



2020
RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE

AVISO LEGAL

Este documento pode conter considerações futuras que estão sujeitas a riscos e incertezas uma vez que se baseiam nas expectativas da administração da Companhia, bem como nas informações disponíveis. A Companhia não está obrigada a atualizar tais afirmações. As palavras “antecipar”, “desejar”, “esperar”, “prever”, “pretender”, “planejar”, “prognosticar”, “projetar”, “objetivar” e termos similares são utilizados para identificar tais afirmações.

A Companhia esclarece que não divulga projeções e/ou estimativas nos termos do artigo 20 da Instrução CVM nº 480/09 e, dessa forma, tais considerações futuras não representam qualquer guidance ou promessa de desempenho futuro. As expectativas da administração referem-se a eventos futuros que podem ou não vir a ocorrer. Nossa futura situação financeira, resultados operacionais, participação de mercado e posicionamento competitivo podem diferir substancialmente daqueles expressos ou sugeridos em tais avaliações.

Muitos dos fatores e valores que estabelecem esses resultados estão fora do controle ou da expectativa da Companhia. O leitor/investidor não deve basear-se exclusivamente nas informações contidas neste relatório para tomar decisões com relação à negociação de valores mobiliários de emissão da Multiplan. Este documento contém informações sobre projetos futuros que poderão tornar-se diversas devido a alterações nas condições de mercado, alterações de lei ou políticas governamentais, alterações das condições de operação do projeto e dos respectivos custos, alteração de cronogramas, desempenho operacional, demanda de lojistas e consumidores, negociações comerciais ou de outros fatores técnicos e econômicos. Tais projetos poderão ser modificados no todo ou parcialmente, a critério da Companhia, sem prévio aviso.


As informações não contábeis não foram revisadas pelos auditores externos. Neste relatório, a Companhia optou por apresentar os saldos consolidados, de forma gerencial, de acordo com as práticas contábeis vigentes excluindo o CPC 19 (R2), e ajustando para a venda da Diamond Tower. Para maiores informações, favor consultar as Demonstrações Financeiras, o Formulário de Referência e outras informações relevantes disponíveis no nosso site de Relações com Investidores ri.multiplan.com.br.

PROGRAMAS NÃO PATROCINADOS DE DEPOSITARY RECEIPTS

Chegou ao conhecimento da Companhia que bancos estrangeiros implementaram ou pretendem implementar programas não patrocinados de certificados de depósito de valores mobiliários (depository receipts), nos EUA ou em outros países, com lastro em ações de emissão da Companhia (os “Programas Não Patrocinados”), tirando proveito do fato de que os relatórios da Companhia são usualmente divulgados no idioma inglês.

A Companhia, no entanto, (i) não está envolvida nos Programas Não Patrocinados, (ii) desconhece os termos e condições dos Programas Não Patrocinados, (iii) não tem qualquer relacionamento com potenciais investidores no tocante aos Programas Não Patrocinados, (iv) não consentiu de forma alguma com os Programas Não Patrocinados e não assume qualquer responsabilidade em relação aos mesmos. Ademais, a Companhia ressalta que suas demonstrações financeiras são traduzidas e também divulgadas em inglês exclusivamente para o cumprimento das normas brasileiras, notadamente a exigência contida no item 6.2 do Regulamento de Listagem do Nível 2 de Governança Corporativa da B3 SA - Brasil, Bolsa, Balcão, que é o segmento de listagem do mercado em que as ações da Companhia são listadas e negociadas. Embora divulgadas em inglês, as demonstrações financeiras da Companhia são preparadas de acordo com a legislação brasileira, seguindo os Princípios Contábeis Geralmente Aceitos no Brasil (BR GAAP), que podem diferir dos princípios contábeis geralmente aceitos em outros países.

Por fim, a Companhia chama a atenção de potenciais investidores para o artigo 51 do seu Estatuto Social, o qual, em síntese, prevê expressamente que qualquer litígio ou controvérsia que possa surgir entre a Companhia, seus acionistas, membros do Conselho de Administração, diretores e membros do Conselho Fiscal com relação às matérias previstas em tal dispositivo devem ser submetidas à arbitragem perante a Câmara de Arbitragem do Mercado, no Brasil. Portanto, ao optar por investir em qualquer Programa Não Patrocinado, o investidor o faz por seu próprio critério e risco e também estará sujeito ao disposto no artigo 51 do Estatuto Social da Companhia.



Apresentamos o Relatório Anual 2020 da Multiplan, ano em que a Companhia enfrentou com agilidade os desafios impostos pela pandemia de COVID-19 e se adaptou às necessidades de seus clientes e parceiros, reafirmando sua relevância na rotina dos milhões de frequentadores dos seus shoppings e seu compromisso com a eficiência operacional e uma abordagem baseada na sustentabilidade.

MENSAGEM DO PRESIDENTE

GRI 102-14, 102-15

Em seus quase 50 anos de história, a Multiplan sempre entendeu a necessidade de se adaptar às mudanças e, mais do que isso, se antecipar aos desejos e necessidades de seus clientes e parceiros. Em 2020, vimos a importância de termos agilidade na adaptação aos desafios impostos pela pandemia de COVID-19. E também vimos a relevância das adaptações que já vínhamos realizando ao longo dos últimos anos, mantendo nossos empreendimentos como referência em inovação na gestão do mix de lojas, na arquitetura e no relacionamento com as pessoas.

Apoiados na qualidade de nossos ativos, conseguimos alcançar bons resultados financeiros em 2020, com uma receita bruta de quase R\$ 2 bilhões, 36,6% mais que em 2019, e R\$ 964 milhões de lucro líquido. Parte desse resultado se deve à venda da Diamond Tower, uma das torres do complexo de escritórios Morumbi Corporate, em São Paulo, por R\$ 810 milhões, refletindo o valor gerado por nossa estratégia de desenvolvimento.

Nosso compromisso com uma reabertura responsável e segura dos shopping centers também foi decisivo. Para nos ajudar a desenvolver e implantar protocolos de segurança efetivos, a Multiplan contratou infectologistas independentes, que analisaram de maneira técnica nossas necessidades — além de seguir as orientações do protocolo da Associação Brasileira

“ É com investimento em eficiência e grandes ativos que a Multiplan vem construindo sua trajetória de sucesso. ”

JOSÉ ISAAC PERES
Diretor Presidente



de Shopping Centers (Abrasca), validado pelo Hospital Sírio Libanês e pela Rede Mater Dei de Saúde. Esse mesmo cuidado acompanhou a preparação de nossos escritórios para a retomada do trabalho presencial. Os bons resultados das medidas adotadas foram comprovados por meio de testagens de superfície realizadas nos locais de maior circulação dos empreendimentos sob administração da Multiplan, todos com resultado negativo para a presença do vírus causador da COVID-19.

O cuidado com a saúde de lojistas e funcionários foi perseguido por meios diversos. Além de campanhas incentivando comportamentos seguros, doamos a esse público 100 mil máscaras de tecido e 25 mil testes rápidos para diagnóstico de COVID-19, somente em 2020. Para além das ações de segurança sanitária, apoiamos nossos lojistas na superação das dificuldades trazidas pelo fechamento do comércio, com a redução de aluguéis e encargos em quase R\$ 1 bilhão no ano.

Além de cuidar de nossos públicos mais diretos, estivemos engajados em ações de combate à pandemia e assistência social que alcançam amplos setores da sociedade. Por meio de acordos com o poder público, disponibilizamos a infraestrutura de nossos shoppings para colaborar com a campanha de vacinação contra a COVID-19 — resultando na aplicação mais de 143 mil doses nos nossos empreendimentos

até a data desta publicação. Mas sabemos que os impactos da pandemia vão além da questão sanitária e, por isso, em 2021 doamos 150 toneladas de alimentos, distribuídos em 10 mil cestas básicas, que beneficiaram 40 mil pessoas. Nossos shoppings aderiram à iniciativa por meio da campanha Alimente o Bem, que promoveu a arrecadação de 13 toneladas de alimentos, até julho de 2021, para ajudar aqueles mais afetados pela crise econômico-social trazida com a pandemia.

A Multiplan também se empenhou no desenvolvimento ou reforço de estratégias diversificadas de relacionamento com seus públicos. Investimos na expansão do superapp Multi, uma ferramenta que vai além de uma plataforma de vendas on-line, oferecendo ao cliente diversas facilidades e permitindo à Companhia conhecê-lo melhor e estreitar seu vínculo com a marca Multiplan e nossos empreendimentos. A expansão da plataforma ocorreu paralelamente a outras estratégias de relacionamento, como a criação de um canal de venda direta por WhatsApp, a oferta de retirada de produtos em sistema de drive-thru e a implantação de atendimento por meio de chatbot.

O compromisso permanente com a eficiência operacional e uma abordagem baseada na sustentabilidade é a marca da Multiplan. Em 2020, nossos investimentos em energia solar se destacaram, com a construção de uma

nova usina. Apenas um ano depois da inauguração de nosso primeiro conjunto de usinas fotovoltaicas, que abastece integralmente o VillageMall, passamos a ter o abastecimento de nossa sede, no Rio de Janeiro, também 100% garantido pela energia solar. Esse investimento traz benefícios tanto em termos ambientais, pois contribui para um uso responsável dos recursos naturais e evita a emissão de carbono na atmosfera, como em termos financeiros, pois permite uma economia nas despesas de energia da sede.

Mesmo com as adaptações que realizamos no início do ano, seguimos investindo em nosso portfólio. Avançamos na construção do ParkJacarepaguá, nosso 20º shopping center, que será inaugurado em 2021 no Rio de Janeiro. E realizamos o pré-lançamento do Golden Lake, um bairro privativo de 250 mil m² de área privativa em Porto Alegre.

É com investimento em eficiência e grandes ativos que a Multiplan vem construindo sua trajetória de sucesso. Atenta às oportunidades e demandas do mercado, mantemos espaços para a expansão e o desenvolvimento de empreendimentos multiuso integrados aos nossos shoppings, o que incrementa a sinergia de nossas operações. Assim, seguimos confiantes em nossas estratégias de longo prazo, mantendo o foco na qualidade de nossos empreendimentos e nas oportunidades de crescimento.

2020

Relatório de Sustentabilidade

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB


CRÉDITOS

4

 Multiplan

TÉRREO
PRAÇA DE ALIMENTAÇÃO Food Court (4th Floor)
CINEMAS/TEATRO Cinema/Theater (1st Piso/5th Floor)
ELEVADORES Elevators

06-22-2020 P.V. 16:01:23
31.1°C



**BEM VINDO (A)
ESTAMOS AFERINDO
A SUA TEMPERATURA
PARA O MAIOR
CUIDADO DE TODOS.**



ShoppingVilaOlimpia
Multiplan

**AJUDANDO A
COMBATER A
COVID-19**

Desde o início da pandemia de COVID-19, a Multiplan desenvolveu inúmeras iniciativas para apoiar o varejo e a sociedade na mitigação dos impactos da crise provocada pela doença, tendo como prioridade preservar a saúde e a segurança de seus colaboradores e prestar apoio aos parceiros e às comunidades.

A companhia empenhou-se em reagir de forma rápida e efetiva a essa situação excepcional, organizando prontamente um Comitê de Crise para tratar da questão. Logo foram iniciadas ações de apoio aos colaboradores, lojistas e à comunidade, com iniciativas que foram prolongadas e aperfeiçoadas para responder às necessidades colocadas pela evolução da pandemia.

Preocupada em proteger seus colaboradores, a Multiplan implantou o regime de *home office* para todas as funções em que era possível, suspendeu todas as viagens não essenciais e, para os casos em que se faz necessário o trabalho presencial, estabeleceu medidas especiais de distanciamento e higienização dos ambientes. A comunicação foi reforçada para disseminar amplamente os procedimentos de prevenção ao contágio e o plano de resposta da companhia. Interessada em fundamentar suas ações nos melhores conhecimentos, a Multiplan contratou dois infectologistas para desenvolver e revisar procedimentos e protocolos de operação, além de orientar os colaboradores, que puderam passar por rastreamento por meio da aplicação de testes para diagnóstico de contágio,

tanto de sorologia como de PCR, quando necessário.

Para apoiar seus lojistas, a Multiplan criou condições especiais, reduzindo aluguel e encargos em quase R\$ 1 bilhão apenas em 2020 e ultrapassou R\$ 1,3 bilhão em 2021 até a data de publicação desse relatório. Em todas as etapas, foram oferecidas significativas reduções nos aluguéis e nas contribuições para os fundos de promoção (que chegaram a 100% durante o período de fechamentos de *shopping centers*), bem como nos encargos de condomínio (que chegaram a 50% no período de fechamento). Outro apoio importante para esse público foi a organização de estratégias para viabilizar vendas e o contato com os clientes no contexto da pandemia – é o

caso do aplicativo Multi, que foi integrado a uma plataforma própria desenvolvida para permitir a venda direta de cada loja para seu cliente, via WhatsApp, e da criação de sistemas de *delivery* e *drive-thru* em todos os *shoppings*, em parceria com a *startup* Delivery Center, da qual a companhia é sócia. A Multiplan segue atenta às necessidades de seus lojistas e busca dar o apoio necessário em cada caso, contribuindo para seu bem-estar, saúde financeira e para a manutenção de empregos ao longo da cadeia de valor.

O cuidado da Multiplan diante da crise sanitária vai além de seus colaboradores e lojistas, buscando alcançar a sociedade como um todo. Assim, a companhia tem realizado ações educativas em seus canais digitais e instalações, sempre le-

vando orientações a seus públicos para evitar o contágio e lidar de forma correta com a doença. A doação de materiais de higiene e proteção ajuda a efetivar os comportamentos seguros: em 2020, 100 mil máscaras de tecido e 25 mil testes rápidos para diagnóstico de COVID-19 foram doadas a lojistas e funcionários de seus *shopping centers*, e uma parceria com o Ministério Público de São Paulo permitiu a doação de álcool em gel, máscaras e materiais de limpeza para instituições de Ribeirão Preto; já no início de 2021, 15 mil testes de COVID-19 foram doados à entidade beneficente Movimento União Rio. Ao longo da pandemia, as instalações dos empreendimentos da Multiplan foram mobilizadas para ações de conscientização, oferta de serviços essenciais, coleta de



MorumbiShopping



ShoppingVilaOlímpia

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

Reforçando seu compromisso com uma reabertura responsável de seus shopping centers, além de seguir as orientações do protocolo da Associação Brasileira de Shopping Centers (Abrasce), validado pelo Hospital Sírio Libanês e pela Rede Mater Dei de Saúde, a Multiplan contratou infectologistas independentes para estabelecer seu protocolo de segurança para preservar a saúde e o bem-estar de clientes, colaboradores e lojistas.

doações e realização de testes de COVID-19, em sistema de *drive-thru*.

Além disso, em 2021, todos os *shoppings* se integraram à campanha Alimento o Bem, para arrecadar doações de alimentos não perecíveis diante do aumento do número de vítimas da fome provocado pela crise econômico-social decorrente da pandemia no Brasil. Até junho, foram arrecadadas 13 toneladas de doações. Uma das iniciativas do Multiplique o Bem, *hub* de ações sociais da companhia, a campanha teve início com a doação de 10 mil cestas básicas feita pela Multiplan em parceria com o movimento Transforma Brasil. Foram cerca de 150 toneladas de alimentos distribuídas a aproximadamente 100 organizações em todo o país, beneficiando 40 mil pessoas.

Reforçando seu compromisso com uma reabertura responsável de seus *shopping*

centers, além de seguir as orientações do protocolo da Associação Brasileira de Shopping Centers (Abrasce), validado pelo Hospital Sírio Libanês e pela Rede Mater Dei de Saúde, a Multiplan contratou infectologistas independentes para estabelecer seu protocolo de segurança. Buscando preservar a saúde e o bem-estar de clientes, colaboradores e lojistas, seu protocolo de segurança foi apresentado ao público por meio de ampla campanha. Para certificar-se do efeito das medidas adotadas contra a COVID-19, a companhia realizou testes de superfície para detecção do novo coronavírus em locais de maior circulação de pessoas em todos os seus 18 *shopping centers* de administração própria. Todos deram resultado negativo para a presença do vírus.

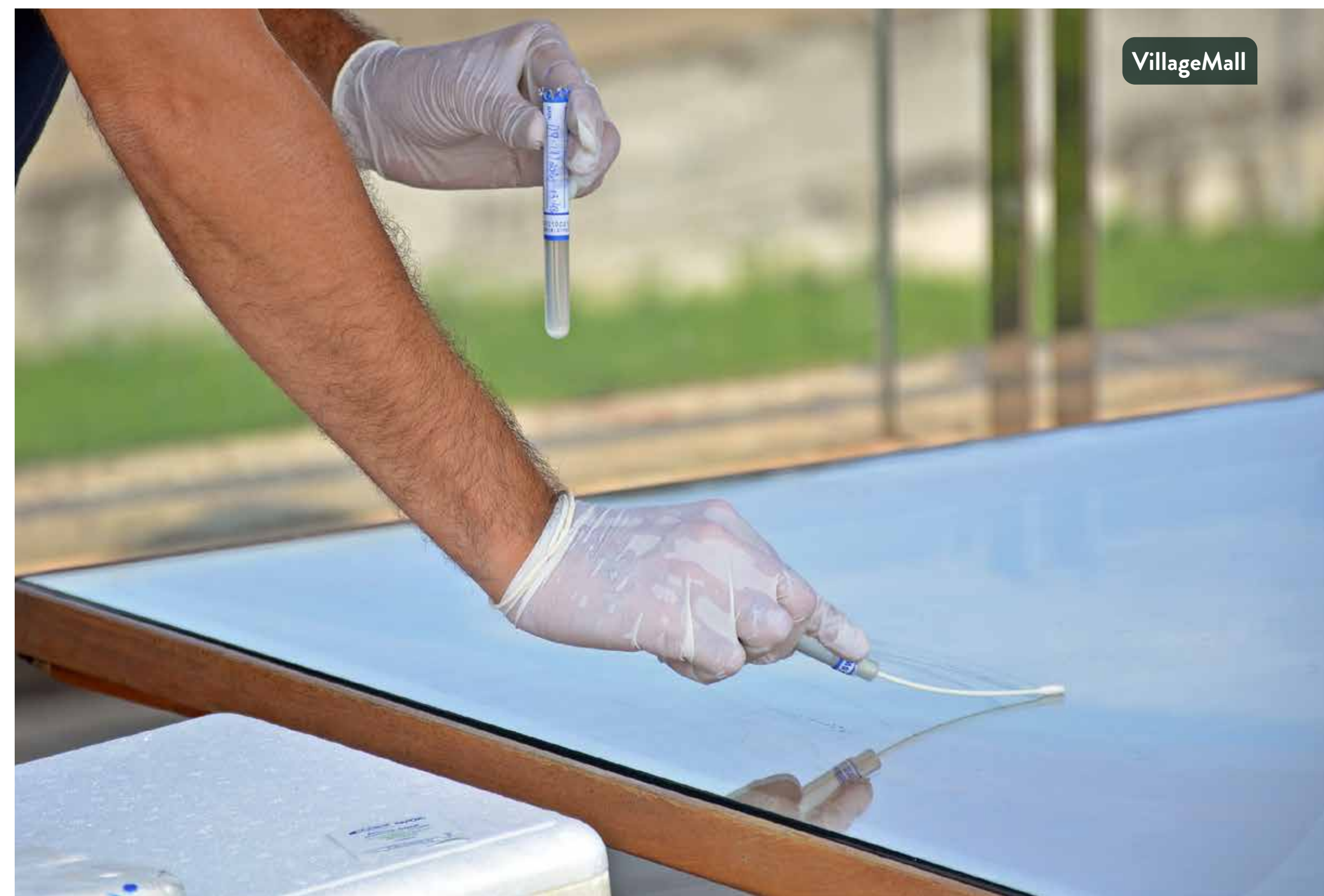
A Multiplan está empenhada em colaborar, por todos os meios ao seu alcan-

ce, com as instituições governamentais no combate à pandemia, estando ativamente engajada em ajudar na campanha de vacinação. O Centro Médico RibeirãoShopping, o ShoppingVilaOlímpia e os estacionamentos de ParkShoppingSão-Caetano, ShoppingAnáliaFranco e BarraShoppingSul são pontos de aplicação de vacinas, estes três últimos em sistema de *drive-thru*. Até a publicação desse relatório mais de 143 mil doses de vacina foram aplicadas. Além disso, a companhia foi representante da Abrasce na assinatura de um acordo com o Governo do Estado do Rio de Janeiro para disponibilizar espaço e infraestrutura nos *shopping centers* para as campanhas de vacinação. Por meio do apoio ao poder público, a Multiplan busca colaborar com a retomada das atividades e a vida em curso normal.

Com os imprevistos trazidos pela pandemia, a Multiplan fez ainda no início de 2020 uma revisão dos investimentos planejados e decidiu suspender temporariamente, com retomada assim que possível, aqueles voltados a projetos ainda em estágio inicial, o que inclui as expansões no ParkShoppingBarigüi e no Diamond-Mall, o desenvolvimento do residencial Golden Lake, com vendas iniciadas em 2021, e alguns projetos de revitalização de *shopping centers*. A construção do ParkJacarepaguá teve seu ritmo reduzido, e a inauguração foi marcada para 2021.

A Multiplan encara de maneira objetiva as adversidades que podem ser geradas por uma pandemia com a gravidade e a duração desta que o mundo hoje atravessa. Porém sabe que seus ativos apresentam

localizações de destaque e características que posicionam seus empreendimentos imobiliários e *shopping centers* entre os melhores ativos comerciais do país, compondo complexos multiúso que geram comodidade e contribuem para o desenvolvimento socioeconômico das cidades. Mesmo nesse período difícil, os *shoppings* continuam fazendo parte do dia a dia das pessoas, o que ficou evidente na recuperação do fluxo de clientes que acompanhou a reabertura após períodos de fechamento do comércio desde o início da pandemia. Assim, a Multiplan segue confiante em sua estratégia de longo prazo, caminhando para colaborar com a recuperação do país e com a criação das soluções necessárias para a superação deste momento desafiador.



MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS



A MULTIPLAN



MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS



MINAS GERAIS
BELO HORIZONTE

- ⌘ Pátio Savassi
- ⌘ DiamondMall
- ⌘ BH Shopping

RIO DE JANEIRO
RIO DE JANEIRO

- ⌘ BarraShopping
- ⌘ NewYorkCityCenter
- ⌘ VillageMall
- ⌘ ParkShoppingCampoGrande
- ⌘ ParkJacarepaguá

SÃO PAULO
SÃO PAULO

- ⌘ ShoppingAnáliaFranco
- ⌘ MorumbiShopping
- ⌘ ShoppingVilaOlímpia
- ⌘ Morumbi Corporate

JUNDIAÍ

- ⌘ JundiaíShopping

RIBEIRÃO PRETO

- ⌘ ShoppingSantaÚrsula
- ⌘ RibeirãoShopping

SÃO CAETANO

- ⌘ ParkShoppingSãoCaetano

PARANÁ
CURITIBA

- ⌘ ParkShoppingBarigüi

RIO GRANDE DO SUL
PORTO ALEGRE

- ⌘ BarraShoppingSul

CANOAS

- ⌘ ParkShoppingCanoas

ALAGOAS
MACEIÓ

- ⌘ Parque Shopping Maceió

DISTRITO FEDERAL
BRASÍLIA

- ⌘ ParkShopping
- ⌘ ParkShopping Corporate

- ⌘ Shopping center em operação
- ⌘ Torre para locação em operação
- ⌘ Shopping center em desenvolvimento

GRI 102-1, 102-2, 102-4, 102-5, 102-7, 102-48, 203-2, SASB IF-RE-000.A

Destacando-se entre as maiores empresas do setor do Brasil, a Multiplan atua desde o planejamento, desenvolvimento, propriedade e administração de *shopping centers* até a criação de projetos multiúso com outros empreendimentos a eles integrados. Fundada em 1974 já com esse perfil *full service*, a companhia apresenta um dos maiores e melhores portfólios do ramo no Brasil. Com uma participação estratégica também no setor de desenvolvimento de imóveis comerciais e residenciais, a Multiplan trabalha gerando sinergia entre operações relacionadas a *shopping centers* e projetos multiúso em áreas adjacentes.

A Multiplan possui um amplo portfólio com 19 *shopping centers* em operação (18 deles sob administração própria), 1 em construção – o ParkJacarepaguá, no Rio de Janeiro –, 1 condomínio residencial também em construção – o Golden Lake, em Porto Alegre –, e 2 complexos corporativos. Os empreendimentos se distribuem em 10 cidades do Brasil mais o Distrito Federal e geraram, em 2020, mais de 70 mil empregos diretos. A companhia encerrou o ano com participação média de 80,1% nos *shopping centers* e de 92,1% nos conjuntos comerciais. Seus *shoppings* reúnem mais de 5.800 lojas e uma área bruta locável de 835.015 m² – que chega a 885.655 m² somando-se os complexos corpora-

tivos –, com um tráfego anual estimado em 190 milhões de visitas (estimativa referente a 2019, já que o tráfego de 2020 foi muito alterado pela pandemia de COVID-19).

Empregos gerados por shopping center (colaboradores Multiplan + lojistas)

BarraShopping	10.223
BarraShoppingSul	4.476
BH Shopping	6.134
DiamondMall	2.470
JundiaíShopping	2.390
MorumbiShopping	10.330
NewYorkCityCenter	1.470
ParkShopping	2.932
ParkShopping Canoas	3.268
ParkShoppingBarigüi	3.740
ParkShoppingCampoGrande	4.314
ParkShoppingSãoCaetano	1.394
Parque Shopping Maceió	3.401
Pátio Savassi	2.178
RibeirãoShopping	2.994
ShoppingAnáliaFranco	3.018
ShoppingSantaÚrsula	1.791
ShoppingVilaOlímpia	2.311
VillageMall	1.797
TOTAL	70.631



ParkShoppingBarigüi

Em 2020, a Multiplan realizou aquisições de participações no DiamondMall, ParkShopping, ParkShopping Corporate e ShoppingSantaÚrsula, totalizando R\$ 568,3 milhões, e concluiu a venda da Diamond Tower, uma das duas torres do complexo de escritórios Morumbi Corporate, em São Paulo. A propriedade de 36.918 m² de área bruta locável foi vendida por R\$ 810 milhões, o equivalente a R\$ 21.941 por metro quadrado, que foram integralmente recebidos. Desde sua inauguração, em 2013, foram recebidos R\$269,7 milhões em receitas de locação, volume maior do que o custo total de construção, de R\$266,8 milhões. Mesmo sem considerar essas receitas, sua venda alcançou uma margem bruta histórica de 67,1%. Embora a companhia

constantemente desenvolva e comercialize imóveis, esse foi o maior valor obtido por uma operação na sua história, levando a receita com venda de imóveis a R\$ 814,1 milhões no 3T20, outro recorde.

O último ano também foi de avanços na construção do ParkJacarepaguá, o vigésimo shopping center da Multiplan, localizado na Zona Oeste do Rio de Janeiro. Com inauguração prevista para 2021, o empreendimento terá área bruta locável de cerca de 39 mil m², 239 operações, atenderá uma população de mais de 800 mil habitantes e deve gerar cerca de 4 mil empregos. Com um projeto moderno e sustentável, ele conta com diversas iniciativas ambientais que são parte da estratégia “shopping do futuro”

da Multiplan, aplicada a projetos existentes e futuros.

Outro destaque de 2020 foi o lançamento oficial da terceira e maior expansão do ParkShoppingBarigüi, que adicionará ao empreendimento 15 mil m² de área bruta locável, o equivalente a 29% de sua área atual. O shopping ganhará um novo andar com 75 novas lojas, 2 novas salas de cinema no formato VIP, centro médico com 22 especialidades, restaurantes, centro de eventos multiúso, além de 800 novas vagas de estacionamento.

Além de investir em seus empreendimentos, em 2020 a Multiplan também aprofundou a parceria com a Delivery Center, empresa especializada em re-

lacionamento multicanal, que integra lojas físicas e marketplaces a centrais posicionadas em locais estratégicos nos shoppings para receber pedidos dos consumidores, coletar os itens solicitados junto aos lojistas e fazer a entrega rápida. Startup pioneira na integração do varejo on-line ao físico, a Delivery Center passou a ter a Multiplan como sócia em 2019. No último ano, a Multiplan e a BrMalls investiram juntas R\$ 69 milhões na empresa e em um segundo investimento conjunto, de R\$ 30 milhões, R\$ 18,6 milhões foram aportados pela Multiplan.

Os novos aportes tiveram como objetivo aprimorar a tecnologia de integração de estoques e de conexões a marketplaces, consolidar a presença nas cidades já atendidas e acelerar a expansão para novos centros urbanos. O plano de expansão e consolidação da Delivery Center também permitirá levar seu serviço de vendas e entrega para mais varejistas do portfólio da Multiplan, permitindo que

estes lojistas utilizem os estoques e localização privilegiada de suas lojas como base para seus próprios e-commerces ou atuação em marketplaces e, ao mesmo tempo, incrementando assim a diversidade de produtos encontrados no marketplace do superapp da Multiplan, o Multi.

Esses investimentos estão alinhados à estratégia da companhia de reforçar a integração do varejo digital ao físico, acompanhando toda a jornada do cliente, o que se mostrou ainda mais relevante com a experiência trazida pela pandemia ([mais informações na página 14](#)). Embora o ano de 2020 tenha sido desafiador – levando as pessoas a repensarem suas vidas, os investidores a reavaliarem seus investimentos e os negócios a se adaptarem –, o fechamento ou o funcionamento parcial dos empreendimentos permitiu que o setor de shopping centers testasse hipóteses relativas às mudanças de hábitos dos consumidores que já estavam há anos no horizonte.

A vontade mostrada pelos consumidores de reintegrar o shopping center a seu cotidiano após as suspensões temporárias de atividades sinalizou para a Multiplan o acerto da estratégia de investir em seu mix de lojas, arquitetura e inovação.

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

Após o período de fechamento, os clientes estavam ansiosos para recuperar parte de seu estilo de vida anterior, e os empreendimentos da Multiplan mostraram fazer parte de suas rotinas.

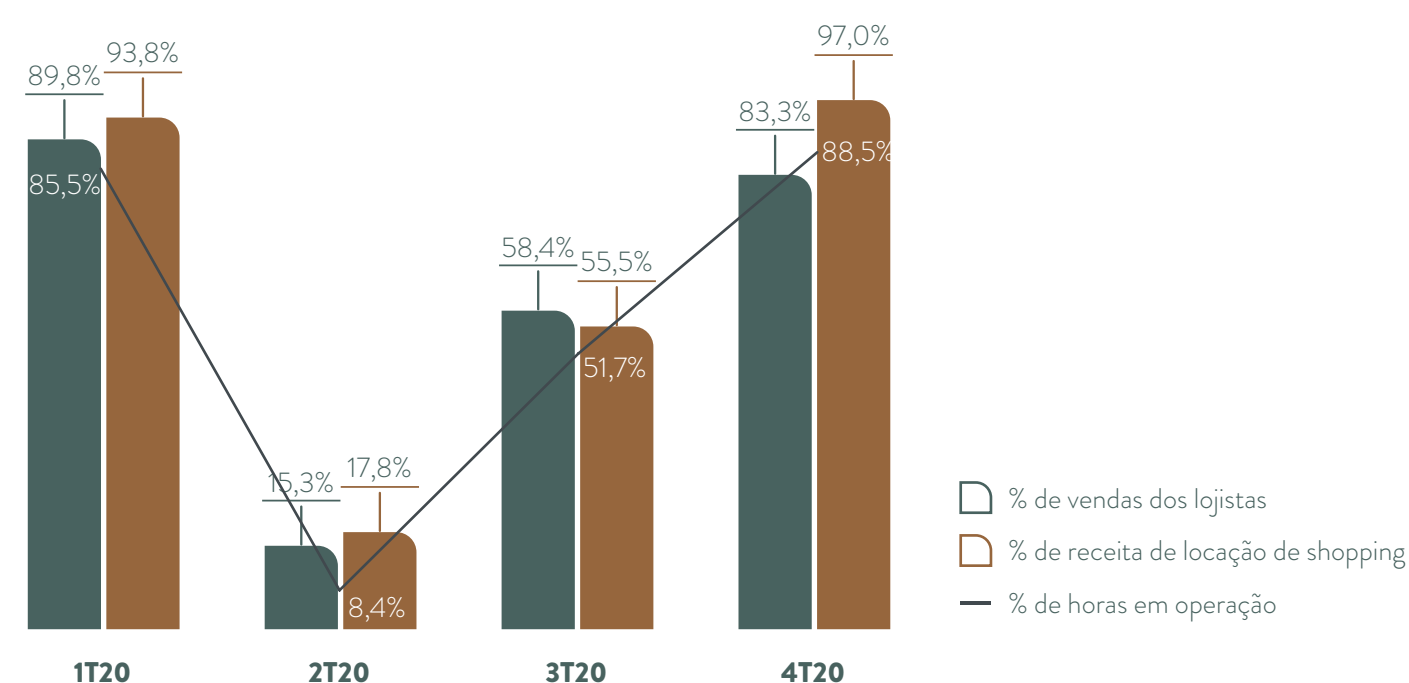
O quarto trimestre de 2020 foi importante para a recuperação do varejo em geral e dos lojistas da Multiplan, que fortaleceram sua parceria com a companhia, fazendo cair o índice de inadimplência, diante dos apoios recebidos. Além de datas fundamentais para o comércio, como Black Friday e Natal, a retomada das operações no período também foi fortalecida pela chamada tendência de *flight to quality*, com aceleração do processo de migração do mercado varejista para *shoppings* dominantes nas principais regiões. Esse movimento resultou em um *turnover* recorde, com a companhia locando 1,9% da sua área bruta locável (ABL) no trimestre, o que permite a renovação para se adaptar a novas necessidades dos clientes.

A vontade mostrada pelos consumidores de reintegrar o *shopping center* a seu cotidiano após as suspensões temporárias de atividades sinalizou para a Multiplan o acerto da estratégia de investir em seu *mix* de lojas, arquitetura e inovação. Nos últimos anos, a companhia adaptou o *mix* de seus *shoppings*, proporcionando mais serviços, conveniências, experiências e locais de encontro, e se manteve inovadora na arquitetura de seus empreendimentos, agregando mais parques, entretenimento, áreas para animais de estimação, entre outros. Agora a estrutura de inovação digital da Multiplan volta-se para a necessidade de entregar uma experiência integrada entre *on-line* e *off-line*, com uma estratégia omnicanal cada vez mais procurada pelos consumidores.

Com todos esses investimentos, a Multiplan está pronta para efetivar de maneira estratégica as transformações demandadas no varejo, e assim se manter relevante no cotidiano de seus clientes.

2020 em retrospectiva

Horas em operação, vendas de lojistas e receita de locação de *shoppings* trimestral (2020 como % de 2019)



Decoração Natal 2020 do RibeirãoShopping

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

INOVAÇÃO DIGITAL NA MULTIPLAN

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

A Multiplan tem um propósito muito sólido: fazer a vida das pessoas melhor. Muito além do consumo, seus *shopping centers* são espaços devotados ao encontro, à conveniência e a tudo aquilo que enriquece o cotidiano e traz felicidade. A companhia sempre entendeu que seus empreendimentos devem ser um refúgio para os clientes, e de forma pioneira trouxe para dentro deles os cinemas, a gastronomia, a boa arquitetura, a cultura e a natureza.

Buscando se manter à frente de seu tempo, como sempre esteve, a Multiplan entende que hoje a inovação passa pelo digital para atender a toda a jornada do cliente e gerar sempre a melhor experiência. A pandemia talvez tenha motivado novos hábitos, mas ela certamente acelerou mudanças que estavam

em curso. E a Multiplan não quer ser impactada pela mudança: ela avança para ajudar a promover a transformação.

Entendendo que o *shopping center* é experiência e conectividade, a companhia não vê a Internet como concorrente, mas como uma alavanca para o seu negócio. Assim, com seu portfólio privilegiado, em localizações únicas no coração dos grandes centros urbanos, a Multiplan está pronta para a retomada, certa de que a integração do mundo físico com o mundo digital ampliará a relevância de seus ativos.

CONSTRUINDO O FUTURO

A aceleração digital da Multiplan vem sendo preparada há anos, com o estabelecimento de uma equipe dedicada à ino-

vação já em 2013. O foco dessa equipe é desenvolver soluções capazes de aprimorar a experiência do cliente, proporcionar ainda mais comodidade e ampliar as oportunidades dos lojistas. Seu trabalho rendeu frutos como a criação do *superapp* Multi e de seu *marketplace*, por exemplo.

Ao longo dos últimos três anos, a companhia acelerou seus investimentos em inovação e promoveu mudanças em sua estrutura organizacional para melhor executar a estratégia. A equipe de inovação concentrada no MIND, que até então significava Multiplan, Inovação e Negócios Digitais, ganhou um novo sentido quando a área foi fundida ao Marketing em 2020, passando a ser Marketing, Inovação e Negócios Digitais,

e concentrando os esforços de relação com o cliente da companhia.

A transformação digital da Multiplan começa pelos *shopping centers*, que vão se tornar ainda mais eficientes e produtivos, contribuindo para a rentabilidade do negócio tanto por meio do aumento de linhas de faturamento atuais (como o aluguel de lojas), quanto pela criação de outras.

