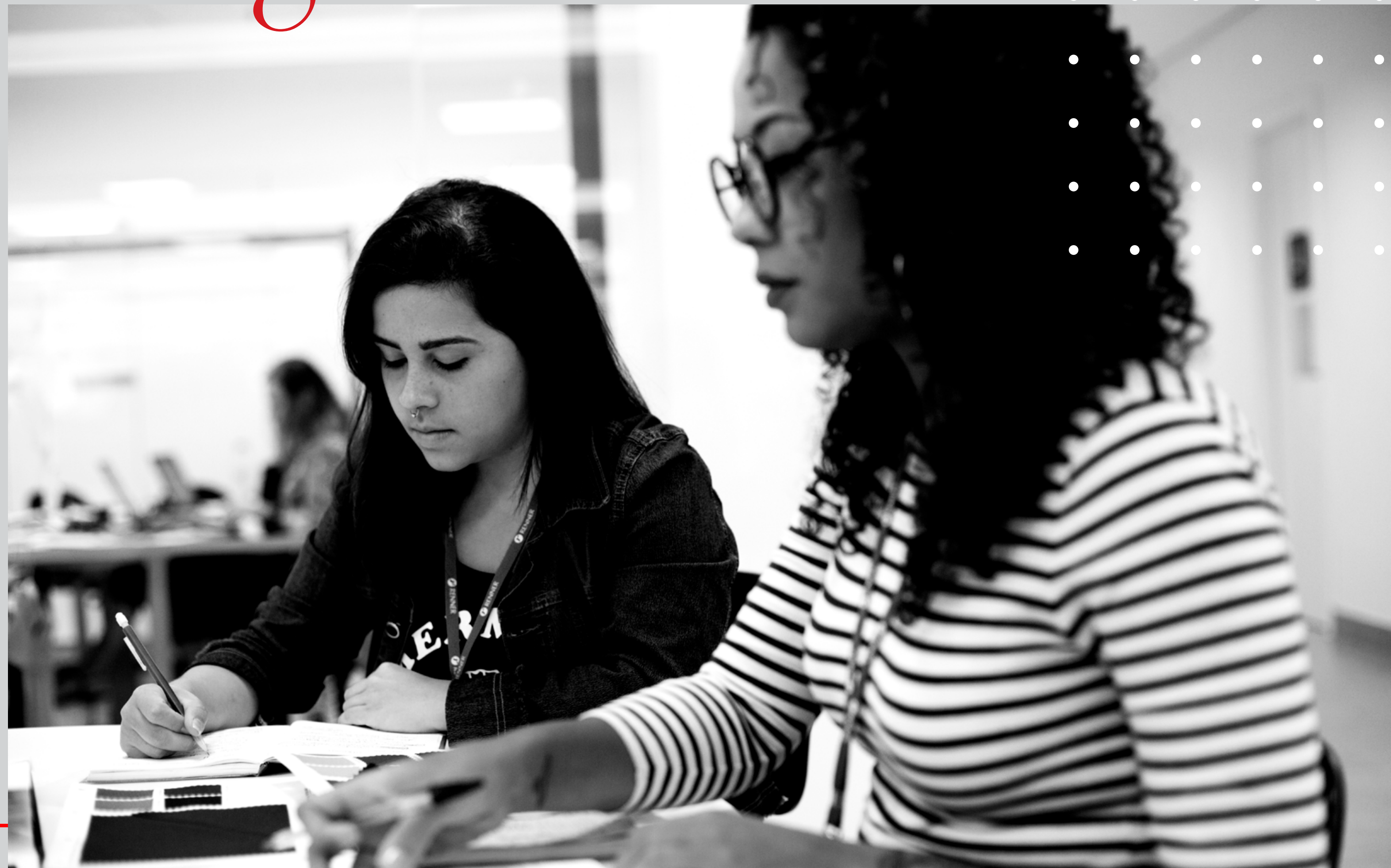
GESTIÓN *de Riesgos*



GRI 102-15

Adherimos a las mejores prácticas nacionales e internacionales para la gestión eficiente de los riesgos del negocio, reforzando nuestra cultura de ética, transparencia y gobierno corporativo responsable.

Poseemos una estructura multidisciplinaria de gobierno corporativo, ligada al Consejo de Administración, con definición precisa de responsabilidades, apoyada por políticas institucionales para mitigar riesgos e impactos. De este modo, identificamos continuamente los factores que puedan impactar en nuestra sustentación y creamos planes preventivos para minimizar o eliminar potenciales impactos negativos o, incluso, transformar los riesgos en oportunidades.



PRINCIPALES RIESGOS

de nuestra operación

RIESGOS DEL MERCADO Y FACTORES EXTERNOS QUE PUEDEN IMPACTAR EN EL NEGOCIO.
(ítem 4.2 del formulario de referencia)

ESCENARIOS Y CIRCUNSTANCIAS ACTUALES Y FUTURAS QUE PUEDEN EXPONER A LA COMPAÑÍA A RIESGOS EN LA RELACIÓN CON SUS PÚBLICOS.
(ítem 4.1 del formulario de referencia)

FACTORES QUE PUEDEN GENERAR RESULTADOS E IMPACTOS NEGATIVOS EN EL DESEMPEÑO DE NUESTRA OPERACIÓN Y EN LA EJECUCIÓN DE NUESTRA ESTRATEGIA.
(ítem 4 del formulario de referencia)

FORMAS DE

gestión y protección

*Políticas de gestión de riesgo y control internos
(ítem 5.0 del formulario de referencia, disponible
en: <https://bit.ly/2qup46s>)*

POLÍTICAS DE GESTIÓN

para control de los riesgos

POLÍTICA DE **COMPLIANCE**

POLÍTICA DE **ATENCIÓN Y CRM**

POLÍTICA DE **GESTIÓN FINANCIERA**

POLÍTICA DE **DISCLOSURE**

POLÍTICA DE **DIVULGACIÓN DE HECHO RELEVANTE**

POLÍTICA DE **SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN**

POLÍTICA DE **RELACIÓN CON PROVEEDORES DE REVENTA**

POLÍTICA DE **SUSTENTABILIDAD**

POLÍTICA DE **AUDITORÍA**

POLÍTICA **ANTICORRUPCIÓN**

POLÍTICA DE **GOBIERNO CORPORATIVO, RIESGOS Y CONFORMIDAD**

POLÍTICA DE **PARTES RELACIONADAS**



ES CENARIO,
DE ACTUACIÓN



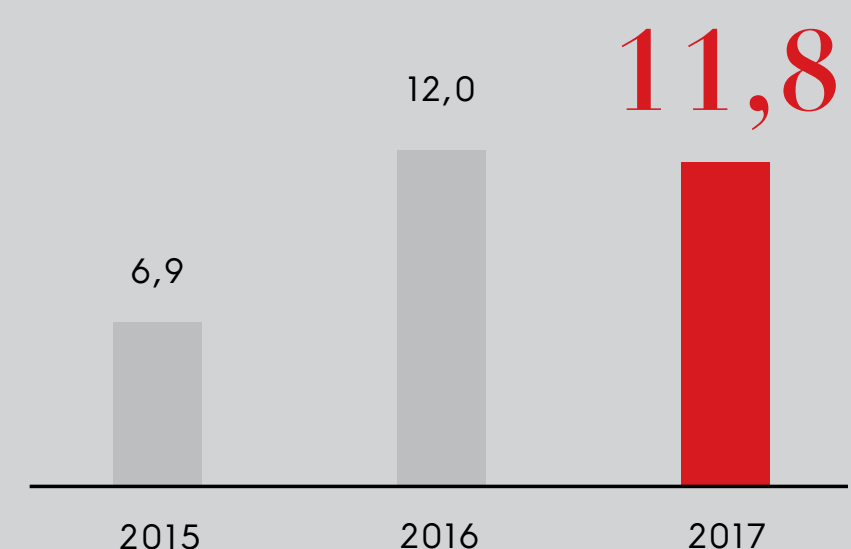
MACROECONÓMICO

El año 2017 estuvo marcado por el inicio de la recuperación económica. Luego de dos años de recesión, Brasil registró un leve crecimiento del 1,0 % del PIB, y una mejora continua de los principales indicadores económicos.

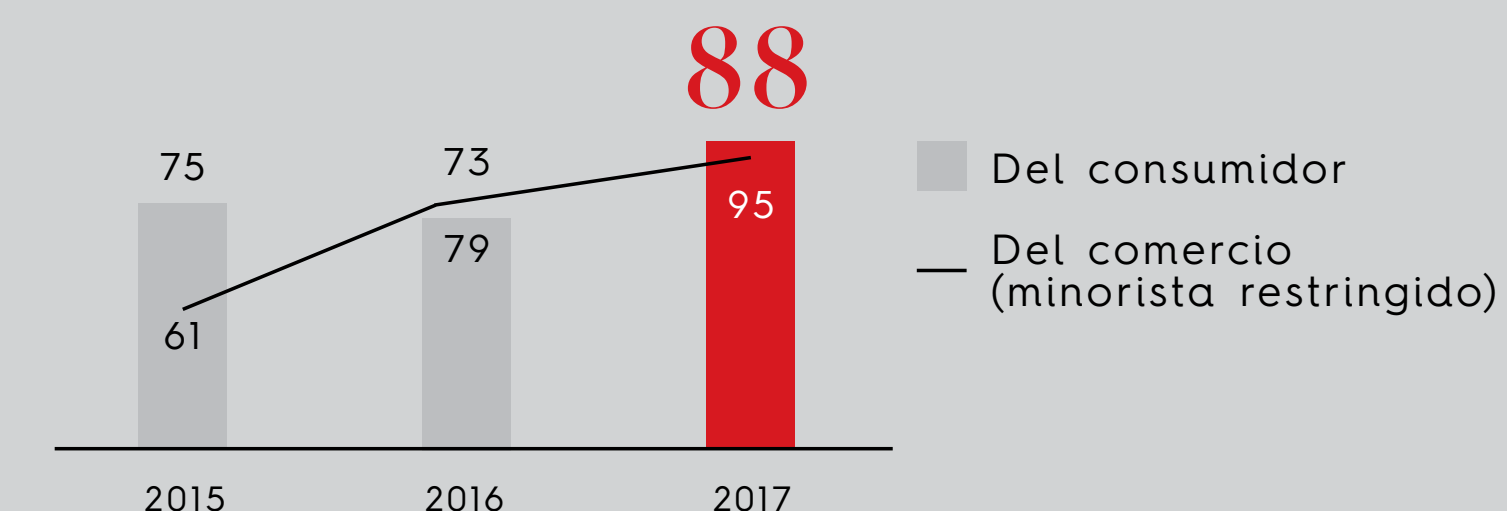
La inflación, medida por el Índice de Precios al Consumidor Amplio (IPCA), cerró el año en 2,95 %, valor 3,34 p.p. menor que el año anterior y por debajo del piso de la meta del Banco Central, de 3,0 %. La tasa básica de intereses tuvo una retracción de 6,75 p.p. en relación con el año anterior, llegando al 7,0 %, menor nivel histórico.

REFLEJOS DEL ESCENARIO MACROECONÓMICO EN INDICADORES QUE APOYAN LA CAPACIDAD DE COMPRA DE LA POBLACIÓN

tasa de desempleo
(en %)

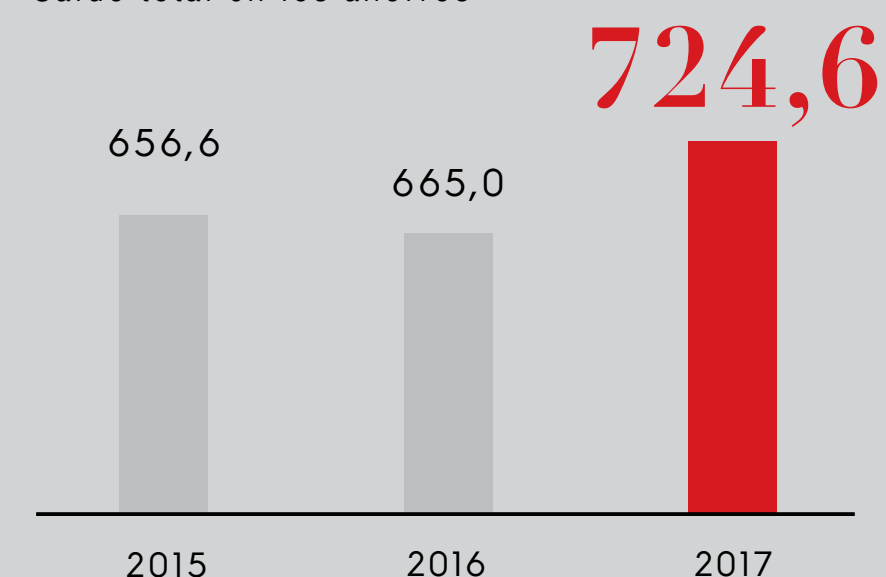


índice de confianza
(en %)

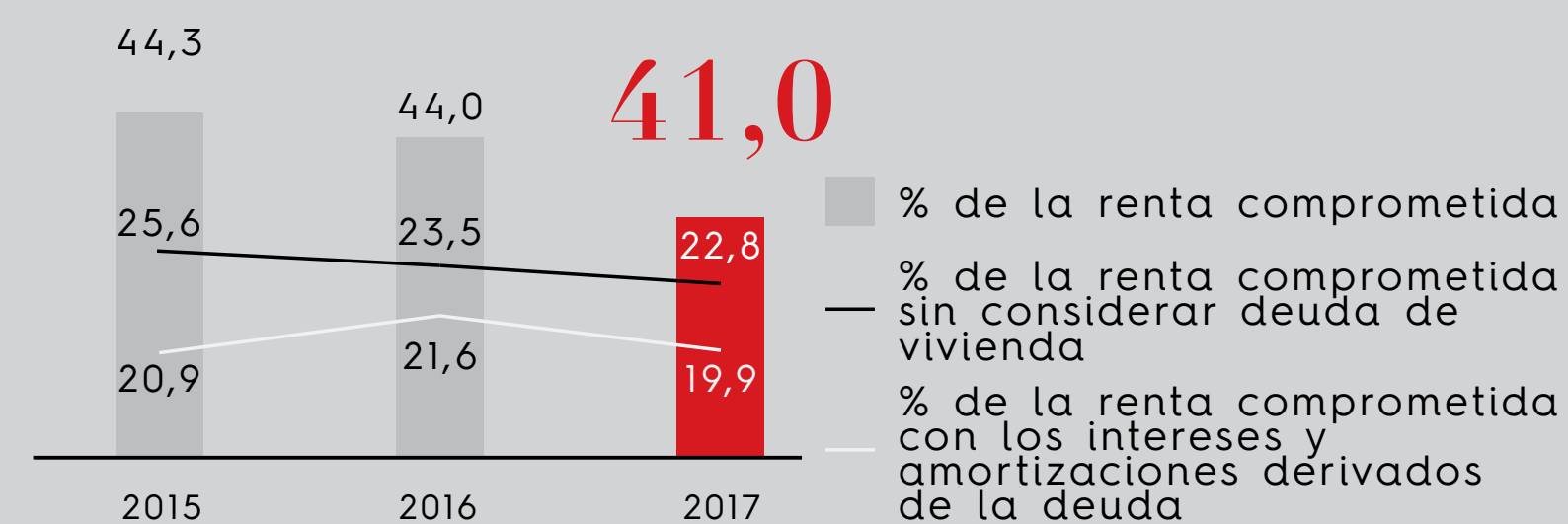


perfil de endeudamiento
(en R\$ mil millones)

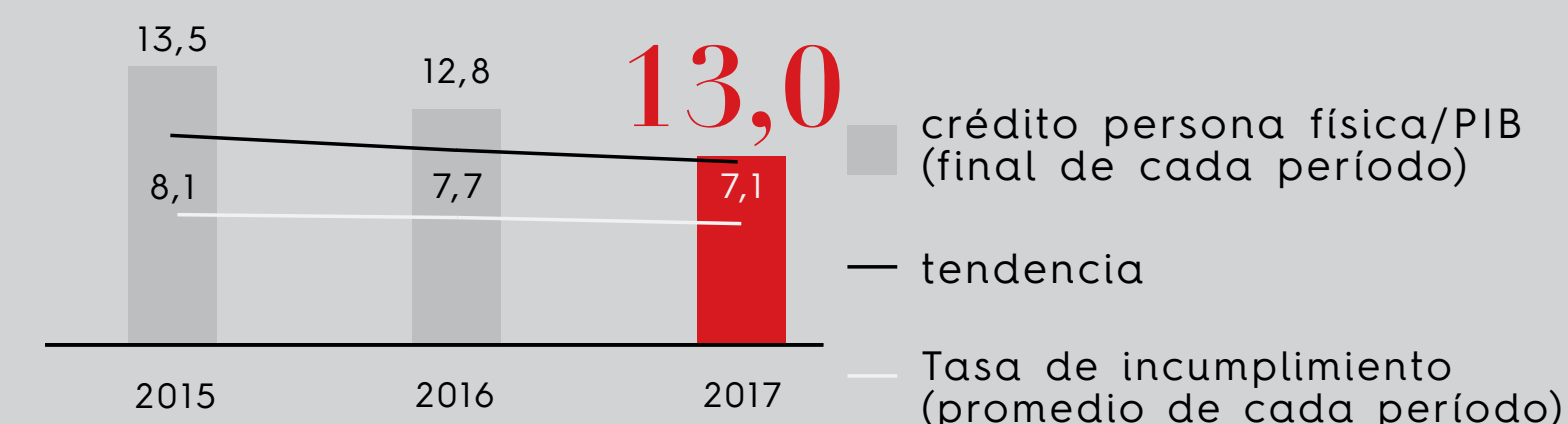
Saldo total en los ahorros



renta de las familias comprometida con deudas (en %)



evolución del crédito para persona física (en %)



SECTORIAL



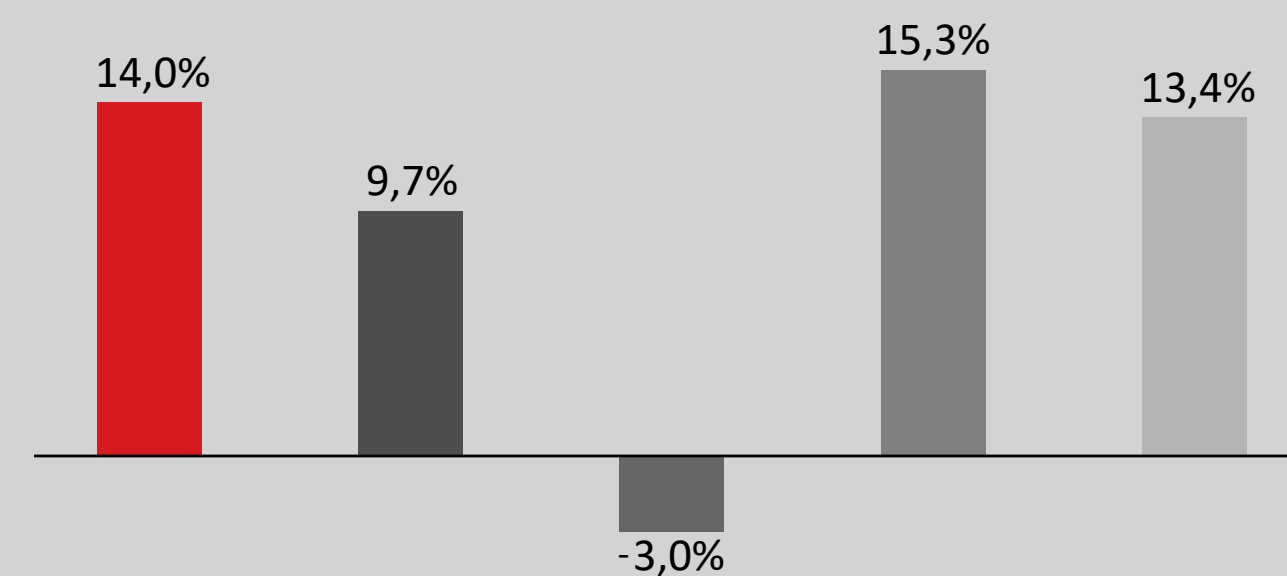
Estos últimos años, presentamos un crecimiento promedio de los principales indicadores económicos más acentuado que el de nuestros pares locales y globales.

Vimos, a lo largo del año, un flujo creciente de clientes en las tiendas, hemos mejorado cada vez más nuestras operaciones para brindar el producto que el cliente desea, dónde y cuándo lo desea, y logramos gestionar de forma austera nuestros gastos operativos, alcanzando un desempeño destacado del comercio minorista de vestimenta, según datos del IBGE (Instituto Brasileño de Geografía y Estadística).

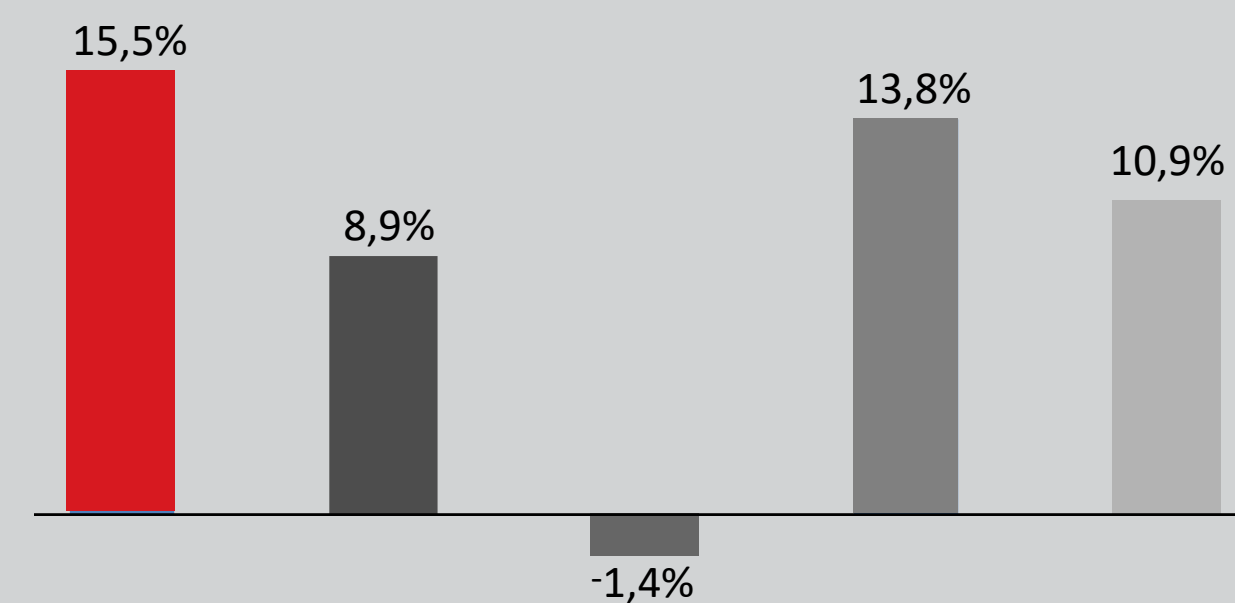
ESCENARIO

COMPARATIVO DE MERCADO
ANÁLISIS DE VARIACIÓN
ENTRE 2013 Y 2017

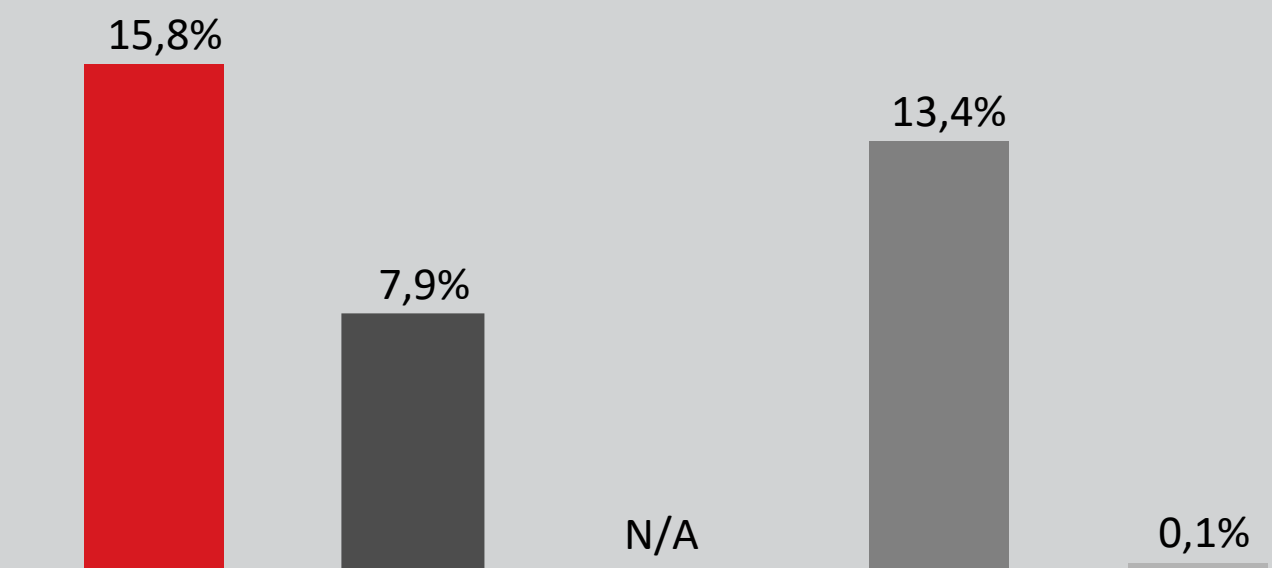
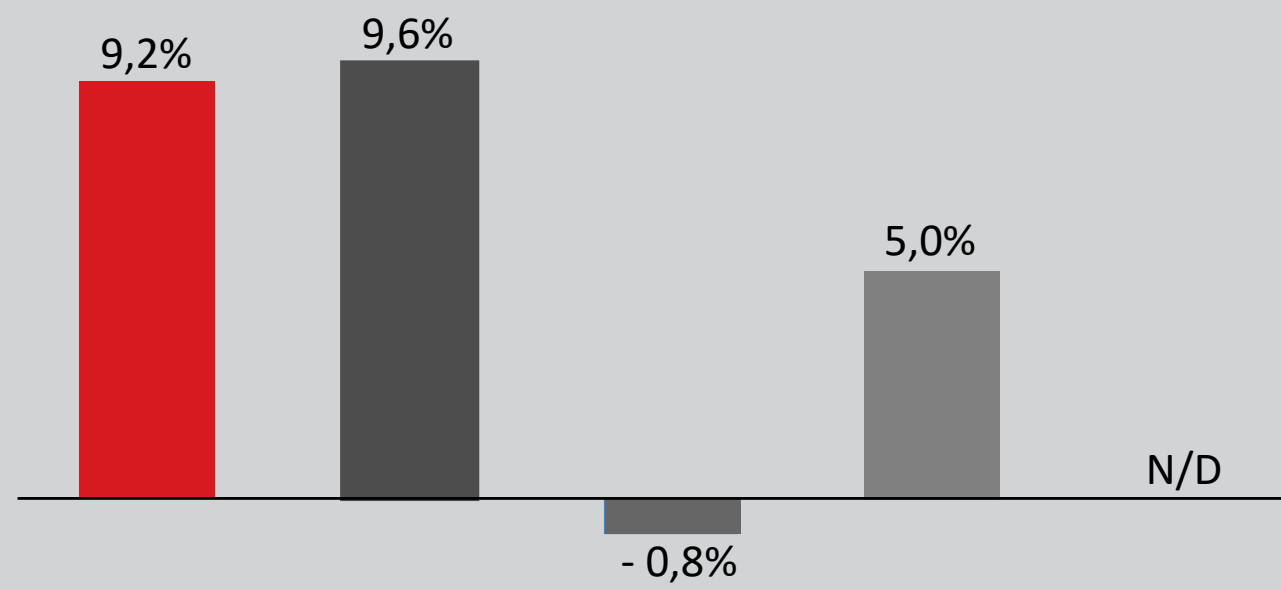
ingreso líquido



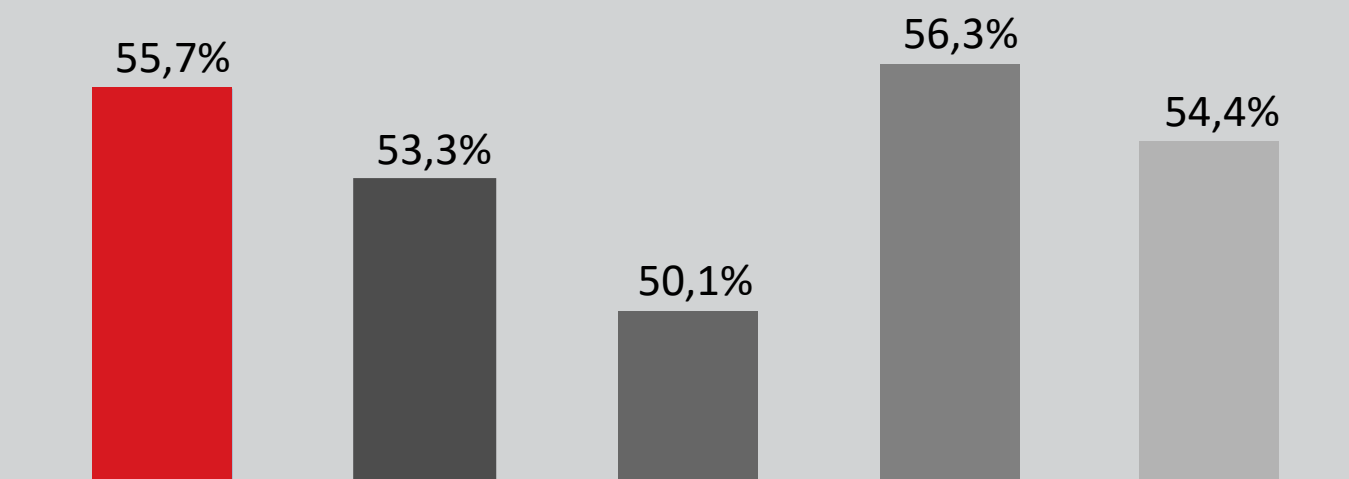
ganancia bruta



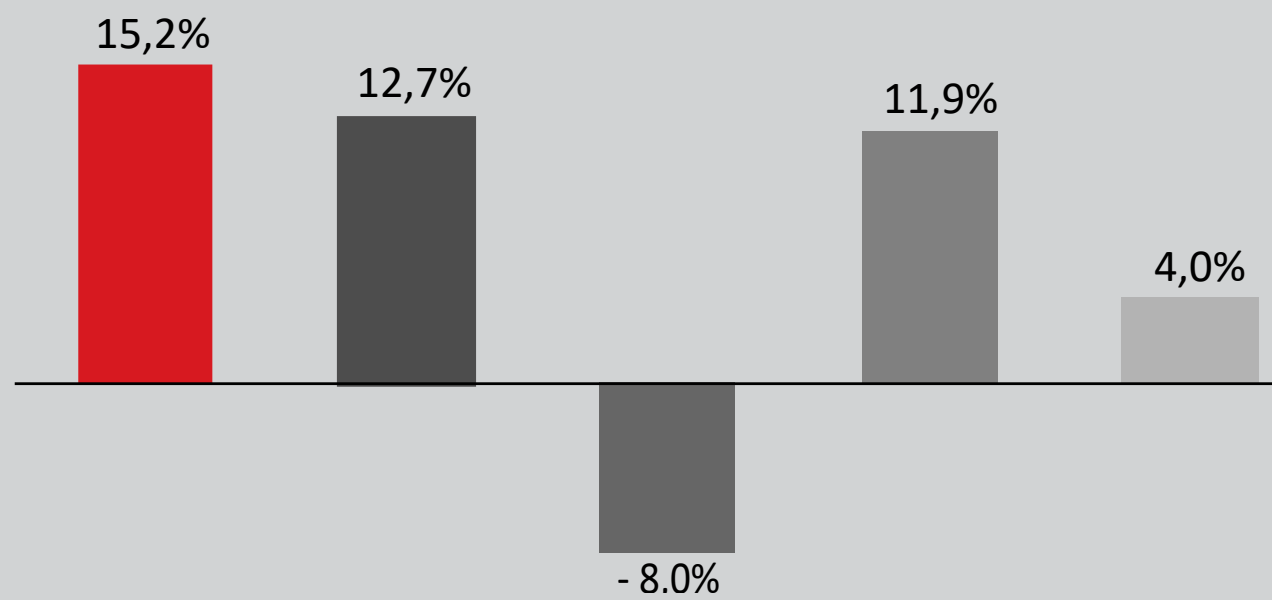
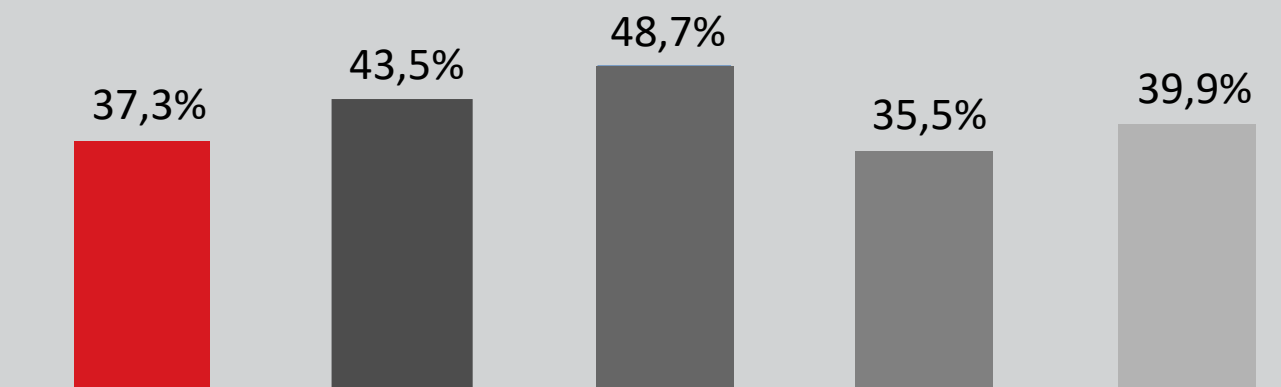
ganancia líquida

ventas en mismas tiendas
(crecimiento nominal)

