

RELATÓRIO

ANUAL

2019

LOJAS RENNER S.A.

 RENNER

CMICADO

youcom

realize

Índice

Introdução

- Sobre o relatório
- Mensagem da Presidência
- Nossa geração de valor

Quem Somos

- O negócio
- Governança corporativa
- Resultados econômicos

Estratégia

- Ciclo digital
- Evolução do modelo logístico
- Compromisso estratégico com a Moda Responsável

Fornecedores Responsáveis

- Compromissos e princípios
- Fornecedores administrativos
- Fornecedores de revenda

Gestão Ecoeficiente

- Lojas ecoeficientes
- Combate às mudanças climáticas
- Água
- Resíduos

Produtos e Serviços Sustentáveis

- Matérias-primas menos impactantes
- Processos menos impactantes
- Apoio à inovação

Engajamento

- Cultura de ética e sustentabilidade
- Colaboradores
- Apoio às comunidades
- Clientes

Ferramentas de leitura

- Índice GRI
- Índice SASB
- Mapa de capitais
- Mapa de ODS prioritários
- Parecer da auditoria
- Créditos

Para saber mais

GRI 102-53

Ao longo do relatório *links* te conduzirão a documentos com informações mais detalhadas, sendo os principais:

• Demonstrações Financeiras

Resultados operacionais e financeiros

• Formulário de Referência

Estratégia, governança e gestão de riscos

• Política de Sustentabilidade

Diretrizes estratégicas de sustentabilidade

• Código de Conduta para Fornecedores

Compromissos, valores e orientações de conduta aos fornecedores

• Código de Conduta para Colaboradores

Compromissos, valores e orientações de conduta nas relações dos colaboradores com todos os públicos da Companhia

Dúvidas sobre este relatório ou pedidos de informações adicionais podem ser encaminhados à Gerência de Sustentabilidade: relatorio@lojasrenner.com.br

Introdução



Sobre o relatório

GRI 102-45

Melhores práticas

Comprometidos com a transparência e o diálogo, todos os anos publicamos este relatório, que apresenta o nosso modelo de negócio, a nossa estratégia de sustentação e geração de valor e o nosso desempenho.

Esta publicação adere às melhores práticas internacionalmente reconhecidas de transparência e gestão para a sustentabilidade:

- Pelo 10º ano consecutivo aderimos à Global Reporting Initiative (GRI).
- Pelo 5º ano consecutivo aderimos ao Relato Integrado (IR).
- Neste ano passamos a reportar também os indicadores SASB (Sustainability Accounting Standards Board) para o setor.
- As informações são asseguradas por auditoria independente, garantindo sua veracidade.

Como navegar

Além da leitura linear desta publicação, você tem outras quatro possibilidades de navegação:

LEITURA RÁPIDA

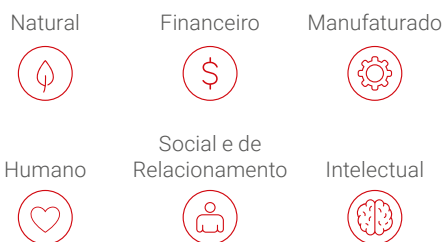
Você pode fazer uma leitura rápida dos destaques desta publicação clicando nos nomes dos capítulos no cabeçalho das páginas e acessando o resumo de cada seção.

INDICADORES GRI

Índice que explica o que é cada indicador e apresenta a página em que ele é reportado, onde você encontrará o símbolo GRI XX-X.

CAPITAIS (RELATO INTEGRADO)

Mapa que apresenta os diferentes capitais que dão sustentação ao modelo de negócio e as páginas em que são abordados, onde você encontrará os símbolos correspondentes:



OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL (ODS)

Mapa que apresenta a contribuição da Companhia aos ODS e as páginas em que são abordados. Nessas páginas, você encontrará os símbolos correspondentes:



Fique atento!

Ao longo do conteúdo, sempre que usarmos os termos “Lojas Renner S.A.” ou “Companhia”, nos referimos a todas as controladas. Quando nos referimos especificamente a um dos negócios, usamos os termos Renner, Camicado, Youcom e Realize.

Mensagem da Presidência

GRI 102-12, 102-14

Um período de transição. É assim que podemos descrever 2019, não só pelas mudanças políticas, econômicas e de reformas, mas também pelo início de um novo ciclo de investimentos e a sucessão do CEO da Companhia.

No ano, concluímos os investimentos do ciclo de **Fashion Retailer**, iniciado em 2012, onde renovamos e expandimos o parque de lojas, construímos uma nova plataforma logística, desenvolvemos a cadeia de fornecedores e reduzimos os *leadtimes*, com o aumento do número de coleções. Isso tudo, seguindo as melhores práticas de responsabilidade socioambiental.

Entendendo que mudanças e adaptações no modelo de negócio são necessárias para acompanhar novos comportamentos dos consumidores, em um mundo cada vez mais conectado e digitalizado, iniciamos a execução do **Ciclo Digital** da Companhia. Este novo período de investimentos estratégicos busca proporcionar uma experiência de compra integrada entre os canais físico e *online*, a partir da estratégia *omnichannel*, alavancada por uma cultura *data driven*, que permitirá um maior conhecimento de nossos clientes, gerando mais personalização e eficiência operacional.

Para a execução de toda essa transformação, organizamos nossos times em três grandes projetos estruturantes, com iniciativas voltadas para a **Visão Única do Cliente**, para estabelecermos uma comunicação personalizada, através da unificação de dados e a criação de um *data lake*, que

nos permitirá conhecer melhor nossos clientes e lhes fazer recomendações de compras personalizadas. Também temos ações para o **Ciclo de Vida** onde estamos usando Inteligência Artificial para a quantificação de apostas e identificação de tendências de moda e, principalmente, para a distribuição de produtos por loja e projeções de vendas com maior assertividade. Outro passo importante foi a **Transformação Omni**, que visa a completa integração dos canais de vendas *online* e *offline*. Para suportar este crescimento e fortalecer a estratégia da Companhia, iniciamos a construção de um novo Centro de Distribuição, com 150 mil m², que será concluído em 2022.

Na dimensão de Governança Corporativa, 2019 também foi marcado pela transição. Após 28 anos como Diretor Presidente, em abril, José Galló assumiu a posição de Presidente do Conselho de Administração e Fabio Adegas Faccio o sucedeu como CEO. Este processo permitiu à Companhia uma transição transparente, organizada e bastante fluida. Com mais de 20 anos de experiência na Renner, Fabio Adegas Faccio deu continuidade a todos os planos e projetos em andamento e segue focado nas principais entregas do Ciclo Digital e no crescimento e evolução da Companhia no presente e futuro.

Em 2019, seguimos reafirmando o compromisso com uma moda cada vez mais responsável, a partir de nossas diretrizes de sustentabilidade, orientadas pelos seguintes pilares estratégicos: fornecedores responsáveis; gestão ecoeficiente; engajamento de colaboradores, comunidades

e clientes; e produtos e serviços sustentáveis. Investimos em fontes de energia renováveis, como geração solar, e na eficiência energética das operações, ampliamos o processo de mapeamento e monitoramento de fornecedores internacionais, aumentamos o uso de matérias-primas menos impactantes, além de iniciativas para a redução e compensação das emissões de CO₂.

Neste relatório, você conhecerá alguns marcos que se destacaram pelo viés da inovação em sustentabilidade, como as coleções Cápsula Re, o programa Empoderando Refugiadas, o apoio à criação e desenvolvimento da Agência Compromisso, a publicação da Lista de Fornecedores, a validação do Projeto Rastreabilidade Digital e a superação da Meta de Produtos Menos Impactantes. Por ações desse tipo, fomos mais uma vez reconhecidos no ISE B3, Dow Jones e Guia Exame, e dobramos nossa pontuação no Índice de Transparência da Moda.

Mais uma vez, agradecemos a todos nossos clientes, colaboradores, fornecedores, conselheiros e acionistas comprometidos com essas conquistas e que reforçam nosso propósito de encantar a todos como nossa maior realização.



José Galló
Presidente do Conselho
de Administração



Fabio A. Faccio
Diretor Presidente

Nossa geração de valor

GRI 102-7

Os capitais do nosso modelo de negócio



Intelectual

Propósito

Encantar a todos é a nossa realização.

Valores

- Encantar
- Nosso jeito
- Gente
- Donos do negócio
- Obstinação por resultados excepcionais
- Qualidade
- Sustentabilidade



Conheça em **nosso site** a descrição completa dos valores empresariais e propósito da **Renner, Youcom, Camicado e Realize**.



Manufaturado



603 lojas
com 749.098,78 m²

4 Centros de Distribuição
com 146.500 m²



E-commerce **Renner, Camicado, Youcom e Ashua**



Humano



24,2 mil
colaboradores



Financeiro

R\$ 9,6 bilhões de receita
de vendas de mercadorias e produtos e serviços financeiros.



R\$ 44,7 bilhões
de valor de mercado das 795.557.567 ações



R\$ 272,7 milhões
de endividamento líquido



R\$ 751,4 milhões
de investimento em lojas, sistemas, instalações, logística, etc.



Natural



659,3 GJ de energia consumida
0,6115 GJ/m² de intensidade energética
44,3% de fontes renováveis



Social e de Relacionamento

2.801 empresas fornecedoras, das quais:



447 que fabricam os produtos vendidos nas lojas



2.313 de produtos e serviços administrativos



32,5 milhões de clientes com Cartão Renner e Meu Cartão



75 projetos apoiados pelo Instituto Lojas Renner

Valor gerado em 2019

GRI 201-1

- Geração de emprego e renda
- Capacitação e desenvolvimento de carreira
- Promoção da diversidade

- R\$ 966,5 milhões em remuneração aos colaboradores
- R\$ 165,9 milhões em benefícios aos colaboradores
- Uma das Melhores Empresas para Trabalhar e Para Começar a Carreira no *ranking* Você S/A
- Índice elevado de engajamento de colaboradores: 86%



Para nossos
COLABORADORES

- Distribuição de lucros
- Gestão para geração de valor em longo prazo

- R\$ 267,7 milhões em dividendos e juros sobre o Capital Próprio distribuídos aos acionistas
- Valorização de 47,5% das ações
- Inclusão pelo 6º ano consecutivo no Índice de Sustentabilidade Empresarial (ISE) da B3 e pelo 5º ano no Dow Jones Sustainability Index (DJSI)
- Listagem no Índice Carbono Eficiente da B3



Para nossos
ACIONISTAS

- Geração de receita para sustentação de seus negócios
- Apoio ao desenvolvimento sustentável e eficiência de suas operações
- Apoio à inovação em processos e materiais para moda circular e responsável

- R\$ 5,2 bilhões em negócios contratados junto aos fornecedores
- R\$ 507,2 milhões de remuneração de capital de terceiros (instituições financeiras e aluguéis)
- 100% dos Fornecedores de Revenda nacionais e seus contratados avaliados em relação à sustentabilidade e 90% dos fornecedores internacionais
- 36% no volume de reauditorias de acompanhamento de não conformidades em Fornecedores de Revenda, demonstrando avanços na gestão
- Melhoria de 22 p.p. no Índice de Desempenho Global de Fornecedores (IDGF) de 2016 a 2019
- 117.253 pessoas impactadas com a geração de empregos na cadeia de fornecimento de revenda no Brasil



Para nossos
FORNECEDORES

Valor gerado em 2019

GRI 201-1

- Apoio a oferta de crédito para nossos clientes
- Oferta de produtos de moda e casa em todo o Brasil
- Oferta crescente de produtos mais sustentáveis
- Ganhos contínuos de ecoeficiência em nossas lojas
- Sensibilização para consumo e uso sustentável
- Evolução tecnológica para ganho de eficiência e experiência de compra cada vez melhor e multicanais

- Cartão Renner sem anuidade, com 30 dias para começar a pagar e parcelamento em até cinco vezes sem juros
- 97% de clientes satisfeitos e muito satisfeitos medido pelo Encantômetro
- Lançamento do Selo Re Moda Responsável e coleções de produtos menos impactantes
- 31% de peças menos impactantes com Selo Re
- 30,6% das peças de algodão com algodão certificado
- Facilidade de renegociação de parcelas em atraso
- Alta segurança nas transações financeiras e na proteção dos dados dos clientes



Para nossos

CLIENTES

- Contribuição com a economia pagando impostos e taxas
- Investimento em projetos sociais
- Geração de empregos e renda diretos e indiretos (cadeia de valor)
- Compromisso com o desenvolvimento da Moda Responsável

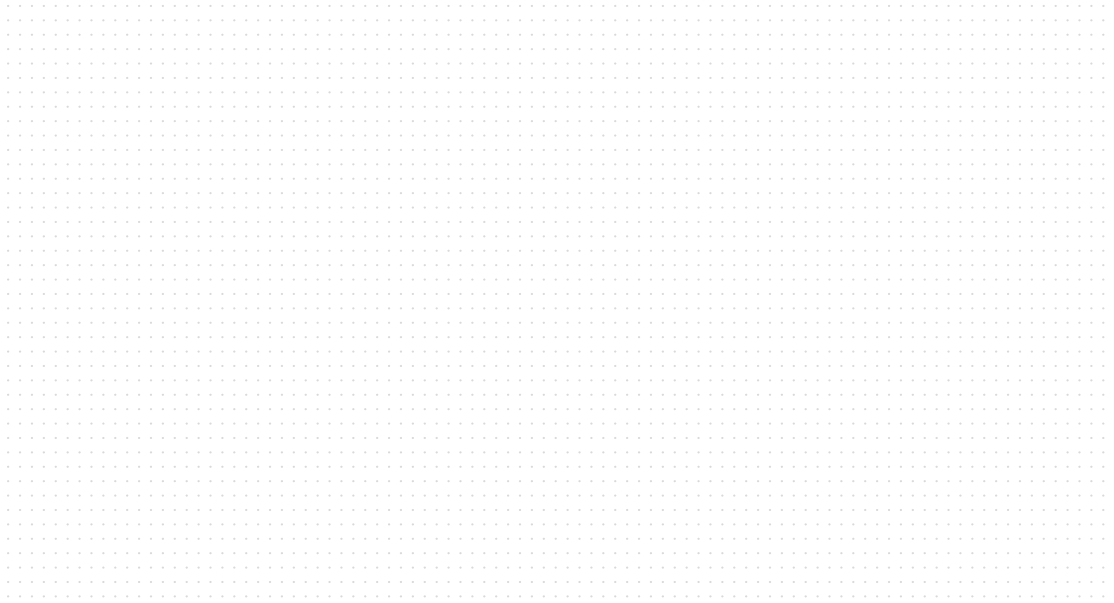
- R\$ 2,7 bilhões em impostos e taxas a serem revertidos pelos governos para desenvolvimento do País
- R\$ 9,9 milhões de investimento em projetos sociais
- Mais de 11 mil pessoas beneficiadas pelos projetos do Instituto Lojas Renner
- Negócio carbono neutro: 100% das emissões dos gases de efeito estufa neutralizadas desde 2017
- Ganho de 1,93% na eficiência energética das lojas
- Desenvolvimento de projetos de geração de energia solar
- Desenvolvimento de pilotos junto a três *startups* para promoção da sustentabilidade
- 44,3% da energia consumida proveniente de fontes renováveis

Para a

SOCIEDADE



Quem somos



O negócio

GRI 102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-6, 102-7

A Lojas Renner S.A. é a maior varejista de moda do Brasil. Sediada em Porto Alegre (RS), com 54 anos de história e 52 anos de capital aberto, a Companhia está presente em todas as regiões do Brasil por meio de suas lojas da Renner, Camicado, Youcom e Ashua e da operação da Realize e no Uruguai e Argentina por meio de lojas da Renner.



24.162
colaboradores

2.801
fornecedores



4 Centros de Distribuição
com 146.500m²



32,5 milhões de clientes com
Cartão Renner e Meu Cartão

R\$ 3,4 Bilhões
de carteira de crédito

603
lojas



Segmentos de negócio

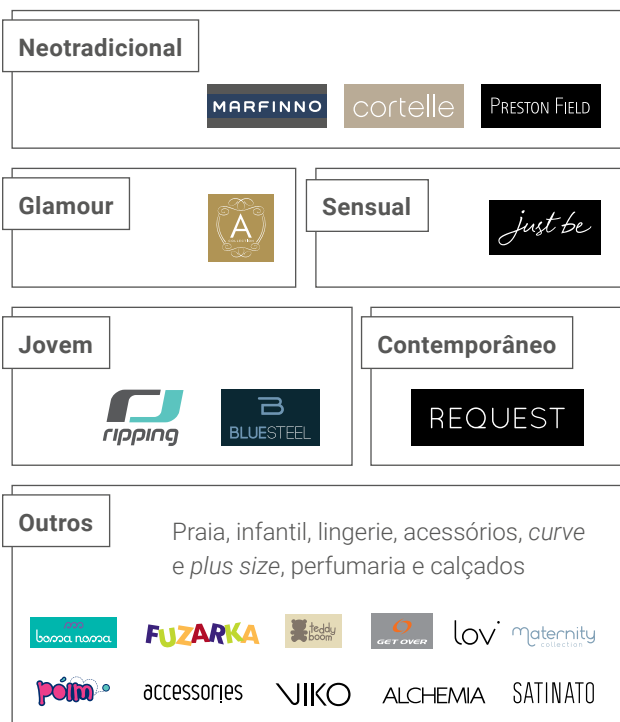
Varejo

RENNER

Rede de lojas de moda com 20 marcas próprias, a Renner atua em 380 lojas em todos os estados do Brasil, **9 lojas** no Uruguai, **4 lojas** na Argentina, inauguradas em 2019, e em sua loja *online*.

Vestuário

8 marcas que compõem 5 *lifestyles*.



Para saber mais acesse o [site institucional](#) e o [e-commerce](#) da Renner

CAMICADO

Rede de lojas especializada em casa e decoração, presente em 23 estados de todas as regiões do Brasil, **com 114 lojas**, além do *e-commerce*.

Para saber mais, acesse o [site institucional](#) e o [e-commerce](#) da Camicado

YOUCOM

Marca jovem de vestuário e acessórios, oferece roupas, calçados e acessórios femininos e masculinos e conta com **101 lojas** em 12 estados nas cinco regiões do País, além de *e-commerce*.

Para saber mais, acesse o [site institucional](#) e o [e-commerce](#) da Youcom

ASHUA

Marca lançada em 2016 no *e-commerce* voltada à moda *curve* e *plus size*, em 2018 iniciou a operação de lojas físicas, que já somam **8 unidades**.

Para saber mais, acesse o [e-commerce](#) da Ashua

Produtos financeiros

REALIZE

Os produtos financeiros oferecidos pela Companhia são ferramentas importantes de suporte à operação de varejo, por meio da oferta de crédito e conveniência. Contamos com a estrutura da Realize CFI, nossa instituição financeira, e por meio do Cartão Renner, Meu Cartão, Saque Rápido, Seguros e Assistências atuamos na fidelização e conveniência do cliente.

Para saber mais, acesse o [site](#) da Realize

Governança corporativa



Capital aberto desde 1967,
dois anos após sua fundação

795.557.567 ações ordinárias
LREN3 100% em circulação
e negociadas na B3,
listadas no Novo Mercado
cotadas a R\$ 56,19 ao final do ano


47,5%* de valorização em 2019
6.143,3%* desde 2005 vs. 356,9% do Ibovespa

*Ajustada por eventos societários.


= R\$44,7 bi
de valor de mercado

Alta liquidez

- 3,8 milhões de negócios
- 980,7 milhões de ativos movimentados
- Volume médio diário negociado de
R\$ 184,8 milhões


CA e Diretoria com
avaliação de desempenho
formal periódica

Conselho de Administração (CA)

- 88% membros independentes (7 de 8)
- 25% mulheres (2 de 8)



Diferentes Executivos

na Presidência do Conselho
e da Diretoria

Estrutura robusta de

assessoramento:

- Comitês especializados
- Secretaria e Regimentos Internos próprios para Conselho, Comitês e Diretoria
- Portal do Conselho

Interesse da administração alinhado com o dos acionistas

Por meio de plano de
opção de compra de ações
e de ações restritas e
participação nos resultados

Estrutura multidisciplinar de
gestão de riscos ligada ao CA com
definição precisa de responsabilidades,
apoiada por políticas institucionais

Secretaria de governança

- Apoia o funcionamento de governança
- Melhor atendimento e relacionamento com acionistas e agências de voto
- Evolução contínua das melhores práticas

R\$ 267,7* milhões
distribuídos aos acionistas

Juros sobre Capital Próprio
R\$ 252,0 milhões

Dividendos
R\$ 15,7 milhões*

*Dependendo da aprovação do valor de dividendos na
Assembleia Geral Ordinária de abril de 2020.

100% de
Tag Along

25%
Payout

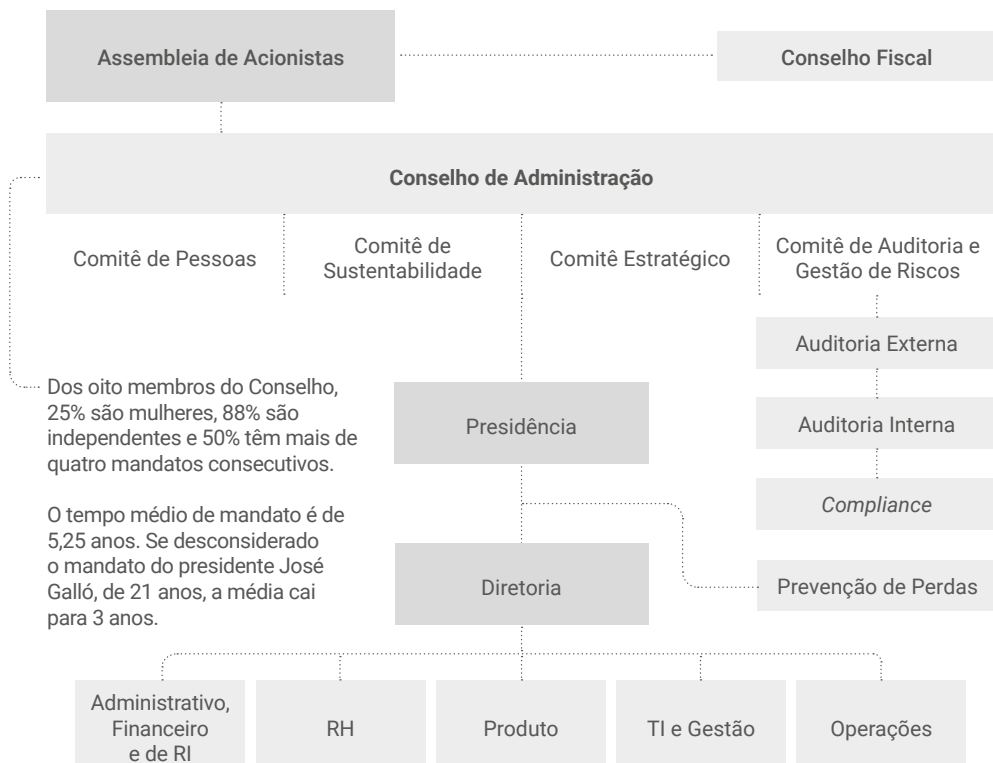
0,6%
Dividend yield

**Conselho Fiscal
permanente**

Administração

GRI 102-18

ESTRUTURA



Sucessão

Em abril, o Sr. José Galló assumiu a posição de Presidente do Conselho de Administração, devido ao término do seu contrato após 28 anos como executivo da Lojas Renner, dando lugar ao novo Diretor Presidente, o Sr. Fabio Adegas Faccio, que possui mais de 20 anos de experiência na Renner. A transição foi marcada por um processo de sucessão altamente estruturado e transparente, sem impactos na gestão da Companhia e no engajamento das equipes. O Sr. Osvaldo Burgos Schirmer, que foi Chairman entre os anos de 2013 e 2019, e o Sr. Carlos Fernando Couto de Oliveira Souto, que atuava como Vice-Presidente desde 2016, continuam fazendo parte desse órgão, como Vice-Presidente e membro do Conselho, respectivamente.

PIONEIRISMO

O êxito e a perpetuação da nossa Companhia sempre estiveram diretamente relacionados ao nosso compromisso invariável com a boa governança e a transparência, que orienta nossa história de pioneirismo:

- abrimos capital com apenas dois anos de fundação.
- fomos a **primeira corporação brasileira** com 100% das ações negociadas em bolsa e sem a presença de um acionista controlador.
- somos listados no **Novo Mercado**, grau mais elevado entre os níveis de governança corporativa da B3.
- fomos a primeira empresa brasileira a disponibilizar um **Manual para Participação de Acionista em Assembleia**.
- fomos a primeira empresa a entregar à Comissão de Valores Mobiliários (CVM) o Informe sobre o Código Brasileiro de Governança Corporativa em 2018, e em 2019 tivemos a **maior aderência ao Código** dentre as empresas, com 98,1%.



Conheça os membros dos órgãos de Administração em nosso **site** de Relações com Investidores.

Alinhada à cultura de líderes formadores de líderes e dando continuidade ao trabalho de formação e valorização dos talentos internos, bem como para suportar o crescimento da Companhia, foram criadas novas diretorias não estatutárias, dentre elas a Diretoria de Riscos que, a partir de dezembro, passou a contar com uma estrutura dedicada à proteção de dados, tendo em vista as necessárias adequações à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), que está sob a gestão da área de *Compliance* Corporativo.

Remuneração e avaliação

GRI 102-28

Contamos com um sistema de remuneração da alta liderança voltado a promover a criação de valor sustentável e de longo prazo, com base nas melhores práticas de mercado, no propósito e valores da Companhia e em metas econômicas, sociais e ambientais ligadas à estratégia de negócio.

O processo se inicia com a aprovação do montante da remuneração do Conselho e Diretoria pelos acionistas, em Assembleia e, então a distribuição do valor entre os membros dos órgãos pelo Conselho de Administração, após parecer do Comitê de Pessoas. Parte desse montante é remuneração fixa e parte variável.

O Conselho de Administração, atualmente, tem apenas a remuneração fixa, pois a que era atrelada à presença de cada membro nas reuniões do Conselho deixou de ser paga como variável a partir de julho/2019. Já o valor da remuneração baseada em ações, no Conselho de Administração, são de outorgas contratuais do Presidente do Conselho, recebidas ainda como membro da Diretoria.

Para a Diretoria há remuneração variável, relacionada ao alcance das metas da Companhia e individuais. A Diretoria também conta com o Plano de Opção de Compra de Ações e Ações Restritas, que reforça a retenção dos executivos e alinha seus interesses aos dos acionistas, de modo a criar valor de forma sustentável e a longo prazo.

O Conselho e Diretoria também passam por um processo formal de avaliação de desempenho.

Na avaliação do Conselho, feita com apoio de consultoria especializada, cada Conselheiro é entrevistado individualmente e todos os membros avaliam seus pares, o Presidente do Conselho e a dinâmica das reuniões. Após, cada conselheiro recebe individualmente a devolutiva consolidada das avaliações e, posteriormente, a consultoria faz a apresentação da avaliação geral do Conselho, apontando fatores positivos e pontos a desenvolver.

Na Diretoria, o Presidente é avaliado pelo Comitê de Pessoas e pelo Presidente do Conselho de Administração e também avalia todos os Diretores e reporta ao Comitê que, por sua vez, reporta ao Conselho.

Conheça informações detalhadas sobre nossa política de remuneração no item 13 do **Formulário de Referência** e sobre a composição e atendimento ao limite de distribuição em 2019 na **nota explicativa 26.2.2 das Demonstrações Financeiras**.

DISTRIBUIÇÃO DA REMUNERAÇÃO



66% **R\$ 10,7 milhões**
Remuneração fixa

31% **R\$ 5,1 milhões**
Plano de Opção de Compra de Ações e Ações Restritas

3% **R\$ 494,0 mil**
Remuneração variável
(atrelada à presença nas reuniões do Conselho)*

* Deixou de ser paga como variável a partir de julho/19.



41% **R\$ 8,7 milhões**
Plano de Opção de Compra de Ações e Ações Restritas
(reforço à retenção, busca alinhar interesses dos executivos aos dos acionistas na criação de valor de forma sustentável a longo prazo)

28% **R\$ 5,8 milhões**
Remuneração variável
(atrelada às metas da Companhia e individuais)

27% **R\$ 5,7 milhões**
Remuneração fixa

4% **R\$ 915,5 mil**
Benefícios (plano de saúde, check-up médico, seguro de vida, automóvel e telefone móvel)

Gestão dos riscos

Aderimos às melhores práticas nacionais e internacionais para gestão eficiente dos riscos do negócio, reforçando nossa cultura de ética, transparência e governança responsável, com uma estrutura robusta de gestão, apresentada a seguir:

Políticas de gestão para controle dos riscos

- Política de Governança, Riscos e Conformidade
- Política de Auditoria
- Política de *Compliance*
- Política de Gestão Financeira
- Política de Destinação de Resultados
- Política Anticorrupção
- Política de *Disclosure*
- Política de Divulgação de Fato Relevante e de Negociação de Valores Mobiliários
- Política de Partes Relacionadas
- Política de Indicação e de Remuneração dos Administradores
- Política de Segurança da Informação
- Política de Atendimento e CRM
- Código de Conduta para Colaboradores
- Código de Conduta para Fornecedores
- Política de Sustentabilidade

PROCESSO DE GESTÃO

Identificar, avaliar e mensurar

O Comitê de Auditoria e de Gestão de Riscos, estrutura multidisciplinar de governança ligada ao Conselho de Administração, é o órgão responsável pela identificação e gestão desses riscos e conta com a definição precisa de responsabilidades e o apoio de políticas institucionais para mitigar riscos e impactos econômico-financeiros e operacionais do negócio.

Os gestores de cada unidade de negócio ou área da Companhia promovem continuamente, com revisão minimamente anual, a identificação dos riscos aos quais estamos submetidos. Os riscos identificados são avaliados e classificados em matrizes de risco de acordo com o impacto potencial na Companhia.

Tratar e monitorar

Para cada risco com maior potencial de impacto, o gestor define o tratamento e processos de controle para reduzi-lo ou eliminá-lo. O tratamento e acompanhamento desse risco também conta com o apoio de diversas funções de gerenciamento de riscos e conformidade, como as áreas de Prevenção de Perdas, *Compliance*, Jurídico, Segurança da Informação, Controle de Qualidade e Controladoria.

Adicionalmente, os auditores internos avaliam a eficácia do gerenciamento dos riscos e dos controles internos e comunicam ao Comitê de Auditoria e Gestão de Riscos e à Administração.

PRINCIPAIS CATEGORIAS DE RISCOS MONITORADAS

Riscos operacionais

Falhas em processos internos, sistemas ou ações desenvolvidas por pessoas que possam gerar perdas que envolvam operação, ativos, clientes e receitas.

Riscos estratégicos

Envolvem a tomada de decisões da alta administração da Companhia e podem provocar grandes perdas no valor econômico da organização.