Porém, mais do que incrementar os *shopping centers*, a Multiplan está trabalhando para transformar sua cultura, adotando um modelo *vision driven & data oriented*. É dessa transição que a companhia espera colher os verdadeiros benefícios para o negócio em longo prazo.

PREMISSAS

A Multiplan conta com uma estratégia omnicanal, baseada em seus pontos fortes:

- Reconhecimento de marca: *shopping centers* icônicos, com forte reconhecimento, que viram gerações crescerem em seus corredores;
- Localização: *shoppings* muito bem localizados em grandes centros de consumo;
- Mix: diversidade difícil de replicar em um centro de distribuição de *e-commerce*;
- Público: grande fluxo (190 milhões de visitas em 2019), que implica menor custo de aquisição de clientes para qualquer iniciativa digital em relação a *players* puramente digitais.



2020

Relatório de Sustentabilidade

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

12

Multiplan

OBJETIVOS

A Multiplan busca prover ao cliente uma experiência superior e alavancar as vendas dos lojistas, e com base nesses objetivos estabeleceu algumas metas para digitalizar seus shopping centers:

- **Localização privilegiada:** usar a localização privilegiada e o estoque para beneficiar também a operação *on-line*, com vantagem significativa para o *last mile* de vendas *on-line* e a logística reversa;
- **Aumento de visitas:** lançar iniciativas digitais capazes de alavancar as vendas

não apenas com operações dos canais *on-line*, mas também atraindo os clientes aos *shoppings* com maior frequência;

- **Marca única e forte:** ter uma estratégia unificada para todos os *shopping centers*, evitando desperdício de recursos e aumentando a visibilidade da marca;
- **Omnicanal:** reconhecer o cliente nos diversos canais e unificar a comunicação (transição de multicanal para omnicanal), unindo mundo físico e digital na interação da companhia com os clientes.



MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

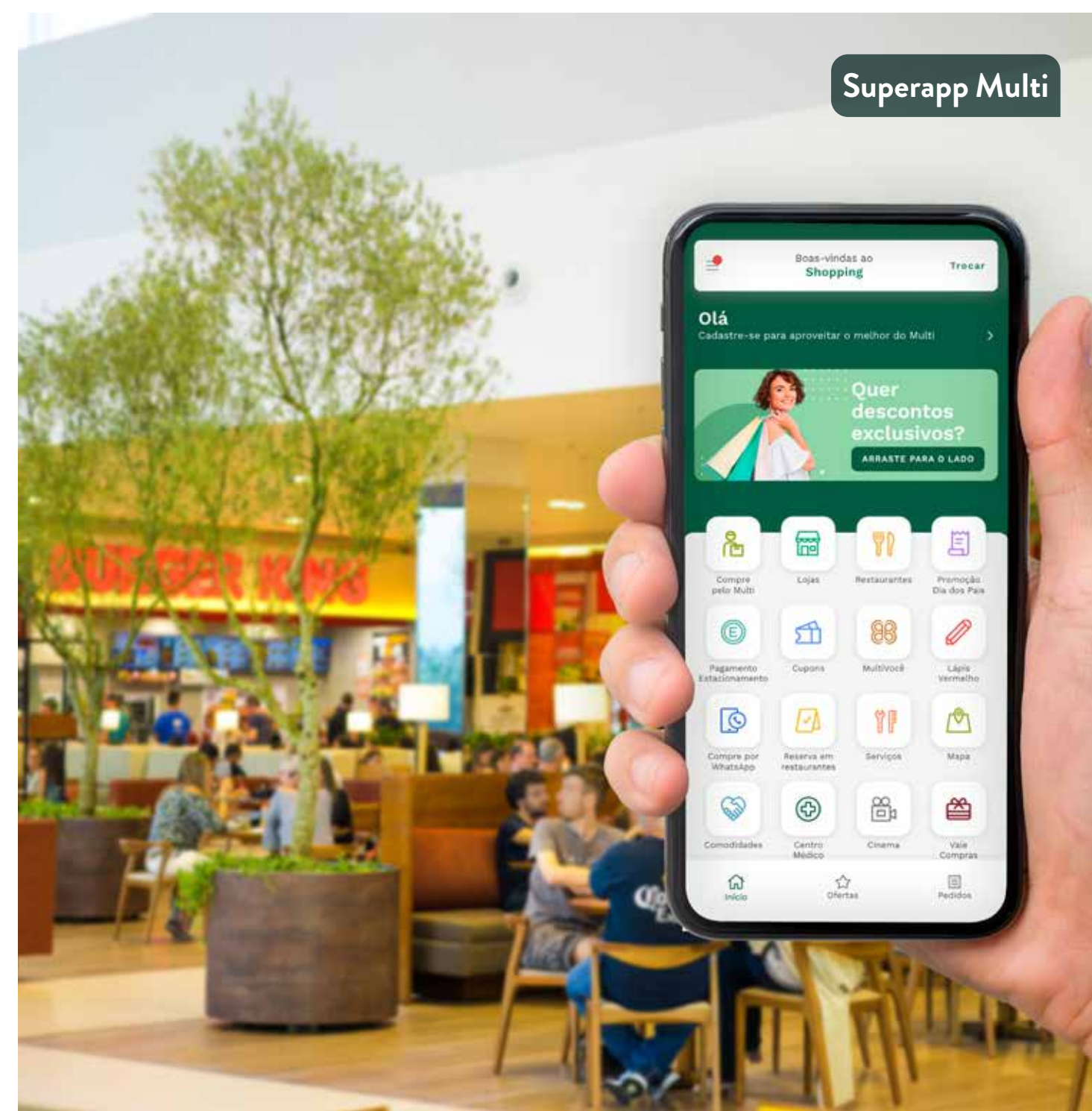
CRÉDITOS

PRINCIPAIS PROJETOS

MULTI

Para garantir sua aceleração digital, a Multiplan identificou a necessidade de contar com um canal de comunicação direta com o cliente suficientemente valioso para a jornada do seu consumidor para incentivar o uso e assim gerar conhecimento sobre seus hábitos, permitindo traçar estratégias comerciais e de marketing personalizadas. Foi com base nessa necessidade que a companhia desenvolveu o Multi, um superaplicativo hiperlocal, que vem se tornando uma ferramenta essencial para os frequentadores dos *shopping centers* da marca.

Conhecendo o público que frequenta os empreendimentos da Multiplan, o Multi consegue oferecer um conjunto de funcionalidades relevantes para o cliente e estabelecer uma comunicação personalizada. A companhia entende que seu maior ativo é o relacionamento com o cliente, por isso não bastaria ter apenas um *marketplace*, é preciso cultivar sua relevância junto a esse público. Em constante evolução, o superaplicativo torna a vida dos clientes cada vez mais prazerosa e gera mais vendas para os lojistas, seja pelo *marketplace*, seja pelo incremento de visitas aos *shopping centers* a partir de ofertas presenciais extremamente relevantes.



MULTIVOCÊ

O programa de fidelidade unificado MultiVocê busca incrementar o conhecimento sobre hábitos de consumo e fidelizar seus clientes. Ele já é o programa padrão de dez *shopping centers* Multiplan.

DELIVERY CENTER

Em 2020, a Multiplan realizou novos investimentos na Delivery Center, empresa pioneira na integração do varejo *on-line* ao físico, responsável pela gestão de centrais logísticas instaladas em *shopping centers* e centros comerciais. Os novos investimentos foram motivados pelo sucesso da estratégia de *mall as a hub* e alavancados pela demanda desse serviço durante o distanciamento social imposto pela pandemia

Além disso, por meio de uma parceria entre a Delivery Center e o Google, a Multiplan também expandiu a oferta de serviços de *delivery* de alimentação para seus lojistas e clientes, com o lançamento do Google Food Ordering. Oferecendo uma nova experiência aos usuários do Google, a parceria permite que operações de alimentação localizadas nos *shopping centers* da Multiplan recebam pedidos diretamente das ferramentas de buscas do Google e do Google Maps. Também em conjunto com a Delivery Center, a Multiplan fez um acordo com a B2W, nos moldes de outro acordo já celebrado com o Mercado Livre, visando integrar as lojas de seus *shopping centers* às plataformas de varejo *on-line* da B2W. O acordo permite que os lojistas dos *shopping centers* da Multiplan estejam integrados às soluções oferecidas pelos *marketplaces* da B2W, oferecendo novos canais para clientes realizarem compras

de produtos, podendo optar pela retirada nas lojas ou pelo recebimento em casa.

VENDA DIRETA

Disponível em seu *superapp* Multi, a Multiplan lançou em 2020 o canal de venda direta, dedicado a aprimorar os serviços de *drive-thru* e *delivery* oferecidos em seus *shopping centers*, trazendo ainda mais comodidade e facilidade durante as compras.

O novo canal, desenvolvido internamente pela equipe MIND, em ação de resposta rápida ao fechamento dos *shoppings* nos primeiros meses da pandemia, é mais uma iniciativa para integrar os *shoppings* aos clientes também por meio da tecnologia, gerando benefícios para consumidores e lojistas. A plataforma dá acesso à lista de lojas e restaurantes que operam via *drive-thru* e *delivery*, oferece um campo de busca para facilitar a identificação das operações participantes e, com apenas um clique, leva o cliente ao WhatsApp ou realiza uma ligação para que faça seus pedidos. A solução ainda apresenta um passo a passo que explica ao cliente as etapas da compra.

O case do venda direta rendeu à Multiplan um lugar entre as finalistas do Prêmio Seleção Mobile Time 2020, que teve como tema iniciativas de combate ao novo coronavírus ou aos impactos sociais, econômicos e de saúde decorrentes da pandemia.

MINDFUL

A plataforma MINDful faz o tratamento dos dados acumulados por meio da utilização do superaplicativo Multi e da participação no programa de fidelidade MultiVocê, sempre em conformidade

com Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Seu objetivo é fornecer insumos para as diversas áreas da companhia traçarem suas estratégias e maximizarem a alocação de seus recursos.

MULTILAB E STARTPLAN

O MultiLab busca dotar a Multiplan das inovações necessárias para o crescimento do negócio, seja por meio da avaliação de tecnologias existentes que possam ser aplicadas à sua atuação, seja pelo desenvolvimento de ferramentas não encontradas no mercado para atender a especificidades do setor. Entre elas, está o desenvolvimento de um *chatbot* para atendimento aos clientes 24 horas por dia, 7 dias por semana, via *site* ou WhatsApp dos *shoppings*.

De forma complementar, a central de inteligência de mercado StartPlan monitora as atividades de *startups* a fim de identificar riscos e oportunidades, tanto para ampliar as frentes de crescimento da companhia quanto para suprir necessidades do ecossistema de negócios Multiplan. A parceria com a Delivery Center é resultado da atuação da StartPlan.

LIQUIDAÇÃO LÁPIS VERMELHO DIGITAL

Na edição de inverno da tradicional Liquidação do Lápis Vermelho, como parte da campanha de Dia dos Pais, a Multiplan integrou a ação ao canal de venda direta. A promoção ofereceu descontos de até 70% para as compras *on-line*, redirecionando o consumidor ao WhatsApp da loja para realizar o pedido. Por meio do canal, clientes e lojistas podem combinar a forma de entrega do produto, por *delivery* ou *drive-thru*.

2020

Relatório de
Sustentabilidade

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

14

Missão, visão e valores

GRI 102-16



MISSÃO

Promover, por meio do desenvolvimento de *shopping centers* e empreendimentos imobiliários, qualidade de vida, conveniência e geração de valor.



VISÃO

Consolidar seus empreendimentos como as melhores e mais completas soluções para as necessidades de consumo, lazer, serviços e bem-estar, tornando-se assim a principal referência no setor de *shopping centers* brasileiro.



VALORES

“O segredo do sucesso é fazer bem feito.”

Alcançar a qualidade e a excelência em todos os seus projetos é a principal meta da Multiplan. O sucesso ao longo dos anos é fruto da crença de que é preciso fazer sempre bem feito. E, para fazer bem feito, é preciso gostar do que se faz. Foi com base nesse princípio que a Multiplan construiu sua trajetória e tornou-se uma das mais sólidas e dinâmicas empreendedoras do Brasil.

Morumbi Corporate

2020

Relatório de Sustentabilidade

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

15

Premiações e reconhecimentos

PESQUISA INSTITUCIONAL INVESTOR

Em 2020, pelo quinto ano consecutivo, a pesquisa realizada pela Institutional Investor com investidores do mercado financeiro apontou a Multiplan como uma das empresas mais bem avaliadas na América Latina, inclusive por seus programas nas áreas de Relações com Investidores e *Environmental, Social and Governance* (ESG), na sigla em inglês para Ambiental, Social e Governança). Seu presidente, José Isaac Peres, seu vice-presidente, Armando D'Almeida Neto, CFO e diretor de Planejamento e Relações com Investidores ocuparam o topo da lista em suas categorias, juntamente com a equipe de Relações com Investidores da Multiplan, que foi mais uma vez escolhida como a melhor do setor. A companhia também ficou em primeiro lugar nas categorias melhor programa de Relações com Investidores e melhores métricas.

PESQUISA ESTADÃO MARCAS MAIS 2020

Pelo segundo ano consecutivo, o MorumbiShopping e o ShoppingAnáliaFranco ocuparam o primeiro e o terceiro lugar na categoria *Shoppings* da pesquisa Estadão Marcas Mais, que busca identificar as marcas preferidas dos brasileiros.

MORUMBISHOPPING

Categoria: *Shopping Centers* (1º Lugar)

SHOPPINGANÁLIAFRANCO

Categoria: *Shopping Centers* (3º Lugar)

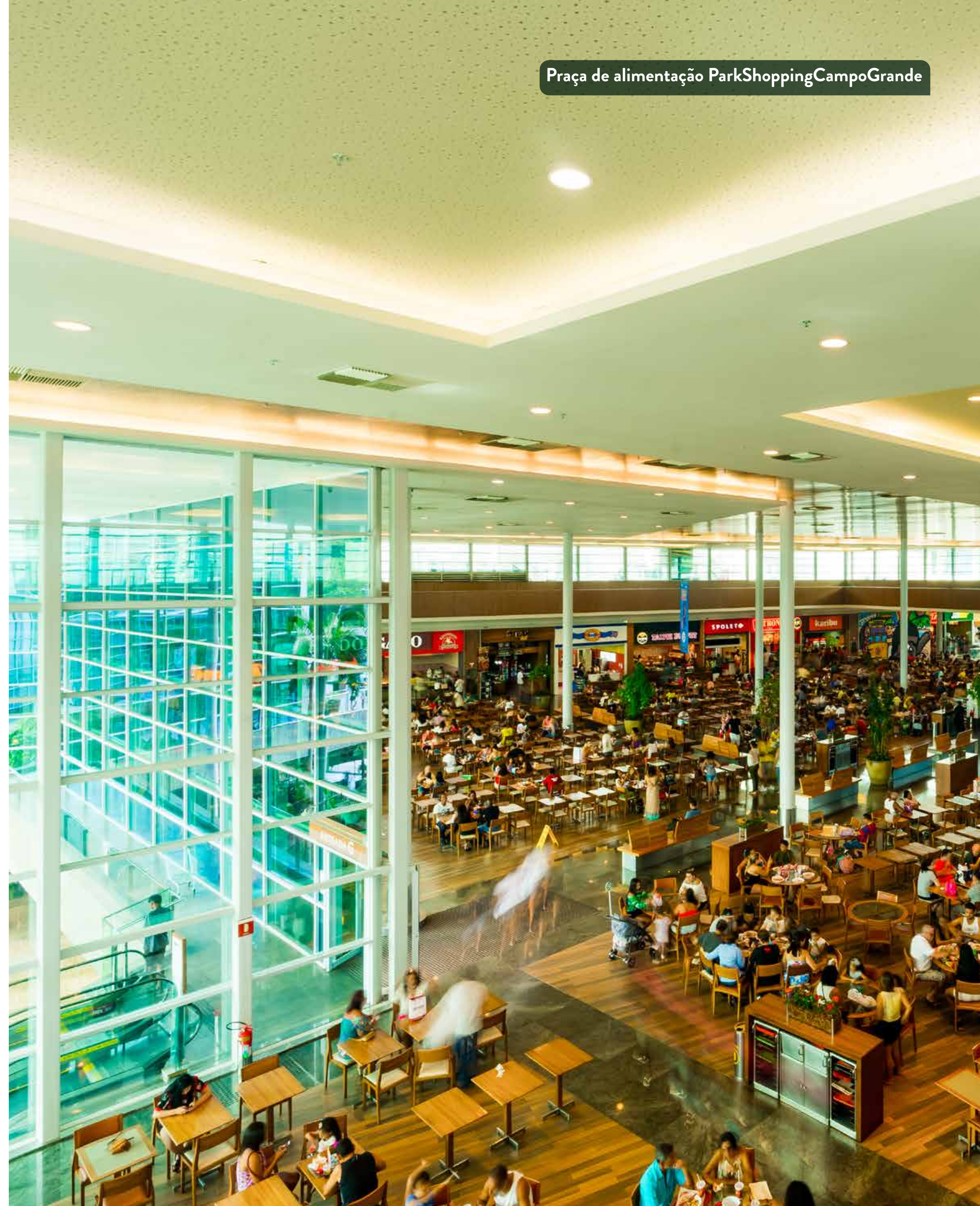
MARCA DOS CARIOCAS

O BarraShopping foi eleito pela décima primeira vez consecutiva o *shopping center* preferido dos cariocas, de acordo com pesquisa realizada pelo jornal *O Globo*.

PRÊMIO MELHORES EMPRESAS EM SATISFAÇÃO DO CLIENTE

O ShoppingAnáliaFranco, em São Paulo, conquistou em 2020 o primeiro lugar na categoria *Shopping Centers* entre as Melhores Empresas em Satisfação do Cliente, prêmio nacional concedido pelo Instituto MESC. O ranking de cem companhias, elaborado com base em pesquisas envolvendo mais de 2 milhões de consumidores, também premiou o RibeirãoShopping. Os dois empreendimentos foram selecionados entre 6.500 empresas de 46 segmentos de negócios de todo o Brasil.

Praça de alimentação ParkShoppingCampoGrande



2020

Relatório de Sustentabilidade

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

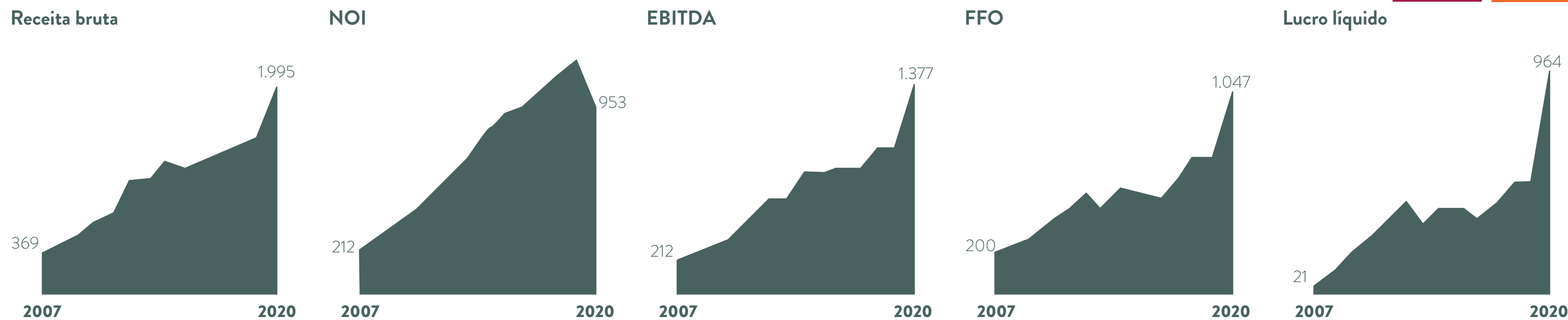
CRÉDITOS

16



DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

EVOLUÇÃO FINANCEIRA DE LONGO PRAZO (MILHÕES R\$)



R\$ Milhões	2007 (IPO) ¹	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	Var. % 07/20	CAGR % 07/20
Receita Bruta	368,8	452,9	534,4	662,6	742,2	1.048,0	1.074,6	1.245,0	1.205,2	1.257,5	1.306,2	1.378,9	1.460,2	1.995,1	+441,0%	+13,9%
NOI	212,1	283,1	359,4	424,8	510,8	606,9	691,3	846,1	934,8	964,6	1.045,5	1.138,1	1.201,2	953,4	+349,6%	+12,3%
EBITDA	212,2	247,2	304,0	350,2	455,3	615,8	610,7	793,7	789,2	818,3	825,5	946,9	932,1	1.377,1	+548,9%	+15,5%
FFO	200,2	237,2	272,6	368,2	415,4	515,6	426,2	552,9	530,7	484,2	558,5	703,7	700,2	1.047,0	+423,0%	+13,6%
Lucro Líquido	21,2	74,0	163,3	218,4	298,2	388,1	284,6	368,1	362,2	311,9	369,4	472,9	471,0	964,2	+4.457,3%	+34,2%

1. EBITDA de 2007 ajustado pelas despesas referentes ao processo de abertura de capital da Companhia.



MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

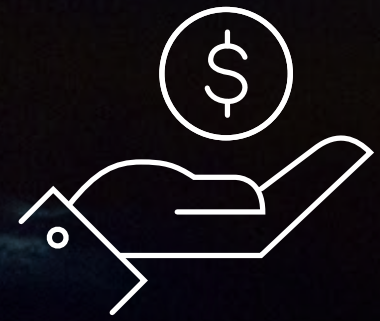
MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS



Venda da Diamond Tower, uma das duas torres do complexo de escritórios Morumbi Corporate, em São Paulo, por **R\$ 810 milhões**.



Avanço na construção do **ParkJacarepaguá**, no Rio de Janeiro, o vigésimo *shopping center* da Multiplan.



Aquisições de participações totalizando **R\$ 568,3 milhões** no DiamondMall, ParkShopping, ParkShopping Corporate e ShoppingSantaÚrsula.

R\$ 964

milhões de lucro líquido.

96,3

% de taxa de ocupação média – em linha com os 97,6% de 2019.



Receita bruta de quase **R\$ 2 bilhões**, 36,6% maior do que 2019.



MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

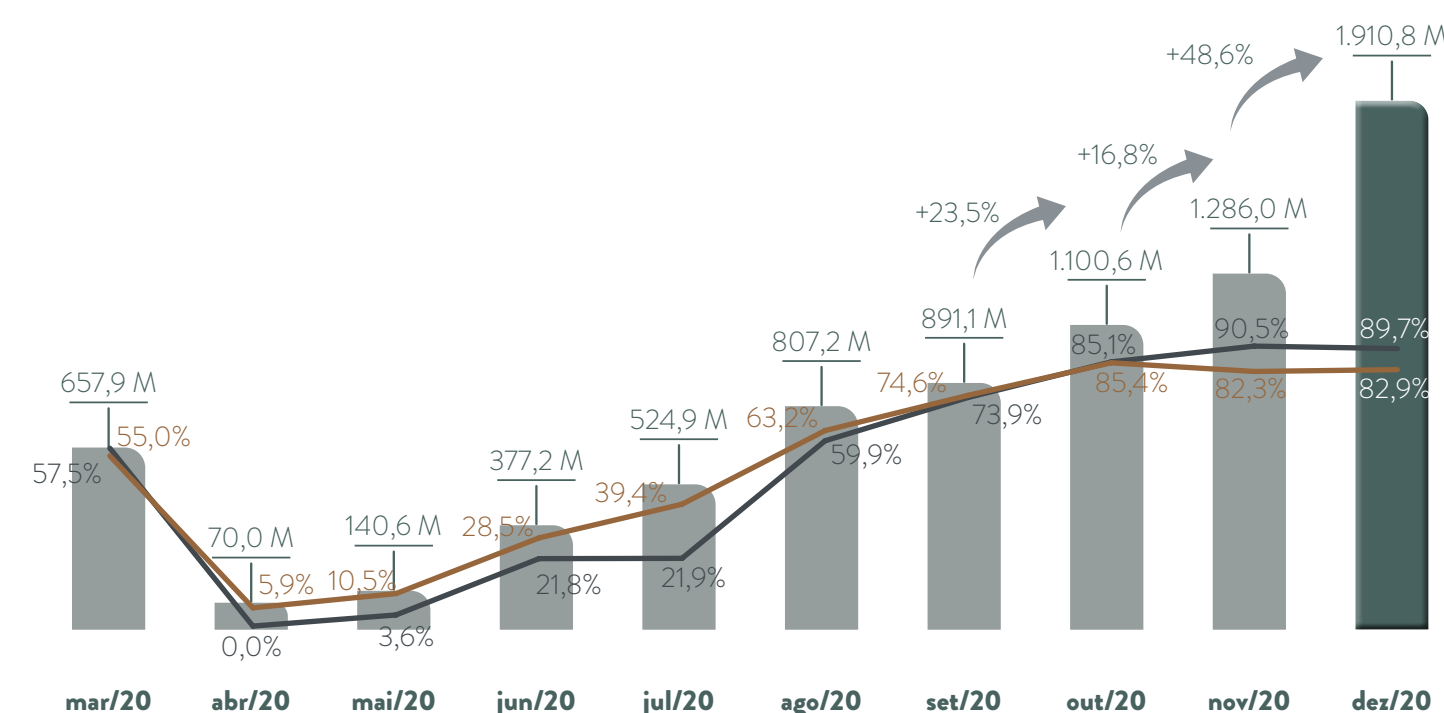
SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

VENDAS

Em 2020, os lojistas dos *shopping centers* da Multiplan registraram vendas no valor de R\$ 10,3 bilhões, equivalente a 62,9% das vendas do ano anterior, enquanto os *shoppings* operaram por 58,7% do seu horário regular. O quarto trimestre de 2020 foi o único do ano em que todos os 19 empreendimentos do portfólio da Multiplan estavam operando simultaneamente, embora todos com restrições e alguns em horários parciais.

Horas de funcionamento mensal¹ e evolução das vendas dos lojistas (R\$)



□ Vendas dos lojistas — % das vendas dos lojistas (2020 com % de 2019) — % de horas em operação regulares¹

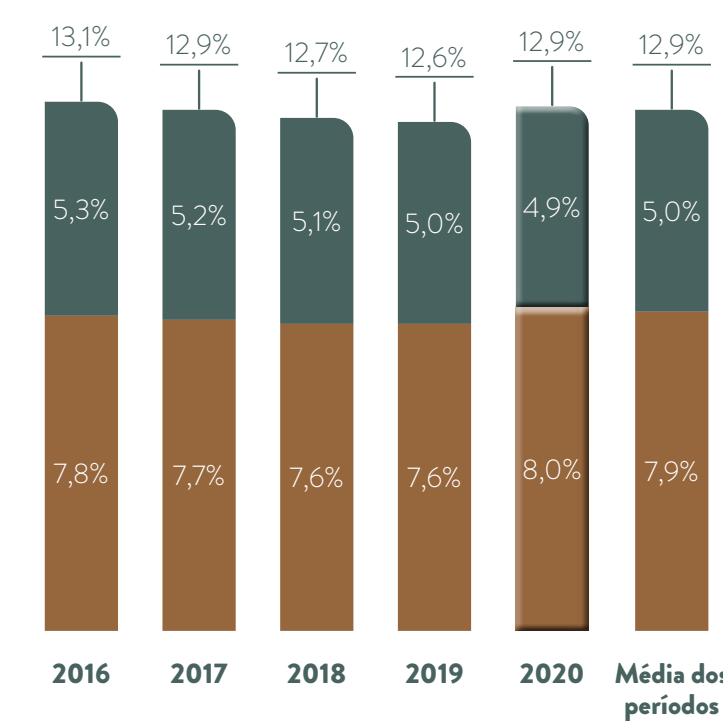
1. Calculado através da divisão das horas de operação dos *shopping centers* pelo seu período de funcionamento regular.

CUSTO DE OCUPAÇÃO

Ao longo de 2020, principalmente no início da pandemia, a Multiplan tomou medidas imediatas para ajudar e apoiar os lojistas a superar os desafios enfrentados. O aluguel, o fundo de promoção e os encargos condominiais foram drasticamente reduzidos, levando a Multiplan a renunciar quase R\$ 1 bilhão. O resultado foi que, com a recuperação gradual das vendas, as despesas com encargos comuns atingiram o menor nível histórico em termos de percentual de participação no custo de ocupação dos lojistas em 2020.

No acumulado do ano, as concessões feitas pela Multiplan em aluguel, condomínio e fundo de promoção, a fim de apoiar os lojistas neste ano desafiador, mantiveram o custo de ocupação em 12,9%, 8 p.b. abaixo da média dos períodos.

Abertura anual do custo de ocupação



□ Encargos comuns como % das vendas

□ Aluguel como % das vendas

TAXA DE OCUPAÇÃO

SASB IF-RE-000.D

Em 2020, a taxa de ocupação média dos empreendimentos da Multiplan foi de 96,3%, contra 97,6% em 2019, um declínio de 122 p.b.. As taxas de ocupação puderam ser mantidas em um nível controlado graças à boa localização dos *shopping centers* da companhia, à estratégia de longo prazo, à gestão do *mix* de lojas e aos esforços de apoio aos lojistas em meio à suspensão temporária das operações.

Taxa de ocupação média (%)

BarraShopping	96,5
BarraShoppingSul	97,4
BH Shopping	95,3
DiamondMall	97,0
JundiaíShopping	99,3
MorumbiShopping	97,4
NewYorkCityCenter	94,7
ParkShopping	96,1
ParkShopping Canoas	93,6
ParkShoppingBarigüi	98,7
ParkShoppingCampoGrande	94,7
ParkShoppingSãoCaetano	96,7
Pátio Savassi	97,6
RibeirãoShopping	96,4
ShoppingAnáliaFranco	96,1
ShoppingSantaÚrsula	93,2
ShoppingVilaOlímpia	91,9
VillageMall	97,2



2020

Relatório de Sustentabilidade

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

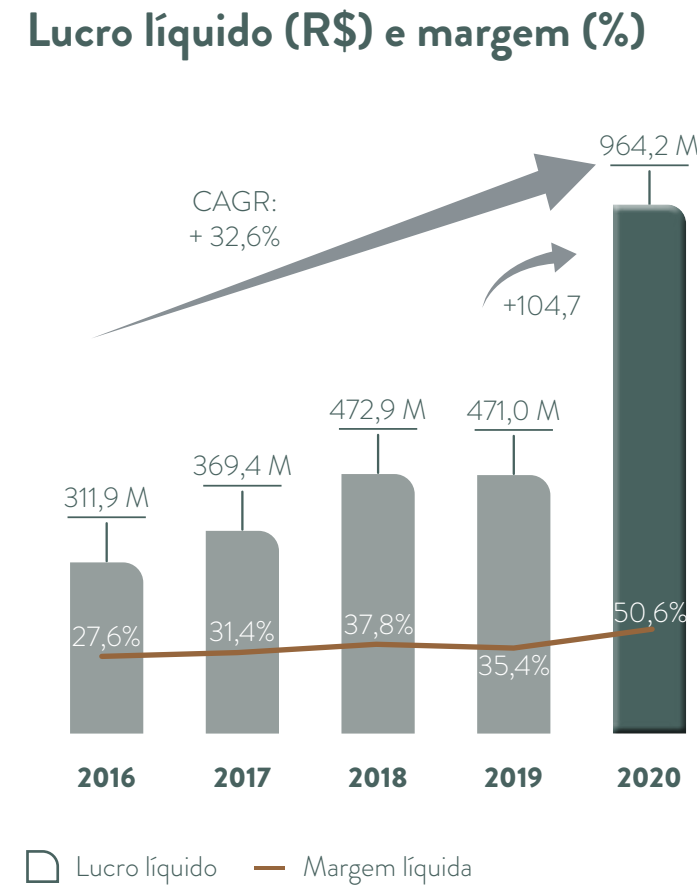
20

Multiplan

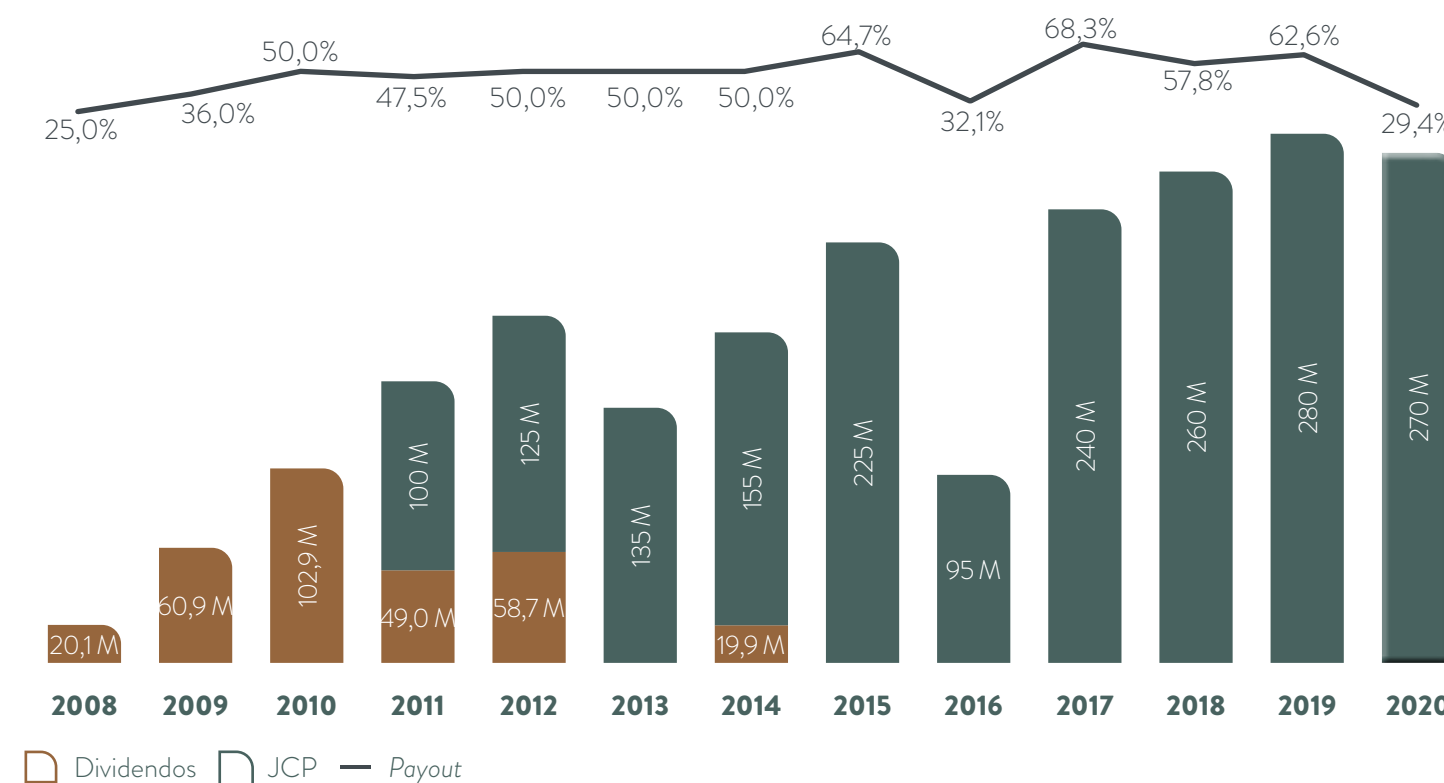
LUCRO LÍQUIDO E RETORNO AOS ACIONISTAS

Em 2020, o lucro líquido foi 104,7% superior ao de 2019, atingindo R\$ 964,2 milhões, o maior da história da Multiplan. Esse resultado está relacionado à venda da torre corporativa Diamond Tower, em julho.

Apesar do ano atípico, a companhia anunciou no ano R\$ 270 milhões em juros sobre capital próprio, em linha com anos anteriores, resultando em um *payout ratio* de 29,4% em 2020.



Dividendos JCP (R\$) e *payout ratio* (%)



RECEITA BRUTA

Em 2020, a receita bruta da Multiplan foi de quase R\$ 2 bilhões, 36,6% maior do que 2019, o maior valor já registrado em um único ano na história da companhia.

RECEITA DE LOCAÇÃO

Em 2020, a receita de locação da Multiplan atingiu R\$ 774,3 milhões, o que equivale a 68,8% do montante registrado em 2019, ao passo que os *shopping centers* operaram durante 58,7% do horário regular.

RECEITA DE ESTACIONAMENTO

Em 2020, a receita de estacionamento da Multiplan foi de R\$ 116,9 milhões, 48% menor que em 2019. A redução é resultado tanto do impacto das restrições à abertura dos empreendimentos como da venda da Diamond Tower, que, conforme esperado, diminuiu a receita de estacionamento das torres corporativas.

FLUXO DE CAIXA OPERACIONAL

Em 2020, o fluxo de caixa operacional da Multiplan alcançou R\$ 1,047 bilhão, representando uma taxa de crescimento

anual composta (CAGR) de 21% nos últimos cinco anos. Isso representa o maior fluxo operacional de caixa da história da Multiplan, beneficiado pela venda da Diamond Tower.

DESPESAS DE PROPRIEDADE

Em 2020, as despesas de propriedade da Multiplan foram de R\$ 154,6 milhões, 6,7 % maiores do que em 2019.