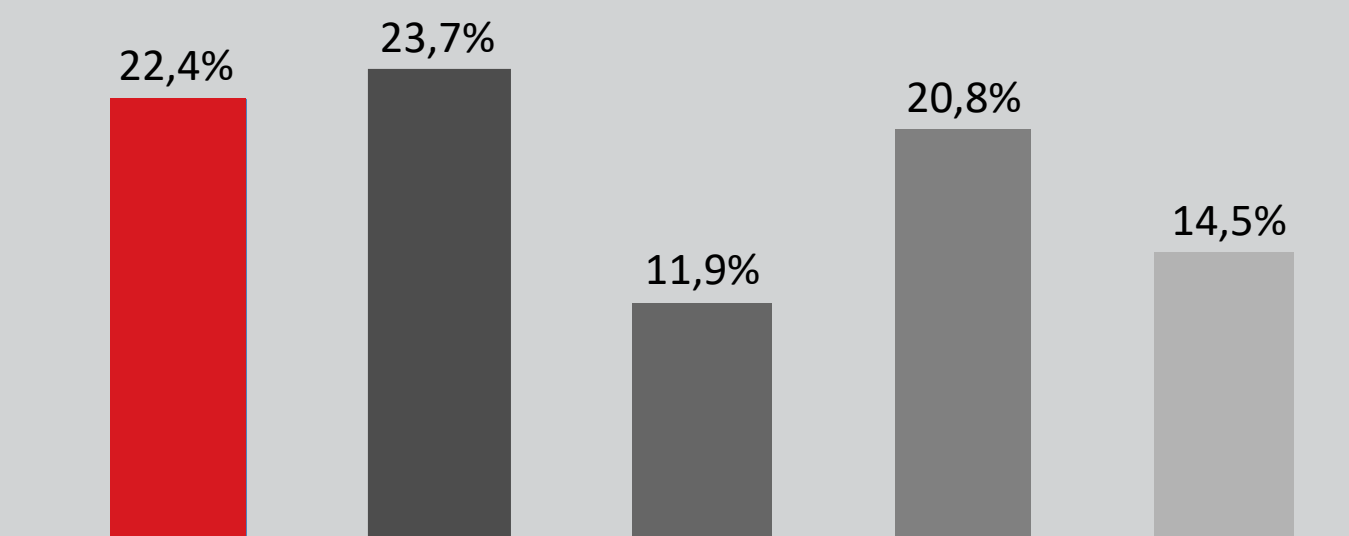
margen bruto



EBITDA ajustado total

gastos operativos
(como % del IOL)

margem EBTIDA ajustado total



NUESTROS RESULTADOS



En 2017, reforzamos la tendencia de los últimos años, creciendo y solidificando nuestras bases para un futuro saludable de continua evolución del negocio.

El ritmo de ventas a lo largo del año fue consistente, reflejo del mayor flujo de clientes en las tiendas, del aumento de piezas por compra, de la ubicación adecuada de los productos en las tiendas, de la ejecución correcta de las operaciones y de la buena composición de los stocks. De este modo, el Ingreso Líquido de Ventas de Mercaderías presentó un crecimiento del 15,4% con ventas en mismas tiendas de 9,27%.

La Ganancia Bruta creció un 15,4% en el año, con margen estable, en 55,7%. El EBITDA Ajustado del Comercio Minorista creció un 5,2 % y Productos Financieros, 32,0% en relación con el año anterior. El EBITDA Ajustado Total presentó un crecimiento del 10,2%, con Margen del 22,4%, 1,0 p.p. menor que en 2016, consecuencia del menor Margen EBITDA del Comercio Minorista.

Redujimos nuestro Endeudamiento Líquido, que a fines de 2017 era de R\$ 659,8 millones, 27,4% menor que el de finales del último año, resultado de la generación positiva de caja en 2017. De esta forma, nuestra Ganancia Líquida de 2017 presentó un crecimiento del 17,2% frente a 2016, con margen de 11,1 % *versus* 10,9 % del año anterior. Este resultado refleja el crecimiento del EBITDA Ajustado Total y los menores gastos financieros.

Creemos que estos resultados reflejan la claridad de nuestra estrategia, la valorización de nuestras ventajas diferenciales, el compromiso con la sustentabilidad y la búsqueda continua de la evolución de nuestras bases de sustentación.

CONOZCA MÁS SOBRE NUESTRO DESEMPEÑO DURANTE EL AÑO EN LOS ESTADOS FINANCIEROS,
disponibles en: <https://bit.ly/2EGSRNj>



SOCIOAMBIENTAL

GRI 102-15, 414-1, 414-2, 308-2

Los principales desafíos para la sustentabilidad del comercio minorista de moda se refieren a la gestión responsable y transparente de la cadena de suministros, al uso de materias primas que generan menor impacto y a la reducción del impacto ambiental.

Formado por diferentes *players* que se relacionan comercialmente - desde la generación de la materia prima, pasando por la manufactura del producto, hasta su venta al usuario final -, a lo largo de los últimos años, el sector ha enfrentado el desafío de combinar la creciente demanda de agilidad, eficiencia y control de gastos con el desarrollo sustentable.

Frente a este escenario, tenemos el compromiso de promover en nuestra cadena de proveedores una conducta responsable en temas como la promoción de los derechos humanos, de relaciones de trabajo generadoras de valor para la sociedad, del empoderamiento de la mujer en el mercado de trabajo, y del desarrollo de productos y procesos con menor impacto ambiental.



ESCENARIO DE *IMPACTOS SOCIALES*



RELACIONES LABORALES Y DERECHOS HUMANOS

La búsqueda constante de la máxima regularidad frente a la legislación laboral ha estado presente en prácticamente todo el gran segmento minorista de moda, en Brasil y en el mundo. En Lojas Renner S.A., nos guiamos por valores y principios relacionados con los derechos humanos y las relaciones de trabajo decente, e incentivamos, continua e intensamente, a nuestros aliados comerciales a asumir la misma postura en sus negocios.

De esta forma, evaluamos y apoyamos a nuestros proveedores en cuanto a la conformidad con la legislación laboral y la responsabilidad social y seguridad del trabajo, con el objetivo de mitigar riesgos de cualquier acción considerada irregular.

Este tema es de profunda relevancia para nuestra sustentabilidad, pues creemos que la violación de los derechos laborales causa profundos daños sociales y económicos a la sociedad e impactan en un importante activo intangible para la sustentación de los negocios, sectores y países: la reputación.



CONOZCA MÁS:

BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN DE PERSONAS Y BENEFICIOS EN NUESTRA OPERACIÓN PROPIA (página 100).

MONITOREO Y DESARROLLO DE ALIADOS COMERCIALES DEL NEGOCIO (página 83 e 85).



EMPODERAMIENTO DE LA MUJER

En Brasil, la cadena productiva del sector textil cuenta con una manifiesta participación de mujeres, que representan alrededor del 75 % de los 1,5 millones de empleos, según datos de la agenda de prioridad 2015-2018 de la Asociación Brasileña de la Industria Textil y de Confección (Abit).

Por lo tanto, este sector tiene un papel importante en la agenda global, en línea con los Objetivos del Desarrollo Sustentable (ODS) de la ONU, en la diseminación cada vez mayor de la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer

CONOZCA LOS PROYECTOS DEL INSTITUTO LOJAS RENNER QUE APOYAN EL EMPODERAMIENTO DE LA MUJER EN LA CADENA DE VALOR DEL SECTOR (página 109).

ESCENARIO DE IMPACTOS AMBIENTALES



GRI 308-2

En los procesos que van desde la extracción de la materia prima hasta la producción y venta de los productos textiles, el mejor aprovechamiento del consumo de recursos – como agua y energía – es un desafío esencial para que el sector no afecte la capacidad ambiental de generar nuevos recursos, manteniendo su disponibilidad a largo plazo y, por lo tanto, no impacte en los costos de producción y operación.

La distribución del producto a los puntos de venta en el comercio minorista también supone un desafío importante para la sustentabilidad del sector: la gestión y reducción del consumo de combustible y emisiones de gases de efecto invernadero en la operación logística.

Luego del descarte por parte del usuario, el bien de consumo generalmente es destinado a rellenos sanitarios, vertederos y lugares inapropiados que, principalmente en las grandes ciudades, tienen cada vez más dificultad para absorber el creciente volumen de residuos generados por la sociedad todos los días.

A partir de la metodología de análisis del ciclo de vida de un producto, realizado en conjunto con la FGV, en 2014 y 2015, iniciamos en 2017, un proyecto de estímulo a la economía circular – relevante para la reducción de impactos de nuestro segmento – junto con nuestra cadena de proveedores de reventa textil, en conjunto con la *Ellen Mac Arthur Foundation* y la USP. Conozca más sobre este proyecto en la página 116.

DESARROLLAMOS DIVERSAS INICIATIVAS PARA REDUCIR EL IMPACTO AMBIENTAL DE NUESTRA OPERACIÓN Y DE LA CADENA DE PROVEEDORES EN TODO EL CICLO DE VIDA DEL PRODUCTO. CONOZCA ESTAS INICIATIVAS EN LOS SIGUIENTES FRAGMENTOS:

PROGRAMA ENCADENAMIENTO PRODUCTIVO
(página 86)

PRÁCTICAS PARA LA ECONOMÍA CIRCULAR
(página 115)

ECOEficiencia EN LA CADENA DE PROVEEDORES (página 116)

USO DE MATERIAS PRIMAS CON MENOR IMPACTO (página 121)



Foto de proyecto apoyado por el Instituto Lojas Renner

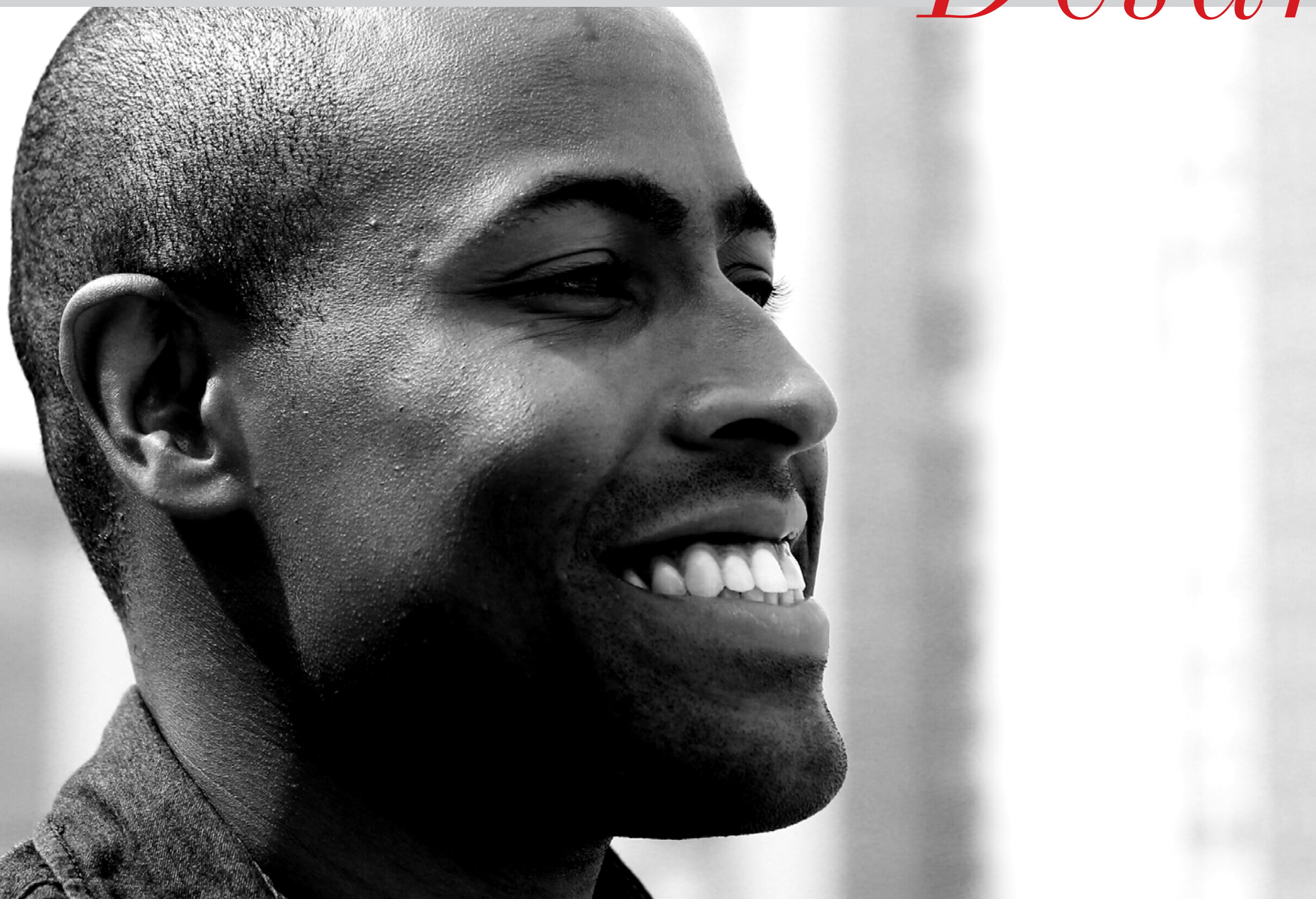


CICLO
ESTRATÉGICO DE
DESARROLLO



CICLOS DE *Desarrollo*

GRI 102-15



Las últimas tres décadas, la Compañía experimentó cuatro ciclos de desarrollo del negocio, pasando de ser una empresa familiar a ser la mayor tienda minorista de moda del país en facturación, con cinco unidades de negocio.

En 1991, al comienzo del primer ciclo de desarrollo, eran ocho tiendas de Renner en operación. En 2017, ya en el cuarto ciclo, son 512 tiendas, entre Renner, Camicado y Youcom, en todas las regiones de Brasil y el principio de una operación internacional.

Conozca a lo largo de este capítulo más detalles sobre nuestra estrategia y las iniciativas del 4º ciclo de desarrollo, realizadas en 2017 y, en el próximo capítulo, las directrices estratégicas de moda responsable que nos guían para seguir creciendo con sustentabilidad.



Ciclos de desarrollo

Tiendas al inicio y al final de cada ciclo

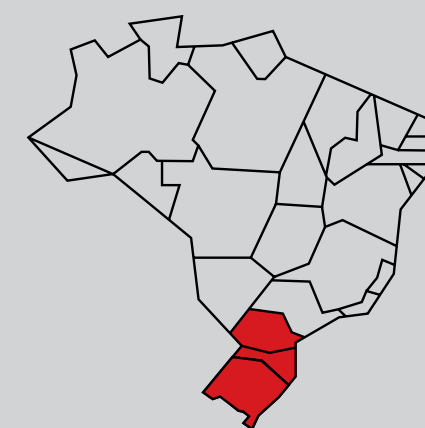
Expansión geográfica

Principales características de los ciclos

1991-1998**1º CICLO**

Reposicionamiento de empresa familiar y regional con profesionalización y expansión

08 - 21

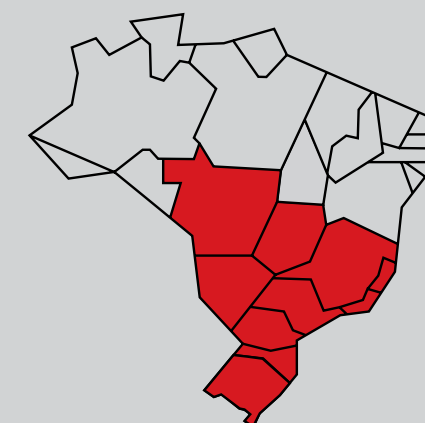


Tienda especializada en moda, con foco en la mujer
Encantamiento
Reposicionamiento de la marca
Expansión a SC, PR y SP

1998-2005**2º CICLO**

Maduración de la gestión como subsidiaria de empresa extranjera

21 - 66

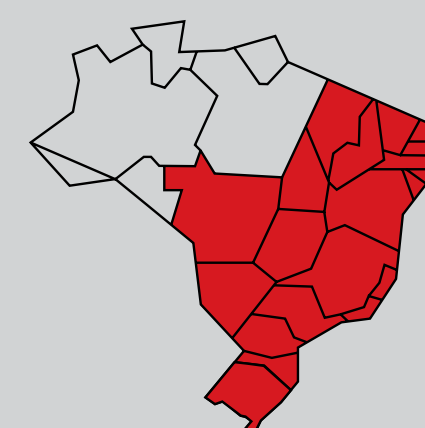


Creación del *Lifestyle*
Nuevos procesos y sistemas
Sofisticación de los controles internos
Expansión en el SE y entrada en el CO

2005-2012**3º CICLO**

Nuevo nivel de gobierno corporativo y estrategia de actuación

66 - 188



Cotización en el Nuevo Mercado de la B3, que exige adopción de las mejores prácticas de gobierno corporativo
1ª *Corporation* de Brasil
Nuevos productos financieros
Entrada en el NE y consolidación del mercado nacional

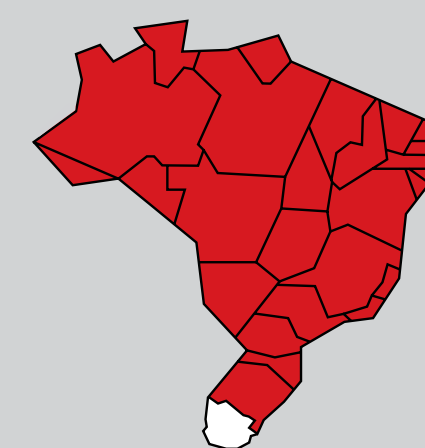
2012-2019**4º CICLO**

Modernización, ganancias de calidad, eficiencia y agilidad para atender los deseos del cliente como, donde y a la velocidad que desea

188 - 512*



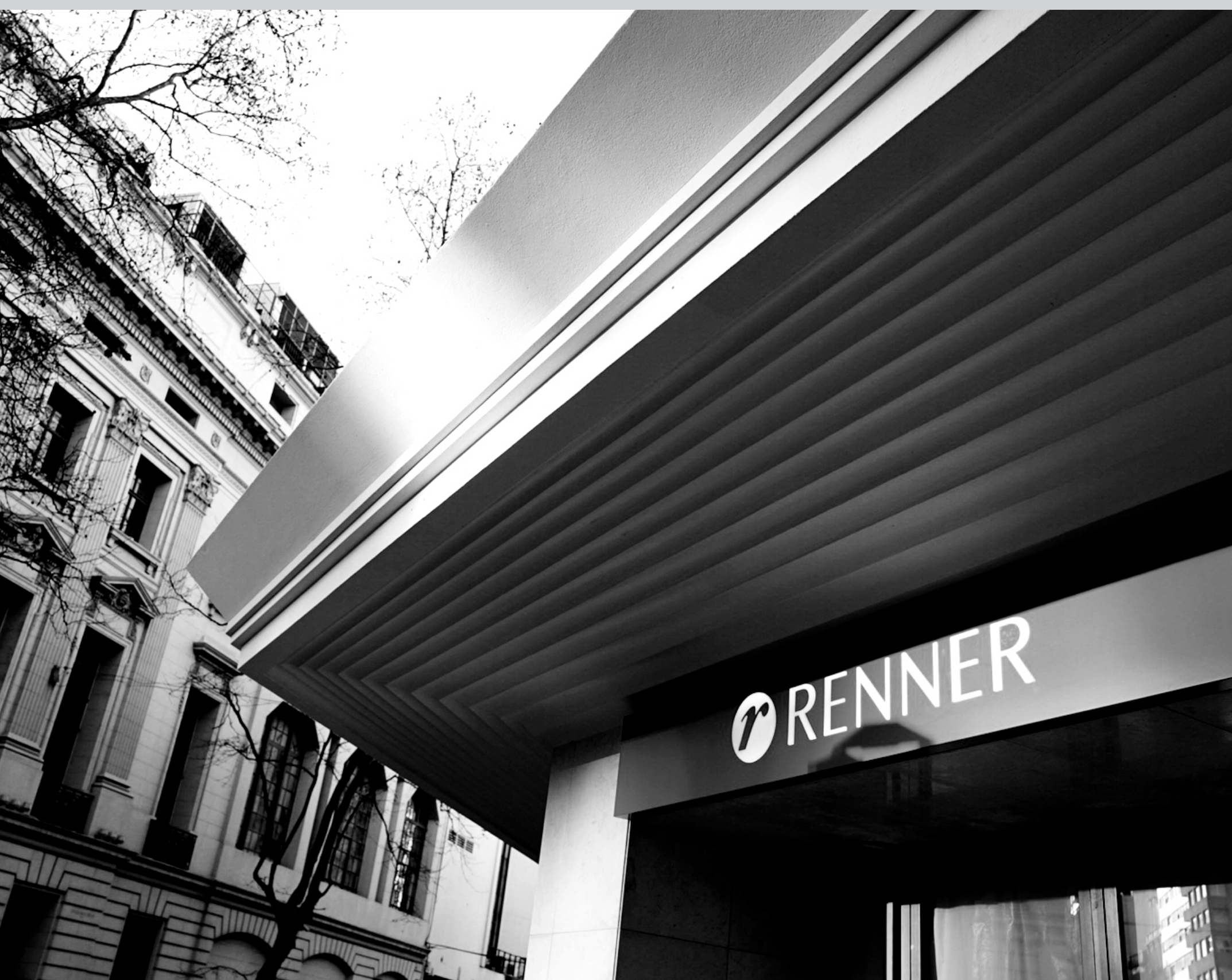
*Total en 2017



Evolución del e-commerce
Foco en moda y producto
Cultura de simplicidad y actitud
Entrada en otras cadenas: Camicado, Youcom y Realize
Desarrollo de la reactividad de la cadena de proveedores
Inicio de la internacionalización con entrada en Uruguay

EXPANSIÓN

GRI 102-10



En 2017, abrimos 30 nuevas tiendas de Renner - incluidas 3 en Uruguay-, 15 de Camicado y 25 de Youcom.

Considerando los tres negocios, cerramos 2017 con 512 tiendas y 655 mil m² de área de ventas, aumento del 15,3 % y 12,0 %, respectivamente.

Nuestro plan de expansión prevé para 2021 un total de 450 tiendas de Renner, 125 tiendas Camicado, un potencial de 300 tiendas de Youcom y nueva plataforma con marcas exclusivas para el *e-commerce*.

En noviembre de 2017, la inauguración de Renner en el JK Iguatemi representó un marco importante para la Compañía, cuando alcanzó la marca de 500 tiendas en operación.

OPERACIÓN EN EL EXTERIOR

En septiembre, lanzamos la marca Renner en Uruguay y, hasta fines de 2017, ya contábamos con tres unidades en operación en dicho país.


Uruguay presenta una economía estable, con elevado PIB per cápita, y posee similitudes con la región sur de Brasil, donde está localizada la sede de Lojas Renner S.A. y uno de los centros de distribución de la Empresa. Las tiendas tienen el mismo posicionamiento de Brasil, con foco en mujeres de clase media/alta.

Esta expansión es una importante prueba de nuestro modelo de negocio fuera de Brasil, que nos permite consolidar la infraestructura tecnológica y de procesos, y absorber aprendizajes.

Las perspectivas son positivas, con una buena aceptación del público uruguayo y, para 2018, está prevista la inauguración de dos nuevas tiendas en el país.

También contamos con una oficina en China que, en 2017, atravesó una expansión del número de colaboradores.

TRANSFORMACIÓN *Tecnológica*



Los últimos años, hemos trabajado intensamente en la revisión y modernización tecnológica de nuestra operación, dando más eficiencia al negocio y preparándonos para los desafíos futuros de un mundo cada vez más digital y conectado.

El año 2017 fue un período de conclusión de importantes proyectos, tanto en la estructura tecnológica de la Compañía como en la oferta de mejores experiencias digitales y de una atención cada vez más multicanal para encantar al cliente.

PRINCIPALES PROYECTOS DE EVOLUCIÓN TECNOLÓGICA Y DIGITAL EN 2017



APOYO A LA GESTIÓN Y PROYECTOS INTERNOS

IMPLANTACIÓN TECNOLÓGICA DE LAS NUEVAS OPERACIONES

REALIZE

Conclusión de la implantación de los sistemas y plataformas de productos financieros más robustos, modernos, flexibles y ágiles.

Transferencia de la base de más de 20 millones de tarjetas Renner a la nueva plataforma de productos financieros. Uno de los mayores trasposos de los últimos cinco años en Brasil.

URUGUAY

Concluimos toda la infraestructura y sistemas necesarios para la operación de Uruguay con tecnología preparada para la expansión internacional.

DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS INTERNOS

Nuevo modelo de la operación de Realize con digitalización de la atención por medio de dispositivos móviles, lo que brinda mayor movilidad y agilidad y evitará el uso de 14 mil m² de las tiendas, que podrán ser utilizados para la venta de productos.

Informes de venta y stock *online*, que facilitan y agilizan la gestión de las tiendas.

Proyecto piloto del nuevo Encantómetro 100% *online* con resultados computados automáticamente.

Prototipo de inteligencia artificial en 2 módulos:

FERA (Herramienta Especialista de Recomendación), que brindó mayor agilidad y eficiencia a la atención de tickets de Productos Financieros.

BELA, asistente virtual que brinda apoyo a los colaboradores de la Compañía en la apertura de tickets y en el esclarecimiento de dudas sobre tecnología y sistemas.



MEJORES EXPERIENCIAS DIGITALES PARA NUESTROS CLIENTES

I MODERNIZACIÓN DEL E-COMMERCE

El nuevo sitio web y la aplicación de Renner, lanzados en 2017, brindan nuevas funcionalidades y una mejor experiencia para el usuario:

- mejor visualización de productos;**
- personalización de la navegación;**
- búsqueda por comando de voz;**
- lista de deseos;**
- preventa de productos;**
- inicio de sesión a través de redes sociales;**
- simplificación en el acceso de los usuarios (registro, recuperación de contraseña, etc.);**
- solicitud de devolución *online*;**
- pago de cupones y facturas *online*;**
- tarjeta digital en la *app*; y**
- solicitud de la tarjeta mucho más ágil y con posibilidad de ser realizada mediante la aplicación en 2018.**



NUEVO SITIO WEB DE PRODUCTOS FINANCIEROS

Nuevo sitio de pagos de los productos financieros y unificación de la aplicación de Realize con la de Renner, facilitando al cliente realizar la operación que desee.

ATENCIÓN MEDIANTE DISPOSITIVOS MÓVILES

Algunas tiendas, inicialmente, comenzaron a utilizar dispositivos móviles para atender a los clientes, lo cual brindó facilidades tales como:

pre *check-out* de las compras mientras el cliente aguarda su llamado en la caja;

***check-out* móvil, en que el cliente puede finalizar sus compras con el apoyo de vendedores sin necesidad de ir a la caja; y**

uso de lectores para verificar el stock e informar al cliente la disponibilidad del producto deseado.

EVOLUCIÓN

Logística



En 2017, seguimos evolucionando nuestro sistema logístico por medio de importantes avances para promover ganancias de agilidad, de eficiencia y de sinergia.

Como resultado de las iniciativas desarrolladas a lo largo del año, logramos mejoras en el indicador de puntualidad de las entregas, reducción de las rupturas y optimización del transporte, ofreciendo a nuestros clientes el producto correcto en el momento correcto.

GANANCIAS DE SINERGIA E INTEGRACIÓN DE LAS OPERACIONES LOGÍSTICAS

Optimizamos la inversión ya realizada en nuestros dos centros de distribución automatizados en Santa Catarina y Rio de Janeiro, expandiendo el uso de sus capacidades de procesamiento luego del cierre del centro de distribución de São Bernardo do Campo (SP).

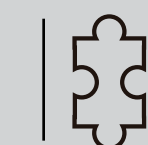
Con esta reorganización, transferimos las operaciones logísticas de Youcom de São Paulo para Santa Catarina, potencializando la sinergia con las operaciones de Renner, al posibilitar el transporte conjunto de productos hasta las tiendas.

Al mismo tiempo, inauguramos una nueva operación logística en Arujá (SP), con el formato de *Cross Docking*, es decir, no hay almacenamiento, sino que únicamente se realiza la recepción de los vehículos provenientes de los Centros de Distribución y la reorganización de las cargas en vehículos de menor tamaño, que llevan los productos hasta su destino final, dando mayor velocidad en la atención de las tiendas en total integración con las demás operaciones.