Riscos reputacionais

Eventos que podem prejudicar a reputação da Companhia em casos em que o mau gerenciamento dos riscos passa a se tornar de conhecimento público.

Riscos de compliance

Não cumprimento de normas da empresa ou de legislações vigentes que podem gerar sanções legais ou regulatórias, além de prejudicar a imagem da empresa.



Conheça em detalhes os riscos do negócio e como são geridos em nosso **Formulário de Referência** – itens 4, 5.1 e 5.2 – e nas **Notas Explicativas das Demonstrações Financeiras**, nota 6.1.

Em 2019, fizemos mudanças em nossa gestão e a Diretoria não estatutária de Auditoria, Prevenção de Perdas e *Compliance* passou a ser chamada de Diretoria de Riscos. Além da composição anterior, a Diretoria passou a contar com estrutura dedicada à proteção de dados, tendo em vista as necessárias adequações da Companhia à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), sob a gestão da área de *Compliance*.

Adicionalmente, uma nova área foi implementada para conduzir processos de conformidade de Segurança da Informação, gerida pela Gerência de Auditoria de Sistemas.

Esses processos, que eram conduzidos pela área de Segurança da Informação em TI, migraram para a responsabilidade da Auditoria de Sistemas, por sua natureza de conformidade. Os demais processos já conduzidos pela área de Segurança da Informação foram mantidos sob a gestão de TI. Saiba mais sobre o tema na página 69.

Riscos socioambientais

Social e de Relacionamento Natural

GRI 102-15, 308-2, 408-1, 409-1, 414-1, 414-2, CN0501-07

O ciclo de vida dos produtos de moda envolve uma rede composta por múltiplos fatores com diferentes potenciais de impactos socioambientais negativos. A gestão desses impactos se torna um desafio ainda maior frente à necessidade do setor nos últimos anos de aliar a crescente demanda por agilidade, eficiência e controle de despesas ao desenvolvimento sustentável, responsável e gerador de valor em toda a cadeia.

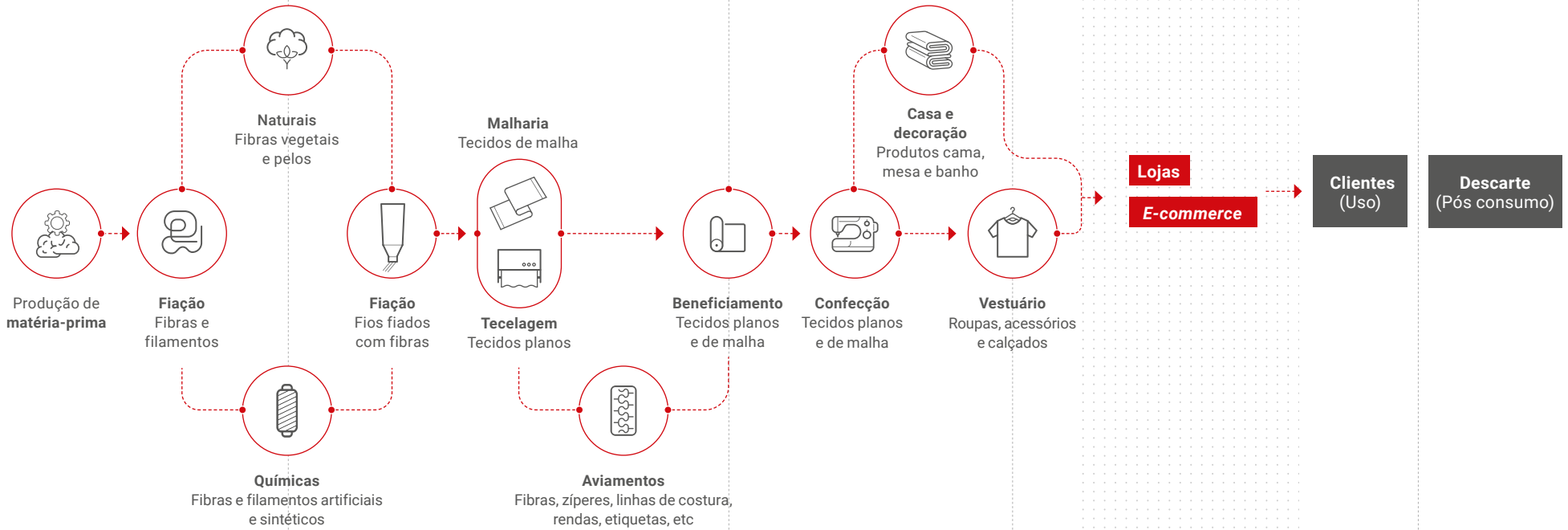
Conheça na próxima página os principais impactos socioambientais do setor e, a partir da página 18, como atuamos em nossa operação e quais as ações de mitigação e controle que utilizamos para promover estruturas, processos e relações cada vez mais sustentáveis.

ETAPAS EXTERNAS ANTERIORES AO NEGÓCIO

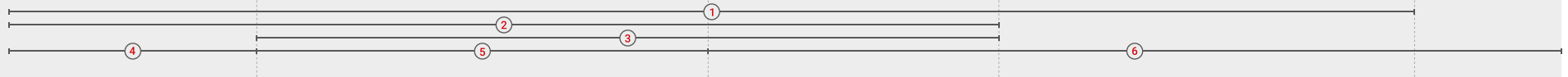
ETAPAS INTERNAS DO NEGÓCIO

ETAPAS EXTERNAS POSTERIORES AO NEGÓCIO

ETAPAS DO CICLO DE VIDA



FATORES DE IMPACTO DO SETOR POR ETAPA DO CICLO DE VIDA



- ① **CONSUMO INTENSO DE ÁGUA:** no processamento de matéria-prima e ao longo da vida útil do produto, em seu uso pelos consumidores.
- ② **PRECARIZAÇÃO DAS CONDIÇÕES DE TRABALHO:** nas lavouras, no processamento de matéria-prima e confecções que podem gerar impacto negativo em responsabilidade social. A cadeia têxtil é o 3º maior setor industrial do mundo, com cerca de 60 milhões de trabalhadores.
- ③ **CONSUMO INTENSO DE ENERGIA:** no processamento de matéria-prima, na logística do varejo e na operação de loja e, conseqüentemente, a geração de emissões de gases de efeito estufa, além do consumo ao longo da vida útil do produto, em seu uso pelos consumidores.
- ④ **USO DE PESTICIDAS:** degradação do solo e lençol freático e impacto na saúde e segurança dos trabalhadores. A indústria demanda 25 milhões de toneladas de algodão por ano, o 6º maior cultivo em extensão de terra.
- ⑤ **USO DE PRODUTOS QUÍMICOS:** contaminação de efluentes e corpos d'água onde são descartados.**
- ⑥ **GERAÇÃO INTENSA DE RESÍDUOS:** nas confecções, nos processos de construção e reforma de lojas e ao fim do ciclo de vida, no descarte das peças pelos consumidores. Nos Estados Unidos o descarte de roupas é responsável por 4% dos resíduos sólidos urbanos, com uma média de 18 kg por habitante.***

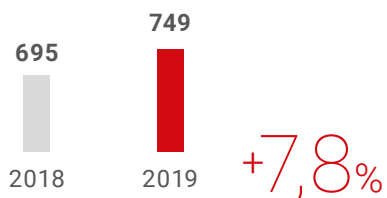
* Dados do documentário *The True Cost*, dirigido por Andrew Morgan em 2015. ** Não foi considerado risco ocupacional. *** Dados do Escritório de Resíduos Sólidos da Agência de Proteção Ambiental Americana.

Resultados econômicos

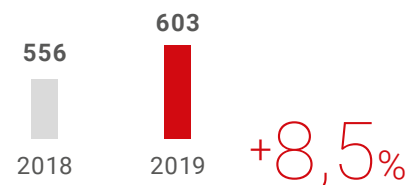
GRI 102-7, 201-1

Nossa operação seguiu crescendo e se tornou mais eficiente de 2018 para 2019

Área de vendas (mil m²)



Total de lojas



Total de vendas em nossas lojas em R\$ milhões



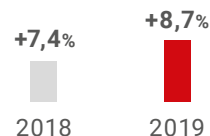
Resultado dos produtos financeiros em R\$ milhões



Internacionalização

Início das operações na Argentina com **4 lojas** e expansão no Uruguai com **2 novas lojas**, somando 9 lojas no país

Aumento das vendas nas mesmas lojas



Se não considerássemos as lojas novas, mesmo assim as vendas teriam **acelerado seu ritmo de crescimento**

Reduzimos o **percentual de despesas operacionais** (vendas, gerais e administrativas) em relação à nossa receita

de **37,1%** em 2018 para **36,7%*** em 2019

**Considerando cálculo pró-forma sem efeito do IFRS 16 para dar mais comparabilidade.*

Um crescimento sustentável, que temos conquistado ano após ano...

Na última década (2010-2019) nossos principais indicadores evoluíram contínua e ininterruptamente

- Receita Líquida **+3,9 vezes**
- EBITDA Ajustado Total **+3,9 vezes**
- Lucro Líquido **+3,6 vezes**
- Número de lojas **+4,5 vezes**
- Área de vendas **+2,7 vezes**

Patamares acima do ritmo do cenário macroeconômico*

- PIB **+1,9 vez**
- PIB per capita **+2,1 vez**

**Dados disponíveis até 2018.*

e compartilhado com a sociedade

Valor adicionado revertido à sociedade

- Sob a forma de impostos **+3,5 vezes**

Somando R\$ 2,7 bilhões distribuídos entre:

- 2,6% municípios
- 57,1% estados
- 40,3% federação

- E na remuneração de nossos colaboradores **+3,1 vezes**

Somando R\$ 966,5 milhões

Desempenho

A seguir, apresentamos um resumo da análise de nosso desempenho operacional e financeiro em 2019. Conheça nossos resultados detalhados nas Demonstrações de Resultado (pg. 23), e os comentários da Administração sobre o desempenho do ano no relatório de Administração (pg. 3), ambos parte de nosso Balanço Anual.

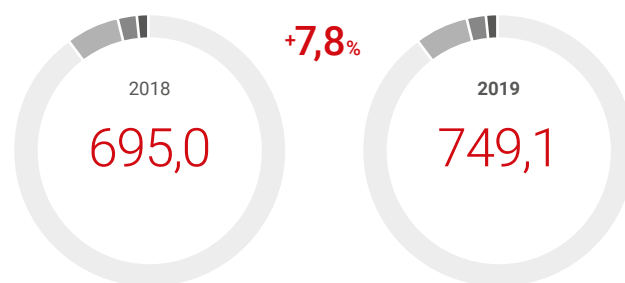
Varejo

CRESCIMENTO DA OPERAÇÃO

Em 2019, seguimos dentro do ritmo planejado de expansão de lojas, foram 47 novas lojas.

Inauguramos nossas primeiras quatro lojas na Argentina, em Buenos Aires e Córdoba, ampliamos nossa presença no Uruguai com duas novas lojas, somando nove unidades no país, em Montevideu e região metropolitana, Rivera e Punta del Este e também demos início ao e-commerce no Uruguai.

ÁREA DE VENDAS (MIL M²)



632,7 Renner*
46,8 Camicado
15,5 Youcom

683,7 Renner*
48,7 Camicado
16,7 Youcom

*Inclui Ashua.

NÚMERO DE LOJAS



351 Renner
108 Camicado
94 Youcom
3 Ashua

380 Renner
114 Camicado
101 Youcom
8 Ashua

RECEITA LÍQUIDA DAS VENDAS DE MERCADORIAS

O ano de 2019 foi marcado pela consistência das coleções, eficiência das operações e pela adequada composição dos estoques. Estes fatores, somados às melhorias implementadas na experiência de compras dos clientes, principalmente com a introdução de tecnologia em diferentes processos, levou ao crescimento do fluxo de clientes nas lojas da Renner.

Assim, a Receita Líquida das Vendas de Mercadorias atingiu R\$ 8.474,7 milhões, crescimento de 13,2%, com Vendas em Mesmas Lojas de 8,7%, evidenciando consistentes ganhos de participação de mercado ao longo do ano, uma vez que o setor de vestuário e calçados evoluiu apenas 1,1%, no acumulado até novembro, conforme dados do Índice PMC – Pesquisa Mensal do Comércio do IBGE.

CUSTO DAS MERCADORIAS VENDIDAS (CMV) E LUCRO BRUTO DA OPERAÇÃO DE VAREJO

O CMV apresentou aumento de 13,8%, em relação ao ano anterior, levemente acima do crescimento da Receita Líquida de Mercadorias. Desta forma, o Lucro Bruto da Operação de Varejo somou R\$ 4.767,4 milhões, crescimento de 12,8%, com Margem de 56,3%, ante 2018 (-0,2 p.p.). As melhorias na reatividade do negócio e na qualidade dos produtos oferecidos permitiram esta

performance, compensando, quase que na totalidade, o efeito negativo do câmbio contratado para os itens importados, principalmente no primeiro semestre do ano.

DESPESAS OPERACIONAIS

As Despesas com Vendas, Gerais e Administrativas (VG&A) totalizaram R\$ 2.701,1 milhões, 2,7% menores que em 2018, em função, basicamente, da adoção do IFRS 16, que diminuiu esta conta em R\$ 411,1 milhões.

Em bases comparáveis, estas despesas cresceram 12,2%, abaixo do crescimento de 13,2% da Receita Líquida no período, garantindo alavancagem operacional de 0,4 p.p.. Este desempenho foi consequência do menor crescimento das Despesas com Vendas (+11,6%), refletindo ganhos de produtividade e maior eficiência nas operações.

EBITDA AJUSTADO DE VAREJO

O EBITDA Ajustado de Varejo alcançou R\$ 1.586,6 milhões, em 2019, 11,4% maior que no ano anterior, com Margem de 18,7%, *versus* 19,0% em 2018. Este desempenho é explicado, principalmente, pelo aumento nas Outras Despesas Operacionais e pelo efeito da adoção do IFRS 16, que reduziu este resultado em R\$ 35,2 milhões (0,4 p.p.).

Se excluído o efeito do IFRS 16, o EBITDA de Varejo teria crescido 13,9%, com Margem de 19,1%.

E-Commerce

O e-commerce seguiu com boa *performance*, com crescimento de 52,8%, no ano, superior ao do setor de vestuário e calçados *online*, conforme dados divulgados por empresa especializada até novembro. Esse desempenho é resultado de iniciativas implementadas, como o Retire em Loja, bem como melhorias no *app* e na experiência de compras.



RESULTADO DE PRODUTOS FINANCEIROS

O resultado de produtos financeiros somou R\$ 391,5 milhões com aumento de 12% no Meu Cartão, reflexo do aumento de 42,6% nesta carteira. Adicionalmente, o crescimento da receita do Private Label refletiu o menor custo de *funding* e a apropriação de juros nas transações que passaram a ser reconhecidas na Realize CFI, a partir de abril.

Já as Perdas Líquidas foram 35,8% maiores, em 2019, em função, principalmente, do maior provisionamento do Private Label, como consequência das transações na Realize CFI. As Despesas Operacionais, por sua vez, aumentaram 12,0%, abaixo do crescimento da Receita Líquida da operação.

CARTEIRA DE CRÉDITO

A carteira total de produtos financeiros apresentou crescimento de 23,6% em relação ao ano anterior, principalmente em razão do maior uso do Meu Cartão, cujo *portfólio* totalizou R\$ 2.070,6 milhões (+42,6%). O Private Label, por sua vez, totalizou R\$ 1.317,3 milhões de carteira, em dezembro de 2019, 2,7% maior que no ano anterior, e a do Saque Rápido cresceu 9,8%, alcançando R\$ 55,8 milhões.

CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Os Cartões Renner somavam 32,5 milhões de unidades em dezembro de 2019 e registraram participação de 43,7% nas vendas de mercadorias *versus* 44,2% em 2018, percentual menor que no ano anterior, principalmente, pela redução da participação do 0+8, reflexo do comportamento do cliente, com menor propensão ao parcelamento de compras com juros.

O *ticket* médio do Cartão Renner foi de R\$ 207,86, em 2019, 3,2% maior do que em 2018. Já o *ticket* médio da Companhia foi de R\$ 154,54, com crescimento de 3,7% nos períodos comparados.

Resultados consolidados

EBITDA AJUSTADO TOTAL: VAREJO

+ PRODUTOS FINANCEIROS

O EBITDA Ajustado Total foi de R\$ 1.978,1 milhões e apresentou crescimento de 11,5%, com Margem de 23,3%, *versus* 23,7% em 2018, basicamente acompanhando a Margem EBITDA de Varejo. Se excluído o efeito do IFRS 16, este resultado teria crescido 13,5%, com Margem de 23,8%, refletindo a alavancagem operacional no período.

RESULTADO FINANCEIRO LÍQUIDO

Em 2019, o Resultado Financeiro Líquido foi negativo em R\$ 131,8 milhões, aumento de 145,8%, ante 2018, sobretudo, em razão, do reconhecimento de 82,2% de Despesa Financeira de Arrendamento, referente, principalmente, à adoção do IFRS 16. Em bases comparáveis, este resultado foi negativo em R\$ 49,6 milhões *versus* R\$ 53,6 milhões também negativos em 2018, com a redução nas receitas financeiras sendo compensadas pelo menor custo de financiamento no período.

FLUXO DE CAIXA LIVRE

Em 2019, a Companhia gerou Fluxo de Caixa Livre de R\$ 297,6 milhões, com redução de R\$ 304,9 milhões ante 2018, devido, principalmente, aos Financiamentos Operacionais de Produtos Financeiros. Com a liquidação do FIDC, em abril de 2019, que financiava a operação do Private Label, estes financiamentos passaram, também, a ser realizados com capital próprio da Realize/CFI.

Excluído o efeito dos financiamentos operacionais de produtos financeiros, o fluxo de caixa livre teria sido de R\$ 657,8 milhões em 2019 ante R\$ 448,4 milhões em 2018.

ENDIVIDAMENTO/DISPONIBILIDADES LÍQUIDAS

Em 31 de dezembro de 2019, o Endividamento Líquido da Companhia era de R\$ 272,7 milhões, 46,0% menor do que a posição de 2018. Esta redução deveu-se aos menores níveis de Financiamentos Operacionais, consequência da liquidação do FIDC, comentada anteriormente, e da manutenção dos níveis de Caixa e Aplicações Financeiras.

LUCRO LÍQUIDO

O Lucro Líquido de 2019 totalizou R\$ 1.099,1 milhões, apresentando crescimento de 7,7% ante 2018, com Margem de 13,0% *versus* 13,6% no ano anterior. Esta redução na

Margem Líquida deveu-se, principalmente, à normalização da alíquota efetiva de IR. Em 2018, houve o reconhecimento de créditos tributários não recorrentes, referentes à decisão judicial transitada em julgado relativa à dedução fiscal do Programa de Alimentação do Trabalhador – PAT, bem como do reconhecimento dos valores considerados subvenção para investimentos, conforme Lei Complementar 160/17.

Adicionalmente, o resultado operacional foi impactado pela adoção do IFRS 16, já mencionada. Se excluídos estes efeitos, o Lucro Líquido teria crescido 13,0%, com Margem estável.

INVESTIMENTOS

Em linha com a estratégia de longo prazo da Companhia, em 2019, os investimentos em ativos fixos totalizaram R\$ 751,4 milhões. Deste montante, 34,9% foram direcionados à abertura de 52 novas lojas, sendo 29 Renner, 9 Camicado, 9 Youcom e 5 Ashua. Ainda, 32,9% foram investidos em sistemas e equipamentos de Tecnologia e 19,3% em Centros de Distribuição, relativos ao início da construção do novo CD em São Paulo. Os restantes 12,9% foram aplicados em reformas de unidades e outros.

Estratégia



Ciclo Digital

MELHORA DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE



- Eleita 9ª entre 12 marcas *experts* no ranking Índice de Maturidade Digital (IMD)
- Novas tecnologias de compra, pagamento e entrega nas lojas e *e-commerce*



Big Data e Business Intelligence para **evolução da eficiência** do negócio

100% das lojas Renner em todo o Brasil identificados por RFID

Inteligência artificial de **previsibilidade** no nível de estoque de produto por loja

Evolução logística



20% de **redução** no tempo de entrega dos produtos em loja



Aumento de peças

por veículo em **11,7%** na transferência entre lojas e **6,4%** entre CD e lojas, transportando mais com menos km rodados



Novo Centro de Distribuição (CD)

Início da construção do novo CD em São Paulo com 177,8 mil m², que em 2022 trará ganhos de eficiência de:

-7,6% no volume de km rodados e de emissão de CO₂ com a revisão da malha logística

COMPROMISSO COM A Moda Responsável



• 6º ano consecutivo no Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3



• 5º ano no Dow Jones Sustainability Index (DJSI)



• 4º ano consecutivo no Guia Exame de Sustentabilidade, sendo eleita a mais sustentável do setor e destaque em gestão da água

Compromissos públicos 2021:

- 80% de produtos¹ menos impactantes, sendo 100% de algodão certificado
- 100% da cadeia² nacional e internacional de revenda com certificação³ socioambiental
- 75% do consumo de energia corporativo será de fontes de energias renováveis⁴
- 20% de redução das emissões absolutas de CO₂⁵

¹ Considerando os produtos de vestuário.

² Empresas de 1º e 2º nível que produzem marca Renner.

³ Certificações e/ou auditorias Renner acreditada por organismo externo.

⁴ Considerando fontes de energia renovável de baixo impacto: pequenas centrais hidrelétricas (PCHs), solar, eólica e biomassa.

⁵ Com base no inventário 2017 e considerando escopos 1, 2 (abordagem de escolha de compra) e 3.

Ser digital é muito mais sobre pessoas do que sobre tecnologia. É absorver tecnologia para cumprir e reforçar nossa proposta de valor e nossa visão de encantar a todos. Usamos a tecnologia como habilitador para transformar a experiência do cliente, os processos operacionais e o modelo de negócio, trazendo mais receitas e eficiência operacional.

2019 é o primeiro ano de nosso ciclo estratégico de transformação digital 2019-2025 e trouxe importantes avanços tanto no desenvolvimento de novas tecnologias, quanto no avanço da cultura de inovação, a partir da modernização que vem sendo realizada nos últimos anos.

A transformação digital também apoia nossa sustentabilidade, pois nos abastece de informações mais precisas para a tomada de decisão, aumentando nossa assertividade, evitando desperdícios e melhorando os resultados, o que gera um negócio mais eficiente e com menor impacto socioambiental.

Conheça, na próxima página, os três principais objetivos da transformação digital e os principais projetos estruturantes em desenvolvimento.

Inovação para Transformação Digital

A **Realize** abriu suas portas para seu 1º Hackathon, uma maratona tecnológica de 48 horas ininterruptas em que as equipes que desenvolvessem as melhores soluções digitais para a Realize seriam premiadas com R\$ 18 mil em dinheiro e R\$ 8,7 mil em compras na Renner distribuído entre os 3 primeiros lugares.

O desafio era: como utilizar tecnologia para atrair clientes para os produtos financeiros da Realize, tanto no mundo físico como no digital?

O evento contou com 340 inscritos entre profissionais e estudantes de áreas como desenvolvimento de *softwares*, engenharia da computação, tecnologia da informação, ciência de dados, *marketing*, *design* etc. Ao todo, 50 foram escolhidos para desenvolver soluções digitais para o negócio.





OBJETIVOS

VISÃO ÚNICA DO CLIENTE

Transformar dados em ações



maximizar a comunicação com os clientes que já identificamos



conhecer os clientes que ainda não identificamos



criar uma experiência de relacionamento personalizada e consistente ao cliente

DATA-DRIVEN DECISION PARA O CICLO DE VIDA DO PRODUTO

Aplicar tecnologia nas coleções

aprimorar o processo decisório na escolha de tendências com base em análises preditivas

aplicar maior inteligência nos processos de sortimento e distribuição buscando precisão por SKU/Loja

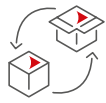
dominar a cadeia de fornecimento para ter maior agilidade nas decisões



atuar no *feedback* dos nossos clientes e consumidores

TRANSFORMAÇÃO OMNICHANNEL

Criar uma experiência de compra única



orquestrar os estoques



adequar os canais de venda (infraestrutura física, sistemas e processos)



equalizar as práticas nos canais de venda (preço, condições e formas de pagamento)



entregar uma experiência de pós-venda omnichannel

PRINCIPAIS PROJETOS

Venda móvel – ferramenta implementada em 2018 em consolidação no ano de 2019, permite consultar disponibilidade de produto, na própria loja ou em lojas próximas, em tempo real e finalizar a compra de um cliente em qualquer lugar da loja.

Caixa Autoatendimento – solução de pagamento das compras nos cartões Renner e outras bandeiras em 13 lojas físicas.

Renner Pague Digital – experiência de compra pelo cliente em seu aplicativo no *smartphone*, com Cartão Renner, de qualquer lugar da loja, em 30 lojas.

Encantômetro digital – totem digital que consolida percepção de satisfação de clientes em tempo real.

Venda Digital – as lojas físicas podem oferecer aos clientes, além de seus estoques, os produtos do nosso *e-commerce*.

Cartão por aproximação – lançamos o Meu Cartão com tecnologia de pagamento por aproximação.

Consulta de produtos – *app* de atendimento que sugere combinações de produtos complementares para compor *looks* e permite visualizar quantidades de estoque e reservar produtos de outra loja.

Rádio Frequência (RFID) – em pouco menos de 4 meses, finalizamos a implantação da identificação de produtos por RFID em 80% dos produtos de TODAS as lojas Renner no Brasil.

Retaguarda mais tecnológica do varejo brasileiro – uso de um aplicativo de endereçamento de estoques em todas as lojas Renner no Brasil e Uruguai e, nas lojas do Brasil uso também de um aplicativo RFID para reposição de produtos do estoque para a área de vendas.

Aplicativo para remarcação – todas as lojas Renner no Brasil e Uruguai usam *app* de remarcação de produtos.

Distribuição e sortimento *data-driven* – desde 2018, usamos modelos e algoritmos de previsão de demandas que nos permitiram chegar a uma inteligência artificial de previsibilidade no nível de estoque de produto por loja, 100% integrada com os sistemas da Renner com a alocação para o abastecimento de forma 100% automatizada. Alcançamos a meta de migrar 8,5% dos itens vendidos (com base nos resultados em 2018) para essa plataforma em 2019 e tivemos redução de 15% da necessidade de estoque ao mesmo tempo em que avançamos em 7,5% nas vendas desses itens.

Jornada 100% autônoma – criamos o projeto piloto com uma nova modalidade de entrega para as compras *online*: Retire em Loja - os *lockers*. Disponível em 6 lojas e em nossa sede permite que o cliente envie seu pedido a um armário, tendo uma jornada 100% autônoma desde a compra até ter o produto em mãos.

Em 2019 fomos eleitos, dentre 284 empresas brasileiras avaliadas quanto ao estágio de desenvolvimento de suas marcas na transformação digital, a 9ª entre 12 marcas experts no ranking Índice de Maturidade Digital (IMD) Brasil 2019.

Principais ganhos

- Visão integrada para identificação e solução de problemas com agilidade
- Maior disponibilidade de produtos para o cliente
- Mais opções de compra para o cliente
- Inventário de estoque assertivo, ágil e confiável
- Redução de ruptura
- Aumento da produtividade e qualidade dos processos
- Agilidade na reposição
- Mais tempo para cuidar do encantamento do cliente
- Capturar com agilidade o comportamento de compra de nossos clientes e readequar os pedidos aos fornecedores para trazer tamanhos, estampas e peças mais desejadas

Evolução do modelo logístico

3 Centros de Distribuição (CDs) + Frota Terceirizada + *Cross Docking**

Atendem e-commerce e lojas



SP

CMICADO

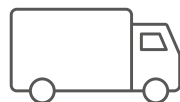


RJ



SC

RENNER



yoUCOM



SP

ASHUA



Conclusão da implantação de modelo de abastecimento

O planejamento diário das operações dos Centros de Distribuição foi aperfeiçoado e agora está sincronizado com o atendimento de cada uma das lojas da empresa, gerando ganhos na velocidade de atendimento das suas necessidades.

Redução de 20% no tempo total de entrega na loja

90% de entregas às lojas no horário

Gestão integrada do fluxo do produto

As Diretorias de Produto, *Supply Chain* e Operações de Lojas criaram um fórum de governança integrada do fluxo do produto, aprimorando o planejamento e a gestão de forma conjunta, com base em indicadores de *performance*, alcançando importantes avanços.

Aumento de 20% de consistência de itens básicos em loja

Aumento da eficiência

Em 2019, melhoramos nossa produtividade nas operações de transportes por meio da conclusão da implementação do modelo de abastecimento dos Centros de Distribuição, além de mudanças na forma de carregamento que permitiram enviar mais produtos por veículo.

Também passamos a realizar entregas noturnas em 19 lojas do estado de São Paulo, ganhando agilidade.

+10% de peças embarcadas por veículo, equivalente à redução de 2,1 milhões de km rodados

Construção de novo CD e revisão de malha

Iniciamos a construção de nosso novo Centro de Distribuição em Cabreúva (SP), com conclusão prevista para 2022, que permitirá ganhos de eficiência, velocidade e sinergia entre os negócios e a integração entre os canais *online* e *off-line*.

*Troca para caminhões pequenos para entrega na cidade de São Paulo.

Compromisso estratégico com a Moda Responsável

Acreditamos que a moda deve ser justa, consciente e responsável e nossas diretrizes estratégicas de sustentabilidade orientam nossa atuação para isso.

Definimos em nosso plano estratégico de Moda Responsável os temas prioritários para a sustentabilidade do negócio até 2021. Com base neles, o Comitê de Sustentabilidade e o time de sustentabilidade atuam na identificação contínua e minimização dos riscos socioambientais relevantes de nossa cadeia de valor por meio de grandes projetos em quatro frentes:

1 Fornecedores responsáveis

Objetivo 1

Gerar valor com base no respeito ao meio ambiente, aos direitos humanos e de trabalho

2 Gestão ecoeficiente

Objetivo 2

Identificar/mensurar/reduzir: água, energia, químicos, resíduos e emissões de GEEs

Objetivo 3

Inovar no desenvolvimento de matérias-primas e processos menos impactantes



4 Produtos e serviços sustentáveis

Objetivo 5

Entregar linhas de produtos e serviços sustentáveis, com qualidade, e comunicar o valor ao cliente

3 Engajar: colaboradores, comunidades e clientes

Objetivo 4

- 4.1 Engajar colaboradores (agentes e líderes em sustentabilidade)
- 4.2 Comunidades (empoderamento de mulheres na cadeia têxtil)
- 4.3 Clientes (consumo consciente)



Conheça nossa atuação e desempenho detalhado em cada um dos pilares do **Moda Responsável** nos próximos capítulos (Pgs. 32, 46, 57 e 66).