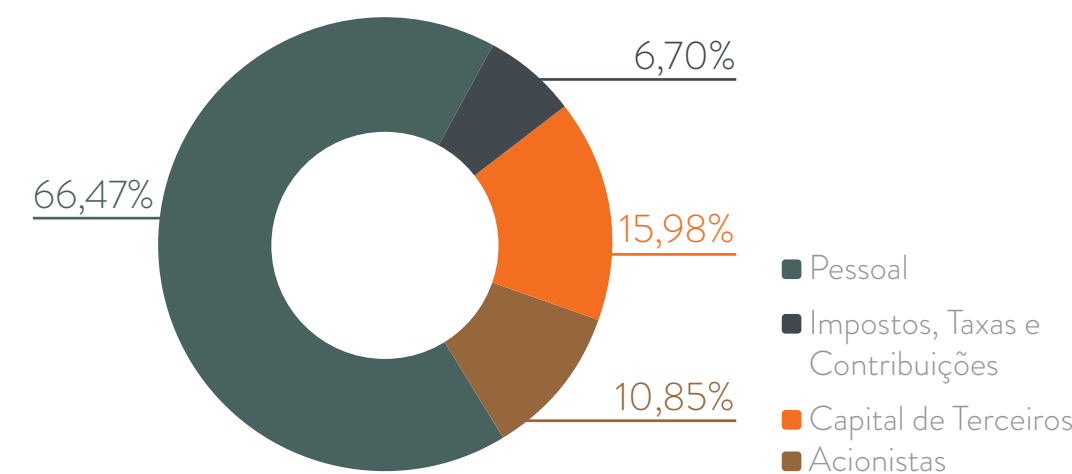
ENDIVIDAMENTO

A eficiente gestão de passivos, com maior exposição da Multiplan a dívidas atreladas a taxas de juros flutuantes (CDI), aliada à recente queda da taxa básica de juros do Brasil e à renegociação de contratos de financiamento nos trimestres recentes, levou a um custo da dívida de 3,19% a.a. no final de dezembro de 2020. Em comparação com o mesmo mês do ano anterior, o custo da dívida foi de 216 p.b. mais baixo.

DEMONSTRAÇÕES DO VALOR ADICIONADO

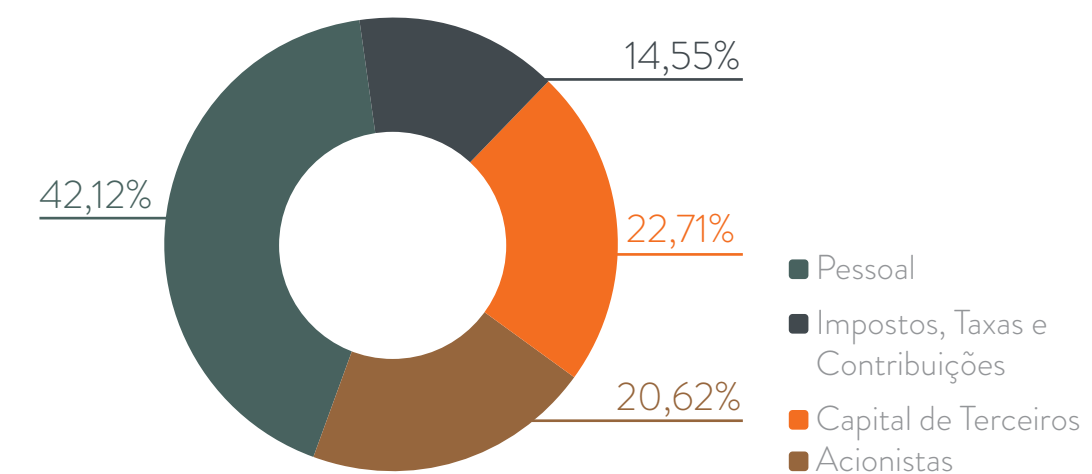
Demonstração de Valor Adicionado (DVA) – Informe contábil que evidencia de forma sintética, os valores correspondentes à formulação da riqueza gerada pela Empresa, em determinado período, e sua respectiva distribuição. O valor adicionado da Multiplan em 2020 foi de R\$ 1,4 milhão, 30,4% superior em relação ao ano de 2019.

2020 – R\$ 1.450.146



Do total de 15,98% do item Impostos, Taxas e Contribuições, 11,43% referem-se a impostos correntes e 4,55% a impostos diferidos, que não possuem efeito no caixa da Companhia.

2019 – R\$ 1.114.028



Do total de 22,71% do item Impostos, Taxas e Contribuições, 22,19% referem-se a impostos correntes e 0,52% a impostos diferidos, que não possuem efeito no caixa da Companhia.

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

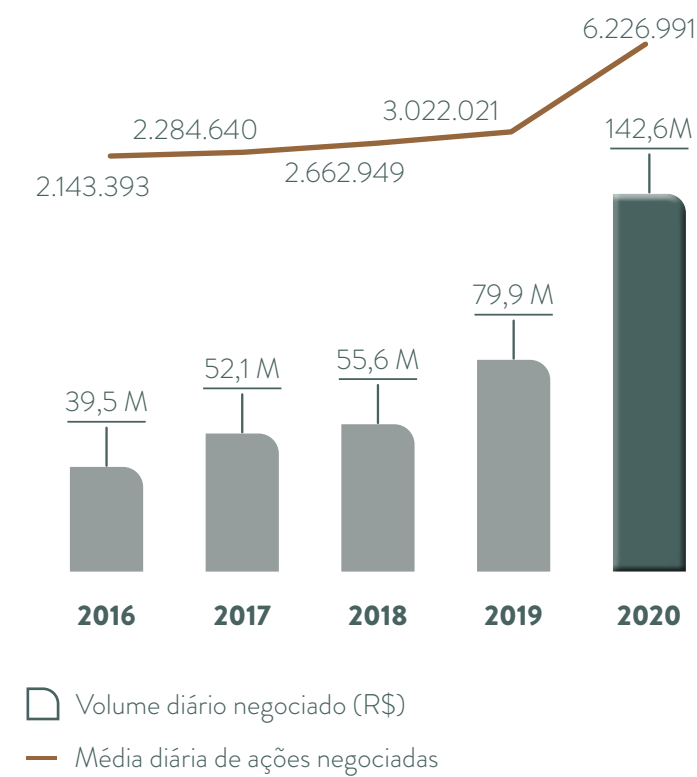
MERCADO DE AÇÕES
GRI 102-12

As ações da Multiplan estão listadas em 85 índices, incluindo o IBOVESPA (IBOV), o Índice Brasil 50 (IBrX50), o Índice Carbono Eficiente (ICO₂), o MSCI Emerging Markets Index e o FTSE All-World ex North America Index USD. Em outubro de 2020, o recém-lançado Índice S&P/B3 Brasil ESG também anunciou a inclusão das ações da Multiplan em sua carteira.

No final de 2020, o valor de mercado da Multiplan estava em R\$ 14,1 bilhões e o número de investidores pessoa física continua crescendo rapidamente, chegando a 28.102 em dezembro de 2020, um aumento de 30,5% comparado a setembro do mesmo ano e 420% comparado a dezembro de 2019. A companhia encerrou o ano com suas ações cotadas

a R\$ 23,53 cada uma, uma queda de 28,9% em comparação com 2019.

Evolução do volume médio de ações negociadas



Valor de mercado em 2020 (R\$ milhões)



MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

Passarela complexo BarraShoppingSul



**PIONEIRISMO
MULTIPLAN**

Inovação: parte da cultura empresarial da Multiplan

A Multiplan é reconhecida no Brasil e no mundo por sua abordagem pioneira e inovadora no ramo dos *shopping centers*, entendidos como centros de lazer e convivência, e não apenas como centros de compras. Muito antes de isso se tornar um consenso no setor, a companhia já privilegiava a experiência dos clientes em seus *shoppings*, procurados por famílias e amigos para passear, se divertir, comer, assistir a um filme ou a um *show*. Com essa visão pioneira, a Multiplan introduziu o conceito Multiplex nos espaços de cinema de seus empreendimentos, trouxe centros médicos para dentro dos shoppings e passou a oferecer ao público grandes eventos em seus espaços, integrando natureza, lazer, conveniência e serviços.

Parque BarraCadabra, no BarraShoppingSul

2020

Relatório de Sustentabilidade

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

24

Multiplan: uma história de pioneirismo e inovação

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

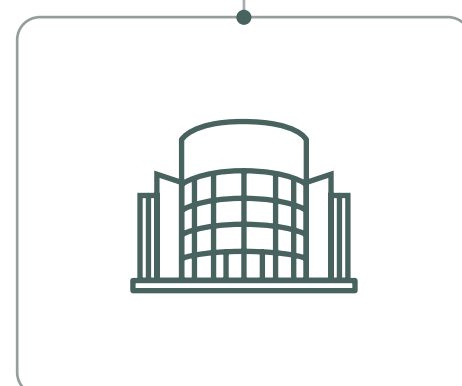
SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

Grandes redes chegam aos shoppings

Já em seus primeiros empreendimentos, a Multiplan trouxe para seus *shopping centers* marcas de renome internacional, investindo na diferenciação de seu *mix* de lojas.

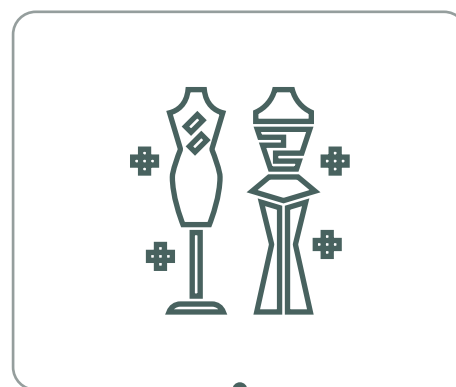
1979



Ala MorumbiFashion

O MorumbiShopping foi o primeiro *shopping center* do Brasil a oferecer aos clientes uma área exclusiva de moda, reunindo marcas nacionais e internacionais.

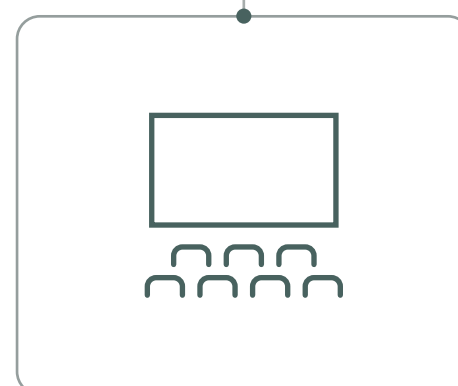
1984



O primeiro cinema em um shopping center brasileiro

Pioneira no conceito Multiplex no Brasil, a Multiplan trouxe para o ParkShopping o primeiro complexo de salas de cinema dentro de um *shopping center*, com ampla oferta de filmes, equipamentos de última geração, facilidade de acesso e estacionamento próprio.

1987



GourmetShopping

O polo gastronômico também foi uma inovação do MorumbiShopping, que pela primeira vez no Brasil trouxe para um *shopping center* restaurantes de alta gastronomia. Hoje ele conta com 20 operações, exibindo alguns dos mais prestigiados estabelecimentos *gourmets* de São Paulo.

1989



Multiplan: uma história de pioneirismo e inovação

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

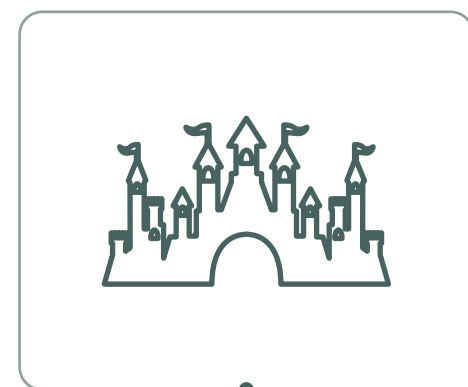
Decoração natalina no Guinness Book

A originalidade da decoração natalina do BarraShopping fez do empreendimento uma referência no assunto. Em 1994, seu empenho nesse quesito foi tamanho que ele entrou para o livro dos records, o *Guinness Book*: com 153 m, o gigantesco sino de luzes que integrou a decoração daquele ano roubou todas as atenções.

Centro Médico BarraShopping

Com 28 clínicas, um centro de diagnóstico e um *day hospital*, a implantação do Centro Médico BarraShopping foi mais uma novidade na história desse empreendimento carioca. Após duas expansões, hoje ele conta com mais de 50 clínicas, e as mais de 10 mil pessoas que circulam por ali diariamente têm um shopping inteiro como sala de espera.

1994



1995

Castelo da Disney no Brasil

Muito antes de os personagens Disney circularem pelos diversos eventos realizados nos *shopping centers* do Brasil, o BarraShopping trouxe “O Mundo Encantado da Disney” para o Rio de Janeiro, com a montagem de uma réplica do Castelo da Cinderela. A instalação recebeu mais de 300 mil pessoas que assistiram a 150 *shows* diferentes e puderam concorrer ao sorteio de uma viagem para o Magic Kingdom, um dos parques da Disney, na Flórida.

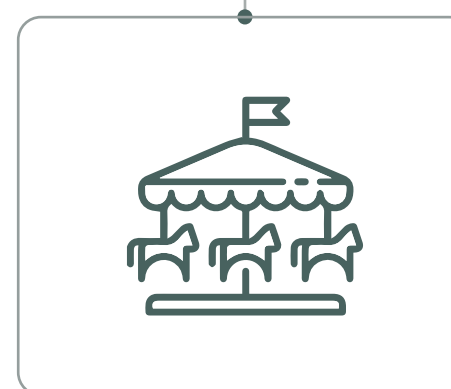
Semana BarraShopping de Estilo e Morumbi Fashion Brasil

A história da profissionalização da indústria da moda brasileira passa pelos empreendimentos da Multiplan: na década de 1990, o MorumbiShopping e o BarraShopping foram sede dos eventos Semana BarraShopping de Estilo e Morumbi Fashion Brasil, que deram origem ao Fashion Rio e à São Paulo Fashion Week.

HotZone

A incorporação de grandes áreas de lazer a seus empreendimentos é mais um exemplo da abordagem pioneira da Multiplan aos *shopping centers* no Brasil. Inaugurada em 1982 no BH Shopping, a então chamada Divertlandia deu lugar, em 1996, à HotZone, um parque *indoor* com brinquedos, games e simuladores que divertem toda a família.

1996

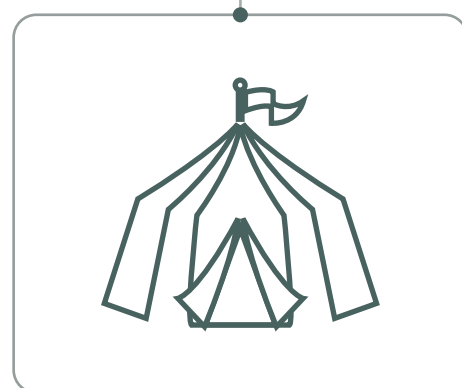


Multiplan: uma história de pioneirismo e inovação

Cirque du Soleil

A primeira apresentação do circo mais famoso do mundo no Brasil foi trazida ao país pelo BarraShopping, onde o espetáculo Saltimbanco teve 32 apresentações e um público de cerca de 80 mil pessoas. A experiência fez tanto sucesso que, no ano seguinte, foi repetida com o espetáculo Alegria.

2006



2016/2018

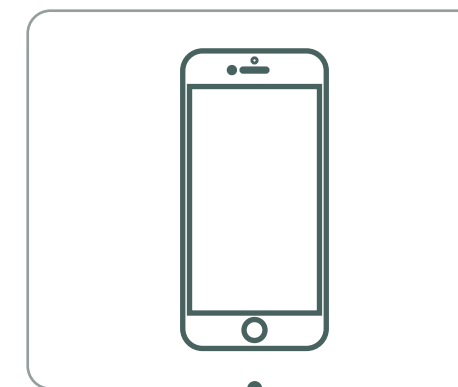
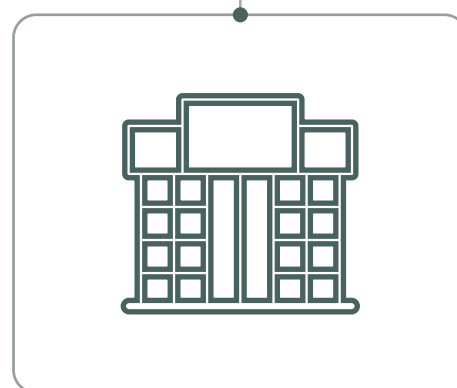
Integração com a natureza

A integração entre os *shopping centers* e a natureza tem sido um caminho de sucesso da Multiplan para proporcionar a seus clientes a melhor experiência. Em 2016, a companhia entregou a revitalização do Parque Getúlio Vargas à cidade de Canoas, e inaugurou o Parque das Artes em Ribeirão Preto. Em 2018, a companhia entregou ao público de São Paulo a Praça Sol Peres, e ao de São Caetano do Sul o Parque Tom Jobim.

Um novo modelo de shopping center

Com um conceito de *shopping center* que une natureza, entretenimento e compras, a Multiplan inova mais uma vez ao inaugurar o ParkShopping Canoas. Interligado por uma passarela ao Parque Getúlio Vargas, o empreendimento possui a maior arena permanente de patinação no gelo do Brasil, placas fotovoltaicas cobrindo seu telhado, sistema de reúso de água pluvial e vidros *low-e* de alto desempenho.

2017



2019/2020

Superapp Multi e investimento em energia solar

Relacionamento do futuro, energia do futuro: duas recentes inovações de destaque são o lançamento do aplicativo Multi, que abraça a inovação digital e proporciona uma comunicação relevante e personalizada entre o cliente e os empreendimentos Multiplan, e o avanço significativo na estratégia iniciada em 2011 de produção de energia solar, com a inauguração de dois complexos de usinas fotovoltaicas, um em Minas Gerais, capaz de suprir toda a demanda do VillageMall, e outro no Rio de Janeiro, para abastecer a sede da empresa ([para mais detalhes sobre esse projeto, acesse a página 69](#)).

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

Portfólio

GRI 102-2, 102-6, 103-1, 103-2, 103-3, Tema material: Portfólio

A Multiplan tem orgulho de seu portfólio diversificado e resiliente, que impressiona pela grandiosidade e pelas localizações exclusivas dos empreendimentos, além de sua alta qualidade. Cada *shopping center* da Multiplan é concebido e executado considerando sua localização e seu público, com um conjunto de operações único e sempre em evolução, moldado pelos hábitos e aspirações dos consumidores da região. Uma gestão eficiente dos empreendimentos garante a efetivação de seus objetivos, e está no centro da estratégia da companhia.



VillageMall

- MENSAGEM DO PRESIDENTE
- AJUDANDO A COMBATER A COVID-19
- A MULTIPLAN
- DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

- GOVERNANÇA CORPORATIVA
- RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO
- MEIO AMBIENTE
- SOBRE O RELATÓRIO
- SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS
- SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB
- CRÉDITOS

Projetos em Desenvolvimento

ParkJacarepaguá: o vigésimo shopping da Multiplan está em construção

GRI 102-10, 103-1, 103-2, 103-3, Tema material: Construção sustentável

Com obras iniciadas em 2018 e inauguração prevista para 2021 – após um adiamento decorrente das circunstâncias colocadas pela pandemia de COVID-19 –, o ParkJacarepaguá avança em sua construção e locação. O empreendimento contará com 39 mil m² de área bruta locável e 239 operações, incluindo supermercado, centro de eventos multiúso, 6 salas de cinema *stadium*, parque de diversões *indoor*, pista permanente de patinação no gelo, dois parques externos integrados ao shopping com 6

mil m², pergolado gourmet com diversos restaurantes, terraço gourmet com vista deslumbrante, projeto paisagístico exuberante, e cerca de 2 mil vagas de estacionamento.

O ParkJacarepaguá vai atender uma população de 800 mil habitantes com alta demanda por serviços, comércio e lazer, oferecendo toda a conveniência e funcionalidade que já são características dos empreendimentos multiúso da Multiplan. Ele incluirá um parque ao ar livre com 6 mil m² e modernos equipamentos de entretenimento para toda a família, em uma paisagem verde e agradável.

Em um terreno de aproximadamente 103 mil m², o ParkJacarepaguá contará com arquitetura única e inovadora, em um projeto integrado à natureza e baseado nas mais modernas tecnologias sustentáveis, visando à eficiência condominial, com redução de custos operacionais e de manutenção. O empreendimento está em processo de obtenção da certificação LEED e contempla o reaproveitamento de águas pluviais, uma estação de tratamento de esgoto e instalação de quase 3 mil painéis fotovoltaicos em área de 11.416m² no telhado para geração de energia. A irrigação dos jardins será automatizada, para otimizar consumo e reuti-

lizará água proveniente das chuvas, através de um reservatório exclusivo. Ainda visando o uso consciente de água, todos os vasos sanitários e mictórios contarão com sensores automáticos de descarga, evitando acionamentos desnecessários. Além disso, o sistema de ar-condicionado conta com *chillers* de alta eficiência, economizando 20% do consumo de eletricidade, e o shopping conta com vidros de alta performance e antecâmaras em todas as entradas, evitando perda de ar gelado e gastos desnecessários de energia. Ainda na otimização de recursos de energia elétrica, o ParkJacarepaguá terá um sistema inteligente para acionamen-

to e dimerização das luminárias, fazendo proveito máximo da luz natural. Todas essas tecnologias visam a otimização dos recursos naturais e consequente eficiência condominial por meio da redução dos custos de operação e manutenção.

A Multiplan é responsável por 100% dos custos de construção do empreendimento, e terá uma participação de 91% na renda do ParkJacarepaguá. Com inauguração prevista para novembro de 2021, o *shopping center* entrou em 2021 com mais de 70% de sua área bruta locável locada. Vai promover a geração de cerca de 4 mil empregos diretos.



2020

Relatório de
Sustentabilidade

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

29

 Multiplan

Shopping Centers

Referência nacional em desenvolvimento de *shopping centers*, a Multiplan conduz a gestão de seus empreendimentos com o intuito de torná-los ambientes agradáveis e que facilitam a vida dos clientes, oferecendo em um só lugar toda a praticidade e conveniência para as necessidades do dia a dia.

A Multiplan busca equilibrar suas atividades com a preservação dos recursos naturais, minimizando impactos ao meio ambiente e às comunidades no seu entorno com inovação e tecnologia. Em 2020 todos os *shopping centers* foram integrados ao aplicativo Multi. Acompanhe mais sobre as novidades de cada shopping a seguir.



2020 Relatório de Sustentabilidade

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

30

 Multiplan

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS



BarraShopping

Por meio do BarraShopping, inaugurado em outubro de 1981, a Multiplan levou para a Barra da Tijuca não apenas um moderno centro comercial e de lazer, mas também o desenvolvimento e a expansão da região, com o investimento na construção de 11 edifícios comerciais e 20 edifícios residenciais em suas proximidades. Juntos, os empreendimentos formam um complexo multiúso, composto também por NewYorkCityCenter, Centro Empresarial BarraShopping e VillageMall. Após 7 expansões, o BarraShopping conta com 2 centros médicos de alto padrão e quase 700 lojas, em 78 mil m² de área bruta locável, constituindo um dos maiores empreendimentos do portfólio da Multiplan em termos de vendas e aluguel por metro quadrado. Em 2020, o empreendimento foi eleito, pela 11ª vez consecutiva, o *shopping center* preferido dos cariocas, de acordo com pesquisa do jornal *O Globo*.

O complexo iniciou 2020 com uma série de eventos para animar clientes de todas as idades. O público *teen* pôde assistir ao *pocket show* do trio BFF Girls, sucesso no YouTube e Spotify. O pré-carnaval ficou por conta do Bailinho de Carnaval Macatchula, que trouxe muita diversão para a criançada, com oficinas e brincadeiras ministradas por artistas convidados, além de apresentação musical, tudo com entrada gratuita. Ainda no mês de fevereiro, os clientes puderam saborear o festival da feijoada nos almoços de sábado com diferentes releituras do prato mais famoso do Brasil. Entre janeiro e março, a pista de patinação de gelo mais divertida da cidade, com extensão de 200 m², garantiu entretenimento para o público de todas as idades.

A partir de julho, o público do complexo passou a contar com uma arena Go Dream, primeira rede nacional de *drive-ins*. Além dos filmes, a arena multiúso operou como espaço de espetáculos que recebeu *shows*, apresentações teatrais e de comédia, transmissões de jogos, entre outras atrações.

Setembro foi o mês da gastronomia no BarraShopping: durante o evento Setembro Gourmet, os restaurantes do empreendimento ofereceram aos frequentadores menus especiais a preços fixos e atrativos.

O *design* automobilístico também teve espaço no complexo, com a edição anual do evento Classic Cars. Em 2020, a maior exposição de carros antigos da cidade teve formato *pocket*, com um total de 28 carros e destaque para veículos fabricados no Brasil, como um Ford Maverick GT 1975 e um Dodge Dart Coupe 1972.

Para as celebrações natalinas, o complexo do BarraShopping criou um formato totalmente inovador de comemoração dessa época cheia de magia, respeitando as necessidades de cuidados especiais colocadas pela pandemia de COVID-19. O projeto Vitrines Mágicas trouxe decorações minimalistas em dez vitrines, através das quais *shows* e *performances* de artistas encantaram o público. Por questões de segurança e respeitando os cuidados do momento, os *shoppings* focaram em um Natal contemplativo, porém mágico e repleto de experiências.

Área bruta locável: 77.633 m²

Participação Multiplan: 65,8%

Número de lojas: 686

Expansões: 7

Empregos: 10.223

Vendas em 2020: R\$ 1,688 bilhão

Tráfego em 2020:
14 milhões de pessoas

Perfil do público:
87% classes A e B; 64% mulheres

Rio de Janeiro

www.barrashopping.com.br

www.facebook.com/BarraShoppingOficial/

www.instagram.com/barrashoppingoficial/

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

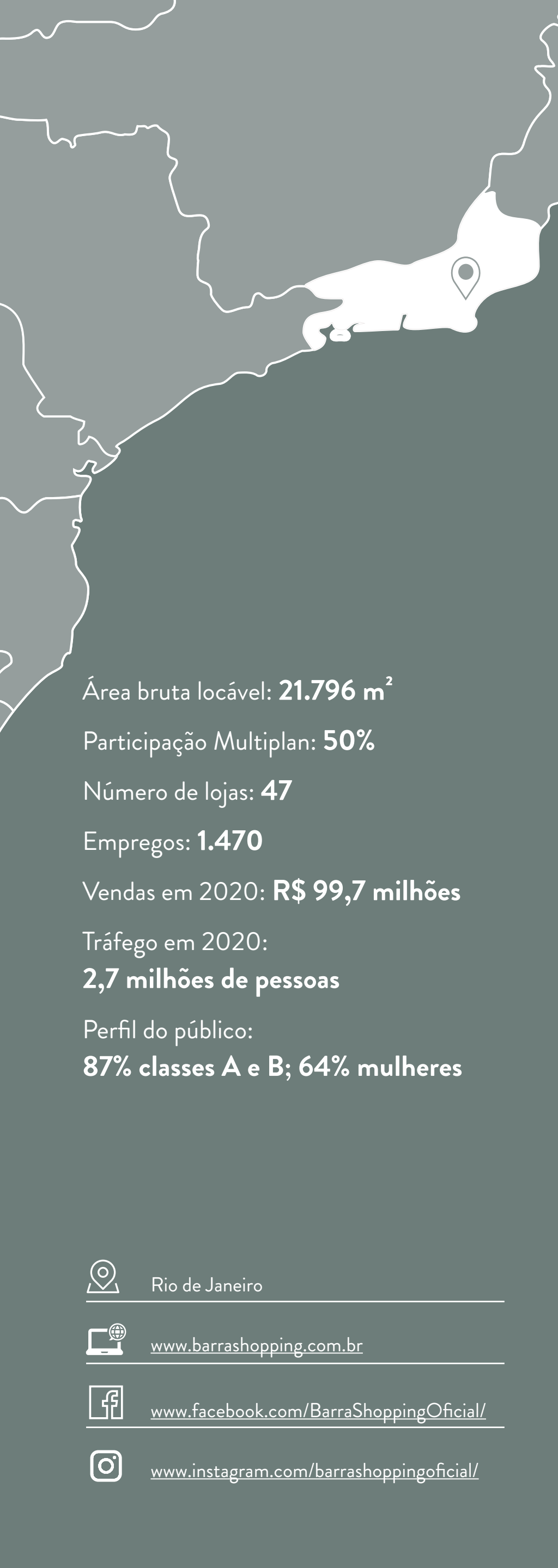
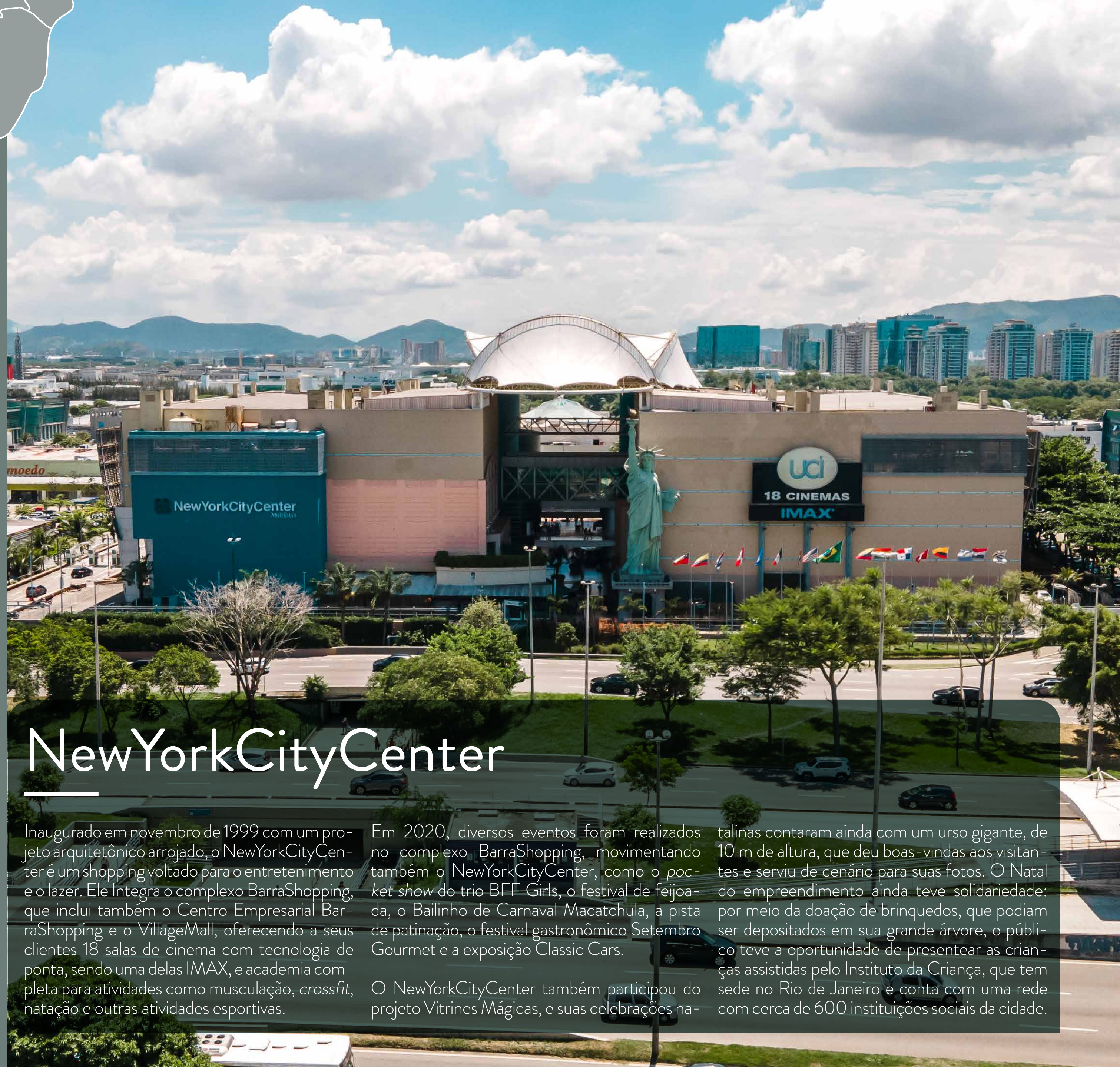
MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS



Área bruta locável: **21.796 m²**
Participação Multiplan: **50%**
Número de lojas: **47**
Empregos: **1.470**
Vendas em 2020: **R\$ 99,7 milhões**
Tráfego em 2020:
2,7 milhões de pessoas
Perfil do público:
87% classes A e B; 64% mulheres

NewYorkCityCenter

Inaugurado em novembro de 1999 com um projeto arquitetônico arrojado, o NewYorkCityCenter é um shopping voltado para o entretenimento e o lazer. Ele integra o complexo BarraShopping, que inclui também o Centro Empresarial BarraShopping e o VillageMall, oferecendo a seus clientes 18 salas de cinema com tecnologia de ponta, sendo uma delas IMAX, e academia completa para atividades como musculação, *crossfit*, natação e outras atividades esportivas.

Em 2020, diversos eventos foram realizados no complexo BarraShopping, movimentando também o NewYorkCityCenter, como o *pocket show* do trio BFF Girls, o festival de feijoadada, o Bailinho de Carnaval Macatchula, a pista de patinação, o festival gastronômico Setembro Gourmet e a exposição Classic Cars.

O NewYorkCityCenter também participou do projeto Vitrines Mágicas, e suas celebrações na-

talinas contaram ainda com um urso gigante, de 10 m de altura, que deu boas-vindas aos visitantes e serviu de cenário para suas fotos. O Natal do empreendimento ainda teve solidariedade: por meio da doação de brinquedos, que podiam ser depositados em sua grande árvore, o público teve a oportunidade de presentear as crianças assistidas pelo Instituto da Criança, que tem sede no Rio de Janeiro e conta com uma rede com cerca de 600 instituições sociais da cidade.

-  Rio de Janeiro
-  www.barrashopping.com.br
-  www.facebook.com/BarraShoppingOficial/
-  www.instagram.com/barrashoppingoficial/

VillageMall

Inaugurado em dezembro de 2012, o VillageMall faz parte do complexo BarraShopping, que inclui também o Centro Empresarial BarraShopping e o NewYorkCityCenter. Com foco em moda, cultura, serviços e gastronomia, o empreendimento oferece marcas internacionais e nacionais consagradas no mercado de luxo e inéditas no Brasil.

A sustentabilidade sempre foi um tema relevante para o VillageMall. O shopping possui escadas rolantes que poupam energia, equipamentos de acionamento automático nas torneiras dos sanitários, além de fazer a triagem de todos os seus resíduos, entre outras ações em prol da sustentabilidade. Em 2019, a Multiplan deu mais um passo nessa direção e inaugurou o primeiro conjunto de usinas fotovoltaicas destinado a um shopping center no Brasil. Ao longo do ano de 2020, a usina do VillageMall gerou cerca de 14,5 mil MWh de energia e evitou a emissão de 13 mil toneladas de CO₂. Esses números equivalem ao plantio de 7.346 árvores e correspondem a uma quantidade de energia que seria suficiente para 13 milhões de banhos.



Em 2020, o festival da feijoada realizado com o BarraShopping trouxe deliciosas releituras baseadas em ingredientes que iam dos frutos do mar a versões francesas. Outro evento do complexo que animou o shopping foi a exposição Classic Cars.

Para os amantes do cinema, o Village MovieArt trouxe os destaques da temporada 2019, entre os quais o público pôde conferir alguns dos filmes indicados ao Oscar. E o mês dos pais ganhou um sabor especial no VillageMall, que presenteou com um jantar os clientes que visitaram os restaurantes do empreendimento com seus filhos.

A gastronomia também teve destaque no VillageMall com o evento Setembro Gourmet, que deu aos clientes a oportunidade de apreciar menus especiais a preços fixos e atrativos. Já outubro foi o mês de comemoração ao Dia das Crianças, com o evento Playground dos Grandes Músicos para Pequenos, que trouxe ao público infantil muita música, diversão e arte.

Para a decoração natalina, o VillageMall inovou com uma decoração moderna e autêntica, com enfeites aéreos e tons de vermelho, verde, dourado e *off white*.

A solidariedade também teve espaço: um cenário especial foi criado para receber doações de brinquedos para o Instituto da Criança, organização com sede no Rio de Janeiro que atende cerca de 600 instituições sociais da cidade.

Área bruta locável: **26.880 m²**

Participação Multiplan: **100%**

Número de lojas: **169**

Empregos: **1.797**

Vendas em 2020: **R\$ 447,3 milhões**

Tráfego em 2020:
1,7 milhões de pessoas

Perfil do público: **classe A**



Rio de Janeiro



www.shoppingvillagemall.com.br



www.facebook.com/villagemalloficial/



www.instagram.com/villagemall/

2020

Relatório de
Sustentabilidade

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

33

 Multiplan



ParkShoppingCampoGrande

Inaugurado em novembro de 2012, o ParkShoppingCampoGrande levou à Zona Oeste do Rio de Janeiro um projeto único e inovador, que valoriza a região e traz mais qualidade de vida a seus moradores. Em 2020, o shopping ofereceu muitas opções de diversão e lazer para os clientes, favorecendo momentos de encontro em família e entre amigos.

