





Juntos pela Sustentabilidade

(1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5, 2-14)

Sobre o relatório:

Considera a informação de nossa gestão desde o dia 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021, a que coincide com as Demonstrações Financeiras. A data de publicação deste relatório foi em julho de 2022.

Elaboramos este relatório em conformidade com os Padrões da GRI. Além disso, apresenta a informação da Softys para os dez princípios do Pacto Global das Nações Unidas, organização da qual somos membros desde o ano de 2021.

As entidades incluídas neste documento são todas aquelas sociedades que fazem parte de nossa empresa nos oito Países de operação com exceção da Carta Fabril S.A, dado que na data da elaboração deste relatório, ainda não havia sido concretizada a operação.

As correções de informação se encontram devidamente indicadas onde foi realizada a correção.

Este relatório não considera uma verificação externa específica, no entanto, é fundamentado nos indicadores verificados no marco do Relatório Integrado CMPC 2021

Além disso, o Presidente do Conselho de Administração revisa e aprova a publicação deste documento.



Ponto de contato:

Para dúvidas ou consultas sobre este relatório de sustentabilidade, você pode comunicar-se com Maria José Ochagavia, Sustainability & Community Relations Regional Officer, pelo e-mail: mochagavia@softys.com



Inovando para
o seu cuidado

O melhor cuidado para
um amanhã melhor

Cuidando de nós mesmos,
para cuidar de você

Com você, no seu dia a dia e
em cada etapa de sua vida

Impactos positivos de em
nossa cadeia de valor

Aliados no desenvolvimento
das comunidades locais

Anexos



Em memória

Através do nosso Relatório de Sustentabilidade, fazemos uma homenagem aos 13 colaboradores diretos e de empresas terceirizadas que trabalhavam conosco e que vimos partirem em função da pandemia de Covid-19 durante o ano de 2021. Enviamos nossas mais sinceras condolências aos seus amigos e familiares.

***A eles/elas e às suas famílias,
agradecemos profundamente
o trabalho, compromisso e a entrega
à grande família Softys.***



CHRISTIAN NILTON ALBITRES TOLEDO

Planejamento e Logística - Distribuição de Armazéns

42 anos / 13 de fevereiro de 2021 / Lima, Peru (contratado)

DEINER VALDEZ ARAMBULO

Planejamento e Logística - Distribuição de Armazéns

38 anos / 15 de fevereiro de 2021 / Lima, Peru

AMAURI SOARES DA SILVA

Operações - Facilities / 58 anos / 26 de março de 2021

Caieiras, Brasil (contratado)

JAVIER ESPÍRITU ROJAS

Planejamento e Logística - Distribuição de Armazéns

49 anos / 21 de abril de 2021 / Lima, Peru (contratado)

JUAN MEDARDO SINARAHUA AMASIFUEN

Planejamento e Logística - Distribuição de Armazéns

40 anos / 14 de maio de 2021 / Lima, Peru

ARIEL RAMAZZOTTI

Operações - Conversão / 49 anos / 26 de maio 2021

Zárate, Argentina

ROBERTO DEMES JASSO

Operações - Conversão / 48 anos / 09 de junho de 2021

Valle de México, México

NICEFORO COLQUE PEÑA

Operações - Produção / 61 anos / 12 de junho 2021

Arequipa, Peru

MARIET MARGOT CHUMPITAZ ROMERO

Comercial - Vendas Províncias / 31 anos / 01 de julho de

2021 Arequipa, Peru (contratado)

ALEXANDRA DO ESPIRITO SANTO

Administração - Finanças / 27 anos / 07 de julho de 2021

São Paulo, Brasil

MARIANO CARRIZO

Supply Chain - Centro de Distribuição / 46 anos

23 de julho de 2021 / Zárate, Argentina

MARCELO TAPIA

Operações - Conversão / 55 anos / 19 de agosto de 2021

Zárate, Argentina

MARVIN JONATHAN MATA GONZALEZ

Supply Chain - Jumbos / 33 anos / 07 de outubro de 2021

Altamira, México

Conteúdos

- ▶ 01 **Inovando para o seu cuidado / 7**
- ▶ 02 **O melhor cuidado, para um amanhã melhor / 27**
- ▶ 03 **Cuidando de nós mesmos, para cuidar de você / 43**
- ▶ 04 **Com você, no seu dia a dia e em cada etapa de sua vida / 75**
- ▶ 05 **Impactos positivos de em nossa cadeia de valor / 96**
- ▶ 06 **Aliados no desenvolvimento das comunidades locais / 122**
- ▶ 07 **Anexos / 144**

Luís Felipe Gazitúa A.

▶ (2-22)

Há algumas semanas tivemos a oportunidade de apresentar, na localidade de Calcárea, em Caieiras no Brasil, a iniciativa Softys Contigo: mais cuidado para todos. Trata-se de uma aliança inédita entre nossa empresa e a prestigiosa ONG TECHO que entregará soluções inovadoras, concretas e eficientes frente ao déficit de cobertura de água tratada e saneamento básico que afeta a milhares de pessoas na América Latina.

Carta do Presidente do Conselho de Administração

Gostaria de expressar especialmente umas palavras de reconhecimento aos colaboradores que formam a equipe da Softys. Seu profissionalismo, entrega, voluntariado e compromisso, particularmente na promoção do Softys Contigo e nestes complexos tempos de pandemia e instabilidade econômica global, constituem a melhor demonstração de que o nosso propósito nasce do seu próprio sentimento.

Trata-se, da mesma forma, da expressão mais prática e concreta de nosso compromisso com a comunidade: inovando para o seu cuidado. É desta forma que o fazemos, certamente, quando fornecemos às pessoas os produtos necessários para sua proteção e cuidado pessoal, e é este mesmo conhecimento e proximidade que temos com clientes e consumidores o que nos leva a identificar e dar relevância a esta dívida que temos com a sociedade em seu conjunto e que está relacionada, precisamente com o déficit de infraestrutura sanitária.

Os números globais podem induzir a erro quando a realidade nua e crua de muitas pessoas fica escondida atrás de indicadores médios que nos dizem que na América Latina 70% da população tem acesso a água tratada. Mas as complexidades das realidades locais ficam à vista quando, por exemplo, observamos casos como o do município de San Pedro, em plena Região Metropolitana, situada a 107 km da capital do Chile, onde somente metade de sua população conta com essa cobertura.

Nestas páginas poderão encontrar mais informação sobre as características deste e de outros programas que na Softys foram desenvolvidos no marco de nossa responsabilidade social, envolvimento com as comunidades e estratégia global de sustentabilidade. O que nos interessa destacar, a partir da experiência da “Softys Contigo”, é que os propósitos das empresas fazem sentido quando conseguem expressar-se em ações concretas; quando colaboradores, executivos, diretores, acionistas e investidores se tornam parte do processo e consideram esse propósito como o elemento que aglutina e motiva nossa atividade.

Desta forma, inovar para o cuidado das pessoas não é só uma frase, mas o reflexo do que com muita satisfação apresentamos com muito orgulho esse relatório de sustentabilidade.

Não o fazemos nem como subsídio, nem como substituição das obrigações públicas que correspondem aos governos. Tampouco o fazemos com fins comerciais nem buscando a simpatia das autoridades. Não concebemos nossos projetos sociais com olhar filantrópico nem projetamos nossa estratégia de sustentabilidade com objetivo publicitário.

A sustentabilidade, entendida em sua dimensão mais ampla, que abrange as dimensões ambiental, trabalhista, social e financeira, está presente desde o mais profundo e inicial em nossos produtos e serviços.

Porque a Softys elabora e comercializa, antes de tudo, produtos que são necessários para as pessoas, que melhoram sua qualidade vida e o faz a partir de insumos provenientes, em sua primeira origem, de

plantações florestais renováveis, sustentáveis e certificadas, que não substituem bosques nativos, conforme os estritos padrões de implementação para evitar impactos em bacias aquíferas e locais de alto valor patrimonial, além de considerar a todo o momento, as preocupações e interesses das comunidades vizinhas.

Os processos industriais posteriores que permitem à Softys contar com insumos sustentáveis, assim como os próprios centros produtivos da empresa, seguem padrões de qualidade igualmente exigentes. Além disso, avançam ano a ano no cumprimento de metas de sustentabilidade que nós nos temos autoimposto para as empresas CMPC e sua filial Softys em matérias relevantes como são a diminuição do uso de água em processos industriais, a redução de emissões de CO₂ e a necessidade de tornar as nossas plantas zero resíduos a disposição final.

Nossos bosques, tanto aqueles destinados à conservação como os que dedicamos a fins produtivos, cumprem uma importante função como redutores de carbono, contribuindo assim para o combate da emergência climática global. Os produtos derivados destas plantações mantêm o carbono capturado, ao mesmo tempo colaboram em outra dimensão urgente desta problemática, como é a necessidade de diminuir resíduos e avançar numa economia de caráter mais circular.

Neste sentido, os produtos de higiene e cuidado da Softys adquirem especial relevância enquanto provêm, em boa medida, de fibras naturais degradáveis e, da mesma maneira, reutilizáveis de maneira importante. Prova disso são as 500 mil toneladas de papel e papelão que reciclamos



Implementação da
Softys Water Challenge
em Lumaco, Região
da Araucanía, Chile.

anualmente nas empresas CMPC e que têm a Softys como um dos seus principais consumidores.

Definitivamente estamos falando de uma empresa que, como mencionei no começo, vive seu propósito de sustentabilidade a partir de suas tarefas produtiva e comercial até sua vinculação com a sociedade. A sustentabilidade, expressada de maneira simples, está na nossa natureza.

Gostaria de expressar especialmente umas palavras de reconhecimento aos colaboradores que formam a equipe da Softys. Seu profissionalismo, entrega, voluntariado e compromisso, particularmente na promoção do Softys Contigo e nestes comple-

xos tempos de pandemia e instabilidade econômica global, constituem a melhor demonstração de que o nosso propósito nasce do seu próprio sentimento.

Foi essa energia e disposição que nos permitiu, poucos meses após iniciada a pandemia, responder com qualidade e inovação à então emergente demanda por máscaras cirúrgicas para a proteção das pessoas. Iniciamos sua fabricação em tempo recorde e as colocamos de forma gratuita à disposição das autoridades do Chile, Brasil, Argentina, México e Peru.

Porque entendemos que as empresas temos uma obrigação a assumir como integrantes da sociedade e porque sabemos

por experiência que a melhor e mais eficiente forma de enfrentar os problemas comuns é mediante a colaboração público-privada, onde empresas, governos, organizações não governamentais e universidades, são capazes de unir-se e aportar a partir de seus âmbitos de conhecimento, as melhores soluções.

De nossa parte colocaremos o melhor de nossos esforços para inovar e contribuir para o cuidado das pessoas. Esse é o compromisso da Softys.

Muito obrigado!

Luis Felipe Gazitúa A.

Presidente das Empresas CMPC e Softys

"Definitivamente estamos falando de uma empresa que, como mencionei no começo, vive seu propósito de sustentabilidade a partir de suas tarefas produtiva e comercial até sua vinculação com a sociedade".



Inovando para
o seu cuidado

O melhor cuidado para
um amanhã melhor

Cuidando de nós mesmos,
para cuidar de você

Com você, no seu dia a dia e
em cada etapa de sua vida

Impactos positivos de em
nossa cadeia de valor

Aliados no desenvolvimento
das comunidades locais

Anexos



01



*Inovando para
o seu cuidado*

Enquanto empresa, vocês declararam ter um propósito de cuidado que os guia no dia a dia. Como é que se materializa esse propósito até os colaboradores, consumidores, clientes, fornecedores, comunidades locais e meio ambiente?

De fato, o nosso propósito na Softys é entregar o melhor cuidado no dia a dia, e em cada etapa da vida das pessoas, o que conseguimos através de marcas reconhecidas e queridas em toda a América Latina, chegando a mais de 500 milhões de consumidores.

Nossa Estratégia de Sustentabilidade para o período de 2020/2023 nos convida a fazer deste cuidado uma promessa para os nossos múltiplos grupos de interesse, partindo de um olhar de 360° de nossa forma de operar. Isto é materializado em 4 eixos de trabalho, *Cuidando de nós*, para *cuidar de você*, onde colocamos foco em nossas pessoas que são as que trabalham dia após dia para inovar por seu cuidado; gerar *impactos positivos em nossa cadeia de valor*, onde temos metas ambiciosas e compromissos ambientais, além de um modelo de excelência operacional que nos permite fazer mais com menos; *sermos aliados do desenvolvimento das comunidades locais*, o que hoje cobra uma força especial dado ao lançamento da Softys Contigo, como o novo projeto de investimento social para toda a região; e finalmente *estar contigo em seu dia a dia, e em cada etapa de sua vida*, eixo que consagra as ações e projetos que desenvolvemos com as nossas marcas, porque entendemos que também elas são forças para a mudança e nosso melhor veículo para levar esse cuidado a cada pessoa.

Olhando o ano de 2021, como avaliaria o ano para a Softys e quais foram as principais aprendizagens?

Qualificaria o ano de 2021 como um ano altamente desafiante. Como muito mercados, enfrentamos um ambiente de alta instabilidade e aumentos de custos sem precedentes no valor e na velocidade, o que somado à volatilidade dos mercados pelo efeito da pandemia, foi muito exigente para todos.

Devido a isso, tivemos que empregar todos os nossos esforços para enfrentar essas situações, sempre com o foco colocado no cuidado de nossas pessoas colaboradoras, em desenvolver uma cultura ágil que potencializasse ainda mais as novas modalidades de trabalho à distância, em fomentar a colaboração e principalmente aprender e incorporar essas aprendizagens em nossa forma de operar. Hoje posso dizer com certeza que estivemos à altura, o que gera um tremendo sentimento de orgulho do que somos capazes de conseguir juntos.

A dois anos do lançamento da Estratégia de Sustentabilidade da Softys, quais você acredita que tenham sido os principais fatos em âmbitos ambientais, sociais e de governança? Quais são hoje os principais desafios da Softys nesta matéria? Como você acha que se conecta hoje a sustentabilidade com o negócio?

A sustentabilidade é muito mais que um conceito: deve ser uma realidade para todos aqueles que fazem parte desta empresa e deve ser vivida na “primeira pessoa”. Neste sentido, a dois anos do lançamento da Estratégia de Sustentabilidade da Softys, vemos que isto tem penetrado em nossas pessoas colaboradoras, que entendem que tem uma função a cumprir, transformando-se em reais embaixadores neste âmbito.

Em paralelo, evidentemente ocorreram certos fatos que destaco com orgulho: o lançamento do nosso primeiro Relatório de Sustentabilidade; um tremendo trabalho desenvolvido com a Softys Water Challenge e o reconhecimento prestado pelas Nações Unidas a este programa pela sua capacidade de alavancar o ODS N° 6 Água e Saneamento; a criação de Políticas Corporativas nos âmbitos ASG – como a Política de Qualidade, Política de Abastecimento Responsável, entre outras – o reconhecimento dado pela *Hallbars* ao nosso Relatório de Sustentabilidade de 2020, destacado como o segundo melhor da indústria a nível mundial; o lançamento do Elite Embalagem de Papel, inovação que obteve o primeiro lugar no concurso “Lixo 0”, categoria consumo massivo; as certificações obtidas em nossas plantas da Colômbia e Uruguai, as que hoje valorizam mais de 95% de seus resíduos, entre outras tantas iniciativas.

Gonzalo Darraidou

► Gerente Geral
da Softys

EM PROFUNDIDADE COM:

A sustentabilidade é muito mais que um conceito: deve ser uma realidade para todos aqueles que fazem parte desta empresa e deve ser vivida na “primeira pessoa”.

O projeto “Softys +”, como nós denominamos esse plano, possibilitará que enfrentemos da melhor maneira os importantes desafios que depara o futuro, transformando-os em oportunidades

Entretanto, não há dúvida que o principal fato é irmos gerando esta cultura de sustentabilidade que seja vivido em primeira pessoa, que é, ao mesmo tempo, o nosso principal desafio para o futuro.

Como você sonha o ano de 2022 para a Softys? Quais serão os grandes desafios para o ano e quais os principais meios para consegui-los?

No ano de 2022 iniciaremos uma viagem na Softys com a intenção de conseguir uma transformação que nos permita alcançar e consolidar uma liderança sustentável. Nisto trabalharão mais de cem colaboradores de distintos Países e áreas, a partir de um olhar interdisciplinar que nos permita seguir aprofundando uma cultura ágil de fazer as coisas, onde a colaboração seja a norma.

O projeto “Softys +”, como nós denominamos esse plano, possibilitará que enfrentemos da melhor maneira os importantes desafios que depara o futuro, transformando-os em oportunidades. Temos a equipe para conseguir isso e a paixão por fazer as coisas bem feitas, pelo que não tenho a menor dúvida dos resultados que isto trará a cada um de nós e à nossa organização como um todo.

Sabemos que esta forma de ver é a que também assegura nossa própria sustentabilidade como empresa a longo prazo e que é esta visão de crescimento responsável a que consagra um melhor futuro para as gerações que estão por vir.

E especificamente em matéria de sustentabilidade, que expectativas você tem para o ano de 2022?

Penso que 2022 será um ano de consolidação de nossa gestão em matéria de sustentabilidade, onde deveremos ser testemunhas de importantes conquistas, em decorrência do trabalho que vem sendo desenvolvido desde 2020 na matéria e por conta do impulso dado pela nossa Estratégia de Sustentabilidade 2020/2023. Destaco aqui as transformações no âmbito de pessoas, que hoje nos permitem ser uma empresa mais ágil, mais colaborativa, mais resiliente; os projetos que veremos das nossas marcas, as que entendem e ativam seus propósitos e sua capacidade para gerar mudanças; as reduções no uso da água industrial que já estão ocorrendo em muitas de nossas plantas; o avanço que temos tido a respeito da valorização de resíduos, entre outras várias iniciativas.

Adicionalmente, será o ano do Softys Contigo, projeto de investimento social para toda a América Latina, onde colocamos o coração e a convicção de que poderemos chegar com mais cuidado para todos, através de 2 mil soluções de água e saneamento para os 8 Países onde mantemos operações industriais. A aliança com a TECHO até 2026 será nosso melhor veículo para conseguir esse sonho e não tenho dúvidas de que com sua experiência e com a motivação e envolvimento de nossos colaboradores como voluntários, conseguiremos tudo e mais do que sonhamos, chegando não somente a mais de 15.000 pessoas, como também transformar suas trajetórias de vida, tanto nossas como as das comunidades que nos acolhem.



Finalmente, que mensagem gostaria de entregar aos distintos stakeholders com este Relatório de Sustentabilidade de 2021?

Uma mensagem de ânimo e de esperança. Sem dúvida que temos vivido situações complexas, mas não tem crise que não venha com muita aprendizagem, e tenho certeza de que são justamente essas aprendizagens as que fazem da Softys uma organização muito mais forte, inovadora, que entende a importância de trabalharmos juntos: juntos para atingir nossas metas e objetivos, juntos para inovar pelo seu cuidado, juntos pela sustentabilidade.

Agradeço a todos aqueles que fazem parte desta grande empresa, e que mesmo sem sabê-lo, têm sido também peças fundamentais para entregar “o melhor cuidado, para um amanhã melhor”.



IDENTIFICAÇÃO

(2-1, 2-2, 2-3, 2-4, 2-5)

Razão Social: Softys S.A.

RUT: 77.460.467-7

Endereço: Rua Agustinas 1343,
Santiago, Chile.

Matriz: Empresas CMPC.

**Países de
operação
industrial:**

Argentina, Brasil,
Chile, Colômbia,
Equador, México,
Peru e Uruguai.

Telefone de contato:
+56 2 2441 2000

Site corporativo:
<https://www.softys.com>

Tipo de sociedade:
Sociedade Anônima de Capital
Fechado

Constituição:

Constituída produto da divisão da
sociedade CMPC Tissue S.A., por es-
critura pública outorgada na data de
1º de setembro de 2021, no Cartório
de Santiago do Sr. Luis Ignacio Man-
quehual Mery.