Estrutura sólida de gestão

Reflexo da consistência de nosso compromisso com a sustentabilidade, contamos com uma estrutura de gestão alicerçada em políticas, procedimentos e time dedicados ao desenvolvimento sustentável, garantindo um olhar sistêmico e profundo aos impactos da nossa operação com o objetivo de ampliar nossa geração de valor e impacto positivo na cadeia.

Políticas

- Política de Sustentabilidade
- Política de Direitos Humanos
- Código de Conduta para Colaboradores
- Código de Conduta para Fornecedores

Equipe dedicada

- Gerência sênior de sustentabilidade na Diretoria de RH com áreas e profissionais dedicados a:



Ecoeficiência: 3 analistas, 1 especialista, 1 consultor técnico e 1 gerente sênior



Conformidade de fornecedores de revenda: 3 analistas, 10 auditores, 1 especialista, 1 coordenador e 1 gerente



Instituto Lojas Renner: 1 analista e 1 coordenador

A solidez da nossa estratégia e o avanço na adoção de práticas mais sustentáveis em nosso modelo de negócio têm sido reconhecidas pelas principais ferramentas de avaliação da Sustentabilidade Empresarial. **Fomos selecionados pelo 6º ano consecutivo para o Índice de Sustentabilidade Empresarial da B3 e pelo 5º ano (2º consecutivo) para o Dow Jones Sustainability Index (DJSI)**, que conta com 318 empresas de 27 países e apenas sete brasileiras, sendo a única do varejo.

Direitos humanos

O respeito aos direitos humanos é uma premissa inegociável para a Lojas Renner S.A. e nos comprometemos a atuar proativamente na promoção dos Direitos Humanos, por meio da:

- Prevenção de possíveis violações para proteção e respeito a esses direitos.
- Aplicação de nossos melhores esforços para remediar impactos e consequências negativas da atuação da Companhia, ou de terceiros com quem tenhamos relações comerciais em nossa cadeia.

Orientamos nosso compromisso com base nas melhores práticas estabelecidas por declarações internacionais de direitos humanos amplamente legitimadas e reconhecidas:

- Objetivos do Desenvolvimento Sustentável da ONU.
- Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos Humanos da ONU.
- Carta Internacional dos Direitos Humanos da ONU e seus instrumentos: Declaração Internacional dos Direitos Humanos, Pacto Internacional sobre Direitos Civis e Políticos e Pacto Internacional sobre Direitos Econômicos, Sociais e Culturais.

- Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU).
- Diretrizes para Multinacionais da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico (OCDE).
- Declaração da Organização Internacional do Trabalho (OIT) sobre os princípios e direitos fundamentais no trabalho.
- Constituição Federal Brasileira.

Para que nosso compromisso com o respeito e a promoção dos direitos humanos permeie nossa atuação, ele também se desdobra em um conjunto de políticas, regulamentos e procedimentos internos que dão base à nossa sólida cultura de sustentabilidade para a construção de uma moda justa, consciente e responsável:

- Código de Conduta para Fornecedores
- Manual de Fornecedores de Revenda
- Código de Conduta para Colaboradores
- Política de Sustentabilidade
- **Política de Direitos Humanos, aprovada em 2019**

Diligência

Promovemos, em 2019, um estudo de *Due Dilligence* de Direitos Humanos, com apoio de consultoria especializada e alinhado às diretrizes da ONU, dando origem a uma matriz que classifica a probabilidade de ocorrência de violações e a severidade do impacto potencial gerado, bem como potenciais públicos afetados.

Com isso, podemos identificar com clareza os principais riscos de violação aos quais estamos expostos e as oportunidades de promover os Direitos Humanos na cadeia de valor do nosso negócio, além de envolver os líderes e dar ainda mais solidez a nossa agenda de gestão e promoção dos direitos humanos.

Colaboração para a transformação

GRI 102-12, 102-13

Participamos ativamente em organizações para o desenvolvimento do setor e para a promoção da sustentabilidade nos negócios de maneira a ampliar o aprendizado e compartilhar nosso conhecimento a favor do desenvolvimento sustentável:

SETORIAIS

- Membros do Comitê de Sustentabilidade e do Comitê de Pessoas do Instituto para Desenvolvimento do Varejo (IDV).
- Membros da Better Cotton Initiative (BCI) – iniciativa mundial para algodão certificado produzido de forma menos impactante.
- Membros do Comitê Técnico de Relações Sindicais e do Trabalho da Federação do Comércio de Bens e de Serviços do Estado do Rio Grande do Sul (Fecomercio – RS).
- Participamos de reuniões da Diretoria Executiva e de grupos de trabalho com focos específicos da Associação Brasileira Do Varejo Têxtil (ABVTEX), como o Comitê Jurídico, GT Fornecedores e GT Qualidade e Sustentabilidade.

- Membros da Textile Exchange, organização global voltada ao desenvolvimento de produtos têxteis menos impactantes.
- Membro do Grupo de Institutos e Fundações Empresariais (GIFE) por meio do Instituto Lojas Renner.
- Apoiadores do Fashion Industry Charter for Climate Action, compromisso criado pela Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre a Mudança do Clima (UNFCCC), que estabelece meta de redução de 30% das emissões do setor no mundo até 2030 e detalha objetivos e planos de ação para isso.

TEMÁTICOS (SUSTENTABILIDADE)

- Signatários do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU).
- Associados ao Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS).
- Membros do Green Building Council Brasil, que orienta práticas de construção sustentáveis.
- Associados ao Instituto Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo (InPACTO).

- Apoiadores do Programa Na Mão Certa, da Childhood Brasil, que combate o abuso e exploração sexual de crianças e adolescentes.
- Signatários dos Princípios pelo Empoderamento das Mulheres, da ONU Mulheres.
- Associados ao Instituto Ethos.
- Apoiadores e membros do comitê gestor do Compromisso com o Clima, que une empresas que desejam apoiar projetos socioambientais e fomentar uma economia de baixo carbono ao compensar, juntas, suas emissões de gases de efeito estufa.
- Signatários da campanha Business Ambition for 1.5 °C (ambição dos negócios para 1,5 °C), da ONU, que convida empresas a estabelecerem metas baseadas em dados científicos de redução das emissões em montante suficiente para contribuir com a limitação do aumento da temperatura global a 1,5 °C acima dos níveis pré-industriais.

Fornecedores Responsáveis

 Manufaturado  Social e de Relacionamento



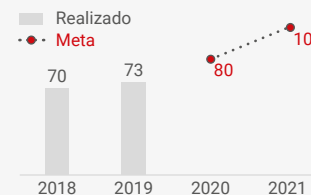
GRI 102-9, GRI 103-1, 103-2, 103-3, 204-1

COMPROMISSO PÚBLICO 2021

Ter 100% da cadeia nacional e internacional dos Fornecedores de Revenda com certificação socioambiental.

STATUS

Em andamento: ●●○○




2.801
fornecedores

Fornecedores Administrativos



2.313

fornecedores



36%

dos gastos

Fornecedores de Revenda



488

fornecedores



64%

dos gastos

Fornecedores Administrativos Críticos

203

100% deles homologados (construção civil, logística e manutenção)



67%
Brasil



33%
Internacionais



visitas de monitoramento em 100% dos alojamentos, em 91,5% das obras no Brasil, em 100% das obras na Argentina e 80% no Uruguai



visitas técnicas de homologação em **100%** dos fornecedores nacionais e **99%** dos internacionais

-36%

de planos de ação gerados em auditoria



Compromissos e princípios

GRI AF1, AF6, AF7, 102-12, 308-1, 308-2, 407-1, 414-1, 414-2

Nossa rede de relacionamentos contou com 2.801 fornecedores, que representaram gastos de R\$ 5,2 bilhões em 2019.

Como varejista, o engajamento, monitoramento e

desenvolvimento da cadeia de fornecimento é uma diretriz fundamental em nossa estratégia de sustentabilidade.

É com um trabalho muito próximo de nossos fornecedores que apoiamos seus ciclos de desenvolvimento e sustentabilidade e promovemos seu alinhamento aos nossos objetivos e valores, mitigando riscos e impactos negativos e potencializando nosso impacto positivo na construção de uma cadeia de fornecimento ética, responsável e, a cada dia, mais sustentável.

Para isso, temos dois times e estratégias de gestão dedicadas aos Fornecedores Administrativos e aos Fornecedores de Revenda, os que produzem os itens que vendemos em nossas lojas.

Para os fornecedores identificados com maior risco de impacto* em cada grupo, contamos com um ciclo consistente de gestão e de relacionamento nos pilares de Homologação, Monitoramento e Controle (para Fornecedores Administrativos e de Revenda), e de Desenvolvimento (para Fornecedores de Revenda nacionais), apresentados em detalhes nos subcapítulos a seguir.

**A Renner considera fornecedores críticos aqueles que apresentam risco em, pelo menos, um dos pilares a seguir: financeiro, conformidade socioambiental, qualidade de produto, logística e reputação.*

Além desse ciclo, todos os fornecedores (100%) devem se comprometer com o nosso Código de Conduta para Fornecedores, por meio da assinatura do Contrato Comercial e do Termo de Compromisso de Conduta Responsável, declarando assumir as condutas esperadas em suas operações, em relação aos seguintes temas:

- Combate e não aceitação de trabalho infantil
- Combate e não aceitação de trabalho forçado ou trabalho escravo ou análogo a escravo
- Saúde e segurança
- Promoção da liberdade de associação e participação sindical
- Exploração sexual infantil
- Preservação do meio ambiente
- Combate à discriminação
- Práticas disciplinares
- Expediente de trabalho e remuneração de acordo com a lei
- Compromisso de não usar emprego não-regular que desrespeite legislação trabalhista
- Legalidade e conformidade
- Práticas anticorrupção
- Qualidade
- Direito autoral
- Sigilo e confidencialidade
- Comunicação e postura com a mídia



Somos signatários do Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo, gerido pelo Instituto InPacto, que promove a prevenção e a erradicação do trabalho escravo nas cadeias produtivas no País. Saiba mais em: <http://www.inpacto.org.br>

Em 2019, lançamos a página de fornecedores em nosso site com informações importantes sobre como se tornar um Fornecedor Administrativo ou de Revenda da Companhia, além de apresentarmos o Código de Conduta para Fornecedores, também disponível no Portal Nossa Rede.

Também passamos a participar do projeto piloto da InPacto (Pacto Nacional pela Erradicação do Trabalho Escravo), o Índice de Vulnerabilidade para o Trabalho Escravo (IVTE),

que visa mapear a vulnerabilidade para o trabalho escravo de todos os municípios do Brasil, observando um conjunto de fatores que tornam um município ou região mais vulneráveis a violações de direitos humanos.

O IVTE permitirá as empresas direcionarem os esforços e realizarem ações de prevenção e combate ao trabalho escravo e trabalho infantil. O piloto será no estado de Minas Gerais e a Companhia contribuirá com informações e participação em reuniões com outras grandes empresas para a criação de metodologias e premissas que tornem a ferramenta mais robusta.

Fornecedores administrativos

GRI 308-1, 308-2, 407-1, 414-1, 414-2, AF9, AF10, AF12, AF13, AF14, AF17

Homologação

Desde 2018, **os Fornecedores Administrativos contratados de todos os setores, críticos e não críticos, passam pela homologação**, onde avaliamos sua documentação para assegurar sua regularidade e aderência aos nossos requisitos de contratação.

Os Fornecedores Administrativos contratados nos setores de construção civil, de logística e manutenção, identificados como críticos, também passam por um processo de homologação em que uma empresa especializada avalia a documentação dos fornecedores em relação às suas práticas e compromissos com:

- **Segurança do Trabalho**
- **Meio Ambiente**
- **Responsabilidade Social (trabalho infantil, forçado ou análogo a escravo, trabalho estrangeiro irregular, liberdade de associação, discriminação, abuso e assédio, compensações, horas trabalhadas e benefícios)**

Nos fornecedores de prestação de serviço em nossa Sede Administrativa, passamos a realizar também, em 2019, a homologação funcional, que avalia o vínculo e aptidão para o trabalho frente aos requisitos legais aplicáveis às atividades que irão realizar, vinculando essa análise ao controle de acesso as nossas instalações. Ao longo do ano passaram por esta análise 218 empresas e 1.470 prestadores de serviço.

Em 2019, podemos destacar que 435 foram monitorados através da atualização de seus documentos de homologação comercial e, dos fornecedores críticos geridos pela área de Gestão de Fornecedores Administrativos (GFA), 97% mantêm-se aptos perante os critérios de contratação inicial.

RECLAMAÇÕES OU DENÚNCIAS

Nosso **Código de Conduta para Fornecedores** disponibiliza canais para reclamações e denúncias e é divulgado aos Fornecedores Administrativos no momento da contratação e em *workshops* e e-mails. Para os fornecedores de construção civil, também divulgamos os canais *in loco*, por meio de cartazes.

Monitoramento e controle

Considerando a criticidade das atividades de construção civil, monitoramos nossa cadeia de fornecedores diretos e seus contratados, a fim de garantir continuamente o respeito à legislação, aos princípios acordados, às boas práticas e à ética e de identificar e promover a evolução de suas práticas e processos.

Para isso, realizamos visitas técnicas, executadas por empresa especializada, nos canteiros de obras e alojamentos, avaliando construtoras, gerenciadoras e seus fornecedores. As vistorias são orientadas por um *checklist*, acontecem sem agendamento prévio e preveem entrevistas com trabalhadores, a fim de captar a percepção da rotina de trabalho. Cada visita resulta em relatório que é encaminhado à empresa avaliada.

Em 2019, foram 100% dos alojamentos e 91,5% das obras no Brasil, 100% das obras na Argentina e 80% no Uruguai avaliadas em suas diferentes etapas. O nível de qualidade das obras frente aos requisitos exigidos foi de 92%, 12 p.p a mais que 2018.

Também realizamos seis visitas técnicas para fornecedores de construção civil envolvidos nos processos de obras para as lojas da Argentina, utilizando a mesma metodologia, com *checklists* adaptados às legislações internacionais.

Não foram constatados riscos à violação do direito de exercer a liberdade de associação e de negociação coletiva, de ocorrência de trabalho infantil ou de trabalhadores jovens estarem expostos a trabalho perigoso ou ainda, de trabalho forçado ou análogo ao escravo junto aos fornecedores monitorados. Também não foram registrados casos de não cumprimento dos requisitos legais ou acordo coletivos de trabalho sobre salários e horas extras, casos de trabalho infantil, casos relacionados à discriminação ou qualquer descumprimento do Código de Conduta para Fornecedores.

Comunicação

Em 2019, realizamos *workshop* com 125 Fornecedores Administrativos, 42% dos fornecedores estratégicos, para orientação, diálogo e esclarecimento de dúvidas, tornando assim nossas parcerias cada vez mais geradoras de valor.

Fornecedores de revenda

GRI 308-1, 308-2, 407-1, 408-1, 409-1, 414-1, 414-2, AF2, AF3, AF4, AF5, AF8, AF14, AF15, AF16, AF17, CN0501-05

Perfil

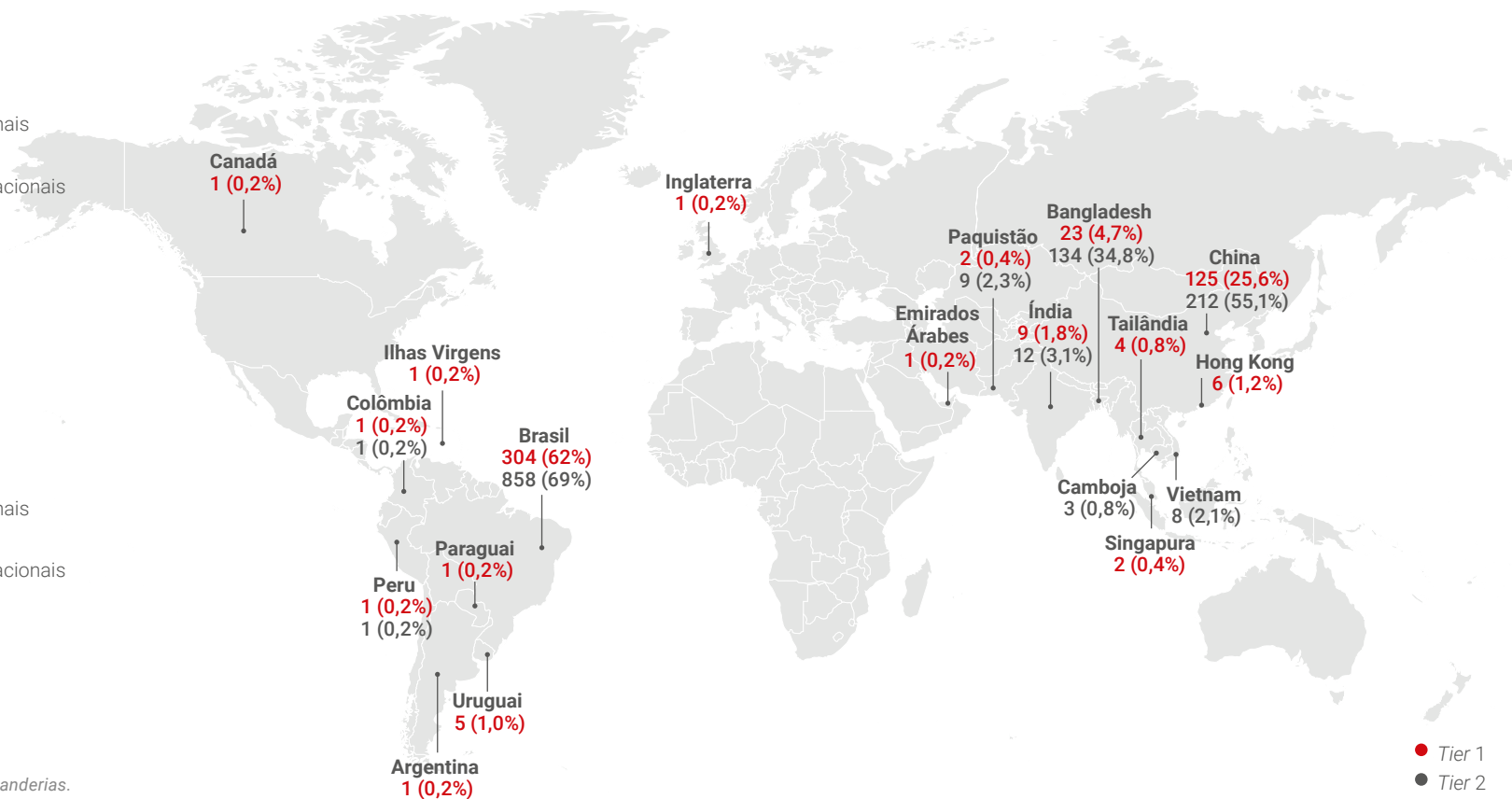
Em 2019, nossa cadeia de fornecimento de revenda era composta por 488 fornecedores (tier 1) e seus 1.243 contratados (tier 2)*.

FORNECEDORES TIER 1

LOCALIZAÇÃO DOS FORNECEDORES DE REVENDA E SEUS CONTRATADOS



FORNECEDORES TIER 2

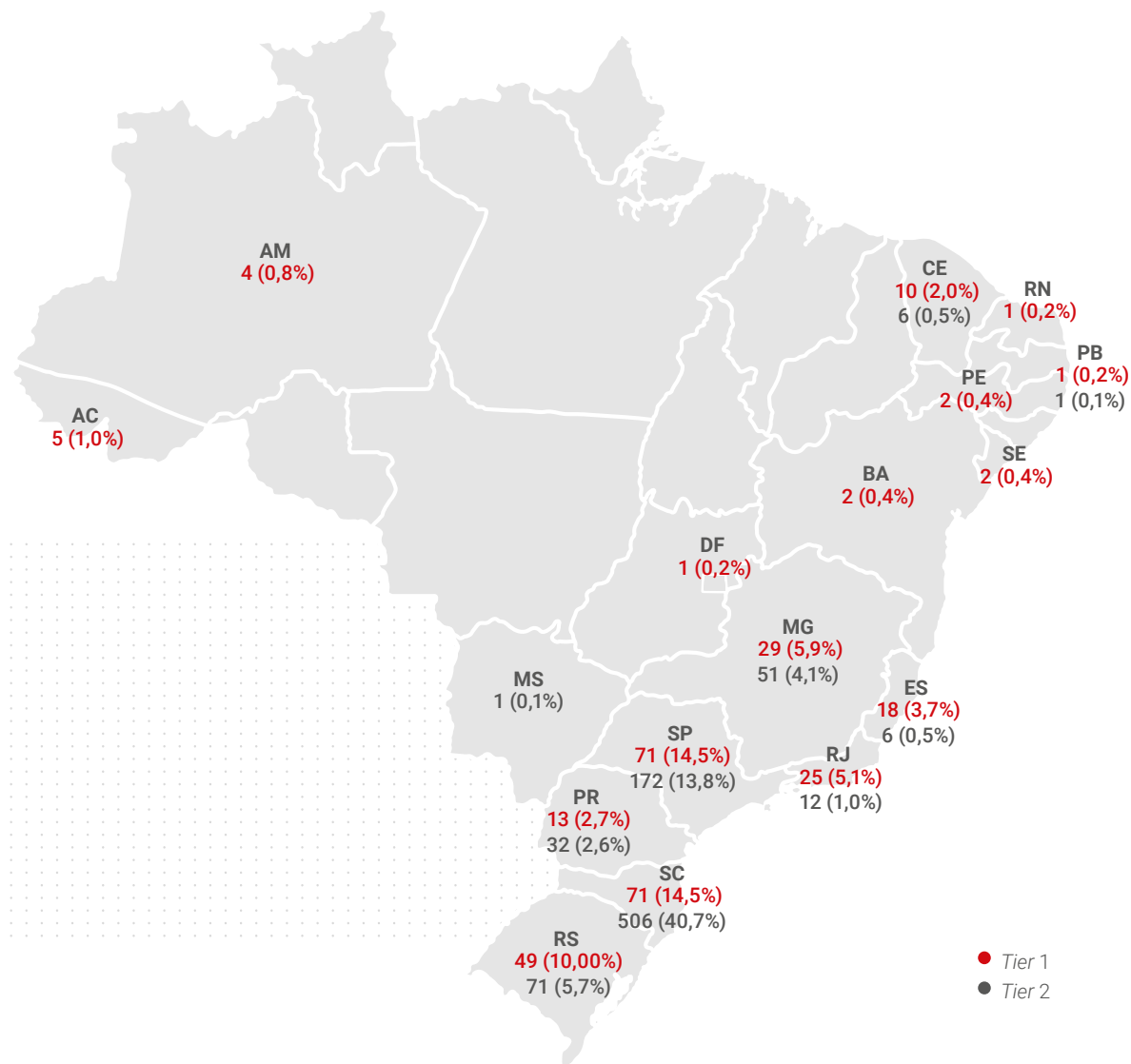


* Tier 1 - fornecedores diretos: unidades de produção, corte/montagem/acabamento, fábricas, private label e tradings.
Tier 2 - subcontratados: costura, bordados, acabamento e lavanderias.

Grande parte dessas empresas está concentrada no Brasil, país onde a Renner nasceu e onde temos a maior parte da nossa operação. Além disso, quase metade da cadeia nacional está localizada em Santa Catarina, estado com tradição na indústria têxtil e onde fica um dos 4 CDs.

Essa maior concentração nos permite ter relações próximas com a cadeia de fornecimento, oportunizando ações de melhoria de desempenho e facilitando a criação de projetos de inovação como o ReJeans e o ReMalha (saiba mais na página 60).

LOCALIZAÇÃO DOS FORNECEDORES DE REVENDA NACIONAIS E SEUS CONTRATADOS



Homologação

No processo de homologação de Fornecedores de Revenda, avaliamos sua documentação, sua situação financeira (fornecedores nacionais) e realizamos visitas técnicas de responsabilidade social para assegurar que a empresa esteja alinhada aos nossos requisitos de contratação. Em 2019, a análise documental dos Fornecedores de Revenda foi integrada à dos Fornecedores Administrativos, dando mais sinergia, padrão e rigor ao processo.

Em 2019, realizamos a homologação documental do programa de conformidade em 100% das empresas Fornecedoras de Revenda nacionais e internacionais contratadas no ano. Também realizamos a homologação com visitas técnicas em 100% das empresas fornecedoras de revenda nacionais e alcançamos 99% das empresas fornecedoras de revenda internacionais contratadas no ano.

Todos os nossos Fornecedores de Revenda nacionais e seus contratados de confecção, calçados e acessórios, para iniciarem seu relacionamento com a Companhia, devem ser certificados pela ABVTEX (Associação Brasileira do Varejo Têxtil), que avalia a sua aderência às boas práticas corporativas de responsabilidade

socioambiental. A certificação ABVTEX traz um importante ganho de eficiência ao otimizar as auditorias e compartilhar seus resultados com toda a cadeia têxtil.

No ano de 2019, a ABVTEX implementou o Projeto Evolução, em que passou a incluir entre as exigências para a certificação, além dos requisitos legais, novos itens de gestão, *compliance* e responsabilidade ambiental. Com isso, passou a classificar as empresas certificadas em Bronze, Prata e Ouro, de acordo com seu desempenho alinhado aos protocolos internacionais.

Todos os fornecedores também se comprometem com o nosso Código de Conduta para Fornecedores, por meio da assinatura do Contrato Comercial e do Termo de Compromisso de Conduta Responsável, como mencionado na página 33.

RECLAMAÇÕES OU DENÚNCIAS

Recebemos e verificamos em até cinco dias, por meio de visita de verificação com relatório específico, as denúncias ou reclamações recebidas por telefone, e-mail, visita técnica de conformidade, canais ABVTEX ou quaisquer outros canais específicos da Lojas Renner S.A.

Esses canais estão disponíveis publicamente no nosso Código de Conduta para Fornecedores e são divulgados internamente para os colaboradores e também para os nossos fornecedores, que têm o compromisso de divulgar o canal aos seus funcionários por meio de cartazes fixados em áreas de circulação de trabalho e de exigir o mesmo de seus contratados.

Os canais permitem denúncia confidencial e anônima e a Companhia possui mecanismos de proteção do denunciante com o objetivo de impedir retaliações em relação a denúncias. Além disso, por e-mail ou carta, o denunciante pode fazer a denúncia em todos os idiomas.

Para garantir o acesso de todos ao canal, nas visitas técnicas, um dos itens avaliados é se o fornecedor possui o código de conduta Renner exposto na empresa e se ela disseminou o código de conduta para seus contratados.

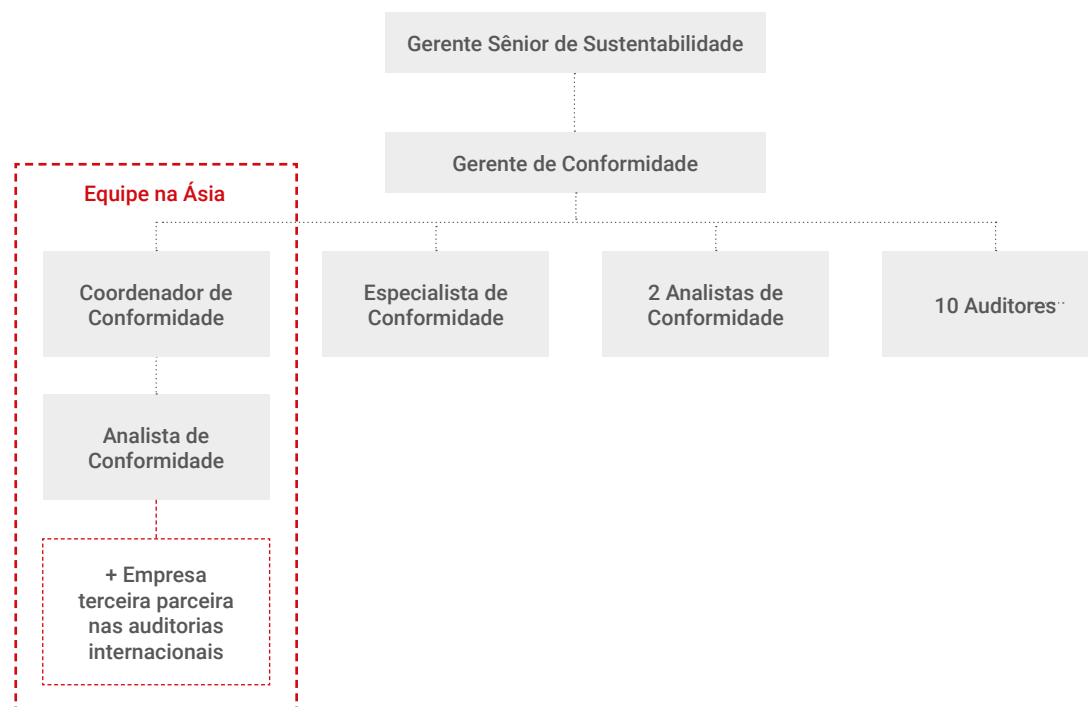
Monitoramento e controle

Contamos com matrizes de risco de nossos fornecedores nacionais e internacionais baseadas na pontuação identificada nas auditorias que são realizadas pelo menos uma vez ao ano em fornecedores (*tier 1*) e seus contratados (*tier 2*) de confecção, acessórios e calçados, além dos fornecedores de beleza da marca Alchemia.

A matriz considera quatro fatores de risco: Direitos Constitucionais, Saúde e Segurança do Trabalho, Direitos do trabalhador e Formalização da empresa. Assim, avaliamos as condições de trabalho e o atendimento à legislação, bem como o atendimento de conformidade frente aos princípios de responsabilidade socioambiental estabelecidos pela Lojas Renner S.A.

Em 2020 iremos estender esse processo para mais um nível da cadeia de valor do negócio e passaremos a auditar tinturarias, estamparias de tecidos e tecelagens de jeans (*tier 3*).

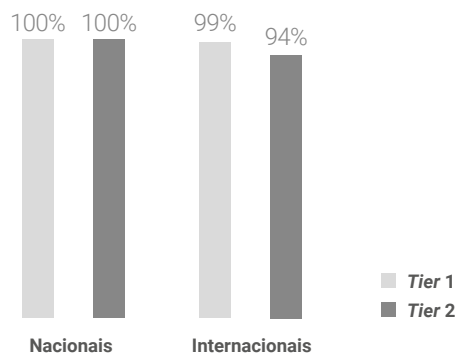
O processo é conduzido pela área de Conformidade de Fornecedores, com uma equipe dedicada, ampla e experiente:



Quando identificamos algum ponto que precisa ser aprimorado para estar de acordo com nossos requisitos, solicitamos que o fornecedor execute um plano de ação com prazo de dois meses para resolução. Nos casos com menor criticidade promovemos avaliação documental para acompanhar o andamento do plano

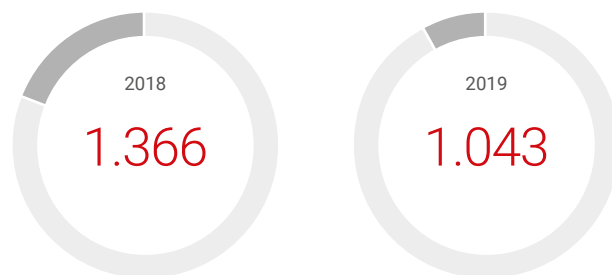
e naqueles de maior criticidade realizamos visitas técnicas presenciais para acompanhamento. Se o plano não for cumprido, as empresas são bloqueadas/suspensas, não recebem novos pedidos e estão sujeitas a descredenciamento da cadeia de fornecimento da Lojas Renner S.A.