Para o Carnaval, uma programação completa foi montada, com opções gratuitas para todas as idades. Foram oferecidos *shows*, como os do Bloquinho Afrorreggae e dos Gigantes da Lira, e oficinas para as crianças, com profissionais para acompanhar os pequenos nas atividades de pintura facial e confecção de fantasias e adereços, por exemplo. Um espaço gastronômico especial foi montado para o evento.

Outra atração que movimentou o ParkShoppingCampoGrande no início de 2020 foi o circuito Detetives do Prédio Azul, que trouxe uma estrutura de 71 m² para as crianças terem uma experiência inspirada na série de TV homônima: escolher uma capa da sua cor preferida e se sentir um detetive de verdade. O evento gratuito recebeu crianças de 4 a 10 anos, estando adaptado para acolher também as crianças com deficiência.

Em homenagem ao Dia da Mulher, no último ano o ParkShoppingCampoGrande preparou uma parceria com a Uber, oferecendo descontos às mulhe-

res que pediram um carro pelo aplicativo da empresa para chegar ao shopping ou sair dele.

O renomado evento Classic Cars, que celebrou o *design* automobilístico nos *shopping centers* da Multiplan no Rio de Janeiro, esteve presente também no ParkShoppingCampoGrande, além do complexo BarraShopping.

Para as celebrações de Natal, os frequentadores do ParkShoppingCampoGrande foram presenteados com uma decoração repleta de animaizinhos de pelúcia e uma casa com um jardim divertido, em uma proposta mais contemplativa, para garantir a segurança no momento de pandemia da COVID-19. O cenário alegrou as fotos de Natal das famílias, que podiam também trazer seu *pet* para fazer parte do registro. Na Praça dos Restaurantes, os clientes se surpreenderam com uma grande Bola de Natal de 4 metros de altura iluminando os jardins da área externa – e puderam entrar nela para fazer suas *selfies*. E o esperado Papai Noel esse ano apareceu em um totem digital, no qual o cliente podia tirar uma foto que era depois enviada por *e-mail*, com uma assinatura do Natal 2020. Já a solidariedade foi garantida pela parceria com o Instituto da Criança, organização com sede no Rio de Janeiro que atende mais de 600 instituições sociais da cidade, que recebeu brinquedos doados pelo público.



Área bruta locável: **43.820 m²**

Participação Multiplan: **90%**

Número de lojas: **289**

Empregos: **4.290**

Vendas em 2020: **R\$ 461,8 milhões**

Tráfego em 2020:
7,3 milhões de pessoas

Perfil do público:
classes B e C; 54% mulheres

Rio de Janeiro

www.parkshoppingcampogrande.com.br

www.facebook.com/parkshoppingcg_oficial/

www.instagram.com/parkshoppingcg/



MorumbiShopping

Inaugurado em maio de 1982, o MorumbiShopping oferece um *mix* completo e diversificado de lojas, com foco prioritário em moda e gastronomia. Em aperfeiçoamento constante, o empreendimento já passou por cinco expansões e integra um complexo multiúso formado pelos edifícios de escritórios Morumbi Office Tower, Morumbi Business Center, Centro Profissional MorumbiShopping e Morumbi Corporate – este último conectado ao shopping por meio de uma moderna passarela construída e entregue à cidade pela Multiplan, o que aumenta a sinergia entre os empreendimentos. Mais recentemente, a companhia também entregou à cidade a Praça Sol Peres, espaço público revitalizado e integrado ao shopping. O MorumbiShopping é parte da vida dos paulistanos, e em 2020 o empreendimento foi classificado em primeiro e terceiro lugar em diferentes categorias da pesquisa Estádio Marcas Mais, que identifica as marcas preferidas dos brasileiros.

O MorumbiShopping carrega o pioneirismo em seu DNA, e está sempre em busca de novidades. Para cumprir a missão de proporcionar ao público cada vez mais experiências, investe na realização de eventos e ações para ampliar e fidelizar seus clientes. Assim, em 2020 foram trazidos para o empreendimento atrações exclusivas e de grande apelo. A Brincaderia e o Bailinho de Carnaval focaram na diversão para as crianças, o primeiro oferecendo um parquinho criativo e lúdico que movimentou as férias de verão, e o segundo com muita folia para os pequenos e suas famílias. As mulheres a partir de 60 anos de idade também contaram com um evento focado nelas, o Musa aos 60 Anos, que abordou temas de interesse desse público por meio de bate-papos acolhedores e bem-humorados com renomados especialistas. E o tra-

dicional Festival de Sabores trouxe mais uma vez para os clientes a celebração da boa comida, oferecendo um mês de combos especiais por um valor fixo e acessível.

O grande destaque do ano no MorumbiShopping foi o evento inédito e exclusivo Hebe Forever, uma exposição gratuita que contou a história da rainha da televisão brasileira por meio de objetos pessoais de Hebe Camargo: joias, acessórios, prêmios, fotos, figurinos, registros eletrônicos, discos e carros. A mostra ocupou uma área de aproximadamente 1.500 m² especialmente preparada para acolher todo o acervo, onde os clientes tiveram a oportunidade de sentar-se no famoso sofá da apresentadora. A abertura da exposição foi realizada no dia 8 de março, Dia Internacional da Mulher e aniversário de Hebe Camargo, com o oferecimento de um *brunch* especial inspirado em preferências gastronômicas da estrela, além de uma emocionante apresentação do maestro Eduardo Lages e a benção especial do Padre José Maria. Com a suspensão de funcionamento dos *shopping centers* em razão da pandemia, a exposição permaneceu fechada de março a julho, reabrindo em agosto, seguindo protocolos de segurança sanitária, e permanecendo em cartaz até o final de setembro.

Atento à importância de continuar atendendo seus clientes durante o período em que permaneceu fechado em razão da pandemia, o MorumbiShopping, por meio do aplicativo Multi, organizou campanhas promocionais em ambiente digital, como as ações de primavera, Dia das Crianças e Natal. A promoção Concorreu Dia das Crianças Musical sorteou um fone *bluetooth* e preparou um *show* inédito e completamente digital da banda Beatles para Crianças.



Área bruta locável: **55.992 m²**

Participação Multiplan: **73,7%**

Número de lojas: **501**

Expansões: **5**

Empregos: **10.330**

Vendas em 2020: **R\$ 1,152 bilhão**

Tráfego em 2020:
9,7 milhões de pessoas

Perfil do público:
90% classes A e B; 52% mulheres

São Paulo

www.morumbishopping.com.br

www.facebook.com/MorumbiShoppingOficial/

www.instagram.com/morumbishopping/

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS



Shopping Vila Olímpia

Localizado no coração da Vila Olímpia, um dos bairros que mais crescem na cidade de São Paulo, e próximo a áreas nobres como Vila Nova Conceição, Moema e Itaim, o Shopping Vila Olímpia, inaugurado em novembro de 2009, atrai um público exigente e qualificado. Para atender a esse perfil de consumidor, o empreendimento tem fachada elegante, inspirada na estética fabril do início do século XX, corredores amplos e iluminação especial. Ele se destaca por oferecer um centro gastronômico completo, boliche de última geração, sete salas de cinema, sendo duas *premium*, e um teatro com 800 lugares.

Para o Shopping Vila Olímpia, o ano já começou de maneira muito positiva, com o recebimento do prêmio do concurso Cidade Iluminada 2019 por sua decora-



ção natalina. O prêmio, realizado pelo segundo ano consecutivo pela agência Businessland com apoio da Prefeitura de São Paulo e da Rede Globo, elegeu as melhores decorações natalinas da cidade, premiando hotéis, *shopping centers*, comércios e residências.

Procurando realizar ações e eventos para engajar seu público, o empreendimento recebeu, ainda em janeiro, mais de 3 mil clientes na primeira edição da corrida Track&Field Run Series. Março foi o momento de fazer uma homenagem especial às mulheres, com o sorteio de *vouchers* de desconto e brindes surpresa. Em agosto o Shopping Vila Olímpia foi mais um empreendimento Multiplan a participar do tradicional Festival de Sabores, que ofereceu combos especiais a preços fixos. O shopping também aderiu à promoção Comprou, Concorreu Dia das Crianças Musical, oferecendo prêmios e boa música ao público infantil.

Com os desafios impostos pela pandemia de COVID-19, o Shopping Vila Olímpia continuou firme no propósito de entregar a seus clientes experiências diferenciadas e prestação de serviço de excelência. Rapidamente, o shopping implantou as operações de *drive-thru* e venda direta, oferecendo aos clientes e lojistas novos formatos de relacionamento, como detalhado na [página 14](#). Além disso, persistiu na busca de alternativas para minimizar os impactos gerados pelas circunstâncias excepcionais da pandemia, realizando um constante trabalho da reciclagem do lixo e redução nos consumos de água e energia elétrica.

Área bruta locável: **28.365 m²**

Participação Multiplan: **60%**

Número de lojas: **218**

Empregos: **2.311**

Vendas em 2020: **R\$ 218,1 milhões**

Tráfego em 2020:

3 milhões de pessoas

Perfil do público:

87% classes A e B; 45% mulheres

São Paulo

www.shoppingvilaolimpia.com.br

www.facebook.com/shoppingvilaolimpia/

www.instagram.com/shoppingvilaolimpia/



ShoppingAnáliaFranco

Inaugurado em novembro de 1999, o ShoppingAnáliaFranco se tornou parte influente no processo de evolução da zona Leste de São Paulo, oferecendo ao longo desses anos estilo e experiência de vida aos moradores da região, que o têm como uma extensão de suas casas. Essa proximidade com os clientes tem relação com uma das mais marcantes características do empreendimento: a realização de eventos de grande porte e repercussão, que buscam sempre oferecer lazer, cultura e moda a todos, além de valorizar o lado social e humano de quem por ele passa.

Em 2020, a sólida relação do ShoppingAnáliaFranco com seu público foi reconhecida por meio de duas premiações: o empreendimento conquistou o primeiro lugar na categoria *Shopping Centers* entre as Melhores Empresas em Satisfação do Cliente, prêmio nacional concedido pelo Instituto MESC, e ficou em terceiro lugar, pelo segundo ano consecutivo, na pesquisa *Estadão Marcas Mais*, que destaca as marcas favoritas dos brasileiros.

Um dos pontos fortes do ShoppingAnáliaFranco é a variedade de lojas. Em dezembro de 2020, o público passou a contar com 13 novas marcas, com destaque para a chegada de uma loja âncora e duas operações internacionais. Mantendo o compromisso de ter um *mix* diversificado de marcas de qualidade, as inaugurações abarcaram os segmentos de moda masculina, feminina e infantil, acessórios, joias, artigos de presentes, alimentação e livraria. No último ano também foi realizada uma ampliação do espaço de recreação infantil.

No início de 2020, o shopping trouxe ao público grandes atrações, para agradar a todas as idades. O evento inédito *Manual do Mundo*, baseado no maior canal do YouTube sobre ciência e tecnologia em língua portuguesa, reuniu conhecimento e entretenimento para os frequentadores do empreendimento, e a exposição gratuita *Guns N'Roses Experience* exibiu o acervo da banda em um espaço de 450 m², que recebeu mais de 43 mil pessoas durante o período da exposição. O ShoppingAnáliaFranco também fez parte do circuito de eventos Multiplan que movimentou os empreendimentos de São Paulo em 2020, como o tradicional Festival de Sabores e a promoção *Comprou, Concorreu Dia das Crianças Musical*. E a celebração do aniversário do Tatuapé se uniu à comemoração da chegada da primavera com a exposição *Bem te Quero*, que exibiu pinturas de artistas da zona Lestes de São Paulo remetendo à estação mais florida do ano.

Com a chegada da pandemia de COVID-19, o ShoppingAnáliaFranco buscou se adaptar da melhor forma possível para continuar em contato com os clientes. A criação de conteúdos relevantes em suas redes sociais foi uma iniciativa que ajudou a proporcionar leveza para os clientes em casa, promover produtos e lojas, e principalmente manter a marca conectada com o público. A oferta do serviço de *drive-thru*, que permitiu aos clientes retirar suas compras em total segurança, fez tanto sucesso que ganhou um ponto fixo, com sinalização específica. O aplicativo *Multi* também teve um papel importante no relacionamento com os clientes, sendo muito utilizado para as funcionalidades de *delivery* e cadastro de notas para participação em promoções.



Área bruta locável: **51.590 m²**

Participação Multiplan: **30%**

Número de lojas: **402**

Expansões: **1**

Empregos: **3.018**

Vendas em 2020: **R\$ 778,5 milhões**

Tráfego em 2020:
7,9 milhões de pessoas

Perfil do público:
91% classes A e B; 56% mulheres



São Paulo



www.shoppinganaliafranco.com.br



www.facebook.com/shoppinganaliafranco/



www.instagram.com/analiafranco/

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS



JundiaíShopping

Desde sua inauguração, em outubro de 2012, o JundiaíShopping proporciona a Jundiaí e mais de sete cidades da região um *mix* completo de lojas e gastronomia, antes disponíveis somente em Campinas ou em São Paulo. Atualmente, mais de 200 lojas, entre marcas nacionais e internacionais, atendem um público qualificado e exigente. A gastronomia tem destaque com restaurantes renomados, como Outback e Madero. Em 2020, o empreendimento ganhou diversas novas lojas, como Adidas, Mundo do Cabeleireiro, Via Veneto, Bibi Calçados, Taco Bell e Biscoitê. Um destaque foi a chegada do Oba Hortifruti, que veio atender uma antiga demanda dos frequentadores por conveniência e mercado, além da inauguração das salas VIP do Cinépolis.

A programação de eventos do JundiaíShopping foi animada em 2020. Os pequenos se divertiram

com o Quintal de Férias, que atendeu mais de 4 mil crianças, e o Bloquinho Kids trouxe a folia carnavalesca para mais de 8 mil adultos e quase 6 mil crianças. Os Encontros de Carros Antigos retornaram à programação, passando a ser mensais, e o calendário ainda permitiu inaugurar a exposição internacional Happy Pop's, versão itinerante do Museu Mais Doce do Mundo, que funcionou até o fechamento temporário do shopping em razão da pandemia de COVID-19, no dia 20 de março. Na celebração do Dia da Criança, a campanha O Doce Sabor de Ser Feliz rendeu uma pitada de conhecimento e grandes aventuras na cozinha, e os clientes puderam trocar suas notas fiscais por um presente especial para os pequenos, um kit Gourmet Lhama da Puket, composto por um avental, uma forma e uma espátula.

Com as necessidades de restrição impostas pela pandemia, a partir de março o JundiaíShopping começou a implementar estratégias para garantir o atendimento ao público, como os serviços de *delivery* e *drive-thru*. As promoções também ajudaram a manter o engajamento do público nesse ano tão atípico, como as campanhas de Dia dos Pais e Dia das Crianças, na modalidade “comprou ganhou”. A incrível campanha de Natal de 2020 contou com a programação especial do Natal Encantado.

Para garantir a solidariedade nesse ano de pandemia, o JundiaíShopping participou da Campanha do Agasalho 2020, do Fundo Social de Solidariedade da Prefeitura de Jundiaí, além de ter doado 2 mil máscaras para a Prefeitura de Jundiaí.

Área bruta locável: **36.468 m²**

Participação Multiplan: **100%**

Número de lojas: **224**

Empregos: **2.390**

Vendas em 2020: **R\$ 340 milhões**

Tráfego em 2020:
3,1 milhões de pessoas

Perfil do público:
classes A e B



São Paulo



www.jundiaishopping.com.br



www.facebook.com/JundiaíShoppingOficial/



www.instagram.com/jundiaishopping/



ParkShopping São Caetano

Inaugurado em novembro de 2011 com infraestrutura completa de compras, serviços e entretenimento, o ParkShopping São Caetano se tornou referência como centro de compras e lazer para todos os momentos, um lugar acolhedor onde todos querem estar. Inserido no novo bairro modelo Espaço Cerâmica, ele constitui um projeto multiúso com área de 300 mil m², em um complexo com diversas torres residenciais e comerciais de alto padrão.

Cultivando a preferência do público por meio da constante inovação do mix de marcas e da realização de ações de marketing ao longo do ano, em 2020 o ParkShopping São Caetano manteve em sua estratégia as atividades de lazer e cultura para a comunidade, apesar dos desafios impostos pela pandemia. O empreendimento iniciou o ano oferecendo uma programação infantil gratuita para as férias de janeiro e o Carnaval. Foi também organizado o Festival de Verão Fundação das Artes, desenvolvido pela Multiplan, no Parque Espaço Cerâmica Tom Jobim, ao lado do shopping. Uma parceria do ParkShopping São Caetano com a Prefeitura de São Caetano, por meio da Secretaria de Cultura, essa foi a segunda edição do festival que traz apresentações culturais de qualidade aos moradores da região.

Para uma homenagem especial ao público feminino, o shopping escolheu o mês de março para realizar uma edição especial do tradicional Encontro de Carros Antigos, organizado pelo Automóvel Clube de São Caetano do Sul, proporcionando a presença de dois grupos femininos de colecionadoras. O ParkShopping São Caetano também se integrou ao circuito de eventos que trouxe aos empreendimentos da Multiplan de São Paulo o Festival de Sabores para a área gastronômica, e uma promoção especial para o público infantil, com a campanha Comprou, Concorreu Dia das Crianças Musical.

As restrições de funcionamento impostas com a chegada da pandemia de COVID-19 impulsionaram o empreendimento a fortalecer a relação com os clientes por meio das redes sociais e do aplicativo Multi, com ações de conscientização sobre higiene e saúde, além da criação de novos canais de vendas das lojas pelo site do ParkShopping São Caetano e pelo aplicativo Multi. O serviço de drive-thru, desenvolvido pela Multiplan, também foi adotado para facilitar as vendas nesse período.

Na retomada das atividades presenciais, e reforçando o posicionamento sustentável do empreendimento, foram adotadas todas as precauções para resguardar a saúde de clientes e colaboradores, como disponibilização de álcool em gel, máscaras, informativos, intensificação da limpeza de áreas de circulação, adoção de marcação para distanciamento, avaliação diária da temperatura de todos que acessam o shopping, aumento do cuidado com a ventilação interna e renovação do ar, instalação de tapetes sanitizantes nas entradas e instalação de caixa coletora para descartes de máscaras e luvas usadas. O ponto de coleta para descarte de lixo eletrônico permanece ativo no subsolo.

As campanhas de solidariedade marcaram esse ano de desafios no ParkShopping São Caetano. Para a campanha Multiplique o Bem, o shopping serviu de ponto de coleta de doações de alimentos e roupas para as vítimas da chuva na Baixada Santista. A Campanha do Agasalho também pôde contar com o apoio do empreendimento, que pelo nono ano consecutivo apoiou a ação organizada pelo Fundo Social de Solidariedade de São Caetano do Sul, em parceria com a Prefeitura Municipal; a iniciativa arrecadou roupas, sapatos, cobertores e outros itens que beneficiaram famílias carentes cadastradas em programas sociais do município. A Ação Especial GRAACC no Dia das Crianças contou com divulgação no site do ParkShopping São Caetano, que incentivou as doações à instituição. O shopping serviu ainda como ponto de vacinação da Campanha Nacional de Vacinação contra Poliomielite, que em outubro de 2020 atendeu crianças de 1 a 4 anos.

Área bruta locável: **39.253 m²**

Participação Multiplan: **100%**

Número de lojas: **250**

Empregos: **1.394**

Vendas em 2020: **R\$ 455,1 milhões**

Tráfego em 2020: **2,5 milhões de pessoas**

Perfil do público: **87% classes A e B**

São Paulo

www.parkshoppingsaocaetano.com.br

www.facebook.com/pssaocaetano/

www.instagram.com/parkshoppingsaocaetano/

RibeirãoShopping

Inaugurado em maio de 1981, o RibeirãoShopping foi um dos primeiros *shopping centers* instalados no interior do país e o primeiro de Ribeirão Preto, uma das cidades economicamente mais importantes do estado de São Paulo. Parte da história da cidade, em suas quatro décadas o empreendimento tem buscado contribuir para transformações que melhorem a vida do município. Assim, em 2017 foi inaugurado o Centro Médico Ribeirão Shopping e, em 2020, a Multiplan teve a satisfação de participar da entrega da ampliação da Av. Cel. Fernando Ferreira Leite, que interligou as zonas norte e sul da cidade – concluindo assim um projeto muito aguardado pelos cidadãos e que significou investimentos da companhia superiores a R\$ 15 milhões.

Em 2020 a Multiplan inaugurou o Centro Avançado de Pesquisa e Desenvolvimento (CAPED), construído pela companhia e com sede no Centro Médico do RibeirãoShopping. Na data de publicação deste relatório, o CAPED já tinha 14 estudos aprovados em diferentes fases da pesquisa clínica e já havia sido convidado para contribuir em mais de 60 pesquisas brasileiras e estrangeiras.



Uma das pesquisas em andamento analisa casos de Covid-19, liderado no Brasil pela equipe técnica do CAPED e com o envolvimento de sete centros de pesquisa espalhados pelo Brasil. Com 38 participantes selecionados a partir de um processo de recrutamento interno, o estudo, que é uma iniciativa internacional, realiza a observação de impactos cardiológicos em pacientes infectados pela doença.

Ao longo do ano, a Multiplan contribuiu com a cidade também dando continuidade à sua parceria entre o RibeirãoShopping e a Prefeitura de Ribeirão Preto para a manutenção do Parque das Artes. A revitalização do local, que teve início em 2015, contou com uma série de benfeitorias, como a troca de mais de 55 mil m² de grama, a instalação de uma pista interna de corrida e caminhada com quase 1.500 m de extensão e 3 m de largura – a maior da cidade –, e a construção de três pórticos para acesso ao parque, pontes e passarelas. A administração do Parque das Artes continua a cargo do RibeirãoShopping.

Outra melhoria oferecida à cidade pelo RibeirãoShopping em 2020 foi a readequação do Jardim Suspenso, área de decompressão do empreendimento, que trouxe melhorias ao projeto paisagístico e à segurança, oferecendo assim mais conforto aos clientes nessa área aberta de 4.093 m².

Além das melhorias proporcionadas pelo RibeirãoShopping a seus clientes e à sociedade em termos de urbanismo e adequação de instalações, no último ano o shopping realizou iniciativas e promoções que engajaram seu público. O Dia da Mulher foi comemorado com a realização do evento Mulheres que Lideram, em parceria com a *Revista Regional Acontece*.

2020 Relatório de Sustentabilidade

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

40

Área bruta locável: **74.881 m²**

Participação Multiplan: **81,6%**

Número de lojas: **426**

Empregos: **2.994**

Expansões: **9**

Vendas em 2020:
R\$ 509,4 milhões

Tráfego em 2020:
7,1 milhões de pessoas

Perfil do público: **73% classes A e B;**
53% mulheres



São Paulo



www.ribeiraoshopping.com.br



www.facebook.com/ribeiraoshopping/



www.instagram.com/ribeiraoshopping/

 **Multiplan**

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS



Shopping Santa Úrsula

Localizado no centro de Ribeirão Preto, o Shopping-SantaÚrsula é mais um empreendimento que concretiza o interesse da Multiplan de investir no desenvolvimento dessa cidade que faz parte de sua história.

Em 2020, o shopping recebeu seus clientes com importantes eventos e campanhas, além de tomar todas as providências para operar de maneira segura no contexto da pandemia de COVID-19. A instalação do sistema de *drive-thru* garantiu o atendimento dos clientes mesmo à distância, e a parce-

ria com a Delivery Center proporcionou aos lojistas mais uma oportunidade de aumentar suas vendas, garantindo a entrega aos clientes no mesmo dia da compra. A campanha digital Semana do Lápis Vermelho reforçou a relação com os clientes, oferecendo descontos de até 70% em produtos de diversos segmentos.

Nesse ano tão especial, a solidariedade também esteve presente no ShoppingSantaÚrsula, que participou da campanha Multiplique o Bem Vencendo a

COVID-19. Lançada pela Multiplan, a ação apoiou organizações que atuam em defesa de comunidades vulneráveis à doença.

Para celebrar o Natal, o ShoppingSantaÚrsula uniu-se ao RibeirãoShopping, na maior campanha já realizada pelos empreendimentos, que contemplou 216 clientes com 210 vales-compras de R\$ 5 mil e 6 vales-compras de R\$ 100 mil. A promoção foi 100% digital, realizada por meio do *superapp* Multi, de forma rápida, fácil e totalmente segura.

Área bruta locável: **23.329 m²**

Participação Multiplan: **100%**

Número de lojas: **198**

Empregos: **1.791**

Vendas em 2020: **R\$ 85,8 milhões**

Tráfego em 2020:

1,1 milhão de pessoas

Perfil do público:

57% classes A e B; 66% mulheres



São Paulo



www.shoppingsantaursula.com.br



www.facebook.com/shoppingsantaursula/



www.instagram.com/shoppingsantaursula/

BH Shopping

O pioneirismo e a ousadia característicos da Multiplan se refletem no BH Shopping, o primeiro *shopping center* desenvolvido pela companhia e o primeiro do Estado de Minas Gerais, inaugurado em setembro de 1979. Construído no bairro de Belvedere, distante do centro urbano, o empreendimento apostou no crescimento da cidade naquela direção e acabou fazendo história ao contribuir para o desenvolvimento e a valorização da região.

O BH Shopping tem uma relação estreita com a sustentabilidade, e há mais de seis anos produz adubo orgânico com base nos resíduos de alimentos dos restaurantes, o qual é utilizado para fazer a manutenção de 61 mil m² de área verde, dentro e fora do empreendimento. O lixo inorgânico – papel, plástico, metal, madeira – também é separado para ser devidamente reciclado.

Se dentro do shopping a presença da natureza é reforçada pela inserção de jabuticabeiras, orquídeas e palmeiras nos espaços comuns e nos Jardins Suspensos do Piso Mariana, a dedicação ao verde vai além dos espaços do em-



preendimento: vizinha ao BH Shopping, a Praça Marcelo Góes Menicucci, no Belvedere, tem toda sua manutenção paisagística feita pelos profissionais do shopping, em um projeto vencedor de quatro prêmios do programa Adote o Verde, criado pela Prefeitura de Belo Horizonte.

No período 2019-2020, o BH Shopping passou por revitalizações internas e externas para celebrar seus 40 anos de existência, tornando-se ainda mais sustentável e cheio de vida, com maior incidência de luz natural e grande variedade de plantas. As reformas trouxeram inúmeros benefícios, como a economia de até 40% de energia, em decorrência de melhorias como escadas rolantes novas e modernas e um novo piso na praça de alimentação que reflete a luminosidade natural e reduz a necessidade de lâmpadas.

No último ano, os *shoppings* da Multiplan em Belo Horizonte – BH Shopping, DiamondMall e Pátio Savassi – foram palco da mostra Janelas CASACOR, que, inspirada pelas mudanças explicitadas pela pandemia de COVID-19, propõe ressignificar a relação das pessoas com suas casas por meio de novas soluções, ideias e caminhos, com base na percepção dos mais renomados profissionais das áreas de arquitetura, *design* e paisagismo. Assim, de outubro a novembro de 2020, os visitantes do BH Shopping puderam conferir essas reflexões sobre o novo morar.

Em uma importante ação de solidariedade, em 2020 o BH Shopping recebeu doações para os desabrigados das chuvas em Minas Gerais, em parceria com o Serviço Social Autônomo (Servas). Foram arrecadados itens de limpeza, de higiene pessoal, alimentos não perecíveis, água mineral e cobertores.



Área bruta locável: **46.969 m²**

Participação Multiplan: **100%**

Número de lojas: **445**

Expansões: **5**

Empregos: **6.134**

Vendas em 2020: **R\$ 679,7 milhões**

Tráfego em 2020:
5,3 milhões de pessoas

Perfil do público:
90% classes A e B; 61% mulheres

 Minas Gerais

 www.bhshopping.com.br/

 www.facebook.com/BHShopping/

 www.instagram.com/bhshopping/

2020 Relatório de Sustentabilidade

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

42

 Multiplan



DiamondMall

Inaugurado em novembro de 1996 no bairro de Lourdes, uma das regiões mais nobres de Belo Horizonte, o DiamondMall reúne as melhores marcas nacionais e internacionais em um projeto arquitetônico arrojado, que lembra o formato de um diamante. Vitrines externas apresentam as novidades ao público em campanhas marcadas pela ousadia e criatividade. A arte e a cultura completam esse empreendimento, projetado especialmente para quem busca conforto, estilo e elegância.

O ano de 2020, começou com o evento de Férias de Verão: Pequenos Grandes Chefs. Em um ambiente lúdico, montado especialmente para os pequenos, as crianças puderam se divertir com oficinas de culinária gratuitas, ministradas pela equipe especializada do Espaço Corre Cutia.

Em março, com o fechamento ocasionado pela pandemia de COVID-19, o DiamondMall buscou atender seus clientes da melhor forma possível, por meio de *delivery* e *drive-thru*, que deram origem ao canal de venda direta. A reabertura foi o momento de investir na comunicação com os lojistas, os clientes e os colaboradores para incentivar os cuidados de higiene e prevenção, bem como ressaltar o uso obrigatório de máscara e a necessidade de distanciamento entre pessoas. Além disso, foram realizados treinamentos com a participação de todos os funcionários, para orientá-los sobre as melhores práticas de comportamento e de convivência.

Uma ferramenta utilizada para manter o relacionamento com o público diante das restrições da pandemia foi o aplicativo Multi, por meio do qual os clientes podem fazer suas compras e receber os pedidos em sua casa. O aplicativo também permite pagar estacionamento, consultar horários e novidades do DiamondMall e participar das promoções, entre outras comodidades que ajudaram a fortalecer o laço com os clientes.

O DiamondMall participou, junto com os outros empreendimentos da Multiplan em Belo Horizonte, da mostra Janelas CASACOR, que transformou vitrines em janelas para uma nova visão de mundo sobre o morar após o início da pandemia. Para tornar a experiência dos visitantes do evento ainda mais especial, o shopping realizou a promoção Janelas DiamondMall.

A solidariedade também esteve presente no DiamondMall em 2020, de diferentes formas. Uma delas foi o apoio ao projeto Lacre do Bem, que recolhe lacres de latinhas de alumínio para trocá-los por cadeiras de rodas, as quais são doadas a creches que cuidam de crianças com paralisia cerebral ou mobilidade reduzida. Outra foi a parceria com o Serviço Social Autônomo (Servas) para ajudar os desabrigados pelas fortes chuvas que atingiram o estado de Minas Gerais, que permitiu arrecadar 1.470 produtos de higiene pessoal e 1.121 peças de vestuário, além de produtos de limpeza, peças de cama, mesa e banho, e água mineral. O tradicional apoio à Campanha Outubro Rosa também foi renovado, com a mudança de cor da fachada do empreendimento. As celebrações de Natal também foram marcadas pela solidariedade, com a parceria com ação social Árvore do Bem, que arrecadou presentes para crianças e idosos de nove entidades de Belo Horizonte.

O Natal do DiamondMall celebrou a data com a decoração Natal dos Ursos, feita para atrair e encantar os clientes. Driblando as dificuldades colocadas pela pandemia ao encontro com o Bom Velhinho, a tecnologia permitiu que todos pudessem levar para casa a tradicional foto com o Papai Noel, com a ajuda de um totem eletrônico que gerava uma foto gratuita, na hora.

Área bruta locável: **21.351 m²**

Participação Multiplan: **90%**

Número de lojas: **271**

Expansões: **1**

Empregos: **2.470**

Vendas em 2020: **R\$ 356,1 milhões**

Tráfego em 2020:

3,2 milhões de pessoas

Perfil do público:

90% classes A e B; 55% mulheres



Minas Gerais



www.diamondmall.com.br



www.facebook.com/DiamondMall/



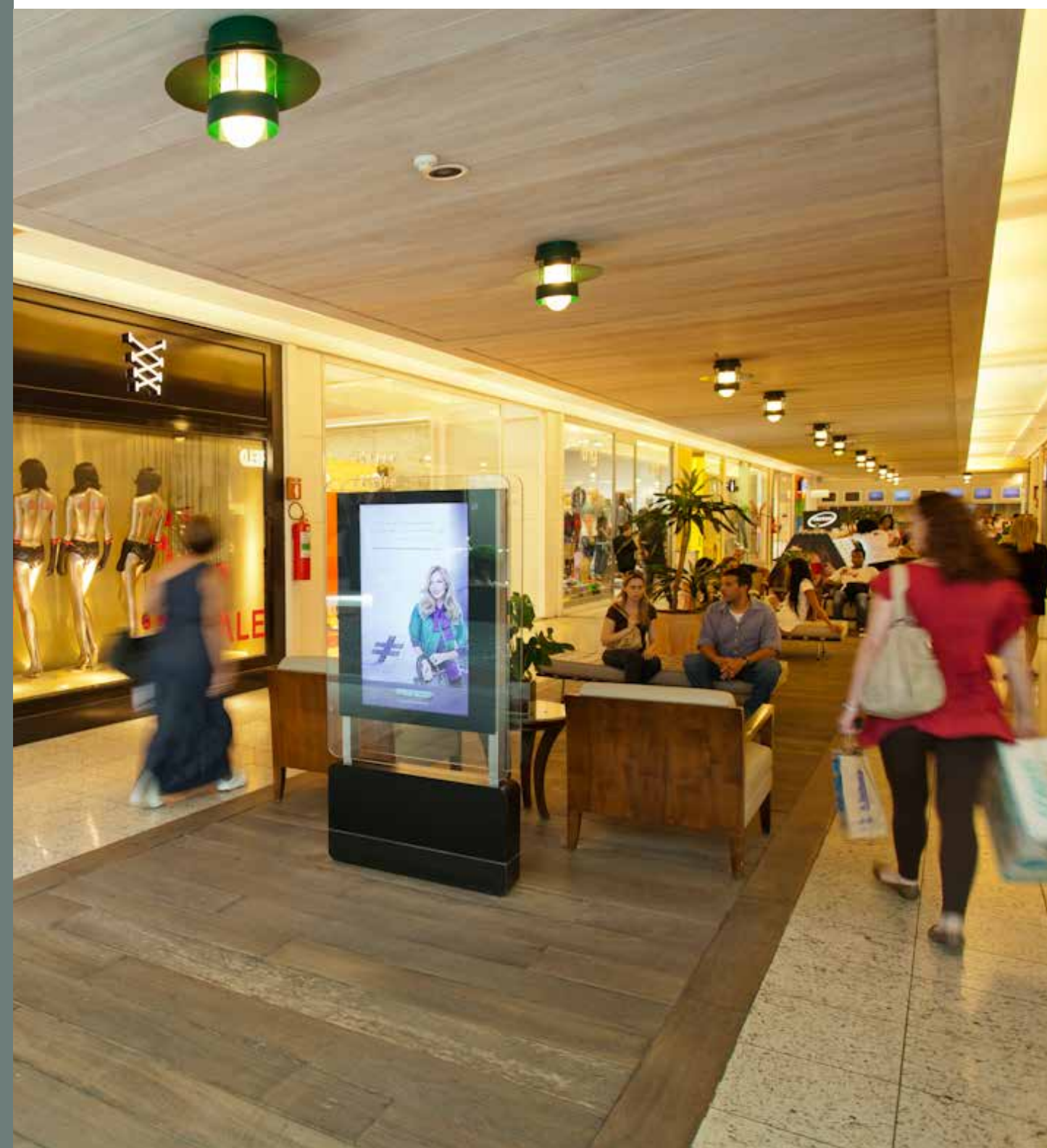
www.instagram.com/diamondmall/

Pátio Savassi

O projeto arquitetônico do Pátio Savassi faz do empreendimento uma grande praça de bairro, com áreas de convivência ao ar livre, jardins, cafés, restaurantes e teatro. O empreendimento é um exemplo de sucesso na integração com as ruas do entorno da Savassi, região reconhecida por seu potencial de consumo. Com um renomado *mix* de marcas e diversas operações de moda no segmento *premium*, o shopping é considerado um local de vanguarda, além de ser referência também em cultura, com uma atraente programação em seu teatro.

Adquirido pela Multiplan em 2007, o Pátio Savassi já passou por duas fases de expansão desde então e vem apresentando resultados crescentes de vendas e receita. A companhia já comprou dois terrenos que somam mais de 3 mil m² em áreas vizinhas, com potencial para futuras expansões.

Com a pandemia de COVID-19, o Pátio Savassi reforçou sua rotina de higienização e adotou medidas rigorosas de segurança, previstas tanto no protoco-



lo elaborado por infectologistas contratados pela Multiplan quanto naquele elaborado pela prefeitura de Belo Horizonte. Entre as medidas adotadas estão a aferição da temperatura de todas as pessoas que entram no shopping, a limitação da capacidade máxima dentro das lojas, o uso obrigatório de máscaras e as demarcações nos pisos a fim de preservar a distância mínima necessária entre os visitantes.

Entre os eventos realizados pelo Pátio Savassi em 2020 esteve a terceira edição do Design Vision, um projeto que exhibe as criações de estudantes de moda como forma de estimular o *design* sustentável baseado no reaproveitamento de resíduos têxteis. Outro evento de destaque foi a exposição Amor de Porta em Porta, que exibiu as fotografias de Barbara Dutra, fotógrafa que se propôs homenagear as mães como verdadeiras heroínas deste momento desafiador trazido pela pandemia. Junto com os demais empreendimentos da Multiplan em Belo Horizonte, o Pátio Savassi participou ainda da mostra Janelas CASACOR, que buscou ressignificar a relação das pessoas com suas casas por meio de novas soluções propostas por renomados profissionais do *design*, paisagismo e outros agentes da cena cultural.