*Siempre innovando
para tu cuidado.*

Somos

(2-6, 2-7, 2-8)

**Somos uma empresa global, líder na
América Latina no desenvolvimento
de produtos e soluções para o cuidado
das pessoas, com marcas de higiene
pessoal e limpeza.**

Descubra mais sobre a
Softys em nosso vídeo
corporativo em



A Softys nasceu em **1980**

com a fabricação de produtos
tissue em Puente Alto, na Região
Metropolitana (Chile).

Conheça toda a história da
Softys no site web



Somos uma empresa CMPC

Fazemos parte das Empresas CMPC, uma empresa global com mais de 100 anos de trajetória na entrega de soluções sustentáveis sobre a base de recursos renováveis, através de três unidades de negócio:

Descubra mais sobre a CMPC no site corporativo em



A CMPC é proprietária, diretamente ou através de algumas de suas filiais, de 100% das ações da Softys.

Abaixo: Patrimônio Floresta da CMPC. Ao lado: Edifício Corporativo da CMPC em Los Angeles, Chile.



CMPC CELULOSA

Encarregada do patrimônio florestal da empresa. Produz e comercializa celulose e produtos derivados da madeira que são utilizados como matéria prima para outros produtos, por meio de soluções renováveis.



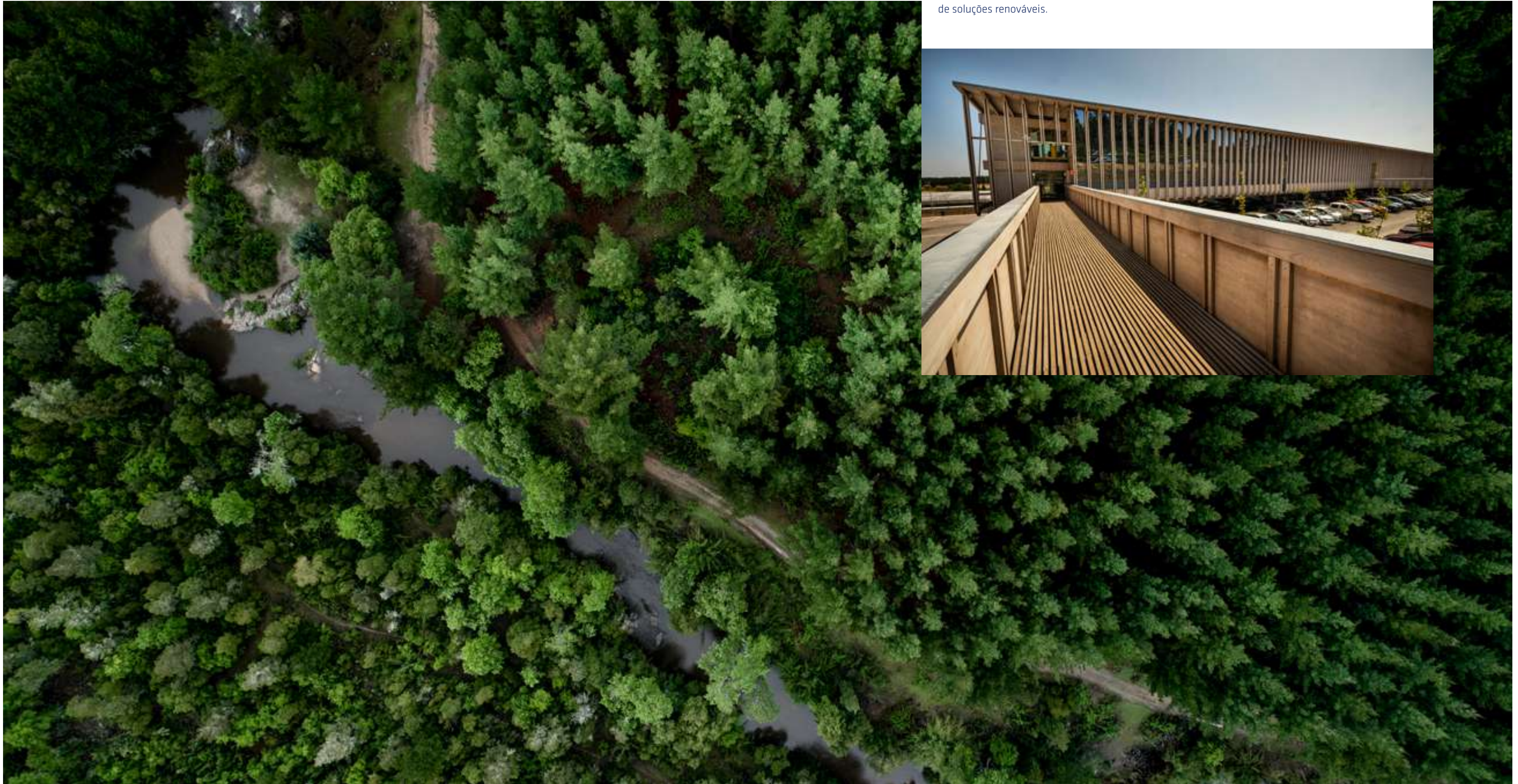
CMPC BIOPACKAGING

Gera soluções de embalagem e packaging de produtos através do uso de fibras naturais virgens ou recicladas, outorgando um transporte seguro até os seus clientes.



SOFTYS

Produz e comercializa produtos Consumer Tissue, Personal Care y Away From Home, para dar o melhor cuidado que as pessoas precisam em seu dia a dia e em cada etapa de suas vidas.



10.581
COLABORADORES
DIRETOS

3.562
CONTRATADOS

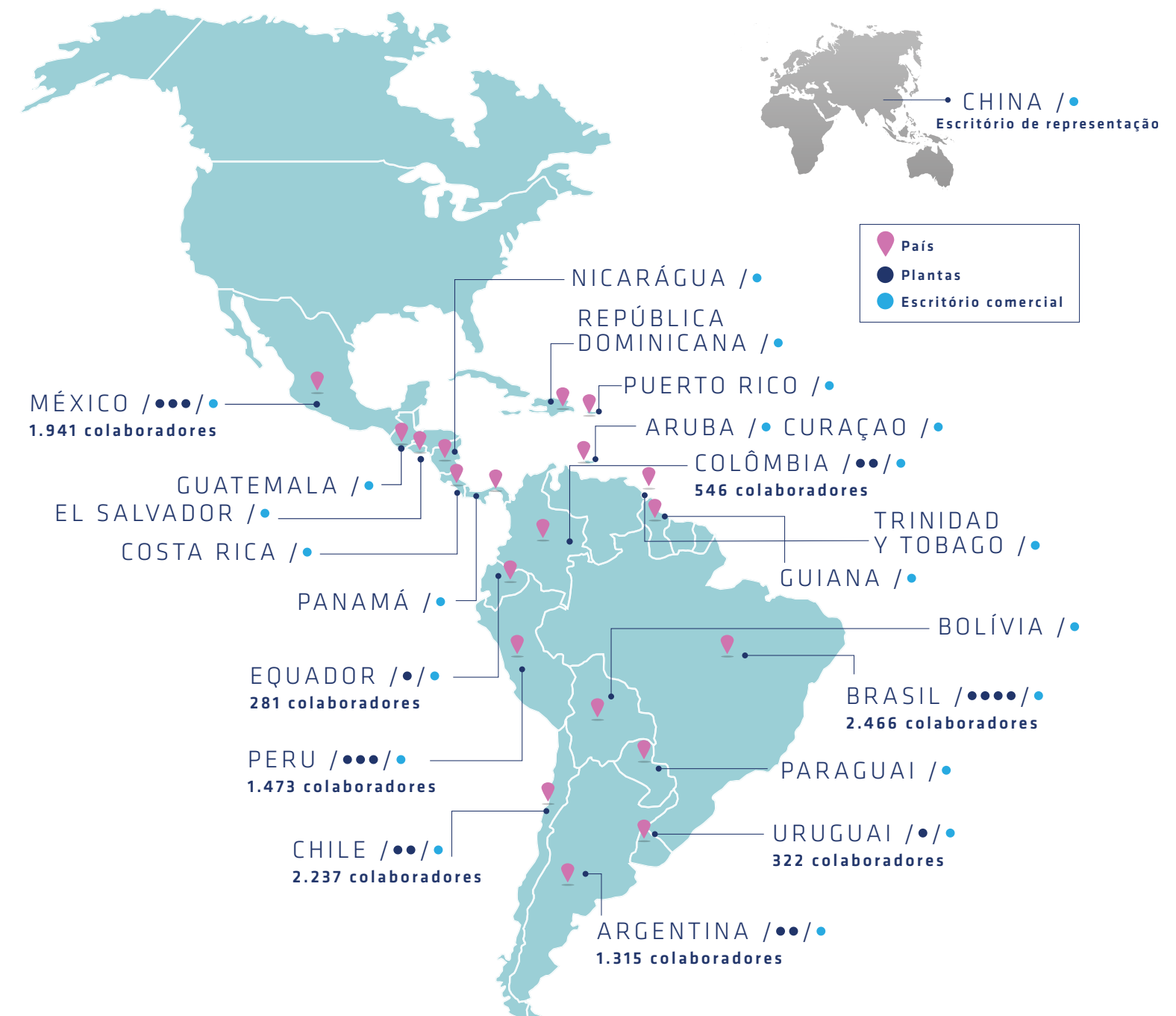
7.428
FORNECEDORES

Empresa Multilatina

A Softys se encontra entre os 5 maiores produtores da América Latina⁽¹⁾, sendo a Nº 1 em Consumer Tissue e a Nº 4 em Personal Care, chegando a mais de 500 milhões de consumidores.

Lorena Araneda,
colaborador da planta
Talagante, Softys Chile.

⁽¹⁾Fonte: Euromonitor.



Nota: Chile inclui ao corporativo.

8
PAÍSES DE
OPERAÇÃO
INDUSTRIAL

18
PLANTAS

22
ESCRITÓRIOS
COMERCIAIS E DE
REPRESENTAÇÃO



Visão
e propósito

O olhar que dá sentido
ao nosso trabalho
diário. Na foto Ana
María León,
Softys Corporativo.

[2-23, 2-24, 2-25, 2-26]

Nossas diretrizes estratégicas são baseadas em uma visão, um propósito, uma promessa para os nossos clientes e consumidores e uma proposta de valor para os nossos colaboradores.

A nossa proposta é ser uma empresa focada no cuidado, inovadora, rentável e que considera todos seus grupos de interesse no processo de tomada de decisões, o que guia nossa forma de operar como Empresa.

Visão: Na Softys buscamos desenvolver o máximo potencial de cada pessoa, conseguindo uma rentabilidade *benchmark* através de marcas inovadoras e do cuidado de nossos clientes, consumidores, colaboradores, fornecedores e parceiros estratégicos, as comunidades que nos acolhem e nosso meio ambiente, gerando um valor compartilhado e sustentável.

Esta visão se materializa em nosso Propósito Corporativo, o que nos mobiliza e orienta nossas decisões, ações e maneira de operar e nos permite inovar para o cuidado das pessoas.

Propósito: Desenvolver marcas que entreguem o melhor cuidado que as pessoas precisam no seu dia a dia, e em cada etapa de suas vidas.

É por isso que definimos três pilares para nossa marca corporativa, que contribuem para alcançar os desafios futuros, articulam nosso comportamento, conectando a sustentabilidade com nossa operação, nosso robusto trabalho na cadeia de fornecimento, o foco nas comunidades que nos acolhem e a proteção e o respeito pelo nosso lar comum.

Pilares da marca corporativa



**INOVAÇÃO EM
QUALIDADE**

Inovamos em processos e estratégias, colocando ênfase na melhoria contínua no aspecto tecnológico, pessoal e em torno às necessidades dos nossos consumidores.



**COMPROMISSO COM A
SUSTENTABILIDADE**

Cuidamos que todas as nossas ações estejam dentro do marco do respeito ao meio ambiente, a partir de uma robusta gestão do âmbito ambiental, social e econômico.



**ACESSIBILIDADE E PROXIMIDADE
PARA AS PESSOAS**

Temos a preocupação de estar sempre próximos e disponíveis para as pessoas e suas necessidades em todos os locais onde eles estejam a um valor conveniente às suas possibilidades.

Finalmente, e porque sabemos que tudo começa em casa, sustentamos uma proposta de valor de emprego: **“Cuidamos do que queremos. Fazendo o que nos cuida”**, a que reflete nosso foco em termos de cultura organizacional e nos permite fazer do cuidado um valor que se coloca em prática no dia a dia.

Compromissos Diferenciadores

01

Cuidado

O que nos guia e nos inspira é o cuidado das pessoas: nossos colaboradores, consumidores, clientes e o cuidado com o nosso meio ambiente. Acreditamos que através do cuidado se abrem novas oportunidades que permitam transformar vidas.

02

Confiança

Acreditamos e confiamos no talento e na capacidade de todos e de cada um dos integrantes da nossa equipe, e formamos ambientes que nos permitem alavancar esse potencial. Colaboramos entre nós e trabalhamos em equipe, porque juntos somos mais.

03

Transcendência

Com humildade e generosidade, trabalhamos para dar valor sustentável ao negócio, sabendo que em cada esforço e ação estamos moldando a Softys do futuro.

04

Alcance e excelência

Somos pessoas de ação na busca da excelência e adoramos o que fazemos. Somos corajosos para nos arriscar, com agilidade e disciplina, abrindo espaços para a inovação e a criatividade.

05

Integridade

Honramos nossa história e atuamos de maneira íntegra e transparente. Sempre.

Proposta de valor

Cuidamos do que queremos.

Fazendo o que nos cuida.

Esta proposta se baseia em cinco **Compromissos Diferenciadores**, os quais nos identificam e delimitam nossa atuação em todas as funções e geografias nas quais estamos presentes, fazendo da “Experiência Softys” uma constante em todos os momentos da vida laboral daqueles que integram a empresa.



Como tornamos realidade nossas diretrizes estratégicas?

Com este norte claro, na Softys definimos nosso Business Plan para 2020-2023, o qual nos permite alcançar o máximo desempenho, conseguindo o cuidado de nossos consumidores, colaboradores e do meio ambiente, **gerando valor sustentável para clientes e acionistas, através de uma rentabilidade eficiente e marcas com alta presença regional.**



Consumer Tissue



Desenvolvemos produtos à base de papel tissue, **material proveniente de fibras virgens e recicladas, a preços acessíveis por todos os nossos consumidores.** Entre nossos produtos, contamos com papéis higiênicos, guardanapos, lenços descartáveis, toalhas descartáveis, entre outros, os quais se destacam pela sua alta qualidade, suavidade, absorção e rendimento nas tarefas de higiene e limpeza, tanto da família como do lar.

Nossos principais canais de venda são os supermercados, farmácias, atacadistas, varejistas e distribuidores, e certamente, cada vez com maior força, os canais de *e-commerce*.

Consumer Tissue conta com quatro marcas regionais que estão presentes em toda a América Latina, mas também marcas locais que são comercializadas por País, como o Duetto, Ideal ou Sublime, entre outras.



Marcas regionais:



VOCÊ SABIA?

No Chile se diz “Toalha Nova” para as toalhas de papel. A marca teve tal crescimento que as pessoas usam o nome da marca como o nome da categoria do produto, o que nos orgulha.

*Elite, nossa marca
líder na América Latina,
e líder no coração de milhares
das famílias da região.*

Este ano lançamos os seguintes produtos:

Álcool em gel



Elite Eco² Papel higiênico com embalagem reciclável e biodegradável



Linha de sabonetes



Guardanapos em rolo, produto criado com base em um concurso de inovação interna de colaboradores



(2) Más de esta iniciativa en el capítulo 4 y capítulo 5.



Confort, marca de papel higiênico, foi a primeira registrada pela Empresa. Hoje é comercializada somente no Chile, onde nasceu. Na América Latina é comercializada sob a reconhecida marca Higienol.



Registra-se a marca Nova, junto com o início da fabricação de produtos tissue na planta Puente Alto. Um ano depois, é lançada a primeira Toalha Nova, de uma folha e em diferentes cores.



Pensando no bem-estar de todos os integrantes da família, desenvolvemos o OkPET, nova linha de produtos para o cuidado de nossos animais de estimação, a qual começou no Peru e Uruguai onde iniciamos com lençóis descartáveis absorventes e toalhas úmidas.



A marca Elite, presente nos oito Países de presença operacional da Softys, lançou o Elite Eco no Chile, o primeiro papel higiênico com embalagem 100% reciclável e biodegradável, iniciativa que se espera replicar em outras categorias e mercados.

1939

1980

2019

2020





A partir de
Personal Care,
entregando o melhor
cuidado em cada
etapa da vida
das pessoas.

Personal Care

Com o objetivo de entregar o melhor cuidado em proteção e autonomia nas categorias cuidado infantil, cuidado adulto e cuidado feminino, a nossa unidade de negócios Personal Care entrega a máxima proteção com marcas reconhecidas regionalmente, em cada etapa da vida das pessoas.

Nossos produtos: fraldas, absorventes femininos e produtos para a incontinência, entre outros, são distribuídos a supermercados atacadistas e varejistas, distribuidores, farmacêuticas e canais de e-commerce, entre outras plataformas.

Personal Care conta com três marcas regionais que estão presentes em toda a América Latina, mas também com marcas locais que são comercializadas por País, como Bebex, Brazil Plus e Soft Dreams.



Este ano lançamos os seguintes produtos:

Babysec
Pants
Super Premium



Absorvente Ladysoft
Power Flex (Diurna e
Noturna)



Cotidian Pants
Nocturno



Babysec entra na categoria de fraldas no Chile, momento a partir do qual conseguiu expandir sua presença comercial nos Países da América Latina, contando com um portfólio completo de produtos.



Entramos em uma nova categoria de produtos por meio da marca Ladysoft, cujo compromisso é o de cuidar e estar junto às mulheres, com absorventes, protetores diários e absorventes íntimos.



Nasce a nossa marca para a incontinência, a qual busca acompanhar e cuidar os nossos consumidores, fornecendo produtos que ofereçam segurança e proteção.

2001

2003

2005



Elite Profissional,
especialistas em fazer
do cuidado fora de
casa numa prioridade.



Sob o propósito de fazer do cuidado fora do lar
um motor de desenvolvimento para as empre-
sas e a sociedade, a Elite Professional oferece
higiene para todo tipo de instituições.

Contamos com papel higiênico,
toalhas de papel, lençóis
descartáveis médicos,
guardanapos, sabonetes,
dispensers, álcool em gel, linha
de limpeza, máscaras descartá-
veis, entre outros produtos.

Este ano lançamos os seguintes produtos:

Linha de limpeza com produtos para
o piso, desinfetantes, lava-louças e
limpeza industrial.



Away From Home

Nosso propósito, como unidade de negócio, é fazer do cuidado de fora do lar um motor de desenvolvimento e bem estar para as empresas e a sociedade. Nossos clientes -empresas e instituições- confiam em nossas soluções profissionais de higiene e limpeza e reconhecem os nossos produtos por seus atributos de qualidade, segurança, inovação e eficiência.

Temos uma robusta rede de distribuição, o que nos permite atender de maneira eficiente, confiável, oportuna e conveniente, hospitais, clínicas, restaurantes, hotéis, escritórios, aeroportos, centros comerciais e estabelecimentos educacionais, entre outros, em diversas indústrias.

Away From Home tem uma
marca que é comercializada de
maneira regional, mas também
uma que se comercializa de
maneira local, chamada Rendipel.



Sustentabilidade econômica

Na Softys sabemos que o que mobiliza uma organização não é somente a rentabilidade para seus acionistas, mas cumprir com as expectativas e necessidades de seus diversos grupos de interesses, por meio de um crescimento sustentável que integre uma visão de cuidado do planeta e das pessoas.

COLABORADORES E EMPREGOS

+2.070

NOVOS POSTOS DE TRABALHO
NA AMÉRICA LATINA DURANTE
O ANO DE 2021

6.820

COLABORADORES
CAPACITADOS.

EFICIÊNCIAS

MELHORIAS DA EFICIÊNCIA EM
FRALDAS PARA BEBÊS:

-91,4 bps.

