

# Grupo Boticário

## Gestão de Sustentabilidade na Rede de Franquias

### Eixo temático

Cadeia de Valor

### Data de início

2009

### Principal objetivo da prática

Orientar, desenvolver e direcionar a rede de franquias da empresa na incorporação da sustentabilidade em suas práticas de negócio, contribuindo para a gestão de riscos, a otimização de oportunidades, bem como a diferenciação do Grupo Boticário nos focos estratégicos em sustentabilidade.

### Motivação

O Grupo Boticário é, atualmente, a maior rede de franquias do Brasil e a maior do mundo no setor de perfumaria e cosméticos: cerca de 900 franqueados, que somam perto de 3.550 lojas, em 1.700 cidades brasileiras, com a geração de 22 mil empregos diretos e indiretos.

Como parceiro de negócio, o franqueado compartilha a responsabilidade do compromisso com as boas práticas de gestão assumidos pelo grupo, tornando-se agente na região onde atua e transformando a rede em uma grande fonte de inspiração para as pessoas e as empresas de seu relacionamento e do entorno.

### Descrição da prática

O projeto de Gestão de Sustentabilidade na Rede de Franquias contempla diretrizes baseadas em duas premissas: inserção da sustentabilidade nos processos corporativos e nas unidades de negócios e engajamento da cadeia de valor.

Os temas de sustentabilidade priorizados são:

- Ecoeficiência;
- Saúde e segurança;
- Promoção da diversidade;
- Relações humanas na gestão de pessoas (relações trabalhistas, combate ao trabalho análogo ao escravo e proteção aos direitos da mulher, da criança e do adolescente).

No dia a dia da gestão da franquia, a empresa promove ações efetivas que permitem maior assertividade de atuação, resultados consistentes e visão de futuro ampliada com relação à corresponsabilidade social e ambiental que envolve uma cadeia de valor.

A todos os franqueados são entregues materiais de apoio, como a série Cadernos de Sustentabilidade (coleção com seis volumes, com abordagem dos quatro temas prioritários, acrescidos de Conceitos e Princípios de Sustentabilidade e Programa

Reciclagem de Embalagens) e um vídeo com orientações detalhadas para a inserção da sustentabilidade na gestão.

Também são publicados conteúdos e notícias sobre sustentabilidade nos canais direcionados à rede: extranet, programa Paixão pelo Varejo, revistas Venda Bem (para consultoras de venda das lojas) e O Boticário com Você (para revendedoras do canal de venda direta).

A dinâmica de desenvolvimento com a rede de franquias englobou ainda a agenda das reuniões quadrimestrais com consultores de campo, reuniões com times de franqueados e oficinas de sustentabilidade.

## Parceria

O projeto é conduzido pela gerência de sustentabilidade, em parceria com diversas áreas de interface, como franchising, trade marketing, comercial, jurídica, de desenvolvimento organizacional, treinamento da rede, entre outras.

## Investimento

Os valores variam de acordo com o plano anual de trabalho na cadeia.

## Ferramentas de gestão

- Instrumento de Avaliação de Franquias (IAF): questionário de avaliação de toda a rede O Boticário que possui questões de sustentabilidade;
- Pesquisa de materialidade.

## Resultados e benefícios

No decorrer do projeto, a rede de franquias passou a compreender melhor seu papel de protagonista nas transformações que a sustentabilidade pode trazer não só para cada negócio, mas para seu entorno e para a sociedade como um todo. E essa participação possibilitou melhorias nas ferramentas e na metodologia e indicou prioridades de atuação para o Grupo Boticário.

Para análise da performance dos franqueados no IAF, foram definidos pesos para as questões de sustentabilidade de acordo com os temas priorizados para a rede de franquias, totalizando a nota máxima de 10 pontos e a média 8 pontos. Em 2012, a evolução da nota em sustentabilidade dos franqueados foi de 4,3% e a da nota dos franqueados que participaram das ações de capacitação em sustentabilidade foi de 12%.

## Contato

**Nome:** Gustavo Vidal

**E-mail:** sustentabilidade@grupoboticario.com.br

## Dados da empresa

**Nome:** Grupo Boticário

**Setor:** Cosméticos, perfumes e higiene pessoal

**Porte:** Grande

**Localização:** São José dos Pinhais (PR)

**Website:** [www.grupoboticario.com](http://www.grupoboticario.com)