Para potencializar aún más las ganancias de sinergia y eficiencia, durante el año, también concluimos el proyecto de revisión de nuestra red logística, que prepara la operación logística para brindar soporte al desarrollo del negocio y diversos proyectos en los próximos años.



ENCANTANDO CLIENTES



El modelo *push and pull*, que reemplaza el flujo en el que la logística “empuja” los productos hacia las tiendas por uno basado en la reposición de los ítems que fueron vendidos, continúa evolucionando. Concluimos la implantación de este modelo para los ítems básicos, estimando ganancias de eficiencia y garantizando el abastecimiento preciso de las tiendas, de acuerdo con la demanda. De este modo, reducimos rupturas y desperdicios de transporte y ofrecemos al cliente el producto deseado, en el momento en que lo desea.

En 2017, en conjunto con diferentes áreas de la empresa, también implementamos un nuevo proceso de sincronización del *Preview* (desfile de Renner que presenta las nuevas colecciones) con la disponibilidad de estos nuevos productos, simultáneamente, en las tiendas y en el sitio web.

EN 2017, REALIZAMOS LA PRIMERA OPERACIÓN LOGÍSTICA DE EXPORTACIÓN PARA URUGUAY EN EL CENTRO DE DISTRIBUCIÓN DE SANTA CATARINA, QUE PASÓ A ATENDER LAS TRES PRIMERAS TIENDAS ABIERTAS EN EL EXTERIOR.

AGILIDAD

Redujimos el plazo de entrega para nuestras tiendas en 2 días y alcanzamos nuestros mejores resultados en el indicador de puntualidad de las entregas en tiendas.

En el *e-commerce*, mejoramos nuestra operación de logística y pasamos a procesar los pedidos en menos de 24 horas en nuestro centro de distribución.

EQUIPO COMPROMETIDO

Medimos el compromiso de los equipos de Logística y alcanzamos el mejor resultado de los últimos años, con un nivel de compromiso del 70%, aumento significativo de 19 puntos porcentuales en relación con el año anterior. Este avance es el reflejo de las acciones de desarrollo de los líderes, fundamentales para el plan de evolución logística.

ACTUACIÓN RESPONSABLE

Realizamos *workshops* sobre Logística Sustentable, promoviendo la participación de nuestros equipos y aliados sobre temáticas socioambientales relevantes para la operación.

Además, mantuvimos nuestra alianza con Childhood Brasil, con el Programa “Na Mão Certa” (En las Manos Correctas), sensibilizando a nuestros aliados de logística para erradicar la explotación sexual de niños y adolescentes en las calles brasileñas. En 2017, participamos del evento anual del programa y desarrollamos acciones de comunicación sobre este tema en todas las operaciones logísticas.



PRODUZIDA
COM
MATÉRIA-PRIMA
RECICLADA.



MODA RESPONSÁVEL

MODA *RESPONSABLE*

ESTRATEGIA

La preparación para el futuro de la Compañía está guiada por un objetivo constante: hacer moda de manera responsable.

Para ello, contamos con cuatro directrices estratégicas de sustentabilidad, con cinco objetivos transversales a las áreas del negocio, para evolucionar nuestra gestión frente a los principales desafíos socioambientales de nuestra operación, mitigando riesgos, innovando en el desarrollo de soluciones sustentables y generando valor para la sociedad.

Los siguientes subcapítulos están dedicados a presentar nuestra actuación en cada una de las directrices estratégicas para la moda responsable. Asimismo, en la sección "Moda Responsable: nuestra actuación en detalle", profundizamos los temas, brindando información detallada sobre cada directriz de sustentabilidad.

1 PROVEEDORES RESPONSABLES

OBJETIVO 1

Generar valor con base en el respeto al medio ambiente, a los derechos humanos y laborales.

2 GESTIÓN ECOEFICIENTE

OBJETIVO 2

Identificar/ medir/ reducir: agua, energía, químicos, residuos, emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

OBJETIVO 3

Innovar en el desarrollo de materias primas y procesos con menor impacto.

4 PRODUCTOS Y SERVICIOS SUSTENTABLES

OBJETIVO 5

Entregar líneas de productos y servicios sustentables, con calidad, y comunicar este valor al cliente.

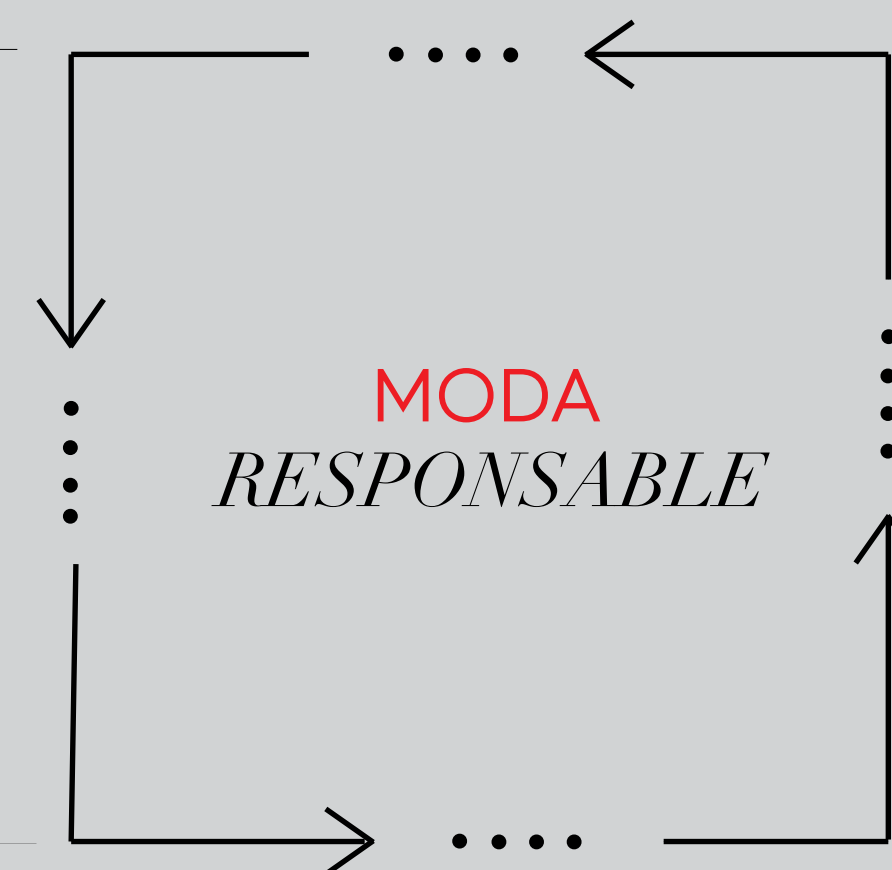
3 COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN DE: COLABORADORES, COMUNIDADES Y CLIENTES

OBJETIVO 4

4.1 Incentivar el compromiso y la participación de colaboradores (agentes y líderes en sustentabilidad):

4.2 Comunidades (empoderamiento de la mujer en la cadena textil):

4.3 Clientes (consumo consciente)



CADENA DE *valor*

En línea con nuestra actuación orientada a la moda responsable, en 2017, Camicado inició el desarrollo de su planeación estratégica de sustentabilidad, a partir de una serie de encuentros de un grupo de trabajo formado por diversas áreas del negocio: compras, estilo, *marketing*, RH, gestión administrativa y regionales de tiendas.

El proyecto dio como resultado la definición de cuatro temas prioritarios que orientarán el desarrollo y la mejora de buenas prácticas en sustentabilidad, de Camicado, en los próximos tres años:

1. ORIGEN JUSTO Y RESPONSABLE:

Responsabilidad social y ambiental con la cadena de suministro, con los procesos de desarrollo y la producción de productos y la definición de materias primas con menor impacto ambiental.

2. CONSUMO CONSCIENTE:

Capacitación de equipos y concientización del cliente respecto de este tema.

3. DISPOSICIÓN ADECUADA:

Gestión de los residuos sólidos de la operación del negocio, así como de la logística inversa posconsumo.

4. PERSONAS:

Fortalecimiento de la cultura de la diversidad y sustentabilidad en Camicado, por medio del programa de inserción y concientización, mejorando aún más los indicadores de equidad y diversidad en la empresa. Conozca más sobre este programa en la página 101.



PROVEEDORES RESPONSABLES



Trabajamos cerca de nuestros proveedores buscando apoyar sus ciclos de desarrollo y sustentabilidad y promover su alineación con nuestros objetivos y valores.

PERFIL DE NUESTROS PROVEEDORES*

En 2017, nuestra cadena sumó **R\$ 3,9 mil millones** en volumen de negocios con **1752** proveedores.

497 PROVEEDORES DE DE REVENTA TEXTIL

Empresas que fabrican los productos vendidos en las tiendas de Renner y Youcom.

R\$ 2,7 mil millones destinados a estos proveedores en 2017 (69 % en volumen de negocios con proveedores).

75% nacionales**

25% internacionales**

Además de **960** empresas contratadas por nuestros proveedores de reventa.

1.255 PROVEEDORES ADMINISTRATIVOS***

Empresas que proveen otros productos y servicios.

R\$ 1,2 mil millones destinados a estos proveedores en 2017 (31% en volumen de negocios con proveedores).

97% nacionales y

3% de otros países

*Proveedores de Lojas Renner S.A.

** % del total de volumen de negocios de proveedores de reventa.

*** El número total contempla proveedores administrativos controlados por el Área de Gestión de Proveedores Administrativos.

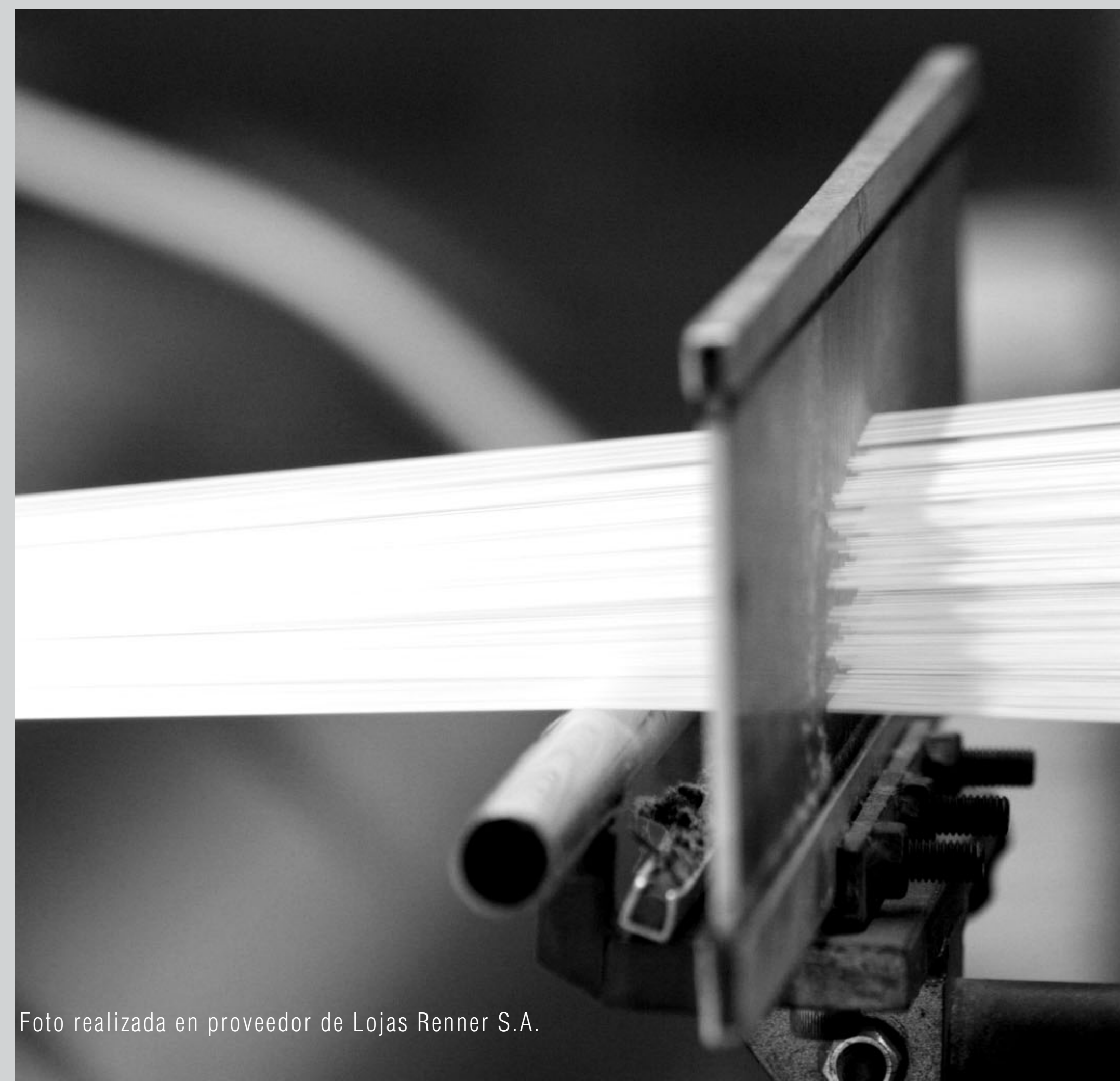
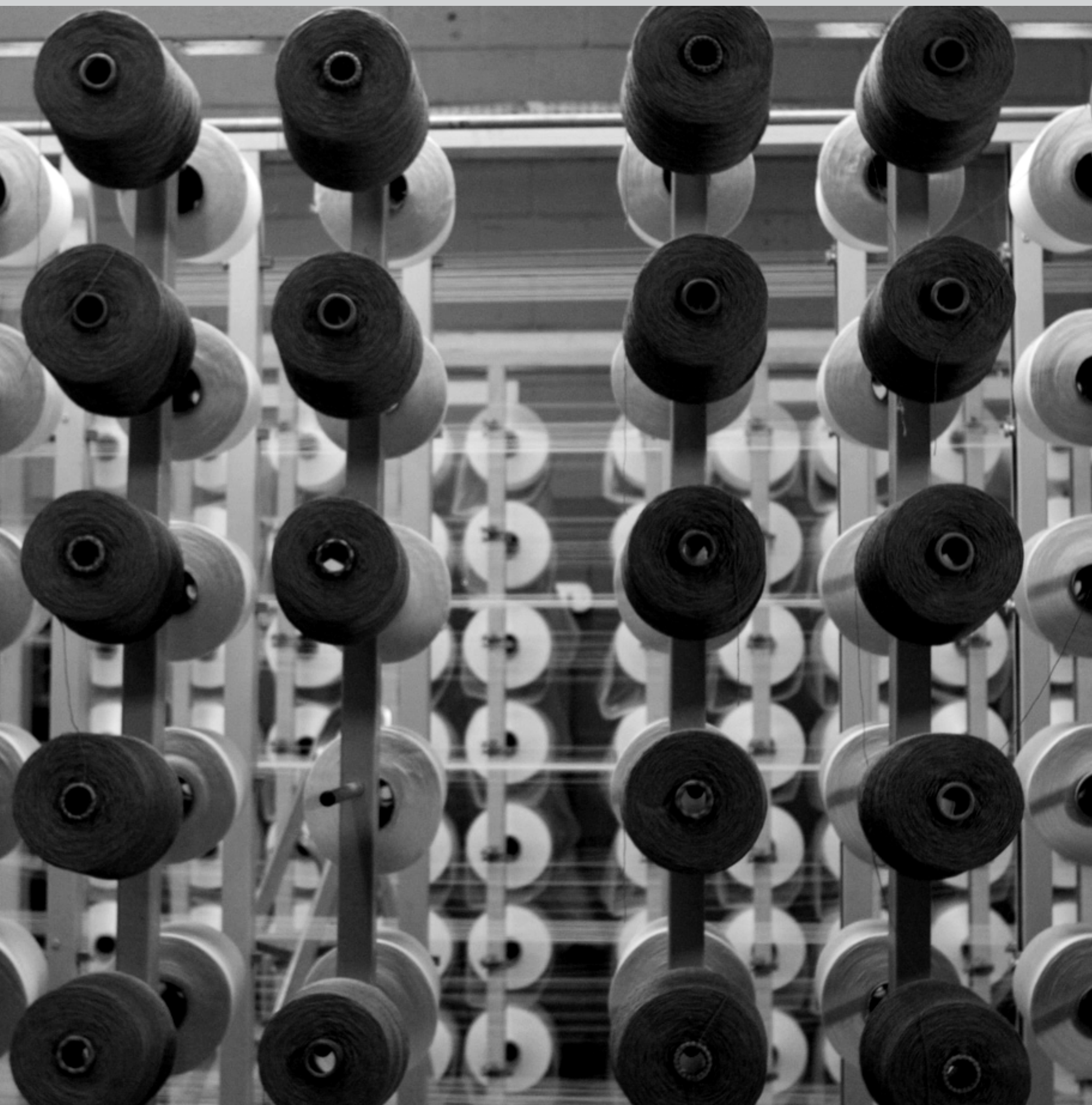


Foto realizada en proveedor de Lojas Renner S.A.

Foto realizada en proveedor de Lojas Renner S.A.



GESTIÓN DE LOS PROVEEDORES ADMINISTRATIVOS

Llevamos adelante un proceso de gestión de los proveedores administrativos considerados de mayor criticidad socioambiental:

CONSTRUCCIÓN CIVIL

4% DE LOS PROVEEDORES ADMINISTRATIVOS*

Conformidad con la legislación laboral y los derechos humanos.

**en número de proveedores*

LOGÍSTICA

9% DE LOS PROVEEDORES ADMINISTRATIVOS

Mitigación de impacto ambiental de las emisiones de gases de efecto invernadero y sensibilización sobre derechos humanos.

Conozca en detalle el proceso de gestión de los proveedores de construcción civil y logística (página 82).

GESTIÓN Y CICLO DE RELACIÓN DE LOS PROVEEDORES DE REVENTA TEXTIL NACIONAL

01 | HOMOLOGACIÓN

Garantía del cumplimiento legal y alineación con nuestros valores por medio de la evaluación de documentos, entrevistas y visitas técnicas.

Firma de contrato comercial y acuerdo de compromiso de adhesión a buenas prácticas laborales alineadas con el código de Ética y Conducta de la Compañía.

02 | MONITOREO Y CONTROL

3.595 visitas técnicas al **100% de los proveedores** de confección, accesorios y calzados nacionales, todos certificados por la ABVTEX (Asociación Brasileña del Comercio Minorista Textil).

Seguimiento del desempeño operativo, financiero y de responsabilidad social de los proveedores de jean/sarga, tejido plano, tejido de punto, calzados, lencería y línea playa con el Índice de Desempeño Global de Proveedores (IDGP).

EVOLUCIÓN EN 2017:

Inicio de la estructuración de las visitas en proveedores internacionales.

Ampliación de las visitas técnicas a proveedores de belleza de la marca Alchemia, de Renner.

Mejora del proceso de rastreabilidad de pedidos, que verifica que los contratistas de nuestros proveedores textiles nacionales de Renner y Youcom involucrados en la producción estén de acuerdo con las condiciones exigidas por la Compañía.

Diagnóstico ambiental de la cadena de proveedores para dar base al inicio del monitoreo ambiental en 2018.

Creación de la matriz de riesgo, que busca mejorar el proceso de planeación de visitas técnicas, brindando mayor eficiencia en su aplicación.

03 | DESARROLLO

Programas de apoyo al desarrollo de proveedores para garantizar productos competitivos y responsables:

Programa de **Mejora Continua (PMC)**

Programa de **encadenamiento productivo**

Financiamiento **BNDES**

Encuesta de **Relación**

Consejo de **Proveedores**

Programa **Ecoeficiencia en la Cadena de Proveedores**

04 | CALIDAD

En todas las fases del proceso productivo, realizamos pruebas e inspecciones para garantizar la calidad y el estándar de los productos de acuerdo con 12 manuales de calidad específicos.

Conozca en detalle el proceso de gestión de los proveedores de reventa (página 84).



En 2017, la gerencia de gestión de proveedores de reventa, compuesta por las áreas de Desarrollo de Proveedores, Conformidad y Calidad, pasaron a componer la Dirección de Supply Chain, buscando una mayor sinergia para entregar a los clientes el producto correcto, en el momento correcto, en el lugar correcto, en línea con los requisitos de sustentabilidad.

La **Dirección de Supply Chain** conecta todos los eslabones y las etapas del ciclo de relación con nuestros proveedores de reventa, desde la homologación de estos aliados comerciales hasta la entrega, en nuestras tiendas, de productos:

responsables (gestión de la conformidad de los proveedores de reventa);

competitivos (desarrollo de los proveedores de reventa);

con calidad (gestión de la calidad de los proveedores de reventa); e

en el **momento correcto** (gestión de la logística).

Adicionalmente, en la Dirección Comercial, se implementó un sector de *Sourcing* Corporativo, diseñado por un equipo multidisciplinario para unificar la estrategia de compras de proveedores de reventa, que hasta entonces era realizada por cada marca de Renner, generando así beneficios tales como:

mejor adecuación de los volúmenes de compra *versus* la capacidad de los proveedores, permitiéndoles una mayor planeación con visión de futuro de las perspectivas de producción de hasta seis meses; y **captación de sinergias** entre las diversas marcas, apoyando la especialización de proveedores y la mejora de los márgenes de los productos.



GESTIÓN



Ecoeficiente

IDENTIFICAR, MEDIR Y REDUCIR

Nuestra gestión para ecoeficiencia está enfocada en identificar oportunidades de reducción en el consumo, en el descarte y en las emisiones de gases de efecto invernadero en nuestra operación propia y oportunidades de mejora en los procesos y en el uso de materias primas con menor impacto en la cadena de moda.

ENERGÍA

REDUCCIÓN DEL CONSUMO

↓ **3,01%** en el consumo de energía en las tiendas*

↓ **14%** en el consumo de energía por m² de 2010 a 2017*

AMPLIACIÓN DE FUENTES RENOVABLES

Proyecto piloto en Rio de Janeiro para el **uso de energía solar** en cuatro tiendas de Renner.

33% de energía de Renner consumida proveniente de fuentes renovables.

EMISIONES

de gases de efecto invernadero (GEI)

↓ neutralización del **100%** de las emisiones de Lojas Renner S.A. referente a 2016.

RESIDUOS

97% de residuos reciclados de las tiendas de Renner y de los Centros de Distribución.

*Considerando un grupo de 248 tiendas de Renner que, para efectos de comparabilidad, ya poseían un año completo de consumo.

MATERIAS PRIMAS Y PROCESOS CON MENOR IMPACTO

PROCESOS CON MENOR IMPACTO EN LA CADENA

Además de la evaluación del licenciamiento ambiental de los proveedores nacionales de reventa, en 2017, iniciamos un diagnóstico de su desempeño ambiental en relación con:

Gestión de residuos sólidos y efluentes

Gestión de químicos

Gestión del agua

El objetivo es, en 2018, realizar el diagnóstico en el **100%** de los proveedores nacionales de reventa de confección, calzados, accesorios y belleza (marca propia Alchemia) en relación con estos temas y crear un indicador de desempeño para estimular su desarrollo y mejora.

PROCESOS CON MENOR IMPACTO EN LAS CONSTRUCCIONES Y REFORMAS

Desde 2014, adoptamos principios sustentables en la construcción y reforma de nuestras tiendas. En 2017, ya contábamos con una tienda con la certificación **LEED**, referencia global en prácticas de construcción sustentables, en nivel *GOLD*, y tenemos otras dos tiendas y nuestra nueva sede administrativa en proceso de certificación.

PRODUCTOS CON MENOR IMPACTO

En 2017, iniciamos la promoción de la transición del negocio hacia la economía circular y el uso de materias primas con menor impacto. Conozca más sobre las diversas iniciativas realizadas en el capítulo **Productos y Servicios Sustentables**, en la página 114.

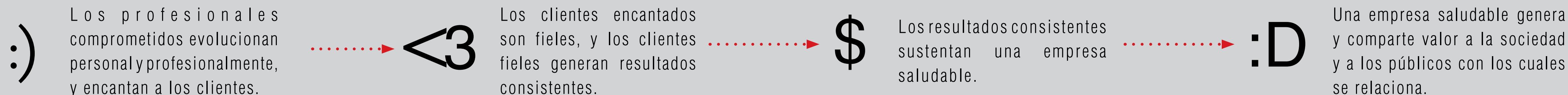


COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN

Creemos en el potencial de concientizar y promover el compromiso y la participación de nuestros clientes, colaboradores y comunidades, sobre la sustentabilidad, como un importante estímulo para su encantamiento por una moda responsable en los diversos eslabones de nuestra cadena de valor.



CICLO VIRTUOSO DEL COMPROMISO



01 | COLABORADORES

CICLO DE DESARROLLO DE CARRERA

Evaluación de competencias realizada por el 88 % de los colaboradores.

Planes de Desarrollo Individuales (PDIs), realizados por cada colaborador luego de su evaluación, para desarrollar las competencias con base en los *feedbacks* recibidos y en sus expectativas de carrera.

Acciones de desarrollo para líderes, tales como la Convención Anual de líderes y las Capacitaciones en el modelo 70/20/10, además de acciones específicas de desarrollo como *Assessments* y *Coaching* Ejecutivo.

Acciones de desarrollo para todos los colaboradores, tales como el Magia, encuentro anual de desdoblamiento de la Convención de líderes para diseminación de la cultura, los valores y la estrategia del negocio junto a los colaboradores de Renner y Camicado, cada uno con las especificidades de su negocio.

En 2017, se lanzó en Renner el RED *Experience*, plataforma de eventos para el debate de tendencias, vanguardias e innovaciones. Se llevaron a cabo 12 charlas en 2017, con temas relacionados con la economía circular, responsabilidad en la cadena de suministro, diversidad racial, de género y generaciones, nuevas tecnologías y comportamientos.

88% en el índice de compromiso en Renner desde 2015.

23 puntos porcentuales por encima de la media del comercio minorista en Brasil, de acuerdo con AON Hewitt.

02 | CLIENTES

96,4% de clientes Renner satisfechos o muy satisfechos.

Nuevas **etiquetas educativas** en productos sustentables.
Servicios posconsumo en las tiendas de Renner, como el Ecoestilo y la Logística inversa de prendas (conozca más en el próximo capítulo).

03 | COMUNIDADES

Empoderamiento económico y social de la mujer en la cadena textil, por medio del Instituto Lojas Renner, en dos frentes:

Proyectos en las 4 etapas de la cadena textil: materia prima, producción, comercio minorista y posconsumo.

R\$ 4,7 millones invertidos en 2017 y **12,4 mil** beneficiados.



PRODUCTOS Y

Servicios sustentables



Trabajamos a partir del análisis de toda la cadena de valor del negocio para entregar líneas de productos y servicios sustentables, con calidad, y comunicar este valor a nuestros clientes.

PRODUZIDA
COM MATÉRIA-PRIMA
RECICLADA.


RENNER



ECONOMÍA CIRCULAR

MEJORA DE PROCESOS PRODUCTIVOS

Proyecto junto a los proveedores nacionales de reventa de las cadenas de tejido de punto y jean, en conjunto con la *Ellen MacArthur Foundation* y con la *Universidad de São Paulo (USP)*, para minimizar la generación de residuos textiles de los proveedores de reventa de la Compañía, apoyar el uso de los sobrantes para producción de nuevos tejidos, que deben ser usados en nuevos productos (reciclaje).

Reciclaje de 390 toneladas de tejidos en 2017 que fueron reinsertados en la cadena productiva y transformados en nuevos productos.

SERVICIOS POSCONSUMO

29,5 toneladas de residuos de embalajes y frascos de productos de perfumería y belleza, recolectados y destinados adecuadamente por el **EcoEstilo**, que existe desde 2011.

Ampliación del proyecto piloto de logística inversa de prendas posconsumo, iniciado en 2016, a 15 tiendas en 2017. Las piezas recolectadas serán destinadas:

a la creación de nuevas prendas por organizaciones sociales apoyadas por el Instituto Lojas Renner (proceso de *upcycling*);

a la donación a organizaciones sociales; o

a la transformación en fibra para reinsertación en el ciclo como nueva materia prima reciclada.

USO DE MATERIAS PRIMAS CON MENOR IMPACTO EN 2017

ARTIFICIALES

LIOCEL

NATURALES

ALGODÓN CERTIFICADO

RECICLADAS

HILO RECICLADO A PARTIR DE RESIDUOS PLÁSTICOS (PET) O TEXTILES

RESULTADOS EN LOS PRODUCTOS EN 2017

193,9 mil prendas de Liocel

1,6 millones de prendas con hilo reciclado

1,3 millones de prendas con algodón certificado

192 modelos con nuevas *tags* que identifican y explican a nuestros clientes sobre los productos confeccionados con materias primas con menor impacto.

Uso de materia prima reciclada en **264** cortinas de probadores en tiendas de Renner y de Youcom y en **1180** bolsas para uso en el interior de las tiendas de Renner.



*CÓMO
GENERAMOS VALOR*



ESCENARIO 2017 GRI 102-7

Recursos

Activos tangibles e intangibles esenciales para la sustentación de nuestro negocio y la generación de valor.

RECURSOS FINANCIEROS

R\$ 550,4 millones de inversión en sistemas, instalaciones, tiendas, eficiencia logística, etc.

R\$ 7,4 mil millones captados por medio del ingreso de ventas de mercaderías y productos y servicios financieros

Valor de mercado de las **713.235.181 acciones** de **R\$ 25,3 mil millones**

R\$ 659,8 millones de endeudamiento líquido

NUESTRAS RELACIONES

20.994 colaboradores

Alrededor de **15 millones** de usuarios conectados a Renner, Camicado y Youcom por medio de Facebook, Instagram, Pinterest, Twitter y Blog de las marcas

1.752 empresas proveedoras, de las cuales:

497 fabrican los productos vendidos en las tiendas, y

1.255 brindan productos y servicios administrativos*

RECURSOS MATERIALES

512 tiendas cnm **655 mil m²**

E-commerce Renner, Camicado e Youcom

4 Centros de Distribución con **120 mil m²**

Dos tiendas y edificio de la sede administrativa sustentables. Reformas y nuevas tiendas construidas con mejores prácticas de ecoeficiencia

RECURSOS NATURALES

Consumo de otros recursos naturales, aún no medidos de forma consolidada, en la operación de las tiendas y materias primas en la cadena de producción

700,6 mil GJ de energía eléctrica consumida

* El número total contempla proveedores administrativos controlados por el Área de Gestión de Proveedores Administrativos.

Actuación

Cómo generamos valor a partir de los recursos

Cómo generamos valor financiero

Distribuimos la ganancia a los accionistas

Generamos empleos y renta directos e indirectos (cadena de valor)

Contribuimos con la economía pagando impuestos, tasas y contribuciones

Apoyamos la disponibilidad de recursos financieros de nuestros clientes de productos financieros

Cómo generamos valor no financiero

Estimulamos a nuestros proveedores a mejorar sus prácticas de sustentabilidad (pg. 86)

Apoyamos el empoderamiento de las mujeres y su empleabilidad por medio del Instituto Lojas Renner (pg. 109)

Contribuimos con el desarrollo del sector textil brasileño por medio de la participación en la ABVTEX y en el IDV (Instituto de Desarrollo del Comercio Minorista)

Proyectos de innovación para minimizar el impacto ambiental en el uso y la manipulación de materias primas y en la revisión de procesos de producción (pág. 116) en conjunto con la *Ellen MacArthur Foundation*, organización especializada para la promoción del desarrollo sustentable y la economía circular, y la USP (Universidad de São Paulo)

Asumimos compromisos de naciones y empresas para el desarrollo sustentable (pg.72)

Interferencias

Principales riesgos para la generación de valor (conozca más en la página 34.)