VENDAS INOVAÇÃO

23,5%

DAS NOSSAS VENDAS SÃO
PROVENIENTES DE INOVAÇÕES.

COBERTURA E CAPILARIDADE

17.268

P&M EMPRESAS OFERECEM
PRODUTOS SOFTYS
POTENCIALIZANDO SEU
CATÁLOGO NA ARGENTINA.

18.409

P&M EMPRESAS OFERECEM
PRODUTOS SOFTYS
POTENCIALIZANDO SEU
CATÁLOGO NO CHILE.

APOIO A P&M EMPRESAS (CHILE)

COMPROMISSO DE
PAGAMENTO EM 7 DIAS A
P&M EMPRESAS
FORNECEDORAS.

5 DIAS É O TEMPO DE
PAGAMENTO A
FORNECEDORES QUE
SEJAM P&M EMPRESAS
NO CHILE.

824

FORNECEDORES QUE
SÃO P&M EMPRESAS
BENEFICIADOS.

CAPEX

INVESTIMENTO SUSTENTADO
AO LONGO DO TEMPO COM
FOCO NA SUSTENTABILIDADE:

11,4%

DO TOTAL CAPEX 2021.

INVESTIMENTO SUSTENTADO
COM FOCO NA GESTÃO
DE RISCOS:

7,2%

DO TOTAL CAPEX 2021.



Resultados do negócio

Em 2021 as vendas aumentaram 6% em comparação com o ano de 2020, totalizando 2,196 bilhões de dólares. Os volumes de venda de papel tissue diminuíram 1% em relação ao ano anterior, o que pode ser explicado pelos menores volumes de venda no Peru (-9%) e na Argentina (-7%), o primeiro relacionado com uma diminuição do mercado de tissue, somado à perda de participação de mercado decorrente de um ambiente mais competitivo e o segundo devido ao maior consumo de papel dentro do lar pelos confinamentos associados à pandemia de 2020. Os volumes de venda dos produtos de cuidado pessoal aumentaram em 5% o que se atribui às maiores vendas de fraldas descartáveis no Brasil (+13%) e lenços umedecidos no Chile (+12%) e no Peru (+54%).

Anualmente, os preços de venda de papel tissue e produtos de cuidado pessoal aumentaram 5% e 3% respectivamente, o que está relacionado com preços mais altos em moeda local, compensados pela depreciação destas moedas.

O EBITDA acumulado em 31 de dezembro de 2021 alcançou USD 181,35% menor do que no ano de 2020, principalmente relacionado com maiores custos operacionais atribuídos ao aumento de preço das matérias primas, incluindo celulose, reciclados e insumos de produtos de cuidado pessoal, e maiores gastos de administração, os quais não puderam ser repassados aos preços. Tudo isso se contrapôs ao aumento de vendas do período, dado um aumento nos volumes e nos preços médios.

Durante o ano de 2021, também foram registrados USD 14 milhões em custos e despesas associados ao Covid-19, em comparação com os USD 26 milhões gastos em 2020.

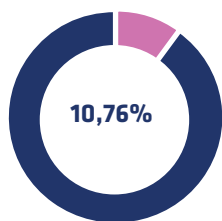


2.196.000
TOTAL DE INGRESOS
(miles de USD)
(2.068.000 em 2020)



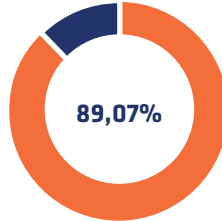
Geramos valor para nossos grupos de interesses

(201-1)



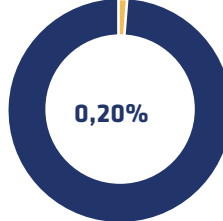
COLABORADORES

(milhares de USD)
236.276 em 2021



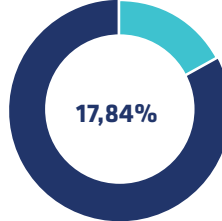
FORNECEDORES E
CONTRATADOS

(milhares de USD)
1.955.104 em 2021



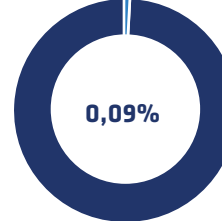
GOVERNOS
LOCAIS

(milhares de USD)
4.479 em 2021



FINANCISTAS

(milhares de USD)
391.553 em 2021



DOAÇÕES

(milhares de USD)
1.905 em 2021

Pago de Impuestos

Contribuímos com a economia local através do pagamento de impostos nos territórios onde mantemos operações. Durante 2021, esse valor foi de USD 17.052.

464
(milhares de USD)
ARGENTINA
(17 em 2020)

-
(milhares de USD)
EQUADOR
(- em 2020)

447
(MILHARES DE USD)
BRASIL
(1.483 em 2020)

2.544
(MILHARES DE USD)
MÉXICO
(2.885 em 2020)

3.532
(MILHARES DE USD)
CHILE
(12.913 em 2020)

5.637
(MILHARES DE USD)
PERU
(6.139 em 2020)

4.220
(MILHARES DE USD)
COLÔMBIA
(3.576 em 2020)

208
(milhares de USD)
URUGUAI
(378 em 2020)

Fonte: Administração Corporativa Softys.

Nota 1: No caso de Chile foi gerado um menor pagamento de impostos com relação a 2020, já que as sociedades deste país se encontravam em situação de prejuízo tributário. No Brasil é devido à queda do resultado tributário na Sepac, enquanto na Argentina o aumento se deve à integração do imposto de bens pessoais ao cálculo.
Nota 2: Todos os Países consideram o imposto de renda, a Argentina também inclui o imposto de bens pessoais, no Brasil a contribuição social e finalmente no Equador e no Uruguai, integram o imposto patrimonial.
Nota 3: O Equador não pagou imposto de renda porque apresentou perdas tributárias.

Participação média de mercado (%)



CONSUMER TISSUE

42,0
ARGENTINA
(42,1 em 2020)

12,9
EQUADOR
(15,8 em 2020)

17,1
BRASIL
(16,8 em 2020)

13,0
MÉXICO
(12,8 em 2020)

68,1
CHILE
(67,2 em 2020)

46,2
PERU
(50,2 em 2020)

10,2
COLÔMBIA
(9,7 em 2020)

79,1
URUGUAI
(79,2 em 2020)



PERSONAL CARE

21,1
ARGENTINA
(19,8 em 2020)

8,2
EQUADOR
(8,8 em 2020)

9,8
BRASIL
(8,2 em 2020)

1,7
MÉXICO
(2,1 em 2020)

30,8
CHILE
(31,1 em 2020)

32,8
PERU
(30,9 em 2020)

3,5
COLÔMBIA
(3,4 em 2020)

61,0
URUGUAI
(58,0 em 2020)

Fonte: Áreas de Marketing.

Nota 1: A informação de Consumer Tissue corresponde a papel higiênico e provém da Nielsen NRI. Foi realizada uma correção dos dados de 2020 e foi incluída a Sepac nos dados do Brasil.

Nota 2: A informação de Personal Care corresponde a fraldas de bebê. Para os Países Argentina, Brasil, Chile, Colômbia, e Peru a informação provém da Nielsen, a do Equador da Kantar, o México tem uma estimativa da Scantrack + Iscarm e a do Uruguai provém da ID Retail. Foi realizada também uma correção das cifras da Argentina, Brasil e Chile de 2020 por um reprocesso das bases da Nielsen.



Desempenho comercial e financeiro

2.196

(milhões de dólares)

VENDAS
(2.068 em 2020)

193

(milhões de dólares)

EBITDA
(277 em 2020)

986

(milhões de dólares)

PATRIMÔNIO
(1.056 em 2020)

1.431

(milhões de dólares)

DÍVIDA
(1.515 em 2020)

2.417

(milhões de dólares)

ATIVOS
(2.572 em 2020)

**Volumen
de venta**



704

(mil toneladas)

CONSUMER TISSUE
(820 em 2020)



7.774

(mil unidades)

PERSONAL CARE
(7.303 em 2020)



Gonzalo Darraidou,
Gerente Geral de Softys,
junto a Luis Delfim de
Oliveira, Diretor Geral da
Softys Brasil, no Rio
de Janeiro.

A Softys consolida sua liderança no Brasil com a aquisição da Carta Fabril

Em 1º de junho assumimos a direção da Carta Fabril com o desafio de consolidar sua posição de liderança no setor da higiene pessoal no Brasil. Com esta união, a Softys no Brasil agora conta com 4.000 colaboradores, uma capacidade de produção de 370.000 toneladas/ano de papel para produtos de higiene e quase 6 bilhões de unidades de produtos de cuidado pessoal. As duas fábricas da Carta Fabril, em Goiás e no Rio de Janeiro, com capacidade de produzir 100.000 toneladas/ano de papel para higiene pessoal, somam-se às da Softys Brasil em São Paulo e Pernambuco, além da do Paraná, através da Softys Sepac, adquirida em 2019.

Agora contamos também com as marcas de papel higiênico Cotton e Deluxe, Baby Looney Tunes e Looping de fraldas para bebês, absorventes femininos Diana, fraldas para adultos Bem-Estar e as marcas de lenços e guardanapos de papel Coquetel, Social Clean e Gran Finale. Fundada em 1921, a Carta Fabril ganhou grande expressão ao longo dos anos no mercado de higiene e cuidado pessoal. A empresa foi adquirida pelo preço de BRL 1,138 bilhões em outubro de 2021, com a aprovação do CADE em maio de 2022.

Planta Anápolis, Carta
Fabril, que se integra à
grande família Softys.

Conselho

(2-9, 2-11, 2-12, 2-13, 2-15, 2-16)

**01. LUIS FELIPE
GAZITÚA ACHONDO**
Presidente

Engenheiro comercial
Idade: 66 anos
Rut: 6.069.087-1
Nomeação: 2016
Experiência: Presidente
das Empresas CMPC

**02. FRANCISCO
RUIZ-TAGLE EDWARDS**
Diretor

Engenheiro comercial
Idade: 58 anos
Rut: 7.052.877-0
Nomeação: 2016
Experiência: CEO
das Empresas CMPC

**03. BERNARDO
MATTE IZQUIERDO**
Diretor

Advogado
Idade: 38 anos
Rut: 15.637.711-2
Nomeação: 2016
Experiência: Diretor
de Empresas

**04. JORGE
LARRAÍN MATTE**
Diretor

Engenheiro comercial
Idade: 46 anos
Rut: 10.031.620-K
Nomeação: 2016
Experiência: Diretor das
Empresas CMPC

**05. PABLO
TURNER GONZÁLEZ**
Diretor

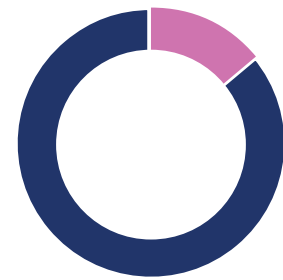
Engenheiro comercial
Idade: 62 anos
Rut: 7.056.349-5
Nomeação: 2016
Experiência: Diretor das
Empresas CMPC e outras
empresas.

**06. WASHINGTON
WILLIAMSON BENAPRÉS**
Diretor

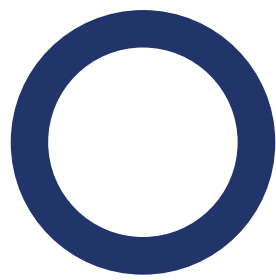
Engenheiro comercial
Idade: 72 anos
Rut: 14.169.037-K
Nomeação: 2021
Experiência: Ex-Gerente Geral
da CMPC Celulosa



Diversidade do Conselho de Administração



GÊNERO
14% mulheres
86% homens



NACIONALIDADE
100% chilenos

Os impactos na economia, meio ambiente e nas pessoas são revisados pelo Conselho de Administração e administrados pelos Gerentes da organização.

Nosso Conselho de Administração está formado por 7 integrantes, reeleitos em abril de 2019 por um período de três anos. Dentro de suas responsabilidades está o planejamento estratégico da Softys, o plano anual de negócios, acompanhamento do nosso *Business Plan* e orçamento para a sua execução.

ou contrato, este deverá ser aprovado previamente pelo Comitê de Diretores. Somente no caso de contar com essa autorização, o acordo poderá ser executado.

(2-10; 2-17; 2-18)

Os impactos na economia, meio ambiente e nas pessoas são revisados pelo Conselho de Administração e administrados pelos Gerentes da organização. Toda preocupação crítica é comunicada, seja através das sessões do Conselho de Administração ou de instâncias de acompanhamento periódicas.

O Conselho de Administração é designado pela Assembleia de Acionistas da Softys S.A. e não tem avaliação de desempenho. Durante o ano de 2021, o Conselho de Administração recebeu uma capacitação em matéria de Livre Concorrência, em uma sessão extraordinária especialmente convocada e destinada para este fim, ministrada no dia 21 de outubro de 2021 por Elisa Mariscal, Doutora em Economia pela Universidade da Califórnia e ex-editora da publicação *Competition Policy International*, e Esteban Greco, ex-Presidente da Comissão Nacional de Defesa da Livre Concorrência na Argentina.

Durante o ano de 2021, nossa matriz atualizou as Políticas de Governança Corporativa, estabelecendo novas diretrizes para garantir o correto funcionamento dos órgãos de Governança de todos os negócios. Nesse sentido, conforme a Lei chilena nº 18.046, se um Diretor tiver um conflito de interesse ou como representante de outra pessoa num acordo, ato



Sessões do nosso Conselho de Administração

Ocorrem sessões uma vez por mês de maneira ordinária.

...

Realiza sessões extraordinárias cada vez que seja requerido.

...

Comparecem às sessões do Conselho de Administração o Gerente Geral, o Gerente de Administração e Finanças Corporativo e o Gerente Legal, Assuntos Corporativos e de Sustentabilidade.

...

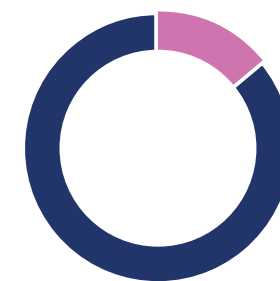
Além disso, os membros do Conselho de Administração reúnem-se periodicamente com o Gerente Geral, os Gerentes Gerais dos Países e Gerentes Corporativos.

No início de 2022 concluiu o período de Verónica Edwards Guzmán como Diretora da Softys, que decidiu não se recandidatar ao cargo por razões de caráter pessoal. O Conselho de Administração da Softys agradeceu de maneira especial o valioso aporte oferecido à Empresa nos 6 anos em que desempenhou o cargo, em um período que foi particularmente desafiador para a Softys, junto com o desejar-lhe muito sucesso em todos os âmbitos de suas atividades profissionais e pessoais.



Verónica Edwards
Guzmán

Faixa etária



▼
14%
30-39 ANOS



▼
14%
40-49 ANOS



▼
14%
50-59 ANOS



▼
58%
60-69 ANOS

Equipe Executiva

Durante o ano de 2021 realizamos uma reorganização que nos permitirá implementar uma evolução do modelo operacional, acelerar a agenda de crescimento, implementando uma nova organização que garanta o desenvolvimento correto dos cinco pilares estratégicos para fortalecer uma visão clara e vigente de onde vamos e o que pretendemos conseguir para agilizar e movimentar a organização para antecipar oportunidades, tomar melhores decisões, criando maior valor ao negócio e permitindo o desenvolvimento de novas capacidades tecnológicas, digitais e analíticas que sirvam melhor aos nossos mercados agora e no futuro.

Da esquerda para a direita na fila de cima: José Miguel Porraz, Pedro Muzzio, Cristóbal Somarriva e Alfredo Bustos.
Da esquerda para a direita na fila de baixo: Ronald Strodthoff e Rafael Schmidt.



Da esquerda para a direita: Felipe Arancibia, Gonzalo Darraidou, Maye Alessandrini, Jorge Valdivieso e Nicole Sansone.



GONZALO DARRAIDOU
Gerente Geral
Engenheiro comercial
Chileno
60 anos
Rut: 8.808.724-0
Nomeação: 01/12/2015

Gerentes Corporativos

01 FELIPE ARANCIBIA
Gerente de Administração e Finanças Corporativas.

02 PEDRO MUZZIO
Gerente de Desenvolvimento Industrial e Supply Chain Corporativo

03 CRISTÓBAL SOMARRIVA
Gerente Legal, Assuntos Corporativos e Sustentabilidade

04 MAYE ALESSANDRINI
Gerente de Pessoal e Organização Corporativa

05 PEDRO URRECHAGA
Gerente de Transformação Corporativa

06 JORGE VALDIVIESO SCOTT
Gerente Mo-A e Inteligência do Negócio Corporativo

07 RAFAEL SCHMIDT
Gerente Geral Região Andina e Rio da Prata

Gerentes de Negócios

01 RONALD STRODTHOFF
Gerente da Unidade de Negócio Tissue Corporativo

02 NICOLE SANSONE
Gerente da Unidade de Negócio Personal Care Corporativo

03 JOSÉ MIGUEL PORRAZ
Gerente da Unidade de Negócio Away From Home Corporativo



PEDRO URRECHAGA
*Gerente geral
de ARP e Gerente
de Transformação
desde 2022.*

01 MARIANO PAZ
Gerente Geral Softys Uruguai

02 ANDRÉS ORTEGA
Gerente Geral Softys Peru

03 JUAN LA SELVA
Gerente Geral Softys Argentina

04 EDUARDO ARCOS
*Gerente Geral Softys Colômbia
e Softys Equador*

Durante o ano de 2021, Pedro Urrechaga deixou a Gerência do Cluster Andino e Río de la Plata (ARP) para assumir a Gerência de Transformação da Softys. Após esse período sob seu comando, Peru e Colômbia foram premiados com a primeira e a segunda versão da Copa Softys, que premia as operações pelo melhor desempenho integral, com um importante foco na sustentabilidade. Também foi possível fortalecer e consolidar uma dinâmica de trabalho nos países da Região, em uma busca constante de sinergias e boas práticas. Com certeza Rafael Schmidt, o novo Gerente da referida região, continuará nessa trajetória de sucesso. A equipe agradece a gestão de Pedro e lhe deseja sucesso no caminho para a transformação que a Softys empreende sob a sua liderança, no qual continuarão a acompanhá-lo e a apoiá-lo.

Nota: Durante o ano de 2021, Andrés Ortega passou a ser o Gerente Geral da Softys Peru e Eduardo Arcos ficou com o cargo de Gerente Geral da Softys Colômbia e Softys Equador.



Chile

Gerentes de Países

01 SEBASTIÁN REYES
Gerente Geral Softys Chile

02 LUIS DELFIM DE OLIVEIRA
Diretor Geral Softys Brasil

03 RENATO TYSKI ZAPSZALKA
Diretor Geral Softys Sepac

04 GUSTAVO SCHMIDT
*Director Geral México, Centroamérica
e Caribe*



Brasil



Sepac



México

Nossos Comitês

Comitê Excelência Softys: programado semanalmente, participa o Gerente Geral e seus subordinados diretos.

Comitê de Coordenação Softys: realizado duas ou três vezes por ano, por 5 dias, é integra pelo Gerente Geral, os Gerentes Corporativos e Gerentes Gerais dos países.

Comitê de Conformidade Softys: instância que nos permite zelar pelo cumprimento das normas de defesa da livre concorrência dentro da Empresa. Está integrado por um Diretor da Softys, um Diretor da CMPC, o Fiscal Corporativo da CMPC e o Gerente Legal Corporativo da Softys. Também comparece às reuniões deste Comitê a Oficial de Conformidade da Softys.

Comitê de Sustentabilidade Softys: instância que acompanha e monitora os avanços da Estratégia de Sustentabilidade 2020/2023, a partir de uma revisão estratégica dos distintos temas materiais ASG da empresa.

Comitê de Riscos Softys: instância na qual é verificado o Programa de gestão de riscos, com a participação do Gerente Geral, Gerente de Administração e Finanças Corporativo e o Gerente Jurídico, Assuntos Corporativos e Sustentabilidade; que tem sessões duas vezes por ano.

Comitê de Inclusão e Diversidade: Focado nos três pilares definidos por P&O para esta temática: mulheres, pessoas com necessidades especiais e cultura multilíngua. Conta com membros executivos da Softys e representatividade dos Países.