O Pátio Savassi também se integrou à parceria com o Serviço Social Autônomo (Servas), recebendo doações para os desabrigados das chuvas em Minas Gerais – foram arrecadados itens de limpeza, de higiene pessoal, alimentos não perecíveis, água mineral e cobertores.

2020

Relatório de Sustentabilidade

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

44

Área bruta locável: **21.108 m²**

Participação Multiplan: **96,5%**

Número de lojas: **236**

Expansões: **3**

Empregos: **2.178**

Vendas em 2020:
R\$ 266,3 milhões

Tráfego em 2020:
4 milhões de pessoas

Perfil do público:
93% classes A e B; 56% mulheres



Minas Gerais



www.patiosavassi.com



www.facebook.com/meupatiosavassi/



www.instagram.com/meupatiosavassi/



BarraShoppingSul

Inaugurado em novembro de 2008, o BarraShoppingSul possui um projeto arquitetônico moderno, com grandes estruturas de vidro que favorecem o aproveitamento da luz natural. Projetado sob o conceito multiúso, ele se integra com as torres comerciais Cristal Tower e Diamond Tower e com o edifício residencial Residência du Lac, o único de Porto Alegre integrado a um shopping center.

Em 2020, o BarraShoppingSul promoveu algumas ações que foram destaque no calendário do varejo da cidade. Uma delas foi a exposição Happy Pop's, uma versão pocket do Museu Mais Doce do Mundo, que também teve temporadas em São Paulo e no Rio de Janeiro. A exposição contou com 5 salas e mais de 30 ângulos diferentes pensados nos mínimos detalhes para despertar memórias afetivas. Todos os ambientes foram cuidadosamente pensados para serem fotografados e filmados, possibilitando que o público compartilhasse conteúdo em suas redes sociais. Passaram pelo espaço mais de 34.500 pessoas.

Outro destaque foi o projeto CineBarraVibes. Inédito na cidade, o evento ofereceu ao público a projeção de filmes na fachada externa do shopping, em uma área preparada para o público aproveitar o cinema ao ar livre, gratuitamente. Além de aproveitar o momento nas espreguiçadeiras, paletes com almofadas e barracas com alimentos e bebidas, o público também pôde contar com 50 vagas de drive-in, onde era possível assistir aos filmes de dentro do carro, utilizando a tecnologia de frequência FM para sintonizar o áudio. A ação ainda contou com a parceria do projeto Mesa Brasil Sesc, incentivando o público a doar 1 kg de alimento não perecível para contribuir com essa rede permanente de solidariedade que atua desde 2003 no Rio Grande do Sul com o objetivo de evitar o desperdício de alimentos e diminuir as carências nutricionais da população.

O BarraShoppingSul também se integrou à segunda edição do Festival de Sabores, que ofereceu aos clientes cardápios especiais a preço fixo e permitiu ao público conhecer o mix de operações inéditas do Baixo Barra, que reúne na zona Sul da capital gaúcha um polo de experiências gastronômicas exclusivas que agrada a todos os paladares.

Diante do fechamento imposto pela pandemia de COVID-19, o BarraShoppingSul procurou realizar uma série de ações para manter o relacionamento com seu público. O projeto #BarraNaSuaCasa levou dicas de profissionais para manter o equilíbrio, playlists no Spotify, atividades para as crianças, receitas para preparar em casa e opções de #FaçaVocêMesmo para colocar a criatividade em prática. O projeto contou com participações especiais, como a da jornalista Maysa Bonissoni, que ofereceu uma Oficina de Páscoa. A CIA Athletica disponibilizou uma grade de atividades físicas on-line gratuitas, abrangendo de alongamentos e exercícios de pilates a brincadeiras para as crianças.

Nesse ano em que as famílias tiveram de modificar a rotina e entreter os filhos em casa, o BarraShoppingSul lançou uma ação inédita para marcar o Dia das Crianças. Com o fechamento temporário de seu espaço de recreação infantil, o BarraCadabra, a fim de atender os protocolos de segurança, o shopping garantiu as brincadeiras de uma forma diferente, além de contribuir para entidades sociais da capital. Em uma ação promocional, o BarraShoppingSul criou três vitrines com decoração lúdica e repletas de itens como brinquedos e roupas infantis, no valor de R\$ 5 mil cada, para serem sorteadas entre os clientes, que retiravam seus números da sorte a cada R\$ 200 em compras e precisavam cadastrá-los no aplicativo Multi. No mesmo local, foi montado um ponto de coleta de doações de brinquedos e alimentos não perecíveis, que foram destinados ao Mesa Brasil para beneficiar entidades sociais dedicadas ao atendimento de pessoas em vulnerabilidade social. O BarraShoppingSul ainda doou 70 cestas básicas para complementar a ação social de Dia das Crianças.

Para as celebrações natalinas, o shopping garantiu o encontro com o Papai Noel de forma virtual, em um espaço exclusivo que devia ser previamente agendado. Outra novidade do Natal 2020 foi a Fonte dos Desejos, onde os visitantes podiam jogar uma moeda e fazer seu pedido; as moedas foram recolhidas e destinadas à Aldeia da Fraternidade, instituição que apoia crianças em vulnerabilidade social.



Área bruta locável: **72.148 m²**

Participação Multiplan: **100%**

Número de lojas: **296**

Empregos: **4.476**

Vendas em 2020:

R\$ 388,6 milhões

Tráfego em 2020:

4,6 milhões de pessoas

Perfil do público:

86% classes A e B; 55% mulheres

Rio Grande do Sul

www.barrashoppingsul.com.br

www.facebook.com/BarraShoppingSul/

www.instagram.com/barrashoppingsul/



ParkShopping Canoas

Com um inovador projeto arquitetônico que inclui o conceito de interação entre as pessoas e os espaços, o ParkShopping Canoas entrou em funcionamento em novembro de 2017, assentado no tripé natureza, entretenimento e compras. Um dos seus grandes diferenciais está na proximidade com o Parque Municipal Getúlio Vargas, revitalizado pela Multiplan e interligado ao shopping por uma linda passarela. Além de garantir um empreendimento de alta qualidade ligado a uma área verde que recebe manutenção frequente, a Multiplan realizou melhorias em seu entorno, como construções de vias, elementos de sinalização, calçadas e subestações de energia e linha de transmissão. O shopping conta ainda com uma pista de patinação no gelo e um centro de eventos para 1.200 pessoas.

Em 2020, o empreendimento manteve a abordagem de investir em eventos para engajar seus frequentadores. Pelo terceiro ano seguido, o Folia no Park, evento de Carnaval do ParkShopping Canoas, foi um grande sucesso, oferecendo atividades gratuitas aos públicos de todas as idades e até seus *pets*. Com oficina de máscaras, concurso de fantasias e bailinho, o evento trouxe uma semana inteira de diversão para a família.

Com o Park Gallery, o ParkShopping Canoas reforça seu compromisso de levar arte para o cotidiano dos visitantes, que em 2020 marcou presença no shopping em diferentes formatos. Um destaque foi a instalação de Ane Schütz, que criou um ambiente divertido ao dispor 331 sombrinhas coloridas na parte central do empreendimento, filtrando a luz natural em diversos tons e formas. A Park Gallery também brindou seus clientes com uma coleção artística de canecas de cerâmica. A promoção Colors Spring Art trouxe quatro modelos com ilustrações personalizadas criadas por artistas gaúchos.

O esporte também esteve presente no ParkShopping Canoas, que durante um fim de semana inteiro sediou uma competição oficial de vôlei de praia na Arena do Park, uma área de 2 mil m² dentro do shopping, onde o público pode aproveitar diversas atividades e atrações esportivas. O torneio, chancelado pela Federação Gaúcha de Vôlei de Praia e atletas considerados promessas gaúchas no esporte.

O objetivo foi fortalecer a modalidade para o público em geral e fomentar a prática entre novos adeptos. As três duplas mais bem colocadas receberam premiação.

Atento às tendências potencializadas ao longo da pandemia, o ParkShopping Canoas seguiu inovando e lançou um estúdio completo para gerar conteúdo, transmitir lives e promover eventos *on-line*. Em 230 m², o Park Studio tem estrutura e equipamentos de última geração, dois palcos, filmagem com quatro câmeras, sonorização e iluminação completa e grua de 6 m, entre outros recursos. Além de atender artistas, empresas e influenciadores digitais, sua proposta também inclui gerar conteúdos próprios para os canais do ParkShopping Canoas.

As ações promocionais para datas comemorativas também movimentaram o ParkShopping Canoas em 2020. Para o Dia dos Namorados, o shopping criou uma ação surpreendente, projetando durante uma semana em sua fachada mensagens de amor enviadas em suas redes sociais, o que ajudou a irradiar o clima de amor entre as pessoas e gerar uma atmosfera positiva em meio ao isolamento social. O mês das crianças ficou marcado pela exposição Dragões, que criou um circuito contemplativo de trajetória definida e sem contato físico, permitindo às crianças se encantar com os seres mitológicos robotizados que soltavam até fumaça, tudo respeitando os protocolos de segurança e distanciamento relacionados à pandemia de COVID-19.

Já as celebrações natalinas de 2020 foram marcadas pelo Natal Colorido, que permitiu ao ParkShopping Canoas receber o público em uma atmosfera alegre, iluminada e colorida, com enfeites e lâmpadas espalhados pelo shopping e um ambiente principal com renas e Papai Noel cenográficos. O clima natalino da decoração integrou-se às instalações artísticas do Park Gallery, como a da artista plástica Ane Schütz, combinação que resultou em um cenário de muitas cores.

Nesse ano atípico de contatos físicos evitados, o Papai Noel foi virtual: em um totem de fotos especial, as famílias escolhiam a vestimenta com a qual o Bom Velhinho sairia na foto, levando o registro impresso para casa. O Natal do ParkShopping Canoas contou, ainda, com quatro vitrines com dicas de presentes de influenciadores digitais, que gravaram vídeos com as sugestões para as redes sociais do shopping.



Área bruta locável: **48.779 m²**

Participação Multiplan: **82,3%**

Número de lojas: **296**

Empregos: **3.268**

Vendas em 2020:

R\$ 392,1 milhões

Tráfego em 2020:

4,6 milhões de pessoas

Perfil do público:

classes A e B; 57% mulheres

Rio Grande do Sul

www.parkshoppingcanoas.com.br/

www.facebook.com/ParkShoppingCanoasOficial

www.instagram.com/parkshoppingcanoas/



ParkShoppingBarigüi

Inaugurado em 2003, o ParkShoppingBarigüi é referência em consumo, lazer e entretenimento em Curitiba. O primeiro empreendimento da Multiplan na região Sul do Brasil revolucionou o setor na capital paranaense, e seu pioneirismo criou um padrão de serviço e entretenimento que conquistou o consumidor curitibano. Seu projeto arquitetônico favorece a integração com o ambiente, por meio do uso de vidros e recortes na estrutura que valorizam a luz, o verde e a beleza natural da região. Concebido sob o conceito multiuso, com previsão de futuros edifícios comerciais, ele tem impulsionado o desenvolvimento em seu entorno.

Em 2020, a Multiplan anunciou investimentos na terceira e maior expansão do ParkShoppingBarigüi, que ganhará mais de 15 mil m² em área bruta locável, com 75 novas lojas, centro médico com 24 clínicas de diversas especialidades, centro de eventos com 1.800 m² e ainda um Park Gourmet com novos restaurantes e cafés. A expansão inclui também o Parque Viva Barigüi, um projeto inspirado pelos princípios da preservação ambiental, do desenvolvimento sustentável local e da promoção da qualidade de vida, que vai criar um corredor ecológico entre o shopping e o Parque Barigui, um dos principais cartões postais da cidade, que será revitalizado.

No último ano, o ParkShoppingBarigüi trouxe ao público 26 novas lojas nacionais e internacionais dos segmentos de moda feminina e masculina, roupa íntima, artigos esportivos, artigos infantis, cosméticos orgânicos e alimentação, incluindo uma das maiores redes de joalheria do Brasil, a Monte Carlo. Entre as novidades de alimentação, o empreendimento passou a contar com uma unidade da rede Coco Bambu. As novas marcas reforçam o posicionamento do shopping quanto a ampliar a mix de operações e manter seu reconhecimento como o mais completo de Curitiba.

As ações promocionais do ParkShoppingBarigüi em 2020 foram marcadas por inovações diante das circunstâncias colocadas pela pandemia de COVID-19.

Durante as comemorações de Páscoa, o shopping enviou 1.500 alfajores para as residências de mais de 500 clientes, jornalistas e influenciadores digitais de Curitiba, e mais de 2 mil alfajores para os profissionais de saúde da linha de frente no combate ao coronavírus. Para o Dia das Mães, o empreendimento lançou o serviço de *drive-thru*. A celebração do Dia dos Namorados foi oportunidade para o lançamento do canal de venda direta, detalhado na [página 14](#) e do Personal Shopper, uma consultoria de presentes *on-line* e personalizada, para facilitar as compras. Já para o Dia dos Pais, o shopping criou uma ação de relacionamento com a base dos clientes do programa MultiVocê, estimulando o retorno às instalações do empreendimento. As ações de inovação e estratégia omnicanal foram reforçadas pelo aplicativo Multi, a plataforma integrada de venda *on-line* da Multiplan que permite comprar diretamente pelo aplicativo e receber os pedidos no mesmo dia.

Em 2020, o ParkShoppingBarigüi manteve suas ações de solidariedade. Por meio de parceria com a Fundação de Ação Social (FAS), da Prefeitura de Curitiba, e com o Programa do Voluntariado Paranaense (Provopar), do Governo do Paraná, o empreendimento foi ponto de coleta de roupas, alimentos e produtos de higiene e limpeza para doação a duas entidades que atendem famílias em situação de risco e vulnerabilidade social da capital paranaense e região metropolitana; a campanha resultou na doação de mais de 550 kg de alimentos e cerca de 4,5 mil peças de roupas e calçados. Durante as celebrações natalinas, o shopping instalou uma Fonte Solidária, onde os visitantes podiam fazer um desejo e jogar moedas, que foram depois doadas ao projeto Dê Uma Chance, que atende comunidades carentes. Como ocorre todos os anos nas ações de Natal do ParkShoppingBarigüi, o empreendimento entregou panettones para as famílias do setor de Transplante de Medula Óssea (TMO) do Hospital das Clínicas de Curitiba.



Área bruta locável: **52.324 m²**

Participação Multiplan: **93,3%**

Número de lojas: **322**

Expansões: **2**

Empregos: **3.740**

Vendas em 2020:
R\$ 717,3 milhões

Tráfego em 2020:
6,7 milhões de pessoas

Perfil do público:
91% classes A e B; 54% mulheres



Paraná



www.parkshoppingbarigui.com.br



www.facebook.com/PShoppingBarigui/



www.instagram.com/parkshoppingbarigui/



ParkShopping

O mais completo e um dos mais sofisticados *shopping centers* de Brasília, o ParkShopping foi inaugurado em novembro de 1983. Em dezembro de 2012, passou a integrar um complexo multiúso junto com o ParkShopping Corporate, duas torres comerciais construídas em seu terreno e interligadas ao shopping por meio de uma passarela.

Focado na sustentabilidade, o ParkShopping tem ações importantes para a eficiência no uso de água, energia e na gestão de resíduos e efluentes. Em 2020, o empreendimento prosseguiu seu trabalho de conscientização junto ao público interno para aprimorar e otimizar a gestão de resíduos, fazendo os ajustes necessários ao momento excepcional trazido pela pandemia de COVID-19. O volume de recicláveis atingiu a meta prevista, passando de 23% em 2019 para 25%, e em 2021 a meta é atingir a marca dos 28%. A coleta e destinação adequada de vidros, lâmpadas e baterias foi mantida.



A gestão de efluentes, realizada por empresa especializada, também recebeu atenção, com sua periodicidade e escopo ajustados à nova situação de funcionamento do shopping. No último trimestre, foram iniciados testes da nova estação de tratamento de efluentes do ParkShopping, a fim de comprovar o atingimento dos índices de qualidade do efluente previstos em legislação. Isso permitirá ao empreendimento cessar o pagamento de uma sobretaxa regular, proporcionando uma economia de cerca de 40% na conta de água. A eficiência no uso de água foi incrementada com a instalação de arejadores nas torneiras e controladores de fluxo nas válvulas de descarga dos sanitários. Quanto ao uso de energia, o ParkShopping continuará utilizando energia comprada no mercado livre, tendo já energia contratada para os próximos cinco anos, o que trará uma economia mensal estimada em pelo menos 35%.

Entre suas ações junto ao público, teve destaque em 2020 o Natal solidário do ParkShopping, com a doação de 10% da bilheteria arrecadada pelo Trenzinho do Bem, atração especial de Natal, à instituição social Casa de Ismael. A instituição, que atende crianças, adolescentes e respectivas famílias em situação de risco e vulnerabilidade social, em Brasília, recebeu R\$ 17.339 para suas obras de assistência.

2020

Relatório de Sustentabilidade

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

48

Área bruta locável: **53.117 m²**

Participação Multiplan: **73,4%**

Número de lojas: **400**

Expansões: **9**

Empregos: **2.932**

Vendas em 2020:
R\$ 879,7 milhões

Tráfego em 2020:
7,9 milhões de pessoas

Perfil do público:
84% classes A e B; 61% mulheres



Distrito Federal



www.parkshopping.com.br



www.facebook.com/ParkShoppingBrasilia



www.instagram.com/parkshoppingbsb/



Parque Shopping Maceió

Primeiro empreendimento da Multiplan no Nordeste do Brasil, o Parque Shopping Maceió foi desenvolvido em parceria com a Aliansce Sonae e inaugurado em novembro de 2013. Ocupando uma área privilegiada e em expansão na capital alagoana, ele oferece 200 lojas, muitas delas inéditas na cidade, além de praça de alimentação, três restaurantes independentes, modernas salas de cinema e cerca de 2 mil vagas de estacionamento. Empreendimento de padrão internacional, o centro de compras vai se integrar ao Masterplan, um complexo imobiliário de 200 mil m² com torres residenciais e empresariais, além de um parque com ampla área verde.

Em 2020, o Parque Shopping Maceió deu continuidade a suas iniciativas de sustentabilidade, como a ação Parede Sustentável, que incentivou o descarte correto para a coleta seletiva e a reciclagem de resíduos como óleo, pilhas e baterias, e jornais e revistas. A oferta de coletores para líquidos aperfeiçoou a coleta seletiva, destinando esse tipo de resíduo de forma apropriada, e a campanha de troca de óleo de cozinha usado por detergente líquido ajudou a incentivar o cuidado com o meio ambiente. Combinando sustentabilidade e saúde, o empreendimento realizou a Feirinha Verde, projeto de comercialização de produtos orgânicos, 100% livres de agrotóxicos, produzidos por agricultores locais.

Além dos eventos realizados em seu espaço, o Parque Shopping Maceió promove ações que buscam melhorar a cidade para todos os cidadãos, a exemplo do mutirão de limpeza de praia realizado em 2020 em parceria com voluntários do projeto Salvando Patas, na praia de Cruz das Almas. A ação contou com empresas parceiras e lojistas do shopping, buscando conscientizar a população a respeito dos cuidados com o meio ambiente.

O Parque Shopping Maceió cultiva uma relação próxima com seus clientes, e isso não foi diferente mesmo com o distanciamento imposto pela pandemia de COVID-19. O empreendimento implementou uma série de iniciativas de apoio a seus lojistas, que ajudaram a levar conforto e facilidade aos consumidores. Uma delas foi o serviço de *drive-thru*, que organizou a entrega agendada dos produtos comprados pelos canais de venda *on-line*, como o *e-commerce* ou a conta de WhatsApp de cada loja. Para a reabertura, o shopping implantou um protocolo de segurança assinado pelo Hospital Sírio Libanês e seguiu todas as normas, com redução de público, exigência do uso de máscara em tempo integral, desinfecção de corrimãos com raios UV nas escadas,

instalação de totens de álcool em gel, aferição de temperatura nas entradas e renovação do ar a cada duas horas. Foram feitas adaptações para restringir o contato físico entre as pessoas, evitando-se a aglomeração nos guichês de pagamento do estacionamento, além de instalação de sensores automáticos nas cancelas.

O ano de 2020 do Parque Shopping Maceió começou com a presença do público infantil, que foi recebido para a Super Corrida Kids, um evento que uniu a prática da atividade física a aspectos lúdicos que embalam o universo das crianças, como o uso de fantasias e a companhia de personagens adultos ao longo do percurso. O Carnaval também foi dos pequenos no Parque Shopping Maceió, que organizou bailinhos infantis gratuitos, além de desfile de fantasias, brincadeiras e, claro, muito frevo, recebendo mais de 1.000 pessoas por dia. O público esteve novamente no foco da campanha Pintou Diversão, que celebrou o mês das crianças presenteando-as com um *kit tie-dye* sob medida.

Outra ação de destaque em 2020 foi a realização da I Feira do Empreendedor LGBTQIA+ de Maceió, no espaço interno do shopping. O evento gratuito incentivou a venda de produtos e serviços de microempreendedores e ofereceu uma programação artística e educacional. A iniciativa foi uma realização do projeto voluntário Valoriza, nascido de uma parceria com a TODXS Brasil, que busca empoderar a comunidade LGBTQIA+ do estado de Alagoas e dar visibilidade a suas demandas.

Endereço das mais desejadas grifes da cidade, em 2020 o Parque Shopping Maceió lançou a segunda edição do Parque Fashion com um projeto 100% *on-line*, que ofereceu uma programação especial de desfiles transmitidos pelo YouTube e Instagram para apresentar as principais tendências da coleção Primavera-Verão 2021. O evento foi complementado por três exposições com o mote da campanha Moda Por Onde Você Passa.

Para encerrar o ano, o Parque Shopping Maceió organizou uma linda celebração natalina, com a promoção Viva a Magia do Natal Parque Shopping, que premiou ganhadores com vales-compra e um SUV Nivus Highline 2020, além de uma linda decoração acompanhada de música ao vivo. O Papai Noel esteve presente em ações digitais e presencialmente, sempre mantendo o distanciamento social.

Área bruta locável: **39.214 m²**

Participação Multiplan: **50%**

Número de lojas: **200**

Empregos: **3.401**

Vendas em 2020: **R\$ 337,1 milhões**

Tráfego em 2020: **3,4 milhões de pessoas**

Perfil do público: **classes A, B e C**

Alagoas

www.maceioparqueshopping.com.br

www.facebook.com/ParqueShoppingMaceio/

www.instagram.com/parqueshoppingmaceio/

Incorporação imobiliária

A Multiplan adota uma abordagem multiúso para seus empreendimentos, procurando agregar a seus *shopping centers* aspectos valorizados no mundo contemporâneo, como praticidade, comodidade e respeito ao meio ambiente. É por meio dessa abordagem que as incorporações imobiliárias se inserem no portfólio da companhia, permitindo que áreas empresariais e residenciais sejam células de um amplo núcleo capaz de atender a maioria das necessidades da população, como moradia, trabalho, lazer, compras e serviços. Isso traz benefício para os empreendimentos, seus investidores e para os usuários.

Imagem ilustrativa Torre Victoria -
Projeto Golden Lake



2020 Relatório de
Sustentabilidade

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

50

 Multiplan

Empreendimentos comerciais para locação



PARKSHOPPING CORPORATE

www.parkshoppingcorporate.com.br

Localizado em Brasília, no Distrito Federal, o ParkShopping Corporate é integrado ao ParkShopping por meio de uma passarela coberta. Contando com 13.360 m² de área bruta locável, o empreendimento foi entregue em 2012, após uma execução de obras que foi considerada exemplo de boas práticas pelo Centro de Tecnologia em Edificações (CTE), tendo recebido posteriormente a certificação LEED Gold, concedida pela Green Building Council Brasil.

Em 2020, a receita do empreendimento foi de R\$ 5,4 milhões, um aumento de 61,3% em relação ao ano anterior.



MORUMBI CORPORATE

www.multiplan.com.br/pt-br/imobiliario/comercial/morumbi-corporate

Inaugurado em 2013 em São Paulo, o Morumbi Corporate conta com 74.198 m² de área bruta locável distribuídos em duas grandes torres comerciais, interligadas ao MorumbiShopping por uma moderna passarela climatizada construída pela Multiplan e entregue à cidade. Interligadas por uma praça elevada onde se pode desfrutar de dez operações de restaurantes e conveniências, as torres oferecem ainda um heliponto. Com projeto baseado em diretrizes sustentáveis, o empreendimento recebeu a certificação LEED Gold, concedida pela Green Building Council Brasil.

Em 2020, a Multiplan concluiu a venda da Diamond Tower, uma das duas torres do complexo de escritórios Morumbi Corporate. A propriedade de 36.918 m² de área bruta locável foi vendida por R\$ 810 milhões.

O Morumbi Corporate contribuiu, em 2020, com R\$ 70,8 milhões em receita para a companhia, uma redução de 24,3% decorrente da venda da Diamond Tower.

Empreendimentos residenciais



GOLDEN LAKE

<https://bairrogoldenlake.com.br/>

O Golden Lake é um bairro privativo em fase de construção na cidade de Porto Alegre. Está integrado ao complexo multiúso BarraShoppingSul, com um novo conceito de qualidade de vida inspirado no Golden Green, condomínio icônico desenvolvido pela Multiplan na Barra da Tijuca, no Rio de Janeiro. Desenvolvido para capturar a sinergia entre infraestruturas existentes e projetos inovadores, é o único empreendimento residencial construído na orla da capital gaúcha. O Golden Lake é um complexo de 250 mil m² que compreende 18 torres residenciais, 7 lagos, áreas esportivas, centros de bem-estar, *beach club* e outras conveniências. O projeto será desenvolvido em 4 fases e as vendas da primeira fase estão em andamento.

2020

Relatório de Sustentabilidade

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

51

BANCOS DE TERRENOS

A Multiplan possuía ao final de 2020 818.025 m² de terrenos para futuros projetos multiúso. Com base em estudos internos, a companhia estima uma área privativa para venda potencial de aproximadamente 1 milhão m², além de um potencial aumento de quase 200 mil m² de área bruta locável por meio de expansões futuras em seus *shopping centers*, que não estão na tabela ao lado. Todas as áreas listadas ao lado são integradas aos *shoppings* da Multiplan e deverão ser utilizadas para o desenvolvimento de projetos multiúso.

Localização do terreno (shopping próximo)	% Mult.	Área terreno (m ²)	Potencial área para venda (m ²)	Tipo de projeto
BarraShoppingSul	100%	159.587	294.130	Hotel, Escritório, Residencial
JundiaíShopping	100%	4.500	11.616	Escritório
ParkShoppingBarigui	94%	28.214	26.185	Residencial, Escritório
ParkShoppingCampoGrande	90%	317.755	114.728	Escritório, Residencial
ParkShoppingCanoas	82%	18.721	19.703	Hotel, Apart-Hotel, Escritório
ParkShoppingSãoCaetano	100%	36.948	96.582	Escritório
Park Shopping Maceió ¹	50%	84.205	145.518	Escritório, Residencial
RibeirãoShopping	100%	102.295	121.047	Hotel, Escritório, Residencial
ShoppingAnáliaFranco	36%	29.800	92.768	Residencial
VillageMall	100%	36.000	31.340	Escritório
TOTAL	83%	818.025	953.617	

1. Inclui permuta feita com a MRV relativa a uma área de 22.632 m², na qual será desenvolvida projeto residencial com potencial área para venda de 38.763 m².

* Os dados têm caráter informativo sobre o potencial de crescimento da Multiplan, não constituindo um compromisso de execução dos projetos, que podem ser modificados ou cancelados sem prévio aviso.



2020

Relatório de
Sustentabilidade

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

52

 Multiplan

ParkShoppingSãoCaetano



**GOVERNANÇA
CORPORATIVA**

GRI 102-18, 103-1, 103-2, 103-3, Tema material: Governança corporativa

A governança corporativa da Multiplan se assenta em quatro pilares básicos: transparência, equidade, prestação de contas (*accountability*) e responsabilidade corporativa. A companhia busca garantir relações saudáveis e de longo prazo com seus *stakeholders*, beneficiando assim seu bom funcionamento.

A Multiplan deseja atender da melhor maneira seus investidores atuais e potenciais, mantendo para isso canais capazes de receber suas questões e oferecer informações, com atendimento por telefone, *e-mail* e pelo *site* da companhia (ri.multiplan.com.br). A empresa organiza ainda encontros e teleconferências periódicas com investidores e analistas, no Brasil e no exterior, e em 2020, devido às restrições impostas pela pandemia, realizou pela primeira vez sua reunião

pública com analistas e investidores de forma 100% *on-line*.

Interessada em melhorar o desempenho, facilitar o acesso ao capital, gerar valor para os investidores e contribuir para a perenidade dos negócios, a Multiplan possui práticas de governança que excedem às exigências legais e adota recomendações da Comissão de Valores Mobiliários e de organizações e associações especializadas.

Desse modo, além de tratar claramente no seu estatuto social sobre o funcionamento da Assembleia Geral, a companhia divulga manual para participação dos acionistas e fornece previamente às deliberações as informações relevantes para as tomadas de decisão. Seus fatos relevantes, informações sobre proventos, e *press releases* de resultados são simultaneamente divulgados em português e inglês, sendo mobilizados diversos canais para o detalhamento de informações corporativas relevantes, como teleconferências para demonstrações financeiras. A Multiplan ainda adota políticas de divulgação de informações relevantes e de negociação de valores mobiliários, além de manter uma área com funções de *compliance* e controles internos.

Ao realizar sua abertura de capital, em 2007, a Multiplan aderiu ao Nível 2 de Governança Corporativa da Bolsa de Valores de São Paulo (atual B3), o que implica a adoção de um conjunto de regras societárias similar ao Novo Mercado, o mais elevado padrão de governança corporativa, com algumas particularidades. A listagem no Nível 2 resulta na ampliação dos direitos dos acionistas e

na mitigação do risco de assimetria informacional. Desse modo, entre outras práticas diferenciadas, destaca-se que: (i) o estatuto social da companhia veda a acumulação de cargos de presidente do Conselho de Administração e de diretor-presidente ou principal executivo; (ii) o percentual mínimo de ações em circulação (*free float*) é de 25%; (iii) a Companhia divulga mensalmente as negociações com valores mobiliários de sua emissão pelos acionistas controladores, e (iv) no caso de venda de controle, é assegurado a todos os acionistas o direito a vender suas ações pelo mesmo preço (*tag along* de 100%) atribuído às ações detidas pelo controlador.

Conforme o Regulamento de Governança Corporativa Nível 2, é condição para investidura nos cargos de administração da Multiplan a celebração do Termo de Anuência dos Administradores, pelo qual os administradores eleitos assumem responsabilidade pessoal pela observância do

Contrato de Adoção de Práticas Diferenciadas de Governança Corporativa Nível 2, do Regulamento da Câmara de Arbitragem do Mercado e do Regulamento de Governança Corporativa Nível 2.

Para obter mais informações sobre as práticas de governança da Multiplan, acesse: <http://ri.multiplan.com.br/>

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O órgão central de deliberação colegiada da Multiplan é seu Conselho de Administração, que se encarrega da formulação e do monitoramento das políticas gerais de negócios da companhia, incluindo sua estratégia de longo prazo, bem como da designação e supervisão da gestão de seus diretores, entre outras atribuições. Além de outras competências previstas no Estatuto Social e na Lei das Sociedades por Ações, o Conselho de Administração também se incumbem da indicação e substituição dos auditores independentes.

O funcionamento e a composição do Conselho de Administração são definidos pelo Estatuto Social da Multiplan. O órgão realiza reuniões ordinárias trimestrais e, sempre que necessário, são realizadas reuniões extraordinárias, sem periodicidade definida. Todas as suas decisões são tomadas pela maioria dos votos dos membros presentes a qualquer reunião devidamente convocada e instalada.

O Conselho de Administração é composto por cinco a dez membros, eleitos em Assembleia Geral, com mandato unificado de dois anos, que podem ser reeleitos e destituídos a qualquer momento pelos acionistas reunidos em Assembleia Geral. De acordo com o Regulamento de Governança Corporativa Nível 2 e observadas as regras de arredondamento nele previstas, no mínimo 20% dos membros do Conselho de Administração devem ser conselheiros independentes, condição expressamente indicada na Assembleia Geral que o elege.

Membros do Conselho de Administração*	Cargo	Data de eleição	Término do mandato
José Paulo Ferraz do Amaral	Presidente	30/04/2020	30/04/2022
Eduardo Kaminitz Peres	Membro efetivo	30/04/2020	30/04/2022
Ana Paula Kaminitz Peres	Membro efetivo	30/04/2020	30/04/2022
John Michael Sullivan	Membro efetivo	30/04/2020	30/04/2022
Gustavo Henrique de Barroso Franco	Conselheiro independente	30/04/2020	30/04/2022
José Isaac Peres	Membro efetivo	30/04/2020	30/04/2022
Duncan George Osborne	Membro efetivo	30/04/2020	30/04/2022

* Um breve currículo de cada um dos membros do Conselho de Administração está disponível no *site* de Relações com Investidores da Multiplan: <https://ri.multiplan.com.br/governanca-corporativa/diretoria-e-conselhos/>

A Multiplan possui práticas de governança que excedem às exigências legais e adota recomendações da Comissão de Valores Mobiliários e de organizações e associações especializadas.

- MENSAGEM DO PRESIDENTE
- AJUDANDO A COMBATER A COVID-19
- A MULTIPLAN
- DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS
- PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

- RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO
- MEIO AMBIENTE
- SOBRE O RELATÓRIO
- SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS
- SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB
- CRÉDITOS

DIRETORIA

A representação da Multiplan é exercida pelos diretores, que se encarregam da gestão dos negócios da companhia e da implementação das políticas e diretrizes gerais estabelecidas pelo Conselho de Administração, entre outras atribuições.

A composição da Diretoria, conforme prevê o Estatuto Social da empresa, é de, no mínimo, dois e, no máximo, dez membros, eleitos pelo Conselho de Administração para um mandato de dois anos, suscetível a reeleição. Os cargos do

órgão distribuem-se entre um diretor-presidente, um a quatro diretores-vice-presidentes, e até seis diretores sem designação específica, sendo que um dos membros deve ser designado como diretor de Relações com Investidores.

criado em 2015 e que em 2019 ganhou *status* de Vice-Presidência em âmbito estatutário, sendo ampliado com a criação da posição de gerente Jurídico de Compliance e de um centro de custo específico, com orçamento próprio.

A Companhia adota um conjunto de manuais, regras e procedimentos desenvolvidos para mitigar ou controlar os riscos relacionados aos seus diversos processos operacionais. Como exemplo, as doações são acompanhadas pela área de Compliance, sendo precedidas de análise de *due diligence*, celebração de termo de doação com cláusulas de *compliance*, além de terem registro da comprovação do ato. Nas contratações de prestadores de serviços, fornecedores e demais terceiros, a companhia exige a formalização de compromisso com suas regras de conduta, seja pela inserção da cláusula padrão de *compliance* nos respectivos contratos, seja por adesão a suas Normas Gerais de Contratação, garantindo que todos estejam em consonância com o Código de Conduta da Multiplan. Os fornecedores cadastrados recebem ainda um comunicado que apresenta as regras de conduta anticorrupção e socioambientais a serem observadas no exercício de suas atividades. Em 2018, a companhia aprimorou seu sistema de cadastro com a implementação de processos mais ro-

Diretores*	Cargo	Data de eleição	Término do mandato
José Isaac Peres	Diretor-Presidente	04/05/2020	04/05/2022
Eduardo Kaminitz Peres	Diretor-Vice-Presidente Operacional	04/05/2020	04/05/2022
Armando d'Almeida Neto	Diretor-Vice-Presidente Financeiro e de Relações com Investidores	04/05/2020	04/05/2022
Marcello Kaminitz Barnes	Diretor-Vice-Presidente de Desenvolvimento	04/05/2020	04/05/2022
Vander Aloisio Giordano	Diretor-Vice-Presidente de Compliance e Institucional	04/05/2020	04/05/2022
Alberto José dos Santos	Diretor sem designação específica	04/05/2020	31/07/2020
Hans Christian Melchers	Diretor sem designação específica	11/08/2020	04/05/2022

* Um breve currículo de cada um dos diretores está disponível no site de Relações com Investidores da Multiplan: <https://ri.multiplan.com.br/governanca-corporativa/diretoria-e-conselhos/>

ATUAÇÃO ÉTICA E CÓDIGO DE CONDUTA

GRI 102-16, 102-17, 205-1, 205-3, 103-2, 103-3, Tema material: Governança corporativa



Tendo a ética como um princípio incontornável, a Multiplan explicita em seu Código de Conduta os valores que orientam todas as sociedades e empreendimentos que integram o grupo Multiplan e norteiam a conduta pessoal e profissional de seus administradores, colaboradores e prestadores de serviços e fornecedores. O documento representa uma declaração formal de compromisso com os princípios da ética empresarial e social, bem como com regras de transparência e prestação de contas, devendo ser integralmente cumprido. Assim, a companhia estabelece que ele seja de conhecimento de todos aqueles que possuam relações internas e externas com a Companhia, os quais devem declarar-se cientes e aderir ao seu conteúdo mediante assinatura de termo próprio ou disposição contratual.