Externas

Alteraciones en las condiciones económicas locales y globales

Incumplimiento de clientes

Política fiscal y monetaria

Acciones regulatorias

Internas

Fallas en los procesos y las operaciones

Errores de colecciones y productos

Pérdidas en el nivel de encantamiento de los clientes

Incumplimiento de leyes, reglamentos, principios y reglas en nuestra operación

Relaciones que violen nuestros compromisos éticos y sustentables

Daños a la reputación

Toma de decisiones de la administración que generen pérdidas

Resultados

Valor generado a partir de nuestra actuación con todos nuestros públicos y la sociedad que brinda sustentación al negocio y la generación de valor.

Financieros

R\$ 2,1 mil millones en impuestos y tasas a ser revertidos por los gobiernos para el desarrollo del país

R\$ 1,0 mil millones en remuneración a los empleados

R\$ 3,7 mil millones en pagos a los proveedores

R\$ 4,7 millones en Inversión Social Privada

R\$ 293,2 millones en dividendos e intereses sobre el capital propio distribuidos a los accionistas

R\$ 728,6 millones de remuneración de capital de terceros (instituciones financieras y alquileres)

No financieros

Una de las mejores empresas para trabajar según Você S/A y Valor Carrera, y **88%** de compromiso de los colaboradores, índice récord

6 proveedores de las cadenas de jean, tejido de punto y tejido plano beneficiados por el proyecto de estímulo a la producción más limpia, y **390** toneladas de residuos textiles reaprovechadas

Neutralización, en 2017, del **100%** de las emisiones de gases de efecto invernadero de 2016

Más de **12 mil** personas beneficiadas por los proyectos del Instituto Lojas Renner

Reducción de **3,0%** en el consumo de energía de las tiendas de Renner (considerando la misma base de tiendas que en 2016)

22,8 millones de clientes encantados, satisfechos y muy satisfechos con los productos y servicios de Renner (pg. 112)

LOJAS RENNER S.A

 RENNER  CMICADO  yoUcom  realize

2017

MODA RESPONSABLE:
NUESTRA ACTUACIÓN EN DETALLES



En esta sección, conocerá información e indicadores detallados sobre los temas relevantes para la sustentabilidad del negocio.





COMPROMISSOS
ASUMIDOS



GRI 102-12

Lojas Renner S.A. apoya compromisos de organizaciones, nacionales e internacionales, reconocidas en la promoción del desarrollo sustentable.

Estos compromisos fortalecen la construcción de negocios sustentables, por la adopción, en nuestras operaciones, de valores y principios que contribuyen con la promoción de los derechos humanos, el respeto a las relaciones laborales, la preservación del medio ambiente, la lucha contra todas las formas de corrupción y el empoderamiento de la mujer.



PACTO GLOBAL DE LA ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS (ONU)



Iniciativa global que une empresas y organizaciones en torno a diez principios para apoyar los Derechos Humanos, las buenas prácticas laborales, la preservación del medio ambiente y el combate a la corrupción.

Conozca más sobre esta iniciativa en: <http://www.pactoglobal.org.br/>

OBJETIVOS DE DESARROLLO SUSTENTABLE (ODS)

Agenda del Pacto Global para compromiso del sector privado, con 17 objetivos y 169 metas a ser alcanzadas hasta 2030 por los 193 países miembro. Conozca la correspondencia entre los indicadores GRI de este informe y los ODS apoyados, al final de esta publicación, en el índice de referencias, y conozca más sobre este tema en:

<https://nacoesunidas.org/pos2015/>

PRINCIPIOS POR EL EMPODERAMIENTO DE MUJERES (ONU MUJERES)

Acción global de la ONU Mujeres y del Pacto Global para apoyar a la comunidad empresarial en la incorporación de valores y prácticas de negocio que lleven a la igualdad de género y al empoderamiento femenino. Conozca más sobre esta acción en:

<http://www.onumulheres.org.br/>

PACTO NACIONAL POR LA ERRADICACIÓN DEL TRABAJO ESCLAVO

Red brasileña de signatarios gestionada por el Instituto del Pacto Nacional por la Erradicación del Trabajo Esclavo (InPacto), que promueve la prevención y la erradicación del trabajo esclavo en las cadenas productivas del país. Conozca más sobre esta acción en: <http://www.inpacto.org.br>

PROGRAMA "NA MÃO CERTA" (EN LAS MANOS CORRECTAS)

Iniciativa de la Organización Childhood Brasil, que busca erradicar la explotación sexual de niños y adolescentes en las calles brasileñas. Conozca más sobre esta acción en: www.childhood.org.br



GR 102-13

Participamos también activamente en el liderazgo y la actuación de organizaciones para el desarrollo del sector.

ASOCIACIÓN BRASILEÑA DEL COMERCIO MINORISTA TEXTIL (ABVTEX)

Actuamos en su Consejo Fiscal, participamos de las reuniones de la Dirección Ejecutiva y de diversos grupos con focos específicos: Conformidad y Calidad, Cadena de Suministros.

FEDERACIÓN DEL COMERCIO DE BIENES Y DE SERVICIOS DEL ESTADO DE RIO GRANDE DO SUL (FECOMÉRCIO/RS)

Somos membro do Comitê Técnico de Relações Sindicais e do Trabalho da Federação.

INSTITUTO PARA EL DESARROLLO DEL COMERCIO MINORISTA (IDV)

Nuestra participación en el IDV se remonta a 2004, cuando nuestro actual Director Presidente José Galló, ayudó a fundar la institución. Hoy, participamos del consejo, del Comité de Sustentabilidad y del Comité de Personas del instituto.



PROVEEDORES *RESPONSABLES*

GRI 103-1, 103-2, 103-3

PRINCIPALES IMPACTOS

de la Cadena

GRI 308-2, 408-1, 409-1, 411-1, 414-2



Foto realizada en proveedor de Lojas Renner S.A.

CONOZCA EL PERFIL DE LA CADENA DE PROVEEDORES DE LA COMPAÑÍA EN 2017 EN LA PÁGINA 56.

PROVEEDORES ADMINISTRATIVOS

I SOCIALES

Entre los proveedores administrativos, los principales impactos sociales se dan en los segmentos de construcción civil y logística.

En la construcción civil, según un estudio presentado en 2017 en el Encuentro Nacional de la Industria de la Construcción (ENIC), se emplean en Brasil 2,2 millones de personas formalmente y alrededor de 2 millones informalmente, es decir, excluidas de la legislación laboral, lo cual configura el escenario de riesgo de impacto negativo. Este segmento de proveedores es relevante para el negocio, considerando el escenario de expansión continua, con un ritmo intenso de apertura de nuevas tiendas y reformas a lo largo de los últimos años.

En cuanto al segmento de logística, en el transporte terrestre de nuestras mercaderías, la explotación sexual infantil en las calles es el mayor potencial de riesgo identificado.

I AMBIENTALES

Desde el punto de vista ambiental, la construcción civil y la logística también son los principales segmentos de potencial impacto.

La construcción civil es uno de los sectores que más consumen recursos naturales, desde la producción de los insumos hasta la ejecución de la obra y su operación. Además, es la actividad que más genera residuos en el país actualmente, representando más del 60 % del total de residuos generados, según la Asociación Brasileña para el Reciclaje de Residuos de la Construcción Civil y la Demolición (Abrecon).

El sector de logística y transportes es un intenso consumidor de combustible y, como consecuencia, también un significativo emisor de gases de efecto invernadero.

Conozca nuestras iniciativas para minimizar los impactos ambientales en el capítulo Ecoeficiencia.

PARA MITIGAR LOS RIESGOS DE IMPACTOS NEGATIVOS TANTO ENTRE LOS PROVEEDORES DE REVENTA COMO EN LOS PROVEEDORES ADMINISTRATIVOS, REALIZAMOS UN PROCESO DE GESTIÓN DE NUESTRA RELACIÓN CON ESTOS PÚBLICOS. CONOZCA MÁS EN EL SIGUIENTE SUBCAPÍTULO "GESTÃO DO RELACIONAMENTO".

PROVEEDORES *DE REVENTA*



Foto realizada en proveedor de Lojas Renner S.A.

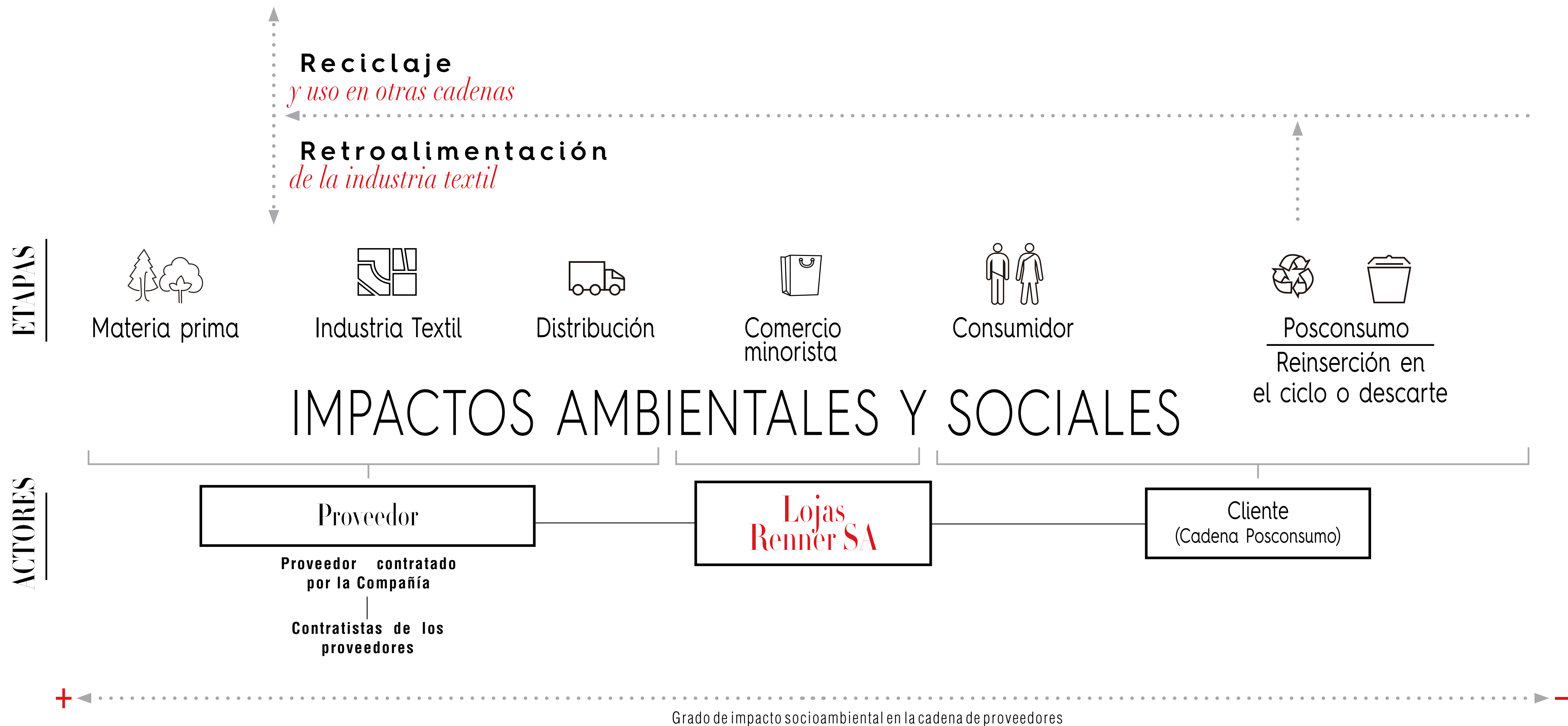
| SOCIALES

Debido al alto índice de tercerización y pulverización del proceso productivo textil en Brasil, identificamos un ambiente susceptible para la generación de impactos negativos en relación con los derechos humanos y laborales.

| AMBIENTALES

Los principales impactos ambientales de la cadena de suministro de reventa de la Compañía son el consumo de recursos naturales y la generación de residuos en sus procesos de producción, que pueden ser minimizados por medio de iniciativas tanto en la cadena productiva como en el posconsumo.

PRINCIPALES IMPACTOS SOCIOAMBIENTALES DE LA CADENA DE VALOR DEL SECTOR TEXTIL



PROMOCIÓN *de la Sustentabilidad*

| ÉTICA Y SUSTENTABILIDAD EN LA CADENA DE SUMINISTRO

GRI AF1, AF6, AF7, 308-1, 308-2, 407-1, 410-1, 414-1, 414-2

Nuestro Código de Ética y Conducta presenta los valores y principios a ser observados en nuestras relaciones con todos los públicos del negocio, incluso, con nuestros aliados comerciales - los proveedores administrativos y de reventa de la Compañía.

Todos nuestros proveedores administrativos y de reventa, en el acto de la contratación, firman un Contrato Comercial y un Acuerdo de Compromiso de Conducta Responsable, en el que declaran estar de acuerdo con las conductas esperadas y se comprometen a asumirlas en sus operaciones.

Además del Acuerdo de Compromiso, contamos con un ciclo consistente de gestión y de relación de los proveedores administrativos y de reventa de la Compañía

identificados con mayor riesgo de impacto, que se basa en los pilares de Homologación y Monitoreo y Control (para proveedores administrativos y de reventa), y de Desarrollo (para proveedores de reventa nacionales).

La relación con la cadena de suministro es una directriz fundamental en nuestra estrategia de sustentabilidad. Por eso, esta gestión evoluciona cada año para que podamos potencializar cada vez más nuestro impacto positivo en la construcción de una cadena de suministro ética, responsable y cada día más sustentable.

Conozca el historial de la evolución de nuestra gestión de proveedores en la página 81 y, también, información detallada sobre nuestros programas e iniciativas relacionados con este público.

TEMAS DEL ACUERDO DE COMPROMISO DE CONDUCTA RESPONSABLE:

**TRABAJO INFANTIL;
TRABAJO FORZADO O TRABAJO
ESCLAVO O ANÁLOGO AL ESCLAVO;
SALUD Y SEGURIDAD;
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN;
DISCRIMINACIÓN;
PRÁCTICAS DISCIPLINARIAS;
JORNADA DE TRABAJO;
REMUNERACIÓN;
LEGALIDAD; Y
PRÁCTICAS ANTICORRUPCIÓN.**

EVOLUCIÓN DE LA GESTIÓN DE PROVEEDORES

PROVEEDORES
DE REVENTA

Calidad

Conformidad y desarrollo

PROVEEDORES
ADMINISTRATIVOS

Conformidad

					-Readecuación de la estructura y de los procedimientos de garantía de la calidad	- Revisión de los criterios de calidad de los procedimientos de inspección - Estandarización de las etiquetas de ítems obligatorios para ganancia de calidad en la internacionalización de Renner	
- Asociación a la ABVTEX	- Inicio del Programa de certificación ABVTEX - Estructuración del Programa Creciendo Juntos y de las Escuelas de Costura (Instituto Lojas Renner)	- Certificación ABVTEX en el 100 % de los proveedores de vestimenta en el estado de São Paulo (Brasil) - Estructuración del Departamento de Gestión de Proveedores de Reventa y del Índice de Desempeño Global de Proveedores (IDGP) - Programa de capacitaciones para proveedores	- Certificación ABVTEX en el 100 % de los proveedores de vestimenta en todo Brasil - Equipo interno de visitas técnicas - Programa de Mejora Continua	- Certificación ABVTEX en calzados y accesorios - Programa de Mejora Continua con foco en Calidad	- Certificación ABVTEX en el 100 % de los proveedores nacionales de vestimenta, calzados y accesorios - Restructuración de la gestión en dos áreas: Conformidad y Desarrollo - Estructuración de sistema de visitas técnicas propio - Programa Mejora Continua con foco en <i>Lean Manufacturing</i> - Programa de Monitoreo de Riesgo	- Certificación ABVTEX en el 100 % de los proveedores nacionales de vestimenta, calzados y accesorios - Inclusión de evaluación financiera en el IDGP y ampliación al 100 % de la cadena de jean, tejido de punto y tejido plano - Consejo de Proveedores - Proyecto Encadenamiento Productivo - Acceso a líneas de crédito BNDES	- Certificación ABVTEX en el 100 % de los proveedores nacionales de vestimenta, calzados y accesorios - Ampliación de las visitas técnicas de conformidad en los proveedores de belleza, de la marca Alchemia, de Renner - Rastreabilidad de pedidos apoyando el mapeo de la cadena de suministro - Visitas técnicas en la homologación de proveedores internacionales - Diagnóstico ambiental en la cadena - Proyecto de Ecoeficiencia en la Cadena de Proveedores junto a proveedores de tejido de punto y jean - Encuesta de Relación de Proveedores
1999	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
					- Programa de Calificación del Departamento de Arquitectura e Ingeniería, para la evaluación de la conformidad de proveedores de la construcción civil por medio de homologación y visitas en las obras y alojamientos	- Programa de Alianza con proveedores del Departamento de Arquitectura e Ingeniería - Ampliación del IDGP a proveedores de la construcción civil con evaluación comercial, técnica y de conformidad	- Ampliación del proceso de homologación también a proveedores de mantenimiento.

PROVEEDORES *ADMINISTRATIVOS*

GRI 308-1, 308-2, 407-1, 410-1, 414-1, 414-2

I HOMOLOGACIÓN

Adicionalmente al Contrato Comercial y Acuerdo de Compromiso de Conducta Responsable, desde 2015, promovemos una gestión específica de proveedores administrativos del sector de la construcción civil, considerados críticos, a fin de garantizar el respeto a los compromisos asumidos, así como la eficiencia y la calidad en los procesos de producción.

Los proveedores de construcción civil pasan por un proceso inicial de selección y homologación en el que se evalúan sus prácticas, compromisos y aspectos ligados a los siguientes temas:

seguridad del trabajo;

medio ambiente;

responsabilidad social (trabajo infantil, forzado o análogo al esclavo, trabajo extranjero irregular, libertad de asociación, discriminación, abuso y acoso, compensación, horas trabajadas, beneficios);

monitoreo de la cadena productiva; y

cumplimiento de la documentación obligatoria.

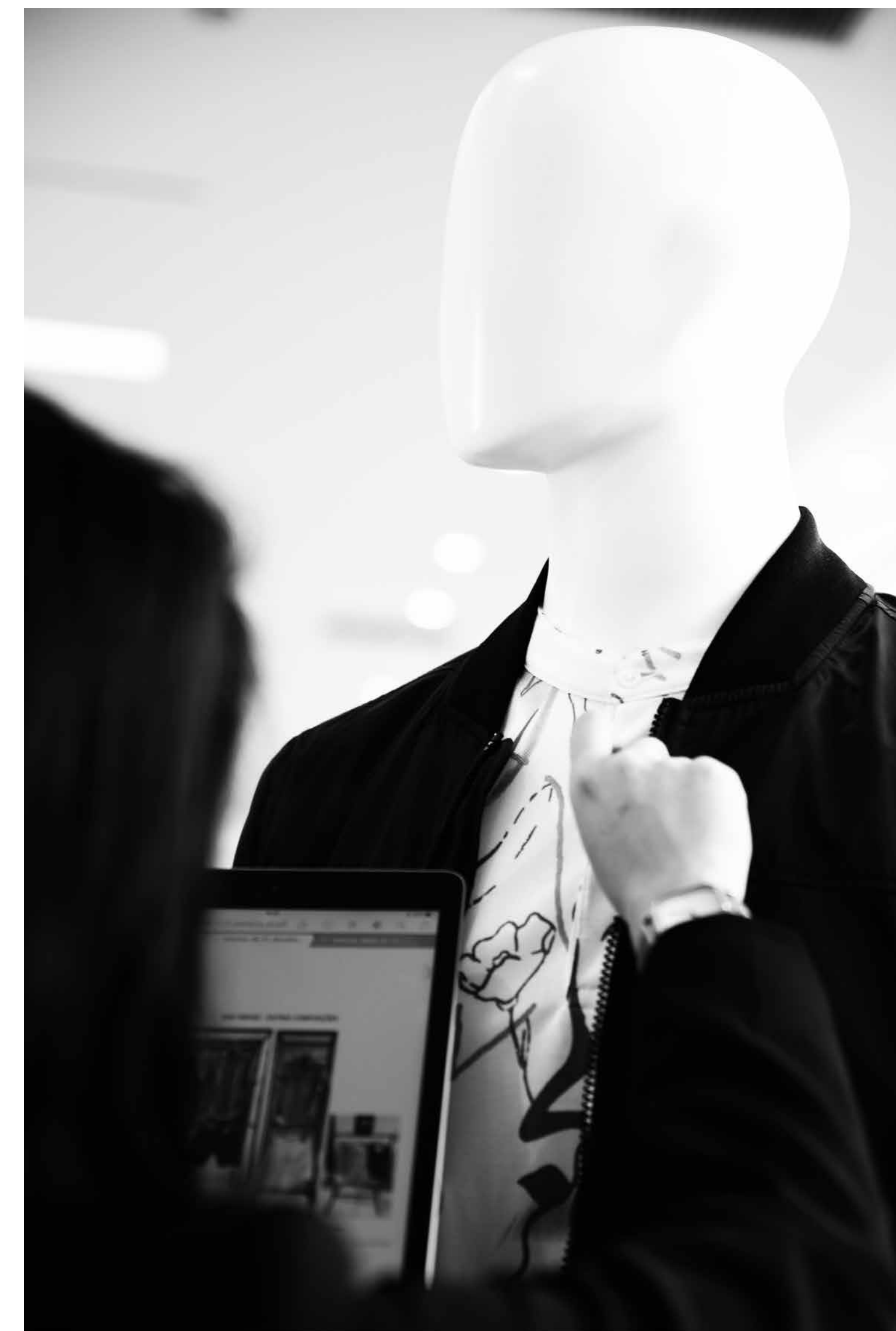
En esta 1ª fase, se realiza un análisis de la documentación inicial por empresa especializada contratada para este fin.

EN 2017, REALIZAMOS 91 NUEVOS PROCESOS DE HOMOLOGACIÓN, Y FUERON EVALUADOS EL 100 % DE LOS PROVEEDORES DE LA CONSTRUCCIÓN CIVIL - QUE COMPRENDEN CONSTRUCTORAS, ADMINISTRADORAS Y ESTUDIOS DE ARQUITECTURA.

En relación con los proveedores de logística y sus colaboradores, promovemos, en los Centros de Distribución, la sensibilización regular de combate a la explotación sexual infantil en las calles, a fin de capacitar a multiplicadores alineados con nuestro compromiso con el *Programa Na Mão Certa* (En las Manos Correctas), promovido por Childhood Brasil.

Además, en 2017, comenzamos a formar parte del Programa de Logística Verde Brasil (PLVB), que debe apoyar nuestro trabajo para minimizar las emisiones de gases de efecto invernadero de nuestros aliados de logística.

Conozca más en la página 92.



I MONITOREO Y CONTROL

Monitoreamos nuestra cadena de proveedores de la construcción civil (directos) y sus contratistas (indirectos), a fin de garantizar continuamente el respeto a la legislación, a los principios acordados y a las buenas prácticas y la ética en la conducción de los negocios, identificando aspectos para mejoras en las prácticas y procesos de estos proveedores.

Para ello, promovemos visitas técnicas, realizadas por una empresa especializada, en los sitios de obras y alojamientos, evaluando a las constructoras, administradoras y a sus proveedores. Las inspecciones se realizan sin aviso previo, son guiadas por un *checklist* y prevén entrevistas con los trabajadores, a fin de captar la percepción real de la rutina de trabajo y de las prácticas de las empresas proveedoras.

Luego de cada visita, se elabora un informe que es enviado a la empresa evaluada para adecuaciones o, incluso, desacreditación.

EN 2017, REALIZAMOS 210 VISITAS TÉCNICAS DE MONITOREO EN OBRAS EN BRASIL Y URUGUAY, 26 % MÁS QUE EL AÑO ANTERIOR, Y 71 VISITAS EN ALOJAMIENTOS EN BRASIL, 6 % MENOS DEBIDO A LA REDUCCIÓN DEL NÚMERO DE ALOJAMIENTOS. CON ELLO, GARANTIZAMOS LA EVALUACIÓN DEL 100 % DE LAS OBRAS EN SUS DIFERENTES ETAPAS.



PROVEEDORES *DE REVENTA*

GRI 308-1, 308-2, 407-1, 410-1, 414-1, 414-2, AF2, AF3, AF4, AF8, AF9, AF10, AF12, AF13, AF14, AF15, AF16, AF17

I HOMOLOGACIÓN

En el proceso de homologación de proveedores de reventa, evaluamos su documentación, su situación financiera y realizamos visitas técnicas para asegurar que la empresa está alineada a nuestros requisitos de contratación de estos proveedores.

Las empresas que atienden a nuestros requisitos pueden comenzar una relación comercial con la Compañía y deben firmar el contrato comercial y el Acuerdo de Compromiso de Conducta Responsable, descritos anteriormente, en la página 80.

Luego del proceso de homologación y la firma del contrato, los nuevos proveedores son invitados a participar de un encuentro en nuestra sede, el “Programa Bienvenida”, en el cual presentamos el modo de ser y actuar de Renner, y llevamos a cabo su integración con todas las áreas de la Compañía con quienes tendrán interfaz.

EN 2017, EL 100 % DE LOS 42 NUEVOS PROVEEDORES NACIONALES DE REVENTA CONTRATADOS PASARON POR EL PROCESO DE HOMOLOGACIÓN. ADEMÁS, TODOS LOS PROVEEDORES NACIONALES DE CONFECCIÓN, ACCESORIOS Y CALZADOS SON CERTIFICADOS POR LA ABVTEX (ASOCIACIÓN BRASILEÑA DEL COMERCIO MINORISTA TEXTIL), QUE EVALÚA SU ADHERENCIA A LAS BUENAS PRÁCTICAS CORPORATIVAS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL Y MEDIO AMBIENTE.

EVOLUCIÓN EN 2017:

INCLUIMOS LA EVALUACIÓN FINANCIERA DE LOS PROVEEDORES DE REVENTA EN EL PROCESO DE HOMOLOGACIÓN, BUSCANDO ANALIZAR LA SALUD FINANCIERA Y LA CAPACIDAD DE SUSTENTACIÓN DE LOS NEGOCIOS.

MEJORAMOS EL PROCESO DE RASTREABILIDAD DE PEDIDOS, QUE CONSISTE EN VERIFICAR QUE LOS PRODUCTOS TEXTILES DE RENNER Y YOUCOM SEAN PRODUCIDOS POR LAS EMPRESAS YA HOMOLOGADAS Y CON LAS CONDICIONES EXIGIDAS POR LA COMPAÑÍA, CONTRIBUYENDO EN EL MAPEO DE LA CADENA DE SUMINISTRO.

INICIAMOS LA IMPLEMENTACIÓN DE VISITAS TÉCNICAS EN EL PROCESO DE HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES INTERNACIONALES.

REALIZAMOS UN DIAGNÓSTICO AMBIENTAL EN NUESTRA CADENA DE PROVEEDORES NACIONALES DE REVENTA, CUYO RESULTADO SERVIRÁ COMO CONTRIBUCIÓN PARA LAS EVALUACIONES AMBIENTALES QUE SERÁN REALIZADAS EN 2018.

MONITOREO Y CONTROL

El área de Conformidad de Proveedores conduce el proceso de visitas técnicas junto con los proveedores y sus contratistas nacionales de confección, accesorios y calzados. A partir de 2017, amplió el alcance realizando visitas técnicas en los proveedores de belleza de la marca Alchemia, de Renner, monitoreando su regularidad legal y responsabilidad social en la cadena de suministro.

Esta área está compuesta por un coordinador, un equipo de nueve analistas de campo - ubicados en SP, SC y RS, que realizan visitas en todo Brasil -, 1 asistente y 1 analista interno, que brindan soporte al trabajo realizado por los analistas de campo y son responsables del proceso de homologación de proveedores, indicadores y evaluación de los informes.

Los resultados de las visitas son evaluados y, en caso de identificarse alguna no conformidad, solicitamos que el proveedor ejecute un plan de acción con plazos preestablecidos de resolución. Dependiendo de la criticidad de la no conformidad, el proveedor estará sujeto a desacreditación de la cadena de suministro de Lojas Renner S.A.

En 2017, creamos una matriz de riesgo de la cadena de suministro nacional, buscando mejorar y dar mayor eficiencia al proceso de planeación de visitas técnicas.

EN 2017, REALIZAMOS 3595 VISITAS TÉCNICAS PRESENCIALES Y DE FOLLOW-UP.

EN LAS VISITAS TÉCNICAS PRESENCIALES A LOS PROVEEDORES DE REVENTA NACIONALES, SE REALIZA LA EVALUACIÓN DE SU ALINEACIÓN Y CONFORMIDAD CON LOS PRINCIPIOS ESTABLECIDOS POR LOJAS RENNER S.A.

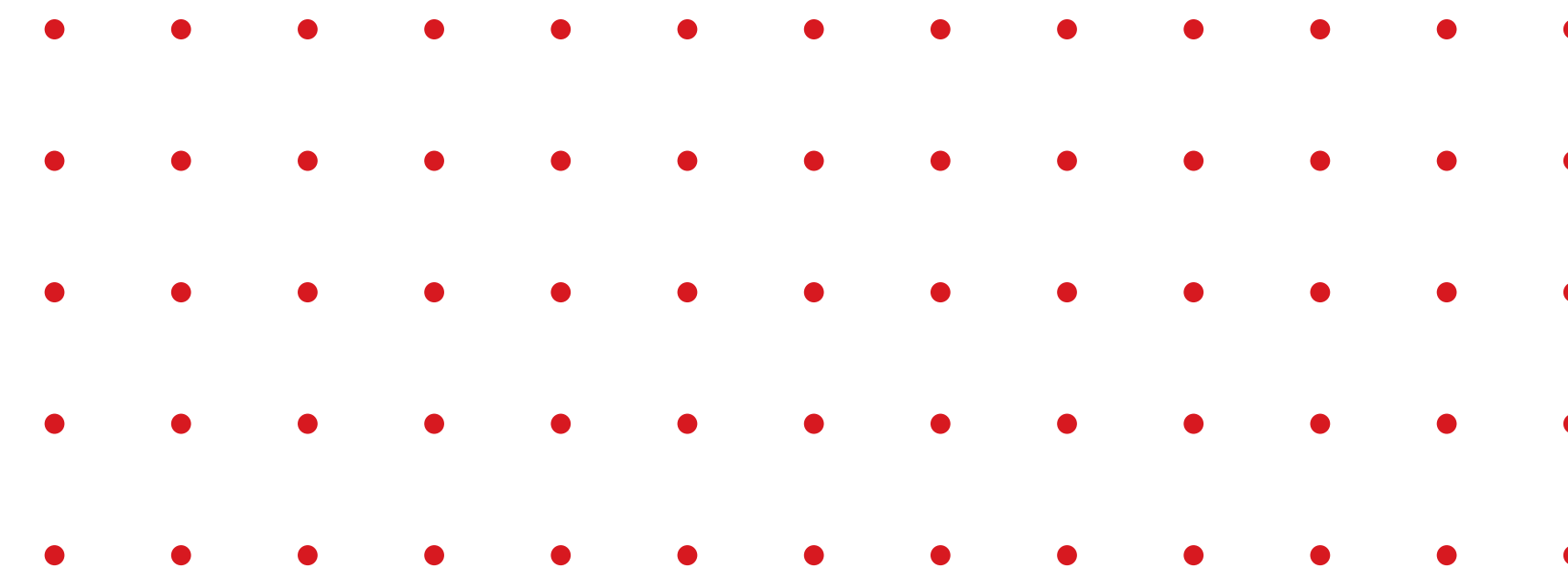
EN LAS VISITAS DE FOLLOW-UP, ACOMPAÑAMOS A LOS PROVEEDORES YA EVALUADOS EN LAS VISITAS TÉCNICAS PRESENCIALES, PARA EVALUAR EL AVANCE DE LAS MEJORAS DEFINIDAS EN EL PLAN DE ACCIÓN.