Nossos executivos, também participam de diversos Comitês de nossa Matriz CMPC, tais como: Comitê de Administração, Comitê Estratégico de TI, Comitê de Planejamento Financeiro, Comitê de Auditoria Interna, Comitê de Gestão de Riscos, Comitê de Sustentabilidade e Comitê de Assuntos Corporativos, entre outros⁽³⁾.

Si quiser saber mais do Comitê de Sustentabilidade Corporativo, vá ao capítulo 2 do documento página 63.

⁽³⁾Para revisar os comitês da CMPC, dirigir-se à seção de Gobierno Corporativo de la web de CMPC.

02



*O melhor cuidado
para um amanhã melhor*



Rafael Schmidt

► Gerente Geral da
Região Andina e
Río de la Plata

EM PROFUNDIDADE COM:

"O maior desafio estará em ter a capacidade de enfrentar e nos adaptarmos de maneira ágil às mudanças constantes que ocorrem em nosso meio".

O que é para você uma empresa sustentável? Que olhar deve ter uma organização para realmente fazer da sustentabilidade um eixo estratégico? E finalmente, como deve ser conectada a sustentabilidade com o negócio?

Para mim uma empresa sustentável é aquela que gera um impacto positivo na forma em que desenvolve sua atividade ou negócio, garantindo, assim, um desenvolvimento integral a longo prazo, portanto, uma empresa que quer tê-lo como eixo estratégico, deve colocar o seu olhar na pessoas, comunidades e meio ambiente no qual está inserido, buscando conhecê-los e entender suas necessidades, motivações, aspirações e expectativas, o que lhe permitirá envolver-se e contribuir, sendo um fator de desenvolvimento para todos eles.

Em relação ao percurso específico da Softys nessa matéria, o que você destacaria? Quais são os grandes marcos destes últimos dois anos?

A Softys é uma empresa que desde sempre tem buscado contribuir para o desenvolvimento e o bem-estar de seus colaboradores, consumidores e com as comunidades onde opera, desenvolvendo suas operações com os maiores padrões de segurança e gerenciando seu impacto no meio ambiente. Entretanto, nos últimos anos, isto tem sido potencializado com diversos marcos que dão uma amostra dos importantes avanços nesta matéria, entre os quais gostaria de destacar alguns como o lançamento de nossa Estratégia de Sustentabilidade 2020/2023; o lançamento de nosso primeiro Relatório de Sustentabilidade em finais de 2020, o qual, assim como todos

os que publicamos posteriormente, releva de maneira integral o trabalho e os avanços que temos tido como empresa no âmbito social, ambiental e de governança.

Assim também, outro passo relevante nesta matéria foi o desenvolvimento e o lançamento de nossa Política de Relacionamento Comunitário, a qual dá um quadro claro e estratégico de nosso compromisso de construção de valor compartilhado com as comunidades vizinhas às nossas operações; e finalmente, algo que nos tem dado muito orgulho, que foi o lançamento realizado há poucas semanas do projeto Softys Contigo, uma iniciativa que fecha uma aliança com TECHO nos 8 Países da América Latina onde operamos, o qual nos permitirá chegar com soluções de acesso a água e saneamento para milhares de famílias que hoje carecem deste serviço.

Pensando nos principais desafios globais, quais você considera que são as principais oportunidades e riscos para a Softys?

O maior desafio estará em ter a capacidade de enfrentar e nos adaptarmos de maneira ágil às mudanças constantes que ocorrem em nosso meio. A oportunidade para a Softys está em como nos antecipamos a estas mudanças para, de maneira criativa, ir adaptando nossos processos, maneiras de operar, produtos e soluções, e assim atender a estas mudanças. Além disso, como empresa, temos um papel na sociedade, o que nos obriga a nos envolvermos e assim contribuir para a solução aos desafios que estas mudanças causam.

No seu ponto de vista, quais são hoje as tendências em matéria de sustentabilidade e como você vê a Softys com relação a elas?

Eu acho que um sério desafio para o desenvolvimento sustentável será o acesso e gestão eficiente da água. A crise climática e seu efeito sobre a escassez de recursos hídricos em partes do planeta é um desafio que deveremos enfrentar e que, como empresa temos abordado através de importantes investimentos em todas as nossas plantas, além de um ambicioso compromisso: reduzir em 40% o nosso uso industrial de água até 2025.

Como você sonha o ano de 2022 em matéria de Sustentabilidade?

Creio que estamos avançando de maneira relevante em diversos temas que mostram nosso compromisso real de fazer da Softys uma empresa comprometida com a Sustentabilidade. Nesta linha,

vejo um ano de 2022 muito intenso, onde continuamos desenvolvendo com entusiasmo os planos estabelecidos. Este ano teremos novas operações tornando-se operações “zero resíduos”, como o Uruguai que recentemente conseguiu a certificação somando-se à Colômbia. Continuaremos inovando em produtos mais sustentáveis, como a embalagem de papel que nos permita chegar aos nossos consumidores com um produto com um menor impacto ao meio ambiente. Adicionalmente, este ano de 2022 veremos cumprido o sonho de poder construir, juntamente com centenas de colaboradores da Softys e a TECHO, as primeiras soluções de acesso a água e higiene no Equador, México, Brasil e Chile, onde a função de todos aqueles que trabalham na Softys será fundamental, já que seremos nós, através do voluntariado, que iremos juntos às comunidades para fazer disto uma realidade.

"A sustentabilidade é parte central da forma como queremos fazer a empresa e isto está sendo construído entre todos aqueles que trabalhamos na Softys. Cada decisão que tomemos deve contemplar na análise o impacto que possa ter nas pessoas, colaboradores, consumidores, clientes, meio ambiente e comunidades onde estamos presentes".



Finalmente, que mensagem gostaria de deixar aos colaboradores da Softys e aos leitores deste Relatório de Sustentabilidade?

Dizer-lhes que, como empresa, temos uma função muito importante na sociedade, portanto, convido a todos a serem parte ativa do trabalho que vem sendo desenvolvido. A sustentabilidade é parte central da forma como queremos fazer a empresa e isto está sendo construído entre todos aqueles que trabalhamos na Softys. Cada decisão que tomemos deve contemplar na análise o impacto que possa ter nas pessoas, colaboradores, consumidores, clientes, meio ambiente e comunidades onde estamos presentes, buscando sempre ter um impacto positivo, motivado pelo nosso propósito e dentro do nosso âmbito de ação.



Marco Estratégico

Nosso trabalho e gestão em matéria de sustentabilidade marcado é moldado conforme as principais diretrizes, padrões e normativas internacionais, contribuindo assim, de maneira mancomunada, para o desenvolvimento sustentável.



Usina de Cadeiras,
Softys Brasil.

	Aderimos ao Pacto Global, entidade que define os 10 princípios universais em matéria de direitos humanos, relações trabalhistas, meio ambiente e anticorrupção.	
	Elaboramos nosso Relatório de Sustentabilidade sob o padrão global de Reportabilidade para a informação ambiental , social e de governança (ASG), que busca a compatibilidade no tempo em uma organização e entre organizações.	
	Estamos comprometidos com a Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas, contribuindo para os objetivos de Desenvolvimento Sustentável, chamado universal à ação para colocar fim à pobreza, proteger o planeta e melhorar a vida e o bem-estar das pessoas.	
	Estamos alinhados à OMS , organização que fornece assistência humanitária aos necessitados, protegendo os direitos humanos e defendendo o direito internacional.	
	Somos guiados pelos padrões trabalhistas da OIT , organização que promove a justiça trabalhista e estabelece normas e políticas para promover o trabalho decente.	

	Contamos com certificações de cadeia de custódia para promover uma gestão ambientalmente racional, socialmente benéfica e economicamente próspera dos bosques.	
	Certificamos nossos processos de gestão de energia sob a norma ISO 50001 , que ajuda a realizar melhorias contínuas e sistemáticas do rendimento energético.	
	Implementamos sistemas de gestão ambiental , com esta norma que nos permite identificar e gerenciar os impactos ambientais gerados.	
	Utilizamos a norma para orientar a implementação dos sistemas de gestão de saúde e segurança nas operações para proteger os trabalhadores, contratados e visitantes de acidentes e doenças do trabalho.	
	Trabalhamos em sistemas de gestão para ser uma empresa lixo zero , promovendo a economia circular através do projeto de instrumentos para a gestão integral dos resíduos sólidos.	
	Criamos o selo Safe Guard para a saúde, proteção e higiene nas empresas, fornecendo suporte na implementação de processos de segurança, saúde e higiene.	



Nossos temas materiais são gerenciados com base em princípios e normas internacionais.



- » Ética e integridade
- » Inclusão e diversidade
- » Conciliação trabalhista
- » Salud y seguridad laboral
- » Água
- » Emissões
- » Energia
- » Resíduos
- » Materiais e embalagens



- » Saúde e Segurança
- » Experiência de clientes e consumidores
- » Relacionamento comunitário
- » Qualidade e segurança em produtos



- » Relacionamento comunitário
- » Materiais e embalagens



- » Ética e integridade
- » Inclusão e diversidade
- » Talento
- » Saúde e Segurança
- » Ética publicitaria
- » Água
- » Emissões
- » Energia
- » Resíduos
- » Materiais e embalagens



- » Água
- » Emissões
- » Energia
- » Resíduos
- » Materiais e embalagens



- » Energia



- » Ética e integridade
- » Inclusão e diversidade
- » Talento
- » Saúde e Segurança
- » Desenvolvimento local
- » Água
- » Emissões
- » Energia
- » Resíduos
- » Materiais e embalagens
- » Abastecimiento responsable



- » Saúde e Segurança



- » Experiência de clientes e consumidores



- » Resíduos
- » Materiais e embalagens



- » Inclusão e diversidade
- » Talento
- » Conciliação trabalhista
- » Saúde e Segurança
- » Abastecimiento responsable



- » Experiência de clientes e consumidores
- » Relacionamento comunitário

Nota: Os temas materiais serão abordados em profundidade na página 70.

Nossa contribuição para os ODS

Nossa Estratégia de Sustentabilidade 2020/2023 busca contribuir com a realização de seis Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da Agenda 2030, os quais se conectam 100% com nosso propósito corporativo e nossa promessa de entregar “o melhor cuidado, para um melhor amanhã”.

A elaboração de nossa Estratégia de Sustentabilidade 2020/2023 tem em suas bases nossa contribuição decidida aos **17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)** da Agenda 2030 da Organização das Nações Unidas (ONU), chamado universal a todos os setores – governamentais, públicos e privados – à ação para colocar fim à pobreza, proteger o planeta e melhorar a vida e o bem-estar de cada pessoa no mundo, sendo um desafio para todos os atores, incluída nossa organização.

OBJETIVOS DE DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL



Quer saber mais sobre os ODS?



Nesta linha, como organização, focamos nossa contribuição em 6 ODS que se conectam especialmente com o nosso propósito corporativo, mesmo quando sabemos que nosso trabalho também impacta tangencialmente outros ODS, já que o desenvolvimento sustentável é holístico em si mesmo.



Estratégia de Sustentabilidade Softys

(2-22)

Nossa Estratégia de Sustentabilidade 2020/2023 permeia toda a organização por meio de projetos que unem eficiência e diminuição de custos com benefícios sociais e ambientais, através dos quais buscamos materializar nossa promessa e compromisso de entregar o “melhor cuidado para um melhor amanhã”.



Este plano está enquadrado na Estratégia de Sustentabilidade Corporativa das Empresas CMPC e nos permite gerenciar adequadamente nossos temas materiais ambientais, sociais e de governança, definindo focos concretos de trabalho, unindo esforços e contribuindo de maneira decidida para alcançar nossas metas.

Estratégia Corporativa de Sustentabilidade

01

Cuidando de nós, para cuidar de você

Existimos para as pessoas, as acompanhamos e cuidamos em seu dia a dia e em cada etapa de sua vida, cuidado que começa por nossos colaboradores e colaboradoras.

02

Em seu dia a dia e em cada etapa de sua vida

Para fornecer o melhor cuidado aos nossos clientes e consumidores agimos baseados em princípios éticos e transparentes que sob procedimentos e protocolos concretos de qualidade e inovação, proporcionam relações duradouras e de confiança.

03

Impactos positivos em nossa cadeia de valor

Somos responsáveis pela pegada que produzimos, por isso trabalhamos com todos os atores da nossa cadeia de fornecimento para contribuir ativamente para a redução e mitigação dos impactos que causamos ao planeta.

04

Aliados no desenvolvimento das comunidades locais

Buscamos criar um relacionamento proativo, próximo e de confiança mútuas. Para isso potencializamos o desenvolvimento de nossas comunidades locais através de planos e projetos que forneçam o melhor cuidado.



Contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Saúde e bem-estar

Um ODS que está no coração da Softys, o que se expressa em nosso propósito de dar o melhor cuidado no dia a dia, e em cada etapa da vida das pessoas com produtos essenciais para seu cuidado, higiene e saúde.



(3.d)

META: Implementar 2.000 soluções de água e saneamento na América Latina até 2026, em aliança com a TECHO.

- Aprovamos o “Softys Contigo”, programa de investimento que procura fazer do cuidado e da higiene nosso propósito social como empresa, através de três focos de trabalho: **1.** Água e Saneamento **2.** Educação e Higiene **3.** Ajuda oportuna.

Igualdade de gênero

ODS que conecta não somente com muitas de nossas marcas, tais como Ladysoft, como também com os esforços que fazemos em matéria de diversidade e inclusão internamente e com nossa gestão social como empresa, onde sabemos que potencializar as mulheres é potencializar as suas famílias e comunidades.



(5.5)

METAS: Aumentar a proporção de mulheres em 50% até 2025

Aumentar a proporção de mulheres em posição de liderança em 50% até 2025.

- Contamos com 20,5% de mulheres em nossa equipe.
- Atingimos 30,5% de mulheres em cargos de liderança.

Ação pelo clima

Sabemos que atravessamos uma emergência climática e que, como empresa, temos uma função a ser cumprida, o que se alinha às metas de sustentabilidade ambiental da CMPC às quais aderimos com ímpeto especial.



(13.3)

META: Reduzir em 50% nossas emissões de gases estufa, diretas ou indiretas até o ano de 2030.

- Avançamos na redução de 130 ktCO₂e, o que equivale a 40,4% do total da meta de redução dos gases de efeito estufa.

Água e saneamento

“Sem água não existe higiene”. Trabalhamos fortemente na redução do uso de água industrial em nossas plantas, pela diminuição do uso do recurso hídrico por parte de nossos fornecedores e pelo conceito de “água segura” nas comunidades mais carentes da América Latina.



(6.1 - 6.4)

METAS: Implementar pelo menos 2 soluções Softys Water Challenge (SWC) em localidades rurais sem água potável durante o ano de 2021.

Reduzir em 40% nosso uso industrial de água até o ano de 2025.

- Implementamos as soluções ganhadoras do SWC em uma localidade no Brasil e em 2 localidades no Chile.
- Alcançamos 19,1 m³/ton, um progresso de 76,2% na meta de redução de uso de água industrial.

Produção e consumo responsável

Somos uma empresa de consumo massivo, por isso nossa contribuição a este ODS é focada na geração de processos produtivos cada vez mais eficientes, além de potencializar, a partir de nossa comunicação de marcas, o consumo responsável a partir da lógica de reduzir, reutilizar, reciclar e recuperar.



(12.4 - 12.5)

METAS: Ser uma empresa zero resíduos industriais no lixão até o ano de 2025.

Lançar no mercado a primeira embalagem reciclável e biodegradável para nossa linha Elite no ano de 2021.

- Avançamos em 13,3% na meta de zero resíduos na disposição final com 349.203 toneladas enviadas.
- Lançamos a linha Elite Eco, de papel higiênico com embalagem reciclável e biodegradável e trabalharemos no sentido de estender essa iniciativa.

Aliança para atingir os objetivos

ODS que se relaciona com a importância de trabalhar de forma colaborativa entre os atores públicos, privados e organizações da sociedade civil para conseguir os objetivos propostos. Acreditamos que o trabalho colaborativo nos fará chegar mais longe e com maior impacto.



(17.16 - 17.17)

META: Desenvolver anualmente alianças que contribuam com o desenvolvimento sustentável, alinhadas com nosso propósito de cuidado.

- Implementações de SWC em parceria com empreendedores, Fundação Homas no Peru e Fundação Amulen no Chile.
- Aliança com a TECHO Latam para implementar 2.000 soluções de água e saneamento na América Latina.

Adicionalmente, contribuimos de maneira tangencial a outros ODS através de projetos e metas concretas, alinhando-nos em tempo e prioridades à Agenda 2030.

(10-3)



» Queremos alcançar 2,5% de inclusão de pessoas com necessidades especiais do total de colaboradores até 2025.

(4.a)



» Implementação do Softys Contigo na América Latina por meio do foco Educação em higiene.

(14.1)



» Eliminação de plástico por meio do lançamento do Elite Eco.
» Reciclagem de máscaras no Chile.

(7.2)



» Mudanças nos contratos de energia pela ERNC no Chile e Peru.

(15.1)



» Conseguir 100% de Certificação FSC na Cadeia de Custódia até 2025, o que permite que nossos clientes e consumidores possam identificar e optar por marcas e produtos que aprovam o manejo florestal responsável, e assim prevenir o crescente desflorestamento.

(8.8)



» Reduzir o índice de frequência a 3,0 ao ano em 2023 e a menos de 1,6 até 2025 entre nossos colaboradores diretos e contratados.
» Atingir zero fatalidades entre colaboradores e contratados anualmente.



Governança da Sustentabilidade

Governança que nos permite
trabalhar para o nosso
promessa: entregar o melhor
cuide-se, para um amanhã melhor.

**Nossa Estratégia de Sustentabilidade 2020/2023 é
monitorada através de um sistema de governança que
consta de duas instâncias principais.**



O **Comitê Corporativo de Sustentabilidade**, que se reúne trimestralmente, o qual tem as seguintes funções:

- » **Acompanhamento** da Estratégia de Sustentabilidade 2020/2023.
- » **Monitoramento dos indicadores** e metas nos âmbitos da sustentabilidade, incluindo também a percepção sobre o risco.
- » **Acompanhamento de projetos** destacados e aprovação das iniciativas e investimentos associados.

Por outro lado, o **Comitê Regional de Sustentabilidade** é integrado por representantes de cada País onde a empresa opera. Este Comitê realiza o acompanhamento dos objetivos, metas e investimentos locais requeridos para desenvolver e implementar a Estratégia de Sustentabilidade Softys 2020/2023 e assim avançar em forma mancomunada com o desenvolvimento deste plano de trabalho.

Quais são as pessoas que compõem o nosso Comitê Corporativo de Sustentabilidade?



Nossa Materialidade

(3-1, 3-2)

Conforme o Estudo de Materialidade 2018, desenvolvido pela CMPC para suas três unidades de negócio, nós identificamos 26 temas ASG relevantes, os quais têm como base o marco metodológico de devida diligência recomendado pela Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Econômico (OCDE).

Anualmente revisamos nossa materialidade e atualizamos as questões ASG com base no nível de maturidade de cada tema e os principais acontecimentos do ano a serem relatados, os quais podem mostrar questões não contempladas anteriormente, exercício que se desenvolve em 3 etapas:

Porque entendemos
que nossa
materialidade vai
além de nossas fibras,
e que sua gestão
garante nossa
sustentabilidade no
tempo.

Desde 2019 contamos com um Grupo Motor, rede de pessoas colaboradoras que lideram, mobilizam e detectam a informação - qualitativa e quantitativa - para nosso Relatório de Sustentabilidade, tanto a nível corporativo como a nível regional.

Como atualizamos nossa materialidade?

Revisamos

Verificação da informação secundária através de diversos *benchmark* de boas práticas na indústria de higiene e cuidado, focada nos marcos do período e nos avanços da Softys.

Resultado

- » Contexto da indústria.
- » Temas mais relevantes.
- » Reconhecimentos do ano.
- » Principais fatos por País.
- » Casos destacados por País.