Formalizado em abril de 2012 por deliberação do Conselho de Administração, e atualizado em 2014 pelo mesmo órgão, o Código de Conduta da Multiplan atende às principais disposições do Regulamento de Listagem do Nível 2 de Governança Corporativa da Bolsa de Valores de São Paulo e do Código Brasileiro de Governança Corporativa. A íntegra do documento está disponível no site de Relações com Investidores da Multiplan (ri.multiplan.com.br) e no site da Bolsa de Valores de São Paulo (www.b3.com.br/pt_br).

A empresa mantém ainda uma área de Compliance, que contribui com a manutenção da conduta ética em todas as esferas de relações e se encarrega de atividades como: revisão periódica de

processos internos; execução de auditorias e testes de aderência; aprimoramento de políticas mais rígidas de controle e acompanhamento de falhas em mecanismos internos; acompanhamento das políticas de alçada; disseminação da cultura de *compliance*; criação de controles e testes para garantir a adequação à Lei Anticorrupção, à Lei de Lavagem de Dinheiro e demais legislações pertinentes, alinhadas com programas de ética da Controladoria-Geral da União; contingenciamento para operações não financeiras; treinamentos e implantação das adequações à LGPD.

A responsabilidade pela disseminação das políticas de ética e anticorrupção da Multiplan é da Vice-Presidência Institucional e de Compliance, departamento



MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

bustos de *due diligence* e avaliação de fornecedores e prestadores de serviços. Em 2020, como resultado do procedimento de *compliance*, algumas contratações de fornecedores não foram recomendadas, deixando de ser implementadas ou levando ao bloqueio do fornecedor, enquanto em outros casos foi recomendado um acompanhamento.

Nos últimos anos, todos os gestores dos *shopping centers* da Multiplan e os colaboradores diretos da companhia receberam treinamento a respeito da Lei Federal Anticorrupção, por meio de curso presencial ministrado por advogados e especialistas externos ou por *e-learning*. Em 2020, a companhia reformulou o Portal do Saber e desenvolveu o curso Mercado de Capitais – Políticas de Negociação e Divulgação da Multiplan, que será oferecido aos colaboradores em 2021. O conteúdo foca em negociação de valores mobiliários e mostra obrigações e restrições que devem pautar a conduta dos colaboradores quanto às informações da companhia.

Uma nova ação realizada em 2020 foi a Semana do Compliance, que ofereceu palestra e treinamento *on-line* com especialistas da área, além de enviar uma série de comunicados a todos os colaboradores esclarecendo o papel do *compliance* para a manutenção do compromisso com a ética, a transparência e a integridade. Em virtude da pandemia de COVID-19, os esforços de treinamento e disseminação da cultura de *compliance* foram concentrados na Semana do Compliance e na comunicação virtual.

O número de consultas à área de Compliance vem crescendo nos últimos anos, com um aumento significativo de solicitações desde 2018. Assim, a companhia investe para reforçar a área, que tem como metas para os próximos anos revisar o Código de Conduta da Multiplan, elaborar material mais acessível para sua disseminação, promover treinamento com inovação de formato, implementar novas políticas, rever o fluxo do cadastro, e estabelecer novo sistema de comunicação com a área de Compliance – a implantação de plataforma específica foi desenvolvida em 2020 e sua utilização teve início em 2021.

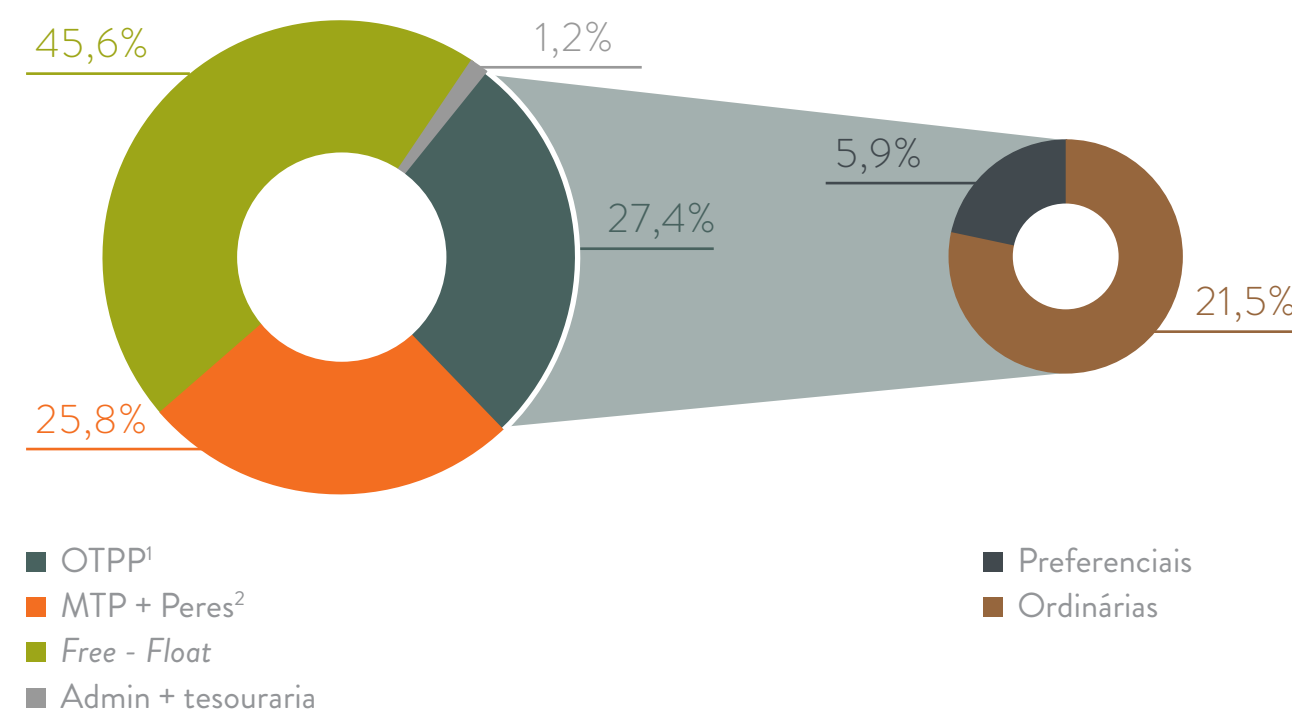
As regras, códigos, políticas e práticas da Multiplan são publicados em português e em inglês, e estão disponíveis para leitura em seu site de Relações com Investidores: <http://ri.multiplan.com.br/>

ESTRUTURA SOCIETÁRIA

GRI 102-10

A estrutura acionária da Multiplan permite alinhar os interesses de acionistas com visões complementares, focando na geração de valor em longo prazo.

Em 31 de dezembro de 2020, a Multiplan possuía 600.760.875 ações emitidas, assim distribuídas: 25,8% delas eram detidos direta e indiretamente pelo Sr. e pela Sra. Peres; 27,4% estavam sob a propriedade do Ontario Teachers' Pension Plan (OTPP); 45,6% eram compostos por ações para livre negociação no mercado; e 1,2% estava detido pela administração e em tesouraria.



1. OTPP - Ontario Teachers Pension Plan
2. MTP + Peres: Multiplan Planejamento, Participações e Administração S.A. e Família Peres

Abertura da estrutura societária da Multiplan em 31 de dezembro de 2020

	Ações	%
Sr. e Sra. Peres	156.204.290	26,0%
Free Float	275.849.038	45,9%
Adm + Tesouraria	4.290.903	0,7%
OTPP	164.416.644	27,4%
TOTAL	600.760.875	100,0%

RELACIONAMENTOS INSTITUCIONAIS

GRI 102-13

Desde a sua fundação, a Multiplan tem uma participação ativa nas discussões relacionadas ao seu setor de atuação, buscando fomentar, fortalecer e colaborar com o desenvolvimento e o crescimento do ramo de *shopping centers* no Brasil. O atual vice-presidente Institucional e de *Compliance*, Vander Giordano, é membro do Conselho Diretor da Abrasce e vice-presidente do Conselho Empresarial de Turismo da Associação Comercial do Rio de Janeiro (ACRJ), além de representar a Companhia em outras instituições. A Multiplan é associada da Associação Brasileira das Companhias Abertas (Abrasca), com participação em comissões técnicas que debatem temas de interesse do mercado de capitais, além de estar presente em outras instituições.

LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD)

A Política de Privacidade da Multiplan reafirma o compromisso da companhia com a segurança e a privacidade das informações dos titulares de dados tratados em suas operações. Nos últimos dois anos, a empresa vem trabalhando na adaptação de suas políticas e processos internos a fim de incorporar as novas disposições e requisitos da legislação relativa ao tratamento de dados pessoais de pessoas físicas. Com o apoio de consultorias externas, foi realizado um mapeamento de dados e constituído um Comitê de Dados para aprimorar a governança de dados da companhia, fazendo o acompanhamento do projeto de implantação das adequações à LGPD, incluindo a revisão de cláusulas contratuais, melhoria de processos, divulgação de políticas de privacidade, nomeação de Encarregados de Dados e implementação de canais de atendimento aos titulares de dados, além de estratégia de comunicação e treinamentos.

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

Passarela complexo BarraShopping



RELACIONAMENTO
COM O PÚBLICO

Colaboradores

GRI 102-8, 102-41

A Multiplan e seus *shopping centers* encerraram o ano de 2020 com 4.488 colaboradores, sendo 1.316 próprios e 3.172 terceirizados. Todos os colaboradores regidos pela Consolidação das Leis do Trabalho (CLT) são cobertos por acordos de negociação coletiva, o que não se aplica somente a estagiários e pessoas jurídicas.



Colaboradores próprios, por gênero

Empreendimento	2018		2019		2020	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
ShoppingAnáliaFranco	39	27	38	34	27	22
ParkShoppingBarigüi	75	54	72	53	60	34
BarraShopping	74	104	71	102	52	53
BarraShoppingSul	44	48	43	37	36	20
BH Shopping	51	28	50	28	37	18
ParkShoppingCampoGrande	88	26	78	26	61	16
DiamondMall	34	20	34	20	27	13
JundiaíShopping	41	16	40	21	31	11
MorumbiShopping	52	80	51	68	42	42
ParkShopping	51	30	51	30	37	16
Pátio Savassi	86	77	86	64	39	19
RibeirãoShopping	97	43	102	44	86	26
ShoppingSantaÚrsula	52	8	55	8	48	8
ParkShoppingSãoCaetano	35	31	37	33	30	21
ShoppingVilaOlímpia	35	39	35	41	24	14
VillageMall	45	36	43	29	32	15
NewYorkCityCenter	1	6	1	6	1	2
ParkShopping Canoas	38	20	31	23	26	15
Sede	175	135	189	144	144	111
TOTAL	1.113	828	1.107	811	840	476
		1.941		1.918		1.316

Colaboradores terceirizados, por gênero

Empreendimento	2018		2019		2020	
	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino	Masculino	Feminino
ShoppingAnáliaFranco	218	141	218	141	241	80
ParkShoppingBarigüi	160	82	117	75	77	23
BarraShopping	328	165	393	122	279	77
BarraShoppingSul	193	104	180	110	123	42
BH Shopping	271	123	258	117	129	71
ParkShoppingCampoGrande	120	102	123	89	130	80
DiamondMall	112	73	107	70	82	47
JundiaíShopping	146	92	127	86	76	50
MorumbiShopping	268	111	255	105	258	98
ParkShopping	231	135	249	106	135	71
Pátio Savassi	56	18	52	6	58	35
RibeirãoShopping	233	121	232	128	180	79
ShoppingSantaÚrsula	18	30	62	37	32	25
ParkShoppingSãoCaetano	118	90	117	86	81	44
ShoppingVilaOlímpia	148	70	164	64	94	33
VillageMall	170	77	179	69	86	37
NewYorkCityCenter	61	6	42	15	46	6
ParkShopping Canoas	145	98	139	93	110	57
Sede*	-	-	-	-	-	-
TOTAL	2.996	1.638	3.014	1.519	2.217	955
		4.634		4.533		3.172

* A sede da Multiplan não faz a gestão de seus colaboradores terceirizados, motivo pelo qual não há dados sobre esse público.

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

TREINAMENTO E RECONHECIMENTO PROFISSIONAL

GRI 404-2, 412-2

A Multiplan adota o desenvolvimento profissional como um pilar em sua gestão de pessoas, assumindo compromisso com o aprimoramento de competências de seus colaboradores e lojistas, que recebem qualificação em diversas áreas e ferramentas. Em 2020, por causa da pandemia de COVID-19, muitos treinamentos e programas tiveram as atividades suspensas, enquanto outros foram oferecidos em formatos compatíveis com as circunstâncias deste momento excepcional.

RETAIL CLUB

Tratando de temas relacionados ao varejo, o Retail Club é um programa voltado à capacitação das equipes de vendas e das gerências dos lojistas. Ele oferece palestras e minicursos, concebidos de acordo com o perfil de cada empreen-

dimento e com as tendências do setor, trazendo *cases* inovadores e abordagens diferenciadas sobre o negócio.

Em 2020, o programa convidou Celso Portioli para um *talk show* especial de Natal, transmitido *on-line* pelo IGTV do Instagram @Multiretail2020. Na programação, dicas de vendas, motivação e surpresas para os vendedores.

PROGRAMA ELOS

Atuando para a capacitação de colaboradores próprios e terceirizados, o Programa Elos oferece treinamentos semanais, ao longo de todo o ano, com o objetivo de atualizar os profissionais da linha de frente, que lidam diretamente com o consumidor, sobre as transformações em curso no mundo, nos hábitos de consumo e na

maneira como as pessoas se relacionam entre si e com os espaços. Focado na qualidade e na gestão das pessoas, o programa visa a alcançar os melhores resultados em atendimento ao consumidor.

Desenvolvido pelo BH Shopping e implantado posteriormente no Diamond Mall, Pátio Savassi, RibeirãoShopping e ShoppingSantaÚrsula, o programa conta com o apoio do Centro Universitário Newton Paiva, em Belo Horizonte, e da Uniseb COC, em Ribeirão Preto.

Em 2020, os cursos abordaram temas como o Jeito Multiplan de Ser, trabalho em equipe, inteligência racional, direitos humanos, comunicação e postura profissional, excelência, empatia e planejamento financeiro. Vale ressaltar que o tema “direitos humanos” foi incluído no Programa Elos em 2019, passando a ser obrigatório nos anos seguintes.

TREINAMENTO EM COMPLIANCE

Em 2020, a Multiplan realizou a Semana Internacional do *Compliance*. O evento contou com uma palestra *on-line* do procurador regional da República e professor da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ), Dr. Artur Gueiros, sobre a evolução e transformações positivas advindas do *compliance*, e como treinamento sobre as melhores práticas de *compliance* adotadas pela Multiplan, ministrado pelo advogado Filipe Magliarelli.

Outro evento na área de *compliance* que mereceu destaque em 2020 foi a palestra sobre pluralidade, cultura e diversidade racial proferida pela ex-consulesa da França em São Paulo, Alexandra Loras.

PROGRAMAS DE RECONHECIMENTO

Como uma ação de engajamento de seus colaboradores, a Multiplan mantém programas de reconhecimento, como o Funcionário Nota 10, que premia colaboradores que destacam em suas áreas de atuação, fomentando assim a excelência no atendimento dos *shopping centers*.

Em 2020, foi realizada ainda uma campanha de incentivo envolvendo todo o grupo Multiplan, que premiou as lojas, por meio de seus gerentes e vendedores, no Natal, segundo as métricas de vendas e a divulgação da promoção do shopping.

PROGRAMAS ESPECÍFICOS

Alguns *shopping centers* da Multiplan estabelecem parcerias com instituições de ensino da região onde estão localizados, oferecendo aos colaboradores a possibilidade de realizar com desconto cursos de idiomas ou mesmo universitários – é

o caso do ParkShoppingCampoGrande, do JundiaíShopping e do ShoppingSantaÚrsula. Outros contam com programas próprios de capacitação, como o Repensa RH, oferecido pelo BarraShopping e pelo MorumbiShopping para que colaboradores e lojistas tenham a oportunidade de concluir o ensino fundamental e o ensino médio, por meio de curso supletivo oferecido em suas próprias instalações. Em 2020, por causa da pandemia, o Repensa RH ficou temporariamente suspenso, tendo já sido retomado no BarraShopping, cuja turma de 32 alunos tem formatura prevista para o final de 2021.

No último ano, o BarraShopping também ofereceu a seu público interno eventos abordando temas como gentileza e empatia no meio profissional, além de treinamentos padronizados sobre liderança, atendimento e atendimento a pessoas com deficiência.

Já o BH Shopping e o JundiaíShopping realizaram um minicurso sobre a importância da felicidade para o clima organizacional e a qualidade do atendimento. Os instrutores fizeram a ponte entre o conteúdo e o comportamento do consumidor, mostrando como o atendimento é percebido na prática pelo frequentador, além de alinhar a operação dos profissionais à expectativa do público dos empreendimentos.

TREINAMENTO EM SAÚDE E SEGURANÇA

Todo ano, a Multiplan oferece uma série de treinamentos em saúde e segurança a seus colaboradores. Em 2020, foram realizados diversos treinamentos, incluindo alguns sobre temas necessários neste momento excepcional estabelecido pela pandemia de COVID-19.



MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS



Suprindo os treinamentos obrigatórios sobre as normas regulamentadoras das atividades exercidas pelos colaboradores e sobre outros temas de importância para a Multiplan, no último ano tiveram destaque treinamentos como os de brigada, aqueles voltados aos procedimentos operacionais diários, alguns treinamentos sobre gestão de conflito e atendimento a emergências, além de alguns sobre análise de risco jurídico.

Entre os treinamentos dedicados a temas relacionados à pandemia, podem ser mencionados aqueles voltados a esclarecer e reforçar as normas dos decretos municipais (como horários diferenciados e detalhes sobre serviços que poderiam ou não ser oferecidos), bem como os treinamentos dedicados a garantir a saúde dos colaboradores, orientando sobre o uso de máscaras e sobre os cuidados de higiene individual e do ambiente.

Para oferecer os melhores cuidados a seus colaboradores, em 2020 a Multiplan realizou lives internas com o infectologista Dr. Edimilson Migowski sobre

Os ambientes dos shopping centers são monitorados para prevenir acidentes e passam por constantes procedimentos de higienização e limpeza.

cuidados e prevenção à COVID-19 e com a médica especialista Dra. Marcelle Lagdem sobre câncer de mama.

Desde o início da pandemia, a Multiplan manteve comunicação permanente com seus colaboradores, orientando sobre saúde e medidas adotadas em seus *shoppings* e escritórios para garantir o trabalho seguro. Após o período em que os colaboradores da Matriz permaneceram em trabalho remoto, uma cartilha com orientações relacionadas ao combate à disseminação da COVID-19 foi compartilhada com eles.

Em 2020 a Multiplan passou a oferecer aos colaboradores da Matriz uma parceria com o portal Psicologia Viva e com o Gympass. Por meio do Psicologia Viva, quem precisa de suporte psicológico pode conversar com um profissional *on-line*, a qualquer hora do dia ou da noite, com total segurança e sigilo. Já o Gympass oferece acesso ilimitado a centenas de atividades físicas de forma presencial ou *on-line* com apenas uma mensalidade.

SAÚDE E SEGURANÇA

GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10

A Multiplan atua de forma atenta e rigorosa a fim de promover sempre um ambiente seguro a seus clientes, lojistas e colaboradores, seguindo integralmente as disposições da legislação e monitorando todos os quesitos de segurança. Seus equipamentos – como elevadores, escadas rolantes, sistema de ar-condicionado central, bombas do sistema de incêndio (hidrantes e *sprinklers*), bombas de recalque, geradores, quadros de energia, transformadores, equipamentos de média tensão e ventiladores – passam por inspe-



ções e manutenções periódicas específicas. Os ambientes dos *shopping centers*, como praças de alimentação, banheiros, saídas de emergências, entre outros, são monitorados para prevenir acidentes e passam por constantes procedimentos de higienização e limpeza.

Para atuar diretamente na prevenção de acidentes e no atendimento a ocorrências, os *shoppings* possuem brigada de incêndio que conta com bombeiros, funcionários operacionais, de escritório, lojistas e colaboradores terceirizados, que fazem treinamentos periódicos.

Nos empreendimentos da Multiplan, não há ocupações com alta incidência ou alto risco de doenças ocupacionais, porém seus colaboradores são sempre orientados sobre possíveis riscos e como atuar para evitá-los e se proteger. Essas medi-

das integram a conduta de proteção coletiva adotada pela empresa, que promove ainda o acompanhamento médico dos trabalhadores por meio do Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO) e do Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA).

As categorias profissionais pertinentes recebem valores adicionais de insalubridade e periculosidade de acordo com a legislação (como auxiliar de limpeza e supervisor de estação de tratamento de esgoto) e de periculosidade (como eletricitistas e supervisores de elétrica). Para a realização de atividades como pintura e limpeza de forro, em vez de andaimes ou escadas os empreendimentos oferecem aos trabalhadores equipamentos mais seguros: plataformas móveis manuais ou, para trabalhos em altura acima de 2,5 m, plataformas elevatórias elétricas móveis.

Os empreendimentos da Multiplan em Belo Horizonte – BH Shopping, DiamondMall e Pátio Savassi – têm acordos firmados com sindicatos para que os trabalhadores com jornadas no regime 12 x 36 horas tenham dois intervalos de 20 minutos ao dia para descanso, um durante a manhã e outro à tarde. Os demais *shoppings* não participam de acordos formais de saúde e segurança com sindicatos.

No que concerne às empresas terceirizadas, a Multiplan mantém contratos exigindo o cumprimento de todos os aspectos legais relacionados à segurança no trabalho e à saúde ocupacional, o que garante o treinamento para utilização e fiscalização de uso de todos os equipamentos de proteção individual, além de monitorar os cuidados adequados ao manuseio de produtos químicos.

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

Onze *shopping centers* da Multiplan – Shopping Anália Franco, ParkShopping Barigüi, BarraShopping, BarraShoppingSul, ParkShopping Campo Grande, JundiaíShopping, MorumbiShopping, ParkShopping, Pátio Savassi, RibeirãoShopping e VillageMall – contam com uma Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (Cipa), formada por colaboradores, que atua na prevenção de acidentes do trabalho, relatando e verificando as condições e atos de riscos de acidentes, em busca de garantir a segurança e melhorar a qualidade de vida dos colaboradores. Os empreendimentos que não contam com o órgão são aqueles que não apresentam um número mínimo de colaboradores para estabelecer sua constituição, conforme disposto

pela Norma Regulamentadora 5 (NR-5) do Ministério do Trabalho.

Todos os *shoppings* da Multiplan que contam com a Cipa realizam anualmente a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipat), oferecendo aos colaboradores atividades como palestras, orientação postural, massagens e avaliação nutricional. Além disso, todos os *shopping centers* da companhia realizam periodicamente treinamentos de reciclagem sobre normas regulamentadoras, primeiros socorros e brigada de incêndio, além de campanhas em prol da saúde dos colaboradores e clientes ([para mais informações sobre esse item, acesse a página 63](#)).



Consumidores e clientes

A Multiplan oferece a seus clientes empreendimentos completos, diversificados e modernos, mantendo seu padrão de excelência para garantir o bem-estar e a segurança de todos os frequentadores. A companhia está atenta às tendências do setor e às expectativas dos clientes, inclusive por meio de pesquisas de mercado e de satisfação, investindo constantemente na revitalização das instalações e na renovação do mix de lojas, para oferecer a seus clientes os melhores *shopping centers* do Brasil.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

A Multiplan oferece canais diretos e eficientes para atender seus clientes, como o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) dos seus *shoppings*, preparado para receber reclamações, sugestões ou elogios. As manifestações são sempre respondidas, prontamente ou em um prazo breve, e os casos mais complexos são encaminhados a um comitê gestor que conta com gerentes e supervisores de cada empreendimento e garante, além de uma solução imediata ao cliente, medidas para evitar a recorrência do problema.

Complementarmente ao SAC, o cliente Multiplan pode contar com os serviços de Call Center e Concierge, que oferecem informações gerais a respeito dos serviços dos *shoppings*, incluindo dados das lojas, programação de cinema, restaurantes etc. Cada empreendimento ainda oferece informações aos clientes por meio de suas redes sociais, sites e do aplicativo Multi, que vem ampliando os serviços de atendimento ao público, com o lançamento, por exemplo, da funcionalidade de pagamento de esta-

cionamento e também com a divulgação de regulamento de promoções.

Outras ferramentas digitais têm sido agregadas para reforçar o relacionamento com o cliente, como o *chatbot*, um assistente virtual que oferece respostas às dúvidas dos clientes, oferecendo atendimento 24 horas por dia, sete dias por semana. [Mais informações na página 62](#).

O circuito digital formado pelos totens disponíveis nos corredores dos empreendimentos e os espaços de mídia dentro dos *shoppings* também oferecem informações sobre programação, mapas e destaques de utilidade pública ou ações sociais, entre elas as iniciativas de solidariedade e campanhas educativas da própria companhia, como as informações sobre cuidados com higiene e saúde que são veiculadas desde o início da pandemia de COVID-19.

A Multiplan respeita integralmente a privacidade de seus clientes, e não divulga seus dados, informações ou imagens, exceto sob prévia autorização por escrito ou quando tal divulgação seja solicitada por ordem judicial ou exigida em lei.

ACOMPANHAMENTO DE OCORRÊNCIAS NOS SHOPPING CENTERS

Para sua gestão de relacionamento com o cliente, todos os *shopping centers* da Multiplan utilizam o sistema WiselT, que cadastra e acompanha as ocorrências desde o início até o encerramento da demanda. Após encaminhamento automático dos casos para as áreas responsáveis, as equipes de atendimento continuam o acompanhamento.

PESQUISAS COM CLIENTES

Os *shoppings* da Multiplan realizam periodicamente pesquisas quantitativas e qualitativas sobre seu mercado de atuação, sua concorrência e seu público, podendo assim identificar possíveis melhorias para seus empreendimentos e os serviços que oferece. Com o desenvolvimento do aplicativo Multi, este se tornou uma nova ferramenta da companhia para conhecer melhor seu cliente e interagir mais com ele, sempre respeitando a privacidade e de acordo com a LGPD.

COMODIDADES E FACILIDADES

Os *shopping centers* Multiplan oferecem um amplo leque de comodidades para tornar a vida de seus clientes mais fácil e agradável.

MULTIVOCÊ

Lançado em 2019, o MultiVocê é um programa de relacionamento unificado para todos os *shopping centers* da Multiplan. Ele já foi implantado em dez empreendimentos, e está em expansão para alcançar todos os *shoppings* da companhia. Com um sistema de acúmulo de pontos, ele oferece benefícios diferenciados para se adequar ao perfil de cada empreendimento, como liberação do estacionamento e ingressos para *shows* e cinema. Integrado ao aplicativo Multi, todos os benefícios e serviços relacionados ao MultiVocê podem ser consultados de maneira fácil e rápida pelo aplicativo.

Parte dos *shoppings* já conta também com um Lounge VIP criado para receber os clientes cadastrados no programa. Além de permitir o registro dos seus pontos, o espa-

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

ço oferece aos frequentadores guarda-vo-lumes, banheiros privativos, sala de reunião, TV, wi-fi exclusivo, além de um cafezinho.

PERSONAL SHOPPER

O serviço de Personal Shopper, que ajuda os clientes a realizarem suas compras de forma consciente e inteligente, vem se ampliando para cada vez mais empreendimentos Multiplan. Pioneiramente implementado no VillageMall, o serviço passou a ser oferecido por WhatsApp pelo ParkShoppingBarigüi e está também disponível na plataforma Delivery Center, o que permite comprar *on-line* de qualquer loja dos *shoppings*.

FRALDÁRIO

Os espaços especialmente preparados pelos *shopping centers* da Multiplan para troca de fraldas, amamentação e alimentação das crianças proporcionam conforto às famílias, oferecendo ainda o serviço de empréstimo de carrinhos de bebê.

BICICLETÁRIO

Durante todo o seu horário de funcionamento, os *shoppings* da Multiplan oferecem aos clientes bicicletários gratuitos, com monitoramento e segurança. Para utilizá-los, basta realizar um cadastro no próprio local.

ITENS DE ACESSIBILIDADE

Os empreendimentos da Multiplan oferecem telefones para deficientes auditivos, empréstimo de cadeiras de rodas motorizadas e/ou *scooters*, entre outras soluções de acessibilidade.

CENTRO ECUMÊNICO

Os *shopping centers* da Multiplan valorizam a diversidade religiosa e contam com espaços reservados onde as pessoas de todas as religiões podem desfrutar de momentos de serenidade, paz e reflexão.

ATENDIMENTO 24H VIA CHATBOT

Avançando em sua estratégia de aceleração digital centrada nas necessidades dos consumidores, em 2020 a Multiplan lançou seu atendimento por *chatbot* com uso de inteligência artificial. Programado e treinado totalmente por equipe própria por meio da área MIND, o serviço está disponível em todos os *shopping centers* da companhia por meio dos seus *sites* e do WhatsApp de parte deles.

O ShoppingAnáliaFranco foi o primeiro a oferecer o atendimento via inteligência artificial em seu número de WhatsApp, sendo seguido pelo ParkShoppingCampoGrande e pelo MorumbiShopping. Em um mês em funcionamento teste, o serviço no WhatsApp do ShoppingAnáliaFranco recebeu mais de mil mensagens. Já o atendimento via *site* recebeu em 2020 mais de 270 mil mensagens e registrou a interação de mais de 70 mil usuários.

O lançamento complementa outras iniciativas digitais lançadas em 2020, como o canal de venda direta, para compras por *delivery* e *drive-thru*, e o Live Center, para vendas por *streaming*. Com o *chatbot*, os *shoppings* passam a oferecer a seus clientes atendimento 24h por dia, sete dias por semana, com objetivo de complementar, e não substituir, o atendimento humano.

Além do benefício aos consumidores, o *chatbot* reduz a demanda das equipes de atendimento e é uma fonte de *insights* para conhecer melhor os clientes e aprimorar o relacionamento dos *shoppings* com os consumidores.

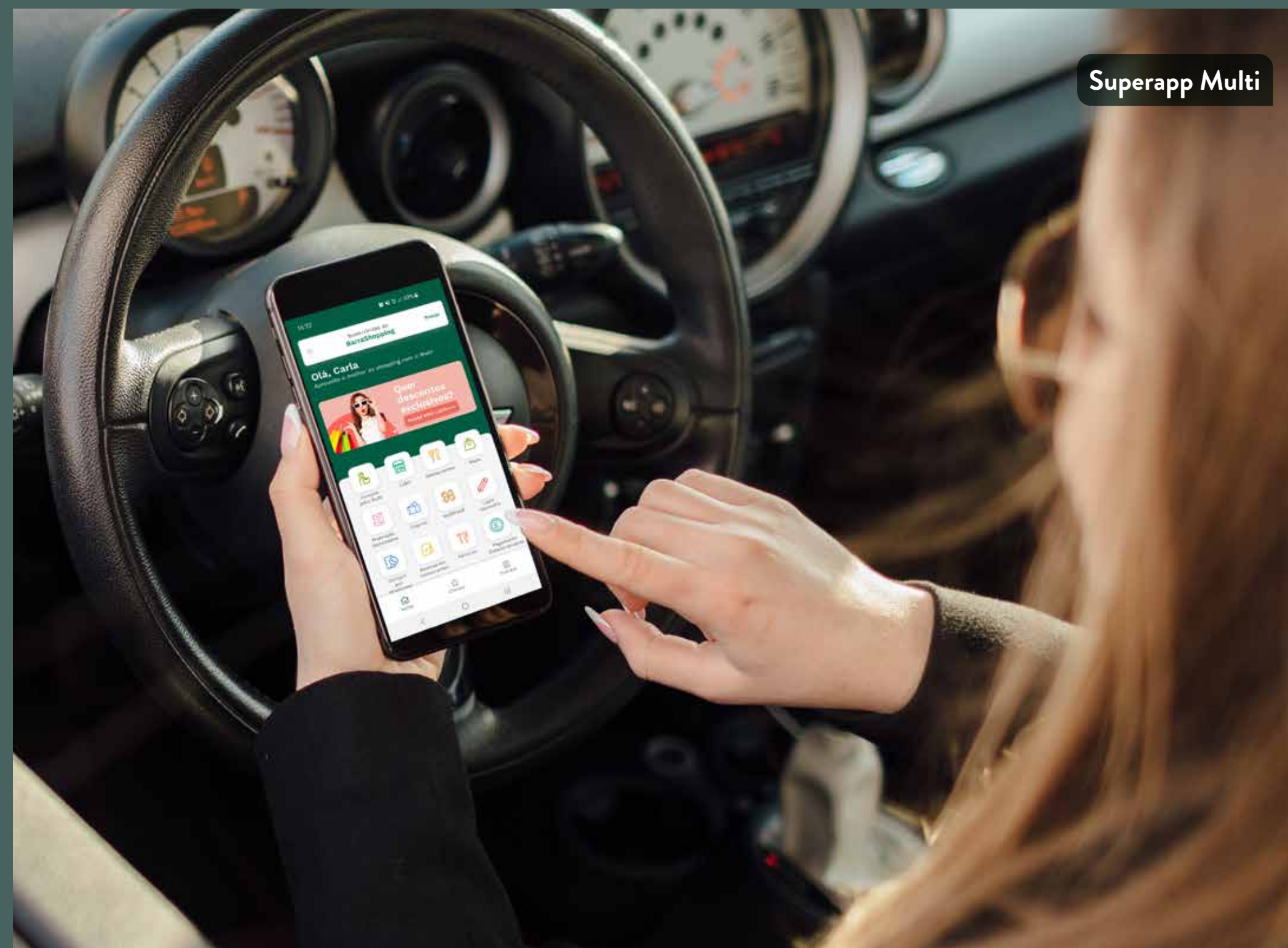
MULTI: O APLICATIVO QUE LEVA O SHOPPING ATÉ VOCÊ!

Buscando ampliar a comodidade dos *shopping centers* para seus consumidores, em 2019 a Multiplan lançou o Multi, aplicativo pioneiro no mercado, que atende toda a jornada do cliente, reunindo serviços para os frequentadores dos *shoppings* da rede, incluindo um *marketplace* onde é possível fazer pedidos e receber as compras em casa, de roupas a refeições. Em 2020, com a integração de novos empreendimentos à ferramenta, o Multi passou a cobrir 18 dos 19 *shopping centers*

da Multiplan. Para otimizar a integração dos lojistas à plataforma e garantir a excelência da operação logística, a companhia conta com a parceria da Delivery Center, *startup* da qual é sócia.

A funcionalidade de compra é complementada por um serviço personalizado de *shoppers* que vão pessoalmente às lojas realizar a compra de qualquer produto escolhido pelos clientes. Além do *marketplace*, o Multi ainda oferece funcionalidades como cadastro de notas fiscais em

promoções, pagamento de estacionamento, ofertas do Lápis Vermelho, consulta a informações das clínicas e lojas, dentre outras. Isso significa conveniência para os clientes, que podem fazer consultas em tempo real durante suas visitas ou mesmo planejar, de casa, suas atividades no shopping. O aplicativo também facilita o contato direto com os lojistas que estão operando pelo sistema *drive-thru*, levando o cliente ao WhatsApp com apenas um clique para fazer seu pedido.



MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

Comunidade

GRI 413-1

Todos os anos, os *shopping centers* da Multiplan realizam diversas iniciativas sociais, culturais e de conscientização da comunidade, como as que estão destacadas a seguir.

SAÚDE E BEM-ESTAR

Os *shoppings* Multiplan participam de diversas campanhas de conscientização sobre temas importantes na área de saúde e bem-estar: Setembro Amarelo (contra o suicídio), Outubro Rosa (contra o câncer de mama), Novembro Azul (contra o câncer de próstata).

Alguns empreendimentos também realizam campanhas locais. Em junho de 2020, o BarraShoppingSul apoiou a campanha de vacinação da gripe H1N1, promovida pela Farmácia São João em parceria com a Prefeitura de Porto Alegre e o sistema SUS. Em contribuição à ação, o BarraShoppingSul disponibilizou um espaço no estacionamento para a tenda de imunização onde clientes e colaboradores do shopping tiveram acesso à vacinação gratuitamente.

O ParkShoppingCampoGrande, o NewYorkCityCenter, o Barra Shopping e o VillageMall se uniram em uma campanha de doação de sangue em parceria com o Instituto Estadual de Hematologia do Rio de Janeiro (Hemorio). Foram 220 bolsas de sangue coletadas em 2020 no NewYorkCityCenter, 500 no BarraShopping, e 420 no VillageMall. O ParkShopping-CampoGrande, que participa da campanha desde 2016, coletou cerca de 1.250 bolsas de sangue em 2020. De 2016 a 2020

foram aproximadamente 8.500 bolsas de sangue doadas, que ajudaram a salvar quase 34 mil vidas. O projeto foi interrompido pela pandemia nos meses de março a junho de 2020, mas as doações retornaram logo após a reabertura dos *shoppings*, seguindo todos os protocolos de saúde e distanciamento. Em 2020 o MorumbiShopping também apoiou uma campanha para doação de sangue, a Amor se Doa, uma iniciativa de doação de sangue itinerante, organizada pelo grupo SAS em parceria com o Hemocentro São Lucas e o Laboratório Roche.