En las vistas técnicas, se identificaron, en 2017, 78 casos de incumplimiento de los acuerdos contractuales, lo cual generó 39 advertencias y 39 suspensiones. En nueve casos, realizamos la disolución del vínculo comercial.

Además de las visitas técnicas, monitoreamos el desempeño de los proveedores nacionales por medio del Índice de Desempeño Global de Proveedores (IDGP). Este Índice se basa en la evaluación mensual del desempeño de proveedores en cuestiones comerciales, logísticas, de calidad, financi-

eras y de responsabilidad social, considerando inclusive los resultados de las visitas técnicas en sus métricas. Además de medir el desempeño del proveedor, el IDGP también apoya y orienta la definición de programas de desarrollo de proveedores.

INICIALMENTE ORIENTADO A LAS CADENAS DE TEJIDO DE PUNTO, TEJIDO PLANO Y JEAN, EL ALCANCE DEL IDGP, EN 2017, FUE AMPLIADO A LAS CADENAS DE LENCERÍA, LÍNEA PLAYA Y CALZADOS. COMO RESULTADO DE TODAS LAS INICIATIVAS IMPLEMENTADAS A LO LARGO DEL AÑO, LA PUNTUACIÓN DE LOS PROVEEDORES MEJORÓ EN 12 P.P. ENTRE ENERO Y DICIEMBRE DE 2017.



RECLAMOS Y/O DENUNCIAS

Cuando recibimos un reclamo o denuncia, ya sea por teléfono, e-mail, visita técnica de conformidad, canales ABVTEX o Canales específicos de Lojas Renner S.A., en el plazo máximo de hasta cinco días, agendamos una visita de verificación de la situación, en la cual aplicamos un informe específico.

En caso de denuncias, el área de *Compliance* de Lojas Renner S.A. es notificada a fin de garantizar los estándares de gobierno corporativo para la conducción del caso.



I DESARROLLO

AF5

Somos conscientes del potencial de impacto positivo que podemos realizar en la cadena textil y, por eso, actuamos en iniciativas y programas de apoyo al desarrollo de los proveedores de reventa en Brasil, presentados a continuación.

Programa de Mejora Continua (PMC): en su 5º año consecutivo, en 2017 el programa estuvo enfocado en el desarrollo de acciones y planes junto a los proveedores de reventa de las cadenas de jean y tejido de punto, aplicando los conceptos de *Lean Manufacturing* con el fin de reducir atrasos en los plazos de producción y promover la mejora de la calidad de los productos. Como resultado, el Índice de Desarrollo Global de Proveedores (IDGP), de Renner, de los proveedores participantes de este programa mejoró 13 puntos porcentuales entre el primero y el último mes del año.

Programa Encadenamiento Productivo: en 2017, la alianza con el Sebrae promovió la capacitación de 64 empresas contratadas por nuestros proveedores, buscando mejorar la calidad de los productos, aumentar su eficiencia y reducir el tiempo de producción. Fueron 12 meses de capacitaciones en Gestión de Personas, Gestión Financiera,

Eficiencia Energética y *Lean Manufacturing*, presentando herramientas y metodologías para la mejora de procesos y la eliminación de desperdicios.

Esta iniciativa es estratégica para integrar los eslabones de la cadena de valor, teniendo la satisfacción del cliente como foco principal. Al apoyar el desarrollo de estas empresas, buscamos comprometerlas con nuestros principios de sustentabilidad, en la mejora de la gestión socioambiental de sus operaciones, así como aumentar la eficiencia de estos negocios con la consecuente mejora de la calidad de sus productos.

Financiamiento BNDES: en 2017, mantuvimos la operación de financiamiento junto al Banco Nacional de Desarrollo Económico y Social – BNDES para proyectos de desarrollo orientados a nuestros proveedores de reventa. En total, el préstamo este año destinó R\$ 1,4 millones a estas empresas para la expansión de su capacidad productiva, modernización de sus parques fabriles y capacitación de sus cadenas. Iniciado en 2016, el financiamiento ya liberó un total de R\$ 1,65 millones.

Encuesta de Relación: nuevo canal para que los proveedores puedan expresar sus opiniones y su nivel de satisfacción con los procesos y sistemas utilizados en la interacción con la Compañía. La encuesta es una importante herramienta para identificar oportunidades de mejora en la relación con estos aliados.

Consejo de Proveedores: formado por proveedores nacionales de reventa estratégicos de la Compañía, el Consejo es un foro importante para el intercambio de experiencias y debates relevantes sobre temas de interés común, con el objetivo de construir una cadena eficiente, competitiva y sustentable.

LOS PROVEEDORES QUE COMPONEN EL CONSEJO TAMBIÉN SON INVITADOS A PARTICIPAR DE LOS EVENTOS RED EXPERIENCE, ORIENTADOS AL DEBATE DE TEMAS RELEVANTES PARA LA SUSTENTABILIDAD DEL NEGOCIO, Y, POSTERIORMENTE, RECIBEN EL CONTENIDO DEL EVENTO EN VIDEO. CONOZCA MÁS SOBRE EL RED EXPERIENCE EN LA PÁGINA 107.

Ecoeficiencia en la Cadena de Proveedores: en 2017, comenzamos un proyecto para que los proveedores nacionales de reventa de las cadenas de tejido de punto y jean de Renner y de Youcom reduzcan la generación de residuos textiles en los procesos productivos y utilicen los sobrantes para la producción de tejidos para nuevas prendas peçgas. Conozca más en la página 116.





GESTIÓN *E***C***O***E***F***F***I***C***I***E***N***T***E*

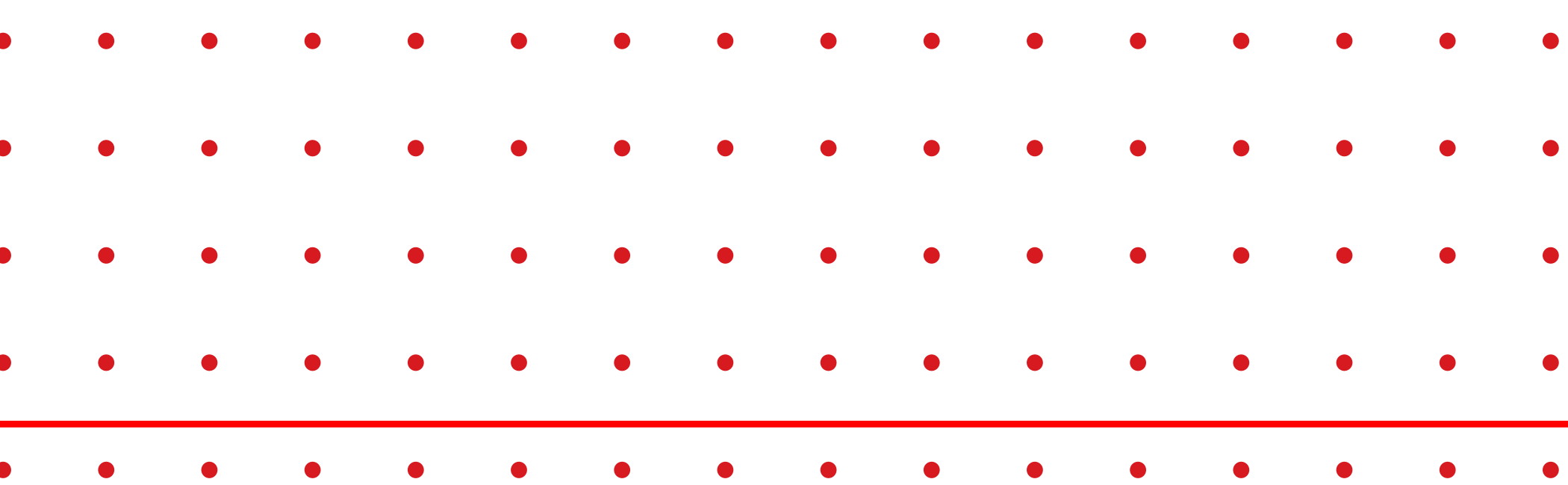
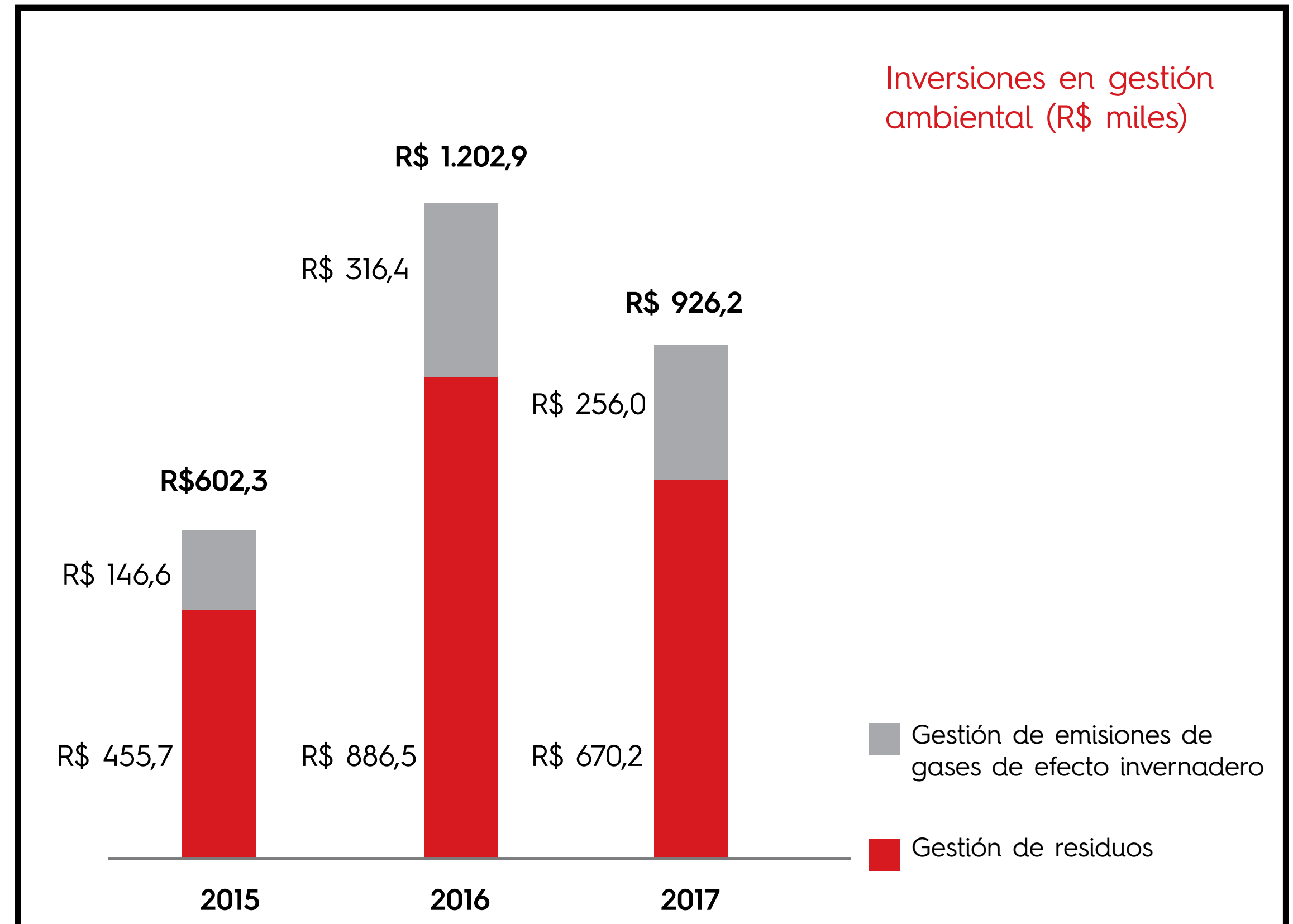
GRI 103-1, 103-2, 103-3



Para garantizar la sustentabilidad de nuestra operación a largo plazo, somos conscientes de la importancia de minimizar los impactos ambientales negativos del negocio. Este compromiso forma parte de la planeación estratégica de la Compañía por medio de dos objetivos principales: identificar, medir y reducir el consumo de agua, energía y químicos, y la generación de residuos y emisiones de gases de efecto invernadero; e innovar en el desarrollo de materias primas y procesos con menor impacto.

EN 2017, INVERTIMOS R\$ 926,2 MIL EN GESTIÓN AMBIENTAL.

Conozca a continuación nuestros indicadores de ecoeficiencia y los principales proyectos desarrollados a lo largo del año.



TIENDAS *Sustentables*

Actualmente, contamos con tres tiendas y nuestra sede administrativa construidas bajo las premisas del LEED (Leadership in Energy and Environmental Design), sistema de certificación y orientación ambiental de edificaciones globalmente reconocido que prevé un menor consumo y descarte, tanto en el período de construcción de los emprendimientos como también en el día a día de su operación. (Conozca más en el último informe, página 42, disponible en: <https://bit.ly/2Hrz98e>).

Según el cálculo realizado en el proyecto de una de estas tiendas, se estima que, con técnicas de construcción sustentables, el emprendimiento tenga un consumo de agua 45 % menor y un consumo de energía para iluminación 18 % menor que un emprendimiento sin el uso de estas técnicas.



CAMBIOS *Climáticos*

GRI 302-1, 302-3, 302-4, 302-5

EFICIENCIA ENERGÉTICA Y ENERGÍA RENOVABLE

Desde 2015, desarrollamos el Proyecto de Gestión de Energía y Activos, que promueve mejoras en la tecnología e inteligencia en el uso de la infraestructura de las tiendas de Renner para capturar oportunidades de reducción del consumo. Estos últimos años, hemos alcanzado ganancias relevantes en eficiencia energética por los siguientes medios: proyecto que promueve el reemplazo de lámparas fluorescentes por LED, más eficientes en el consumo; por el monitoreo remoto de los sistemas de 50 tiendas; por el uso de equipos más eficientes y por la aplicación de un checklist de acciones que generan economía.

En 2017, concretizamos un proyecto piloto de generación de energía solar, una energía limpia y renovable, con menor impacto ambiental, que proporciona economía en la cuenta de energía de las tiendas beneficiadas. Este proyecto contempla inicialmente cuatro tiendas de Renner, en el Estado de Rio de Janeiro, y estudiamos su ampliación futura a otras unidades y a los Centros de Distribución.

CONSUMO DE ENERGÍA E INTENSIDAD ENERGÉTICA EN 2017 EN LOJAS RENNER S.A.

LOJAS RENNER S.A.:

700.632 GJ E INTENSIDAD ENERGÉTICA DE **1,08** GJ/M² DE ÁREA DE VENTAS.

Tiendas de Renner:

622.078 GJ e intensidad energética de **1,05** GJ/m² de área de ventas;

Tiendas de Camicado:

58.428 GJ e intensidad energética de **1,39** GJ/m² de área de ventas;

Tiendas de Youcom:

20.126 GJ e **1,54** GJ/m² de área de ventas.

*En el consumo de Renner, además de las tiendas en Brasil, están incluidos el Centro de Crédito y Cobranza, la Sede Administrativa de Lojas Renner S.A., los Centros de Distribución de Renner, la oficina de Itajaí y el Archivo General. En el consumo de Camicado, además de las tiendas, está incluida la sede de Camicado. El consumo de Youcom incluye únicamente las tiendas de Youcom.

EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI)

GRI 305-3

RESULTADOS

Seguimos comprometidos con la gestión de nuestras emisiones de GEI a fin de contribuir con la reducción del impacto de los cambios climáticos en el planeta. En 2017, por segundo año consecutivo, compensamos el 100 % de las emisiones del año anterior.

Además de la mitigación, en 2017, iniciamos un robusto trabajo para la definición de un compromiso corporativo de reducción de las emisiones de GEI, así como el desarrollo de un plan de reducción de las emisiones con la participación de las áreas de mayor impacto en las emisiones del negocio, como Logística, Mantenimiento y el Departamento de Arquitectura e Ingeniería. El objetivo es hacer público este compromiso de reducción en 2018, junto con un manifiesto de intenciones.

En este contexto, nos hicimos miembro del Programa de Logística Verde Brasil (PLVB), bajo la coordinación del Laboratorio de Transporte de Carga (LTC) de la COPPE (Instituto Alberto Luiz Coimbra de Posgrado e Investigación de Ingeniería) de la Universidad Federal de Rio de Janeiro (UFRJ), institución con 10 años de experiencia en el tema.

EN 2017, NEUTRALIZAMOS 36.814 TONELADAS DE CO₂, EQUIVALENTES EN UNIDADES DE CARBONO VERIFICADAS POR LA NORMA VERIFIED CARBON STANDARD, COMPENSADAS POR MEDIO DEL APOYO AL PROYECTO REDD+ JACUNDÁ, QUE PROMUEVE LA CONSERVACIÓN DE 95,3 MIL HECTÁREAS DE SELVA AMAZÓNICA NATIVA, LA PROTECCIÓN DE SU BIODIVERSIDAD Y EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE LAS COMUNIDADES DE LA CUENCA DEL RÍO MACHADO, EN RONDÔNIA (BRASIL).

El PLVB tiene como misión capturar, integrar, consolidar y aplicar conocimientos, con el objetivo de reducir la intensidad de las emisiones de contaminantes atmosféricos y de gases de efecto invernadero (GEI), en particular el dióxido de carbono (CO₂), y también mejorar la eficiencia de la logística y del transporte de carga en Brasil. Para ello, desarrolla en forma progresiva un programa nacional de sustentabilidad en logística que dará autonomía y capacitará a embarcadores, operadores de transporte, operadores logísticos, y todos los demás agentes que apoyan y actúan en estas actividades.



GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5

RESUMEN DEL INVENTARIO DE EMISIONES DE GEI 2017

En el cálculo del inventario de 2017, utilizamos, por primera vez, dos abordajes para calcular las emisiones de Alcance 2, aquella que toma en consideración la energía comprada y consumida por la organización.

El primer abordaje* está basado en la localización de las unidades consumidoras de energía, y es tradicionalmente adoptado por el Programa Brasileño GHG Protocol para contabilizaciones de alcance 2. Este abordaje utiliza como factor de emisión la media de los factores de emisión de las diferentes fuentes de generación de electricidad que componen el Sistema Interconectado Nacional (SIN).

El segundo abordaje* se basa en la elección de compra, que usa el factor de emisión específico asociado a cada fuente de generación de la electricidad que la Compañía eligió adquirir y consumir, siendo necesario comprobar y rastrear su origen.

De este modo, por primera vez, Lojas Renner S.A. pudo contabilizar en forma separada las emisiones asociadas a la adquisición de fuentes de energías renovables del mercado libre.

Tomando en consideración el abordaje de localización, nuestras emisiones absolutas de GEI en 2017 dieron como resultado 43.917,562 tCO₂e. Por otro lado, considerando el abordaje de elección de compra, el resultado de emisiones absolutas de GEI en 2017 fue de 37.966,914 tCO₂e. Estos resultados demuestran que la elección de fuentes de energías renovables contribuyen en la reducción de las emisiones de GEI.

*Información basada en la Nota Técnica Contabilización de Alcance 2, del Programa Brasileño GHG Protocol.

FUENTE DE EMISIÓN DE GEI (tCO ₂ e)	2015	2016	2017
Emisión Alcance 1			
Combustión estacionaria	146,1	189,1	137,2
Fuentes móviles	5,5	17,6	21,1
Equipos de refrigeración / aire acondicionado	3.300,1	5.077,9	5.474,3
TOTAL ALCANCE 1	3.451,8	5.284,7	5.632,8
Emisión Alcance 2			
Electricidad comprada y consumida (localización)	23.531,8	14.098,2	17.883,1
Electricidad comprada y consumida (elección de compra)	---	---	11.932,5
TOTAL ALCANCE 2 (LOCALIZACIÓN)	23.531,8	14.098,2	17.883,1
TOTAL ALCANCE 2 (ELECCIÓN DE COMPRA)	---	---	11.932,5
Emisión Alcance 3			
Residuos Sólidos	294,3	270,7	489,5
Viajes por negocios	2.491,6	2.270,1	2.967,6
Transporte y distribución (<i>upstream</i>)	7.080,0	14.889,9	16.944,3
TOTAL ALCANCE 3	9.865,9	17.430,7	20.401,5
TOTAL DE LAS EMISIONES (en toneladas de CO ₂ e) - considerando el alcance 2 por el abordaje de localización	36.849,4	36.813,6	43.917,5
TOTAL DE LAS EMISIONES (en toneladas de CO ₂ e) - considerando el alcance 2 por el abordaje de elección de compra	---	36.813,6	37.966,9
Intensidad de emisiones (tCO ₂ e/m ² del área de ventas)	0,069	0,063	0,068

Áreas cubiertas: Sede Administrativa; Centros de Distribución; Tiendas Renner, Youcom y Camicado.

TRANSPARENCIA Y COMPROMISOS

Alcanzar buenos resultados en la gestión de las emisiones solo es posible gracias al monitoreo continuo.

POR QUINTO AÑO CONSECUTIVO, NUESTRO INVENTARIO DE EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI) FUE PUBLICADO Y VERIFICADO POR UNA TERCERA PARTE, GARANTIZANDO LA VERACIDAD DE LA INFORMACIÓN Y RECIBIENDO EL SELLO "GOLD" DEL PROGRAMA BRASILEÑO GHG PROTOCOL..

El inventario de 2017, que muestra en detalle los datos de emisiones de la tabla presentada en la página 93, estará disponible en el registro público en la plataforma del GHG Protocol Brasil a partir de agosto de 2018.

Con una gestión sólida, buen desempeño y transparencia en el compromiso con el combate a los cambios climáticos, en 2017, por séptimo año consecutivo, nos mantuvimos en el Índice Carbono Eficiente (ICO₂) de la B3 y respondimos voluntariamente al cuestionario del Carbon Disclosure Project (CDP). El CDP es una iniciativa que representa a inversionistas institucionales que, juntos, movilizan más de US\$ 100 mil billones por año, y tiene el objetivo de promover la divulgación de información sobre las políticas de cambios climáticos por parte de las empresas que cotizan en las principales bolsas de valores del mundo.



RESIDUOS

GRI 306-2

Promovemos un Programa de Gestión de Residuos Sólidos en Renner, adherente a la Política Nacional de Residuos Sólidos, para controlar y reducir riesgos e impactos negativos para el medio ambiente.

Este Programa busca minimizar nuestra generación de residuos, adecuar su segregación en el origen, asegurar el correcto manejo, acondicionamiento y disposición final de los residuos, incentivar el reciclaje y realizar la gestión integrada de los residuos sólidos.

Los residuos reciclables de nuestra operación administrativa son destinados al Centro de Selección Vila Pinto (CTVP), ubicado en los alrededores de la sede de la Compañía, en Porto Alegre (RS). El CTVP es uno de los núcleos del Centro de Educación Ambiental (CEA), ubicado en Vila Pinto, fundado hace 18 años por iniciativa de un grupo de mujeres de la comunidad, con el objetivo de transformar la

condición de pobreza y violencia a la que estaban sometidas y buscar alternativas para garantizar su independencia y calidad de vida.

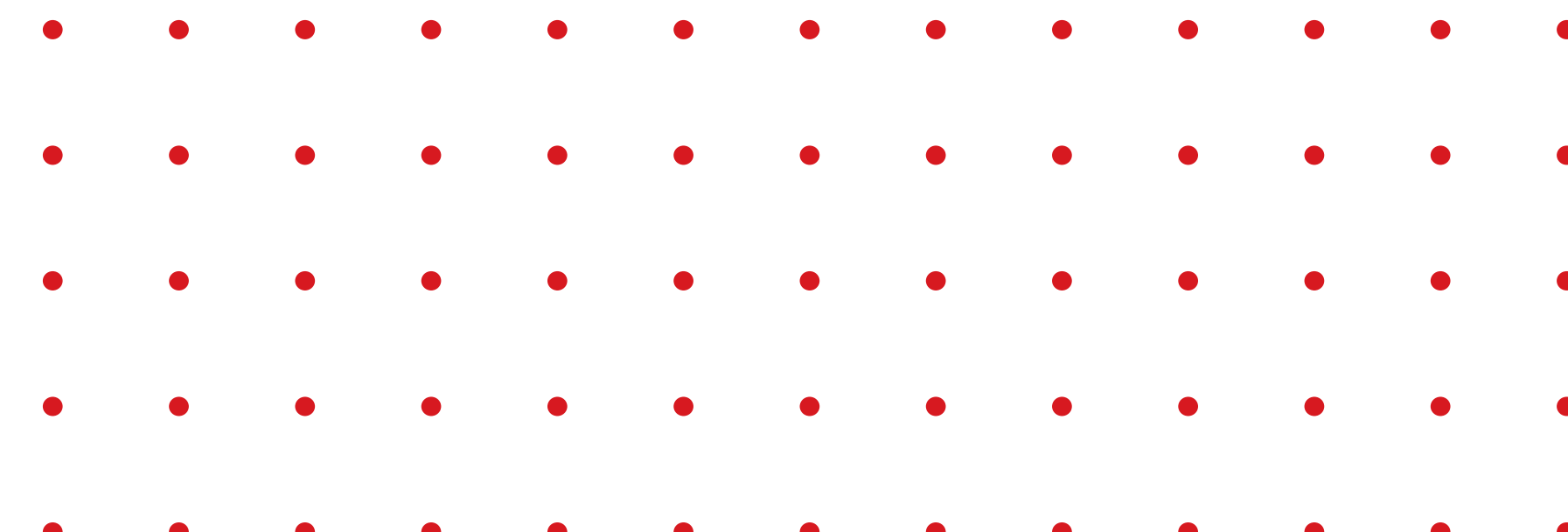
AL ENVIAR LOS RESIDUOS AL CTVP, ADEMÁS DE GARANTIZAR SU CORRECTO DESCARTE, TAMBIÉN ESTAMOS APOYANDO LA GENERACIÓN DE RENTA DE LAS MUJERES DE ESTA COMUNIDAD.

Estos últimos años, por medio del Instituto Lojas Renner, invertimos en la ampliación del CTVP y en la realización de mejoras estructurales, operativas y de condiciones de trabajo del Centro, que es considerado un referente en el Estado de Rio Grande do Sul para Centros de Selección.

Los residuos reciclables de las tiendas, por su parte, son enviados al Centro de Distribución, donde reciben la correcta disposición final.

EN 2017, RECICLAMOS 2369 TONELADAS DE RESIDUOS, QUE REPRESENTA EL 97 % DEL TOTAL DE 2442 TONELADAS DE RESIDUOS GENERADOS EN LAS TIENDAS DE RENNER Y LOS CENTROS DE DISTRIBUCIÓN, REINSERTÁNDOLOS EN EL CICLO PRODUCTIVO EN LUGAR DE TENER SU DISPOSICIÓN FINAL EN RELLENOS SANITARIOS.*

*Este total considera residuos monitoreados en kg y no incluye muebles descartados en las reformas ni residuos orgánicos.





COMPROMISO, *Y PARTICIPACIÓN*

GRI 103-1, 103-2, 103-3

COLABORADORES


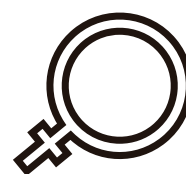
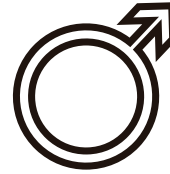
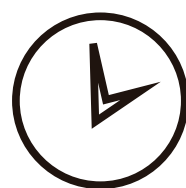
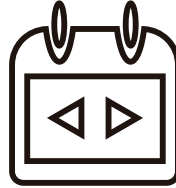




DIVERSIDAD Y EQUIDAD EN LA NÓMINA DE COLABORADORES



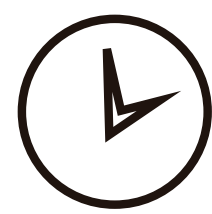
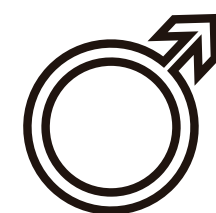
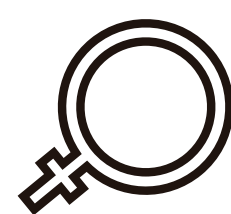
GRI 102-7, 102-8, 405-1

PERFIL DE DIVERSIDAD DE LA NÓMINA DE COLABORADORES LOJAS RENNER S.A.

	 				
<p>20.994* COLABORADORES</p> <p>BRASIL CENTRO OESTE 1.372 (6,59%) NORDESTE 2.449 (11,77%) NORTE 758 (3,64%) SUDESTE 9.621(46,23%) SUR 6.609 (31,76%) URUGUAY 185 (0,88%)</p>	<p>13.887 MUJERES (66,15%)</p> <p>7.107 HOMBRES (33,85%)</p>	<p>20.112 CON CONTRATOS POR TIEMPO INDETERMINADO (95,80%)</p> <p>882 DETERMINADO (4,2%)</p> <p>65 PASANTES</p>	<p>20.396 DE TIEMPO COMPLETO (97,15%)</p> <p>598 PARCIAL (2,85%)</p>	<p>12.341 HASTA 29 AÑOS (58,78%)</p> <p>7.907 ENTRE 30 Y 49 AÑOS(37,66%)</p> <p>732 DE 50 AÑOS O MÁS (3,49%)</p>	<p>2.171 LÍDERES (10,34%)</p> <p>18.823 OTROS COLABORADORES (89,66%)</p>

*El total de colaboradores considera también a los colaboradores en licencia. Por este motivo, difiere del total presentado en los Estados Financieros, de 19.989, que considera únicamente a los activos.

ÓRGANOS DE GOBIERNO CORPORATIVO DE LOJAS RENNER S.A.