FORNECEDORES AVALIADOS/MONITORADOS



PLANOS DE AÇÃO ESTABELECIDOS

Junto aos fornecedores nacionais e internacionais - tier 1 - e seus contratados - tier 2



81% Atendidos
19% Em andamento

92% Atendidos
8%* Em andamento

*Desse total, uma pequena fatia de 0,3% de fornecedores não atendeu aos planos de ação estipulados e tiveram ampliação do prazo.

Macrotemas das principais não conformidades

- Saúde e Segurança
- Questões Trabalhistas
- Questões Ambientais

Dentre esses itens, Saúde e Segurança é o item com maior ocorrências e teve decréscimo de 28% no último ano.

Melhoria contínua

Em 2019, o total de fornecedores identificados como críticos diminuiu 39%. Entre os fornecedores nacionais, 4,9% deles são críticos e entre os internacionais 10,6%.

Também reduzimos em 25,5% o número de não conformidades identificadas, mesmo com o aumento do número de auditorias com a inclusão dos fornecedores internacionais e aumentamos em 11 p.p. o índice de resolução dos planos de ação determinados.

Também realizamos o monitoramento do desempenho dos nossos Fornecedores de Revenda das cadeias de malha, tecido plano, jeans/sarja, lingerie, linha praia, calçados, bijuterias e acessórios por meio de uma avaliação mensal, realizada com base no Índice de Desempenho Global de Fornecedores (IDGF).

A avaliação leva em consideração aspectos comerciais, de logística, qualidade, sustentabilidade e o resultado das avaliações orienta programas de desenvolvimento de fornecedores, conduzidos com o apoio da equipe de Gestão de Fornecedores de Revenda (saiba mais no item PMC, a seguir).

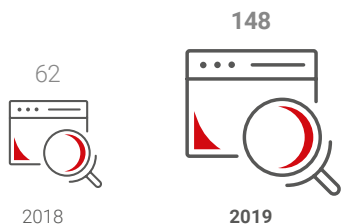
AVANÇOS NO MONITORAMENTO EM 2019

Avaliação mais aprofundada

Nas auditorias completas, que são realizadas uma vez ao ano em toda cadeia de fornecimento nacional da Renner, passamos a avaliar 148 itens, mais que o dobro dos 62 itens avaliados até então. Foram incluídos novos blocos para avaliar o nível de gestão dos fornecedores sobre aspectos sociais, ambientais, uso de químicos e recursos humanos. Também construímos um “*checklist* expresso”, usado nas **auditorias** de revisita com 30 itens focados nos temas de maior risco e gravidade para acompanhamento ao longo do ano.

Ainda em 2019, iniciamos um projeto que permitirá, em 2020, usarmos inteligência artificial para análise de dados internos e externos prevendo possíveis não conformidades na cadeia de fornecimento, priorizando e direcionando nossas auditorias.

ITENS AVALIADOS NAS AUDITORIAS



Rastreabilidade

Ampliamos o projeto piloto, criado em 2018, de uso da tecnologia *Blockchain* na rastreabilidade para monitorar o trajeto do produto na cadeia produtiva em tempo real, que nos permite maior capacidade de monitoramento em relação aos princípios de sustentabilidade.

AVANÇOS DO PILOTO DE RASTREABILIDADE



2018 2 fornecedores

Meta:
10 fornecedores
Superada!



2019 Realizado:
13 fornecedores
e 94 subcontratados
4,7% dos fornecedores
nacionais



Gestão de Químicos

CN0501-01, CN0501-02

Estamos atuando de forma preventiva na cadeia de valor visando eliminar possíveis substâncias químicas restritas de nossos produtos. Nessa jornada, adotamos a RSL (Restricted Substances List)* do AFIRM Group (Apparel and Footwear International RSL Management Group)* e ABNT NBR 16787, que define os limites de substâncias restritas para produtos acabados. Conheça a seguir os avanços e os próximos passos na gestão de químicos.

** Siglas em inglês, respectivamente, para: Lista de Substâncias Restritas na Manufatura; Zero Descarte de Químicos Perigosos; Lista de Substâncias Restritas; Grupo Internacional de Gestão de Lista de Substâncias Restritas para Vestuário Calçados.*



2019

- Incluímos 31 requisitos de Gestão de Químicos nas auditorias nacionais.
- Sensibilizamos e comunicamos a cadeia internacional sobre o tema.
- Realizamos um piloto em dois fornecedores da divisão infantil, com testes no efluente e produtos acabados. Como resultado, identificamos que substâncias químicas presentes no efluente em alta concentração, resultaram em incidência dessas substâncias no produto acabado.
- Publicada norma ABNT NBR 16787 - Segurança Química Têxtil
- Participamos da revisão da cartilha de aplicação da norma que será divulgada em 2020 pela ABVTEX (Associação Brasileira de Varejo Têxtil), ABIT (Associação Brasileira da Indústria Têxtil e de Confecção) e ABQUIM (Associação Brasileira da Indústria Química).
- Promovemos treinamentos sobre os princípios do Higg Index para 34 fornecedores.



2020

- Incluiremos requisitos de Gestão de Químicos na auditoria dos fornecedores internacionais.
- Apoiaremos nossos fornecedores a realizar compras mais responsáveis, publicando uma lista positiva de produtos químicos, matérias-primas e insumos.



2021

- Priorizaremos a eliminação de possíveis substâncias químicas restritas que venham a ser identificadas em auditorias e testes em 2020.

Certificação internacional

Divulgamos o **compromisso público de ter 100% da cadeia nacional e internacional de revenda com certificação socioambiental até 2021**, garantindo a adoção de melhores práticas amplamente legitimadas. Em 2018, iniciamos o mapeamento e as auditorias nos fornecedores de revenda internacionais e nos afiliamos ao Projeto vinculado ao SAC (Sustainable Apparel Coalition), o Social & Labor Convergence (SLCP), com o objetivo de monitorar a cadeia frente aos temas: respeito aos direitos humanos, leis trabalhistas e saúde e segurança do trabalho. **Em 2019, auditamos 90% dos fornecedores de tier 1 e criamos uma metodologia de classificação de risco, alinhada aos princípios internacionais**, em que os fornecedores são classificados por seu desempenho nas auditorias nos níveis A, B, C e D (alto risco).

Para 2020 temos o objetivo de não ter relações comerciais com empresas no nível D da matriz.

Avaliação de conformidade ambiental

Em 2018, realizamos um diagnóstico ambiental mais aprofundado com nossos fornecedores estratégicos, com base no padrão de auto-avaliação Higg Index da Sustainable Apparel Coalition. Em 2019, dando continuidade a este diagnóstico, realizamos uma auditoria conduzida por empresa terceira com base no processo de verificação do Higg Index para avaliar o atendimento aos requisitos de gestão ambiental nestes fornecedores, que representam 26,46% do nosso volume de compra nacional.

Também baseado no HIGG Index, incluímos novos itens no *checklist* de auditoria socioambiental. Esse processo de evolução do monitoramento da conformidade e boas práticas de gestão ambiental nos permite expandir nossos programas de ecoeficiência junto aos fornecedores. Saiba mais na página 61.

Com essa inclusão, passamos de 11 itens referentes à conformidade legal ambiental avaliados junto aos fornecedores em 2018 para 26 em 2019.

Transparência

Em 2019, reforçando o nosso compromisso com a Moda Responsável, **divulgamos a lista dos fornecedores de revenda e também dos principais fornecedores de matéria-prima** dos produtos da Renner e Youcom em nosso site e, para maiores informações sobre o conteúdo da lista ou dos processos de conformidade da cadeia de fornecimento, disponibilizamos o e-mail do nosso setor de Conformidade: conformidade@lojasrenner.com.br.

Salário justo

Em 2019, fizemos um levantamento inicial sobre salário justo na cadeia de fornecedores no Brasil (país onde está a maioria dos nossos fornecedores de revenda) e, em 2020, iremos avançar na metodologia de monitoramento do pagamento de salários justos para colaboradores e cadeia de fornecimento de revenda.

Gestão de fornecedores Camicado

Considerando as especificidades do segmento de casa e decoração, em 2018 a Camicado iniciou o desenvolvimento do seu programa de gestão de fornecedores de revenda e administrativos, a partir dos resultados da avaliação de riscos da cadeia de fornecimento em relação a aspectos ambientais, de segurança e saúde ocupacional, práticas trabalhistas, direitos humanos, produtos e serviços para o consumidor, ética e práticas anticorrupção.

Em 2019, teve início um piloto para validação do programa considerando quatro fases: homologação, auditorias remotas, auditorias presenciais e acompanhamento de planos de ação, além de treinamentos e ações para seu desenvolvimento. Participaram 16 fornecedores priorizados pelo seu nível de criticidade: fornecedores de produtos têxteis, fornecedores de produtos com matéria-prima de origem florestal e transportadoras.

Índice de Desempenho Global de Fornecedores (IDGF)

O IDGF avalia os fornecedores ativos e com entregas nos pilares de qualidade, logística, comercial e sustentabilidade, nos permitindo identificar aqueles que têm resultados mais críticos, que recebem advertências e devem apresentar planos de ação. O IDGF também é um dos aspectos que influenciam nossa matriz de fornecimento, juntos dos aspectos de saúde financeira e conformidade, além da *performance* dos fornecedores.

Com base em 2016, quando o IDGF foi reformulado para os índices atuais de avaliação, os fornecedores já apresentaram uma evolução de 22 pontos percentuais até 2019.

Os times de compras da Diretoria de Produto que definem os Fornecedores de Revenda a serem contratados só podem escolher com base nos fornecedores já homologados e aprovados e acompanham o IDGF para a tomada de decisão, valorizando os que têm maior pontuação e, portanto, maior compromisso com boas práticas, impulsionando um relacionamento de longo prazo gerador de valor para ambas as partes.

Em 2019, revisamos e atualizamos os indicadores do IDGF, a serem aplicado em 2020, apresentando novos itens a serem monitorados na *performance* dos Fornecedores de Revenda nacionais, como a entrega de produtos menos impactantes, o índice de devoluções de qualidade e o cálculo da margem de entrada, por exemplo. Além

disso, passamos a monitorar a cadeia internacional de fornecedores, com indicadores que avaliam os pilares de qualidade, logística e comercial.

A matriz de fornecedores internacionais está sendo composta a partir do alcance de homologação e monitoramento de 100% dos fornecedores e, por isso, ainda não há dados comparativos de queda de fornecedores críticos.

De acordo com os resultados mensais, os fornecedores podem participar de programas de desenvolvimento, apresentados a seguir:

Desenvolvimento

Queremos maximizar nosso potencial de impacto positivo na cadeia têxtil e, por isso, atuamos em iniciativas e programas de apoio ao desenvolvimento dos fornecedores de revenda no Brasil, apresentados a seguir:

EXCELÊNCIA

Programa de Melhoria Contínua (PMC)

Em 2019, 7º ano consecutivo do programa, o PMC teve foco em promover a cultura de qualidade nas fábricas dos fornecedores de revenda nacionais das cadeias de tecido plano, malha, jeans/sarja, além de outros segmentos, conforme a demanda da área de Produto, incentivando o desenvolvimento de técnicas e promovendo eventos para

aproximação com empresas de máquinas e tecelagens. As iniciativas proporcionaram uma evolução na operação dos nossos parceiros, resultando na melhoria do IDGF, comentada anteriormente, e atingindo todos os fornecedores das cadeias mencionadas, de acordo com a demanda da área de Produto.

Programa Encadeamento Produtivo

Em parceria com o Sebrae, o projeto promove, desde 2016, a capacitação de empresas contratadas por nossos fornecedores em quatro fases: sensibilização, diagnóstico, capacitação e consultoria. No primeiro ciclo, encerrado em 2018, foram 64 micro e pequenas empresas apoiadas.

No segundo ano, iniciado em 2019, apoiamos 140 empresas no Rio Grande do Sul e Santa Catarina, incluindo empresas que atuam na cadeia de reciclagem de resíduo têxtil, fortalecendo a economia circular na moda.

Os principais resultados obtidos foram: 35% do aumento de produtividade, aumento de 10% na pontualidade da entrega e redução de 48% nas peças reprovadas.

Programa de Excelência Renner (PER)

Criamos o PER em 2019 com o objetivo de consolidar nossas diretrizes de fornecimento, promover e incentivar o desenvolvimento e a inovação na cadeia de fornecedores e alavancar negócios com a excelência de produtos.

O Programa reconhece os fornecedores que se destacam em Qualidade, Sustentabilidade, Eficiência, Cooperação e Inovação na Convenção de Fornecedores.

Dentro das iniciativas do PER, criamos o Innovation Day, evento que acontecerá anualmente e no qual os fornecedores apresentam seus cases de inovação. Foram cerca de 50 cases inscritos, dos quais 10 foram selecionados para apresentação presencial e, ao final do evento, premiamos os 3 mais bem votados pelo público presente e padrinhos do PER.

Convenção de Fornecedores

No ano, também lançamos este evento, que apoia o alinhamento estratégico reunindo toda a cadeia de fornecedores de revenda da Renner. A edição de 2020, além do alinhamento estratégico, também terá um momento de reconhecimento dos fornecedores destaque do ano, de acordo com a pontuação do PER, mencionado anteriormente.

Universidade Renner para Fornecedores

Lançamos em 2019 um piloto na plataforma virtual de ensino Universidade Renner, convidando o grupo de fornecedores estratégicos para realizarem o primeiro curso, focado no tema de Qualidade. A iniciativa foi bem recebida pelos fornecedores e, para 2020, disponibilizaremos outros cursos e ampliaremos os acessos para mais empresas.

Ecoeficiência na Cadeia de Fornecedores

Iniciamos em 2017 um projeto para que os Fornecedores Nacionais de Revenda das cadeias de malha e jeans da Renner e da Youcom reduzam a geração de resíduos têxteis nos processos produtivos e usem as sobras restantes para a produção de tecidos para novas peças. Saiba mais na página 62.

Em 2019, além das auditorias, também realizamos avaliações ambientais, executadas por empresa terceira, em 100% das lavanderias da nossa cadeia do jeans.

As avaliações contemplaram os temas de Gestão, Uso de Água, Uso de Energia, Efluentes, Emissões Atmosféricas, Resíduos Sólidos e Gestão de Químicos.

COLABORAÇÃO

Boas-Vindas

Anualmente, convidamos fornecedores nacionais ao “Programa Boas-Vindas”, em nossa sede, onde apresentamos o jeito Renner de ser e atuar, tanto aos novos fornecedores quanto aos que já trabalham conosco, e fazemos sua integração com as áreas que já têm ou terão interface. Os fornecedores também são convidados a agendarem uma visita no seu CD de entrega, para conhecerem os processos de perto.

Summit de Ecosistema

Summit de Ecosistema: de forma pioneira, reunimos um grupo de fornecedores, tecelagens, estamparias, universidades, *startups* e representantes do Sistema S (Sesc, Senac, Sebrae, etc.), entre outros parceiros e promovemos encontros para buscarmos juntos soluções em qualidade, sustentabilidade e flexibilidade para o setor da moda.

Diálogo sem fronteiras

Em 2019, realizamos o primeiro Renner Supplier Day em Shangai (China) e em nosso novo escritório inaugurado no mesmo ano em Dhaka (Bangladesh), fortalecendo o diálogo com nossos fornecedores internacionais e disseminando nossa estratégia de produto, conformidade e qualidade.

Para ampliar nosso diálogo com todos os fornecedores, também lançamos a página de Fornecedores no site Lojas Renner S.A., com informações importantes de como ser um fornecedor administrativo ou de revenda da Renner, Youcom e Camicado. Além disso, disponibilizamos nesta página o Código de Conduta para Fornecedores e a lista de fornecedores da Renner.

Financiamento BNDES

Pelo 4º ano consecutivo mantivemos a operação de financiamento junto ao Banco Nacional de Desenvolvimento Econômico e Social (BNDES) para projetos de desenvolvimento voltados aos nossos Fornecedores de Revenda. Ao todo, foram feitas operações de financiamento que destinaram R\$ 4,1 milhões a essas empresas para expansão de sua capacidade produtiva, modernização de seus parques fabris e capacitação de suas cadeias. **Nos três anos do projeto, já foram financiados R\$ 9,3 milhões.**

Pesquisa de Relacionamento

Canal para que os fornecedores possam expressar suas opiniões e seu nível de satisfação com os processos e sistemas utilizados na interação com a Companhia. É uma importante ferramenta para identificar oportunidades de melhoria no relacionamento com esses parceiros. **Atualizamos a ferramenta e metodologia da pesquisa e alcançamos 91% de satisfação.**

Conselho de Fornecedores

Formado por Fornecedores de Revenda nacionais considerados estratégicos pela Companhia, com que temos e construímos continuamente relações de longo prazo, o Conselho é um fórum importante para a troca de experiências e discussões relevantes sobre temas de interesse comum, em reuniões trimestrais, com o objetivo de construir uma cadeia eficiente, competitiva e sustentável. Em 2019, participaram do Conselho 12 fornecedores estratégicos, que representam 29% do volume de compras, do segmento têxtil, das cadeias de malha, jeans/sarja e tecido plano.



Gestão ecoeficiente



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

COMPROMISSO PÚBLICO 2021

Reduzir em 20% as emissões absolutas* de gás carbônico (CO₂) frente a 2017;
Ter 75% do consumo corporativo de energia proveniente de fontes renováveis.**

STATUS

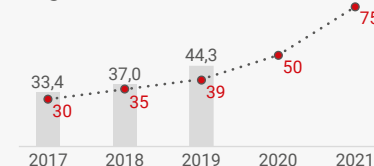
Em andamento:

■ Realizado
●●● Meta

16,12% de redução de emissões de CO₂ ●●○○



44,3% de consumo de energia de fontes renováveis. ●●○○



Modelo Piloto

Loja Circular

- Redução no número de modelos de mobiliário que, com modularidade, menos materialidade do que o modelo antigo, são 100% livre de substâncias tóxicas e 100% recicláveis; e
- Redução no consumo de matérias-primas na obra, na geração de resíduos e aumento no uso de matérias-primas recicladas ou recuperadas.

Desde 2015

231 lojas construídas e reformadas alinhadas às **Especificações Técnicas e Memoriais Descritivos** com premissas mais sustentáveis.

Certificação LEED

de construção sustentável em



	3 Lojas	Sede
Água	-45%	-55%
Energia	-18%	-15%

Geração de **energia solar** para 8 lojas *** (RJ,RS e DF)



Negócio carbono neutro: 100% de emissões neutralizadas



80%

de reciclagem de resíduos sólidos na operação



Treinamento de **ecodriving** para **100% dos motoristas dedicados** à operação da Renner no Brasil

1,93% de ganho em Eficiência Energética

100% das lojas Renner com **Lâmpada LED**



33% de lojas da Renner **automatizadas**



3,5% de redução dos **custos com energia/R\$ Receita Líquida**



Loja com **estrutura + simplificada** desde 2018

→ **-65%** materiais

Piloto de telemetria em fornecedores de logística para reduzir consumo de **combustível e emissões**

1,6% de queda na intensidade de consumo de energia

*Considerando escopos 1, 2 (abordagem por escolha de compra) e 3.

**Considerando fontes de energia renovável de baixo impacto: pequenas centrais hidrelétricas (PCHs), solar e biomassa.

***Três delas iniciarão a operação e o abastecimento no início de 2020.



Lojas ecoeficientes

Em nossa operação própria, a construção, reforma e operação das lojas são as principais atividades geradoras de impactos ambientais diretos. A Companhia conta com 603 lojas e desde 2016 foram 137 lojas construídas e 129 reformadas.

Para minimizar os impactos, nossos processos de construções e reformas têm avançado continuamente em diversas frentes, apresentadas a seguir:

CERTIFICAÇÃO LEED

Em 2014, usamos pela primeira vez na construção de uma loja as premissas do Leadership in Energy and Environmental Design (LEED), que tem como objetivo promover e fomentar práticas de construções sustentáveis.

Em 2019, uma loja contou com a certificação LEED nível silver, além de nossa sede e duas lojas nível gold.

Estimativas de redução de impacto das construções sustentáveis LEED

- **45%** menos consumo de água em lojas
- **18%** menos consumo de energia para iluminação em lojas
- **Estimativa de 15%** menos consumo de energia/m² na sede
- **Estimativa de 55%** menos consumo de água/m² na sede

PADRÕES MAIS EFICIENTES

O processo de certificação LEED nos permitiu construir um legado importante de aprendizado para perpetuação desse modelo menos impactante. Desde dezembro de 2015, agrupamos todo o aprendizado na construção das lojas certificadas e criamos manuais com Premissas do Proprietário, Especificações Técnicas e Memorial Descritivo para construção de obras novas ou reformas, aprimorado em 2018. Esses documentos, estabelecem, para as equipes internas e os fornecedores, as premissas, conceitos e critérios para o desenvolvimento dos projetos e execução das obras em relação a:

- Segurança da Operação
- Satisfação dos Clientes
- Satisfação do Colaborador
- Permissões e Legalizações
- Eficiência Energética
- Sustentabilidade
- Acessibilidade

No final de 2014, fizemos a primeira loja sustentável, com certificação LEED Gold e no final de 2018 inauguramos uma loja de rua com premissas de circularidade que nos permitiu reduções expressivas de matéria-prima, tais como:

- **65% menos gesso por m²**
- **65% menos massa corrida por m²**
- **91% menos dutos de retorno de ar condicionado por m²**

LOJA CIRCULAR

Queremos expandir o conceito de economia circular para diferentes etapas do ciclo de vida do nosso negócio, com uma abordagem integrada da sustentabilidade e do ambiente da loja ao produto. Para isso, em 2018 iniciamos o desenvolvimento do projeto Ambiente Construído que buscou aplicar os princípios da economia circular na construção e reforma de nossas lojas e no desenvolvimento de nossos mobiliários de exposição.

A partir dos protótipos desenvolvidos, alcançamos importantes avanços na seleção de materiais mais circulares, na otimização do seu consumo e na redução

da geração de resíduos e de seu reaproveitamento. Através de um *design* mais eficiente, foi possível comprovar importantes ganhos:

- Redução no número de modelos de mobiliário que, com modularidade, menos materialidade do que o modelo antigo, são 100% livre de substâncias tóxicas e 100% recicláveis;
- Redução no consumo de matérias-primas na obra, na geração de resíduos e aumento no uso de matérias-primas recicladas ou recuperadas.

Combate às mudanças climáticas

GRI 305-3

Temos o compromisso público de redução de 20% das emissões corporativas absolutas de CO₂ até 2021*.

Para alcançar esse objetivo e reduzir a poluição trabalhamos na promoção da eficiência energética, na ampliação do uso de energia de fontes renováveis em nossa operação, em ações de gestão, eficiência e melhorias na operação logística, no monitoramento e transparência e na compensação, temas apresentados a seguir.

Além da mitigação das mudanças climáticas também temos trabalhado em nossa estratégia de adaptação a este cenário, de maneira a reduzir e controlar os riscos e potencializar as oportunidades.

Em 2019, realizamos um trabalho de identificação de riscos, oportunidades e medidas de adaptação frente às mudanças climáticas, considerando a realidade da empresa e as especificidades do setor varejista para os próximos 30 anos. O estudo abrangeu as operações da Renner, Camicado, Youcom e Ashua, considerando 592 lojas (total de lojas no momento do estudo) no Brasil, Uruguai e Argentina, além de 4 Centros de Distribuição (e um em prospecção) e duas unidades administrativas.



* Com base no inventário de emissões de 2017 e escopos 1, 2 (abordagem de localização) e 3.



CATEGORIAS DE RISCO E OPORTUNIDADES ANALISADAS

Transição

- Regulatórios: acordos internacionais e acordos voluntários; padrões de certificação de qualidade do ar (limites para poluição atmosférica); precificação de carbono; regulações sobre a taxa de energia/combustível, sobre a eficiência do produto e sobre energias renováveis; incertezas sobre novas regulações; e outros riscos associados à regulação.
- Outros Riscos: reputação; comportamento do cliente; e incertezas de mercado.

Físicos

Mudança nos padrões de temperatura (extremos e tendências); mudança nos regimes de precipitação (extremos e tendências); mudança de frequência de eventos extremos, que levam aos impactos de ondas de calor, inundações e deslizamentos, além de incertezas e outros potenciais riscos físicos indiretos, como incêndios florestais e secas meteorológicas.



PRINCIPAIS RISCOS IDENTIFICADOS

- Ondas de calor gerando mudanças no comportamento do consumidor e nas estratégias de *marketing* e com influência negativa no conforto dos colaboradores e clientes.
- Impacto de inundações e deslizamentos afetando os processos de logística (CDs), lojas e cadeia de fornecimento.
- Influência da escassez hídrica na produção de matéria-prima (algodão).

- Riscos regulatórios, como a precificação do carbono e a taxa de emissões de gases de efeito estufa (GEE), que já são realidade em vários países, afetando os custos operacionais, principalmente nas operações logísticas.



PRINCIPAIS OPORTUNIDADES IDENTIFICADAS

- O aumento da eficiência energética e o investimento em energias de baixa emissão de GEE podem trazer vantagem competitiva frente às empresas que não fazem esforços para modernizar seus processos.
- Eventos extremos de precipitação que elevam risco de inundações e deslizamentos podem afetar diretamente o acesso e o comportamento do consumidor, criando também maiores oportunidades de vendas *online*.
- Busca por novas frentes de negócios por meio de colaboração em projetos governamentais de baixo carbono e o fomento a pequenos empreendedores e a comunidades.

A partir desses resultados estamos montando um plano de adaptação às mudanças climáticas que terá como objetivo criar uma estratégia de transição para uma economia de baixo carbono, reduzir a vulnerabilidade das operações frente aos riscos físicos, alavancar as oportunidades e permitir a comunicação efetiva com as partes interessadas.

Em nosso Modelo de Gestão, **há remuneração variável de curto prazo de executivos atrelada ao alcance de metas relacionadas ao combate às mudanças climáticas**, por meio de temas como eficiência energética, ampliação da proporção de energia renovável e redução das emissões em logística.

Redução do consumo de energia elétrica

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

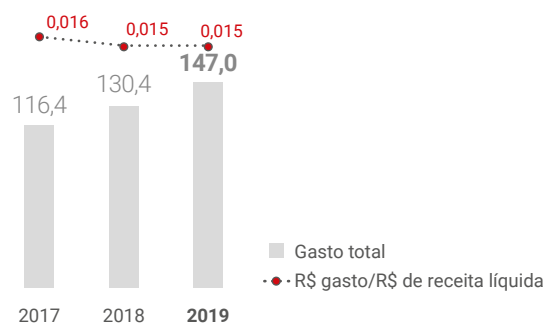
Além da minimização dos impactos ambientais relacionados à energia por meio da construção e reformas de lojas com processos mais sustentáveis (saiba mais na página 47), atuamos continuamente na melhoria da eficiência energética nas lojas em operação.

Desde 2015, o Projeto de Gestão Remota de Energia e Ativos promove a otimização e a racionalização das operações nos sistemas de climatização e iluminação das lojas, através de monitoramento e controle automatizados. A ampliação da automação viabiliza ganhos de eficiência no consumo de energia das lojas Renner, e também permite garantir o conforto térmico para clientes e colaboradores.

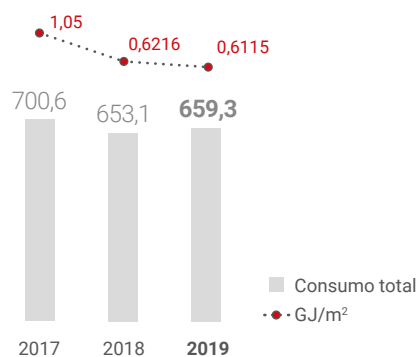
- **100% das lojas com todas as lâmpadas de LED**, 80% mais econômicas do que a lâmpada incandescente e 30% mais econômicas do que a fluorescente.
- **126 lojas (33% do total de lojas da Renner) com monitoramento remoto do consumo** que permite manter os patamares de eficiência desejados. A previsão para 2020 é chegar a 152 lojas (37% do total de lojas Renner).

Ao todo, em 2019 investimos R\$ 8,2 milhões em projetos de conservação de energia e alcançamos melhora de 1,6% na intensidade do consumo de energia em lojas comparáveis.

GASTOS COM ENERGIA (R\$ MILHÕES)



CONSUMO DE ENERGIA (GJ)



Fazendas Solares

FAZENDA SOLAR VASSOURAS (RJ)

- ⚡ **4 mil painéis** com **1,32MW** de potência
- 💡 Geração média de **1,8 mil MWh/ano**
- 🏠 **-13%** de gastos com energia

NÚCLEO RURAL DO CAFÉ SEM TROCO (DF)*

- ⚡ **900 painéis** com **300 kW** de potência
- 💡 Geração média de **553,5 MWh/ano**
- 🏠 **-18%** de gastos com energia

PÂNTANO GRANDE (RS)

- ⚡ **1 mil painéis** com **375 kW** de potência
- 💡 Geração média de **516,6 MWh/ano**
- 🏠 **-26%** de gastos com energia

* Fazenda em construção

Ampliação de fontes renováveis

Outra frente da nossa gestão do consumo de energia é a ampliação do consumo de energia a partir de fontes renováveis e de baixo impacto – solar, biomassa e Pequenas Centrais Hidrelétricas (PCH) – para alcançar nosso compromisso público de 75% do consumo de energia corporativo dessas fontes até 2021.

Em 2019, já superamos a meta de alcançar 39%, chegando a 46,6% do consumo por essas fontes, considerando apenas as lojas que estavam operando desde 2018, e 45,8% com as lojas inauguradas em 2019.

Para isso, em 2019 investimos na compra de energia proveniente de PCHs (pequenas centrais hidrelétricas) no mercado livre e em fazendas solares de energia para abastecer nossas lojas.

Sustentabilidade e economia

O abastecimento com energia renovável do mercado livre proporciona economia de R\$ 196,34/m² e o de energia solar de R\$ 19,07/m² em relação à energia convencional do mercado regulado.