Aprofundamos

Graças à realização de entrevistas com os líderes da organização e diversas áreas da empresa, aprofundamos em cada um dos temas materiais, identificando seu nível de progresso e elementos ainda pendentes de serem desenvolvidos.

Resultado

- » Resultados do ano por tema material.
- » Desafios e oportunidades por tema material.
- » Casos destacados por País.

Priorizamos

Com base no descrito anteriormente, priorizamos as questões, reorganizando e levantando os temas materiais ASG com base em dois critérios:

- 1) Temas que reflitam a identidade de consumo massivo e que contribuam para o desenvolvimento sustentável da indústria.
- 2) Temas que respondam aos mínimos de uma operação eficiente e responsável.

Resultado

- » 20 temas materiais organizados em:
 - Temas cruciais
 - Temas principais

Adicionalmente, com o objetivo de convocar e envolver mais pessoas internas da Softys na elaboração deste documento que confeccionamos juntos, para assim nutrir este exercício com diferentes visões e abrangências, em 2021, realizamos três workshops que contaram com a participação de mais de 15 colaboradores⁽⁴⁾ de diferentes Países, áreas e cargos, onde levantamos as principais oportunidades e desafios relacionados com nossos processos de divulgação e transparência nos âmbitos ASG. Em 2022 a CMPC realizará um exercício de materialidade para todos os seus negócios, com o que será realizada uma atualização de nossos temas materiais.

Nossos grupos de interesse

Temas materiais Softys

Cuidando de nós mesmos para cuidar de você.

01

- » Ética e integridade
- » Talento
- » Inclusão e diversidade
- » Conciliação trabalhista
- » Saúde e Segurança

Com você em seu dia a dia e em cada etapa de sua vida

02

- » Ética publicitária
- » Valor da marca
- » Inovação em Produtos
- » Qualidade e segurança em produtos
- » Transformação digital
- » Experiência de clientes e consumidores

Impactos positivos de em nossa cadeia de valor

03

- » Água
- » Resíduos
- » Emissões
- » Energia
- » Materiais e embalagens
- » Abastecimento responsável

Aliados no desenvolvimento das comunidades locais

04

- » Relacionamento comunitário
- » Desenvolvimento local
- » Crescimento sustentável



(2-29)

Nossos grupos de interesse são o motor de nosso trabalho, razão pela qual desenvolvemos relações de portar abertas, de confiança e de grande alento com a intenção de gerar valor compartilhado, tanto para nossos stakeholders como para a Softys.

Jornadas de Educação em Higiene na Comunidade "Rivera del Río", Talagante, Chile.

⁽⁴⁾ Para saber mais sobre os participantes reveja o capítulo 7 deste relatório.

Diálogo com grupos de interesse

(2-29)

CONJUNTO	OBJETIVO DO DIÁLOGO	QUESTÕES DE INTERESSE
Colaboradores	Conhecer as percepções e preocupações de nossos colaboradores e sindicatos para fomentar um bom clima de trabalho e apresentar a empresa aos novos talentos nos processos de <i>onboarding</i> .	Diversidade e inclusão Bem-estar e desenvolvimento do capital humano Proteção frente à pandemia Informação dos aspectos legais Informação da empresa Informação trabalhista
Consumidores	Coletar o input e a avaliação dos consumidores para uma melhora contínua da satisfação dos consumidores com os produtos e serviços que fornecemos.	Satisfação do consumidor Inovação e novas tecnologias Digitalização e comércio eletrônico
Clientes	Melhora contínua da satisfação dos clientes e fortalecer a Elite Profissional como líder e referência para o cuidado AFH.	Tendências de mercado Inovações Soluções de higiene Certificações de produtos Satisfação de clientes Inovação e novas tecnologias
Fornecedores	Promover práticas de produção responsável em toda a cadeia de fornecimento e promover o trabalho colaborativo para agregar valor através de iniciativas que contribuam com o negócio.	Gestão de fornecedores (SEM) Política de Abastecimento Responsável Programa de Avaliação de Riscos ASG
Meios de comunicação	Visualizar o relato e identidade da Softys, alavancando suas fortalezas e ações com o objetivo de construir e cuidar de sua imagem e reputação corporativa.	Conformidade normativa Inovação Sustentabilidade Marca Empregadora
Autoridades	Manter canais de comunicação abertos e informação permanente para as autoridades públicas das localidades.	Ética e anticorrupção Conformidade normativa Impacto socioambiental da empresa.
Indústria	Integrar colaborações público privadas para abordar os desafios próprios da indústria.	Gestão de processos eficientes Progressos na indústria e sustentabilidade
Mercado e instituições financeiras	Formar relações de confiança e transparecer o desempenho da organização.	Tendências do mercado Desempenho econômico Ética e anticorrupção
Academia e Fundações	Trabalhar de forma colaborativa em matérias de interesse comum, potencializando a solução através da expertise de cada integrante.	Impacto socioambiental da empresa
Comunidades	Potencializar os impactos positivos de nossa operação e diminuir os negativos, bem como mantê-los informados dos avanços nos compromissos assumidos.	Apoio à comunidade em problemáticas sociais. Impacto socioambiental da empresa
Sociedade	Escutar e atender a sociedade para antecipar-se aos requerimentos do ambiente. Visualizar o relato e a identidade da Softys com o objetivo de construir e cuidar de sua imagem e reputação.	Informação transparente e de fácil acesso Pilares comunicacionais: Sustentabilidade, inovação, marca empregadora Informação sobre marcas comerciais.



Mecanismos de comunicação e diálogo com grupos de interesse

PERIODICIDADE Semanal / ● / Periódico / ● / Anual / ● / Esporádico / ● / Permanente / ● / Bienal / ● /

COLABORADORES

COLABORADORES DIRETOS

- Intranet e portais internos (auto consulta e mi fibra) / ● /
- Pesquisa experiência / ● /
- Avaliação de desempenho / ● /

- Newsletters internos e newsletter locais / ● / Pulsos (pesquisas de clima organizacional) / ● /

- Streamings massivos / ● /
- Pesquisa EFY (jovens profissionais), Focus grupos, sessões de escuta e outras pesquisas / ● /

- Comunicados nas plantas através da

liderança, flyers, alto-falantes, pôsteres e cartas. / ● /

Canal de denúncias / ● /

CONTRATADOS

- Mailing interno / ● /
- Diálogo sindical (cartas) / ● /

SINDICATOS

- Relatório de sustentabilidade / ● /
- Diálogo sindical (cartas) / ● /

NOVOS TALENTOS

- Redes sociais (quieroser.softys.com, LinkedIn) / ● /
- Entrevistas trabalhistas / ● /

CONSUMIDORES

CANAL INSTITUCIONAL

- Site das marcas / ● /
- Pesquisa do poder da marca / ● /

OUTROS CANAIS

- Canais de venda online / ● /
- Redes sociais e social listening / ● /
- Gestão de reclamações / ● /

FORNECEDORES

FORNECEDORES DE BENS

- Portal de Fornecedores Softys / ● /
- Encontro com fornecedores / ● /

FORNECEDORES DE SERVIÇOS

- Relatório de Sustentabilidade / ● /
- Linha de denúncias Formulário no Portal de Fornecedores Softys / ● /

CLIENTES

CLIENTES CANAL INSTITUCIONAL

- Site de venda / ● /
- Eventos de poder de marca / ● /
- Pesquisa Advantage / ● /

CLIENTES B2B

- Vendedores / ● /
- Pesquisa TRIM / ● /

POSSÍVEIS CLIENTES/ DISTRIBUIDORES AFH

- Redes sociais / ● /
- Vendedores e/ou distribuidores / ● /
- Contato proativo para clientes potenciais / ● /

AUTORIDADES

AUTORIDADES DO PAÍS E LOCAIS

- Relatório de Sustentabilidade / ● /
- Reuniões informativas ou consultivas / ● /

REGULADORES

- Entrega de relatórios e informação requerida por normas / ● /
- Reuniões informativas ou consultivas / ● /

MEIOS DE COMUNICAÇÃO

IMPRENSA

- Relatório de Sustentabilidade / ● /
- Reuniões de relacionamento / ● /
- Eventos de PR / ● /
- Reuniões de relacionamento / ● /

OUTROS MEIOS

- Comunicados da imprensa e newsletter de sustentabilidade / ● /
- Entrevistas / ● /

COMUNIDADES

COMUNIDADE LOCAL

- Relatório de Sustentabilidade / ● /
- Formulário de contato da planta / ● /

Avaliação do programa de “Portas Abertas” / ● /

PROGRAMA DE “PORTAS ABERTAS”

- Relatório de Sustentabilidade / ● /

SITE E REDES SOCIAIS DA SOFTYS

- Relatório de Sustentabilidade / ● /
- Associações e participação em mesas de trabalho / ● /

INDÚSTRIA

GRÊMIOS

- Relatório de Sustentabilidade / ● /
- Associações e participação em mesas de trabalho / ● /

ASSOCIAÇÕES

- Relatório de Sustentabilidade / ● /
- Associações e participação em mesas de trabalho / ● /

SOCIEDADE EM GERAL

- Site e redes sociais da Softys / ● /
- Caixas de contato / ● /

- Newsletter de Sustentabilidade e notícias da Softys / ● /
- Redes Sociais / ● /

- Relatório de Sustentabilidade / ● /
- Canal de denúncias / ● /

ACADEMIA E FUNDAÇÕES

ACADEMIA

- Relatório de Sustentabilidade / ● /
- Reuniões de trabalho / ● /

FUNDAÇÕES E ONGS

- Site web Softys / ● /
- Reuniões de trabalho / ● /

MERCADO E INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS

INVESTIDORES, BANCOS E OUTRAS EMPRESAS FINANCEIRAS.

- Relacionamento através da CMPC / ● /

Alianças para atingir os Objetivos

(2-28)

MÉXICO

- » Cámara Nacional de las Industrias de la Celulosa y del Papel
- » Asociación de Industriales del Sur de Tamaulipas, A.C.
- » Cámara Nacional de Autotransporte de Carga (CANACAR)
- » Industriales Asociados del Parque Mitras, A.C.
- » Cámara de la Industria de Transformación (CAINTRA)
- » Cámara Mexicana Chilena de Comercio e Inversión, A.C.

EQUADOR

- » Cámara de Comercio Guayaquil
- » Fedexpor
- » Pacto Global Ecuador

PERU

- » Cámara de Comercio de Lima
- » Sociedad Nacional de Industrias
- » Asociación Nacional de Anunciantes (ANDA)
- » Comité de Operación Económica del Sistema Interconectado Nacional (COES)
- » Cámara de Comercio Peruano-Chilena
- » Asociación de Buenos Empleadores (ABE)
- » APERHU Asociación Peruana de RRHH

COLÔMBIA

- » Asoenergía
- » Prodensa -Corporación Prodesarrollo del Norte de la Sabana
- » ACRIP - Federación Colombiana de Gestión Humana
- » Cámara de Comercio e Industria Colombo-Chilena

CHILE

- » Asociación Gremial de Industrias Proveedoras (AGIP)
- » Asociación Nacional de Avisadores de Chile (ANCA)
- » Cámara de Comercio de Santiago

BRASIL

- » Associação Brasileira das Indústrias de Higiene Pessoal, Perfumaria e Cosméticos (ABIHPEC)
- » Indústrias Brasileiras de Árvores (IBA)
- » Associação Brasileira Técnica de Papel e Celulose (ABTCP)

URUGUAI

- » Asociación de Fabricantes de Papel (AFP)
- » Cámara de Industrias del Uruguay
- » Centro de Estudios de la Realidad Económica y Social (CERES)
- » Cámara Comercial Industrial Agraria de Pando (CCIAP)

ARGENTINA

- » Asociación del Crédito Industrial Argentino (ACIA)
- » Asociación de Industrias de Marca (ADIM)
- » Asociación de Fabricantes de Celulosa y Papel (AFCP)
- » Cámara de Dirigentes de Información y Crédito (CADIC)
- » Unión Industrial de Zarate
- » Cámara de Comercio Argentino-Chilena
- » Cámara de Sociedades Anónimas
- » Grupo AcercaRSE



Como gerenciamos os riscos?

Na Softys, temos um olhar transversal de riscos e entendemos que todas as áreas da empresa são responsáveis por identificá-los e gerenciá-los. Esta gestão contínua dos riscos é que contribui a uma melhor tomada de decisões e à conquista dos objetivos estratégicos da empresa.

Para realizar o informado acima, implementamos um Programa de Gestão de Riscos, criado pela CMPC para todas as suas unidades de negócio, baseada no padrão ISO 31000m, o qual considera também o padrão COSO ERM e as melhores práticas internacionais, nosso marco de referência para identificar, analisar e monitorar os riscos.

Na Softys realizamos diversas atividades para promover e melhorar a cultura de riscos com uma meta comum: cuidar do nosso ambiente de trabalho, assumindo, assim, o propósito de cuidado que guia a Softys em todas as suas áreas, com ênfase especial no cuidado com as pessoas, o meio ambiente e as comunidades que nos acolhem.

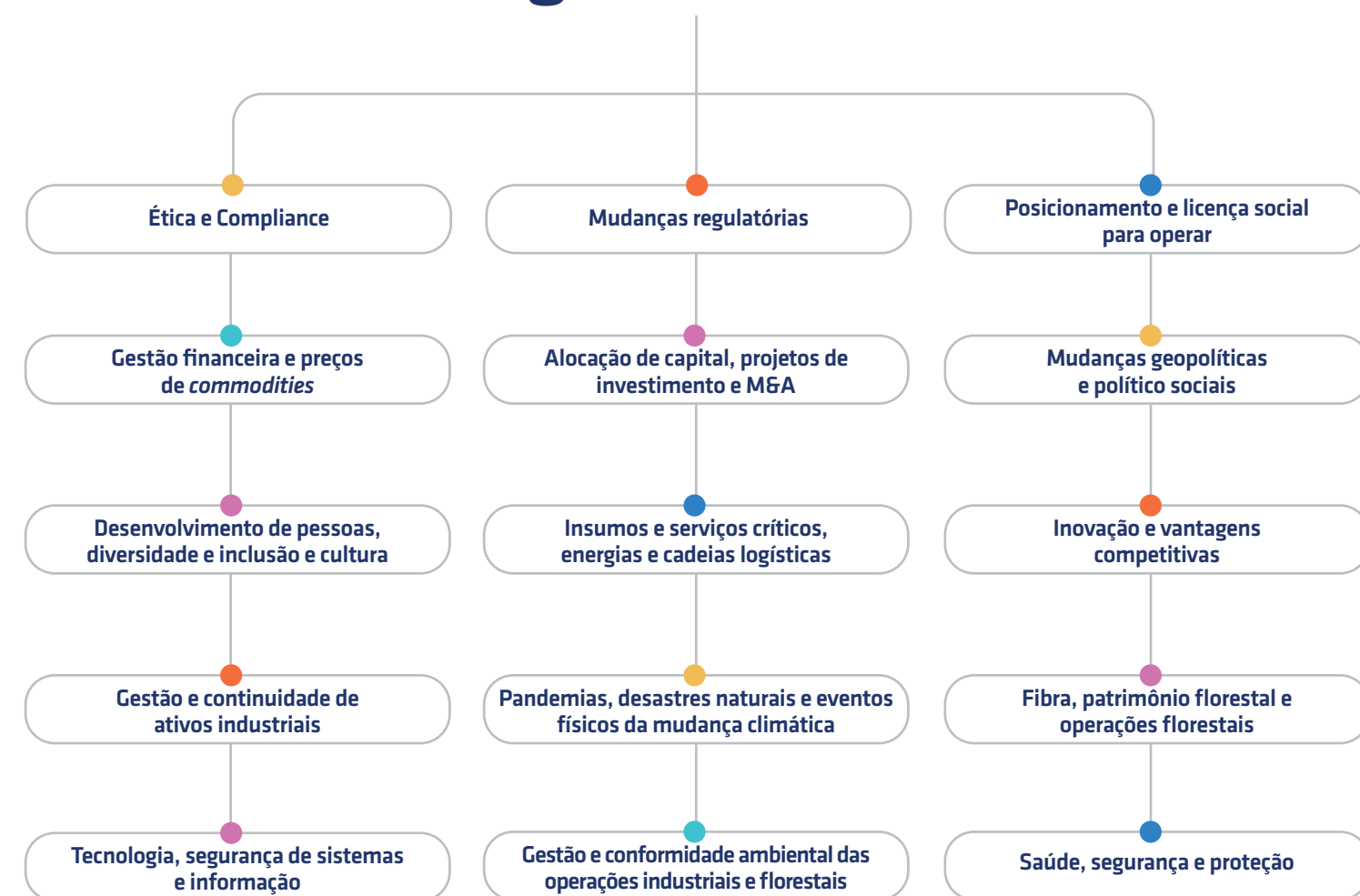
Identificação de riscos

Alinhados com a CMPC, nossa identificação de riscos se faz em **dois ciclos**. No **primeiro ciclo**, com um olhar *top-down*, foram identificados 20 riscos principais aprovados pelo seu Conselho de Administração no ano de 2019. Depois, no **segundo ciclo**, com a finalidade de conseguir um maior *accountability* e incorporar a realidade de cada filial, os riscos foram identificados por meio de **Oficinas de Risco** que foram realizadas com as 9 filiais, nas quais participaram 84 pessoas colaboradoras, e que foram lideradas pelos Gerentes Gerais de cada filial, e guiados pela Área Corporativa de Riscos da Softys.

Nas oficinas, foi dada uma ênfase especial na visão de sustentabilidade da Softys e a na importância dos fatores ambientais, sociais e de governança (ASG), com a participação de especialistas no tema. Adicionalmente, em cada oficina, foram identificados os riscos que poderiam afetar a conquista dos objetivos de cada filial, avaliando-os e priorizando-os sob a metodologia do Programa de Riscos⁽⁵⁾.

Os riscos materiais identificados em ambos os ciclos foram agrupados em **15 categorias**, que cobrem todas as fontes de riscos e que permitem classificar todo tipo de risco material, conseguindo que o programa tenha um maior grau de detalhamento para a gestão de riscos operacionais.

Categorias de Riscos



Governança de riscos

O Comitê de Riscos da Softys é o órgão máximo nesta matéria e tem como objetivo monitorar o Programa de Gestão de Riscos da Softys. Por sua vez, a área corporativa de riscos reporta à Gerência de Administração e Finanças Corporativa, e está encarregada de implementar o Programa de Riscos, sob a coordenação da Gerência Corporativa de Riscos da CMPC, e de promover uma cultura de riscos, incluindo as etapas de (i) identificação, (ii) análise e avaliação, (iii) tratamento e resposta e (iv) monitoramento, acompanhamento e reporte. Adicionalmente, a área de riscos de cada filial apoia a área corporativa na implementação do programa e realiza o acompanhamento por País.

Para se aprofundar na governança de riscos da CMPC, verificar o Relatório Integrado 2021 em:



⁽⁵⁾ Para saber mais detalhes do Programa de Riscos da CMPC, verifique o Relatório Integrado 2021 em www.cmpc.com

03



*Cuidando de nós mesmos,
para cuidar de você*

Maye Alessandrini

► Gerente de
Pessoas e
Organização
Softys

EM PROFUNDIDADE COM:

“Estamos trabalhando num modelo operacional dinâmico, conectado com as mudanças atuais e adaptado às necessidades de custos e eficiência”.

Que relação existe entre a gestão dos temas materiais no âmbito de pessoas e a sustentabilidade da Softys como tal?

A proposta de valor da Softys "Cuidamos o que queremos. Fazendo o que nos cuida" significa colocar as pessoas no centro, já que finalmente são elas que fazem vibrar a Empresa junto ao apoio dos líderes que modelam comportamentos baseados na ética e na integridade, priorizando a saúde e a segurança de nossa gente. Isso nos permite assumir os desafios futuros do negócio de maneira sustentável.

Quais são os objetivos transversais de Pessoas e Organização e os que se projetam para 2022?

Temos objetivos transversais como alinhar e energizar toda a Softys para cumprir a agenda do negócio, viver uma cultura de alto desempenho, habilitar as capacidades de consumo massivo, construir uma equipe de líderes forte e diversificada, além de desenvolver um modelo de organização eficiente.