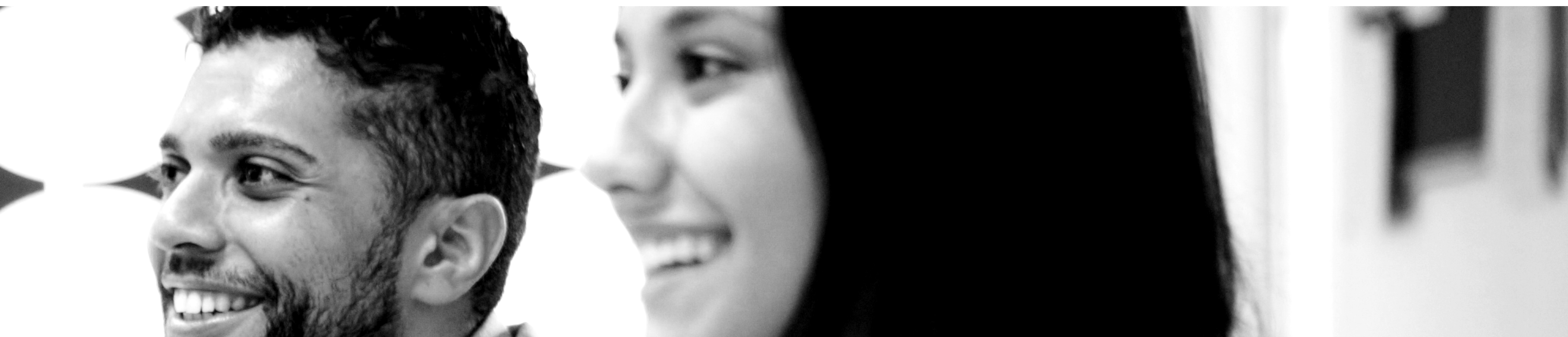
Dirección	30%	70%	30%	70%
			30-49 años	50 años ou +
Consejo	27%	73%	27%	73%

LÍDERES

	RENNER	CAMICADO	YOUCOM	REALIZE	TOTAL GENERAL
feminino	1.103	198	56	3	1.360
masculino	695	73	35	8	811
total general	1.798	271	91	11	2.171
% femenino	61,35%	73,06%	61,54%	22,27%	62,64%
% masculino	38,65%	26,94%	38,46%	77,73%	37,36%

OTROS COLABORADORES

	RENNER	CAMICADO	YOUCOM	REALIZE	TOTAL GENERAL
feminino	11.388	811	307	21	12.527
masculino	5.588	491	191	26	6.296
total general	16.976	1.302	498	47	18.823
% femenino	67,08%	62,29%	61,65%	44,68%	66,55%
% masculino	32,92%	37,71%	38,35%	55,32%	33,45%





EQUIDAD EN LA REMUNERACIÓN GRI 405-2

RELACIÓN ENTRE LA REMUNERACIÓN MEDIA
DE MUJERES Y HOMBRES POR CATEGORÍA*

RENNER

ANALISTA	0,89
APRENDÍZ	1,00
ASISTENTE	0,96
AUXILIAR	1,00
CONSULTOR	0,89
COORDINADOR	0,92
ESPECIALISTA	0,97
PASANTE	0,97
GERENTE	0,90
GERENTE GENERAL	0,94
GERENTE SENIOR	0,98
SUPERVISOR	0,94
TÉCNICO	0,92
TRAINEE	1,00
TRAINEE	1,00
SUPERVISIÓN	

CAMICADO

ANALISTA	0,87
APRENDÍZ	1,03
ASISTENTE	0,94
AUXILIAR	1,05
COORDINADOR	0,83
PASANTE	1,00
GERENTE	0,82
GERENTE SENIOR	1,44
SUPERVISOR	0,99

YOUCOM

ANALISTA	0,96
APRENDÍZ	0,96
ASISTENTE	0,99
GERENTE	1,00
SUPERVISOR	1,16

REALIZE

ANALISTA	0,85
ASISTENTE	1,20
COORDINADOR	1,16
ESPECIALISTA	0,90

*Relación entre el salario medio de las mujeres en relación con el de los hombres en 2017. La muestra contempla únicamente cargos en los que hay por lo menos un colaborador por género.

GRI 401-3

INDICADORES DE LICENCIA PARENTAL*

LICENCIA POR MATERNIDAD

Licencias cerradas hasta 2017: 409

Total de colaboradoras que regresaron al trabajo luego de la licencia: 404

Tasa de retorno: 98,8 %

Total de colaboradoras que en 2017 completaron 12 meses desde su retorno de la licencia: 333

Total que permaneció luego de esos 12 meses: 184

Tasa de retención: 55,3 %

LICENCIA POR PATERNIDAD

Licencias cerradas hasta 2017: 154

Total de colaboradores que regresaron al trabajo luego de la licencia: 153

Tasa de retorno: 99,4 %

Total de colaboradores que en 2017 completaron 12 meses desde su retorno de la licencia: 146

Total que permaneció luego de esos 12 meses: 95

Tasa de retención: 65,1 %

* Datos referentes a Renner

PROMOCIÓN DE LA DIVERSIDAD

En 2017, Camicado desarrolló un proyecto de inclusión y estímulo a la diversidad con foco en cuatro frentes:

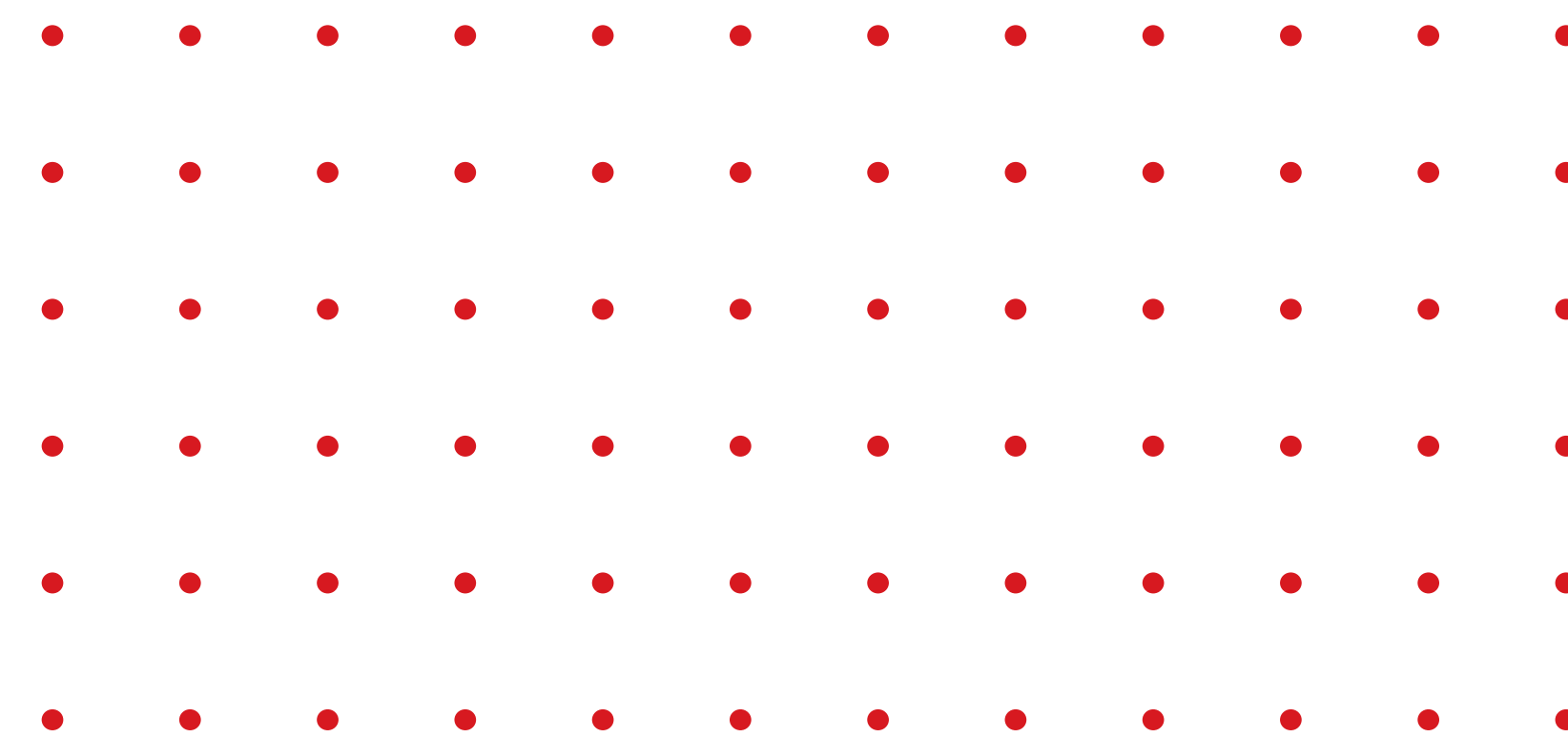
Inclusión de aprendices PcDs (Persona con Deficiencia) – realización de programas para la inclusión de estos profesionales con concientización y compromiso sobre la importancia de la integración y de la diversidad junto a los equipos. Además, se estableció una alianza con una institución social de apoyo al desarrollo de aprendices zurdos para contratación de 27 jóvenes, en 2018. Los jóvenes serán capacitados teóricamente por la institución en un curso, con foco en atención de tienda, informática, portugués, matemática y procesos administrativos. La segunda etapa es una inmersión en el negocio, experimentando el día a día de la tienda con colaboradores y clientes.

Inclusión de refugiadas – en 2017, Camicado participó del programa EMPODERA - creado por Lojas Renner S.A., por medio del Instituto Lojas Renner y la ONU Mujeres. En el programa, 15 refugiadas recibieron capacitación, entre las cuales 5 fueron efectivizadas en Camicado.

Conozca más sobre el proyecto Empoderando refugiadas en la página 109.

Programa Madurez – Camicado realiza acciones orientadas a la contratación de colaboradores por encima de los 40 años, perfil que sufre resistencia por parte del mercado de trabajo, pero que tiende a tener una mayor madurez emocional, empoderamiento y experiencia de vida – factores que agregan valor al negocio, por el hecho de que este público presenta mayor empatía con los clientes.

En 2017, este público representaba el 19 % de la nómina de colaboradores de Camicado y presentó un nivel de compromiso superior a la media general de la empresa.



ENCUESTA DE COMPROMISO

Mantenemos una relación cercana con nuestros colaboradores y queremos estimularlos siempre a alcanzar todo su potencial para el desarrollo personal y profesional en la Compañía. Por eso, invertimos en el establecimiento de un clima favorable en el ambiente de trabajo, donde las personas se sientan valorizadas y reconocidas – lo cual apoya nuestro objetivo de atraer y mantener a los mejores talentos, en línea con uno de los Valores de nuestra Compañía: “Gente” (conozca más en la página 14).

Anualmente, realizamos una encuesta de compromiso - *online*, de forma voluntaria y anónima – con todos los colaboradores de Renner y de Camicado, que ha demostrado que estamos en el camino correcto.

EN RENNER, LA ENCUESTA ES REALIZADA HACE MÁS DE 20 AÑOS Y, EN 2017, ALCANZAMOS EL 95 % DE ADHESIÓN A LA ENCUESTA Y UN RESULTADO DEL 88 % DE COMPROMISO, SUPERIOR AL 87 % DEL AÑO ANTERIOR Y EN UN NIVEL MUY SUPERIOR A LA MEDIA GLOBAL DEL SECTOR DE COMERCIO MINORISTA DE MODA, QUE ES DEL 65 %, SEGÚN DATO SUMINISTRADO POR AON HEWITT.

EN CAMICADO, LA ENCUESTA ES REALIZADA HACE 3 AÑOS Y, EN 2017, TUVO UNA ADHESIÓN DEL 92 % Y UN COMPROMISO DEL 83 %, SUPERIOR AL ALCANZADO EN 2016, QUE FUE DEL 79%.



LA ENCUESTA DE COMPROMISO TAMBIÉN EVALÚA LA PERCEPCIÓN DE LOS COLABORADORES EN RELACIÓN CON EL TEMA DIVERSIDAD. EN 2017, ESTE ÍNDICE LLEGÓ AL 88% DE PERCEPCIÓN POSITIVA ENTRE LOS COLABORADORES DE RENNER Y AL 89 % ENTRE LOS COLABORADORES DE CAMICADO.

CICLO DE *CARRERA*



Proporcionamos un ciclo de carrera estructurado, con procesos y herramientas para desarrollar y apoyar a colaboradores y líderes en la gestión de sus carreras.

I DEFINICIÓN DE METAS

Anualmente, se definen metas para los colaboradores y equipos en línea con la estrategia de la Compañía para el año siguiente, que son la base para el alcance de la remuneración variable de los líderes.

EVALUACIÓN DE COMPETENCIAS GRI 404-3

Promovemos un proceso de Evaluación de Competencias que permite el *feedback* a los líderes y demás colaboradores sobre sus resultados, que sirve como un momento de orientación y reflexión en relación con su carrera y, también, como base para la construcción del plan de desarrollo individual de las competencias (PDI).

La Evaluación se realiza en cuatro etapas:

1. Autoevaluación: el propio colaborador evalúa sus resultados, con base en las competencias y comportamientos esperados para su puesto.

2. Evaluación del gerente: el líder evalúa al colaborador en las mismas competencias y comportamientos, con el objetivo de ayudarlo a explorar sus habilidades e identificar lo que puede ser desarrollado.

3. Feedback: durante el proceso de evaluación de competencias, el colaborador recibe un *feedback* formal de su gerente inmediato, donde se discuten los resultados

obtenidos y los comportamientos presentados el último ciclo. Es un momento para conversar sobre la carrera y para planificar acciones de desarrollo.

4. Visto: el colaborador valida su proceso en el portal virtual de la Compañía.

Estas etapas de la evaluación de competencias son realizadas para el colaborador y para el líder. La diferencia se da en la periodicidad: dos veces por año para los colaboradores y una para los líderes.

En los ciclos de evaluación de 2017, entre todos los elegibles en estos procesos, 88 % concluyeron sus evaluaciones, de los cuales el 67 % fueron mujeres y el 33 % hombres.

DESARROLLO DE CARRERA

En 2017, mejoramos nuestro sistema, proporcionando a todos los colaboradores nuevas funcionalidades para el desarrollo de sus carreras, como el PDI *online*, que dispone de un acervo de acciones de aprendizaje para todas las competencias de la Compañía, basados en la metodología 70/20/10, que estimula el aprendizaje por medio de diferentes experiencias y situaciones (esta metodología establece que el 70 % del aprendizaje se da en la práctica - *on the job* -, el 20 % por medio de interacciones de colaboración - *feedbacks* y *coaching* - y el 10 % de modo formal - cursos y charlas).

EVALUACIÓN DE POTENCIAL, SUCESIÓN Y ACELERACIÓN DE PRONTITUD

La Compañía posee un Programa de Sucesión que tiene como principal objetivo garantizar la preparación de líderes que puedan dar soporte al plan de expansión de la Compañía. El programa utiliza una metodología que, por medio de la evaluación de competencias de potencial y de resultados de performance, contribuye en la identificación de ejecutivos con alto potencial, para los cuales se desarrolla un plan estructurado de desarrollo de sucesores.



EDUCACIÓN *CORPORATIVA* | | |

El núcleo de Gente y Desarrollo promueve la educación corporativa de Renner con foco en desarrollar las competencias esenciales para el negocio, por medio de capacitaciones presenciales o virtuales y desarrollo estructurado *on the job*.

PILARES DEL MODELO DE EDUCACIÓN CORPORATIVA RENNER

- 01 | LIDERAZGO INSPIRADOR
- 02 | GESTIÓN DEL NEGOCIO
- 03 | CULTURA DEL ENCANTAMIENTO
- 04 | MODA Y PRODUCTO
- 05 | SUSTENTABILIDAD

De este modo, buscamos preparar a los colaboradores para los desafíos actuales y futuros, teniendo siempre las estrategias del negocio como orientadores.



LÍDERES

A fin de potenciar los resultados, el compromiso y las prácticas de gestión de personas, contamos con capacitación y desarrollo de líderes en temas comportamentales, sobre negocio, gestión y técnicas, guiados por nuestros valores y competencias organizacionales, orientados al fortalecimiento de los líderes de Renner, Camicado, Youcom y Realize.

Invertimos continuamente en programas estructurados para este público y de orientación para el desarrollo de su carrera, con iniciativas como desafíos estratégicos en el día a día, capacitaciones ejecutivas, *coaching* ejecutivo y mentoring, entre otros.

En 2017, se desarrolló una plataforma virtual de educación corporativa especialmente para líderes.

OTROS COLABORADORES

TAMBIÉN TENEMOS UNA CULTURA SÓLIDA DE FORMACIÓN DE TALENTOS INTERNOS, SUSTENTADA POR ACCIONES COMO:

Bienvenida

Programa de integración de nuevos colaboradores en Lojas Renner S.A., que busca diseminar los fundamentos corporativos, las directrices estratégicas, las políticas institucionales y las prácticas de gestión de personas.

Magia

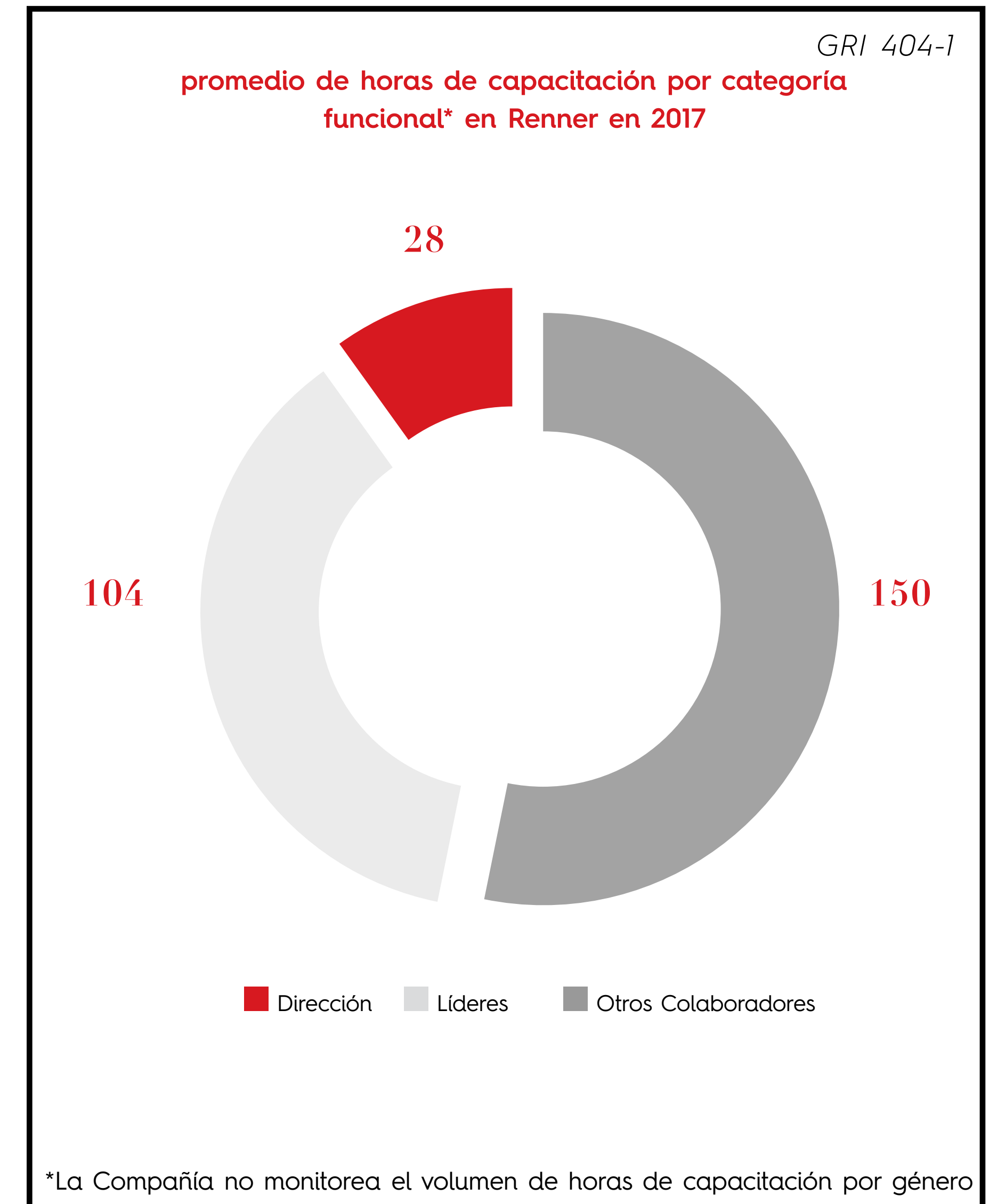
Evento anual de Renner y Camicado, con el objetivo de diseminar la cultura y la estrategia del negocio.

Programa de Trainees

Desarrollo de profesionales internos y de mercado, acelerando su prontitud para posiciones de líderes en nivel de supervisión y gerencial, en Renner.

Cursos on-line

En un ambiente de aprendizaje virtual, se dispone de un porfolio de cursos on-line para Renner, Camicado y Youcom, con contenidos elaborados a medida para garantizar el desarrollo de los colaboradores en políticas, procesos, sistemas y asuntos diversos, como autodesarrollo.

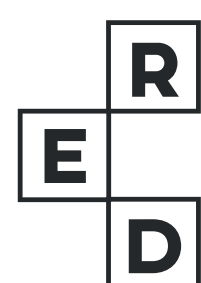


PLATAFORMA DE *INSPIRACIÓN*



En 2017, creamos el RED, un programa que busca sensibilizar y promover el compromiso de los colaboradores en relación con temáticas relevantes para el negocio, presentando las tendencias y buenas prácticas de vanguardia en diversos asuntos.

INICIATIVAS DEL RED PARA INSPIRACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN



VENHA
PENSAR FORA
DA CAIXA.



RED Experience:

charlas para colaboradores en la sede administrativa sobre diversas temáticas que también son grabadas y puestas a disposición en ambiente virtual. En 2017, se realizaron nueve charlas sobre diversidad racial, de géneros y generaciones, economía circular, nuevas tecnologías y comportamientos, en el ámbito del RED, y otras tres charlas en el ámbito del Magia Renner, con una media de 150 a 200 participantes presenciales cada uno.

RED Pocket:

eventos más pequeños, con colaboradores administrativos, para promover el compromiso y la sensibilización sobre diversos temas de interés.

RED Magazine:

revista publicada semestralmente en ambiente virtual para llevar a los colaboradores contenido sobre las tendencias e innovaciones globales.

RED Warm up:

análisis de las principales tendencias y temas macro referentes al negocio a ser compartidos con los colaboradores.



COMUNIDADES



GRI 203-1, 203-2, 413-1, 413-2

Por ser una gran Compañía, con alcance a millones de personas, tenemos gran potencial, responsabilidad y oportunidad para generar desarrollo y bienestar para la sociedad.

Nuestra operación de tienda minorista de moda no tiene impacto negativo significativo en las comunidades en las que actuamos.

En línea con el compromiso de Lojas Renner S.A. como signataria de los Principios de Empoderamiento de Mujeres (ONU Mujeres), el Instituto Lojas Renner, fundado en 2008, es la organización que realiza la gestión de la inversión social privada de la Compañía, con la misión de “Promover el empoderamiento económico y social de mujeres en la cadena textil”, alineado al 5º de los Objetivos del Desarrollo Sustentable (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) - “Alcanzar la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y niñas”.

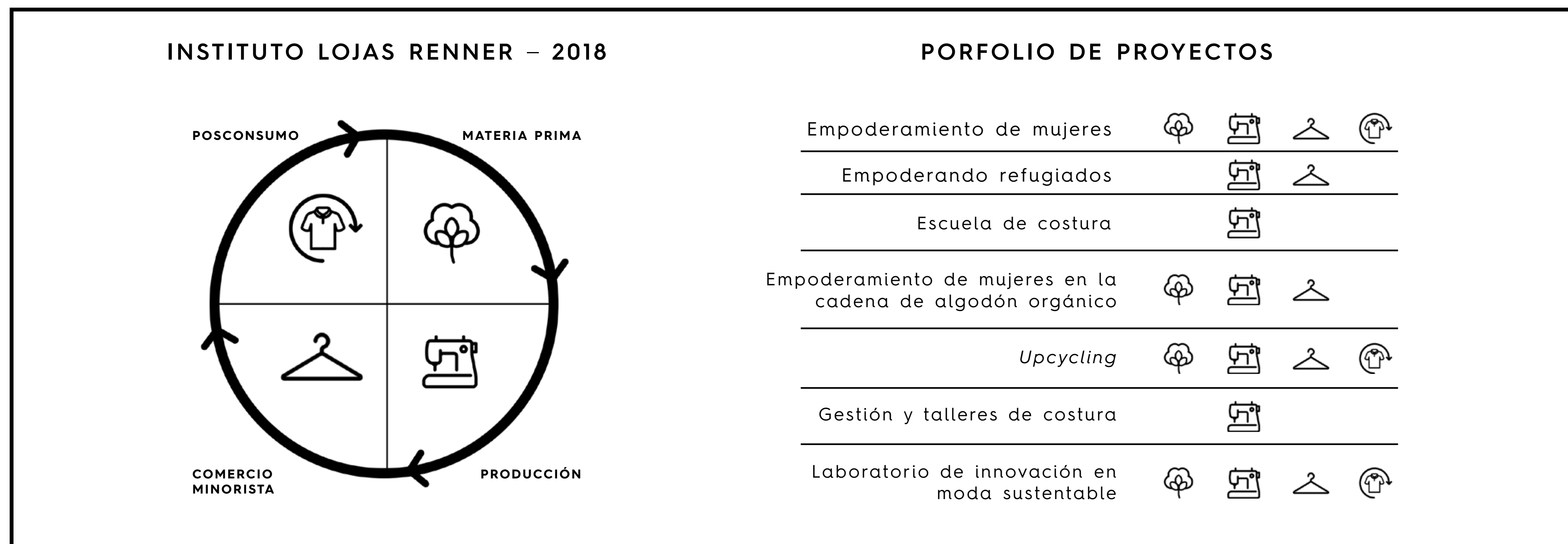
Los recursos invertidos en los proyectos son captados por medio de incentivos fiscales y también de recursos propios del presupuesto de Lojas Renner S.A. y de la Campaña Mais Eu, de Renner, que anualmente, durante los cuatro días posteriores al Día del Padre, transfiere el 5 % de la venta líquida, exenta de impuestos, al Instituto Lojas Renner. En 2017, la Campaña Mais Eu recaudó R\$ 2,3 millones, utilizados para el desarrollo de 19 proyectos del Instituto Lojas Renner y beneficiando a más de 1000 mujeres en todo Brasil.



Mujeres beneficiadas por los proyectos del Instituto Lojas Renner

Los proyectos apoyados parten de la misión del Instituto y son diseñados y distribuidos por las cuatro etapas de la cadena textil de la moda: materia prima, producción, comercio minorista y posconsumo. Además, como responsable de la gestión de la inversión social privada de Lojas Renner S.A., el Instituto Lojas Renner está constantemente conectado con las necesidades de la sociedad, aplicando recursos por medio de leyes de incentivo fiscal, en iniciativas ligadas al desarrollo de comunidades en los alrededores de sus tiendas, en Brasil.

CONOZCA A CONTINUACIÓN LOS PRINCIPALES PROYECTOS APOYADOS POR EL INSTITUTO EN LOS CUATRO FRENTES DE LA CADENA TEXTIL:



Empoderamiento de Mujeres: desde 2008, los proyectos de generación de empleo y renta para mujeres en situación de vulnerabilidad fueron el gran foco del Instituto. Con el cambio de la Misión, en 2016 se instituyó una alianza entre el Instituto Lojas Renner, Lojas Renner S.A. y ONU Mujeres, para brindar apoyo a iniciativas de grupos productivos orientadas a la igualdad de género y a la generación de renta en la cadena de valor de la industria textil.

Escuela de Costura: creada en 2011, la Escuela de Costura ofrece capacitación gratuita en costura industrial para mujeres en situación de vulnerabilidad. Durante el curso, además de costura, las mujeres reciben orientaciones sobre informática, emprendedorismo y salud y seguridad en el trabajo. El Programa es ejecutado

en lugares donde Renner posee proveedores de productos textiles de reventa, por medio de alianzas con organizaciones sociales locales, municipios y con los proveedores de Lojas Renner. Al final de la capacitación, las mujeres beneficiadas pueden ser contratadas por el proveedor local o insertadas en el mercado laboral, en otras empresas del sector o como emprendedoras de sus propios negocios.

Empoderamiento de Refugiadas: en 2016, el Instituto organizó el primer curso de la Escuela de Costura para refugiadas y, a partir del conocimiento generado sobre el perfil de estas mujeres, se realizó una alianza con centros de formación que desarrollan cursos en el área de costura y de atención y venta para comercio minorista en la capital de São Paulo. Atendiendo a mujeres en

situación de refugio, el objetivo es prepararlas para entrar en el mercado de trabajo brasileño. Algunas participantes de los cursos son efectivizadas en los negocios de Lojas Renner S.A.: Renner, Camicado y Youcom.

Empoderamiento de mujeres en la cadena del algodón orgánico: por medio del Centro de Agricultura Alternativa (CAA) y de la alianza con la cooperativa Justa Trama, estamos contribuyendo para la calificación profesional de 84 mujeres y la mejora estructural en la cadena productiva del cultivo de algodón orgánico en tres comunidades cimarronas (“quilombolas”) del norte de Minas Gerais.

Upcycling: el Instituto Lojas Renner incentiva proyectos que utilizan técnicas como la desfibración, *upcycling* y confección con tejido reciclado. Actualmente, la red de mujeres emprendedoras en el Complejo Bom Jesus, en Porto Alegre - RS, presta servicios para Youcom (marca de Lojas Renner S.A.) en la producción de obsequios con utilización de jean reciclado, en la iniciativa llamada Jeans For Change (conozca más en la página 119).

Gestión en Talleres de Costura: en conjunto con otras empresas del sector y con la OIT (Organización Internacional del Trabajo), el proyecto “Promoviendo mejoras de las condiciones de trabajo y gestión en los talleres de costura en São Paulo” promueve la capacitación y el desarrollo de 30 talleres de inmigrantes bolivianos en la ciudad de São Paulo y la región metropolitana.

Laboratorio de Innovación en Moda Sustentable: el Instituto Lojas Renner financia investigaciones y prácticas promovidas por la Universidad de Vale dos Sinos (Unisinos - RS). El proyecto, iniciado en 2017, busca diseñar, en un laboratorio de innovación en sustentabilidad, nuevos modelos de negocio y de políticas públicas para estimular el fortalecimiento de la moda sustentable en Rio Grande do Sul. El laboratorio fomenta un proceso cocreativo de diseño, capaz de estimular las relaciones entre los diferentes actores del ecosistema - estado, industrias, grandes tiendas minoristas, pequeñas marcas (pequeños emprendimientos) y comunidades de moda, universidades, sistema S, entre otros.

EN 2017, EL INSTITUTO BRINDÓ SU APOYO A 51 PROYECTOS, QUE RECIBIERON UNA INVERSIÓN DE R\$ 4,7 MILLONES Y BENEFICIARON A 12.382 PERSONAS.