Outro importante indicador é o percentual de energia de fontes renováveis que, além das de baixo impacto, inclui também hidrelétricas. Se considerarmos que os 55,7% de energia contratados no mercado regulado 96%* corresponderam a fontes renováveis em 2019, chegamos a um total de 98% de energia consumida proveniente de fontes renováveis. Abaixo, foto da Fazenda Solar de Vassouras - Rio de Janeiro.

**Percentual de fontes renováveis na matriz energética brasileira em 2019, segundo Agência Nacional de Energia Elétrica (ANEEL).*



Redução do consumo de combustíveis

Participamos do Programa de Logística Verde Brasil (PLVB), que trabalha a autonomia e capacitação de agentes logísticos em prol do aprimoramento da eficiência da logística e do transporte de carga no Brasil para redução da intensidade das emissões de poluentes atmosféricos e de gases de efeito estufa (GEE). Ao longo do ano, promovemos junto aos nossos fornecedores de logística, ações de conscientização e capacitação focadas em renovação de frotas, direção econômica, manutenção preventiva e melhoria da gestão do indicador de consumo de combustível.

Em 2019, realizamos um piloto com implantação de telemetria para acompanhar o comportamento de 30 veículos da frota de oito fornecedores, que contemplam 72% das transportadoras parceiras da Renner, e identificar os principais comportamentos ofensores que possam causar perdas de eficiência e riscos à segurança.

Com esse monitoramento, **promovemos cinco turmas para capacitação de 90 motoristas, que representam 100% dos motoristas dedicados da operação da Renner no Brasil, sobre “direção ecológica”**, compartilhando boas práticas para aumento da eficiência do consumo de combustíveis a partir da mudança de comportamento na direção.

Ao todo, no ano, reduzimos o consumo de combustíveis da frota em 5,28%, o que nos permitiu reduzir em 10,8% as emissões associadas ao transporte de produtos*.

* Os dados não consideram informações da Camicado, não disponíveis.

Monitoramento e transparência

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

Há 9 anos nos mantemos no Índice Carbono Eficiente (ICO₂) da B3 e realizamos a publicação do nosso inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE), verificado por terceira parte desde 2014, com selo Gold do programa brasileiro GHG Protocol e respondemos voluntariamente ao questionário do Carbon Disclosure Project (CDP).

Em 2019, também avançamos em nossa colaboração com os compromissos coletivos para uma economia de baixo carbono:

- **Nos tornamos apoiadores institucionais do Programa Compromisso com o Clima**, que une empresas que desejam apoiar projetos socioambientais e fomentar uma economia de baixo carbono ao compensar, juntas, suas emissões de Gases de Efeito Estufa.
- **Assinamos uma carta aberta sobre precificação de carbono do Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS), que defende a implementação de um mecanismo de precificação de carbono** adequado para o Brasil, a inclusão da precificação nas políticas climáticas, a criação de estruturas que apoiem o investimento em ativos de baixo carbono no Brasil e a garantia de uso de ferramentas e métricas que incorporem, de maneira eficaz, os riscos e as oportunidades das emissões de GEE nas avaliações financeiras.
- **Nos comprometemos com a campanha Business Ambition for 1.5° C** (ambição dos negócios para 1,5° C), da ONU, que convida empresas a estabelecerem metas baseadas em dados científicos de redução das emissões em montante suficiente para contribuírem com a limitação do aumento da temperatura global a 1,5° C acima dos níveis pré-industriais.
- **Aderimos ao Fashion Industry Charter for Climate Action**, compromisso criado pela Convenção-Quadro das Nações Unidas sobre a Mudança do Clima (UNFCCC), que estabelece meta de redução de 30% das emissões do setor no mundo até 2030 e detalha objetivos e planos de ação para isso.

Nossa operação continua crescendo, mas com foco na eficiência, mesmo com o aumento 8,5% em quantidade de lojas entre o ano de 2018 e 2019, as emissões de GEE aumentaram apenas 6,6% considerando a modalidade de escolha de compra de energia.

A Lojas Renner S.A. conta com várias ações para reduzir emissões de GEE, dentre elas destacamos aquisição de energia renovável de baixo impacto, que em 2019 representou 44,3% de toda energia consumida, responsável pela redução de 42,60% das emissões do escopo 2.

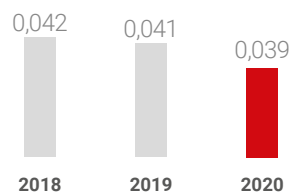
Com relação ao compromisso público para 2021 - reduzir em 20% as emissões absolutas de gases de efeito estufa, frente a 2017 - nosso status em 2019 apresenta uma redução de 16,12%. A Lojas Renner S.A. segue com a descarbonização, adquirindo energia renovável de baixo impacto¹.

¹ Esse dado referente ao inventário de 2019 representa a redução de emissões em um cenário atual de crescimento de uso de fonte de energia renovável de baixo impacto, comparando com a não utilização de fontes renováveis.

Com o avanço do mercado livre de contratação de energia, desde 2017, usamos duas abordagens para o cálculo das emissões de escopo:

- 1. Abordagem de localização:** mais genérica, se baseia na localização das unidades consumidoras de energia e usa como fator de emissão a média dos fatores de emissão das diferentes fontes de geração de eletricidade que compõem o Sistema Interligado Nacional (SIN).
- 2. Abordagem de escolha de compra:** mais específica, usa um fator de emissão específico associado a cada fonte de geração de eletricidade que a Companhia escolheu adquirir e consumir, apoiando nossa evolução para uma matriz cada vez mais renovável.

META DE INTENSIDADE DE EMISSÕES (tCO₂e / m² CONSTRUÍDO)



FONTE DE EMISSÃO DE GEEs (tCO ₂ e)	2016	2017	2018	2019
Emissão escopo 1				
Combustão estacionária	189,1	137,3	97,0	103,5
Fontes móveis	17,6	21,2	11,6	6,7
Equipamentos de refrigeração / ar condicionado	5.077,9	5.474,4	3.234,7	3.342,8
Total escopo 1	5.284,7	5.632,8	3.343,3	3.435,0
Emissão escopo 2				
Eletricidade comprada e consumida (localização)	14.098,2	17.883,2	13.091,8	13.528,5
Eletricidade comprada e consumida	-	12.704,1	8.585,5	7.764,7
Total escopo 2 (localização)	14.098,2	17.883,2	13.091,8	13.528,5
Total escopo 2 (escolha de compra)	-	12.704,1	8.585,5	7.764,7
Emissão escopo 3				
Resíduos sólidos	270,7	489,5	223,6	209,4
Viagens a negócios	2.270,1	2.967,7	1.838,3	3.413,8
Transporte e distribuição (<i>upstream</i>)	14.889,9	16.944,3	20.562,5	22.013,9
Total escopo 3	17.430,7	20.401,5	22.624,3	25.637,0
Total das emissões (em toneladas de CO₂e) – considerando escopo 2 pela abordagem de localização	36.813,6	43.917,6	39.059,4	42.600,5
Total das emissões (em toneladas de CO₂e) – considerando escopo 2 pela abordagem de escolha de compra	-	38.738,5	34.553,1	36.836,7
Intensidade de emissões (tCO₂e/m² da área construída)	ND	0,050	0,042	0,041

Abrangência: Sede Administrativa, Centros de Distribuição, Lojas Renner, Youcom e Camicado.

Negócio carbono neutro

Há quatro anos somos um negócio carbono neutro e compensamos anualmente 100% das nossas emissões de gases de efeito estufa apuradas no inventário do ano anterior.

Em 2019, compensamos 100% das emissões relativas ao inventário de 2018. A neutralização ocorreu via investimento de R\$ 323,4 mil na aquisição e aposentadoria* de créditos de carbono de dois projetos de proteção da biodiversidade:

- REDD+ Manoa (81,4% da compensação), nos municípios de Cujubim, Itapoã do Oeste e Porto Velho, em Rondônia.
- REDD+ Rio Preto Jacundá (18,6% da compensação), nos municípios de Machadinho D'Oeste e Cujubim, também em Rondônia.

Os projetos conservam os poucos remanescentes de floresta amazônica nativa em área privada na região, crescentemente desmatada por invasões e roubo de madeira, e têm importância fundamental por serem abrigo para diversas espécies e conectarem a paisagem por estarem próximas à unidades de conservação.

São mais de 168 mil hectares conservados por meio de monitoramento remoto e vigilância em campo e pesquisas científicas, além da promoção do desenvolvimento econômico local por meio de treinamentos e capacitações em técnicas de manejo florestal à população do entorno e da educação ambiental de crianças e adolescentes, olhando para o futuro da conservação do meio ambiente e consequente melhoria na qualidade de vida dessas pessoas.

A valorização da biodiversidade também foi foco da nossa atuação no projeto Empodera Tumbira, apoiado pelo Instituto Lojas Renner (saiba mais na página 84) e no lançamento da coleção Re flora com peças inspiradas na flora brasileira ameaçada de extinção (saiba mais na página 88).

** A aposentadoria significa que o crédito é retirado definitivamente do mercado para compensar uma emissão de carbono e não pode ser revendido ou repassado a outra empresa.*



Água

O maior impacto ambiental do consumo de água se dá em nossa cadeia de fornecimento. Para minimizar esse impacto, desde 2018 desenvolvemos um projeto de diagnóstico da gestão hídrica em nossos fornecedores de jeans, em que estabelecemos indicadores de gestão de água, buscando a redução do consumo e a circularidade (saiba mais na página 62).

Foram realizadas Avaliações Ambientais por empresa terceira, contemplando os temas de Gestão, Uso de Água, Uso de Energia, Efluentes, Emissões atmosféricas, Resíduos Sólidos e Gestão de Químicos. As empresas que foram submetidas a estas avaliações representam 100% das lavanderias da nossa cadeia do jeans.

Em 2019, o total de consumo de água da nossa operação própria foi de 309,7 mil m³ provenientes da rede de abastecimento.

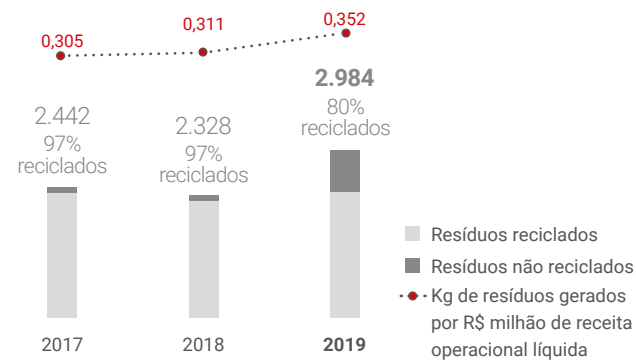
Resíduos

GRI 306-2

A gestão de resíduos sólidos tem foco em reduzir o volume de resíduos gerados e garantir a correta separação, manuseio, acondicionamento e disposição final, evitando contaminação e incentivando sua reinserção no ciclo produtivo. Na Renner, esse processo é orientado pelo Programa de Gestão de Resíduos Sólidos, aderente à Política Nacional de Resíduos Sólidos e na Camicado pelo novo Manual de Gestão de Resíduos das Lojas da Camicado.

Reciclagem

GERAÇÃO DE RESÍDUOS (KG)*



Temos a meta de reduzir em 10% a geração de resíduos e aumentar em 10 pontos percentuais o volume de reciclagem*.

* Esses dados consideram resíduos da Renner e Centros de Distribuição monitorados em kg e não inclui móveis descartados nas reformas e nem resíduos orgânicos.

Produtos e serviços sustentáveis



GRI 103-1, 103-2, 103-3, 301-1

COMPROMISSO PÚBLICO 2021

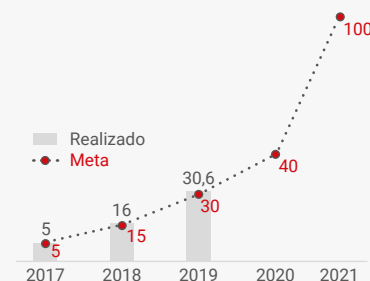
80% de produtos* menos impactantes, sendo 100% de algodão certificado.

*Considerando os produtos de vestuário.

STATUS

Em andamento:

30,6% algodão certificado ●●○○



31% produtos Re ●●○○



Re

31%

de peças Re, produtos menos impactantes, 22,1 p.p. a mais que em 2018



30,6%

de peças de algodão com algodão certificado



2

toneladas de sobras de malha **reinseridas na cadeia produtiva**, pelo Re Malha



2,1

toneladas de roupas e 53,9 toneladas de embalagens de perfumaria **coletadas no serviço Ecoestilo**

Exigência de **viscose e algodão certificados** de todos os fornecedores nacionais e internacionais até o final de 2020.

Coleção **Re Malha** com camisetas feitas a partir de resíduos de corte

Expansão do projeto

Pegada Hídrica

Desenvolvimento de metodologia própria e piloto em 2 fornecedores de revenda de jeans



Avanço do Re Jeans,

com peças de jeans reciclado sem uso de poliéster para 2020, o que permite nova reciclagem com mais facilidade ou eficiência, ou maior valor agregado

Planejamento do Re Jeans com **reciclagem das peças usadas** coletadas de nossos clientes Youcom

Até 45% menos impacto ambiental do Re Jeans apurado com ACV

3,2 toneladas de algodão agroecológico produzido por **mulheres líderes comunitárias quilombolas** apoiadas pelo Instituto Lojas Renner



Ampliação do serviço de logística reversa de roupas **das 15 iniciais para 94 lojas Renner**

Startups

Investimento em 3 startups,

escolhidas dentre 102 inscritas em chamada pública para inovação para sustentabilidade:

- Clube de assinatura de energia solar
- Cabides sustentáveis
- Agrofloresta têxtil



Definição de **roadmap**

para eliminação de substâncias químicas restritas prioritárias

Produção local

64% dos produtos comprados para revenda produzidos no Brasil

Entendemos que para oferecer produtos e serviços menos impactantes devemos contribuir com a evolução de compromissos, processos e práticas em toda a cadeia envolvida no ciclo de vida dos produtos, estimulando iniciativas na cadeia de fornecedores, em nossa operação e nos hábitos de consumo e descarte dos nossos milhões de clientes.

Em 2019, produzimos 46,7 milhões de peças com o Selo Re Moda Responsável, feitas com matérias-primas e processos menos impactantes. Esse volume representa 31% do total de produtos no ano e temos o compromisso de elevar esse percentual para 80% até 2021.

Para alcançar a meta, temos trabalhado na capacitação e alinhamento dos Fornecedores de Revenda, apoiado a inovação e desenvolvimento setorial e o engajamento e conscientização de nossas equipes de produtos que, inclusive, têm metas de criação de produtos menos impactantes atreladas à sua remuneração variável no ano.



30,6% das peças de algodão

com certificação em 2019

+Meta de 100% até 2021

De todas as fibras têxteis utilizadas no mundo no setor, as de origem vegetal – como o algodão, liocel e viscose – correspondem a um terço, sendo que o algodão equivale a 90% deste grupo.

As outras fibras sintéticas e animais representam os outros dois terços, segundo o relatório Pulse of the Fashion Industry de 2018. Sendo assim, iniciativas que prezam por um processo produtivo de algodão mais sustentável têm grande potencial de impacto positivo.

Conheça na próxima página os principais atributos dos produtos menos impactantes:

Matérias-primas menos impactantes

CN0501-04

Produção responsável

ALGODÃO CERTIFICADO

Certificação por organizações independentes do processo produtivo do algodão em critérios de respeito aos direitos trabalhistas na cadeia; uso consciente da água, produtos químicos e defensivos agrícolas; e preservação da saúde do solo e dos *habitats*.

Determinamos junto aos nossos Fornecedores de Revenda um requisito de que, até o final de 2020, 100% do algodão usado seja certificado dentre 12 opções de certificação:

BCI (Better Cotton Initiative), ABR (Algodão Brasileiro Responsável), Ecocert, IBD, GOTS (Global Organic Textile Standard), GRS (Global Recycled Standard), OCS (Organic Content Standard), RCS (Recycled Claim Standard), Made in Africa, Cotton Connect, Fair Trade, Cotton Australia.

VISCOSE CERTIFICADA

Feita a partir de fibras vegetais com manejo sustentável, garantindo a origem da madeira a partir de fontes certificadas e processos produtivos com menor impacto ambiental.

Determinamos junto aos nossos Fornecedores de Revenda um requisito de que, até o final de 2021, 100% da viscose usada seja certificada, proveniente de fornecedores com pelo menos 20 buttons na avaliação do relatório Canopy Hot Button Report.

LIOCEL

Fibra obtida na transformação da celulose (polpa da árvore) e, portanto, de origem renovável, é extraída de árvores certificadas com o selo FSC (Forest Stewardship Council), que garante que a madeira utilizada é oriunda de um manejo ecologicamente adequado, socialmente justo e economicamente viável, e produzida com processos eficientes no uso de recursos naturais com reduzida utilização de químicos.

A produção do tecido usa apenas 50% da água necessária para produzir algodão, não usa produtos tóxicos e permite que 99,5% do agente dissolvente possa ser usado repetidamente.

MODAL

Fibra de origem vegetal, também extraída de árvores certificadas com o selo FSC, segue rígidos padrões ambientais durante a extração e fabricação.

2019

Ao todo, produzimos 33,3 milhões de peças com matérias-primas com produção responsável no ano.

POLIAMIDA BIODEGRADÁVEL

A poliamida biodegradável permite que roupas se decomponham em 3 anos, quando descartadas corretamente em aterros sanitários, ao invés de 50 anos, tempo de degradação da poliamida comum.

COSMÉTICOS DE BAIXO IMPACTO

Nossa marca própria de perfumaria e cosméticos oferece a linha Bio, com produtos com baixo impacto ao meio ambiente, com um conceito orgânico e natural, certificados com o selo biodegradável e com, em média, 90% de ingredientes naturais e seus derivados sem nenhum componente de origem animal e não testados em animais. Adicionalmente, todas as embalagens da linha Bio levam o selo FSC.

EMBALAGENS

Nas lojas Renner, Youcom e Ashua, todas as sacolas usam matérias-primas menos impactantes. Em 2019, 57% foram produzidas com papel certificado FSC e 43% com plástico oxibiodegradável.

Matérias-primas recicladas

GRI 301-2

ALGODÃO RECICLADO

Por meio da desfibragem roupas usadas, sobras e resíduos têxteis são cortadas, trituradas e beneficiadas resultando em novos fios e novos tecidos.

PET RECICLADO

O tecido tem origem na transformação de garrafas PET em fios de poliéster por meio de um processo especial de extrusão.

RE JEANS

Peças de jeans reciclado feitas a partir das sobras têxteis, que seriam destinadas aos aterros sanitários, mas são reinseridas no ciclo, passam por separação, são desfibradas e voltam a ser um fio, com o qual novos tecidos são criados.

RE MALHA

A partir dos aprendizados com o Re Jeans, e com a expansão do projeto de Produção Mais Limpa para outras cadeias (saiba mais na página 62), em 2019 criamos o RE malha, peças de malha desenvolvidas a partir do

reaproveitamento de resíduos na confecção de produtos da Renner, que atende aos princípios da economia circular.

Em 2019, foram 56 mil peças produzidas com as cerca de duas toneladas de malhas reinseridas no ciclo produtivo com o Re Malha.

2019

Ao todo, foram 2,9 milhões de peças com matérias-primas recicladas no ano.



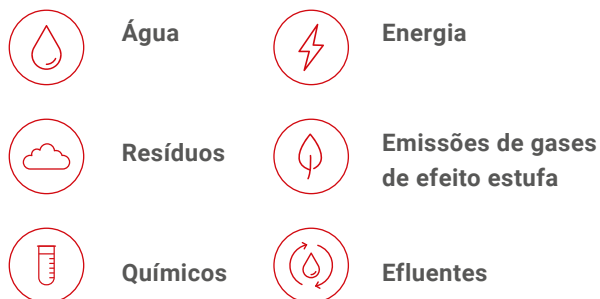
Conheça as coleções especiais **Selo Re** desenvolvidas no ano com atributos de matérias-primas e processos menos impactantes no capítulo Engajamento, página 88.



Processos menos impactantes

ROADMAP DE ECOEFICIÊNCIA NA CADEIA

Em 2019, iniciamos o desenvolvimento do planejamento de nosso programa de estímulo à ecoeficiência e melhoria do desempenho ambiental da cadeia de Fornecedores de Revenda com foco em seis aspectos ambientais:



Em 2020, definiremos em conjunto com nossos fornecedores os indicadores chave e as metas do programa.

OEKO-TEX

Em 2019, 8,9% das peças de roupas produzidas foram confeccionadas a partir de tecidos certificados

OEKO-TEX Standard 100, que garante que são isentos

de substâncias restritas nocivas à saúde humana.

AVALIAÇÃO DO CICLO DE VIDA (ACV)

Conhecer o impacto ambiental do produto em todo o seu ciclo de vida é fundamental para desenvolver processos menos impactantes e estimular hábitos de uso mais

sustentáveis. Por isso, em 2015 e 2016, em parceria com o Centro de Estudos em Sustentabilidade (GVCes), realizamos o projeto piloto de ACV de uma calça Jeans básica feminina vendida em nossas lojas sob a ótica da pegada hídrica e de emissões de CO₂ desse produto “do berço ao túmulo” – seu consumo de água e sua geração de emissões de CO₂ desde a obtenção da matéria-prima até o descarte final pelo consumidor.

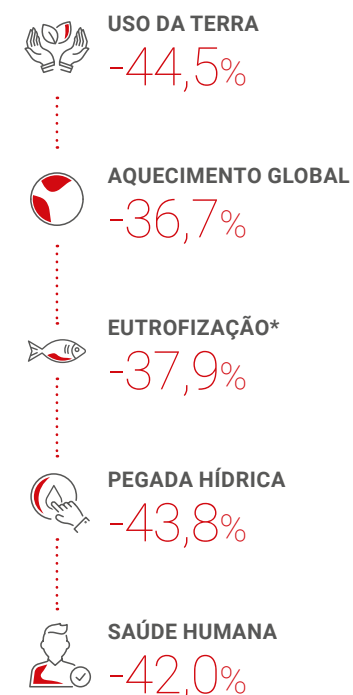
Esses estudos embasaram a construção do projeto Produção Mais Limpa (P+L), apresentado a seguir, que possibilitou o lançamento do Re Jeans, primeira coleção em 2018 com Jeans reciclado feito com fios reaproveitados das sobras de tecido (saiba mais sobre o Re Jeans no capítulo engajamento, página 83).

No caminho da evolução contínua, para avaliar a redução de impacto no ciclo de vida alcançada com o Re Jeans, em 2018 fizemos a ACV do jeans reciclado do berço ao berço, desde a obtenção da matéria-prima inicial até sua reinserção no ciclo, para comparar o impacto de seu ciclo de vida em relação ao impacto do fio tradicional de algodão jeans virgem.

A ACV do jeans reciclado (Re Jeans), realizada com o apoio da USP e verificação de terceira parte independente, foi concluída em 2019 e indicou um melhor desempenho ambiental do Re Jeans em todas as categorias avaliadas, com redução de impacto entre 37 e 45% frente ao jeans convencional.

Os números apresentados são referentes ao impacto gerado por uma calça jeans em todo o seu ciclo de vida, da extração da matéria-prima até o descarte final ou até sua reinserção no ciclo produtivo, no caso do Re Jeans.

COMPARAÇÃO DO IMPACTO DO RE JEANS VS. JEANS CONVENCIONAL



*desequilíbrio na qualidade da água por conta do excesso de nutrientes

PRODUÇÃO MAIS LIMPA (P+L)

Desde 2017, em parceria com a Universidade de São Paulo (USP), desenvolvemos junto aos fornecedores de revenda da Renner e Youcom das cadeias de malha, jeans e tecido plano, o projeto Produção Mais Limpa (P+L) para a melhoria de processos de confecção, reduzindo geração de resíduos têxteis e fomentando o uso das sobras de tecidos da produção para gerar novas peças.

1º ano – 2017: projeto alcançou redução do descarte de 388 toneladas de resíduos junto a seis fornecedores da cadeia do jeans e malha e deu origem ao lançamento da 1ª coleção com jeans reciclado, o Re Jeans (saiba mais na página 60).

2º ano – 2018: todos os fornecedores estratégicos de revenda da cadeia do jeans, malha e tecido plano passaram a participar do projeto de redução de resíduos, gerando a redução de mais 47 toneladas de resíduos têxteis, e iniciamos em dois fornecedores um diagnóstico da gestão hídrica, a partir do estabelecimento de indicadores de desempenho ambiental, para pegada hídrica e circularidade de águas, a fim de promover melhorias na gestão e redução do consumo de água no processo produtivo.

3º ano – 2019: a partir do diagnóstico ambiental do ano anterior, **desenvolvemos internamente uma metodologia própria para medição de Pegada Hídrica**, que permite o cálculo do consumo de água das etapas produtivas em tempo real e categoriza os resultados em três faixas de consumo: baixo, médio e alto.

A metodologia, que se baseou nas melhores práticas internacionais, foi adaptada pelo nosso time para considerar as especificidades de nossa cadeia e, assim, poder ser aplicada com agilidade e abrangência. Com essa adaptação, para garantir a credibilidade dos dados, **submetemos nossa metodologia à análise de uma terceira parte e conquistamos sua validação.**

Ao longo do ano, aplicamos a metodologia nos dois fornecedores que participaram do diagnóstico ambiental inicial, treinamos os demais fornecedores e, em novembro, comunicamos a nova obrigatoriedade para fornecedores e seus contratados.

Com a metodologia, a partir de 2020, os fornecedores de jeans deverão monitorar e reportar à Companhia no ato da entrega dos produtos, seu indicador de consumo de água e, semestralmente, serão submetidos às auditorias de verificação dos dados.

Com esse processo, a Companhia terá subsídios para informar seus clientes sobre o consumo de água de cada peça de jeans e reduzir a Pegada Hídrica nos processos da cadeia de fornecimento.

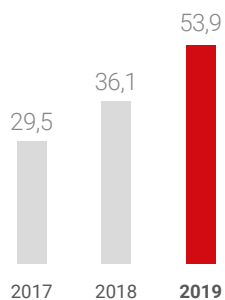
RECICLAGEM, REUSO E UPCYCLING

Coleta

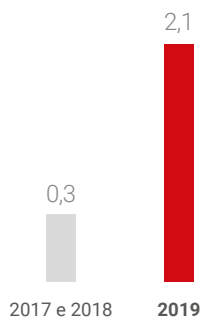
Para ampliar a circularidade, oferecemos aos nossos clientes um serviço de logística reversa, o EcoEstilo, para duas categorias: perfumaria e roupas. Desde 2011 embalagens e frascos de perfumaria e beleza podem ser descartados nos coletores Ecoestilo de perfumaria em todas as lojas da Renner, mesmo que estes não tenham sido adquiridos na Renner. Os resíduos coletados recebem a destinação ambientalmente correta, evitando a contaminação do meio ambiente.

Desde 2017, os clientes também podem descartar suas roupas, compradas nas lojas da Renner ou não, nos coletores Ecoestilo de roupas. O projeto se expandiu das primeiras 15 lojas piloto para 94 em 2019. **Ao todo, desde 2017 já foram 2,4 ton de roupas coletadas, que serão destinadas para reciclagem, por meio do processo de desfibragem, ou para reutilização por upcycling ou doação.**

RESÍDUOS COLETADOS PELO ECOESTILO DE PERFUMARIA (TON)



RESÍDUOS COLETADOS PELO ECOESTILO DE ROUPAS (TON)



Reciclagem e reuso

O projeto P+L também contribui e fomenta o desenvolvimento de uma cadeia reversa que coleta e recicla os resíduos para serem destinados a outros segmentos (fios para artesanato, enchimento de estofados, isolamento térmico e acústico para indústria automotiva). Em 2017, haviam sido coletadas 388 toneladas de resíduos têxteis de fornecedores.

Em 2018, 700 toneladas, e, em 2019, 885 toneladas, somando o equivalente a cerca de 610 caminhões de lixo*, deixaram de ser destinadas a aterros e ganharam novas utilidades via reciclagem ou reutilização.

Upcycling

Usamos a técnica de **upcycling** para evitarmos o desperdício de materiais potencialmente úteis, produzindo peças feitas com a reinserção criativa de matérias-primas que seriam descartadas no ciclo de produção. No lugar de desenvolvermos novas estampas e fibras do zero, usamos o excedente de tecidos já existentes para criar novos produtos e dar novos usos a um material que não teria mais lugar no mercado.

2019

Ao todo, produzimos 14,2 milhões de peças com processos menos impactantes no ano.

Panorama de impacto

Atualmente, três quartos de todo o material processado ao longo da cadeia de valor da moda são perdidos em aterros, o que equivale a um caminhão de lixo de têxteis por segundo*, de acordo com o relatório **Uma nova economia de têxteis: redesenhando o futuro da moda** da Ellen McArthur Foundation. Por isso, iniciativas de redução da geração de resíduos e reutilização e reciclagem para um novo ciclo de vida são essenciais para redução do impacto negativo do setor.

* Considerando média de 2,6 toneladas (densidade média de um fardo de resíduo têxtil de 150kg/m³ e um caminhão com volume de 17,5m³)



QUALIDADE

Temos um cuidado especial com a qualidade e contamos com um laboratório onde testamos os produtos em itens como teste de rodagem (simulação do uso do cliente), lavagem doméstica, *pilling* (formação de bolinhas), solidez à lavagem, solidez ao atrito, encolhimento, deformação, torção, migração, gramatura e acabamentos de costura, e adequamos os produtos de acordo com as melhores práticas internacionais. Assim, também contribuímos com um modelo mais sustentável que amplifica o ciclo de vida dos produtos.

Além dos testes, também monitoramos a qualidade dos produtos por meio de três indicadores principais: o percentual de reprovação dos pedidos inspecionados, o percentual de devolução de produtos das lojas por defeitos de fabricação e uma pesquisa de satisfação enviada aos clientes 14 dias após a compra para avaliar sua satisfação.