Há mais de dez anos a Multiplan apoia o Hospital Pequeno Príncipe, em Curitiba, por meio do Fundo da Infância e Adolescência. As doações da empresa à instituição somam quase R\$ 1,5 milhão desde 2011. Outro projeto apoiado na área de saúde é o Hospital do Amor de Barretos, que recebeu doações R\$ 555 mil desde 2018. Além disso, em razão da pandemia de COVID-19, em 2020 a Multiplan doou máscaras, 3 toneladas de alimentos em cestas básicas, materiais de higiene e limpeza para campanha do Ministério Público de Ribeirão Preto, além de ceder seus espaços para a realização de testes e ações de vacinação.

CAPED

A Multiplan investe em ciência e saúde com o desenvolvimento do Centro Avançado de Pesquisa e Desenvolvimento (CAPED), construído pela companhia e com sede no Centro Médico do RibeirãoShopping, em Ribeirão Preto (SP). Além da cooperação nacional e internacional em saúde, fomenta ações de educação, pesquisa e inovação, disponibiliza um espaço

para realização de simpósios, conferências e produção e troca de conhecimento.

O investimento da Multiplan no Centro Avançado de Pesquisa e Desenvolvimento está alinhado à estratégia da Companhia de desenvolver empreendimentos multiúso que proporcionem comodidade aos consumidores, oferecendo “tudo em um lugar só”, e contribuir com a sociedade por meio da pesquisa científica no país. O CAPED beneficia ainda os pacientes do Centro Médico do RibeirãoShopping, que têm acesso

a especialistas e infraestrutura adequada, pesquisadores que apoiam o corpo clínico e patrocinadores da pesquisa nacional.

O Centro Médico RibeirãoShopping conta com mais de 30 clínicas, serviços de laboratório de análises clínicas, centro de imagem, radiologia odontológica, Clínica de Vacinação, Centro de Treinamento Cardiopulmonar, Clínica de tratamentos assistidos, Spa, Pronto Atendimento de Pediatria e Clínica Geral e um *Day Hospital*. Entre as principais especialidades oferecidas estão: neurologia,

cirurgia vascular, ortopedia, urologia, nefrologia, cardiologia e odontologia.

O CAPED desenvolve estudos clínicos voltados a diversas áreas da saúde, como cardiologia e reprodução humana, com estudo em que foi selecionado entre concorrentes internacionais e é patrocinado por um laboratório multinacional. Entre os objetivos da pesquisa, está a redução de idas de mulheres às clínicas fertilizantes e o melhor entendimento a respeito da qualidade de vida de homens e mulheres inférteis.



2020

Relatório de Sustentabilidade

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

63

CAMPANHA DE DOAÇÃO DE ANIMAIS

Em 2020 o MorumbiShopping realizou a oitava edição do evento de adoção de cães e gatos em parceria com o Instituto Luisa Mell. O shopping abraçou a causa animal em 2013, e desde então realiza ações para dar a animais resgatados em situação de rua a oportunidade de encontrar uma família. O evento proporcionou a adoção de 77 animais, sendo 54 cães e 23 gatos.

Durante o evento, a equipe do Instituto Luisa Mell recebeu doações para pessoas e animais vítimas das chuvas e enchentes em Minas Gerais, arrecadando cerca de 8,5 toneladas de doações. A lojinha #adotei, que tem renda revertida para o trabalho da organização não governamental (ONG), funcionou durante todo o evento, arrecadando mais de R\$ 10 mil.

ARRECADAÇÃO DE BRINQUEDOS

Em 2020, o BarraShopping arrecadou e doou 485 brinquedos para 3 instituições assistidas pelo Instituto da Criança.

CAMPANHA #2EM2

A campanha, lançada pelo shopping VillageMall em junho de 2020, promoveu a doação de um teste de COVID-19 a cada teste realizado no local, doando 189 testes a hospitais públicos e filantrópicos da região.



MULTIPLIQUE O BEM VENCENDO A COVID-19

Em maio de 2020, a Multiplan lançou a campanha Multiplique o Bem Vencendo a COVID-19, com o objetivo de arrecadar doações *on-line* para apoiar instituições que precisam de suporte especialmente neste momento de pandemia de COVID-19. Pelo *site* da campanha é possível escolher uma das instituições para ajudar (Central Única das Favelas – Cufa, Instituto Fazendo História ou Pequeno Cotolengo) e definir o valor da doação, a partir de R\$ 5.

ALFAJORES PARA A FUNDAÇÃO OSWALDO CRUZ (FIOCRUZ)

Na Páscoa de 2020, a Multiplan distribuiu 6 mil alfajores da Havanna para os funcionários da Fundação Oswaldo Cruz (Fiocruz) que trabalharam na construção de um hospital de campanha para pacientes com COVID-19. O ParkShoppingBarigüi doou 2 mil chocolates para profissionais da saúde pública.

DIREITOS HUMANOS E SEGURANÇA PÚBLICA

Além das iniciativas já destacadas, a Multiplan realizou em 2020, assim como realiza permanentemente, diversas iniciativas e ações sociais em benefício da sociedade, em diferentes áreas de atuação.

No Rio de Janeiro, a Multiplan apoiou a inauguração do Monumento às Vítimas do Holocausto, no Morro do Pasmado. O monumento faz parte do Memorial do Holocausto Rio, projeto que conta com apoio da Multiplan e tem como patrono seu presidente, José Isaac Peres. A companhia já doou mais de R\$ 5 milhões ao projeto.

Desde 2016 a Multiplan apoia o Prêmio Patricia Acioli de Direitos Humanos, promovido pela Associação dos Magistrados do Estado do Rio de Janeiro (Amaerj). A

Multiplan também apoia diversas iniciativas com foco na melhoria do sistema de segurança pública, entre elas o Instituto MovRio, responsável pelo Disque Denúncia no Rio de Janeiro. Também foram doados, no último ano, equipamentos para a Polícia Militar do Rio de Janeiro e de São Paulo, entre eles 100 bicicletas elétricas para a corporação paulista.

CAMPANHA #SINALVERMELHO

Em junho de 2020, a Multiplan apoiou a campanha #SinalVermelho contra a violência doméstica, lançada pela Associação dos Magistrados Brasileiros (AMB), em conjunto com o Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

LACRE DO BEM

O DiamondMall apoia o projeto Lacre do Bem, recolhendo lacres de latinhas de alumínio em sua área de alimentação para trocá-los por cadeiras de rodas. As cadeiras são doadas a entidades que cuidam de crianças portadoras de paralisia cerebral, câncer ou com mobilidade reduzida.



SESSÃO DE CINEMA

Os empreendimentos da Multiplan realizam uma série de eventos que buscam oferecer a experiência do cinema a diferentes públicos. O Shopping Anália Franco, por meio do projeto CineMaterna, oferece sessões mensais para mães de recém-nascidos, com a finalidade de realizar um resgate social, além de incentivar a troca de experiências entre mulheres sobre as diversas questões da maternidade, sempre com o intuito de difundir a cultura e a promoção da segurança alimentar e nutricional. Em 2020, a ação se manteve entre janeiro e março, sendo em seguida temporariamente suspensa por causa da pandemia de COVID-19.

Com o objetivo de promover sessões de cinema adaptadas para crianças com distúrbios sensoriais e suas famílias, empreendimentos da Multiplan realizam a cada dois meses a Sessão Azul, em parceria com o Espaço ComPasso e a en-

tidade CapaciTEAutismo, instituições especializadas em atendimentos multidisciplinares. No último ano, a sessão de janeiro foi realizada, e depois o projeto foi temporariamente suspenso, em decorrência da pandemia, com previsão de retorno em 2021.

Em 2020, o BarraShoppingSul promoveu o CineBarraVibes, uma experiência de cinema ao ar livre que contou com projeção na fachada e espaço para *drive-in* e *food trucks*, além de mais de 150 espreguiçadeiras, área com paletes e almofadas. O evento teve entrada gratuita, sendo sugerida a doação de 1 kg de alimento não perecível para contribuir com o projeto social Mesa Brasil. Durante as duas edições do evento, foram arrecadados mais de 150 kg de alimentos, que beneficiaram 578 pessoas em vulnerabilidade social, atendidas por 5 entidades cadastradas no projeto.



MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

ARRECADAÇÃO DE DONATIVOS

Todo ano a Multiplan realiza diversas campanhas de arrecadação e doação de agasalhos, brinquedos, livros e alimentos, além de campanhas de apoio a ONGs. Em 2020, o ShoppingAnáliaFranco, o JundiáShopping e o Park-ShoppingBarigüi realizaram campanhas beneficentes para ajudar famílias em situação de vulnerabilidade social.

Entrega de doação de alimentos ao Fundo Social de Solidariedade da Prefeitura de Jundiá



2020

Relatório de Sustentabilidade

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

65

Deck do VillageMall



**MEIO
AMBIENTE**



Energia

GRI 302-1, 302-4, 103-1, 103-2, 103-3 E Tema Material Gestão de Energia, SASB IF-RE-130a.1., IF-RE-410a.2.

Comprometida com as boas práticas de eficiência energética em seus empreendimentos, a Multiplan utiliza o mercado livre de energia em todos os seus *shopping centers*, e todos compram energia incentivada oriunda exclusivamente de fontes sustentáveis, como solar, eólica, biomassa, cogeração qualificada ou de pequenas centrais hidrelétricas.

Em 2020, os *shoppings* da Multiplan consumiram um total de 787.358,70 GJ de energia provenientes de eletricidade, uma redução de 33% comparado ao ano anterior, decorrente das operações reduzidas por causa da pandemia de COVID-19. Em caso de falta de energia ou manutenção programada pela concessionária, os empreendimentos con-

tam com geradores para suas áreas de emergência abastecidos com óleo diesel (principal combustível consumido pelos *shoppings* nesses momentos eventuais).

A Multiplan está sempre atenta a oportunidades de redução de consumo de energia, prosseguindo com práticas já iniciadas em anos anteriores, como substituição de lâm-

CONSUMO DE ELETRICIDADE (GJ)

Empreendimento	2018	2019	2020
ShoppingAnáliaFranco	80.459,93	81.403,67	56.868,55
ParkShoppingBarigüi	59.862,90	59.268,64	37.625,83
BarraShopping	182.964,66	187.313,40	143.169,79
BarraShoppingSul	49.821,84	51.737,44	36.215,87
BH Shopping	75.529,37	75.939,20	50.790,72
ParkShoppingCampoGrande	37.881,55	37.852,47	29.935,89
DiamondMall	57.558,96	56.827,65	36.570,00
JundiaíShopping	48.291,87	50.229,20	34.487,19
MorumbiShopping	61.153,93	60.610,35	42.330,10
ParkShopping	94.108,09	90.352,90	40.176,45
Pátio Savassi	40.653,22	39.579,11	23.310,71
RibeirãoShopping	96.989,27	95.952,22	66.068,48
ShoppingSantaÚrsula	33.190,30	33.904,38	16.522,76
ParkShoppingSãoCaetano	58.335,16	60.483,81	44.936,44
ShoppingVilaOlímpia	62.692,92	61.595,20	35.750,38
VillageMall	57.708,58	60.103,25	44.753,52
NewYorkCityCenter	25.540,08	24.278,81	17.198,01
ParkShopping Canoas	40.257,85	42.372,00	30.648,01
TOTAL	1.163.000,48	1.169.803,70	787.358,70



MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

padas comuns por lâmpadas LED, automação da iluminação, ajustes na automação dos equipamentos de ar-condicionado e nas centrais de água gelada, capacitação de técnicos para eficiência energética, uso de escadas rolantes com dispositivos de redução de consumo de energia e aprimoramento das rotinas diárias. Vale mencionar que muitos empreendimentos também contam com claraboias e vidros de alto desempenho, proporcionando o melhor aproveitamento da luz natural, com consequente redução do consumo de energia.

Entre as iniciativas implementadas no último ano, destaca-se a nova usina de energia solar. Um ano após inaugurar o

primeiro conjunto de usinas fotovoltaicas destinado a abastecer por completo o shopping VillageMall, a Multiplan passa a ter também a sua sede, no Rio de Janeiro, integralmente abastecida por energia solar, o que deverá contribuir com a redução de 80% de suas despesas com energia na sede ([para mais detalhes sobre esse projeto, acesse a página 69](#)).

A importância da questão energética para a Multiplan vai além do investimento em geração própria: em mais uma iniciativa inovadora, 14 de seus *shopping centers* já oferecem postos para carregamento de carros elétricos e a companhia estuda ampliar esse número.

Portfólio com cobertura completa dos dados de consumo de energia*

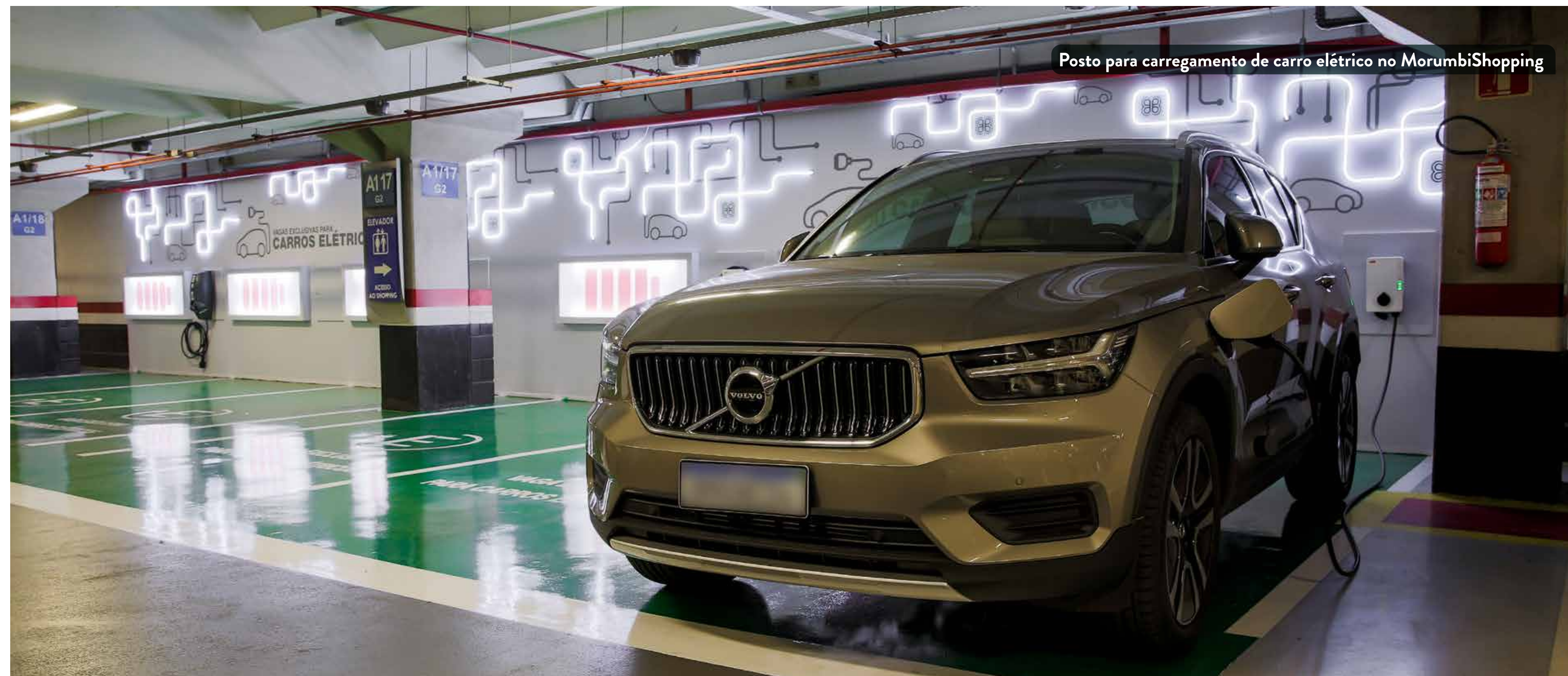
Área bruta locável com cobertura completa de dados de consumo de energia (m ²)	551.205,30
Área bruta locável para a qual a energia é utilizada (m ²)	784.048,96
Percentual	70,3%

* Compreende os 18 *shopping centers* administrados em operação. Todos cobrem 100% dos dados da energia comprada pelo shopping e distribuída aos lojistas. A variação no percentual de cobertura se dá devido à existência, em alguns *shoppings*, de lojas que compram energia diretamente junto à concessionária.

Locações que são medidas ou submedidas separadamente por consumo de eletricidade exclusivo*

Área bruta locável medida separadamente ou submedida devido a consumo de eletricidade exclusivo (m ²)	468.578,31
Área bruta locável total (m ²)	784.048,96
Percentual	59,76

* Considera a área bruta locável das lojas que adquirem eletricidade diretamente das concessionárias locais.



MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

69

Usina de energia solar

Em 2020, a Multiplan avançou em seus investimentos na geração de energia solar para suas instalações, com a construção de uma usina fotovoltaica localizada em Paty do Alferes, no Rio de Janeiro com capacidade para toda a necessidade energética de sua sede. A nova usina é a segunda executada pela Multiplan, que em 2019 já tinha inaugurado uma planta fotovoltaica para abastecer integralmente o VillageMall, no Rio de Janeiro.

Com a nova usina, além de contribuir com a conservação dos recursos naturais, a Multiplan estima que terá uma economia anual de 80% com as despesas de energia de sua sede. Além de proporcionar economia na conta de energia, essas são medidas que colaboram com a redução das emissões de carbono.

O novo complexo de energia solar tem 2.460 módulos fotovoltaicos e potência máxima de 900 kWp. A previsão da companhia é de que o

investimento de mais de R\$ 4 milhões seja compensado pela economia com as despesas em energia no prazo de cinco anos.

A construção do novo complexo fotovoltaico reafirma o compromisso da Multiplan com a sustentabilidade e reforça sua abordagem baseada na sustentabilidade, ao investir em energia limpas e renováveis. O VillageMall foi pioneiro nessa questão, sendo o primeiro shopping center da América Latina capaz de produzir toda a energia que consome.

A primeira experiência da Multiplan relacionada ao uso de energia solar ocorreu em 2011, com a instalação de painéis fotovoltaicos no ParkShoppingSãoCaetano. Em 2017, a companhia inaugurou a maior planta fotovoltaica já construída sobre um empreendimento na América do Sul, no ParkShopping Canoas. Em 2018, instalou painéis fotovoltaicos no ParkShoppingCampoGrande.

Emissões

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

A Multiplan elabora anualmente seu Inventário de Emissões de Gases do Efeito Estufa, de acordo com as especificações do Programa Brasileiro GHG Protocol: Contabilização, Quantificação e Publicação de Inventários Corporativos de Emissões de Gases de Efeito Estufa. Ele abrange seus 19 *shopping centers*, 2 con-

domínios comerciais e as sedes do Rio de Janeiro e de São Paulo. Para a contabilização das emissões, são considerados os gases internacionalmente reconhecidos como de efeitos estufa, segundo o Protocolo de Kyoto: CO₂, CH₄, N₂O, SF₆, HFCs, PFCs e NF₃.

De 2019 para 2020, a Multiplan apresentou uma redução de suas emissões

totais decaindo de 44.442 tCO₂ para 22.694 tCO₂. Tal variação emerge da adoção de medidas sanitárias em função da pandemia de COVID-19, as quais impactaram a operação das unidades por períodos determinados. Em meio a essa modificação conjuntural nos padrões de emissões, destaca-se que a eficiência operacional da Multiplan (tCO₂/MR\$) basicamente se manteve estável em re-

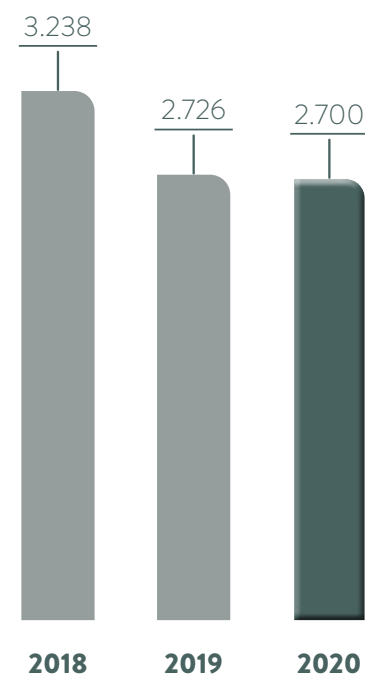
lação ao ano anterior. Com relação às emissões de Escopo I, foi constatado um acréscimo alavancado pelas categorias Combustão Estacionária (29% em relação a 2019) e Emissões Fugitivas (45%), cujas emissões associadas referem-se respectivamente ao maior consumo de combustível por geradores em situações de interrupção de energia, bem como ao maior consumo de gases para a manu-

tenção periódica de equipamentos de refrigeração e de extintores de incêndio. Já as emissões dos Escopos II e III apresentaram significativa redução, respectivamente 42% e 61% em relação ao ano de 2019. Adicionalmente, no que tange à contabilização de gases não pertencentes ao Protocolo de Quioto, verificou-se redução no consumo de HCFC-22 (R22), gás adotado para as recargas de aparelhos de refrigeração. Destaca-se que tal redução já vem sendo registrada nos últimos anos, não refletindo necessariamente o contexto da pandemia.

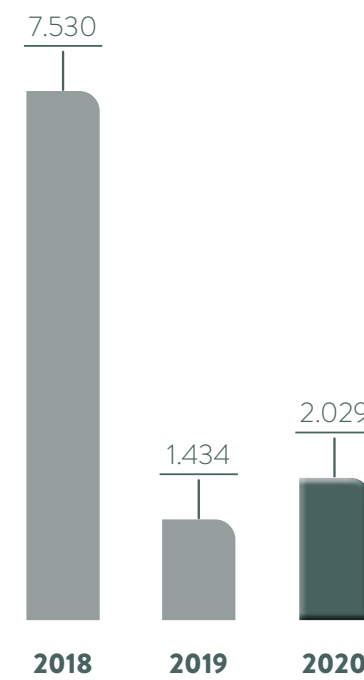
O índice de eficiência de emissões de gases de efeito estufa foi criado especialmente para a Multiplan e apresenta quantas toneladas de CO₂ equivalente são emitidas por cada milhão de reais faturado. Quanto menor o número de tCO₂/MR\$, menor é o impacto do empreendimento no aquecimento global.



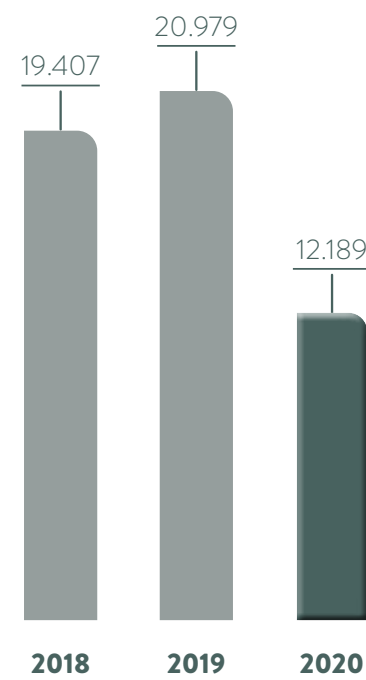
Eficiência de emissões de GEE



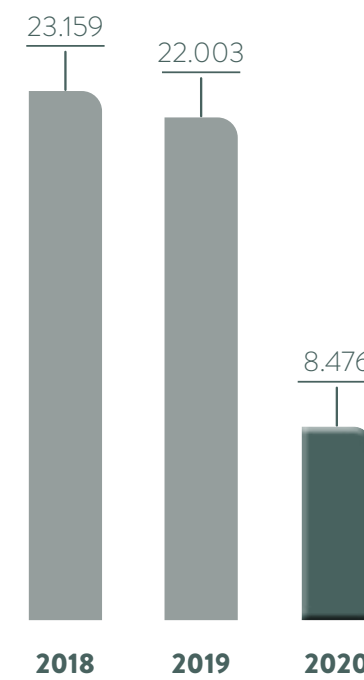
Escopo I



Escopo II



Escopo III



MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

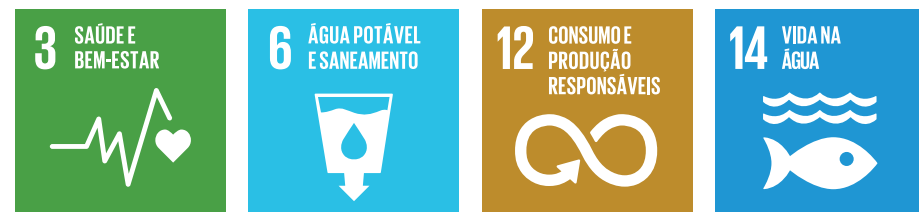
MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS



Água

GRI 303-1, 303-2, 303-4, 303-3, 306-1, SASB IF-RE-104a.1.

A gestão do consumo de água nos *shopping centers* da Multiplan procura adequar-se às realidades locais, sempre de acordo com a legislação e com os princípios da sustentabilidade.

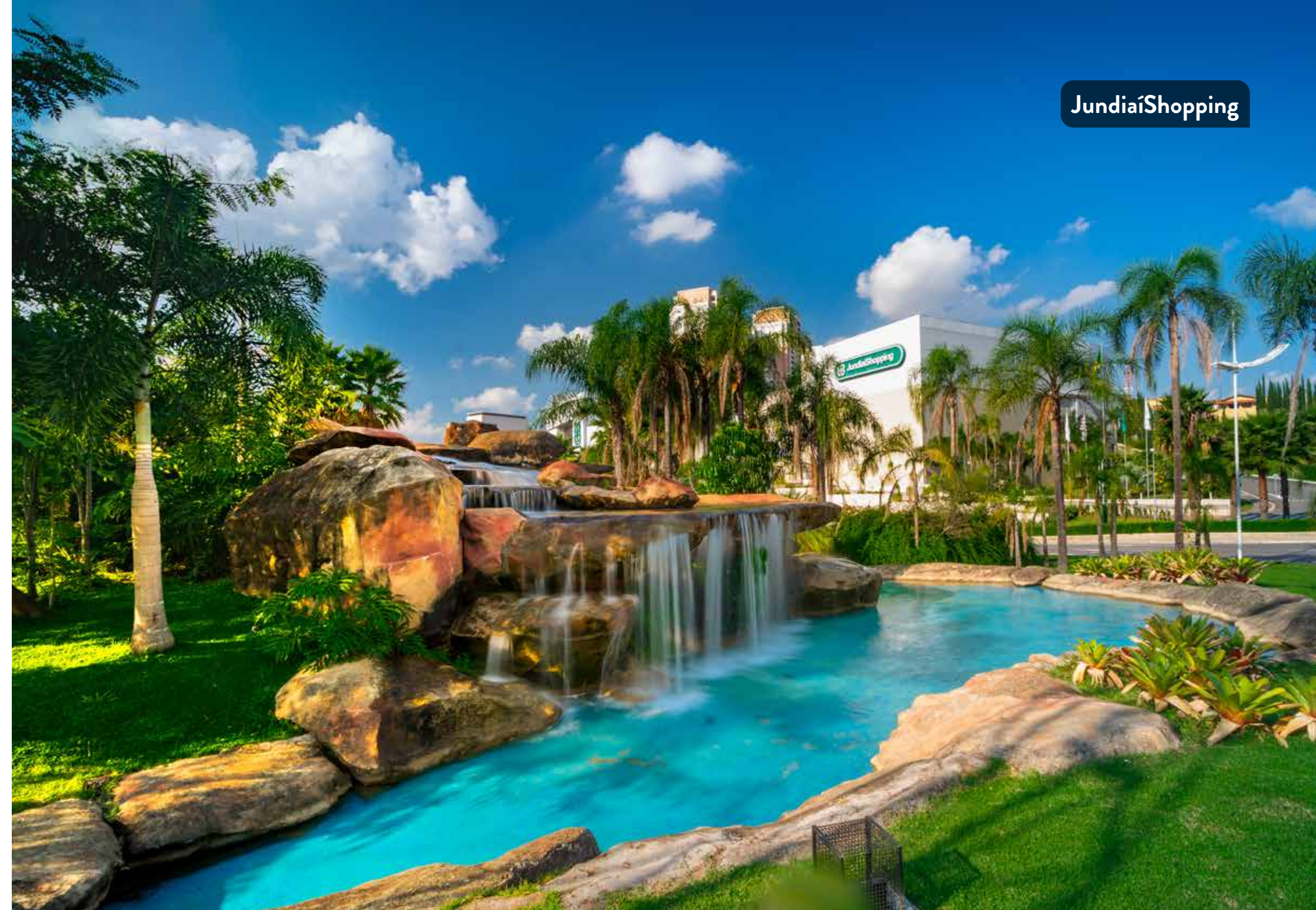
A maior parte da água consumida nos empreendimentos é proveniente de concessionárias regionais. A utilização ocorre prioritariamente no sistema de refrigeração dos *shoppings*, sanitários, lojas, praça de alimentação e operações de limpeza, além do consumo humano. Após a utilização, a água é lançada diretamente na rede de esgoto da concessionária local para tratamento. Alguns empreendimentos possuem poços artesianos que contribuem com seu abastecimento parcial ou total, como BH Shopping, ParkShopping Canoas, DiamondMall, RibeirãoShopping, VillageMall, ParkShoppingBarigüi e ShoppingAnáliaFranco – que em 2020 investiu na construção de um poço tubular pro-

fundo que supre todas as suas necessidades de abastecimento, sendo apenas o descarte feito na rede da concessionária.

Todo o descarte de efluentes dos empreendimentos da companhia é feito de acordo com a legislação vigente e com respeito às regras da concessionária local. O sistema de recalque do efluente dos empreendimentos para a rede municipal de esgoto passa por monitoramento diário, e os reservatórios passam por higienizações semestrais e análises mensais da potabilidade da água.

Por meio de sistemas de tratamento de água e captação de água da chuva, alguns empreendimentos são capazes de reciclar uma quantidade significativa de água, e toda a água tratada retorna para uso.

Alguns empreendimentos contam com processos internos de tratamento dos efluentes, como o ParkShoppingCam-



JundiaíShopping

poGrande, que tem todo o seu esgoto tratado por empresa especializada contratada, e os dejetos não aproveitados são retirados para seu correto descarte em aterro sanitário, conforme legislação. No ShoppingAnáliaFranco, parte do esgoto é tratado na estação de tratamento de esgoto, convertendo-se em água de reúso que abastece vasos sanitários e mictórios. No JundiaíShopping, uma estação de tratamento de esgoto foi implantada em 2019, gerando água de reúso para rega de jardim e lavagem das docas e sistema de ar-condicionado, o que permitiu reduzir o consumo de água proveniente da concessionária local e melhorar a eficiência do empreendimento. O ParkShopping Canoas já realiza a captação de água de chuva para

utilização nos vasos sanitários, e prevê a implantação de uma estação para tratar seu esgoto.

No ParkShopping, BarraShopping e NewYorkCityCenter, os efluentes são tratados em estações de tratamento internas, e a água é reutilizada para abastecer as torres de arrefecimento das centrais de água gelada, a rega de jardinagem, sanitários e mictórios. Esses empreendimentos contam com o processo de biorremediação de efluentes com uso de bactérias, diminuindo exponencialmente os resíduos sólidos do efluente gerado. Alguns deles fazem coleta de óleo de cozinha utilizado e possuem caixas de lançamento no sistema de esgoto.

No que diz respeito ao descarte de água, o maior volume de efluentes dos *shopping centers* da Multiplan é proveniente de esgoto doméstico, oriundo de lavagem de mãos, descargas sanitárias, mictórios, chuveiros, lavagem e higienização de alimentos, entre outros. A maioria dos empreendimentos descarta seu esgoto diretamente na rede pública.

Alguns dos *shoppings* da companhia contam com estações de tratamento de esgoto e de tratamento de água, que contribuem para melhorar a qualidade dos efluentes despejados e permitem a reutilização da água tratada em banheiros, no sistema de ar-condicionado e em irrigação.

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

Todos os empreendimentos da Multiplan realizam algum tipo de ação com o intuito de reduzir o consumo de água, como a instalação de redutores de pressão nas torneiras e o monitoramento do consumo para identificar e evitar desperdícios, com verificação de hidrômetros e registros em planilhas.

Captação de água* (MI) – GRI 303-3

Empreendimento	Água superficial		Água subterrânea		Água de terceiros	
	Água doce**	Outra água***	Água doce	Outra água	Água doce	Outra água
ShoppingAnáliaFranco	-	-	54,73	-	-	-
ParkShoppingBarigüi	42,08	-	26,04	-	-	-
BarraShopping	-	-	-	-	148,91	65,79
BarraShoppingSul	-	-	-	-	71,74	-
BH Shopping	-	-	96,09	-	19,31	-
ParkShoppingCampoGrande	-	-	-	-	90,77	-
DiamondMall	-	-	47,80	-	15,83	-
JundiaíShopping	-	-	-	-	23,36	12,67
MorumbiShopping	-	-	-	-	117,67	-
ParkShopping	-	-	-	-	103,55	-
Pátio Savassi	-	-	-	8,01	-	36,11
RibeirãoShopping	-	-	47,58	-	58,74	-
ShoppingSantaÚrsula	-	-	32,93	-	-	-
ParkShoppingSãoCaetano	-	-	52,36	-	26,19	-
ShoppingVilaOlímpia	-	-	6,88	-	37,68	-
VillageMall	-	-	-	46,00	50,26	-
NewYorkCityCenter	-	-	-	-	35,08	-
ParkShopping Canoas	-	-	16,67	-	47,14	-
TOTAL DE CAPTAÇÃO DE ÁGUA	42,08		435,09		960,80	
			1.437,97			

* Não há captação de água em áreas com estresse hídrico.

** Água doce: sólidos dissolvidos totais ≤1.000 mg/l.

*** Outros tipos de água: sólidos dissolvidos totais >1.000 mg/l.

Portfólio com cobertura completa dos dados de retirada de água*

Área bruta locável com cobertura completa dos dados de retirada de água (m ²)	795.801
Área bruta locável para a qual a água é utilizada (m ²)	795.801
Percentual	100%

* Compreende os 18 shopping centers administrados pela Multiplan em operação.

Descarte de água* (MI) – GRI 303-4

Empreendimento**	Água superficial		Água subterrânea		Água de terceiros	
	Água doce***	Outra água****	Água doce	Outra água	Água doce	Outra água
ShoppingAnáliaFranco	-	-	-	-	26,82	-
ParkShoppingBarigüi	0,30	-	0,90	-	-	-
BarraShopping	-	-	-	-	50,00	-
ParkShoppingCampoGrande	-	-	-	-	16,99	-
JundiaíShopping	-	-	-	-	-	10,69
MorumbiShopping	-	-	-	-	95,11	-
Pátio Savassi	-	-	-	8,01	-	36,11
ShoppingSantaÚrsula	32,93	-	-	-	-	-
VillageMall	-	-	-	44,32	50,25	-
NewYorkCityCenter	-	-	-	-	15,79	-
ParkShopping Canoas	-	-	-	-	47,14	-
TOTAL	33,23		53,23		348,90	
			435,36			

* Não há descarte de água em áreas com estresse hídrico.

** Não foram contabilizados os dados de descarte de água do BarraShoppingSul, BH Shopping, DiamondMall, ParkShopping, RibeirãoShopping, ParkShoppingSãoCaetano e ShoppingVilaOlímpia, pois esses empreendimentos não têm medição de saída de esgoto para rede coletora local.

*** Água doce: sólidos dissolvidos totais ≤1.000 mg/l.

**** Outros tipos de água: sólidos dissolvidos totais >1.000 mg/l.

Portfólio localizado em regiões classificadas com estresse hídrico alto (40-80%) ou extremamente alto (> 80%) com cobertura completa dos dados de retirada de água*

Área bruta locável localizada em regiões classificadas com estresse hídrico alto ou extremamente alto com cobertura completa dos dados de retirada de água (m ²)	119.208,27
Área bruta locável para a qual a água é usada em regiões classificadas com estresse hídrico alto ou extremamente alto com cobertura completa dos dados de retirada de água (m ²)	119.208,27
Percentual	100%

* A definição do Sustainability Accounting Standards Board (SASB) de regiões de estresse hídrico alto ou extremamente alto é baseada na ferramenta Aqueduct, do World Resources Institute (WRI) Water Risk Atlas. Os shopping centers localizados em regiões com essa classificação, conforme a ferramenta, são o ShoppingAnáliaFranco, ParkShoppingSãoCaetano e ShoppingVilaOlímpia.

2020

Relatório de Sustentabilidade

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

72



Materiais e resíduos

GRI 301-1, 301-2, 306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5

A Multiplan está atenta para realizar a melhor gestão de materiais e resíduos em seus empreendimentos, atuando sempre em acordo com as normas legais.