Para o ano de 2022, projetamos objetivos como desenvolver competências de execução, manter a proximidade com o mercado com foco nos custos, estabelecer um ecossistema organizacional ágil, afiançar processos competitivos de arquitetura organizacional e recompensa, assegurar o talento e as equipes nos cargos críticos e implementar um modelo corporativo de interdependência regional.

Quais são as tendências atuais em matéria de pessoas e como você vê a Softys neste âmbito?

As principais tendências são as formas de trabalho emergentes, as que implicam no desenvolvimento de novas habilidades e competências, o bem-estar e a resiliência, a diversidade e a inclusão e o crescimento de líderes. Para adaptar-nos a essas mudanças, nossas estratégias são projetar uma organização mais efetiva, aumentar a flexibilidade, avançar no ecossistema *Agile*, incorporar uma olhada de *Future Fit* onde cada um possa desenvolver-se em diferentes dimensões pessoais e profissionais, dar o melhor de si mesmo e se sentir valorizado.

Como você sonha a área de Pessoas e Organização em 2022? Quais são as principais oportunidades e desafios?

Vislumbro uma área mais madura, com processos e sistemas instalados, maior uso da tecnologia focada em habilitar a organização e os seus líderes para atingir os desafiantes objetivos da Softys durante o ano de 2022.

Estamos trabalhando num modelo operacional dinâmico, conectado com as mudanças atuais e adaptado às necessidades de custos e eficiência. Queremos nos antecipar ao ambiente futuro, mediante habilidades e competências como *Agile* e *Digital*.

Nossa oportunidade é capitalizar os principais projetos como a Softys+, Softys Go *Agile*, Softys Contigo e a proposta de valor, já que o contexto dos mercados e a realidade mutante são desafios constantes.



Qual mensagem gostaria de deixar aos colaboradores da Softys?

Estamos todos sendo chamados a contribuir e nos envolver para garantir o crescimento e acelerar a transformação do negócio, potencializando o próprio crescimento e dando sentido humano ao local de trabalho e criar mais impacto. Queremos que cada pessoa esteja habilitada, inspirada e motivada a dar o melhor de si para conseguir nossas metas e sonhos. Temos certeza de que somente as pessoas podem dar vida à estratégia, inovar e criar experiências de cliente, avançando com isso para a sustentabilidade da Softys.

Mark Whittle

► Vicepresident
Research & Advisory
en Gartner, USA.

CONVERSANDO COM:

“As organizações devem acelerar e investir na automatização, incentivar a inovação, mudar a maneira de avaliar e premiar o desempenho, “

Quais são os fenômenos que estão impulsionando transformações no mundo empresarial no âmbito das pessoas?

As maiores transformações respondem à aceleração da automatização e o uso de inteligência artificial. Está ocorrendo uma mudança relevante no sentido de uma menor dependência de mão de obra e uma tendência de aumento na produtividade dos colaboradores que complementam seus trabalhos com a ajuda da inteligência artificial.

Por outro lado, o fenômeno do trabalho remoto e híbrido é o maior impacto no âmbito empresarial e de pessoas das últimas décadas.

Como estão impactando os novos modelos de trabalho e quais são seus principais benefícios ou dificuldades?

Nossa última pesquisa mostra que 95% das organizações implementará, num futuro próximo, o modelo de trabalho híbrido. E embora tenha sido demonstrado um bom desempenho de trabalho na aplicação destes modelos, existem dificuldades como o impacto na saúde da força de trabalho (como o esgotamento, por exemplo), e o bem-estar geral, além de um aumento na rotatividade devido a que o menor contato entre as pessoas de uma mesma empresa diminui os vínculos sociais e, portanto, caem as barreiras para a sua saída.

Quão relevante é ter uma equipe flexível que possa se adaptar às mudanças atuais?

É indispensável investir na mudança organizacional para se adaptar aos novos modelos, começando pelo desenvolvimento dos líderes em torno dos benefícios do trabalho híbrido que, como sabemos, está relacionado com o aumento da produtividade e compromisso dos colaboradores, bem como com melhorias na cultura.

Em segundo lugar, é necessário potencializar as equipes de trabalho, favorecer o surgimento de microculturas e evitar forçar a homogeneidade por meio da macrocultura. Para isso, deve-se capacitar e desenvolver os líderes de cada grupo.

Onde estão as principais oportunidades das organizações em matéria de pessoas na América latina?

A América Latina tem que melhorar a produtividade dos trabalhadores. As organizações devem acelerar e investir na automatização, incentivar a inovação, mudar a maneira de avaliar e premiar o desempenho, onde os líderes estão sendo chamados a assumir mais responsabilidades na gestão de pessoas.

Quais seguem sendo os principais obstáculos que freiam o avanço?

Um dos principais obstáculos para as empresas é a nova “guerra por talento”, porque agora estamos competindo em um contexto de trabalho remoto onde já não existem as restrições geográficas que nos limitavam no passado. Portanto, os líderes das empresas devem cuidar de investir na atração e retenção de bons talentos, tarefa que já não é mais exclusiva de recursos humanos.



Quais ações deveriam promover hoje as empresas para alinhar-se a estas tendências?

As organizações terão que abrir-se a estes novos modelos, redesenhar o trabalho para melhorar a produtividade e diminuir a força de trabalho tradicional. Também deverão criar estratégias de retenção sustentáveis diante da ameaça que significam o envelhecimento da população e o aumento da rotatividade. Da mesma forma, a função dos líderes irá mudar, onde muitas de suas tarefas serão automatizadas ou realizadas por meio de inteligência artificial.



Ética e Integridade

(3-3)

Foco da Gestão



Por que é relevante para a Softys e os seus grupos de interesses?

Conforme a Transparency International⁽⁶⁾, quando ocorrem práticas comerciais corruptas, elas distorcem os mercados e criam uma concorrência desleal, o que afeta o crescimento econômico sustentável, o estado de direito, o meio ambiente e os direitos humanos. Ao mesmo tempo, existem fortes incentivos para que as empresas lutem contra a corrupção, pois levando em conta o custo do suborno e as sanções impostas, o impacto potencial da fraude interna e os danos à reputação, as empresas se beneficiam ao estabelecer programas anticorrupção efetivos como uma forma de amenizar os riscos legais, operacionais e financeiros da corrupção.

Na Softys temos um foco de gestão em matéria de Ética e Integridade, o que constitui uma pedra fundamental da Cultura e Integridade que esperamos gerar. Este foco está composto por planos para cuidar do comportamento e da conduta de nossas pessoas colaboradoras, alinhando a estratégia do nosso negócio com padrões éticos.

Quais políticas e marcos nos orientam?

- ▶ Código de Ética.
- ▶ Política de Integridade – Probidade Corporativa.
- ▶ Política de Integridade– Livre Concorrência.
- ▶ Manual de Livre Concorrência.
- ▶ Modelo de Prevenção de Delitos.
- ▶ Princípios de Ética Publicitária.
- ▶ Programa de Integridade e Conformidade

Nossa ambição



Na Softys focamos nossos esforços em criar relações comerciais estáveis e honestas, fomentando uma cultura fortemente afiançada de conduta ética, responsável e leal em todo nosso trabalho, cumprindo irrestritamente com as legislações vigentes e procurando favorecer o crescimento de nossa empresa e da sociedade em seu conjunto.

Programa de Integridade e Conformidade

Nosso Programa tem por objetivo **sistematizar os esforços em matéria de prevenção, detecção e resposta perante atos ou condutas contrárias aos valores corporativos**, às nossas normas internas e às leis vigentes. Neste marco, contamos com dois programas específicos de execução para o Chile e o Peru sobre livre concorrência, associado a casos de conluio ocorridos nos referidos Países, instâncias que são implementadas por um Oficial de Conformidade.



CHILE

De acordo com o disposto na sentença número 160/2007 do Tribunal de Defesa da Livre Concorrência (TDLC), a Softys deve fornecer anualmente um relatório escrito ao Ministério Público Nacional Económico prestando contas da execução do programa de conformidade da livre concorrência com as medidas impostas pelo TDLC.

No período cumprimos todas as atividades que faziam parte do programa, as quais incluíam, entre outras ações, a realização do programa de capacitações e atividades relacionadas com a implementação do nosso Programa de Conformidade, a difusão e atualização da nossa Política Comercial e as sessões do Comitê de Compliance da Softys no Chile.

Klyssia Ferreira,
colaboradora
da Softys Brasil.



PERU

Informamos a Dirección Nacional de Investigación e Promoción da Livre Concorrência da Comissão de Defesa da Livre Concorrência "INDECOPI", a respeito das medidas de mitigação e verificação de riscos implementadas pela Softys.

O Programa avança em seu Plano de Capacitações em matéria de Livre Concorrência e no estabelecimento de controles e medidas de mitigação relacionadas aos riscos identificados, tais como segregação de funções em áreas expostas, implementação da Política de Integridade – Livre Concorrência, atualização da Política Comercial, atualização do Procedimento de incentivo da força de vendas e outros procedimentos relacionados às compras.



⁽⁶⁾ <https://knowledgehub.transparency.org/topics/private-sector-parent-label>

Capacitações

(205-2)

O programa de Integridade e Conformidade contempla um plano de capacitações a diversos estamentos para promover o conhecimento relativo a estas matérias e prevenir condutas contrárias aos nossos padrões éticos.

Durante o ano de 2021, o plano de capacitações foi desenvolvido em duas modalidades⁽⁷⁾:

01

Formação geral:

Consiste em três cursos na modalidade de *e-learning* através da plataforma “Mi Fibra”, disponível na Intranet, direcionada aos colaboradores de áreas relevantes e que ocupem cargos expostos. Todos os cursos incluíram uma avaliação que deveria ser aprovada com um mínimo de 80% das respostas corretas.

02

Formação particular:

Consiste em oficinas presenciais ou via *streaming*, realizadas com metodologia ágil para conseguir a participação ativa dos presentes, com perguntas e atividades práticas em tempo real. Estas oficinas eram direcionadas aos colaboradores de áreas de risco tais como: Compras, Abastecimento, Comercial, Vendas, Logística, Assuntos Corporativos, Pessoas & Organização.

Adicionalmente foi lançada a plataforma digital #HazLoCorreto, onde se encontram disponíveis diferentes ferramentas para nossos colaboradores, com a finalidade de que a integridade (compromisso diferenciador da Softys) se materialize.

Número de capacitados por ano

Tipo de atividade	2019	2020	2021	
			Formação geral	Formação particular
Livre Concorrência Alcance regional, inclui todas as filiais da Softys	205	685	2.203	604
Probidade Corporativa Alcance regional, inclui todas as filiais da Softys	-	1.154	1.715	1.032
Modelo de Prevenção de Delitos Alcance local, incluindo os colaboradores do Chile e Holding	144	307	584	215

Fonte: Gerência Jurídica, Assuntos Corporativos e Sustentabilidade.



Da esquerda para a direita: Renan Craneck, Camila Sena e Jorge Acosta, nos escritórios de Caieiras, Brasil.

Atividades adicionais



⁽⁷⁾ A formação geral é direcionada às plataformas AD, A, B, C, D e E de colaboradores, enquanto que a formação particular às plataformas AD, A, B e C.

⁽⁸⁾ Elisa Mariscal Doutora em Economia pela Universidade da Califórnia, ex-editora da publicação Competition Policy International e ex Diretora Geral de Pesquisas de Práticas Monopólicas da Comissão Federal de Concorrência do México.

Camilo A. Enciso Vanegas

► Director en Instituto Anticorrupción - Red Latinoamericana de Cumplimiento, Colômbia.

CONVERSANDO COM:

“O valor, hoje em dia, está concentrado na ética com a qual se conduzem os negócios. Nenhuma empresa séria, com visão de futuro, deveria ignorar o valor do foco ASG no desenvolvimento de sua atividade”.

Qual é a sua visão a respeito da gestão de sustentabilidade das empresas?

A sustentabilidade impõe modelos de governo corporativo sólidos, confiáveis e em consonância com os ODS, para garantir tanto o interesse dos acionistas como um crescimento empresarial que impacte positivamente no desenvolvimento social, econômico e ambiental de seus respectivos ambientes.

Atualmente existem três tendências às quais as empresas devem se ajustar: primeiro, maiores exigências no sentido de prevenir a lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo e à proliferação de armas de destruição em massa; segundo, a irrupção dos regimes de responsabilidade penal ou administrativa das pessoas jurídicas, motivado pela Convenção Antissuborno da OCDE e terceiro, regulações cada vez mais estritas na proteção de dados pessoais.

Quais são as principais oportunidades e desafios no âmbito global?

Um dos maiores desafios é a superação dos obstáculos criados pelas novas normas de proteção de dados pessoais. Outro desafio importante é conseguir que as empresas entendam a relação entre o cumprimento das normas, os direitos humanos e o meio ambiente. As organizações estão mudando rapidamente devi-

do à pressão do novo marco regulatório que impõe fortes sanções ao seu desacato, mas esta é uma grande oportunidade para fazer as coisas corretamente.

Quais aspectos que você destaca na trajetória da Softys?

Destaco a vinculação da Softys com a Red Latino Americana de Cumplimiento, uma iniciativa de integridade empresarial que busca fortalecer as áreas de compliance nas organizações e promove a observância dos ODS através do fortalecimento de uma boa governança corporativa.

Quais são as possibilidades de melhoria?

Quanto às oportunidades pendentes, tem muitas coisas por fazer. Talvez a mais substantiva seja conseguir que esse tipo de políticas transcenda, e sejam implementadas com rigor em todos os países onde a Empresa opera.

O desenvolvimento de uma cultura de integridade impacta na confiança entre a empresa e seus grupos de interesses?

Uma cultura de integridade contribui para criar um clima de trabalho excelente dentro da empresa e relações de confiança fora dela, com os grupos de interesses. Isto permite que as organizações floresçam e aumentem sua receita, cuidando dos valores centrais para a sociedade.

► Acredita que o foco ASG na cadeia de valor e no modelo de negócio seja uma contribuição significativa quanto à sustentabilidade da empresa?

Claro que faz uma grande diferença, porque as novas gerações querem empresas responsáveis, que façam as coisas corretamente, comprometidas com a mudança climática e com os direitos humanos. O valor, hoje em dia, está concentrado na ética com a qual se conduzem os negócios. Nenhuma empresa séria, com visão de futuro, deveria ignorar o valor do foco ASG no desenvolvimento de sua atividade.

Linha de denúncias

(205-3, 206-1)

01 O que é a linha de denúncias?

É o canal por meio do qual podem ser denunciados fatos ou condutas que constituam ou possam constituir uma violação dos princípios e valores da Softys, de suas normas corporativas ou das leis vigentes.

02 Quem pode se utilizar do canal de denúncias?

Esta linha está aberta para o pessoal interno, acionistas, clientes, fornecedores e terceiros alheios à empresa.

03 Qual é o procedimento?

O Fiscal Corporativo das Empresas CMPC é quem recebe as denúncias, e é ele quem também tem a função de Encarregado da Prevenção de Delitos. As investigações são realizadas pela nossa Gerência Jurídica Corporativa, com o apoio de advogados locais nas diferentes filiais. A Softys propõe as medidas corretivas ou disciplinares que correspondam para resolver as denúncias comprovadas.

A Gerência de Compliance da CMPC se encarrega de realizar o acompanhamento dos casos e da aplicação das medidas propostas.

O exposto acima dá conta do cumprimento do compromisso estabelecido em nossa Política de Integridade e Probidade Corporativa, pela qual nossa Empresa toma medidas concretas perante os casos que tenham sido comprovados.

04 Quais garantias ela fornece?

- » Todas as denúncias são tratadas de forma estritamente confidencial.
- » Garante o anonimato dos denunciante.
- » Permite que o denunciante saiba da situação de sua denúncia.
- » É público por meio do site.
- » Está disponível para terceiros (fornecedores, clientes).
- » A nossa empresa não aplica represálias contra pessoas que denunciem de boa fé ou que colaborem com as investigações internas, nem tolera qualquer tipo de represália.
- » São realizadas capacitações e atividades de divulgação para promover o uso do canal.

As investigações são realizadas por nossa Gerência Jurídica Corporativa, com o apoio de advogados locais nas diferentes subsidiárias. A Softys propõe as medidas corretivas ou disciplinares correspondentes para resolver as reclamações verificadas.



Denúncias recebidas

Tipo de denúncia recebida	2019	2020	2021
Anônimas	19	78	86
Não anônimas	14	45	44
Número de denúncias investigadas	2019	2020	2021
Não admissíveis	18	65	64
Em investigação	0	0	4
Resolvidas (investigadas)	15	58	62
Situação das denúncias recebidas	2019	2020	2021
Abertas	0	0	4
Fechadas	33	123	126
Total	33	123	130
Penalizadas	10	30	31
Porcentagem que receberam medidas de correção	100%	97%	94%

Fonte: Gerência Jurídica, Assuntos Corporativos e Sustentabilidade.

É importante destacar que a categoria da denúncia é selecionada pelo próprio denunciante ao fazer sua denúncia através do sistema, portanto, poderia não corresponder a temas associados à linha de denúncias em cujo caso o processo é encerrado como “não admissível”. Além disso, uma denúncia pode resultar em “não admissível” se não forem proporcionados os antecedentes mínimos que permitam que seja iniciada a investigação.

As denúncias recebidas em 2021 sob as categorias de “corrupção” e “livre concorrência” que foram encerradas na qualidade de “admissíveis/resolvidas” não correspondem a infrações legais nas referidas matérias no estrito sentido. Embora estas denúncias não tenham sido transformadas em ações legais, terminaram em ações corretivas em processos e controles, bem como na aplicação de medidas disciplinares aos colaboradores envolvidos por infrações às normas internas.

É importante destacar que a categoria da denúncia é selecionada pelo próprio denunciante ao fazer sua denúncia através do sistema.

Denúncias recebidas por tipo

Tipo de denúncia	Total de denúncias	Não admis-síveis	Admissíveis não comprovadas	Admissíveis resolvidas
Assédio trabalhista	11	3	5	3
Assédio sexual	8	1	3	4
Dano a vizinhos e/ou comunidades	0	0	0	0
Conflitos de interesses	18	13	3	2
Corrupção	13	3	6	4
Dano ao meio ambiente	1	1	0	0
Discriminação, maltrato, ameaças, violência ou represálias	48	28	6	14
Fraude	13	8	2	3
Lavagem de dinheiro, financiamento ao terrorismo, receptação	0	0	0	0
Políticas contrárias à livre concorrência	3	1	1	1
Risco para a saúde ou segurança	7	3	4	0
Uso indevido ou divulgação não autorizada de informação ou divulgação não autorizada de informação confidencial ou privilegiada	2	1	1	0
Outros	2	2	0	0

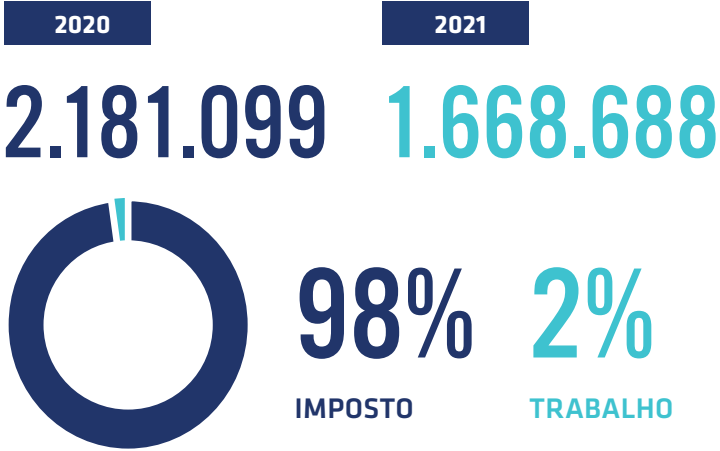
Fonte: Gerência Jurídica, Assuntos Corporativos e Sustentabilidade.

Nota 1: A matéria das denúncias é selecionada pelo denunciante, sem posterior modificação no sistema. Por ocasião dos processos investigativos tem sido possível identificar denúncias que não correspondem com a categoria selecionada.
Nota 2: As denúncias são classificadas uma vez que se encontrem encerradas.