Em paralelo a isso, realizamos ações para melhorar a qualidade das amostras e reduzir a devolução de peças, tais como:

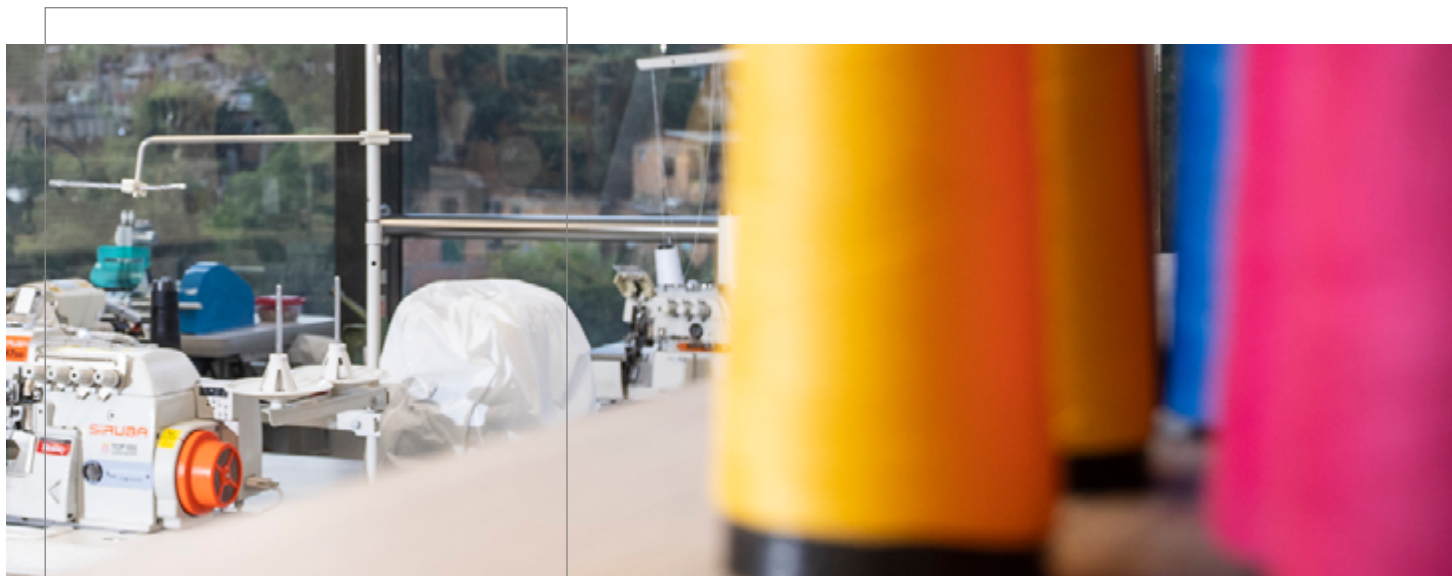
- Campanha de Cultura da Qualidade, por meio da qual lançamos oito vídeos sobre Qualidade, sete deles sobre temas específicos: passante rasgado, produto amassado em loja, matéria-prima, troca de produto em loja, modelagem, oxidação das bijuterias e costura.

- Lançamento da trilha da qualidade na Universidade Renner.
- Palestra sobre cultura de qualidade com o diretor do Citeve Portugal, reconhecido centro de tecnologia têxtil, e consultoria junto ao centro para redefinição dos nossos requisitos mínimos de qualidade.
- Revisão ou atualização de requisitos de inspeção de qualidade de acordo com a percepção do cliente.

Experiência e inovação na prática

Inauguramos em 2019, na área do Desenvolvimento Técnico de Produto na Sede Administrativa, a Sala de Pilotagem, alinhada ao conceito *lean manufacturing*, que funciona como um espaço para modelar, cortar, preparar, costurar e fazer acabamentos nas roupas.

O espaço une tecnologias tradicionais de costura à indústria 4.0, com regulagem digital da pressão da máquina de costura para diferentes tecidos, nos permitindo assim criar e corrigir peças, **acelerando o tempo de desenvolvimento, reduzindo o lead time em até 12 dias úteis e com excelente padrão de qualidade da amostra.**



Apoio à inovação

Nosso compromisso com a Moda Responsável nos traz uma importante oportunidade e responsabilidade de apoiar a transformação da cadeia de valor da moda. Parte essencial dessa transformação é repensar processos, propósitos e objetivos para construir soluções inovadoras.

Em 2018, iniciamos uma chamada de *startups*, em parceria com a Wow Aceleradora, para buscar empresas com inovações disruptivas que contribuam com a sustentabilidade da cadeia de valor de moda. Ao todo foram 102 *startups* inscritas, 10 selecionadas para se apresentarem em um dia de *pitch* e três selecionadas para um investimento em prova de conceito.

CABIDES SUSTENTÁVEIS

Um dos protótipos foi o cabide sustentável, feito a partir de poliéster – resíduo da cadeia têxtil – e propileno BOPP – resíduo de embalagens plásticas metálicas coletadas no centro de triagem da Vila Pinto, localizado na comunidade da Bom Jesus, vizinha a Sede Administrativa da Lojas Renner.

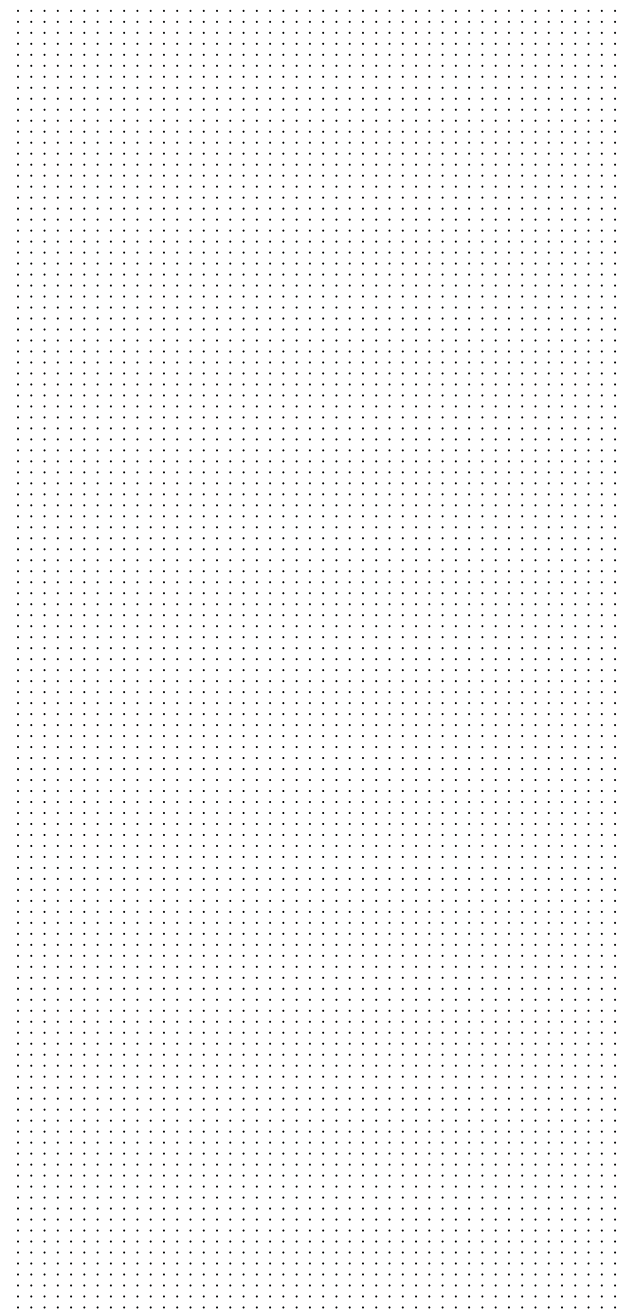
Ambos os resíduos usados na fabricação do cabide não podem ser reciclados e, por isso, o protótipo é tão especial. Ele transforma esses resíduos que iriam para aterro ou usos menos nobre e os transforma em matérias-primas novamente, um processo de *upcycling* que prolonga sua vida útil, evita o descarte e também a extração de novas matérias-primas.

AGROFLORESTA TÊXTIL

Investimento em projeto voltado a produzir tecidos sustentáveis a partir de fibras vegetais provenientes de manejo sustentável agroflorestal.

ENERGIA SOLAR ACESSÍVEL A TODOS

Investimos no desenvolvimento para a futura instalação de placas de energia solar em nossa sede que irão alimentar uma plataforma digital que viabiliza o acesso de pessoas físicas a um clube de consumo de energia solar.



Engajamento

 Social e de Relacionamento

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

Colaboradores



65,1%
de **mulheres** em
cargos de liderança

47,5%
entre lideranças sênior

Novamente entre as

**Melhores Empresas para
Trabalhar Você S/A**



103

horas de treinamento
por colaborador

86%



de engajamento
dos colaboradores

Comunidades

R\$9,9mi
Investidos pelo



INSTITUTO
LOJAS
RENNER

3,2 toneladas de algodão
agroecológico produzido por mulheres
líderes comunitárias quilombolas
apoiadas pelo Instituto Lojas Renner



11,2mil
beneficiados de



75
projetos apoiados

Refugiadas

Desde 2016,

+ de 300 capacitadas e
+ de 75 contratadas por
Renner, Youcom e Camicado



Clientes

Sustentabilidade

Conscientização para a sustentabilidade

COLEÇÕES ESPECIAIS RE

- ReFlora
- ReFolklore
- ReResort



Encantamento

97%

de clientes satisfeitos
e muito satisfeitos

Queda de insatisfeitos
de 5,1% para 3%

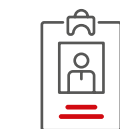


0

reclamações relativas à
violação de privacidade ou
perda de dados do cliente

Ética

Manter relações éticas em toda a cadeia de valor é indispensável para a sustentabilidade do negócio, por isso, desde 1995 contamos com o **Código de Conduta para Colaboradores** e desde 2018 com o **Código de Conduta para Fornecedores** para orientar, esclarecer e formalizar as condutas, valores e princípios esperados de nossos colaboradores, administradores e fornecedores.



Colaboradores



Fornecedores



Sociedade

ADESÃO

Na contratação e sempre que o documento for atualizado

Cláusulas contratuais na homologação e cumprimento monitorado (saiba mais na página 37)

DENÚNCIA

Canais de denúncia via carta, telefone, e-mail e site institucional, divulgados a toda a sociedade nos Códigos e continuamente por meio de ações de comunicação junto ao público interno e fornecedores.

Todas as denúncias recebidas são tratadas com sigilo, confidencialidade e imparcialidade pelo Comitê de Conduta, especializado, treinado e vinculado ao Conselho de Administração, especializada e treinada para conduzir o caso. As apurações de denúncias em assuntos contábeis são conduzidas pela área de Auditoria e as demais, pela área de *Compliance*.

SENSIBILIZAÇÃO

7.648 colaboradores treinados presencial e virtualmente sobre o código de conduta, somando 4.591,5 horas

- 3 eventos de apresentação do Código para 239 fornecedores
- 2 *workshops* sobre ética para Fornecedores Administrativos
- Comunicação por e-mail

Combate à corrupção Social e de Relacionamento

GRI 205-2, 205-3

Orientamos nossas ações de combate à corrupção pela **Política Anticorrupção**, instituída em 2014 atendendo à Lei Anticorrupção e atualizada em 2018, que explicita práticas e princípios a serem seguidos por colaboradores, parceiros e terceiros.

Desde 2017, a gestão do tema é conduzida pela área de *Compliance* Corporativo, responsável pelo mapeamento de riscos e por apoiar a elaboração de planos de ação para riscos identificados, o que proporcionou maior consistência, foco e efetividade, garantindo o monitoramento contínuo do tema, visando o seu aperfeiçoamento. Em 2019, não identificamos nenhum risco significativo.

Conscientização

Todos os anos, trabalhamos a capacitação e treinamento de nossos colaboradores em nossas práticas anticorrupção:

- Treinamento presencial para os Diretores e Conselheiros, para demonstrar o comprometimento da alta administração sobre o assunto.
- Ações de comunicação no Dia Internacional de Combate à Corrupção, em dezembro.
- Publicação do “Guia Prático de Relacionamento com Agente Público” disponível na Base de Conhecimento, em nossa intranet, com boas práticas para promoção da ética e combate à corrupção no relacionamento com agentes públicos.

Em 2019, foram 68,3 horas de treinamentos presenciais oferecidos sobre o tema com a participação de 667 colaboradores da Lojas Renner S.A. (abaixo, imagem da Sede Administrativa, localizada em Porto Alegre - RS) e três horas de treinamento aos fornecedores com 239 participantes. Em resultado a nossas ações, não tivemos casos de corrupção envolvendo a Lojas Renner em 2019.



Segurança da informação Intellectual

A Segurança da Informação é um aspecto cada vez mais relevante na sociedade contemporânea frente à conectividade crescente proporcionada pela internet. Em nosso negócio, que têm grande alcance de público e acesso a dados confidenciais, a Segurança da Informação é um dos pilares do negócio e faz parte dos compromissos fundamentais do Código de Conduta e o Conselho de Administração se envolve na gestão do tema aprovando e validando a estratégia de Segurança da Informação.

Trabalhamos o tema por meio de uma sólida estrutura de gestão:

ESTRUTURA E POLÍTICAS

- Política de Privacidade, formal e pública que rege os princípios éticos de sigilo e privacidade a serem observados e esclarece as condições gerais de coleta, uso, armazenamento, tratamento e proteção de dados nos sites, plataformas e aplicações de Internet, em conformidade com a Lei 12.965/2014 (Marco Civil da Internet) e o Decreto nº 8.771/2016 (Regulamentação do Marco Civil da Internet).
- Política de Segurança da Informação e área estruturada.
- Comitê Corporativo de Riscos Cibernéticos e Fraude, multidisciplinar.

PROTEÇÃO CONTRA ATAQUES CIBERNÉTICOS

Temos diversos processos para proteger a Companhia do risco de ataques e intrusões por *hackers* (ou *crackers*), com quatro macro estruturas principais de operação calçadas em empresas parceiras especializadas:

- Security Operation Center (SOC) voltado à proteção do perímetro de internet, correlação de eventos e resposta a incidentes.
- Ethical Hacking com testes de intrusão recorrentes no ambiente.
- Brand Protection, voltado à monitoração das principais marcas da Lojas Renner S.A. na internet.
- Threat Intelligence, voltada para segurança de perímetro e ações preditivas para novas ameaças para o varejo.

Também contamos com um profissional com perfil dedicado a realizar testes de Intrusão periódicos no ambiente, uma equipe que gerencia as vulnerabilidades técnicas e os riscos cibernéticos da Companhia e um Plano Formal de Resposta a Incidentes Cibernéticos.

RESPOSTA A INCIDENTES E INTERRUPÇÕES

Temos um processo de Gestão de Continuidade de Negócios (GCN), por meio do qual realizamos o levantamento dos riscos operacionais e a Análise de Impacto de Negócios (BIA). A partir desse cenário, definimos o Plano de Continuidade Operacional (PCO) e todos os sistemas classificados como vitais e críticos na BIA são considerados no Plano de Recuperação de Desastres (DRP).

Para garantir a eficiência desse processo, realizamos testes anuais dos PCOs e semestrais do DRP e realizamos treinamentos para a resposta a incidentes.

PROTEÇÃO DOS DADOS DOS CLIENTES

Em relação ao risco de vazamento de informações, temos grande foco na proteção dos dados dos clientes: somos recertificados anualmente no PCI DSS (*Payment Card Industry Data Security Standard*) desde 2012, padrão das bandeiras para proteção de dados de cartões de crédito e débito. Usamos técnicas de proteção de dados nas bases de dados e funcionalidades de DLP (Data Loss Prevention) ativas para a monitoração e prevenção do vazamento de dados sensíveis. Atualmente, estamos focados na adequação à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados), que entrará em vigor no Brasil em agosto de 2020, implementando nosso Programa Multidisciplinar de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais.

Em 2019, a Lojas Renner não teve nenhuma reclamação relativas à violação de privacidade ou perda de dados do cliente.

GESTÃO DE IDENTIDADES E ACESSOS

Temos uma plataforma de gestão das identidades e acessos dos colaboradores e empresas parceiras que cobre os sistemas mais relevantes e a grande maioria das contas de acesso. A plataforma se utiliza de premissas de matriz de acessos baseadas em funções (RBAC – Role-Based Access Control), Single Sign-On e processos complementares.

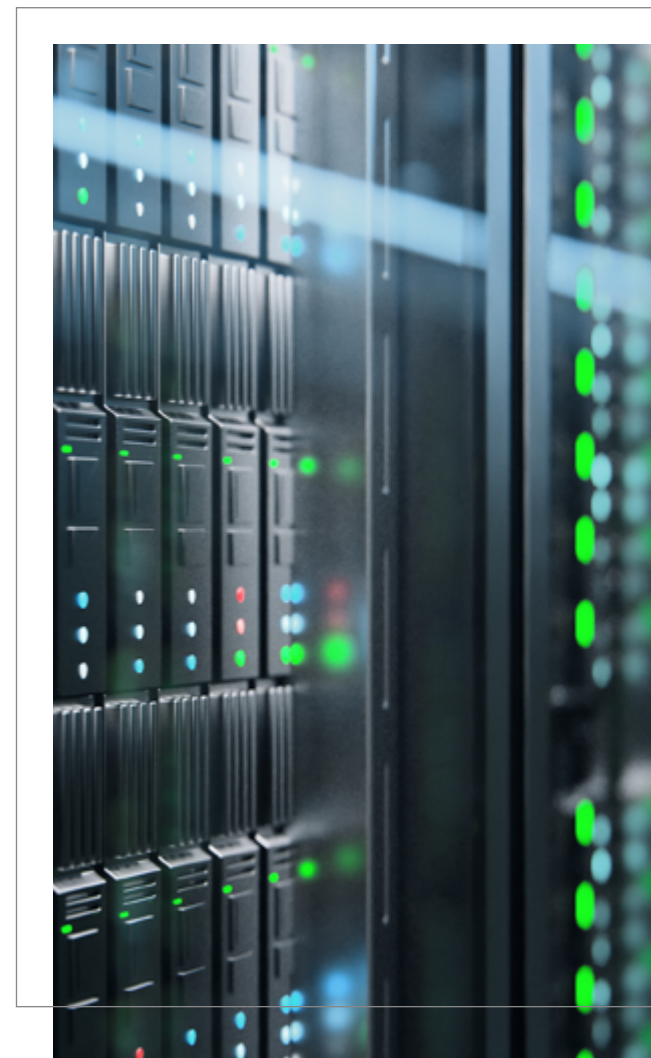
CONSCIENTIZAÇÃO PARA SEGURANÇA

Consideramos que os nossos colaboradores e parceiros formam o elo mais importante da rede de proteção das informações, em linha com nosso valor corporativo Gente. Neste sentido, temos um programa corporativo voltado à educação e conscientização em Segurança da Informação. O programa conta com palestras de integração em Segurança da Informação para novos colaboradores, curso virtual de Segurança da Informação, campanhas de educação em temas como cuidado com senhas, crimes cibernéticos, classificação da informação, entre outros.

Outro ponto importante para reforçar os compromissos com a Segurança da Informação é a existência de **metas sobre o tema na avaliação de desempenho de especialistas ou gestores que estejam ligadas à conscientização.**

Caminho certo

Não houve multas ou penalidades de órgãos reguladores por violação da privacidade do cliente, falhas de Segurança da Informação ou incidentes de cibersegurança no ano.



Colaboradores

GRI 102-7, 102-8, 401-3, 405-1, 405-2

PERFIL DE DIVERSIDADE

24.162
colaboradores



Distribuição Regional	Total	%
Brasil	23.340	96,6%
Norte	900	3,7%
Nordeste	2.673	11,1%
Centro-Oeste	1.480	6,1%
Sudeste	10.775	44,6%
Sul	7.512	31,1%
Uruguai	513	2,1%
Argentina	249	1,0%
China	55	0,2%
Bangladesh	5	0,0%



Gênero	Total	%
Mulheres	15.718	65,1%
Homens	8.444	34,9%



Faixa Etária	Total	%
Até 29 anos	14.229	58,9%
Entre 30 e 49 anos	9.055	37,5%
50 anos ou mais	878	3,6%



Cargo	Total	%
Lideranças	2.368	9,8%
Demais colaboradores	21.794	90,2%



Carga Horária	Total	%
Período integral	22.861	94,6%
Parcial	1.301	5,4%



Tipo de Contrato	Total	%
Tempo indeterminado	23.122	95,7%
Determinado	959	4,0%
Estagiários	81	0,3%

Perfil de diversidade por cargo	Conselho	Diretoria	Lideranças				Demais colaboradores	
			Perfil de senioridade			Perfil de atuação		Média
			Sênior	Pleno	Júnior	Cargos geradores de receita		
Gênero								
Mulheres	25,0%	18,8%	47,50%	65,9%	65,4%	68,7%	65,1%	65,0%
Homens	75,0%	81,3%	52,50%	34,1%	34,6%	31,1%	34,9%	35,0%
Idade								
Até 29 anos	0,0%	0,0%	24,80%				24,6%	62,6%
Entre 30 e 49 anos	18,7%	75,0%	72,80%				72,8%	33,6%
50 anos ou mais	81,3%	25,0%	2,40%				2,5%	3,8%
Raça								
Amarela	0,0%	0,0%	1%	0,7%	0,3%	ND	0,5%	0,5%
Branca	100,0%	100,0%	94,80%	87,9%	72,8%	ND	78,8%	55,9%
Indígena	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	ND	0,0%	0,1%
Parda	0,0%	0,0%	2,1%	7,9%	17,6%	ND	12,1%	21,9%
Preta	0,0%	0,0%	0,0%	2,9%	8,2%	ND	5,2%	10,6%
Não informada	0,0%	0,0%	2,1%	0,6%	1,1%	ND	3,5%	10,8%

Todos os colaboradores estão cobertos por acordos sindicais, cujos direitos e obrigações são aplicados através de um sistema robusto de gestão. Para os acordos sindicais a empresa dispõe de um sistema de Guarda Eletrônica de Documentos (GED) onde armazena 100% desse conteúdo.

INDICADORES DE EQUIDADE DE GÊNERO

Monitoramos dois indicadores relevantes para a promoção da equidade de gênero no mercado de trabalho, de maneira a, continuamente, evoluir no empoderamento das mulheres e na promoção de condições igualitárias.

Licença maternidade

623

Licenças encerradas até 2019



Taxa de retorno:

71%

708

Colaboradoras que em 2019 completaram **12 meses** desde seu retorno da licença



Taxa de retenção após 12 meses:

47%

657

Colaboradoras que em 2019 completaram **24 meses** desde seu retorno da licença



Taxa de retenção após 24 meses:

36%

Relação entre a remuneração de mulheres/homens



Alta liderança (a partir de Gerente Sênior):

0,84

considerando salário base



Liderança (abaixo de Gerente Sênior):

0,74

considerando salário base

0,76

considerando salário base + *ticket* médio de benefícios



Não liderança:

0,92

considerando salário base

DIVERSIDADE NAS OPORTUNIDADES

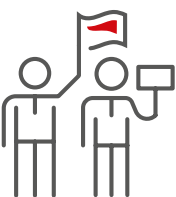
Em 2018, demos maior visibilidade ao tema da diversidade e da inclusão na Companhia, com a criação da área de Diversidade, que executou um diagnóstico de melhores práticas e desafios da Companhia e do setor e iniciou a construção de um plano de ação para estímulo à uma cultura de diversidade nos próximos anos.

Além da área de diversidade, contamos com colaboradores de diferentes áreas e categorias, inclusive lideranças, que são agentes de inclusão, visando multiplicar a cultura de diversidade na Companhia.

Em 2019, a estratégia de Diversidade e Inclusão foi aprovada pela diretoria com o foco em trabalhar a Pluralidade da Mulher durante os próximos 3 anos. Nesse sentido, uma das mais importantes ações do ano foi a realização de um Censo de Diversidade junto a todos os colaboradores, de todas as empresas da Lojas Renner S.A., com participação anônima e voluntária, de modo a conhecer melhor nosso público para podermos direcionar esforços de forma mais assertiva e criarmos novas iniciativas que respeitem e valorizem ainda mais nossas pessoas. Tivemos adesão de 32% ao Censo, que nos trouxe algumas informações importantes sobre o perfil de diversidade da Companhia.



34%
do quadro de colaboradores formado por **negros e pardos**



93%
do público LGBTQI+* afirmou se sentir **livre, respeitado e acolhido** entre seus colegas

Também passamos a incluir um treinamento obrigatório sobre o tema na integração de novos colaboradores e realizamos, no Dia da Mulher, diversas oficinas de empoderamento, com temas como mecânica, uso de turbante, *upcycling*, imagem pessoal e maquiagem como expressão.

*Sigla para Lésbicas, Gays, Bissexuais, Transexuais, Queer, Intersexuais e o +, que representa diversas outras formas de identidade de gênero.



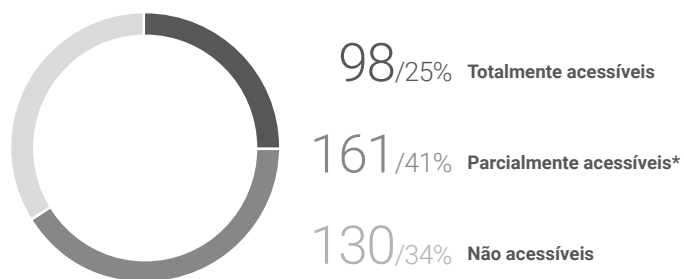
A riqueza da diversidade

Em 2019, o Instituto Lojas Renner capacitou 20 mulheres venezuelanas, no curso de Atendimento e Vendas para Varejo, em Boa Vista, Roraima, dentro do programa Empoderando Refugiadas. Todas foram contratadas em operações da Lojas Renner em 13 cidades brasileiras, e interiorizadas junto com suas famílias. Confira o [documentário](#) completo do projeto.

Além de Boa Vista, o programa foi realizado também em Porto Alegre, Salvador e São Paulo.

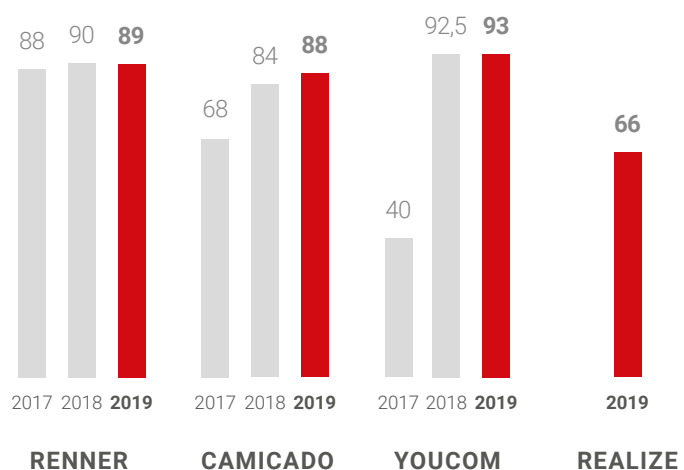
Indicadores de inclusão de pessoas com deficiência

ACESSIBILIDADE NAS LOJAS DA RENNER EM 2019



*Adaptadas para deficientes visuais, mas sem acesso de cadeirantes para retaguarda ou salão de vendas.

ATENDIMENTO À COTA DE CONTRATAÇÃO DE PCD (%)



Apoio ao desenvolvimento

GRI 404-1, 404-3

CARREIRA E DESENVOLVIMENTO

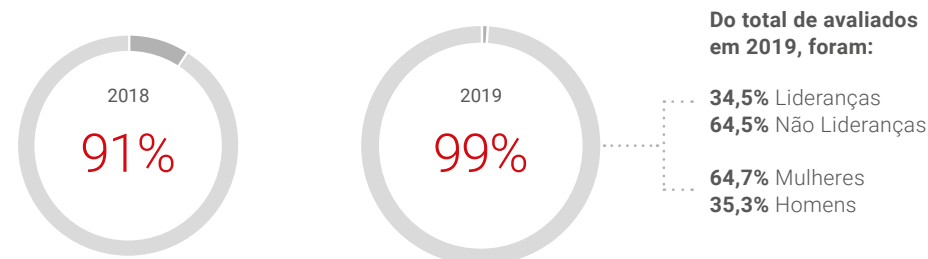
Proporcionamos a todos os colaboradores um ciclo de carreira que conta com processos estruturados e consolidados para identificar, desenvolver e acompanhar nossos talentos.

Por isso, nosso processo de avaliação de competências é um importante momento de promover e ampliar conversas sobre desempenho e desenvolvimento, de maneira a reconhecer competências e realizações e planejar oportunidades de aprendizado e avanço de carreira. Para o público de colaboradores não lideranças o processo é semestral, enquanto para as lideranças é anual.

Com os resultados da avaliação, cada colaborador realiza seu Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) com apoio de seu líder para planejar ações para seu desenvolvimento.

Em 2019, 99% dos colaboradores elegíveis da Lojas Renner S.A. passaram pelo processo, 8 p.p. a mais que no ano anterior, um importante avanço no engajamento dos colaboradores sobre a relevância do processo na construção de suas carreiras.

COLABORADORES ELEGÍVEIS* QUE PASSARAM POR AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO



*São elegíveis todos os colaboradores ativos que estão na Companhia por pelo menos três meses e não estiveram afastados por mais de metade do período da avaliação.

Universidade Renner

A Universidade Renner (UR) é uma rede de experiências de aprendizagem, que conecta colaboradores da Renner, Youcom, Camicado e Realize em todos os países em que atuamos, transformando conhecimento em encantamento desde 1995. A Universidade conta com uma plataforma moderna de aprendizagem e estimula redes de experiências e conexão entre os colaboradores para potencializar a troca de conhecimento.

A base de formação leva em conta os seguintes pilares: Liderança Inspiradora, Cultura do Encantamento, Gestão do Negócio, Sustentabilidade, Moda e Produto.

Acreditamos que a melhor forma de aprender é experimentar aprendendo, desaprendendo e reaprendendo. Por isso, a UR baseia-se em experiências de aprendizagem práticas, colaborativas e teóricas, com o objetivo de fortalecer as lideranças e o desenvolvimento das equipes.

Tudo isso em uma plataforma moderna e utilizando novas tecnologias como *games*, realidade virtual, realidade aumentada, *chatbots* e inteligência artificial.

HORAS DE TREINAMENTO POR COLABORADOR



28 Diretoria
150 Lideranças
104 Colaboradores

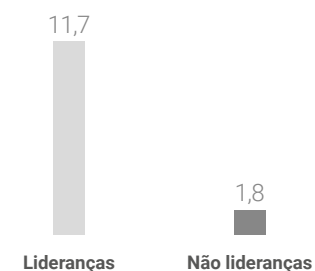


34 Diretoria
114 Lideranças
117 Colaboradores



43 Diretoria
216 Lideranças
90 Colaboradores

MÉDIA DE INVESTIMENTO EM TREINAMENTO POR COLABORADOR NO ANO (EM R\$ MIL):





Há 27 anos, temos um programa de *trainees* que visa desenvolver as futuras lideranças, identificadas com o negócio, com a filosofia e com a cultura da Companhia.

Atualmente, temos dois programas que contemplam públicos distintos: um deles focado na formação de novos líderes para as lojas e outro na formação de profissionais para área de produto: *buyer, planner* e *design*.

A premissa desta formação é a de “aprender fazendo”, por isso, a jornada de aprendizado envolve o aprendizado na prática, com vivência em lojas (*on the job training*) e fóruns com Diretores e CEO, além de diversos *workshops* facilitados pela liderança.

O programa já formou inúmeros líderes, como exemplo, nosso Presidente, Fábio Faccio, que começou sua carreira na Companhia há 19 anos como *trainee* de Gerente de Loja.