O descarte de resíduos nos empreendimentos da Multiplan obedece às diretrizes da Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei n.º 12.305/10) e da Coleta Seletiva em Shopping (Lei n.º 12.528/07). A companhia também participa da implantação do Programa de Gerenciamento de Resíduos Sólidos (PGRS), o qual garante conscientização sobre os materiais descartados e sua destinação correta, tanto nos shoppings quanto nas áreas administrativas. Todos os shoppings da Multiplan realizam reciclagem de matérias e resíduos.

Os principais materiais utilizados pela Multiplan são aqueles relacionados à higiene nos sanitários. Com as restrições de funcionamento aos empreendimentos colocadas pela pandemia de COVID-19, a quantidade utilizada desses materiais foi bastante reduzida. Em 2020, foram con-

sumidas 276,48 toneladas de papel toalha, 187,74 toneladas de papel higiênico e 79.694,60 litros de sabonete nos sanitários dos empreendimentos da companhia. A variação do consumo verificada entre os diferentes shopping centers está relacionada sobretudo ao fluxo de pessoas

que utilizam os estabelecimentos, além de alguns ajustes pontuais, como a troca de saboneteiras manuais por automáticas ou a mudança do tipo de papel utilizado. Interessados em um consumo responsável de materiais, alguns dos shoppings

Multiplan utilizam insumos recicláveis, como o ParkShoppingBarigüi, que utiliza sacos recicláveis para lixo e para guarda-chuva, e o ParkShoppingCampoGrande, que utiliza sacolas plásticas recicladas para a entrega de brindes promocionais no Dia das Mães e no Natal.

Multiplan utilizam insumos recicláveis, como o ParkShoppingBarigüi, que utiliza sacos recicláveis para lixo e para guarda-chuva, e o ParkShoppingCampoGrande, que utiliza sacolas plásticas recicladas para a entrega de brindes promocionais no Dia das Mães e no Natal.

Principais materiais usados, por peso ou volume *

Empreendimento	Papel toalha (t)			Papel higiênico (t)			Sabonete líquido (l)		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
ShoppingAnáliaFranco	31,80	36,84	24,61	31,12	33,35	15,56	12.000,00	12.000,00	6.000,00
ParkShoppingBarigüi	1,07	1,10	14,40	23,66	22,90	6,48	5.230,00	5.000,00	6.520,00
BarraShopping	74,10	84,00	54,30	50,40	57,70	30,09	10.400,00	9.840,00	6.800,00
BarraShoppingSul	20,22	23,28	10,70	20,57	19,67	7,64	5.200,00	5.300,00	3.165,00
BH Shopping	29,28	24,87	11,37	20,40	18,33	8,26	5.720,00	7.700,00	7.100,00
ParkShoppingCampoGrande	22,58	31,47	19,12	17,24	22,69	14,74	9.000,00	11.520,00	4.800,00
DiamondMall	19,00	19,00	9,13	11,31	11,31	4,59	4.750,00	4.750,00	2.635,00
JundiaíShopping	5,25	11,53	4,09	12,56	21,79	7,32	5.650,00	4.867,20	4.200,00
MorumbiShopping	64,98	62,33	28,54	50,73	46,56	20,32	11.955,60	10.296,00	5.500,00
ParkShopping	24,04	36,92	17,82	26,19	29,76	15,30	7.822,50	7.212,50	7.375,00
Pátio Savassi	13,16	14,68	8,85	8,92	10,69	6,89	4.100,00	4.400,00	620,00
RibeirãoShopping	25,81	29,89	10,18	24,05	30,00	7,91	11.300,00	11.900,00	4.310,00
ShoppingSantaÚrsula	6,96	9,65	4,99	4,64	2,53	2,48	1.641,00	2.504,00	960,00
ParkShoppingSãoCaetano	24,01	26,99	14,52	17,65	18,37	8,96	5.805,00	6.319,20	2.589,60
ShoppingVilaOlímpia	22,33	17,45	10,17	17,84	18,70	9,72	5.000,00	4.060,00	2.340,00
VillageMall	18,00	19,00	12,25	7,00	8,00	6,00	3.600,00	4.000,00	3.200,00
NewYorkCityCenter	14,30	23,63	5,24	7,60	12,41	6,88	1.480,00	2.580,00	1.640,00
ParkShoppingCanoas	1,80	24,26	16,20	15,61	15,45	8,60	4.800,00	15.340,00	9.940,00
TOTAL	418,69	496,89	276,48	367,49	400,21	187,74	115.454,10	129.588,90	79.694,60

*A redução do consumo dos materiais se deve às restrições ocasionadas pela pandemia de COVID-19.

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS



Quanto à geração de resíduos nos *shopping centers* da Multiplan, a maior parte deles é gerada na praça de alimentação, sanitários ou refere-se às embalagens utilizadas pelas lojas. Em 2020, foram descartadas 13.814,42 t de resíduos para aterro sanitário e 3.296,75 t para reutilização e reciclagem. O principal resíduo destinado a aterro sanitário é o lixo orgânico, enquanto os resíduos destinados à reciclagem são principal-

Total de resíduos gerados, por tipo de composição – GRI 306-3 *

Composição do resíduo	Descrição	Peso total (t)
Perigosos	Pilhas, filtros de ar, lâmpadas, baterias, panos com graxa, eletrônicos, equipamentos de proteção individual (EPI), resíduo infectante (hospitalar), óleo	147,82
TOTAL DE RESÍDUOS PERIGOSOS		147,82
Não perigosos	Papel, papelão, papel toalha, tetra pak, plástico, isopor, alumínio, sucata de ferro, metal, orgânico, entulho, óleo vegetal, vidro, madeira, resíduos de jardim	16.963,38
TOTAL DE RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS		16.963,38
TOTAL DE RESÍDUOS GERADOS		17.111,20

* Os dados de descarte de resíduos do ParkShopping não foram contabilizados, uma vez que o contrato com a empresa que fazia o controle mensal foi suspenso em março de 2020.

Resíduos não destinados para disposição final, por tipo de composição – GRI 306-4 *

Composição do resíduo	Descrição	Peso total (t)
Perigosos	Pilhas, filtros de ar, lâmpadas, equipamentos de proteção individual (EPI), óleo	27,50
TOTAL DE RESÍDUOS PERIGOSOS		27,50
Não perigosos	Papel, papelão, papel toalha, tetra pak, plástico, alumínio, sucata de ferro, metal, vidro, madeira, isopor, óleo vegetal, orgânico	3.269,25
TOTAL DE RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS		3.269,25
TOTAL DE RESÍDUOS NÃO DESTINADOS PARA DISPOSIÇÃO FINAL		3.296,75

* Os dados de descarte de resíduos do ParkShopping não foram contabilizados, uma vez que o contrato com a empresa que fazia o controle mensal foi suspenso em março de 2020.

mente papel, papelão, plástico, vidro, ferro, alumínio, madeira e lâmpadas. Quanto às lâmpadas, por se tratar de um resíduo contaminante, os empreendimentos Multiplan as encaminham a empresa especializada na descontaminação e reciclagem desse tipo de material. Outros resíduos que requerem cuidados específicos, como pilhas, baterias, reatores e filtros de ar-condicionado também são adequadamente descartados.

Resíduos não destinados para disposição final, por tipo de recuperação

Resíduos perigosos	No local (on-site)	Fora do local (off-site)	Total
Preparação para reutilização	0,00	0,16	0,16
Reciclagem	8,70	9,51	18,21
Descontaminação e reciclagem	0,00	8,81	8,81
Reaproveitamento para outros fins**	0,00	0,32	0,32
TOTAL DE RESÍDUOS PERIGOSOS			27,50
Resíduos não perigosos	No local (on-site)	Fora do local (off-site)	Total
Preparação para reutilização	0,00	24,00	24,00
Reciclagem	146,79	2.850,17	2.996,96
Adução	238,55	9,74	248,29
TOTAL DE RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS			3.269,25
DESPERDÍCIO EVITADO			3.296,75

* Os dados de descarte de resíduos do ParkShopping não foram contabilizados, uma vez que o contrato com a empresa que fazia o controle mensal foi suspenso em março de 2020.

** Foram considerados os filtros de ar do ShoppingSantaÚrsula que são reaproveitados para extração de material para fabricação de vacinas.



MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

Resíduos destinados para disposição final, por tipo de composição – GRI 306-5 *

Composição do resíduo	Descrição	Peso total (t)
Perigosos	Pilhas, baterias, filtros de ar, lâmpadas, panos com graxa, eletrônicos, resíduo infectante (hospitalar)	120,32
TOTAL DE RESÍDUOS PERIGOSOS		120,32
Não perigosos	Orgânico, entulho, resíduos de jardim	13.694,10
TOTAL DE RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS		13.694,10
TOTAL DE RESÍDUOS DESTINADOS PARA DISPOSIÇÃO FINAL		13.814,42

* Os dados de descarte de resíduos do ParkShopping não foram contabilizados, uma vez que o contrato com a empresa que fazia o controle mensal foi suspenso em março de 2020.

Resíduos destinados para disposição final, por tipo de operação de disposição

Resíduos perigosos	No local (on-site)	Fora do local (off-site)	Total
Incineração (com recuperação de energia)	0,00	0,07	0,07
Incineração (sem recuperação de energia)	0,00	120,25	120,25
TOTAL DE RESÍDUOS PERIGOSOS			120,32
Resíduos não perigosos	No local (on-site)	Fora do local (off-site)	Total
Aterro	2.187,69	11.506,41	13.694,10
TOTAL DE RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS			13.694,10
TOTAL			13.814,42

Em 2020 a Multiplan apresentou aumento de resíduos destinados a reciclagem proporcionalmente ao total gerado se comparado aos anos anteriores. Além de reciclar toneladas de resíduos, alguns *shopping centers* (ShoppingSantaÚrsula, ShoppingVila-Olimpia, Canoas, Pátio Savassi e BH Shopping) contam com iniciativas de reciclagem do lixo orgânico gerado em suas lojas e praças de alimentação, transformando-o em adubo que é utilizado para o tratamento de áreas verdes nos próprios empreendimentos e seus arredores, além de reduzir o descarte desse tipo de resíduo para aterros sanitários. Em 2020, o BH Shopping, por exemplo, transformou 98% do lixo orgânico

gerado pelo empreendimento em adubo orgânico, o que resultou na produção de 23,6 t de adubo orgânico.

Alguns resíduos específicos têm uma destinação particular. No MorumbiShopping os resíduos de isopor são encaminhados a uma empresa especializada em logística reversa que transforma isopor usado em um material útil para a indústria e a construção civil. Já no MorumbiShopping e no BH Shopping os resíduos de óleo vegetal são encaminhados a programas parceiros e empresas especializadas que dão a eles a devida destinação, incluindo seu reaproveitamento para a produção de biodiesel.

Percentual de reciclagem (%)



INICIATIVAS SUSTENTÁVEIS BH SHOPPING

Desde 2015, o BH Shopping mantém o projeto Muda, um programa de reaproveitamento do lixo gerado em sua praça de alimentação e de seu resíduo verde (plantas que seriam descartadas) para a produção de fertilizante orgânico. Desde a implantação do projeto, mais de 400 toneladas do fertilizante orgânico foram geradas e utilizadas nos jardins internos e externos e nas praças da região, que são cuidadas pelo shopping – o que corresponde a 61 mil m² de área verde abastecidas pelo fertilizante.

Em 2020, mesmo com a pandemia de COVID-19, o projeto teve continuidade, gerando 23,6 t de fertilizantes orgânicos destinados para compostagem.

Desde 2015 foram produzidas 408,856 t de fertilizantes orgânicos.



2020

Relatório de Sustentabilidade

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

75

Multiplan



Biodiversidade

GRI 102-11, 203-1, 304-1, 304-3

A Multiplan desenvolve seus projetos com visão de longo prazo, o que torna natural a escolha pelas práticas sustentáveis e o desenvolvimento de iniciativas voltadas à preservação ambiental e à construção de relações duradouras e positivas com clientes, colaboradores, parceiros, investidores e comunidades. As construções da Multiplan investem cada vez mais em sustentabilidade, o que gera benefícios para o meio ambiente, permite uma aproximação com a sociedade – que conta hoje com diversas áreas de lazer integradas à natureza nos empreendimentos do grupo – e contribui para a redução de custos operacionais dos *shopping centers*, com a instalação de equipamentos de reutilização de água, re-

ciclagem de lixo e redução de consumo de energia, além de investimentos em produção de energia solar.

O investimento em energia solar e a inauguração da usina fotovoltaica responsável por suprir toda a demanda por energia de sua sede revelam a importância da questão energética para a Multiplan.

O tratamento de efluentes também é um tema que vem merecendo a atenção da Multiplan, que tem desenvolvido estações de tratamento de esgoto em parte de seus empreendimentos, sendo a mais recente delas concluída em 2020 no ParkShopping, em Brasília.

Com sua abordagem de oferecer empreendimentos multiúso que contribuam com a qualidade de vida dos usuários, a Multiplan tem buscado cada vez mais cuidar também do entorno de seus *shopping centers*, patrocinando projetos que melhoram a vida urbana e adotando parques, vias e praças para sua recuperação e manutenção. São muitos os exemplos de iniciativas nesse sentido nos últimos anos.

Em 2018, a Multiplan revitalizou completamente a Praça Sol Peres, uma área de 8.600 m² ao lado do MorumbiShopping, em São Paulo, e construiu o Parque Tom Jobim, um parque de 14 mil m² ao lado do ParkShoppingSãoCaetano. Dois anos an-

tes, em 2016, a companhia já havia feito a revitalização completa de outros dois parques: o Parque Municipal Getúlio Vargas, localizado em frente ao ParkShopping Canoas, uma Unidade de Conservação de 22 ha que abriga mais de 120 espécies de aves e cuja reforma contou com R\$ 19 milhões em investimentos da Multiplan; e o Parque das Artes, em Ribeirão Preto, que recebeu R\$ 2,5 milhões em investimentos da Multiplan para a renovação de seus 45 mil m² de vegetação. Em Belo Horizonte, por meio do projeto municipal

Adote o Verde, o BH Shopping adotou a Praça Marcelo Góes Menicucci, as áreas verdes em torno do trevo da BR-356 e da MG-030, e o canteiro central dessas mesmas rodovias, em um total aproximado de 61 mil m² de área verde conservada pelo shopping.

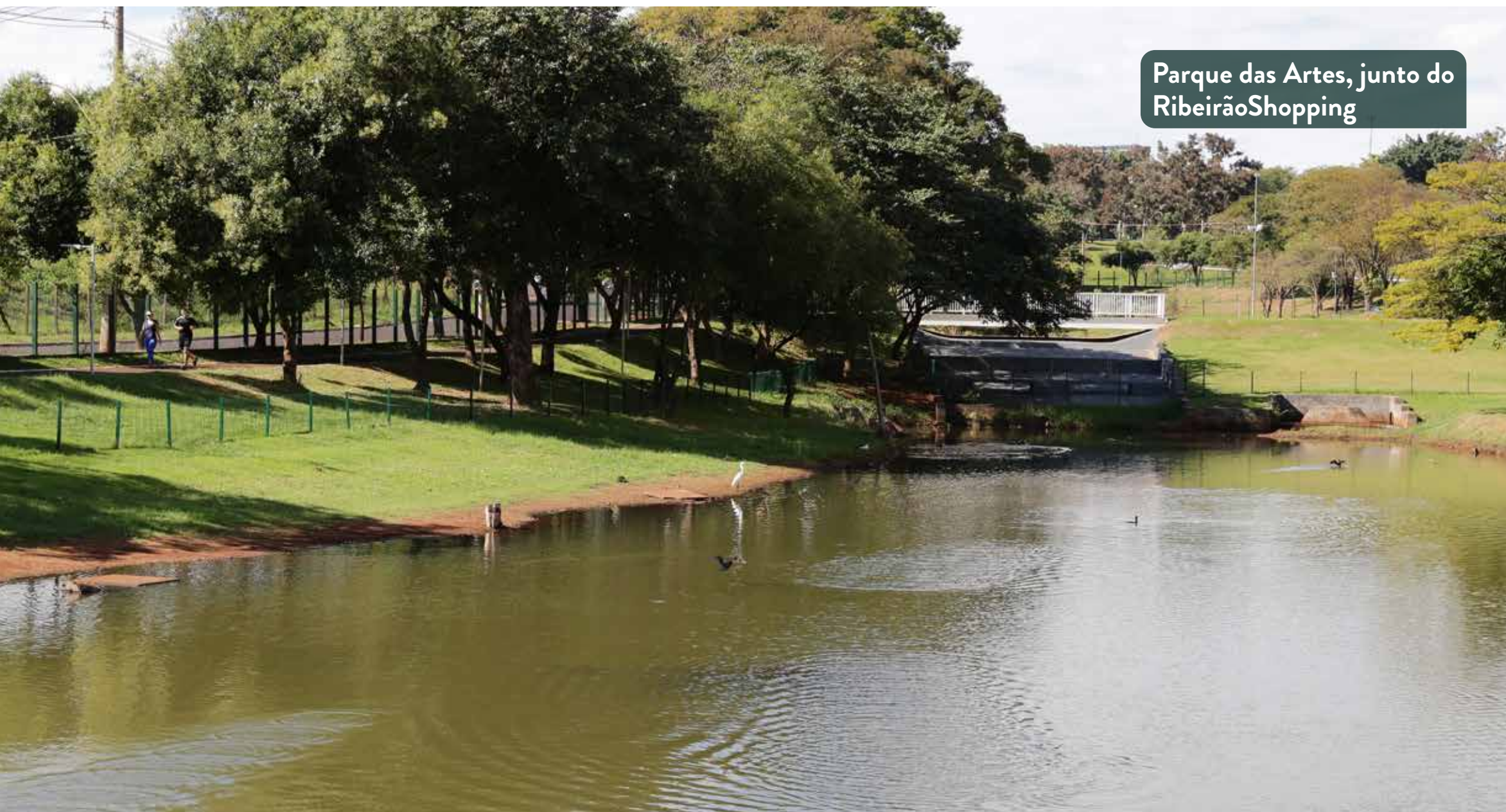
A maioria dos empreendimentos da Multiplan não está localizada em áreas protegidas ou de alto valor para biodiversidade. Os que apresentam essa característica estão descritos na tabela a seguir.

Empreendimentos localizados em áreas protegidas

Área	Tamanho (m ²)	Localização
ParkShoppingBarigüi		
Bosque Nativo	14.960	Curitiba (PR)
Área de Preservação 1	7.470	
Área de Preservação 2	10.500	
Área de Preservação 3	3.270	

Empreendimentos localizados próximo a áreas protegidas e/ou com alto valor de biodiversidade

Área	Tamanho (m ²)	Localização
ParkShoppingBarigüi		
Parque Barigüi	1.400	Curitiba - PR
RibeirãoShopping		
Parque das Artes	68.000	Ribeirão Preto - SP
ParkShopping Canoas		
Parque Getúlio Vargas	28.000	Canoas - RS



MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS



**SOBRE O
RELATÓRIO**

GRI 102-45, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53, 102-54, 102-56

A Multiplan divulga anualmente seus resultados econômico-financeiros, sociais e ambientais, por meio da publicação de seu Relatório Anual. O último relato, referente ao ano de 2019, está disponível para consulta no site da organização ([clique aqui](#)).

O relatório aqui apresentado cobre o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020, seguindo as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), a GRI Standards: opção essencial. Os indicadores GRI aqui reportados foram associados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) da Organização das Nações Unidas (ONU), uma iniciativa voluntária internacional endossada pela Multiplan. Também foram associados ao Sustainability Accounting Standards Board (SASB) – Real Estate, organização sem fins lucrativos que define padrões de relatórios financeiros. Neste Relatório a Multiplan incluiu informações específicas do padrão SASB, aprimorando assim a comunicação com seus investidores e demais *stakeholders* sobre questões de sustentabilidade.

Assim como nos anos anteriores, apenas as informações econômico-financeiras aqui apresentadas foram submetidas a verificação externa. Todo ano, a qualidade de todo o reporte da companhia é garantida por uma revisão criteriosa da Vice-Presidência Financeira, da área de Relação com Investidores e da Vice-Presidência de Compliance Institucional da Multiplan.

Atualmente, a Companhia possui 50% do Parque Shopping Maceió, em sociedade com a Aliance Shopping Centers, responsável pela administração do empreendimento. Por esse motivo, os dados financeiros referentes a esse empreendimento não são apresentados neste relatório.

Para esclarecimentos ou dúvidas sobre as informações contidas neste relatório, a Multiplan dispõe dos seguintes canais de relacionamento:

- Departamento de Relação com Investidores
- Telefone: 55 (21) 3031-5400
- E-mail: ri@multiplan.com.br

MATERIALIDADE

GRI 102-40, 102-42, 102-43, 102-44, 102-46, 102-47, 102-49, 103-1

Este relato está organizado em torno dos temas materiais para o negócio da Multiplan e dos respectivos tópicos da GRI Standards. Para identificar os temas materiais, a companhia realizou em 2019 uma ampla consulta *on-line* a seus *stakeholders*, o que resulta em um relatório centrado nas atividades da companhia e

nos impactos, expectativas e interesses de seus principais *stakeholders*.

Para o engajamento e produção da Matriz de Materialidade, foram selecionados investidores, analistas e colaboradores, definidos com base nos impactos que

têm sobre eles as atividades e os serviços da Multiplan. Alinhados às prioridades da empresa e derivados da pesquisa realizada, a liderança definiu os seguintes temas materiais: Inovação, Infraestrutura, Gestão de Energia, Portfólio, Construção Sustentável e Governança Corporativa.

Temas materiais	Limite: onde ocorre o impacto	Correlação com tópicos GRI standards
Inovação: conhecer os investimentos realizados em projetos de inovação e desenvolvimento, buscando maior eficiência operacional e bem-estar.	Sociedade, acionistas e clientes	Não aplicável
Infraestrutura: conhecer os investimentos em infraestrutura realizados pela Multiplan, como obras viárias, contrapartidas, entre outros.	Sociedade, acionistas e clientes	Desempenho econômico: GRI 201-1 Impactos econômicos indiretos: GRI 203-1, GRI 203-2
Gestão de energia: conhecer ações de monitoramento do consumo de energia e práticas de eficiência energética realizadas pelos <i>shopping centers</i> .	Meio ambiente, acionistas e clientes	Energia: GRI 302-1, GRI 302-4
Portfólio: conhecer o portfólio atual de <i>shopping centers</i> e empreendimentos imobiliários da Multiplan, bem como sua estratégia de atuação na busca por excelência nos negócios e constante liderança no mercado.	Sociedade, acionistas e clientes	Perfil organizacional: GRI 102-2, GRI 102-6, GRI 102-7
Construção sustentável: conhecer as práticas e empreendimentos da companhia alinhados aos princípios de sustentabilidade para construção civil.	Meio ambiente, sociedade, acionistas, clientes e colaboradores	Não aplicável
Governança corporativa: conhecer as ações que garantem à Multiplan uma conduta empresarial ética e responsável em seus negócios e com seus parceiros.	Sociedade, acionistas e clientes	Perfil organizacional: GRI 102-16, GRI 102-17, GRI 102-18 Anticorrupção: GRI 205-1, GRI 205-3



MorumbiShopping

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS



SUMÁRIO
DE CONTEÚDO
GRI STANDARDS

GRI Standards	Divulgação	Observações	Correlação SASB Real Estate	Página do relatório	Omissão
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016					
CONTEÚDOS GERAIS					
PERFIL ORGANIZACIONAL					
GRI 102-1	Nome da organização.			9	
GRI 102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços.			9,28	
GRI 102-3	Localização da sede da organização.			88	
GRI 102-4	Localização das operações da organização.			9	
GRI 102-5	Natureza da propriedade e forma jurídica da organização.			9	
GRI 102-6	Mercados atendidos.			28	
GRI 102-7	Porte da organização.		Activity Metrics Códigos: IF-RE-000.A, IF-RE-000.B, IF-RE-000.C, IF-RE-000.D	9	
GRI 102-8	Informações sobre funcionários.			58	Não aplicável: os <i>shopping centers</i> fazem o acompanhamento dos seus indicadores de forma individual. Assim, são reportados para este indicador apenas o total de colaboradores próprios e terceirizados, por shopping e por gênero.
GRI 102-9	Cadeia de suprimentos.				Não aplicável: como empresa de construção e administração de <i>shopping centers</i> , a Multiplan não possui uma cadeia de fornecedores fixa.
GRI 102-10	Principais mudanças referentes a porte, estrutura ou participação acionária.			29, 56	
GRI 102-11	Princípio da precaução.			76	
GRI 102-12	Iniciativas externas.			22	
GRI 102-13	Afilições a associações.			56	
ESTRATÉGIA					
GRI 102-14	Mensagem do diretor-presidente.			4	
GRI 102-15	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades.			4	

GRI 102: CONTEÚDO PADRÃO 2016

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

80

GRI Standards	Divulgação	Observações	Correlação SASB Real Estate	Página do relatório	Omissão
	ÉTICA E INTEGRIDADE				
	GRI 102-16	Valores, princípios, padrões e normas de conduta.		15	
	GRI 102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética.		55	
	GOVERNANÇA				
	GRI 102-18	Estrutura de governança.		54	
	ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS				
	GRI 102-40	Lista de grupos de <i>stakeholders</i> engajados pela organização.		78	
	GRI 102-41	Acordos de negociação coletiva.		58	
	GRI 102-42	Base para identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para os quais se engajar.		78	
	GRI 102-43	Abordagem adotada para o engajamento de <i>stakeholders</i> .		78	
	GRI 102-44	Principais temas e preocupações levantados com <i>stakeholders</i> .		78	
	PRÁTICAS DE RELATO				
	GRI 102-45	Entidades incluídas nas demonstrações financeiras consolidadas.		78	
	GRI 102-46	Definição do conteúdo do relatório e limites de cada tema material.		78	
	GRI 102-47	Lista de temas materiais.		78	
	GRI 102-48	Reformulações de informações.		9	
	GRI 102-49	Mudanças no reporte.		78	
	GRI 102-50	Período coberto pelo relatório.		78	
	GRI 102-51	Data do relatório anterior.		78	
	GRI 102-52	Ciclo de emissão de relatórios.		78	
	GRI 102-53	Dados para contato em relação ao relatório.		78	
	GRI 102-54	Opção "de acordo" escolhida pela organização.		78	
	GRI 102-55	Sumário de conteúdo GRI Standards.		80	
	GRI 102-56	Verificação externa.		78	
	TEMAS MATERIAIS				
	INOVAÇÃO				
	GRI 103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites.		12	
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.		12	
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão.		12	
GRI 102: CONTEÚDO PADRÃO 2016					
GRI 103: FORMAS DE GESTÃO 2016					

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

GRI Standards	Divulgação	Observações	Correlação SASB Real Estate	Página do relatório	Omissão
INFRAESTRUTURA					
GRI 103: FORMAS DE GESTÃO 2016	GRI 103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites.		18	
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.		18	
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão.		18	
GRI 201: DESEMPENHO ECONÔMICO 2016	GRI 201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído.		18	
GRI 203: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS 2016	GRI 203-1	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos.		76	
	GRI 203-2	Impactos econômicos indiretos significativos, inclusive a extensão dos impactos.		9	
GESTÃO DE ENERGIA					
GRI 103: FORMAS DE GESTÃO 2016	GRI 103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites.		67	
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.		67	
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão.		67	
GRI 302: ENERGIA 2016	GRI 302-1	Consumo de energia dentro da organização.	Energy Management Códigos: IF-RE-130a.1, IF-RE-130a.2, IF-RE-130a.3, IF-RE-130a.4, IF-RE-130a.5.	67	
	GRI 302-4	Redução do consumo de energia.		67	
PORTFÓLIO					
GRI 103: FORMAS DE GESTÃO 2016	GRI 103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites.		28	
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.		28	
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão.		28	
GRI 102: CONTEÚDO PADRÃO 2016	GRI 102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços.		28	
	GRI 102-6	Mercados atendidos.		28	
	GRI 102-7	Porte da organização.		9	
CONSTRUÇÃO SUSTENTÁVEL					
GRI 103: FORMAS DE GESTÃO 2016	GRI 103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites.		29	
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.		29	
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão.		29	

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

GRI Standards	Divulgação	Observações	Correlação SASB Real Estate	Página do relatório	Omissão
GOVERNANÇA CORPORATIVA					
GRI 103: FORMAS DE GESTÃO 2016	GRI 103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites.		54, 55	
	GRI 103-2	Abordagem de gestão e seus componentes.		54, 55	
	GRI 103-3	Avaliação da abordagem de gestão.		54, 55	
GRI 102: CONTEÚDO PADRÃO 2016	GRI 102-16	Valores, princípios, padrões e normas de conduta.		16, 55	
	GRI 102-17	Mecanismos de aconselhamento e preocupações sobre ética.		55	
	GRI 102-18	Estrutura de governança.		54	
GRI 205: ANTICORRUPÇÃO 2016	GRI 205-1	Operações submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção.		55	
	GRI 205-3	Casos confirmados de corrupção e ações tomadas.	Não houve.	55	
INDICADORES ESPECÍFICOS					
SÉRIE AMBIENTAL					
GRI 301: MATERIAIS 2016	GRI 301-1	Materiais usados por peso ou volume.		73	
	GRI 301-2	Percentual dos materiais usados provenientes de reciclagem.		73	
GRI 303: ÁGUA E EFLUENTES 2018	GRI 303-1	Interações com a água como um recurso compartilhado.	Water Management	71	
	GRI 303-2	Gestão de impactos relacionados ao descarte de água.	Códigos: IF-RE-140a.1, IF-RE-140a.2, IF-RE-140a.3, IF-RE-140a.4	71	
	GRI 303-3	Captação de água.		71	
	GRI 303-4	Descarte de água.		71	
	GRI 303-5	Consumo de água.	Em 2020 a Multiplan não realizou o controle de consumo de água em seus shoppings.		71
GRI 304: BIODIVERSIDADE 2016	GRI 304-1	Unidades operacionais próprias, arrendadas ou administradas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto índice de biodiversidade situadas fora de áreas protegidas.		76	
	GRI 304-3	Habitats protegidos ou restaurados.		76	
GRI 305: EMISSÕES 2016	GRI 305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa – ESCOPO 1.		70	
	GRI 305-2	Emissões indiretas de Gases de Efeito Estufa – ESCOPO 2.	Climate Change	70	
	GRI 305-3	Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa – ESCOPO 3.	Adaptation	70	
	GRI 305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa.	Códigos: IF-RE-450a.2	70	

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

GRI Standards	Divulgação	Observações	Correlação SASB Real Estate	Página do relatório	Omissão
GRI 306: RESÍDUOS 2020	GRI 306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos		73	
	GRI 306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos		73	
	GRI 306-3	Resíduos gerados		73	
	GRI 306-4	Resíduos não destinados para disposição final		73	
	GRI 306-5	Resíduos destinados para disposição final.		73	
GRI 307: CONFORMIDADE AMBIENTAL 2016	GRI 307-1	Não conformidade com leis e/ou regulamentos ambientais.	Em 2020 não houve registro de não conformidade ambiental nos empreendimentos da Multiplan		
SÉRIE SOCIAL					
GRI 403: SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO 2018	GRI 403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho.		60, 61	
	GRI 403-2	Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes.		60	
	GRI 403-3	Serviços de saúde do trabalho.		60	
	GRI 403-4	Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho.		60	
	GRI 403-5	Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho.		60	
	GRI 403-6	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios.		60	
	GRI 403-7	Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios		60	
	GRI 403-8	Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho.		60	
	GRI 403-9	Acidentes de trabalho.	Em 2020 a Multiplan registrou uma taxa de 0,05 de acidentes com colaboradores próprios e 0,12 com trabalhadores terceirizados.	60	
	GRI 403-10	Doenças profissionais.	Em 2020 a Multiplan não registrou nenhum caso de doença relacionada ao trabalho.	60	
GRI 404: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO 2016	GRI 404-2	Programas de gestão de competências e aprendizagem contínua.		59	

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

GRI Standards	Divulgação	Observações	Correlação SASB Real Estate	Página do relatório	Omissão
GRI 406: NÃO DISCRIMINAÇÃO 2016	GRI 406-1	Número total de casos de discriminação e as medidas corretivas tomadas.	Em 2020 foram registrados sete casos de discriminação nos <i>Shoppings</i> São Caetano, BarraShopping e VillageMall. Foram realizadas reuniões para esclarecimento entre os lojistas e clientes e as devidas providências de acordo com cada caso foram tomadas.		
	GRI 412-2	Treinamento de empregados em políticas ou procedimentos de direitos humanos.			Não disponível: os <i>shoppings</i> não possuem o número total de horas de treinamento em direitos humanos realizado no período coberto pelo relatório.
GRI 412: AVALIAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS 2016	GRI 412-3	Acordos e contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas sobre direitos humanos ou foram submetidos a avaliação.	Os contratos com fornecedores possuem cláusula mencionando as Regras de Conduta Regulatória, Anticorrupção e Socioambiental, na qual os contratados declaram cumprir a legislação e regulamentação referente à saúde e à segurança de colaboradores próprios e terceirizados, ao meio ambiente, aos direitos humanos, entre outros, além de declarar que suas políticas e atividades não permitem ou incentivam a prática de prostituição, atos discriminatórios, utilização de mão de obra infantil e/ou em condição análoga ao trabalho escravo.		
GRI 413: COMUNIDADES LOCAIS 2016	GRI 413-1	Operações com programas de engajamento da comunidade, avaliação de impactos e/ou desenvolvimento local.		63	
GRI 416: SAÚDE E SEGURANÇA DOS CLIENTES 2016	GRI 416-1	Categorias de produtos e serviços para as quais são avaliados impactos na saúde e segurança.	As avaliações sobre a saúde e segurança abrangem 100% dos setores dos <i>shoppings</i> , inclusive de seus terceirizados.		
GRI 417: MARKETING E ROTULAGEM 2016	GRI 417-3	Número total de casos de não conformidade com regulamentos e códigos voluntários relativos a comunicações de <i>marketing</i> , incluindo publicidade, promoção e patrocínio, discriminados por tipo de resultado.	Não houve não conformidade com regulamentos e/ou códigos voluntários relativos a comunicações de <i>marketing</i> em 2020.		
GRI 418: PRIVACIDADE DOS CLIENTES 2016	GRI 418-1	Número total de reclamações comprovadas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes.	Em 2020, a companhia não identificou nenhuma reclamação relativa à violação de privacidade dos clientes de seus <i>shopping centers</i> .		
GRI 419: CONFORMIDADE SOCIOECONÔMICA 2016	GRI 419-1	Não conformidade com leis e regulamentos na área social e econômica.	Não houve não conformidade com leis e regulamentos na área social e econômica em 2020.		

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

85



SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

Tópico	Métrica de contabilidade	Categoria	Unidade de medida	Código	Página
Energia	Cobertura de dados de consumo de energia como uma porcentagem da área total de piso, por subsetor de propriedade.	Quantitativa	Porcentagem (%) por área de piso.	IF-RE-130a.1.	67
Gestão da água	Cobertura de dados de retirada de água como uma porcentagem de piso total e área útil em regiões com estresse hídrico alto ou extremamente alto, por subsetor de propriedade.	Quantitativa	Porcentagem (%) por área de piso.	IF-RE140a.1.	71
Gerenciamento dos impactos em sustentabilidade dos inquilinos	Porcentagem de locações que são medidas ou submedidas separadamente por (1) consumo de eletricidade da rede e (2) retirada de água, por subsetor de propriedade.	Quantitativa	Porcentagem (%) por área de piso e metro quadrado (m ²).	IF-RE-410a.2.	As informações referentes ao consumo exclusivo de energia estão na p. 67 . Com relação à água, não há submedição, pois toda a água é produzida em poços ou adquirida de concessionária pelos <i>shoppings</i> e distribuída para os lojistas.

Métrica da atividade	Categoria	Unidade de medida	Código
Número de ativos, por subsetor de propriedade.	Quantitativo	Número	IF-RE-000.A
Taxa de ocupação média, por subsetor de propriedade.	Quantitativo	Porcentagem	IF-RE-000.D

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS



ParkShopping

CRÉDITOS

GRI 102-3, 102-53

REALIZAÇÃO
Multiplan

CONTEÚDO TÉCNICO GRI, REDAÇÃO E DIAGRAMAÇÃO
Visão Sustentável — www.visaosustentavel.com.br

PROJETO GRÁFICO
Juliana Fioroto

FOTOS
Acervo Multiplan

ESTA PUBLICAÇÃO É DE RESPONSABILIDADE DA
MULTIPLAN

Endereço: Avenida das Américas, 4.200, 5º e 6º andar — Barra da Tijuca — Rio de Janeiro, CEP 22640-102

www.multiplan.com.br

Para informações, sugestões, críticas ou comentários, favor entrar em contato com o Departamento de Relações com Investidores: 55 (21) 3031-5400 ou ri@multiplan.com.br

2020 Relatório de Sustentabilidade

MENSAGEM DO PRESIDENTE

AJUDANDO A COMBATER A COVID-19

A MULTIPLAN

DESTAQUES E RESULTADOS FINANCEIROS

PIONEIRISMO MULTIPLAN

GOVERNANÇA CORPORATIVA

RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO

MEIO AMBIENTE

SOBRE O RELATÓRIO

SUMÁRIO DE
CONTEÚDO GRI STANDARDS

SUMÁRIO DE CONTEÚDO SASB

CRÉDITOS

88

 Multiplan