INVERSIONES DEL INSTITUTO LOJAS RENNER 2017

	ORGANIZACIÓN INVERSORA	INVERSIÓN	BENEFICIADOS	PROYETOS
PORTFOLIO DE PROYECTOS	Instituto Lojas Renner	R\$ 786,9 mil	553	12
OTROS PROYECTOS	Instituto Lojas Renner	R\$ 182,9 mil	539	7
DESARROLLO DE COMUNIDADES	Renner y Renner Administradora de Tarjeta de Crédito	R\$ 3,7 millones	11.290	32

CLIENTES



FOCO EN EL *CLIENTE*

Para seguir encantando a nuestros clientes, desarrollamos iniciativas para ganar eficiencia en la operación de las tiendas y también en la logística de abastecimiento, buscando disminuir el tiempo que las tiendas dedican a tareas administrativas y de gestión.

Este proceso tuvo inicio con la implantación del Centro de Servicios Compartidos (CSC), en 2012, que estandarizó y centralizó la gestión de todos los procesos administrativos y de *backoffice* de la Compañía, proporcionando un aumento de la productividad y la eficiencia, ganancia de economía y mejores controles internos.

Con ello, los colaboradores de las tiendas pueden enfocarse mejor en las actividades de atención, ofrecer los productos que el cliente desea, cuando lo desea, y proporcionar experiencias de compra cada vez mejores.

En 2017, seguimos trabajando en mejoras tecnológicas y de procesos para dar mayor eficiencia a la rutina de las tiendas y más atención al cliente (conozca más en la página 47).



ENCANTAMIENTO

Encantar clientes forma parte de nuestra esencia: es uno de nuestros valores y nuestra razón de existir. Hace más de 20 años, fuimos pioneros con la creación del *Encantómetro*, que mide la experiencia de compra de los clientes en la entrada de cada tienda de Renner – una ventaja diferencial de la empresa en el mercado minorista de moda.

EN 2017, COMENZAMOS A INSTALAR NUEVOS ENCANTÓMETROS DIGITALES EN LAS TIENDAS, QUE CONTABILIZAN LOS RESULTADOS AUTOMÁTICAMENTE EN UN SISTEMA CENTRALIZADO, LO QUE DA MAYOR AGILIDAD EN EL CÁLCULO DE LOS DATOS, PERMITIENDO ACOMPAÑAR Y ACTUAR RÁPIDAMENTE PARA MANTENER UN ALTO ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN TODO BRASIL.

También realizamos anualmente el Programa Historias de Encantamiento, que reconoce y premia a colaboradores y tiendas con las mejores historias y el mayor número de historias contadas, respectivamente. Desde 1996, cuando el programa comenzó, ya fueron inscritas más de 800 mil historias de Encantamiento.

EN 2017, RECIBIMOS ALREDEDOR DE 27 MIL HISTORIAS ESCRITAS POR LOS COLABORADORES, PREMIAMOS A 170 CON R\$ 400,00 PARA CADA UNO Y A LA MEJOR HISTORIA DEL AÑO CON R\$ 5.000,00.

La tienda con mayor número de historias escritas en el año (proporcionalmente a su nómina de empleados) gana el trofeo de Tienda Encantadora y es reconocida con un premio de R\$ 2000,00 para confraternización del equipo.



PRESENCIA DIGITAL

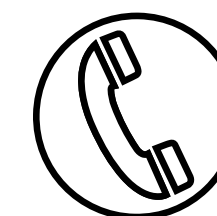
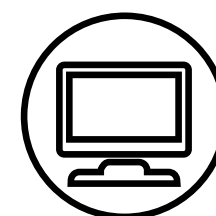
También estamos atentos a las opiniones, demandas y expectativas de nuestros clientes en el mundo *online*, cada día más conectados con los perfiles de cada una de nuestras tiendas.



Presencia de las marcas en redes sociales

	 (fans)	 (seguidores)	 (seguidores)	 (visitas mensuales a los blogs)	 (seguidores)
	9,2 millones	3,7 millones	95,9 mil	486 mil	33,4 mil
	810,9 mil	669,9 mil	8,7 mil	no posee	3,4 mil
	1,0 millón	178 mil	2,3 mil	49,8 mil	no posee

Canales de atención personalizados para nuestros públicos



Chat Online, Centros de Atención telefónica y Contáctenos por e-mail

Conozca los teléfonos de los Centros de Atención, Contáctenos por e-mail y acceda a los Chats *Online* en:

Renner

www.lojasrenner.com.br/central-de-atendimento

Camicado

www.camicado.com.br/atendimento/content/12

Youcom

www.youcom.com.br/autoatendimento



Redes sociales

Atendemos en las principales redes sociales de cada negocio, como Facebook e Instagram:

Renner

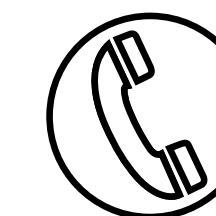
www.facebook.com.br/LojasRenner
www.instagram.com/lojasrenner

Camicado

www.facebook.com.br/camicado
www.instagram.com/camicado

Youcom

www.facebook.com.br/lojayoucom
www.instagram.com/lojayoucom



Reclame Aqui

Contamos con un equipo dedicado para responder los reclamos recibidos de los clientes a través de la página *Reclame Aqui*.



PRODUCTOS Y SERVICIOS *SUSTENTABLES*

GRI 103-1, 103-2, 103-3

TRANSICIÓN HACIA *la Economía circular*



GRI 103-1, 103-2, 103-3

Analizamos los impactos ambientales de nuestros productos y servicios a lo largo de todo su ciclo de vida, buscando identificar oportunidades de uso de materias primas que generen menor impacto, de ganancias en la cadena de proveedores y de innovación para el cierre del ciclo.

Creemos que conociendo estos impactos y desarrollando oportunidades, podemos influir positivamente en la cadena textil estimulando iniciativas en la cadena de proveedores, en nuestra operación y en los hábitos de consumo y descarte de nuestros millones de clientes.



PRODUCCIÓN MÁS LIMPIA Y MATERIA PRIMA RECICLADA

En 2017, firmamos una alianza con la *Ellen MacArthur Foundation*, organización que fomenta el concepto de economía circular en empresas, gobiernos y academias, y la USP – institución académica brasileña pionera asociada a la *Ellen MacArthur Foundation* – para un proyecto de mejora de los procesos de confección junto a nuestros proveedores de reventa de las cadenas de tejido de punto y jean.

El proyecto busca promover una producción más limpia (P+L) para reducir la generación de residuos textiles en los procesos productivos de los proveedores de reventa de Renner y Youcom, y el uso de las sobras para la producción de tejidos para nuevas prendas.

La fase inicial, ya concluida en seis proveedores de reventa textil, estableció mejoras en los procesos relacionados con la generación de residuos en la fase de corte y alcanzó una reducción significativa del 10 % en el volumen de residuos generados.

Además de la reducción, el proyecto también desarrolló dos soluciones para la reinserción de los residuos en la cadena productiva:

Reutilización de los hilos textiles que “sobran” de los cortes en nuevas colecciones de Renner y Youcom.



Fomento de una cadena inversa que recolecta y recicla los residuos para ser destinados a la construcción de productos de otros segmentos (hilos para artesanías, relleno de tapizados, aislamiento térmico y acústico para la industria automotriz).

En total, esta fase inicial del proyecto ya alcanzó el resultado significativo de reaprovechamiento de 390 toneladas de residuos.

En 2015 y 2016, realizamos el proyecto piloto de Análisis del Ciclo de Vida (ACV) de un pantalón de jean básico femenino vendido en nuestras tiendas, bajo la óptica de la huella hídrica y de emisiones de este producto de comienzo a fin - su consumo de agua y su generación de emisiones desde la materia prima hasta el descarte final por parte del consumidor.

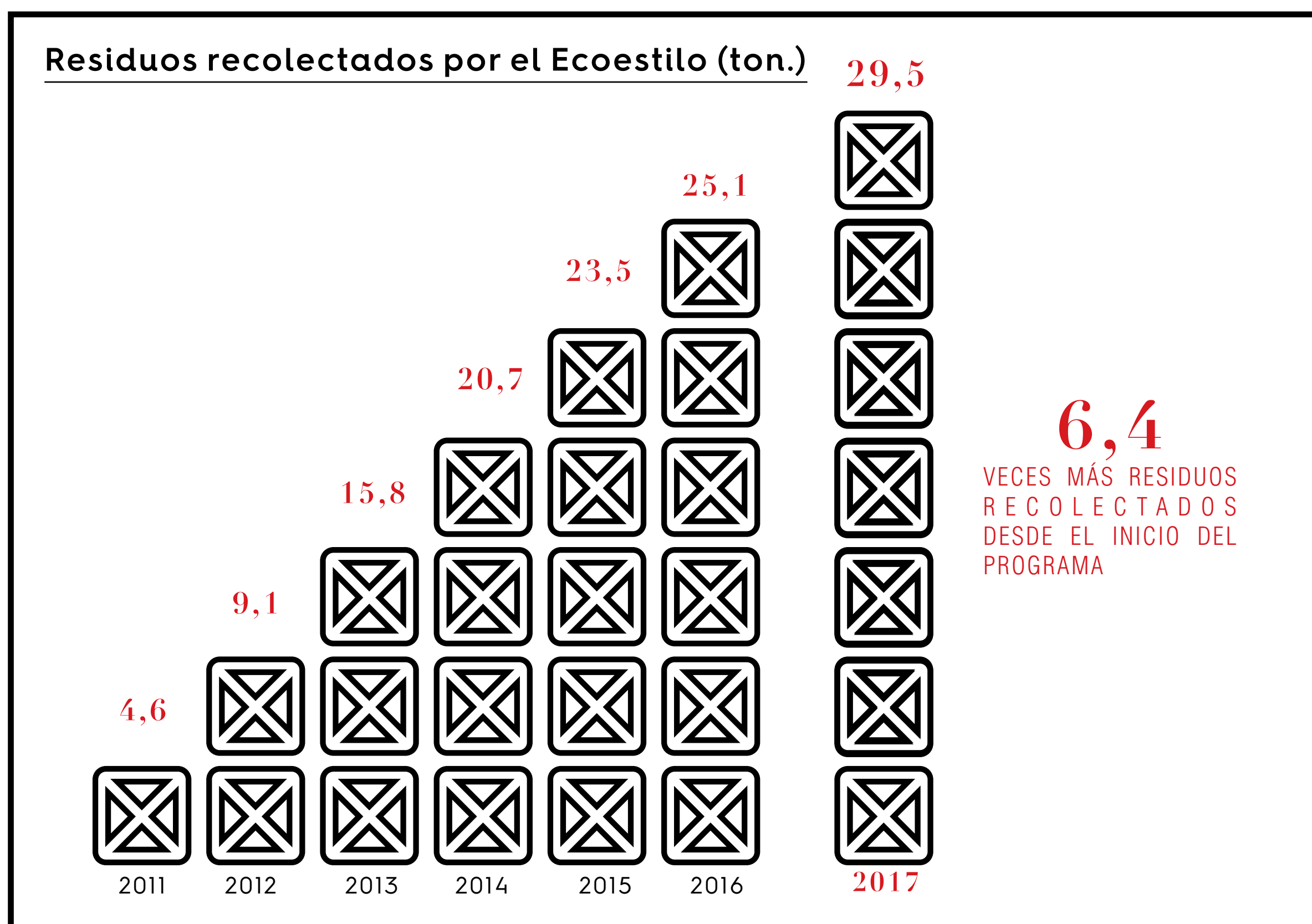
Desarrollados en conjunto con el Centro de Estudios en Sustentabilidad (GVCes), estos análisis sirvieron como herramientas de investigación para comprender el potencial de reducción de impacto de un proyecto que promueva el reciclaje del jean.

Para 2018, realizaremos el Análisis del Ciclo de Vida (ACV) del jean reciclado, para comparar el impacto de su ciclo de vida en relación con el impacto del hilo tradicional de algodón jean virgen.

I ECOESTILO: RECICLAJE GRI 301-3

Desde 2011, como parte del Programa de Gestión de Residuos Sólidos de Lojas Renner, desarrollamos el EcoEstilo, principal servicio destinado a realizar la logística inversa de residuos de perfumería y belleza.

Todas las tiendas de Renner poseen un mueble colector, en el área de perfumería, donde clientes y colaboradores pueden descartar los residuos de perfumería y belleza, adquiridos o no en Renner. Los residuos recolectados son enviados para su disposición final ambientalmente correcta y realizada en los CDs de la Compañía.



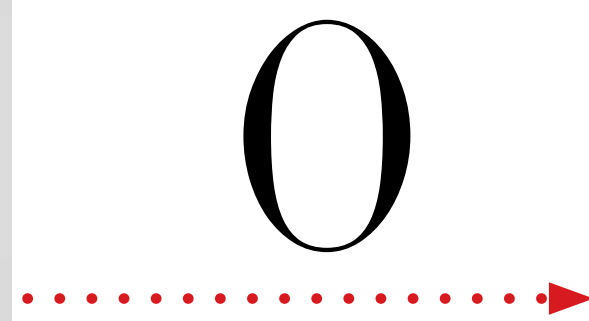
LOGÍSTICA INVERSA POSCONSUMO

Queremos incentivar una moda con ciclo cerrado y, por eso, en 2017 implantamos en 15 tiendas de Renner, de cinco capitales brasileñas diferentes, colectores para prendas en desuso de nuestros clientes, para reinsertarlas en el ciclo productivo o darles una nueva vida. Los clientes pueden entregar ropa usada, limpia y en buen estado de conservación, adquiridas o no en Renner para que, en los Centros de Distribución (CDs) de la Compañía, sean enviadas para su adecuada disposición.

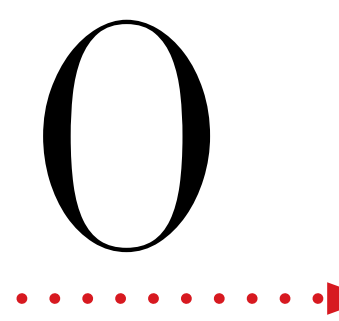
Las prendas recogidas pueden tener tres destinos diferentes:



01 Las prendas son transformadas en nuevas prendas por grupos de mujeres capacitadas en *upcycling* con el apoyo del Instituto Lojas Renner (conozca más en la página 110).



02 Son donadas a organizaciones sociales.



03 Las prendas son transformadas en fibras para ser utilizadas nuevamente en la producción de nuevos tejidos, por proveedores aliados.

En 2017, los equipos de las 15 tiendas que participaron en el proyecto realizaron cursos presenciales, sobre la iniciativa y la importancia del tema para nuestro negocio.

#YOURECYCLE

A partir de nuestra estrategia de sustentabilidad que prevé la búsqueda del uso de materias primas que generen un menor impacto, en 2017 Youcom lanzó #YouRecycle, colección cápsula que contó con cinco productos (un pantalón, una campera, un vestido, una falda y un short) confeccionados con tejidos originados del reciclaje de material textil y/o PET. Los productos llegaron a las tiendas con *tags* especiales, en papel semilla (reciclado), con información sobre los mejores hábitos para la minimización de impactos.

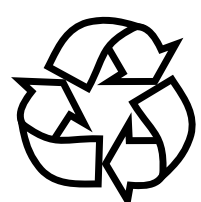
En 2017, con el éxito de la colección cápsula, Youcom ofreció también otros 14 modelos en sus tiendas confeccionados con materia prima reciclada.

JEANS FOR CHANGE

El Jeans for Change es un proyecto de Youcom que, desde 2014, tiene el objetivo de redefinir el uso del jean que, en el posconsumo, puede ser transformado en algo nuevo, aumentando así su ciclo de vida útil.

En 2017, el Jeans for Change se transformó en un evento abierto al público, en Porto Alegre (Brasil), que contó con diversas charlas y *workshops* con temas como sustentabilidad en la moda, diversidad e inclusión social. El evento también llevó a cabo la recolección de jeans usados y presentó una exposición sobre la desfibración de este producto en el proceso de economía circular.

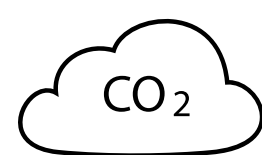
Perfil de los tejidos reciclados usados en la colección cápsula de Youcom



uso de
**materiales
renovables**



**No requieren
consumo**
de agua ni productos
químicos



**Cero
emisiones**
de carbono

Cada metro de tejido reciclado promueve el REAPROVECHAMIENTO de:



**500
gramos**

de retazos textiles



**8 botellas
PET**

Trayectoria Jeans for Change

2014 PROYECTO PILOTO SOCIOAMBIENTAL

El cliente donaba jeans usados y obtenía un descuento en la compra de un nuevo jean. Las donaciones fueron transformadas en Ecobags por grupos de mujeres en situación de vulnerabilidad, para generar renta y ser distribuidas a los clientes por medio de una promoción de compra y gane.

2015 CONCURSO JEANS FOR CHANGE

Proceso similar al anterior, pero ampliado por la creación de la plataforma YoucomLab para la movilización de jóvenes e incentivo a nuevos talentos. Se llevó a cabo un concurso para estudiantes de diseño, moda y publicidad, y los 4 mejores diseños fueron utilizados para la confección de carteras por artesanas de comunidades en situación de vulnerabilidad, con el jean recolectado. Las carteras fueron distribuidas a los clientes en una acción promocional.

2016 EVENTO "SE ESSA RUA FOSSE MINHA"

Evento en São Paulo (Brasil) con más de 8 mil personas para promover la sensibilización sobre la importancia de aumentar la vida útil de las prendas de jean. El evento generó la recolección de 3 mil jeans en desuso donados por los participantes.

Conozca más en:
<https://www.youtube.com/watch?v=pKKp-9c1dk38>

2017 EVENTO JEANS FOR CHANGE

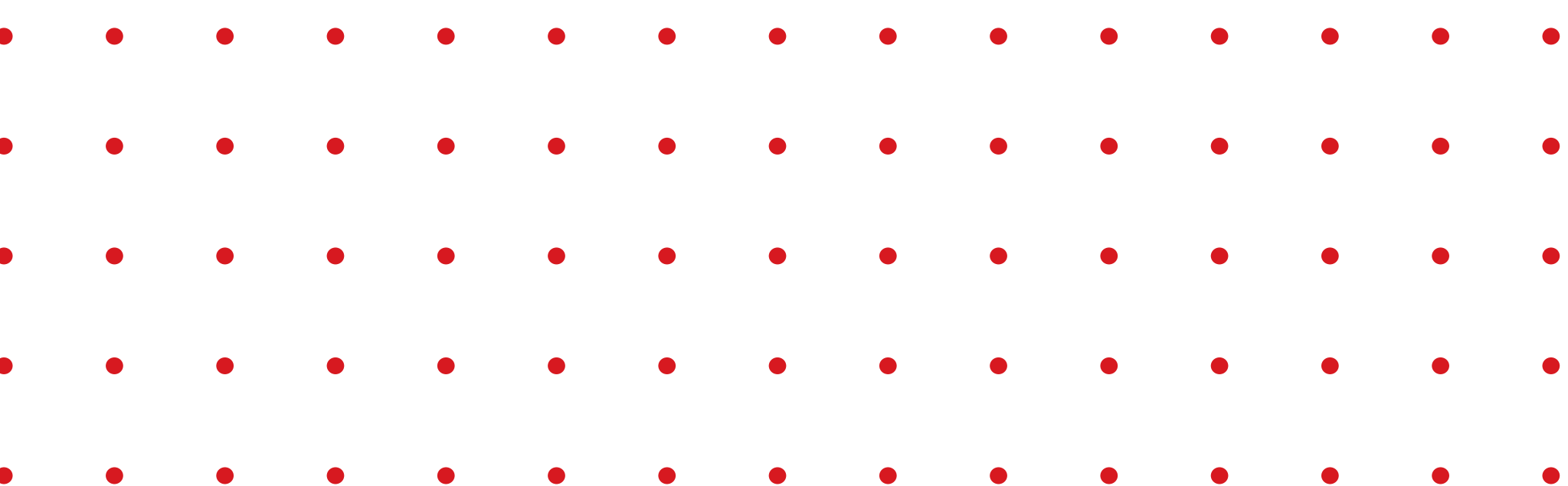
Transformación de 3 mil prendas de jean recolectadas en el evento "Se essa rua fosse minha" en nuevos productos por microproductores, incentivando la economía local y colaborativa, comprometiendo y concientizando a los participantes.

Conozca más en:
<https://www.youtube.com/watch?v=fcMtW6Y-UX4>

EL EVENTO BRINDÓ LA OPORTUNIDAD DE VENDER PRODUCTOS FABRICADOS POR 11 PEQUEÑOS NEGOCIOS SUSTENTABLES Y GRUPOS EN SITUACIÓN DE VULNERABILIDAD, EN LA MAYORÍA LOCALES, QUE UTILIZARON LAS PRENDAS DE JEAN RECOLECTADAS EL AÑO ANTERIOR.

Para incentivar la venta de los productos de Youcom, la marca concedió descuentos vinculados a la compra de los productos de estos pequeños negocios y grupos productivos durante el evento.

Además, el evento utilizó 10 indicadores para el desarrollo de acciones orientadas a la sustentabilidad del evento, tales como: selección de proveedores locales, alimentación inclusiva, accesibilidad, movilización del público para la reducción de emisiones con incentivo del uso de transportes alternativos, inclusión y respeto a la diversidad, uso de materiales reciclados, reducción de la generación de residuos y promoción de su correcto descarte.



MATERIAS PRIMAS CON MENOR IMPACTO

En 2017, produjimos más de 3 millones de prendas con materias primas que generan menor impacto, un volumen 12 veces mayor que en 2016, lo cual refleja nuestro trabajo, desde la concepción de los productos hasta el desarrollo de los proveedores, para ampliar cada vez más el uso de estas materias primas.

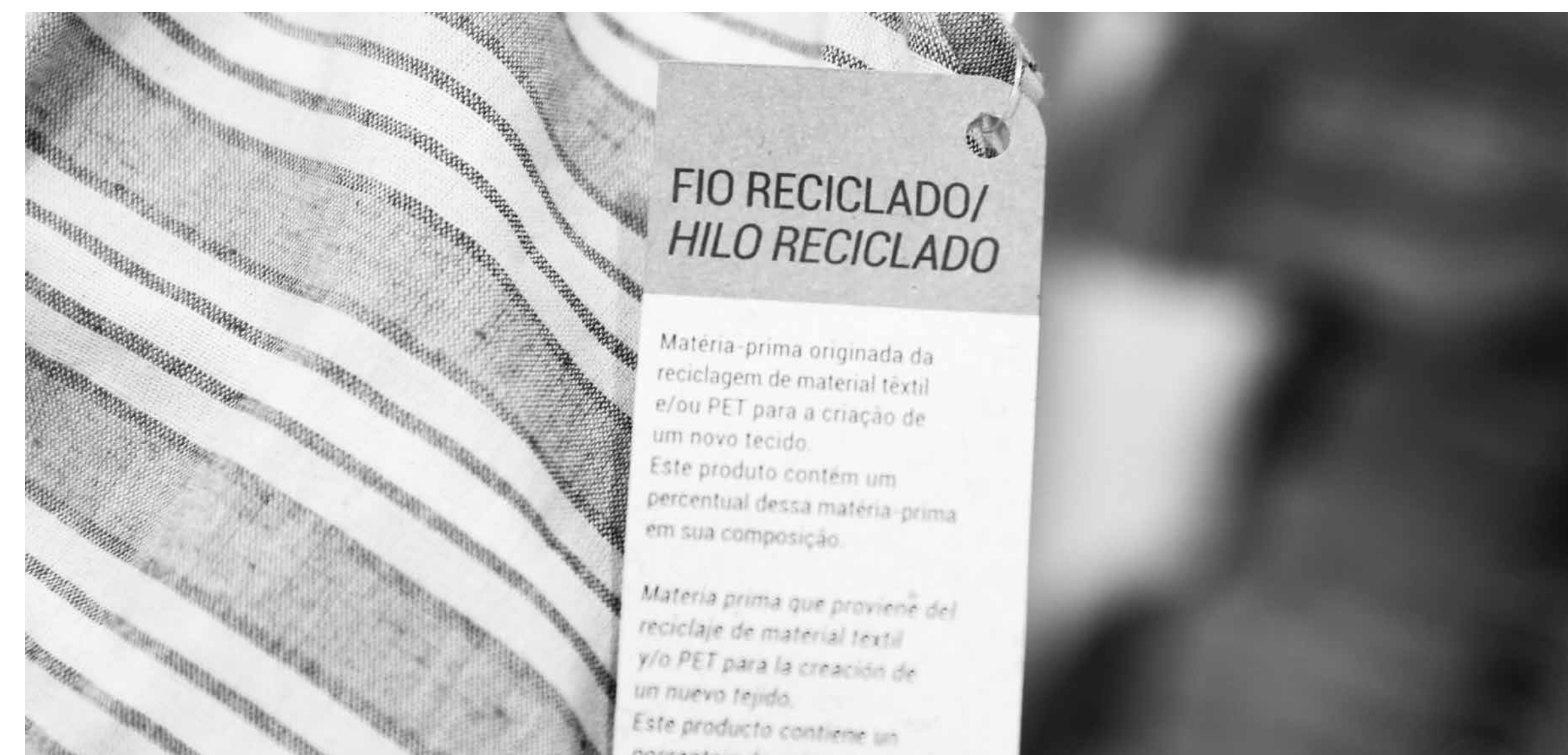
PRODUCTOS CON MATERIAS PRIMAS QUE GENERAN MENOR IMPACTO EN 2017

1,6 millones de prendas producidas con hilo reciclado

a partir de residuos textiles o plásticos (PET).

193,9 mil prendas con liocel

fibra ecológica realizada a partir de la celulosa de madera de bosques de manejo sustentable, que requiere un menor uso de productos químicos para extraer la fibra y es biodegradable. Además de todas las cualidades de menor impacto ambiental, los tejidos a base de Lyocell también son de calidad, durables e hipoalergénicos



1,3 millones de prendas infantiles, femeninas y masculinas con algodón certificado

Producción realizada de forma sustentable y certificada por la organización global y sin fines de lucro BCI (Better Cotton Initiative), que evalúa:

Respeto a los derechos laborales en la cadena.

Uso consciente del agua, productos químicos y defensivos agrícolas.

Preservación de la salud del suelo y de los hábitats.

Meta de 50 % de algodón certificado en los productos hasta 2020.



SEGUIMIENTO DE *METAS*

GRI 102-15

PROVEEDORES *RESPONSABLES*

Compromiso asumido en 2016	Status	Desempeño en 2017	Compromiso para 2018
Ampliación del monitoreo de los proveedores nacionales de reventa por medio del IDGP y <i>workshops</i> para análisis de desempeño, contemplando a los proveedores de las cadenas de Lencería, Línea Playa y Calzados.	Alcanzada	El IDGP monitoreó al 100 % de los proveedores nacionales de las cadenas de Jean/Sarga, Tejido Plano, Tejido de Punto Circular, Lencería, Línea Playa y Calzados, en cuatro pilares: calidad, comercial, sustentabilidad y logística.	Ampliación del IDGP al 100 % de nuestros proveedores nacionales, con excepción de los proveedores de Belleza, y estructuración de piloto para validación del método de análisis de desempeño para proveedores internacionales.
Ampliar el Programa de Mejora Continua (PMC) para los principales proveedores nacionales de las cadenas Jean/Sarga, Tejido Plano y Tejido de Punto Circular.	Parcialmente alcanzada	El PMC se realizó junto a los principales proveedores de las cadenas de Jean/Sarga y Tejido de Punto Circular, y no se realizó en la cadena de Tejido Plano. El foco del Programa fue mejorar las entregas de los productos dentro del plazo y reducir el índice de reprobación de los pedidos, buscando mejorar la calidad de los productos.	Concluida.
Implementar el proceso de Auditorías de Rastreabilidad junto a los contratistas de nuestros proveedores, realizando por lo menos una auditoría de este tipo en el 100 % de los proveedores de confección activos, nacionales.	Alcanzada	Se realizó por lo menos una Auditoría de Rastreabilidad en cada uno del 100 % de los proveedores de confección activos nacionales.	Ejecutar el plan de visitas técnicas de rastreabilidad con base en la matriz de riesgo desarrollada en 2017, con mayor intensidad en las empresas clasificadas como de riesgo alto y medio.
Mantener la certificación ABVTEX para el 100 % de los proveedores y sus contratistas de confección, calzados y accesorios de Brasil.	Alcanzada	Concluida.	Mantener la certificación ABVTEX para el 100 % de los proveedores y sus contratistas de confección, calzados y accesorios de Brasil.
Establecer la práctica de gestión de indicadores de consumo de energía y de agua para los principales proveedores de la Compañía de la cadena de Jean/Sarga.	Alcanzada	Por medio del PMC, implantamos en los principales proveedores de las cadenas de Jean/Sarga y Tejido de Punto Circular la práctica de gestión de indicadores de consumo de energía y agua.	En 2018, en los principales proveedores de las cadenas de Jean/Sarga y Tejido de Punto Circular, se realizarán ciclos de aprendizaje para definición de mejoras que generen impactos positivos en los indicadores de consumo de energía y agua.
Fortalecer el conocimiento de la marca Youcom, principalmente en la región sudeste.	Alcanzada	Realizamos la encuesta de conocimiento de la marca que será repetida cada dos años para monitorear la evolución.	Concluida.
Realizar el mapeo de riesgo de la cadena internacional que será la base del plan de auditorías internacionales prioritarias.	Parcialmente alcanzada	Realizamos la implementación de visitas técnicas de responsabilidad social y nuevos proveedores en Asia, pero el mapeo y la priorización no fueron concluidos hasta el final del período.	Implementación del Programa de Conformidad Internacional.

PROVEEDORES *RESPONSABLES*

Compromiso asumido en 2016	Status	Desempeño en 2017	Compromiso para 2018
Diseminar la estrategia de sustentabilidad para los proveedores de la Compañía.	Alcanzada	Realizamos eventos presenciales con el 100 % de los proveedores de reventa nacionales, con el objetivo de diseminar la estrategia de Sustentabilidad, presentando los temas Moda Responsable, la planeación de las actuaciones para el año 2018, con foco en auditorías ambientales, y sensibilizando a la cadena sobre la importancia de reducir los impactos ambientales. Adicionalmente, el tema Gestión Ecoeficiente es un punto fijo en la agenda del Programa de Bienvenida para nuevos proveedores.	Ampliar la aplicación de los principios de la estrategia de Sustentabilidad en la relación con los proveedores de la Compañía, agregando sensibilización frente al tema toxicidad.
Realizar visitas técnicas en el 100 % de los proveedores y sus contratistas de confección, calzados y accesorios de reventa nacionales.	Alcanzada	Concluida.	Ejecutar el plan de visitas técnicas de responsabilidad social con base en la matriz de riesgo desarrollada en 2017, con mayor intensidad en las empresas clasificadas como de riesgo alto y medio.
Ampliación del programa de visitas técnicas de responsabilidad social en el 100 % de los proveedores de belleza (marca Alchemia).	Alcanzada	El 100% de los proveedores de la marca Alchemia pasaron por visitas técnicas de responsabilidad social.	Mantener el programa de visitas técnicas para estos proveedores.
Realizar un diagnóstico para la evaluación de la condición ambiental de la cadena de suministro nacional, frente a la conformidad ambiental.	Alcanzada	Se realizó un diagnóstico inicial que debe servir como base para la construcción del programa de evaluación ambiental.	Evaluación ambiental presencial en el 100 % de los proveedores de la marca Renner y creación de un indicador de sustentabilidad.
Rever el modelo de trabajo de la convocatoria para la selección de proyectos del Instituto Lojas Renner, en línea con su nueva misión.	Alcanzada	El nuevo modelo de selección de proyectos fue realizado y aprobado por la Dirección.	Elaborar una Política que defina los puntos principales a ser analizados en los proyectos apoyados y las responsabilidades de los involucrados en las aprobaciones.
Mantener al 90 % de los proveedores de construcción civil homologados de acuerdo con los parámetros establecidos.	Alcanzada	El 100 % de los proveedores de construcción civil fueron homologados y el proceso está integrado a la rutina operativa.	No hay nuevo compromiso, ya que la homologación del 100% de los proveedores de construcción civil pasa a ser la norma.