Cultura

Como uma empresa de grande porte, presente em todo o Brasil e no exterior, temos uma gestão ativa do alinhamento e engajamento com nossa cultura corporativa. Há 18 anos promovemos nossa Convenção de Líderes anualmente, que reúne de gerentes a diretores e trabalha conteúdos estratégicos para o desenvolvimento, a integração dos executivos, o fortalecimento da cultura organizacional e a disseminação dos direcionadores estratégicos da Companhia.

Após a Convenção, os executivos aprofundam o conteúdo junto aos demais gerentes no evento de Desdobramento e, então, os gerentes e líderes sêniores repassam com coordenadores e especialistas os conteúdos e experiências, para que disseminem junto a todos os colaboradores o alinhamento ao tema estratégico da Convenção.

Há mais de 20 anos também promovemos o Magia Renner, alinhado aos conceitos da Convenção, considerado um dos pilares de sustentação da filosofia e da cultura corporativa por promover total integração entre os diferentes níveis da empresa.

Saúde, segurança e bem-estar

Proporcionamos aos nossos colaboradores locais de trabalho seguros e saudáveis, por meio do cumprimento de leis relativas à medicina e à segurança do trabalho, com uma equipe dedicada à gestão do tema e um conjunto de normas e políticas estruturadas:

- Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO)
- Programa de Prevenção de Riscos Ambientais (PPRA)
- Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA)
- Análise Ergonômica do Trabalho (AET)

Também estimulamos e conscientizamos nossos colaboradores a adotarem atitudes responsáveis no cumprimento de leis e normas internas relativas à medicina e à segurança do trabalho, atuando de forma preventiva e promovendo um ambiente de trabalho seguro, saudável e de qualidade, buscando a melhoria contínua.

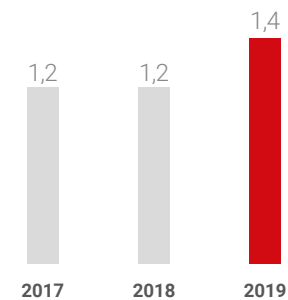
Em 2019, iniciamos um programa de gestão de afastados promovendo um acompanhamento mais próximo desses colaboradores e apoiando seu retorno ao trabalho.

No ano também avançamos nas iniciativas de promoção da qualidade de vida:

- Programa de acompanhamento de gestantes.
- Parceria com a Gympass, válida para todos os colaboradores e seus dependentes, para adesão a planos com desconto e acesso a várias modalidades e academias, estimulando a atividade física. Em 2019, 842 colaboradores aderiram aos planos.
- Projeto piloto de *home office* e horários flexíveis na Diretoria de Produto e *E-commerce*, com 209 e 203 participantes, respectivamente, que será expandido em 2020 para as demais áreas da Renner.

Indicadores

TAXA DE FREQUÊNCIA DE ACIDENTES



Não houve ocorrências de doenças ocupacionais ou óbitos em 2019.



ENGAJAMENTO

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

O trecho acima é um de nossos fundamentos corporativos “GENTE” e um pilar fundamental para que ele permeie todo o nosso negócio é o engajamento de todos. Por isso, estamos atentos a cuidar, todos os dias, do que nos faz ter um clima favorável no ambiente de trabalho, onde as pessoas se sintam valorizadas, reconhecidas, queiram estar e ficar.

Anualmente, realizamos a pesquisa de engajamento voluntária e anônima e, em 2019, além de abranger todos os colaboradores da Renner e Camicado passou também a ouvir os da Youcom e Realize, abrangendo 100% da Companhia.

Os resultados têm níveis acima do varejo e alcançaram nossa meta de 86% de engajamento para 2019.

Em 2019, fomos reconhecidos mais uma vez entre as Melhores Empresas para Trabalhar do Guia Você S/A, com destaque também no ranking na categoria Liderança, e também a única empresa do varejo eleita entre as 45 Melhores Empresas para Começar a Carreira pelo ranking Você S.A.

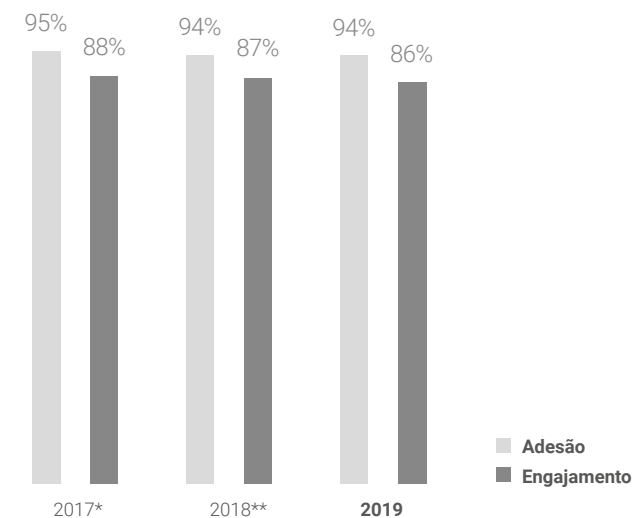
TEMAS DE DESTAQUE

	% de engajamento
Foco no cliente	92%
Diversidade	90%
Marca	90%

PRINCIPAIS DESAFIOS

Remuneração e benefícios	71%
Qualidade de vida	76%
Colegas de trabalho, superior imediato e gestão do desempenho	83%

PESQUISA DE ENGAJAMENTO



* Dados contemplam somente Renner.

** Dados contemplam somente Renner e Camicado.

Inspiração para a sustentabilidade

A construção de um modelo de negócios de menor impacto é diária e envolve as ações e tomada de decisão diárias de colaboradores de todas as áreas do negócio. Por isso, desenvolvemos diversas iniciativas para disseminação e fortalecimento dessa cultura.

LOJAS

Um passo importante foi a criação do projeto piloto Guardiões da Sustentabilidade, com o objetivo de capacitar os colaboradores de lojas sobre as iniciativas de sustentabilidade da Companhia e, assim, contribuir com um ciclo virtuoso de evolução: os guardiões multiplicam a disseminação de nosso compromisso com a sustentabilidade nas lojas alcançando milhares de clientes e também nos trazem perspectivas importantes sobre pontos de evolução no dia a dia da operação para um negócio cada vez mais sustentável.

O projeto Guardiões teve início em um piloto de 30 dias, em uma regional em São Paulo com 22 lojas, com o desafio de testar um modelo de engajamento para a sustentabilidade nas lojas que também trabalhou atributos e valores como protagonismo, pertencimento, potencial de vendas e encantamento.

O piloto envolveu o treinamento das equipes, a criação de materiais informativos, como cartilhas, vídeos e conteúdos na Universidade Renner e a criação de uma pulseira feita com reaproveitamento de tecidos por mulheres apoiadas pelo Instituto Lojas Renner que identifica os guardiões e a avaliação do programa.

Resultados

Impactos dos Guardiões da Sustentabilidade:

- 24 colaboradores diretos e 861 indiretos
- 219.546 clientes
- +0,5% de venda de produtos Re

TRAINEES

Em 2019, o programa de desenvolvimento de *trainees* também passou a incluir uma disciplina de sustentabilidade, preparando os novos líderes do negócio nesse pilar fundamental e estratégico da Companhia.

A iniciativa contemplou visitas aos projetos apoiados pelo Instituto Lojas Renner e ações de mobilização dos *trainees* em parceria com as mulheres beneficiadas pelos projetos.

Ao todo, no ano, foram capacitadas 14 turmas de *trainees* em 31 horas de treinamentos sobre sustentabilidade para 377 participantes.

TIME DE DESENVOLVIMENTO DE PRODUTO

Também promovemos o treinamento e capacitação dos times de produtos sobre *design* circular e materiais sustentáveis, somando 346 horas de treinamento para 49 colaboradores.

Apoio às comunidades

Nossa operação como varejista de moda não gera impactos negativos nas comunidades do entorno de nossas lojas. Nosso foco na gestão desse relacionamento é, portanto, em exercer nosso potencial de alcance de milhões de pessoas para, a partir do estímulo ao empreendedorismo, gerar desenvolvimento para a sociedade e desenvolver uma cadeia de valor de moda cada vez mais sustentável.

Há onze anos, o Instituto Lojas Renner faz a gestão do nosso investimento social privado, a partir de recursos de incentivo fiscal e de recursos próprios do orçamento da Lojas Renner S.A.

Os recursos próprios, desde o início da atuação do Instituto são provenientes do movimento Todas Avançam Juntas, que promove ações comerciais em nossas lojas para engajamento dos clientes e arrecadação de recursos a partir da venda de produtos em linha com a missão do Instituto Lojas Renner. Conheça os investimentos e arrecadações do ano na página 84.

Os projetos apoiados estão alinhados aos diferentes elos da cadeia têxtil da moda, de maneira a unir a geração de valor às pessoas e organizações beneficiadas à construção do nosso objetivo estratégico de Moda Responsável.

Desde 2008, os projetos de geração de emprego e renda para mulheres em situação de vulnerabilidades foram o grande foco do Instituto. Com a mudança da missão, em 2016, foi instituída uma parceria entre o Instituto Lojas Renner, Lojas Renner S.A. e ONU Mulheres para o apoio a iniciativas de empoderamento econômico e social de mulheres na cadeia de valor da indústria têxtil.

Em 2019, também reforçamos em nossa estratégia a conexão dos projetos apoiados com nosso negócio para que possamos multiplicar nosso impacto positivo, apoiando o empreendedorismo e articulando a geração de oportunidades para a construção e autossustentação de negócios sociais.



#TodasAvançamJuntas

Lançamos a websérie #TodasAvançamJuntas para falar sobre o avanço da mulher e o poder de transformação que ela gera. Nela, a mediadora Babi Thomaz, apresentadora e colunista, Rosa Maristela e Natália Romualdo, do canal Papo de Preta, falam sobre sororidade, o empoderamento e a moda como elementos de transformação.

São três episódios com diferentes convidadas compartilhando suas visões e experiências pessoais:

1º episódio: Fabiana Taccola, Diretora de Marketing do Instituto Lojas Renner, e Carina Zagonel, participante do Empreendedoras da Moda falam sobre empreendedorismo.

2º episódio: Suelen Joner, Consultora Técnica de Sustentabilidade da Lojas Renner, e Silvana Souza Soares, participante do Projeto Algodão Agroecológico, do Instituto Lojas Renner falando sobre o papel da mulher do campo.

3º episódio: Fabiola Silveira Lima, gerente de conformidade de fornecedores da Lojas Renner, e Roberta Negrini do projeto Joaquina Brasil, falam sobre a importância da capacitação e empoderamento de mulheres que são presidiárias ou ex-detentas.

Assista aos episódios na *playlist* **#TodasAvançamJuntas**

Principais projetos apoiados

EMPREENDEDORAS DA MODA

Criado em 2018, o programa promove a capacitação técnica e de gestão de mulheres para que empreendam na criação, ampliação ou profissionalização de seus negócios na cadeia da moda. Com duração de 12 meses, o programa prevê formação em relação aos diferentes saberes necessários a uma empreendedora:

- Requisitos de sustentabilidade, qualidade de produtos e conformidade social
- Cadeia produtiva
- Contratação
- Controles financeiros
- Produtividade
- Precificação, vendas e divulgação
- Capacitação técnica em costura industrial ou técnicas de *upcycling*
- Competências (protagonismo, liderança, inteligência emocional, cooperação e independência financeira)

O Empreendedoras da Moda é desenvolvido em seis cidades do Rio Grande do Sul, Santa Catarina, São Paulo e Rio de Janeiro e capacitou 649 mulheres nas primeiras turmas, que concluíram sua formação em 2019.

Conheça a seguir os principais negócios sociais desenvolvidos a partir do Empreendedoras da Moda:

AGÊNCIA COMPROMISSO

Criada em 2019, tem como propósito empoderar os jovens do bairro Bom Jesus, vizinho a nossa sede, por meio da inclusão no mercado de trabalho e na indústria da moda. O Instituto investiu na capacitação da gestão de empreendedores locais, que após a formalização da empresa, passaram a prestar serviço para a Lojas Renner S.A. como modelos de prova e modelos fotográficos. O trabalho junto da agência gera valor para a comunidade, com a inserção dos jovens no mercado de trabalho, e também para a Companhia, que amplia a diversidade de seus modelos, se aproximando de seu público. **Confira no vídeo.**

ARMÁRIO COLETIVO

As empreendedoras do movimento de intervenção urbana que cria armários para as pessoas desapegarem de coisas que não usam mais, identificaram na moda

uma forma de gerar receita para manutenção do negócio social, transformando roupas jeans deixadas nos armários em aventais e sacolas de muito estilo.

O grupo também desenvolveu sacolas de loja Youcom a partir de cortinas jeans substituídas da própria loja, também por meio do *upcycling*. **Confira no vídeo.**

COPEARTE

Um dos grupos participantes do programa em Porto Alegre recebeu sobras de tecidos dos nossos fornecedores e trabalharam no *upcycling* para transformá-las em embalagens do sabonete Alchemia vendido em nosso *e-commerce*. Toda a renda da venda do sabonete foi revertida para o Instituto, beneficiando outras mulheres no próximo ciclo de desenvolvimento. **Confira no vídeo.**

SACOLAS TODAS AVANÇAM JUNTAS

Grupos produtivos de Porto Alegre e Florianópolis que participaram do programa desenvolveram uma coleção de sacolas a partir de jeans de reuso por meio do *upcycling*. As peças foram entregues como brindes aos clientes da loja Renner da Oscar Freire, em São Paulo.

EMPODERANDO REFUGIADAS

O Instituto oferece capacitação profissional a mulheres refugiadas em São Paulo (SP), desde 2016, no Rio de Janeiro (RJ) e em Belo Horizonte (MG) desde 2018 e em 2019 ampliou a atuação para Porto Alegre (RS), Salvador (BA) e em Boa Vista (RR).

Desde 2016, por meio da parceria com centros de formação, o projeto já capacitou **mais de 300 mulheres** vindas de países como Angola, Congo, Haiti e Venezuela. O Empoderando Refugiadas prepara as profissionais para entrarem no mercado de trabalho brasileiro, em duas modalidades de curso: Atendimento e Vendas para o varejo e Modelagem e Costura.

Os cursos também contemplam o desenvolvimento de habilidades comportamentais como autoconfiança, trabalho em equipe e questões relacionadas à cultura brasileira, saúde e segurança no trabalho, além de oportunizar o contato com gerentes da Renner, da Camicado e da Youcom e visitas às lojas para que conheçam o funcionamento e a rotina do varejo brasileiro.

No segundo semestre de 2019, foi realizada uma turma em Boa Vista (RR), capacitando 20 refugiadas venezuelanas. Ao final do curso, todas foram contratadas por unidades da Lojas Renner em 13 localidades no Brasil, interiorizadas pelo Exército junto com suas famílias. Desde o início do projeto em 2016, já foram mais de 75 refugiadas contratadas pela rede. Confira no vídeo.

TECENDO AUTONOMIA

Desde 2017, desenvolvemos junto da Associação das Mulheres Quilombolas da Comunidade de Malhada Grande, em Catuti (MG), o Projeto Tecendo Autonomia, que proporcionou qualificação profissional às mulheres líderes comunitárias quilombolas produtoras rurais de três comunidades para melhoria nos processos produtivos no cultivo do algodão agroecológico.

Em 2019, o projeto se expandiu, envolvendo aproximadamente 80 mulheres e 300 famílias, e teve sua primeira colheita de 3,2 toneladas de algodão agroecológico, que irá servir de matéria-prima para a camiseta especial do Todas Avancam Juntas 2020, apoiando o desenvolvimento do negócio social da Associação. **Confira no vídeo.**

BONJA VIVA

Bonja Viva é um coletivo formado por escolas, projetos sociais, associações e moradores do Bom Jesus, bairro vizinho da sede da Lojas Renner, que tem como objetivo transformar a realidade da comunidade por meio de iniciativas nas áreas: social, cultural, ambiental, geração de renda, esportiva, cidadania e educacional. O Instituto Lojas Renner é articulador dos encontros, com metodologia do Instituto Elos, para o desenvolvimento de moradores e lideranças locais e a elaboração e estruturação de projetos, buscando a evolução de iniciativas já existentes ou a construção de novos projetos. Em 2019, foram realizados quatro grandes eventos comunitários, um mutirão, além de reuniões de acompanhamento e da abertura de um edital para investimento semente em cinco iniciativas. **Confira no vídeo.**

EMPODERA TUMBIRA

Apoiamos a realização do projeto da associação Zagaia Amazônia, que busca fomentar uma sociedade com mais igualdade de gênero e, também, novos caminhos econômicos para quem cuida e vive da floresta. As mulheres ribeirinhas da comunidade, que fica localizada na Reserva de Desenvolvimento Sustentável (RDS) Rio Negro, participam do projeto “A preservação das espécies como fator de transformação e empoderamento feminino”. O objetivo é que as mulheres sejam agentes multiplicadoras da consciência da preservação da floresta em sua comunidade e potencializem o turismo ecológico. O apoio ao projeto é parte da ação de lançamento de uma das coleções especiais Re no ano, a Reflora (saiba mais na página 88). **Confira no vídeo.**

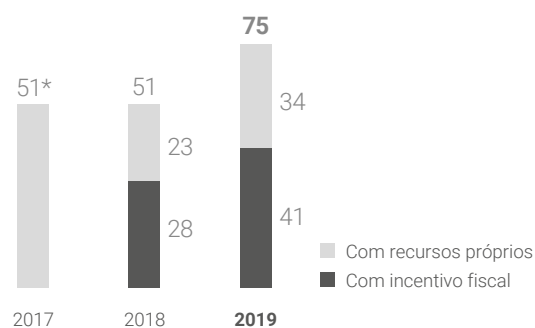
EMPODERAMENTO FEMININO NA TECNOLOGIA

Representando o investimento social da Realize, lançamos um edital, em setembro de 2019, para selecionar projetos de empoderamento de meninas e mulheres a partir da tecnologia por meio do aporte de recursos do Fundo da Infância e da Adolescência. Foram selecionados projetos em Cataguases (MG) e Florianópolis (SC), que serão executados em 2020.

Investimentos

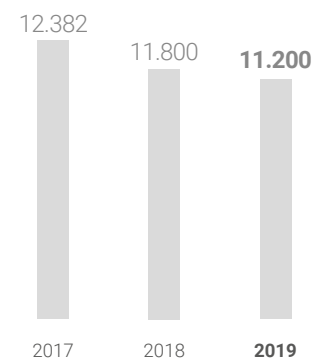
Em 2019, o movimento Todas Avançam Juntas arrecadou R\$ 2,8 milhões com o lucro de 5% das vendas de 4 dias do mês de agosto, engajando clientes com a missão do Instituto Lojas Renner.

PROJETOS APOIADOS

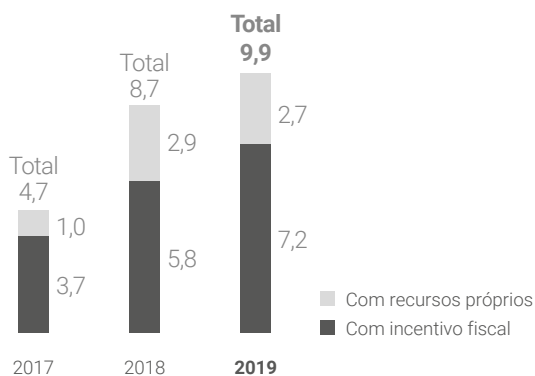


*Segmentação entre recursos próprios e com incentivo fiscal não disponível.

PESSOAS BENEFICIADAS



TOTAL INVESTIDO (R\$ MILHÕES)



Voluntariado

Contratamos e capacitamos jovens aprendizes em nossa Sede Administrativa por meio do Projeto Pescar, realizado por cerca de 60 voluntários da Companhia que dedicam seu tempo e conhecimento para ensinar os jovens.

Clientes

Foco no cliente

Encantar clientes faz parte da nossa essência: é um dos nossos valores e nossa razão de existir. Há mais de 20 anos, fomos pioneiros com a criação do Encantômetro, que mensura a experiência de compra dos clientes na porta de cada loja da Renner – um diferencial da empresa no mercado de varejo de moda.

A busca contínua pelo encantamento, em 2019, foi apoiada por diversas melhorias tecnológicas, de processos e logísticas para que os colaboradores das lojas possam ter mais foco nas atividades de atendimento e também para que possamos oferecer os produtos que o cliente quer, quando e onde ele quer, e proporcionar experiências de compra cada vez melhores em todos os canais. (saiba mais nas páginas 26).

Esse trabalho nos permitiu, em 2019, alcançar importantes avanços no encantamento dos nossos clientes com recorde de opiniões captadas, quase o dobro do ano anterior, e alto índice de clientes muito satisfeitos e satisfeitos: 97%.

ENCANTÔMETRO (%)



68% Muito satisfeitos
28,4% Satisfeitos
3,6% Insatisfeitos



71,1% Muito satisfeitos
23,9% Satisfeitos
5,0% Insatisfeitos



81,4% Muito satisfeitos
15,6% Satisfeitos
3,2% Insatisfeitos

Proximidade

Com a rápida evolução digital da sociedade, uma parte importante do encantamento é estarmos atentos às opiniões, demandas e expectativas dos nossos clientes no mundo *online*, cada dia mais conectados com os perfis de cada uma das nossas lojas.



PRESENÇA DAS MARCAS NAS REDES SOCIAIS

	Facebook	Instagram	Twitter	Pinterest*
Renner	9,8 milhões	6 milhões	106 mil	5,2 milhões
Camicado	1,0 milhão	1,7 milhão	8,9 mil	1,6 milhão
Youcom	1,1 milhão	458 mil	3,6 mil	350 mil

*Visualizadores mensais.

CANAIS DE ATENDIMENTO PERSONALIZADOS

Conheça os telefones das Centrais de Atendimento e acesse o Fale Conosco por e-mail e os Chats Online em:

Renner

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

Camicado

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

Youcom

www.youcom.com.br/autoatendimento

Contamos com equipe dedicada para responder as reclamações recebidas dos clientes via site do Reclame Aqui.

Atendemos nas principais redes sociais de cada negócio, como o Facebook e Instagram:

Renner

www.facebook.com.br/LojasRenner

www.instagram.com/lojasrenner

Camicado

www.facebook.com.br/camicado

www.instagram.com/camicado

Youcom

www.facebook.com.br/lojayoucom

www.instagram.com/lojayoucom

Nos casos de reclamações, dependendo do assunto a ser tratado, o cliente pode ter a solução imediatamente após a solicitação, porém, assuntos mais sensíveis, que necessitem de apoio da área Jurídica e do Marketing Corporativo, são compartilhados internamente e podem gerar uma investigação e análise mais detalhada para chegar à devolutiva e solução.

Diversidade

Temos cada vez mais trabalhado a questão da representação de diferentes estereótipos e do aumento da representatividade de minorias nas propagandas. Buscamos contemplar diferentes raças e faixas etárias em nossas campanhas, ensaios e vídeos. Em 2019, alcançamos representatividade de 15% de atores e modelos negros nas campanhas de Camicado e Youcom e de 30% nas Campanhas da Renner.

Em junho, mês do Orgulho LGBTQ+, nossa equipe de Produto desenvolveu uma coleção cápsula Pride para algumas lojas e *e-commerce*, celebrando a diversidade.

Nossas campanhas de comunicação e *marketing* atendem às legislações específicas, como o Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária, além dos instrumentos normativos, leis e decretos regulamentados pela Secretaria de Comunicação Social da Presidência da República (Secom).

Sensibilização no consumo

Acreditamos que temos uma responsabilidade importante na relação com nossos clientes para criar um negócio cada vez mais sustentável: oferecer linhas de produtos cada vez menos impactantes (saiba mais na página 57) informando o público sobre o processo produtivo dessas peças, empoderando suas escolhas e estimulando hábitos de consumo e uso mais sustentáveis.

Para isso, criamos em 2018 o Selo Re Moda Responsável que simboliza nosso jeito de pensar e praticar a sustentabilidade e identifica nossos produtos, serviços e iniciativas voltadas para o tema.

COLEÇÕES E PRODUTOS ESPECIAIS

Em 2019, além dos produtos lançados ao longo do ano com o Selo Re, tivemos três coleções especiais concebidas em um trabalho colaborativo entre os times de produto, *marketing* e sustentabilidade para levar novos conceitos aos nossos clientes:

Conceitos

- Uso de matérias-primas menos impactantes.
- Desenho dos produtos idealizado para utilizar ao máximo a matéria-prima disponível, reduzindo o descarte de resíduos. Os retalhos gerados na etapa de corte foram usados para fazer os acessórios das coleções.

- Peças com formatos versáteis que podem ser usadas em diferentes formatos, inclusive frente e verso, ampliando as possibilidades de uso de uma mesma peça.
- Modelos de roupa sem gênero.

Fomos patrocinador máster do maior encontro de moda e sustentabilidade da América Latina, a 3ª edição do Brasil Eco Fashion Week (BEFW), gratuito e aberto ao público com mais de 70 palestras, *talks* e oficinas práticas, das quais duas com o patrocínio da Renner:

Talk "Uma vida sem lixo"

– com Cristal Muniz

Workshop Beleza Responsável

– com Cristal Muniz

O evento é uma plataforma para impulsionar marcas, profissionais, pesquisadores e iniciativas de moda comprometidas com as práticas de responsabilidade socioambientais e culturais.

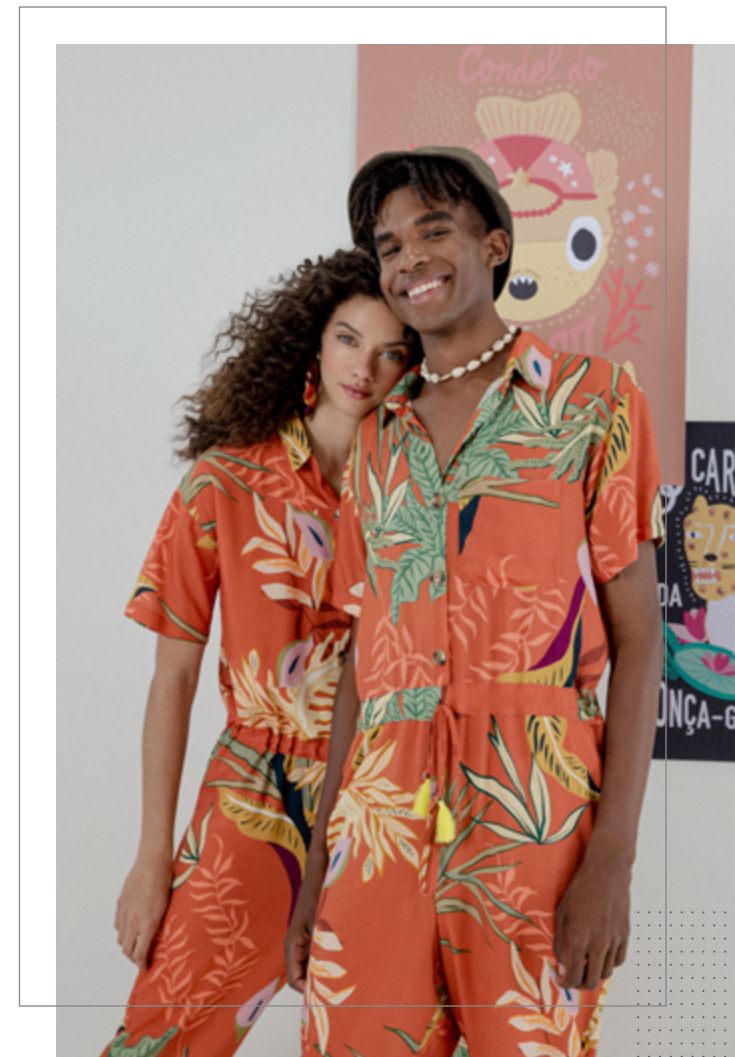
Coleções

ReFlora: peças inspiradas na flora brasileira ameaçada de extinção com diferentes atributos de sustentabilidade, seja pelo uso de materiais alternativos ou pela adoção de processos e tecnologias que diminuem o impacto ao meio ambiente. As peças trazem também o nome da espécie em extinção, e a data em que isso ocorreu, de acordo com o Ministério do Meio Ambiente. Dentre as matérias-primas utilizadas estão o algodão BCI, a viscose certificada, a poliamida biodegradável e o liocel. Outro destaque é o fio reciclado, resultante do Re Malha, dentro do conceito de fechamento de ciclo da economia circular. Em uma ação coordenada com o lançamento da coleção, o Instituto Lojas Renner destinou recursos à Associação Zagaia Amazônia (saiba mais na página 84).

ReFolclore: linha inspirada no folclore brasileiro, a coleção foi desenvolvida a partir de princípios de *design* circular, com a reutilização criativa de tecidos, a partir da técnica de *upcycling*, e foco no reaproveitamento total dos resíduos das peças, chegando o mais próximo possível de peças zero resíduo.

A coleção também trouxe peças com múltiplas formas de usar, já que o maior aproveitamento do que se tem disponível no guarda-roupa também gera um consumo mais consciente: o quimono que pode ser usado como blusa ou saída de praia, a saia vira vestido, o vestido pode ser desmembrado como saia e top, o top com estampas diferentes na frente e verso, o top de linho reversível com diversas opções de amarrações e a saia em camadas que vira vestido amarrado no pescoço. Além disso, a linha ainda traz peças híbridas sem gênero.

ReResort: inspirada nas águas, destacando a fluidez e a naturalidade dos mares e rios brasileiros, a coleção foi desenvolvida com matérias-primas como viscose certificada, fio reciclado e algodão BCI (Better Cotton Initiative). As estampas em aquarela foram desenhadas à mão e aplicadas digitalmente por meio de um processo colaborativo com fornecedores parceiros da marca com técnica que imprime a estampa diretamente nas peças e reduz a utilização de água nos processos e, conseqüentemente, a pegada hídrica da produção.



Moda Responsável na comunicação

Os esforços das equipes de comunicação interna e externa refletiram em matérias, postagens de redes sociais e informes na *newsletter* corporativa, garantindo ampla divulgação da sustentabilidade em nossos diversos canais.

Energia Solar (105 matérias), Empoderando Refugiadas (39 matérias) e Lançamentos Selo Re (24 matérias) estão entre os principais temas que tiveram interesse da imprensa em 2019. Das 7.161 publicações em que a Renner foi mencionada, 366 foram matérias relacionadas à Sustentabilidade.

O alcance orgânico de nossas postagens em pessoas que seguem a Renner nas redes sociais e foram impactadas pelos *posts/stories* de sustentabilidade no Facebook e Instagram foi de 5,2 milhões. O alcance de mídia (impacto em usuários das mesmas redes que não necessariamente seguem o nosso perfil) foi de 48,5 milhões e número de visitas no site (*e-commerce*) através das campanhas de mídia que clicaram em divulgações de Re Moda Responsável foi de 49,5 mil.

Pelo CRM Corporativo e Inteligência de Mercado, campanhas como Todas Avançam Juntas impactaram 1,4 milhões de pessoas e Coleções Re (como Reflora + Refolclore) juntas impactaram 2,9 milhões de pessoas.