Conformidade normativa

(2-27)

Durante 2021 pagamos USD 1.668.688 a título de multas tributárias e trabalhistas. Não houve pagamento de multas ambientais nesse período.



Fonte: Gerência Jurídica, Assuntos Corporativos e Sustentabilidade.





Talento

(3-3)

Foco da Gestão



Por quê é relevante para a Softys e seus grupos de interesse?

41% dos adultos em todos os Países da OCDE⁽⁹⁾ participam de programas de formação relacionados com o trabalho e os empregados que são mais jovens, mais qualificados e contam com contratos de tempo integral, têm mais probabilidades de receber capacitação que os de maior idade, menos qualificados e com empregos de tempo parcial. Incentivar as pessoas para que mantenham e desenvolvam suas competências durante sua trajetória profissional e o seu ciclo de vida, traria importantes ganhos em produtividade e ajudaria a mais pessoas mais velhas a prolongar sua vida laboral.

Que políticas e quadros nos orientam?

- ▶ Processos de ciclo de vida do colaborador.
- ▶ Programas de cuidado a nível regional.

Nossa ambição



Colocar em prática nosso propósito corporativo, o que implica em contar com os melhores talentos. Para isso, contamos com programas que compreendem todo o ciclo de vida de nossos colaboradores, desde seu propósito pessoal até como desenvolvem e aprendem habilidades para entregar o seu potencial máximo durante o seu ciclo na Softys.



NA SOFTYS SOMOS

10.581

COLABORADORES TRABALHANDO EM OITO PAÍSES DA AMÉRICA LATINA.

Addie Chamorro,
colaboradora da
planta Talagante,,
Softy's Chile.

Dotação

Na Softys somos 10.581 colaboradores trabalhando em oito Países da América Latina. Cada um vive as diferentes experiências Softys durante seus diversos momentos de vida, desde o primeiro contato até a sua saída, que permitem obter o melhor de cada um e assim conseguir equipes de alto desempenho.

Doação por país

País	2019	2020	2021
Argentina	1.391	1.516	1.315
Brasil	1.471	1.494	1.444
Sepac	-	993	1.022
Chile	2.233	2.253	2.237
Colômbia	518	567	546
Equador	262	231	281
México	1.543	1.819	1.941
Peru	1.197	1.290	1.473
Uruguai	345	340	322
Total	8.960	10.503	10.581

⁽⁹⁾ <https://www.oecd.org/centrodemexico/medios/losempleadoresdebeneliminarlosobstaculosparatrabajarquetodaslasgeneracionesafrontandicelaoecd.htm>



Atração de talento



(401-1)

Na Softys, buscamos nos posicionar como marca empregadora para assim atrair os melhores talentos. Adicionalmente, trabalhamos na concepção dos nossos processos para garantir a contratação baseada em competências e habilidades diferenciadoras.

Durante o ano de 2021 foram efetuadas **2.224 novas contratações**, das quais, **1.582 correspondem a homens e 642 a mulheres**. Da mesma forma, outros 673 trabalhadores foram promovidos.



2.224
NOVAS CONTRATAÇÕES



HOMENS
1.582



MULHERES
642

1.123
MENORES DE 30

1.096
ENTRE 30 Y 60

5
MAIORES DE 60

Fonte: Área de Pessoas e Organização (Pe-O).

Durante 2021 geramos diversas ações para aprofundar a contratação de talentos.

01

Programa Hunters

Programa Trainee no Peru e Uruguai, para contar com uma incubadora de jovens profissionais com alto potencial e competências afins para o desenvolvimento de mercados no negócio AFH. Foram realizadas 4 contratações como plano piloto.

02

Implementação Gupy

Integração de nossa plataforma de desenvolvimento Mi Fibra e a plataforma de recrutamento Gupy no Brasil com o propósito de agilizar os processos de recrutamento na filial através da inteligência artificial.

03

Dia do Estagiário Softys 2021

Evento realizado pela primeira vez a nível regional, com o objetivo de que os estagiários tivessem a melhor experiência na Softys. Participaram mais de 100 estudantes estagiários, do Chile, Brasil, Colômbia e México, onde se contou com a participação de distintos gerentes que lideraram dinâmicas e compartilharam as suas experiências.

04

Pesquisa EFY

Aplicação de pesquisa EFY 2021 a Jovens Profissionais da Softys a nível regional e definição da estratégia de gestão de resultados para potencializar os atributos de nossa marca empregadora.

05

Gestão de LinkedIn e Programa Embaixadores

Estratégia de gestão no LinkedIn para dar a conhecer a experiência Softys e os atributos de nossa marca empregadora no mercado trabalhista. Somado a isso, realizamos um programa piloto de 6 embaixadores corporativos do Comitê Executivo nesta rede para aumentar o *awareness* de nossa empresa e reconhecer a experiência de cada participante.

06

Webinar “People Management Summit”

Tivemos a participação no webinar coordenado pela First Job e a Universidade Adolfo Ibáñez, para apresentarmos perante um público jovem e potencializar nossa marca empregadora. No referido evento, apresentamos a área de efetividade organizacional da Softys e relevamos nosso programa “Softys Go Agile”, para aproximadamente 300 universitários.



CASO DESTACADO



PAÍS



FILIAL
Softys
Sepac



Conheça mais
deste projeto
no seguinte vídeo:



Programa Jovens Aprendizes



CIFRAS DESTACADAS

51

JOVENS APRENDIZES
EM 2022

Crislaine Aparecida
Cordeiro, analista de
recursos humanos da
Softys Sepac.

São 3 pilares que nos orientam no desenvolvimento deste programa: o primeiro é **a escola**, cujo propósito é prevenir o abandono escolar e garantir o compromisso dos jovens com o estudo e, para isso, lhes pedimos como requisito de entrada no programa, estar estudando ou ter completado o segundo grau de estudos; o segundo é **a família**,

que é convidada pela empresa a apoiar os estudantes; e o terceiro é **ensinar-lhes** a que projetem seu futuro, onde é muito gratificante ver a mudança na vida de um jovem aprendiz, pelo que acredito que este programa é uma tremenda oportunidade para o resto dos países onde temos operação industrial, de forma regional.



“Os jovens se beneficiam desta oportunidade que lhes oferecemos para acessar os seus primeiros empregos, o que facilita sua inserção no mercado trabalhista. Além disso é um evento de desenvolvimento pessoal e profissional que permite ampliar seus conhecimentos em diversas áreas, gerar entradas de dinheiro para a família e seus projetos pessoais, o que se complementa com a orientação vocacional.”

Sinto uma grande paixão pelo projeto porque estamos empoderando aos jovens de nossa comunidade, além de poder contribuir para o seu desenvolvimento social e humano”.

► **Valeria Rosicléia Borges**
Coordenadora de Recursos Humanos Softys Sepac.

Comecei a trabalhar na Sepac em junho de 2017 como jovem aprendiz, especificamente no setor financeiro, durante um ano e oito meses. Depois estive quatro meses na área de compras e em outubro de 2019 voltei ao campo financeiro, assumindo um posto no qual realizo trabalhos vinculados a contas a receber, análise de crédito e registro de clientes.

trabalhar de maneira efetiva. Além disso, ajuda a expandir amplamente os conhecimentos das pessoas sobre o processo fabril e administrativo. Nestes dois anos, conheci muitas pessoas, aprendi muito e fiz novos amigos.

O programa Jovens Aprendizes é uma excelente oportunidade de inserção trabalhista, principalmente porque a Sepac reconhece aqueles que completam o processo, contratando-os pra

A Sepac sem dúvida, oferece boas oportunidades para os jovens em uma cultura organizacional muito agradável, o que permite ampliar ainda mais teus conhecimentos e demonstrar suas capacidades. Existe uma apreciação pelos talentos e ganham as possibilidades de desenvolver-se profissionalmente.



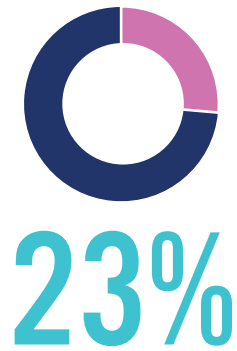
“Gostaria de deixar uma mensagem às pessoas que estão pensando em postular ao programa: se você for dedicado, se ama o que faz, vem fazer parte da equipe da Sepac, porque terá acesso ao desenvolvimento profissional e a um excelente ambiente de trabalho, com pessoas dispostas a te receber de braços abertos”.

► **Bruno Gabriel Sobanski**
Analista Administrativo

O programa “Jovens Aprendizes” da Sepac foi iniciado em 2015 com o objetivo de contribuir para a formação pessoal, social e profissional dos jovens da região, além de desenvolver competências e favorecer a inclusão dos estudantes no âmbito trabalhista.

Embora esta iniciativa responda a uma obrigatoriedade, de acordo com a lei brasileira, a Sepac vai além e convida a jovens da comunidade e oferece orientação aos seus pais para que participem na formação de seus filhos. Adicionalmente, durante este processo, cuja duração é de 18 meses, os estudantes contam com um mentor que os orienta, onde também podem assistir a cursos complementares, além da aplicação de uma prova vocacional profissional.

Esta valiosa ferramenta, além de melhorar as possibilidades de educação e desenvolvimento social na comunidade, é uma fonte de recrutamento de profissionais para a SEPAC, pois os jovens conhecem a cultura da empresa e muitos continuam trabalhando na organização depois de terminado o período do programa.



DAS VAGAS FORAM PREENCHIDAS POR CANDIDATOS INTERNOS.



Em 2021 nosotros invertimos USD 332.131 em capacitação para colaboradores, chegando a 434.521 horas dedicadas a estas atividades.

Jennifer Kelly Neves, colaboradora da Softys Brasil, nos escritórios de Caieiras.

Seleção



O processo de seleção de talentos é realizado considerando em primeiro lugar as competências dos candidatos, assim como a trajetória e conhecimentos que são requeridos para cada cargo. Capacitamos às equipes de atração de talentos para que os processos sejam realizados sem discriminação, relevando especialmente aqueles vieses inconscientes que possam interferir no mesmo.

Somado a isto, em 2021 potenciamos a mobilidade interna, ampliando a visibilidade de nossas vagas a pessoas internas através de mailings sistemáticos, compartilhados a cada 2 semanas por toda a organização com abrangência regional. Dado isto, durante o ano de 2021, **23% das vagas foram preenchidas por candidatos internos.**

Onboarding



Desenvolvemos um *onboarding* digital e interativo, destinando aos novos colaboradores um processo completo de indução através da plataforma “Mi Fibra”. Isso permite que todos possam ter uma mesma experiência, conhecer o que é a Softys, sua proposta de valor interna e externa, os pilares da marca, o Business Plan e a Estratégia de Sustentabilidade 2020/2023, entre outros

elementos chave, além de conseguir um primeiro contato virtual com as plantas e com os principais executivos dos 8 Países onde atuamos.

Desenvolvimento (404-1)



Na Softys buscamos que cada colaborador possa desenvolver-se pessoal e profissionalmente, trabalhando suas competências e habilidades, mas também tendo uma visão holística que incorpore suas motivações pessoais, seu propósito pessoal, entre outros elementos, o que termina por impulsionar o máximo potencial de cada pessoa.

Nesta linha, existem planos de desenvolvimento, que são conversados e acordados entre os líderes e pessoas colaboradoras, acordando entre 2 e 3 focos, que possam incluir aspectos relacionados à formação, exposição, projetos paralelos, designações, autoaprendizagem, entre outros.

Dado o que foi dito, abordamos diversas capacitações, coletando as necessidades de cada área, as quais são definidas e adequadas a cada País; **oficinas sobre procedimentos Softys, processos produtivos, SAP, TPM, segurança e saúde, meio ambiente, mentoring, seleção de pessoal, cultura inclusiva, gestão de equipes, entre outras pertinentes.**

Capacitações 2020 e 2021

Categoria		Nº de capacitados		Horas de capacitação	
		2020	2021	2020	2021
Sexo	Homens	7.604	5.049	140.636	287.413
	Mulheres	1.892	1.771	32.056	147.108
Estamento	Executivos	383	702	3.186	27.316
	Profissionais e técnicos	3.390	2.767	91.022	203.957
	Operários	5.723	3.351	78.486	203.248
Total		9.496	6.820	172.692	434.521

Fonte: Área de Pessoas e Organização (Po-O).

Academia Comercial da Softys University

A Softys University nasceu em 2020 com a finalidade de gerenciar o conhecimento interno para assegurar o autodesenvolvimento de nossos colaboradores e gerar capacidades críticas para o negócio, impulsionando a evolução organizacional através de experiências de aprendizagem.

Durante o segundo semestre de 2021, lançamos a Academia Comercial, que atende às necessidades de desenvolvimento e profissionalização desta área, oferecendo um sólido plano de estudos com quase 50 cursos, onde já participaram mais de 200 pessoas.

“Na Softys nos apaixonamos pelas marcas e o ponto de venda, para acompanhar nossos consumidores. Por isso é fundamental estarmos bem preparados na busca de satisfazer suas necessidades atuais e futuras. Foi assim como surgiu a Academia Comercial onde os colaboradores desenvolvem as capacidades necessárias para entregar a melhor proposta de valor aos clientes e consumidores.”

Ter participado deste processo tem sido muito gratificante, já que nos deixa um legado único, gerado na medida dos requerimentos da Softys e os colaboradores. Diante de um contexto de mudanças que exige que nos reinventemos constantemente, continuaremos consolidando uma cultura de aprendizagem contínua com a paixão como norte e o consumidor ao centro.”



► **Martín da Silva,**
Gerente Regional Trade
Marketing.



Softys
University, a
melhor escola.

Avaliação (404-3)



Nosso modelo consiste numa avaliação tanto de objetivos funcionais (60% da ponderação) como de competências corporativas (40% da ponderação), o que serve para alinhar as expectativas quanto ao foco das metas a serem atingidas para cada pessoa em sua posição, sendo a base para os processos de gestão de pessoas, tais como mobilidade interna, planos de desenvolvimento, compensações, bônus, tomada de decisões de promoção ou saída. As etapas desta avaliação anual são:

- » **Fixação dos objetivos**
(dezembro-janeiro)
- » **Conversação significativa**
de acompanhamento,
retroalimentação e ajustes (julho)
- » **Autoavaliação**
(dezembro)
- » **Avaliação da liderança,**
validação do superior e mesas
gerenciais de calibração de
resultados (janeiro)

Em 2021 foram realizadas melhorias no processo, partindo por alinhar os objetivos aos pilares do Business Plan. Também foi incorporada uma revisão intermediária para verificar o avanço em direção às metas de maneira mais permanente e finalmente foi ajustada a etapa de calibração, permitindo melhorar a tomada de decisões a respeito do desempenho dos colaboradores.

Também foi estabelecida uma mesa de trabalho regional para fomentar as oportunidades de melhora nos processos de avaliação. Nesta área, se trabalhou para melhorar o modelo de avaliação dos operários, buscando que se conectassem melhor com o processo de trabalho como tal, proposta que será apresentada durante o ano de 2022.



4.241
COLABORADORES
AVALIADO EM 2021

Avaliação

Categoria de trabalhador	2020	2021
Executivos, profissionais e técnicos	2.667	2.677
Operários	2.949	1.564
Total	5.607	4.241

Fonte: Área de Pessoas e Organização (Pe-O).

Nota: Cobrimos 100% dos colaboradores elegíveis em ambos os segmentos.

Formados e rotação

Categorias	Formados	Rotação
Sexo	Homens	2.152
	Mulheres	700
Idade	Menores de 30	1.039
	Entre 30 e 60	1.784
	Maiores de 60	29
Total	2.852	27%

Fonte: Área de Pessoas e Organização (Pe-O).

Compromisso e Retenção



(404-1)

Para conseguir o compromisso dos colaboradores e reter os talentos é chave gerar processo de desenvolvimento e sucessão no interior da companhia, para que cada pessoa possa fazer desabrochar todo o seu potencial.

O processo de sucessão na Softys habilita a identificação e o desenvolvimento de pessoas com o potencial de ocupar posições críticas na organização. A metodologia incorpora o Learning Agility e outros aspectos que nos ajudem a chegar a consensos a respeito do potencial de crescimento das pessoas e por onde estão seus possíveis próximos passos ou cargos a serem ocupados.

Contamos também com um formado padronizado para o registro de planos de desenvolvimento, o que nos permite realizar uma melhor gestão e acompanhamento de como está este aspecto para cada pessoa. Este modelo de talento utiliza a ferramenta 9box, a que posiciona aos colaboradores dentro de 9 quadrantes, considerando o desempenho (que) e o potencial (como) para ter um mapa dos talentos da organização e realizar uma gestão dirigida.

Tanto a liderança como as mesas de talento avaliam o potencial e os indicadores de talento dos colaboradores para identificar e calibrar as pessoas e construir esses planos de desenvolvimento. A identificação de sucessores ocorre especificamente a partir dessas sessões de talento, onde se identificam as pessoas chave que poderiam ocupar posições críticas dentro de certos prazos.

Promoções 2021



MULHERES

152



HOMENS

521

TOTAL 673

Fonte: Área de Pessoas e Organização (Pe-O).



Daniel Nadborny

► CEO Mercer
Chile.

CONVERSANDO COM:

"A proposta de valor inclui a saúde e a segurança no trabalho, o balanço entre a vida pessoal e a do trabalho".

Como você vê o relacionamento da sustentabilidade com o mundo das pessoas?

Apesar de que a transformação para a sustentabilidade começa com o propósito da empresa, sua estratégia, cultura, modalidades de investimento, cadeias de valor e fornecimento, é necessário que as pessoas estejam conectadas com estas diretrizes institucionais porque, além da tecnologia e da digitalização, são elas que permitem alcançar os objetivos organizacionais.

Dado isso, a tendência atual é gerar boas práticas, considerando os critérios ASG na estratégia das pessoas, para transformar-se em instituições que cuidam da saúde, da renda, da segurança, do desenvolvimento e da aposentadoria dos colaboradores, entre outros fatores.

Qual é a relevância da proposta de valor de emprego nesta matéria?

A estratégia de pessoas é um tremendo habilitador da sustentabilidade das empresas, porque melhoram os indicadores de compromisso e produtividade. Desta maneira, a organização é mais atrativa e conta com colaboradores conectados com as diretrizes corporativas, com sua cultura e identidade.

Por outro lado, ainda que a proposta de valor inclua componentes que são estabelecidos de acordo com os critérios ASG, a estratégia sustentável de pessoas permite levá-los à realidade de acordo com os distintos momentos que vivem os colaboradores no interior da organização.

A proposta de valor inclui a saúde e a segurança no trabalho, o balanço entre a vida pessoal e a do trabalho, a estabilidade, igualdade de oportunidades, o tratamento justo,

respeito aos valores, a inclusão e a não discriminação, o futuro previdenciário, desenvolvimento pessoal e profissional de nossos talentos. A partir destes elementos, busca-se satisfazer uma pirâmide de necessidade, desde as mais básicas até as mais elevadas.

Nesta linha, é necessário segmentar os colaboradores de acordo com suas características e considerar os momentos chave que vivem dentro da companhia (entrada, promoção, etc.) para adaptar a proposta de valor e gerar experiências significativas vinculadas a estes parâmetros.

Quais são as tendências em torno da avaliação de desempenho e o desenvolvimento?

Quanto a medir e potencializar o desempenho dos colaboradores, a recomendação é definir objetivos por projeto, o que permite fazer uma retroalimentação constante e um trabalho em equipe associado aos propósitos estratégicos da empresa. Por outro lado, em cada equipe selecionam-se as pessoas que contam com as habilidades e competências específicas para assegurar a execução ágil e colaborativa, através do *people analytics*.

Hoje em dia, existe uma forte tendência a avaliar os colaboradores por suas habilidades mais que por sua experiência. Portanto, existem muitas habilidades associadas ao desenvolvimento das pessoas. Da mesma forma, considerando a inovação e a tecnologia como destrezas fundamentais, as empresas devem assumir sua responsabilidade quanto às práticas de *reskilling* e *upskilling* para dotar

"A tendência atual é gerar boas práticas, considerando os critérios ASG na estratégia das pessoas, para transformar-se em instituições que cuidam da saúde, da renda, da segurança, do desenvolvimento e da aposentadoria dos colaboradores, entre outros fatores".

as pessoas com ferramentas e melhorar sua empregabilidade no futuro. Desta maneira, se desaprendem algumas coisas e se aprende aquilo que permite alcançar uma maior agilidade.