GESTIÓN ECOEFICIENTE

Compromiso asumido en 2016	Status	Desempeño en 2017	Compromiso para 2018
Ampliar el alcance del CSC para ganancias de productividad y eficiencia, con reducción de gastos.	Alcanzada	La ampliación del CSC nos permitió implantar un nuevo modelo de Costura, con foco en la recuperación de prendas, e inicio de la centralización de la gestión de la Atención al Cliente.	Ampliar el alcance del CSC para ganar productividad y eficiencia, con reducción de gastos.
Mantener el porcentaje de residuos reciclados en 98 %.	No alcanzada	El porcentaje fue del 97 %, un nivel inferior a la meta, pero dentro del alto nivel de excelencia.	Desarrollar acciones para la no generación y la reducción de residuos.
Reducir en 5 % las emisiones de CO ₂ /m ² de área de venta en relación con el inventario de 2016.	No alcanzada	El indicador de desempeño quedó en 0,068 tCO ₂ e/m ² de área de ventas. El resultado indica que no alcanzamos la meta de reducción del 5 % en el indicador de desempeño, pues hubo un aumento de 7,937 % en el indicador de desempeño entre 2016 y 2017.	En 2018, definiremos un compromiso corporativo de reducción de emisiones de gases de efecto invernadero. Estará asociado a un plan de gestión de emisiones con foco en las principales áreas de impacto.
Implantar el proyecto de logística inversa de prendas de ropa posconsumo en cinco capitales del país.	Alcanzada	Proyecto realizado en 15 tiendas de cinco capitales.	Ampliar el proyecto a un número mayor de tiendas.

COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN

Compromiso asumido en 2016	Status	Desempeño en 2017	Compromiso para 2018
Mantener el índice de clientes satisfechos y muy satisfechos por encima del 96 %.	Alcanzada	Índice de 96,4%.	Mantener el índice por encima del 96 % en 2018.
Atender el 90 % de los contactos de los clientes en los canales de atención en 72 horas.	No alcanzada	Atendemos el 50 % dentro de las 72 horas.	Con la centralización interna de la gestión de la atención al cliente, prevista para 2018, nuestra meta será atender el 80 % de los contactos en hasta 72 horas.
Aprobar la Política de Sustentabilidad actualizada en 2016.	Alcanzada	Aprobada por el Consejo de Administración en abril de 2017.	Concluida.
Aprobar la Norma de Partes Interesadas.	Alcanzada	Aprobada por la Dirección de RH en junio de 2017.	Concluida.

COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN

<i>Compromiso asumido en 2016</i>	<i>Status</i>	<i>Desempeño en 2017</i>	<i>Compromiso para 2018</i>
Realizar cuatro grupos de alumnos de la Escuela de Costura para Refugiadas.	Alcanzada	Capacitamos a cuatro grupos, aunque, en función de la demanda y de las posibilidades de contratación de los alumnos por parte de nuestros proveedores, dos de los grupos fueron capacitados en Atención y Venta para Tienda Minorista, en lugar de Costura.	Capacitar a tres grupos de refugiadas en Atención y Venta para Tienda Minorista y/o Costura.
Fortalecer el conocimiento de la marca Youcom, principalmente en la región sudeste.	Alcanzada	Realizamos la encuesta de conocimiento de la marca, que será repetida cada dos años para monitorear la evolución.	Concluida.

PRODUCTOS Y SERVICIOS SUSTENTABLES

Lanzar productos Youcom utilizando materias primas sustentables, promover el reciclaje de productos usados y reutilizar material de vidriera.	Alcanzada	Lanzamos una colección cápsula con materia prima reciclada y creamos el proyecto "Desapega", en el que los elementos de nuestras vidrieras fueron donados a clientes en acciones de relación.	Concluida
Lanzar productos Renner utilizando materias primas sustentables.	Alcanzada	Produjimos más de 10 millones de prendas en Renner con materiales que generan menor impacto.	Mantener el volumen de prendas producidas con estos materiales.

NUEVOS COMPROMISOS ASUMIDOS PARA 2018

<i>Tema</i>	<i>Compromiso para 2018</i>
Productos y servicios sustentables	Consolidar el proyecto Jeans for Change como un <i>marketplace</i> de marcas sustentables.
Proveedores responsables	Aumentar el IDGP en 10 puntos porcentuales frente al desempeño del año 2017.
Proveedores responsables	Mejorar el resultado de la Encuesta de Relación de Proveedores frente al año 2017. Avance del 5 % en el nivel de satisfacción y alcanzar una adherencia mínima a la encuesta del 70 %.



SOBRE ESTE
INFORME



GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46

En 2016, desarrollamos un proceso de planeación estratégica de la sustentabilidad empresarial que identificó los temas prioritarios para el desarrollo sustentable del negocio en los próximos tres años.

El proceso incluyó el análisis de documentos del sector y pares nacionales e internacionales, análisis de los principios orientadores de la cultura de Lojas Renner S.A. y nuestra política de sustentabilidad y, también, entrevistas con los públicos de relación con mayor potencial de ejercer influencia en el negocio: altos líderes de la Compañía, representantes de inversionistas, aliados comerciales, clientes, colaboradores y formadores de opinión con conocimientos específicos de los riesgos socioambientales del sector.

Como resultado, determinamos nuestras directrices estratégicas de sustentabilidad, desdobladas en objetivos estratégicos transversales a las áreas del negocio, validados por el Comité de Sustentabilidad, la Dirección Ejecutiva y el Consejo de Administración de la Compañía.

El contenido de este informe se basa en estos temas estratégicos para el desarrollo sustentable del negocio y, también, en la presentación del perfil, la estrategia y el gobierno corporativo de la Compañía, en línea con la metodología del Informe Integrado.

1 PROVEEDORES RESPONSABLES

OBJETIVO 1

Generar valor con base en el respeto al medio ambiente, a los derechos humanos y laborales.

2 GESTIÓN ECOEICIENTE

OBJETIVO 2

Identificar/ medir/ reducir: agua, energía, químicos, residuos, emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

OBJETIVO 3

Innovar en el desarrollo de materias primas y procesos con menor impacto.

4 PRODUCTOS Y SERVICIOS SUSTENTABLES

OBJETIVO 5

Entregar líneas de productos y servicios sustentables, con calidad, y comunicar este valor al cliente.

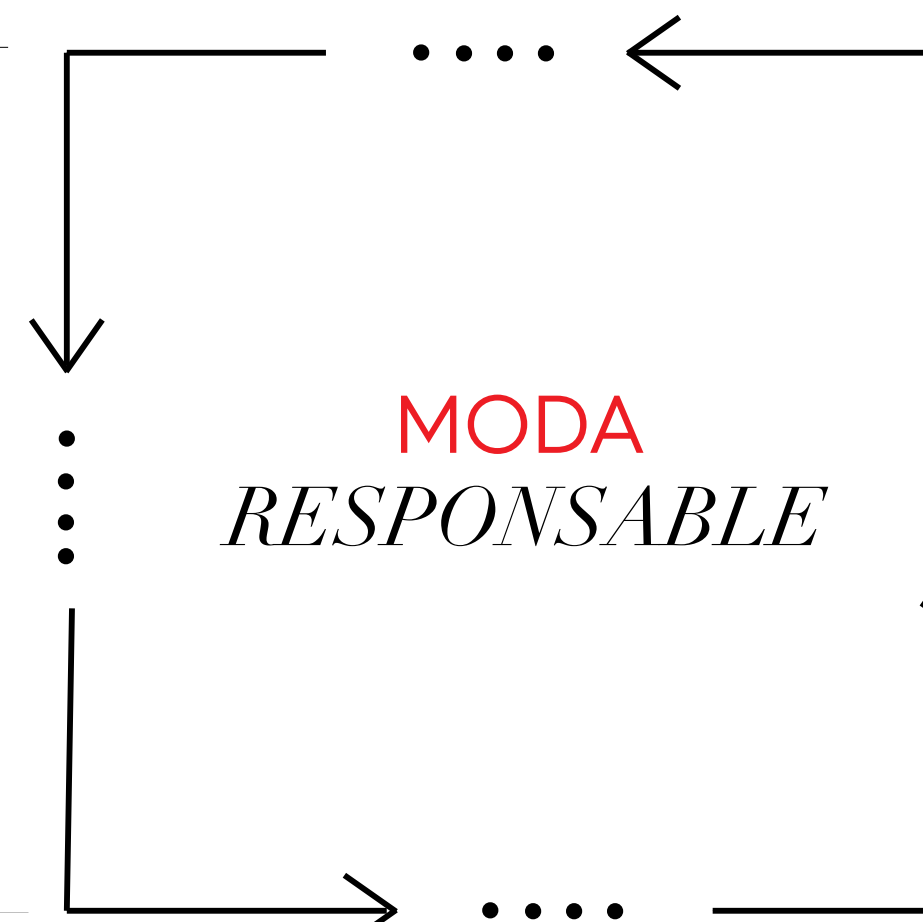
3 COMPROMISO Y PARTICIPACIÓN DE: COLABORADORES, COMUNIDADES Y CLIENTES

OBJETIVO 4

4.1 Incentivar el compromiso y la participación de colaboradores (agentes y líderes en sustentabilidad):

4.2 Comunidades (empoderamiento de la mujer en la cadena textil):

4.3 Clientes (consumo consciente)



CADEIA DE *valor*

GRI 102-47

Para cada directriz estratégica de la planeación de sustentabilidad de Lojas Renner S.A., identificamos los aspectos relevantes a ser abordados en esta publicación, tal como se muestra a continuación:

Directriz estratégica	Aspecto relacionado identificado como relevante
Proveedores Responsables	Evaluación de proveedores en derechos humanos
	Evaluación de proveedores en impactos en la sociedad
	Evaluación de proveedores en prácticas laborales
	Prácticas de compra
	Trabajo Forzado o Análogo al Esclavo
	Trabajo Infantil
Gestión Ecoeficiente	Agua
	Efluentes y Residuos
	Emisiones
	Energía
	General
	Transporte
Compromiso y participación de: colaboradores, comunidades y clientes	Comunidad
	Empleo
	Igualdad de Remuneración entre Mujeres y Hombres
	Impactos Económicos Indirectos
	Prácticas de Inversión y de Procesos de Compra
	Rotulado de Productos y Servicios
Productos y servicios sustentables y Proveedores Responsables	Capacitación y Educación
	Evaluación ambiental de proveedores

GRI 102-45

Nuestro informe incluye a todas las empresas controladas de la Compañía, de acuerdo con los estados financieros consolidados:

Lojas Renner (Renner), que actúa en el comercio minorista de moda y es controlante del Grupo.

Maxmix Comercial Ltda. (Camicado), que actúa en el comercio minorista de utilidades domésticas, artículos de cama, mesa, baño y decoración.

Fashion Business Comércio de Roupas Ltda. (Youcom), que actúa en el comercio minorista de moda.

Renner Administradora de Cartões de Crédito Ltda. (RACC), que ofrece servicios financieros de préstamo personal y opera Mi Tarjeta (Meu Cartão).

Dromegon Participações Ltda. (Dromegon), que detenta la propiedad de algunos de los inmuebles utilizados en nuestras operaciones comerciales.

Lojas Renner Shanghai Trading Co. Ltd. (LRS), que desempeña las funciones de compras, control de calidad y desarrollo de muestras, siendo un vehículo de acercamiento con aliados comerciales y de apoyo para la prospección de nuevos proveedores en Asia.

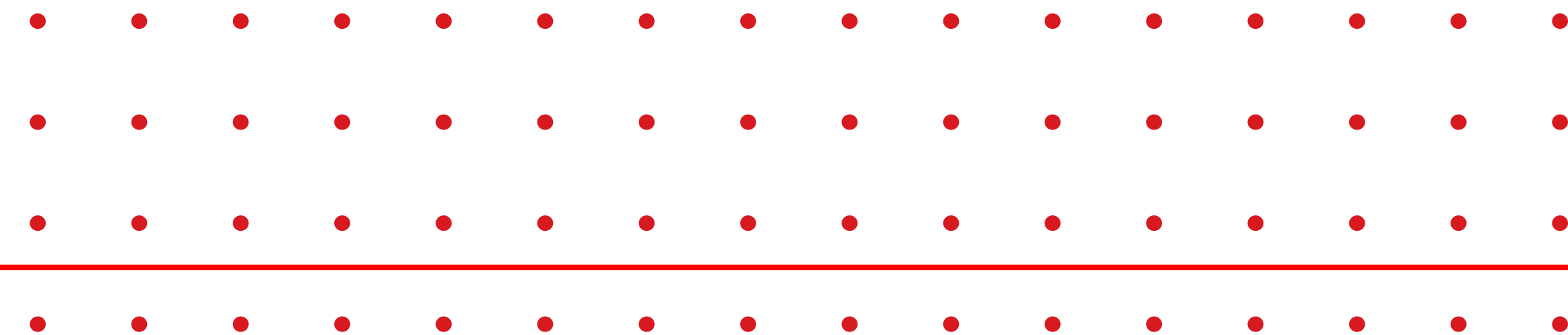
Realize Crédito, Financiamento e Investimento S.A. (Realize), institución financiera responsable de los productos y servicios financieros.

GRI 102-48

No hubo ninguna reformulación de información proporcionada en los informes anteriores.

GRI 102-49

El cambio en relación con el alcance del informe que puede influir en los indicadores respecto del año anterior es únicamente el aumento del número de tiendas (70 nuevas en el año).





SDG Mapping
Lojas Renner S.A

May 2018
Service


ÍNDICE DE CONTENIDO *GRI*



GRI 102-55


CONTENIDO GENERAL

REFERENCIA (PG.) / RESPUESTA DIRECTA

RELACIÓN
CON LOS ODS**GRI 102: DISCLOSURES GENERALES 2016****Perfil Organizacional**

102-1	Nombre de la organización	Lojas Renner S.A.	
102-2	Principales actividades, marcas, productos y/o servicios	página 21.	
102-3	Ubicación de la sede	Porto Alegre (RS).	
102-4	Número de países en los que la organización opera	Brasil y Uruguay.	
102-5	Tipo y naturaleza jurídica de la propiedad	S.A.	
102-6	Mercados atendidos	página 21.	
102-7	Tamaño de la organización	páginas 21, 69 y 98.	
102-8	Perfil de empleados y otros trabajadores	página 98.	
102-9	Descripción de la cadena de proveedores de la Compañía	página 56.	
102-10	Principales cambios en la estructura de la compañía y en la cadena de proveedores durante el período cubierto	página 46.	
102-11	Explicación sobre si la organización aplica el principio de precaución y cómo lo realiza	No existe adhesión formal al principio de la precaución, pero la Compañía promueve una gestión preventiva de los riesgos socioambientales, tal como se presenta en los capítulos Gestión Ecoeficiente y Productos Sustentables en los Volúmenes 1 y 2.	
102-12	Cartas, principios u otras iniciativas desarrolladas externamente, de carácter económico, ambiental y social, que la organización suscribe o asume	página 73.	
102-13	Principales participaciones en asociaciones y/u organismos nacionales/internacionales de defensa	página 74.	
Estrategia			
102-14	Declaración del detentor del cargo con mayor poder de decisión sobre la relevancia de la sustentabilidad para la organización	página 06.	

CONTENIDO GENERAL		REFERENCIA (PG.) / RESPUESTA DIRECTA	RELACIÓN CON LOS ODS
102-15	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	páginas 32, 39 y 44, 122.	
Ética e Integridad			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de comportamiento de la organización, como códigos de conducta y de ética	páginas 13 y 23.	
Gobierno Corporativo			
102-18	Estructura de gobierno corporativo, incluidos los comités	página 27.	
102-28	Procesos de evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno corporativo en lo que respecta al gobierno corporativo de tópicos económicos, ambientales y sociales	página 30.	
Participación de Stakeholder			
102-40	Lista de <i>stakeholders</i> participan en la organización	página 128.	
102-41	Porcentaje de empleados cubiertos por negociación colectiva	100%.	
102-42	Base utilizada para la identificación y selección de <i>stakeholders</i>	página 128.	
102-43	Enfoque adoptado por la Compañía para la participación de <i>stakeholders</i> y frecuencia de la participación	página 128.	
102-44	Principales tópicos analizados durante la participación de <i>stakeholders</i> y medidas adoptadas por la Compañía para abordarlos	El abordaje de definición de la materialidad no siguió la segmentación requerida por el Estándar GRI y, por lo tanto, no presenta los principales tópicos analizados durante el proceso de participación de <i>stakeholders</i> .	
Prácticas de Informe			
102-45	Lista de entidades incluidas en los estados financieros	página 129.	
102-46	Proceso para definición del contenido y límite del informe	página 128.	
102-47	Lista de aspectos materiales identificados en el proceso de definición del contenido	página 129.	

CONTENIDO GENERAL		REFERENCIA (PG.) / RESPUESTA DIRECTA	RELACIÓN CON LOS ODS
102-48	Explicación de las consecuencias de cualquier reformulación de información proporcionada en informes anteriores	página 129.	
102-49	Cambios significativos en comparación con años anteriores en lo que se refiere a la lista de tópicos materiales, límite de los tópicos abordados	página 129.	
102-50	Período cubierto por el informe	2017.	
102-51	Fecha del informe anterior más reciente	2016.	
102-52	Ciclo de emisión de los informes	Anual.	
102-53	Datos para contacto sobre dudas en relación con el informe	página 141.	
102-54	Premisas de informe de acuerdo con los Estándares GRI	Este informe fue preparado de acuerdo con los Estándares GRI: opción <i>Core</i> .	
102-55	Resumen de Contenido GRI	página 130.	
102-56	Verificación externa	página 04.	
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016			
103-1	Explicación de los temas materiales y sus límites	páginas 75, 88, 96, 114 y 115.	
103-2	Gestión sobre el tema material	páginas 75, 88, 96, 114 y 115.	
103-3	Evolución de la gestión	páginas 75, 88, 96, 114 y 115.	
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016			
203-1	Inversiones en infraestructura y servicios que afectan también a la sociedad	página 108.	
203-2	Impactos económicos indirectos significativos, incluida la extensión de los impactos	página 108.	

CONTENIDO GENERAL

REFERENCIA (PG.) / RESPUESTA DIRECTA

RELACIÓN
CON LOS ODS**GRI 204: PRÁCTICAS DE COMPRAS 2016****204-1** Proporción de gastos de proveedores locales en unidades operativas importantes

página 56.

**205-1** Número total y porcentaje de operaciones sometidas a evaluaciones de riesgos relacionados con la corrupción y los riesgos significativos identificados

página 25.

205-2 Comunicación y capacitación en políticas y procedimientos de combate a la corrupción

página 25.

205-3 Casos confirmados de corrupción y medidas tomadas

página 25.

GRI 301: MATERIALES 2016**301-3** Porcentaje de productos y sus embalajes recuperados en relación con el total de productos vendidos, por categoría de producto

página 117.

GRI 302: ENERGÍA 2016**302-1** Consumo de energía dentro de la organización

página 91.

**302-3** Intensidad energética

página 91.

**302-4** Reducción del consumo de energía

página 91.

**302-5** Reducciones en los requisitos de energía relacionados con productos y servicios

página 91.

**GRI 305: EMISIONES 2016****305-1** Emisiones directas de gases de efecto invernadero (GEI) (Alcance 1)

página 93.

**305-2** Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (GEI) (Alcance 2)

página 93.







**305-3** Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (GEI) (Alcance 3)

página 93.

**305-4** Intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)

página 93.



CONTENIDO GENERAL		REFERENCIA (PG.) / RESPUESTA DIRECTA	RELACIÓN CON LOS ODS
305-5	Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)	página 93.	
GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS 2016			
306-2	Peso total de residuos, discriminado por tipo y método de disposición	página 95.	 
GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES 2016			
308-1	Porcentaje de nuevos proveedores seleccionados con base en criterios ambientales	páginas 80, 82, y 84.	
308-2	Impactos ambientales negativos significativos reales y potenciales en la cadena de proveedores, y medidas tomadas al respecto	páginas 39, 42, 76, 80 y 82.	
GRI 401: EMPLEO 2016			
401-3	Tasas de retorno al trabajo y retención luego de licencia por maternidad/ paternidad, discriminadas por género	página 101.	
GRI 404: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN 2016			
404-1	Promedio de horas de capacitación por año, por empleado, discriminado por género y categoría funcional	página 106.	
404-3	Porcentaje de empleados que reciben regularmente análisis de desempeño y de desarrollo de carrera, discriminado por género y categoría funcional	página 103.	  
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD 2016			
405-1	Composición de los grupos responsables del gobierno corporativo y discriminación de empleados por categoría, según género, franja etaria, minorías y otros indicadores de diversidad	página 98.	
405-2	Razón matemática del salario y la remuneración entre mujeres y hombres, discriminada por categoría funcional y unidades operativas relevantes	página 100.	

CONTENIDO GENERAL

REFERENCIA (PG.) / RESPUESTA DIRECTA

RELACIÓN
CON LOS ODS**GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN****406-1** Número total de casos de discriminación y las medidas tomadas

En 2017, se registraron 83 reclamos laborales en procesos judiciales con alegación de acoso moral. No existe control para reportar si esos reclamos tienen relación con cuestiones discriminatorias.

**GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA****407-1** Operaciones identificadas en las que el derecho de ejercer la libertad de asociación y la negociación colectiva puede estar corriendo riesgo significativo, y las medidas tomadas para apoyar este derecho

páginas 80, 82 y 84.

**GRI 408: TRABAJO INFANTIL****408-1** Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ocurrencia de trabajo infantil y las medidas tomadas para contribuir con la abolición del trabajo infantil

página 76.

**GRI 409: TRABAJO FORZADO O ANÁLOGO AL ESCLAVO****409-1** Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ocurrencia de trabajo forzado o análogo al esclavo y las medidas tomadas para contribuir con la erradicación del trabajo forzado o análogo al esclavo

página 76.

**GRI 413: COMUNIDADES LOCALES****413-1** Porcentaje de operaciones con programas implementados de participación de la comunidad local, evaluación de impactos y/o desarrollo local

página 108.

**413-2** Operaciones con impactos negativos significativos reales y potenciales en las comunidades locales

página 108.



CONTENIDO GENERAL

REFERENCIA (PG.) / RESPUESTA DIRECTA

RELACIÓN
CON LOS ODS

GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE PROVEEDORES



414-1

Porcentaje de nuevos proveedores seleccionados con base en criterios relativos a derechos humanos

páginas 39, 80, 82 y 84.

414-2

Impactos negativos significativos reales y potenciales en derechos humanos en la cadena de proveedores, y medidas tomadas al respecto

páginas 39, 76, 80, 82 y 84.

CONTENIDO GENERAL

REFERENCIA (PG.) / RESPUESTA DIRECTA

RELACIÓN
CON LOS ODS

SUPLEMENTO SECTORIAL

Código de Conducta

AF1

Contenido y cobertura del Código de Conducta.

página 80.

*Proceso de Auditoría*

AF2

Partes y personal involucrados en el código responsables de la función de *compliance*.

página 84.



AF3

Proceso de auditoría de conformidad.

página 84.












*Procedimientos de Reclamo*

AF4

Política y procedimientos para recibir, investigar y responder a las quejas y reclamos.

página 84.



CONTENIDO GENERAL		REFERENCIA (PG.) / RESPUESTA DIRECTA	RELACIÓN CON LOS ODS
Capacitación			
AF5	Estrategia y ámbito de esfuerzos para fortalecer la capacidad de gestión, de trabajadores y otras partes en la mejora del desempeño en las cuestiones sociales y ambientales.	página 86.	
Integración del Negocio			
AF6	Políticas para selección de proveedores, gestión y rescisión.	página 80.	
Código de Conducta			
AF7	Cantidad y lugar de los puestos de trabajo cubiertos por el Código de Conducta.	página 80.	
Proceso de Auditoría			
AF8	Número de auditorías realizadas y porcentaje de los lugares de trabajo auditados.	página 84.	
Constataciones de No Conformidades			
AF9	Casos de incumplimiento de los requisitos legales o acuerdos colectivos de trabajo sobre salarios.	página 84.	
AF10	Casos de incumplimiento de las normas relacionadas con horas extras.	página 84.	
AF12	Incidentes del uso de trabajo infantil.	página 84.	
AF13	Casos de no conformidades con las normas en materia de discriminación de género.	página 84.	
AF14	Casos de no conformidades como el Código de Conducta.	página 84.	
Integración del Negocio			
AF15	Análisis de datos de auditorías de conformidad del código.	página 84.	
AF16	Prácticas de resolución en respuesta a las constataciones de no conformidad.	página 84.	
AF17	Acciones para identificar y mitigar prácticas que afectan el cumplimiento del código.	página 84.	

OBJETIVOS DE DESARROLLO SUSTENTABLE



1. Terminar con la pobreza en todas sus formas, en todos los lugares
2. Terminar con el hambre, alcanzar la seguridad alimentaria, mejorar la nutrición
3. Asegurar una vida saludable y promover el bienestar para todos
4. Garantizar una educación inclusiva, equitativa y de calidad
5. Alcanzar la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y niñas
6. Garantizar la disponibilidad y el manejo sustentable del agua
7. Garantizar el acceso a una energía barata, confiable, sustentable
8. Promover el crecimiento económico sustentado, inclusivo y sustentable
9. Construir una infraestructura resiliente, promover la industrialización inclusiva
10. Reducir la desigualdad entre los países y dentro de estos
11. Lograr que las ciudades y los asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes
12. Asegurar estándares de consumo y producción sustentable
13. Tomar medidas urgentes para combatir el cambio climático
14. Conservar y promover el uso sustentable de los océanos
15. Proteger, recuperar y promover el uso sustentable de los bosques
16. Promover sociedades pacíficas e inclusivas para el desarrollo sustentable
17. Fortalecer los mecanismos de implementación y revitalizar la alianza global

DICTAMEN DE LA AUDITORÍA



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 asseguaração limitada dos auditores independentes

Ao Conselho de Administração, Acionistas e Demais Partes Interessadas
Lojas Renner S.A.
Porto Alegre - RS

Introdução

Fomos contratados pela Lojas Renner S.A. ("Lojas Renner" ou "Companhia") com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguaração limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual 2017 da Lojas Renner, relativas ao ano findo em 31 de dezembro de 2017.

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 2017 de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI*, com o suplemento setorial "*GRI Apparel and Footwear Sector Supplement*" 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 2017, com base no trabalho de asseguaração 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 Asseguaração 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 2017, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.



Um trabalho de asseguaração 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 2017, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir na forma de asseguaração limitada sobre as informações de sustentabilidade tomadas em conjunto. Um trabalho de asseguaração 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 2017, 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 2017 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 2017, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- 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 2017 da Lojas Renner. Esta análise definiu os indicadores a serem testados em detalhe;
- entendimento e análise das informações divulgadas em relação à forma de gestão dos aspectos materiais;
- análise dos processos para a elaboração do Relatório Anual 2017 e da sua estrutura e conteúdo, com base nos Princípios de Conteúdo e Qualidade dos Standards para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative – GRI (GRI-Standards);
- 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 2017;
 - análise de evidências que suportam as informações divulgadas;
 - visitas às unidades e escritórios da Lojas Renner para aplicação destes procedimentos, assim como dos itens (b) e (c);
- 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;

- 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 asseguaração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguaração razoável. Conseqüentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguaração razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguaração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório Anual 2017.

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

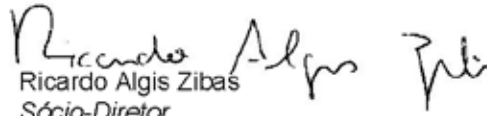
Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Relatório Anual 2017 da Lojas Renner, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-Standards)*, com o suplemento setorial "*GRI Apparel and Footwear Sector Supplement*" e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 18 de maio de 2018

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


EdUARDO V. Cipullo
Contador CRC 1SP135597/O-6

KPMG Financial Risk & Actuarial Services Ltda.


Ricardo Algis Zibas
Sócio-Diretor

PARA *saber más*

Otros documentos institucionales de la Compañía, disponibles en los siguientes links, también pueden brindar información detallada sobre asuntos específicos:

ESTADOS FINANCIEROS

¿Sobre qué habla? Resultados operativos y financieros.
Disponible en: <https://bit.ly/2EGSRNj>

FORMULARIO DE REFERENCIA

¿Sobre qué habla? Rinde cuentas sobre la estrategia, el gobierno corporativo y la gestión de riesgos del negocio.
Disponible en: <https://bit.ly/2qup46s>

GRI 102-53

En caso de tener alguna duda o desee profundizar alguna temática abordada en este informe, mantenemos un canal abierto en la Gerencia de Sustentabilidad a través del e-mail: relatorio@lojasrenner.com.br

POLÍTICA DE SUSTENTABILIDAD

¿Sobre qué habla? Gestión, valores y posicionamiento de la Compañía y de todos sus colaboradores en relación con las directrices estratégicas de sustentabilidad.

Disponible en: <https://goo.gl/buZE67>

CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

¿Sobre qué habla? Compromisos, valores y orientaciones de conducta en las relaciones con todos los públicos de la Compañía y con el medio ambiente.

Disponible en: <https://goo.gl/TgSWkv>

CRÉDITOS

ESTE INFORME ES UNA PRODUCCIÓN DE **LOJAS RENNER S.A.**

Todas as imagens deste relatório são de colaboradores da Companhia.

Sede

Lojas Renner S.A.
Avenida Joaquim Porto Villanova, 401
CEP: 91410-400 – Jardim do Salso
Porto Alegre (RS) – Brasil
Tel.: +55 (51) 3272.2450
Sitio web: www.lojasrenner.com.br

Coordinación

Dirección de Recursos Humanos –
Gerencia de Sustentabilidad y
Comunicación Interna
Dirección Administrativa, Financiera y de RI –
Gerencia de Relaciones con Inversionistas

Proyecto editorial, redacción de contenido, consultoría GRI e Informe Integrado

RICCA Sustentabilidade
www.riccari.com.br

Proyecto gráfico

Paim Comunicação
<http://www.paim.com.br/>

Diagramación e ilustraciones

Canhotorium Arte Aplicada
www.canhotorium.com.br

Fotos

Clava <http://clava.co/>
Nathan Barbosa (pg.42), Fabiano Panizzi
(pg.108), Brun Vídeo Produtora (pg.46,
pg.56, pg.57, pg.76, pg.78), Pablo
Martinez (pg.9) y Lauro Rocha (pg.66).