Na comunicação interna, a publicação Planeta News, enviada por e-mail aos colaboradores, teve 73 notas sobre sustentabilidade (de um total de 316 notas). Destas, foram 23 de ações/novidades do Instituto Lojas Renner, 10 com reforço de compromissos públicos, oito sobre moda/coleções/Selo Re e sete sobre prêmios e reconhecimentos.



Moda Responsável no Estilo Renner

A partir do meio do ano também intensificamos nossa rotina de comunicação com nossos clientes sobre sustentabilidade, com uma média de quatro *posts* por mês em nosso *blog* Estilo explicando os conceitos de sustentabilidade, mostrando sua importância e engajando a todos sobre um consumo mais sustentável.



Outros posts pra você conferir:

- Dia do Consumo Consciente
- #TodasAvançamJuntas
- 100 mil campos de futebol: esse é o tamanho da área que a Renner ajuda a conservar na Amazônia
- Como encontrar produtos Re nas lojas
- Nosso estilo é ser responsável
- Alchemia Bio: conheça nossos produtos biodegradáveis e sem testes em animais
- No Rio de Janeiro, quatro lojas da Renner são movidas à energia solar
- Dos bastidores ao produto: conheça nossas práticas de sustentabilidade em loja
- Mais (e mais!) algodão responsável!
- Matérias-primas menos impactantes



- EcoEstilo: já conhece o serviço de logística reversa da Renner?
- Renner no Brasil Eco Fashion Week
- Agência Compromisso: conheça o projeto que seleciona manequins de prova na nossa comunidade vizinha, em Porto Alegre
- Uma peça, vários usos: as novidades Re são alegres e supersustentáveis!
- Encontre as *tags* que identificam a sua peça de Moda Responsável!
- Renner no *ranking* Dow Jones de sustentabilidade!
- Como sua rotina de beleza pode ser mais consciente e responsável
- Canudos reutilizáveis: o nosso estilo é ser responsável
- Produtos biodegradáveis para investir

Índice GRI

GRI 102-55

CONTEÚDO GERAL		REFERÊNCIA (PG) / RESPOSTA DIRETA	RELAÇÃO COM OS ODS
GRI 102: DISCLOSURES GERAIS			
Perfil organizacional			
102-1	Nome da organização	Pg. 10	
102-2	Principais atividades, marcas, produtos e/ou serviços	Pg. 10	
102-3	Localização da sede	Pg. 10	
102-4	Número de países em que a organização opera	Pg. 10	
102-5	Tipo e natureza jurídica da propriedade	Sociedade Anônima S.A. com capital aberto.	
102-6	Mercados atendidos	Pg. 10	
102-7	Porte da organização	Pg. 7, 10, 18 e 71	
102-8	Perfil de empregados e outros trabalhadores	Pg. 71. Os dados reportados incluem todos os colaboradores, ativos e afastados, até 31/12/2019.	
102-9	Descrição da cadeia de fornecedores da Companhia	Pg. 32	8
102-10	Principais mudanças na estrutura da Companhia e na cadeia de fornecedores durante o período coberto	Novo escritório em Dhaka (Bangladesh) e início da operação na Argentina com lojas da Renner.	
102-11	Explicação de se e como a organização aplica o princípio de precaução	Não há adesão formal ao princípio da precaução, porém a Companhia promove uma gestão preventiva dos riscos socioambientais, conforme apresentado no capítulo Riscos socioambientais, na página 16.	
102-12	Cartas, princípios ou outras iniciativas desenvolvidas externamente de caráter econômico, ambiental e social, que a organização subscreve ou endossa	Pg. 5, 31 e 33	
102-13	Principais participações em associações e/ou organismos nacionais/internacionais de defesa	Pg. 31	
Estratégia			
102-14	Declaração do detentor do cargo com maior poder de decisão sobre a relevância da sustentabilidade para a organização	Pg. 5	
102-15	Descrição dos principais impactos, riscos e oportunidades	Pg. 16	
Ética e integridade			
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização, como códigos de conduta e de ética	Pg 67. A Visão, Valores e Código de Conduta estão disponíveis em português e inglês para alcançar todos os membros do órgão de governança, colaboradores, parceiros de negócios e outras partes interessadas.	16
Governança			
102-18	Estrutura de governança, incluindo comitês	Pg. 13	
102-28	Processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais	Pg. 14	

CONTEÚDO GERAL		REFERÊNCIA (PG) / RESPOSTA DIRETA	RELAÇÃO COM OS ODS
Engajamento de stakeholder			
102-40	Lista de <i>stakeholders</i> engajados pela organização	Colaboradores, Fornecedores Administrativos, Fornecedores de Revenda e seus subcontratados, clientes, parceiros do Instituto Lojas Renner, fornecedores de matéria-prima, investidores, órgãos setoriais, consultorias, influenciadores	
102-41	Percentual de empregados cobertos por negociação coletiva	100%	8
102-42	Base usada para identificação e seleção de <i>stakeholders</i> para engajamento	Em 2019, realizamos um mapeamento da cadeia de valor e análise de priorização de <i>stakeholders</i> , com base na teoria de <i>stakeholders</i> de Edward Freeman e na metodologia poder x interesse de Ann Qualman. Os <i>stakeholders</i> prioritários foram envolvidos na pesquisa de materialidade presencial e <i>online</i> e serão continuamente engajados no programa de comunicação e engajamento para a sustentabilidade. A lista de <i>stakeholders</i> prioritários está apresentada no indicador 102-40	
102-43	Abordagem adotada pela Companhia para engajar <i>stakeholders</i> e frequência do engajamento	Em 2019, realizamos novo processo de materialidade, vislumbrando horizonte de cinco anos, que envolveu uma pesquisa <i>online</i> e um <i>workshop</i> presencial com os <i>stakeholders</i> prioritários para definição dos principais impactos e externalidades da Companhia, os públicos envolvidos e as prioridades de gestão para os próximos anos.	
102-44	Principais tópicos levantados durante o engajamento de <i>stakeholders</i> e medidas adotadas pela Companhia para abordá-los	<p>1. Fornecedores responsáveis: Cadeia de fornecedores responsável - Pg. 32</p> <p>2. Engajar clientes, colaboradores e comunidades: Cuidado e desenvolvimento - Pg. 75 - apoio ao desenvolvimento Diversidade e igualdade - Pg. 74 Privacidade e segurança - Pg. 70 Fomento ao progresso - Pg. 81 Engajamento de colaboradores - Pg. 79 Transformação digital - Pg. 24 Encantamento - Pg. 85</p> <p>3. Gestão ecoeficiente e produtos e serviços sustentáveis Ecoeficiência - Pg. 61 Estímulo à pesquisa e inovação - Pg. 65 Engajamento de clientes (Selo Re) - Pg. 87</p>	
Práticas de reporte			
102-45	Lista de entidades incluídas nas demonstrações financeiras	Lojas Renner (Renner), Maxmix Comercial Ltda. (Camicado), Fashion Business Comércio de Roupas Ltda. (Youcom), Renner Administradora de Cartões de Crédito Ltda. (RACC), Dromegon Participações Ltda. (Dromegon) - que detém a propriedade de alguns dos imóveis utilizados em nossas operações comerciais - Lojas Renner Shanghai Trading Co. Ltd. (LRS) - que desempenha as funções de compras, controle de qualidade e desenvolvimento de amostras com fornecedores na Ásia e Realize Crédito, Financiamento e Investimento S.A. (Realize). Todas as empresas de nossa estrutura inclusas nas DFs são consideradas nos indicadores quantitativos neste relatório.	
102-46	Processo para definição do conteúdo e limite do relatório	O conteúdo do relatório se baseia nesses temas estratégicos para o desenvolvimento sustentável do negócio e, ainda, na apresentação do perfil, estratégia e governança da Companhia, em linha com a metodologia do Relato Integrado.	

CONTEÚDO GERAL		REFERÊNCIA (PG) / RESPOSTA DIRETA	RELAÇÃO COM OS ODS
102-47	Lista de aspectos materiais identificados no processo de definição do conteúdo	<p>1. Fornecedores Responsáveis: Cadeia de fornecedores responsável (dentro e fora) - Pg. 32</p> <p>2. Engajar clientes, colaboradores e comunidades: Cuidado e desenvolvimento (dentro) - Pg. 75 - apoio ao desenvolvimento Diversidade e igualdade (dentro e fora) - Pg. 74 Privacidade e segurança (dentro e fora) - Pg. 70 Fomento ao progresso (fora) - Pg. 81 Engajamento de colaboradores (dentro) - Pg. 79 Transformação digital (dentro e fora) - Pg. 24 Encantamento (dentro e fora) - Pg. 85</p> <p>3. Gestão ecoeficiente, produtos e serviços sustentáveis Ecoeficiência (dentro e fora) - Pg. 61 Estímulo à pesquisa e inovação (dentro e fora) - Pg. 65 Engajamento de clientes (Selo Re) (dentro e fora) - Pg. 87</p>	
102-48	Explicação das consequências de quaisquer reformulações de informações fornecidas em relatórios anteriores	Alteramos a métrica de cálculo de intensidade de emissões (incluindo informação histórica desde 2016 apresentada aqui) de m ² de área de vendas para m ² de área construída para ter uma informação mais abrangente que inclui também os Centros de Distribuição e escritórios administrativos.	
102-49	Mudanças significativas em comparação com anos anteriores no que se refere a escopo, limite dos aspectos abordados		
102-50	Período coberto pelo relatório	2019	
102-51	Data do relatório anterior mais recente	2018	
102-52	Ciclo de emissão dos relatórios	Anual	
102-53	Dados para contato sobre dúvidas em relação ao relatório	Pg. 2	
102-54	Premissas de relato de acordo com os <i>Standards</i> GRI	Este relatório foi preparado de acordo com o GRI <i>Standards</i> : opção Essencial	
102-55	Sumário de Conteúdo GRI	Pg. 91	
102-56	Verificação externa	Pg. 100	
GRI 103: ABORDAGEM DE GESTÃO			
103-1	Explicação dos temas materiais e seus limites	<p>1. Fornecedores responsáveis: relevante por considerar a grande extensão da cadeia de fornecedores da Companhia, como grande varejista. O impacto se dá dentro da Companhia e fora, nos fornecedores e sociedade, e o papel da Companhia é mitigar riscos e proporcionar desenvolvimento na cadeia, especialmente de revenda.</p> <p>2. Engajar clientes, colaboradores e comunidades: relevante por ter ligação direta com a Visão da Companhia, de encantar a todos, e é fundamental para construção de uma moda mais responsável com o envolvimento de todos. O impacto se dá na Companhia, na sociedade, nos clientes e nas comunidades e minorias apoiadas pelos projetos do Instituto Lojas Renner.</p> <p>3. Ecoeficiência e Produtos e serviços sustentáveis: relevante por considerar a grande extensão do volume de produtos vendidos pela Companhia e os impactos socioambientais existentes na cadeia de valor do setor. O impacto se dá dentro da Companhia e fora, nos fornecedores, clientes e sociedade, e o papel da Companhia é mitigar riscos e proporcionar desenvolvimento na cadeia de revenda.</p>	
103-2	Gestão sobre o tema material	Pgs. 32, 46, 57 e 66	
103-3	Evolução da gestão	Pgs. 32, 46, 57 e 66	

CONTEÚDO GERAL		REFERÊNCIA (PG) / RESPOSTA DIRETA	RELAÇÃO COM OS ODS
GRI 201: PERFORMANCE ECONÔMICA			
201-1	Valor econômico gerado e distribuído	Pg. 7 e 18	2
GRI 202: PRÁTICAS DE COMPRAS			
202-1	Proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local	O salário mais baixo para todos os gêneros equivale ao salário mínimo.	12
GRI 204: PRÁTICAS DE COMPRAS			
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais em unidades operacionais importantes	Pg. 32. Consideramos locais os fornecedores brasileiros.	12
GRI 205: ANTI-CORRUPÇÃO			
205-2	Comunicação e treinamento em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Pg. 68	
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Pg. 68	
GRI 301: MATERIAIS			
301-1	Peso dos materiais usados	As cinco principais matérias-primas usadas nos produtos em 2019 foram Algodão (14,4 t.), Poliéster (6,0 t.), Viscose (5,6 t., Sintético (2,0 t.) e Poliamida (1,7 t.)	
301-2	Materiais usados provenientes de reciclagem	Pg. 60	
GRI 302: ENERGIA			
302-1	Consumo de energia dentro da organização	Pg. 51	7,8, 12 e 13
302-3	Intensidade energética	Pg. 51	7,8, 12 e 13
302-4	Redução do consumo de energia	Pg. 51	7,8, 12 e 13
302-5	Reduções nos requisitos de energia relacionados a produtos e serviços	Pg. 51	7,8, 12 e 13
GRI 305: EMISSÕES			
305-1	Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)	Pg. 53	3, 12 e 13
305-2	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)	Pg. 53	3, 12 e 13
305-3	Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)	Pg. 49 e 53	3, 12 e 13
305-4	Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Pg. 53	13
305-5	Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Pg. 53	13
GRI 306: EFLUENTES E RESÍDUOS			
306-2	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição	Pg. 56	3 e 12
GRI 308: AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES			
308-1	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Pg. 33, 34 e 35	
308-2	Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	Pg. 16, 33, 34 e 35	
GRI 401: EMPREGO			
401-3	Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade, discriminadas por gênero	Pg. 71	

CONTEÚDO GERAL		REFERÊNCIA (PG) / RESPOSTA DIRETA	RELAÇÃO COM OS ODS
GRI 404: TREINAMENTO E EDUCAÇÃO			
404-1	Média de horas de treinamento por ano, por empregado, discriminado por gênero e categoria funcional	Pg. 75	
404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira, discriminado por gênero e categoria funcional	Pg. 75	4, 5 e 8
GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE			
405-1	Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade	Pg. 71	
405-2	Razão matemática do salário e remuneração entre mulheres e homens, discriminada por categoria funcional e unidades operacionais relevantes	Pg. 71	
GRI 406: NÃO DISCRIMINAÇÃO			
406-1	Número total de casos de discriminação e as medidas tomadas	Nossos sistemas de controle não têm apuração segmentada de casos de discriminação.	8
GRI 407: LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA			
407-1	Operações identificadas em que o direito de exercer a liberdade de associação e a negociação coletiva pode estar correndo risco significativo e as medidas tomadas para apoiar esse direito	Foram identificados riscos em três fornecedores indiretos internacionais, o que representa 0,27% do total de fornecedores.	8 e 16
GRI 408: TRABALHO INFANTIL			
408-1	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho infantil e as medidas tomadas para contribuir para a abolição do trabalho infantil	Foram identificados riscos em um fornecedor indireto internacional, o que representa 0,09% do total de fornecedores.	8 e 16
GRI 409: TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO			
409-1	Operações identificadas como de risco significativo de ocorrência de trabalho forçado ou análogo ao escravo e as medidas tomadas para contribuir para a erradicação do trabalho forçado ou análogo ao escravo	Foram identificados riscos em três fornecedores indiretos internacionais, o que representa 0,27% do total de fornecedores.	5, 8 e 16
GRI 412: AVALIAÇÃO EM DIREITOS HUMANOS			
412-2	Total de horas de treinamento para empregados em políticas e procedimentos relativos a aspectos de direitos humanos relevantes para as operações, incluindo o percentual de empregados que recebeu treinamento	Pg. 67. 100% de colaboradores treinados.	
GRI 414: AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES			
414-1	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a direitos humanos	Pg. 16, 33, 34 e 35	
414-2	Impactos negativos significativos reais e potenciais em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas a esse respeito	Pg. 16, 33, 34 e 35	8, 12 e 16
GRI 415: POLÍTICAS PÚBLICAS			
415-1	Valor total de contribuições financeiras para partidos políticos, discriminadas por país e destinatário/beneficiário	Não foram feitas contribuições políticas em dinheiro e espécie, direta ou indiretamente, pela Companhia.	16

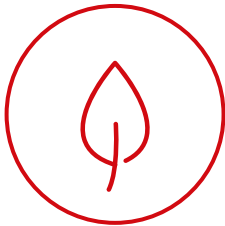
CONTEÚDO GERAL		REFERÊNCIA (PG) / RESPOSTA DIRETA	RELAÇÃO COM OS ODS
SUPLEMENTO SETORIAL			
Código de conduta			
AF1	Conteúdo e cobertura do Código de Conduta.	Pg. 33	16
Processo de auditoria			
AF2	Partes e pessoal envolvido no código de conduzir função de <i>compliance</i> .	Pg. 35	12 e 16
AF3	Processo de auditoria de conformidade.	Pg. 35	12 e 16
Procedimentos de reclamação			
AF4	Política e procedimentos para receber, investigar e responder às queixas e reclamações.	Pg. 35	12 e 16
Capacitação			
AF5	Estratégia e âmbito de esforços para fortalecer a capacidade de gestão, de trabalhadores e outras partes na melhoria do desempenho nas questões sociais e ambientais.	Pg. 35	8, 12 e 16
Integração do negócio			
AF6	Políticas para seleção de fornecedores, gestão e rescisão.	Pg. 33	8, 12 e 16
Código de conduta			
AF7	Quantidade e local dos postos de trabalho cobertos pelo Código de Conduta.	100% dos postos de trabalho próprios e de nossos fornecedores diretos são cobertos pelos Códigos de Conduta para Fornecedores e pelo Código de Conduta para Colaboradores	
Processo de auditoria			
AF8	Número de auditorias realizadas e porcentagem dos locais de trabalho auditados.	Pg. 35	12
Constatações de não-conformidade			
AF9	Casos de não cumprimento dos requisitos legais ou acordo coletivos de trabalho sobre salários	58 casos nos fornecedores diretos (<i>tier 1</i>) e 168 casos em seus contratados (<i>tier 2</i>) nacionais, todos com planos de ação para regularização estabelecidos.	12
AF10	Casos de não cumprimento com as normas relacionadas a horas extras	18 casos nos fornecedores diretos (<i>tier 1</i>), 35 casos em seus contratados (<i>tier 2</i>) nacionais e 54 casos em fornecedores <i>tier 2</i> internacionais, todos com planos de ação para regularização estabelecidos.	12
AF12	Incidentes do uso de trabalho infantil	1 caso de não conformidade identificado dentre os fornecedores <i>tier 2</i> internacionais, com planos de ação para regularização estabelecidos.	12
AF13	Casos de não conformidade com as normas em matéria de discriminação de gênero	3 casos nos fornecedores diretos (<i>tier 1</i>) e 2 casos em seus contratados (<i>tier 2</i>) nacionais, todos com planos de ação para regularização estabelecidos.	12
AF14	Casos de não conformidade com o Código de Conduta.	Pg. 34 e 35	12
Integração do negócio			
AF15	Análise de dados de auditorias de conformidade do Código.	Pg. 35	12
AF16	Práticas de remediação em resposta às constatações de não conformidade.	Pg. 35	12
AF17	As ações para identificar e mitigar negócios práticas que afetam o cumprimento do Código.	Pg. 34 e 35	12

Índice SASB

Índice SASB

CÓDIGO	MÉTRICA	PÁGINA
Gestão de químicos nos produtos		
CN0501-01	Processos para manter o <i>compliance</i> com regulamentação de substâncias restritas	Pg. 41
CN0501-02	Processo para avaliar e gerir os riscos associados com produtos químicos nos produtos	Pg. 41
Matérias-primas e inovação		
CN0501-03	Cinco principais matérias-primas usadas nos produtos por peso	As cinco principais matérias-primas usadas nos produtos em 2019 foram Algodão (14,4 t.), Poliéster (6,0 t.), Viscose (5,6 t., Sintético (2,0 t.) e Poliamida (1,7 t.)
CN0501-04	Percentual de matérias-primas certificadas por terceira parte em relação a <i>standards</i> socioambientais, segmentada por <i>standard</i>	Pg. 59
Condições trabalhistas na cadeia de fornecedores		
CN0501-05	Percentual de fornecedores <i>tier 1</i> e <i>tier 2</i> auditados em relação a um código de conduta trabalhista e percentual conduzido por terceira parte	Pg. 35
CN0501-06	Aspecto com maior taxa de não conformidade e plano de ação corretivo associado	O aspecto com maior não conformidade dentre os itens obrigatórios nas auditorias de Fornecedores de Revenda foi a não conformidade na documentação referente a Certidão Negativa de Débitos junto à Receita Federal e ao FGTS. Nos casos em que essa não conformidade é identificada solicitamos ao fornecedor regularização junto aos órgãos competentes e apresentação das evidências atualizadas.
CN0501-07	Maior risco trabalhista e de saúde, segurança e meio ambiente na cadeia de fornecedores	Pg. 16
Impactos ambientais na cadeia de fornecedores		
CN0501-08	Percentual de fornecedores <i>tier 1</i> e <i>tier 2</i> com efluentes no limite ou acima do limite legal	Dentre os fornecedores nacionais, onde o item é monitorado nas auditorias temos 0,9% dos fornecedores diretos e 0,12% de seus contratados com efluentes em não conformidade.
CN0501-09	Percentual de fornecedores <i>tier 1</i> e <i>tier 2</i> que completaram a avaliação Higg Index Facility Module ou algum processo equivalente de coleta de dados.	A aplicação da avaliação Higg Index ainda não é exigência na cadeia de fornecedores, mas estamos avançando nas exigências de ecoeficiência. Saiba mais na página 42.

Mapa de Capitais



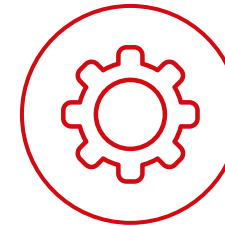
Natural

Pg. 6, 16, 46, 57



Financeiro

Pg. 6



Manufaturado

Pg. 6, 32



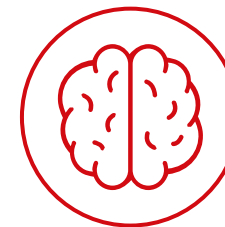
Humano

Pg. 6



Social e de Relacionamento

Pg. 6, 16, 32, 66, 67, 68



Intelectual

Pg. 6, 12, 24, 69

Mapa de ODS prioritários



Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas

- Garantir a equidade nas condições de emprego, capacitação e benefícios para mulheres
- Empoderamento da mulher na cadeia têxtil
- Apoiar mulheres através de projetos e iniciativas de desenvolvimento social

Colaboradores, Pg. 71
 Apoio ao desenvolvimento, Pg. 75
 Apoio às comunidades, Pg. 81



Promover o crescimento econômico sustentado, inclusivo e sustentável, emprego pleno e produtivo e trabalho decente para todas e todos

- Criar oportunidade de trabalho dentro da nossa operação e, indiretamente, em nossos fornecedores
- Fomentar a defesa aos direitos humanos em nossas operações e cadeia de suprimentos
- Promover o desenvolvimento e crescimento econômico através do apoio social

Fornecedores responsáveis, Pg. 32
 Apoio ao desenvolvimento, Pg. 75
 Apoio às comunidades, Pg. 81



Reduzir a desigualdade dentro dos países e entre eles

- Criar oportunidade de trabalho dentro da nossa operação e, indiretamente, em nossos fornecedores
- Fomentar a defesa aos direitos humanos em nossas operações e cadeia de suprimentos
- Promover o desenvolvimento e crescimento econômico através do apoio social

Fornecedores responsáveis, Pg. 32
 Apoio às comunidades, Pg. 81



Assegurar padrões de produção e de consumo sustentáveis

- Gerir os impactos socioambientais envolvidos no ciclo de vida de nossos produtos
- Agir junto aos fornecedores para monitorar, controlar e fomentar processos produtivos responsáveis
- Promover a sensibilização de nossos clientes para um consumo sustentável

Gestão dos riscos, Pg. 15
 Fornecedores responsáveis, Pg. 32
 Lojas ecoeficientes, Pg. 47
 Combate às mudanças climáticas, Pg. 49
 Apoio às comunidades, Pg. 81
 Clientes, Pg. 85



Tomar medidas urgentes para combater a mudança climática e seus impactos

- Assegurar estratégia de redução de emissões e mitigação das mudanças climáticas
- Ser há quatro anos negócio carbono neutro
- Reduzir consumo de combustíveis

Lojas ecoeficientes, Pg. 47
 Combate às mudanças climáticas, Pg. 49



Fortalecer os meios de implementação e revitalizar a parceria global para o desenvolvimento sustentável

- Participação ativa em organizações para o desenvolvimento do setor e para a promoção da sustentabilidade

Compromisso estratégico com a Moda Responsável, Pg. 28

Legenda:

ODS Meta do ODS

•Atuação Lojas Renner

Relação com conteúdo/páginas.

Parecer da auditoria

GRI 102-56



KPMG Assurance Services Ltda.
Rua Arquiteto Olavo Redig de Campos, 105, 6º andar - Torre A
04711-904 - São Paulo/SP - Brasil
Caixa Postal 79516 - CEP 04707-970 - São Paulo/SP - Brasil
Telefone +55 (11) 3940-1500
kpmg.com.br

Relatório de asseguarção limitada dos auditores independentes

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

Introdução

Fomos contratados pela Lojas Renner S.A. ("Lojas Renner" ou "Companhia") com o objetivo de aplicar procedimentos de asseguarção limitada sobre as informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual 2019 da Lojas Renner, relativas ao ano findo em 31 de dezembro de 2019.

Responsabilidades da administração da Lojas Renner

A administração da Lojas Renner é responsável pela elaboração e apresentação de forma adequada das informações de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual 2019 de acordo com os Standards para Relato de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI e com os controles internos que ela determinou como necessários para permitir a elaboração dessas informações livres de distorção relevante, independentemente se causada por fraude ou erro.

Responsabilidade dos auditores independentes

Nossa responsabilidade é expressar conclusão sobre as informações divulgadas no Relatório Anual 2019, com base no trabalho de asseguarção limitada conduzido de acordo com o Comunicado Técnico (CT) 07/2012, aprovado pelo Conselho Federal de Contabilidade e elaborado tomando por base a NBC TO 3000 (Trabalhos de Asseguarção Diferente de Auditoria e Revisão), emitida pelo Conselho Federal de Contabilidade - CFC, que é equivalente à norma internacional ISAE 3000, emitida pela Federação Internacional de Contadores, aplicáveis às informações não financeiras históricas. Essas normas requerem o cumprimento de exigências éticas, incluindo requisitos de independência e que o trabalho seja executado com o objetivo de obter segurança limitada de que as informações divulgadas no Relatório Anual 2019, tomadas em conjunto, estão livres de distorções relevantes.

Um trabalho de asseguarção limitada conduzido de acordo com a NBC TO 3000 (ISAE 3000) consiste principalmente de indagações à administração da Lojas Renner e outros profissionais da Companhia que estão envolvidos na elaboração das informações constantes no Relatório Anual 2019, assim como pela aplicação de procedimentos analíticos para obter evidências que nos possibilitem concluir na forma de asseguarção limitada sobre as informações de sustentabilidade tomadas em conjunto. Um trabalho de

asseguração limitada requer, também, a execução de procedimentos adicionais, quando o auditor independente toma conhecimento de assuntos que o levem a acreditar que as informações divulgadas no Relatório Anual 2019, tomadas em conjunto, podem apresentar distorções relevantes.

Os procedimentos selecionados basearam-se na nossa compreensão dos aspectos relativos à compilação, materialidade e apresentação das informações constantes no Relatório Anual 2019 e de outras circunstâncias do trabalho e da nossa consideração sobre áreas e sobre os processos associados às informações materiais de sustentabilidade divulgadas no Relatório Anual 2019, em que distorções relevantes poderiam existir. Os procedimentos compreenderam:

- a. planejamento dos trabalhos: consideração da materialidade dos aspectos para as atividades da Lojas Renner, da relevância das informações divulgadas, do volume de informações quantitativas e qualitativas e dos sistemas operacionais e de controles internos que serviram de base para a elaboração do Relatório Anual 2019 da Lojas Renner. Esta análise definiu os indicadores a serem testados em detalhe;
- b. entendimento e análise das informações divulgadas em relação à forma de gestão dos aspectos materiais;
- c. análise dos processos para a elaboração do Relatório Anual 2019 e da sua estrutura e conteúdo, com base nos Princípios de Conteúdo e Qualidade dos Standards para Relatório de Sustentabilidade da Global Reporting Initiative - GRI (GRI-Standards);
- d. avaliação dos indicadores não-financeiros amostrados (102-1;102-2;102-3;102-4;102-5;102-6;102-7;102-8; 102-8;102-9;102-12;102-13;102-18;102-40;102-42; 102-43;102-44;102-45;102-46;102-47;102-54;102-55;102-56;103-1; 204-1; 205-2; 301-2; 302-1; 306-2; 308-2; 405-1; 408-1; 408-1; 409-1; AF6, AF8; AF14; AF16):
 - entendimento da metodologia de cálculos e dos procedimentos para a compilação dos indicadores por meio de entrevistas com os gestores responsáveis pela elaboração das informações;
 - aplicação de procedimentos analíticos sobre as informações quantitativas e indagações sobre as informações qualitativas e sua correlação com os indicadores divulgados no Relatório Anual 2019;
 - análise de evidências que suportam as informações divulgadas;
- e. análise da razoabilidade das justificativas das omissões de indicadores de desempenho associados a aspectos e tópicos apontados como materiais na análise de materialidade da Companhia;

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

Alcance e limitações

Os procedimentos aplicados em um trabalho de asseguração limitada são substancialmente menos extensos do que aqueles aplicados em um trabalho de asseguração razoável. Conseqüentemente, não nos possibilitam obter segurança de que tomamos conhecimento de todos os assuntos que seriam identificados em um trabalho de asseguração razoável, que tem por objetivo emitir uma opinião. Caso tivéssemos executado um trabalho de asseguração razoável, poderíamos ter identificado outros assuntos e eventuais distorções que podem existir nas informações constantes no Relatório Anual 2019.

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

Conclusão

Com base nos procedimentos realizados, descritos neste relatório, nada chegou ao nosso conhecimento que nos leve a acreditar que as informações constantes no Relatório Anual 2019 da Lojas Renner, não foram compiladas, em todos os aspectos relevantes, de acordo com os *Standards* para Relatório de Sustentabilidade da *Global Reporting Initiative - GRI (GRI-Standards)* e com os registros e arquivos que serviram de base para a sua preparação.

São Paulo, 17 de abril de 2020

KPMG Assurance Services Ltda.
CRC 2SP-023228/O-4



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

Créditos

Sede

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

Coordenação

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

Projeto editorial: redação, tradução, consultoria GRI e Relato Integrado e tradução

RICCA Sustentabilidade
www.riccari.com.br

Projeto gráfico: layout, diagramação e ilustrações

RICCA Sustentabilidade
www.riccari.com.br

LOJAS RENNER S.A.

 **RENNER** *CMICADO* youcom realize