Como você vê a flexibilidade de trabalho e os efeitos das novas formas de trabalho híbrido?

Esta alternativa já não é um benefício, mas uma nova modalidade que chegou para ficar. Ainda que temos visto um cumprimento de tarefas concretas e das formas colaborativas necessárias para o desenvolvimento do trabalho, outra condição indispensável é a de orientar essa flexibilidade em favor da proposta de valor e isto é muito difícil no âmbito virtual porque a função do trabalho também tem uma relação com a cultura, com viver os valores, com o trabalho em equipe, com o desenvolvimento profissional, com trabalhar juntos, com a liderança, com a geração de vínculos e relações de confiança.



Como é criada cultura então, sob este formato?

Neste formato é necessário gerar espaços de interação de corpo presente, desenvolver projetos que ofereçam oportunidades de relacionamento pessoal em equipes menores e fortalecer uma comunicação orientada a vincular os valores e as prioridades da empresa com as experiências das pessoas quando comparecem ao local de trabalho, situações como estas contribuem para criar uma cultura associada à proposta de valor.

Finalmente, a nova modalidade flexível de trabalho pode ser muito benéfica para as empresas e as pessoas se forem feitos esforços pertinentes para compatibilizar todos esses elementos. O desempenho das empresas depende do compromisso e o trabalho de seus colaboradores, portanto, a definição das diretrizes corporativas deve considerá-los como base inevitável da sustentabilidade a que aspiram.



Conciliação do trabalho

(3-3)

Foco da Gestão



Por que é relevante para a Softys e seus grupos de interesse?

A crise sanitária provocada pela Covid-19 mudou a forma de trabalhar e isso repercutiu na relação da vida laboral, pessoal e familiar das e dos colaboradores. Por isso, a Organização Internacional do Trabalho (OIT)⁽¹⁰⁾ recomenda facilitar a conciliação trabalhista, implementando acordos de trabalho flexível, oferecendo medidas de apoio e assessoramento para a mudança de comportamentos, apoiando aos pais e às mães com o cuidado de seus filhos e facilitando a ausência ao trabalho para atender às diversas necessidades do lar.

Quais políticas e marcos nos orientam?

- ▶ Estudos de clima organizacional.
- ▶ Programas de cuidado de abrangência regional.
- ▶ Programa de assistência ao empregado.
- ▶ Back to Better.
- ▶ Novo Modelo de Trabalho.

Nossa ambição



Nossa proposta de valor está orientada para os colaboradores como pessoas; proporcionando os atributos que são críticos para uma melhor experiência e gerar uma resposta emocional positiva, através de experiências que permitam conectar seu propósito com o da Softys.

Desta forma, gerar uma cultura que inspire o máximo desempenho tendo como guia o nosso Propósito Corporativo e compromissos diferenciadores.

⁽¹⁰⁾ https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-san_jose/documents/publication/wcms_764687.pdf

Satisfação dos colaboradores

Na Softys medimos a experiência de todos os colaboradores através de um modelo que integra os 3 eixos a seguir, os que ponderam para obter o grau de satisfação:

- 1. Compromisso no trabalho:** responde à energia e entusiasmo que sentem as pessoas ao realizar o seu trabalho, o que se relaciona diretamente com um alto desempenho.
- 2. Identificação com a Companhia:** medida em que as pessoas se sentem parte da organização.
- 3. Atitude para com a empresa:** se define como a avaliação do colaborador sobre o seu trabalho e o que ele significa em sua vida.

Compromisso	2020	2021
Porcentagem de satisfação dos colaboradores	84%	82%
Meta anual de satisfação dos colaboradores	80%	80%

Fonte: Área de Pessoas e Organização (Pe-O).

Danilo Rodriguez, na máquina
papeleira de Caieiras, Softys Brasil.



Modelo de experiência no trabalho

INDIVIDUAL

Experiência individual: clareza sobre suas funções, recursos para realizar seu trabalho, tarefas desafiantes, autonomia e responsabilidades.

EQUIPE

Experiência que tem o colaborador dentro de sua equipe de trabalho, considerando aspectos de liderança, colaboração, confiança, integridade, entre outras.

ORGANIZAÇÃO

Experiência que tem o colaborador dentro da organização, considerando aspectos de desenvolvimento, diversidade e inclusão, integridade, inovação, entre outras.

Este modelo foi construído internamente em 2020 com apoio de assessores especialistas em clima, compromisso e experiência, para recolher as necessidades de medir e gerenciar nossa experiência de maneira mais integral e simples.



Copa Softys

A Copa Softys busca reconhecer ano após ano, o trabalho excepcional, conquistas e excelência de alguma de nossas filiais, nos 8 Países de operação, o que nos permite impulsionar o olhar de empresa multilatinas, além de fomentar uma cultura que reconheça aquelas atitudes e comportamentos alinhados ao nosso propósito e compromissos diferenciadores.

A primeira versão da Copa Softys foi realizada em 2020, premiando o Peru pelo seu excelente trabalho realizado durante o ano de 2019 e, em 2021 premiamos a Colômbia por sua robusta gestão 2020- que demonstrou um alto desempenho alinhado ao fornecimento de cuidado para os consumidores, colaboradores e comunidades.

A gestão 2021 destacou o Chile, por uma brilhante gestão a qual será premiada em 2022.

"Ganhar a Copa Softys nos enche de muito orgulho; isto indica que vamos pelo caminho certo no trabalho que realizamos no nosso dia a dia. Continuaremos comprometidos e dando sempre o melhor, porque queremos voltar a ter a copa novamente em casa".

► **Néstor Gómez**
Auxiliar de embalagem –
Conversão (Colômbia)



"Pertencer à família Softys me enche de muito orgulho e o ganhar a copa nos impulsiona cada dia a continuar fazendo as coisas com paixão e continuar construindo a Softys que queremos".

► **Lorena González**
Auditor de qualidade –
fabricação (Colômbia)





Da esquerda para a direita: Letícia Cristina de Mello, Brenda Vitoria de Sousa e Gabriel da Silva, colaboradores da Softys Brasil.

33

EMBAIXADORES INTERNOS QUE SE FORMARAM PARA ORIENTAR A OFICINA “DESCOBRINDO MEU PROPÓSITO”,

Benefícios

(401-2)

Na Softys entregamos oito benefícios transversais, desenvolvidos de acordo com a realidade e as necessidades locais de cada planta. Além disso, geramos diversas oportunidades para fomentar o cuidado dos nossos colaboradores.



SAÚDE



ALIMENTAÇÃO



FLEXIBILIDADE HORÁRIA



DIAS LIVRES



SEGUROS



DESCONTOS EM PRODUTOS



BÔNUS E PREMIAÇÕES



TRANSPORTE

Oficinas de Propósito

Como parte do Softys Go Agile – programa que busca converter-nos numa organização mais ágil e conectada – realizamos oficinas de propósito pessoal, já que entendemos que nosso trabalho pode também ser um meio de cumprir com nossos sonhos e propósitos.

Dado isso, durante o ano 2021 e junto a 33 embaixadores internos que se formaram para orientar a Oficina “Descobrindo Meu Propósito”, amplifcamos esta edição com escopo regional, chegando a mais de 630 colaboradores.

Programa de Assistência ao Empregado (PAE)

Continuamos com os atendimentos telefônicos gratuitos para todos os colaboradores da Softys e suas famílias diretas, com profissionais de saúde mental. Durante o ano 2021 foram atendidas ao redor de 1.000 pessoas, onde mais de 90% indicaram terem ficado satisfeitas com a atenção.

Lideremos Cuidando-nos

Em 2021 quisemos nos desafiar a respeito do que poderíamos fazer melhor, visão que deu origem às seguintes iniciativas:

- » **Escuta ativa:** conhecimento da pessoa, proximidade e empatia.
- » **Flexibilidade:** Programa Softys Flex (cultura de trabalho flexível); Programa Conectados (trabalho híbrido).
- » **Workplace,** conseguir espaços de trabalho capazes de refletir e apoiar nosso novo modelo de trabalho, com formatos mais ágeis, flexíveis, modernos e digitais que nos permitam continuar fortalecendo a integração, colaboração e identidade Softys.
- » **Dinâmica das equipes:** organização do tempo e ferramentas colaborativas.
- » **Processos habilitadores:** benefícios, pulsos, etc.
- » **Experiência e compromisso:** pesquisas, reconhecimento e desenvolvimento profissional.

Encontros Regionais

Realizamos quatro encontros regionais via streaming, liderados pelo nosso CEO Gonzalo Darraidou Díaz, procurando alinhar a organização e informar dos avanços e novidades da companhia. Graças a esses procedimentos, chegamos a 2.100 colaboradores, que avaliaram o espaço com 98% de satisfação.

Wellness Regional

Espaço em linha, através do qual geramos distintas atividades de relaxamento, em específico:

- a) **Quinta-Feira Softys:** procedimentos online de relaxamento com escopo regional que procurou gerar conexão e sentido de pertencimento entre nossos colaboradores, através de distintas atividades lúdicas, e onde chegamos a ter mais de 4.600 conectados.
- b) **Palestras regionais:** especificamente 12 durante 2021, com as quais chegamos a ter mais de 2.600 participantes, para dar apoio em tempos de pandemia, relevando temáticas como o bem estar, saúde mental, corresponsabilidade, etc.

Estudo de Escuta

Em 2021, pela primeira vez, realizamos um estudo de escuta para conhecer a reputação interna da companhia, onde participaram 3.695 pessoas. O modelo avalia cinco dimensões: gestão de pessoas, vínculo com o entorno, sustentabilidade, integridade e propósito. Com isso, se constrói um índice de Reputação Corporativa, Índice de Desempenho e *Drivers* da Reputação.

Modelo de Trabalho Flexível

Em agosto de 2021 lançamos o modelo regional de trabalho híbrido para flexibilizar o **“way of working”** e adaptarmos ao novo entorno trabalhista, preparando-nos para um futuro do trabalho mais dinâmico, flexível e com foco em tirar o melhor de cada pessoa em cada local de trabalho. Impactamos de maneira direta na forma de trabalho a mais de 2.000 colaboradores e aproximadamente 500 líderes na região através de oficinas de conversações e habilitação, onde a chave foi o propósito e valor que dá cada espaço físico de trabalho, as interações e finalmente a busca de resultados que também considere o bem-estar pessoal de quem chega a eles.



Licenças para pais (401-3)

Na Softys contamos com uma licença de dias adicionais para homens, quando eles são pais. Esta prática complementa o que já está normatizado pelas legislações locais, até alcançar 10 dias úteis e procura incentivar a corresponsabilidade, ao dar a oportunidade aos pais de passar mais tempo com seus filhos recém-nascidos.

Programa de Reconhecimento “Colaboradores Muito Valiosos”.

Procuramos promover o reconhecimento interno para fortalecer o compromisso e sentido de pertença dos nossos colaboradores. Em março de 2021 reconhecemos mulheres Softys e em novembro a diversos colaboradores por suas competências, em linha com os compromissos diferenciadores da empresa, chegando a um total de 3.700 pessoas reconhecidas dentro da organização.

“É muito gratificante poder participar em projetos relevantes para nossos consumidores, nosso negócio e estratégia. Tudo isso nos motiva a buscar soluções que aportem excelência no cuidado das pessoas e o meio ambiente.”

► **Vinicius Pintinha**
Gerente de Inovação.
Softys Brasil.



Pessoas com direito e uso da autorização pós-natal

Cargo	Pessoas com direito à autorização pós-natal			Pessoas que fizeram uso da autorização pós-natal		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Executivos Principais	0	0	0	0	0	0
Gerentes e Líderes	4	7	11	4	7	11
Profissionais e técnicos	64	38	102	64	38	102
Operários	185	36	221	185	36	221
Total	253	81	334	253	81	334

Fonte: Área de Pessoas e Organização(P&O).

Taxa de regresso ao trabalho

Volta ao trabalho	Homens	Mulheres	Total
Empregados que regressaram	220	89	309
Taxa de regresso ao trabalho	87%	110%	93%
Empregados que continuam passados 12 meses da autorização pós-natal	208	89	297
Taxa de retenção	95%	100%	96%

Fonte: Área de Pessoas e Organização(P&O).

Nota: Regressaram mais pessoas do que as que foram considerando as mulheres do período anterior.

CASO DESTACADO



PAÍS



FILIAL

Softys
Uruguai► Gerente de
Operações
planta Pando,
Uruguai
---

Maximiliano Alvarado

Há quanto tempo trabalha na Softys? Que funções já realizou neste período?

Entre na Softys em setembro de 2018 como Subgerente de Gestão Operacional e Supply Chain e em março de 2020 assumi como Gerente de Operações na Softys do Uruguai, função que desempenho atualmente, tempo em que tenho visto a transformação da Softys o que me enche de orgulho.

Como compatibiliza sua vida laboral com a vida familiar?

Nos últimos tempos tem sido um desafio já que faz somente dois meses que eu fui pai de trigêmeos: Alba, Luka e Nikola, a notícia mais impactante e alegre que tive com minha esposa. Quanto tivemos a ecografia das 6 semanas nos disseram que eram dois homens, o que já foi uma surpresa, mas depois, na de 8 semanas, nos confirmaram que eram três!

Se não fosse pela flexibilidade, suporte e preocupação que a Softys tem me dado, além dos benefícios como fraldas

grátis por um ano e horários flexíveis, o que valorizo profundamente, essa compatibilidade de tarefas teria sido impossível.

Como avalia o trabalho e os avanços da Softys em matéria de correspondência?

Creio que nosso propósito e compromisso de cuidado move e convence às equipes a atuarem frente a situações não comuns de uma maneira adequada, o que se sente neste tipo de situações “limite” e se agradece enormemente.

Tem alguma mensagem que gostaria de passar aos colaboradores da Softys?

Dizer que me sinto orgulhoso de pertencer à Softys por sua estratégia, seu propósito, seus compromissos diferenciadores, sua agenda de sustentabilidade, mas principalmente pela qualidade humana que ocorre em todos os níveis da organização, o que para mim tem sido um diferencial enorme durante estes últimos tempos.

“Me sinto orgulhoso de pertencer à Softys por sua estratégia, seu propósito, seus compromissos diferenciadores, sua agenda de sustentabilidade”.



Sindicalização e Negociação Coletiva

(2-30)

Na Softys incentivamos a liberdade sindical dos trabalhadores, razão pela qual coexistem 16 organizações sindicais no interior da companhia, com quem mantemos uma relação de colaboração, comunicação e acordos.

Indicadores de negociação coletiva	2019	2020	2021
Porcentagem de sindicalização	60%	55%	53%
Porcentagem de cobertos por negociação coletiva	66%	60%	63%

Fonte: Área de Pessoas e Organização (P&O).





Inclusão e diversidade

(3-3)

Foco da Gestão



Por quê é relevante para a Softys e seus grupos de interesse?

Indubitavelmente no entorno trabalhista convergem diferentes atores e realidades que convertem as organizações em espaços complexos e diversos. Neste cenário, a diversidade pode ser observada como uma fonte de oportunidades e crescimento, onde a gestão adequada da inclusão pode atrair e manter grandes talentos, desenvolver melhores serviços e produtos e melhorar a relação com clientes e consumidores, entre outros.

O Pacto Mundial das Nações Unidas (Espanha) publicou, com o apoio da Accenture, um relatório sobre igualdade de gênero, diversidade e inclusão, onde se afirma que “a diversidade e a inclusão seguem sendo uma prioridade para as empresas de todo o mundo, apesar dos estragos produzidos pela Covid-19. De fato, conforme o documento, 92% das empresas pesquisadas a nível global, afirmam ter iniciativas de diversidade e inclusão em curso”.

Quais políticas e marcos nos orientam?

- ▶ Política de Diversidade e Inclusão da CMPC.
- ▶ Estratégia de Inclusão e Diversidade da Softys.

Nossa ambição



Na Softys reconhecemos as diferenças, valorizamos a diversidade e agradecemos por poder contar com a visão de todos nossos colaboradores. Focamos nossos esforços em promover a inclusão e a diversidade de talentos, especialmente dos principais grupos de alcance: mulheres, pessoas com necessidades especiais e cultura multilatinas.

Focos de Inclusão e Diversidade

(405-1)

Na Softys temos três focos de trabalho em temáticas de inclusão e diversidade.



MULHERES

PESSOAS COM NECESSI-
DADES ESPECIAISCULTURA
MULTILATINA

Maria da Penha,
colaboradora da área
de logística em
Caieiras, Softys Brasil.



para poder estender o conhecimento sobre esta matéria. As referidas Oficinas serão ministrados durante o ano de 2022.



Mulheres

Ativação de planos de ação específicos em cada filial, contratação de mulheres, sensibilização interna em temas de gênero através de palestras e conversas.

Adicionalmente, em março se comemorou o Dia Internacional da Mulher com distintas atividades, como *webinars*, comunicados internos e um programa especial de reconhecimento às mulheres em nossa plataforma de reconhecimento “Colaboradores Muito Valiosos”.



RESULTADOS DO DIAGNÓSTICO

73%

EM LIDERANÇA
INCLUSIVO

68%

EM PROCESSOS
INCLUSIVOS

67%

DE CULTURA
INCLUSIVA

Em 2021 montamos o **Comitê Estratégico de Inclusão e Diversidade** com membros dos Comitês Executivos da Softys Corporativo e de nossos Países, para ter representação de líderes referentes, com influência em seus mercados e ampla visão estratégica e assim trabalhar sobre as três metas corporativas definidas nos âmbitos de maior participação de mulheres e pessoas com necessidades especiais.

- » **Aumentar em 50%** a representatividade de mulheres.
- » **Aumentar em 50%** a representatividade de mulheres líderes.
- » **Atingir, pelo menos, 2,5%** da dotação com personas com deficiência.

Isto nos permite pousar essas metas em avanços anuais, para o qual cada País gerará um plano enfocado em reduzir essas barreiras e avançar nestes 3 eixos de maneira intencional. Adicionalmente e para

implementar as melhores ações em torno destas temáticas, realizamos um **diagnóstico integral na matéria**, considerando a aplicação de uma pesquisa em toda a região que obteve mais de 2.600 respostas, além de focus groups e 13 entrevistas em profundidade a executivos chave. A partir deste processo, geramos um relatório geral e um por País, o que permitiu conhecer nosso estado atual na matéria e como é percebida pela organização.

As referências obtidas mostram um bom ponto de partida, atributos e dimensões com fortalezas para avançar, assim como focos e oportunidades concretas para saber onde devemos apontar.

Mentes Abiertas: Realizamos oficinas para sensibilizar sobre o propósito de trabalhar nestas matérias a membros do Comitê Estratégico de Inclusão e Diversidade, líderes de P&O e representantes de P&O no formato de “train de trainers”

Dotação de mulheres

MULHERES NA ORGANIZAÇÃO	2019	2020	2021
Número de mulheres	1.823	1.987	2.164
Porcentagem de mulheres	18,4%	18,9%	20,5%
Meta 2025	27,5%	27,5%	27,5%

Mulheres em postos de liderança

Mulheres em postos de liderança	2019	2020	2021
Número de mulheres	132	148	182
Porcentagem de mulheres	27,3%	27,3%	30,5%
Meta 2025	41%	41%	41%

Fonte: Área de Pessoas e Organização (Pe-O).

Avanços por País em mulheres



ARGENTINA: Pela primeira vez, as mulheres participaram do curso de condução de operadores internos.



CHILE: Foram implementadas quatro salas de lactância e foram realizadas três oficinas em torno da igualdade de gênero para 120 líderes da organização sobre associações de mulheres no entorno trabalhista, estereótipos de gênero e corresponsabilidade.



MÉXICO: Tripulações completas operando com mulheres (Linhas 203, 204 e 205) na Planta Valle do



EQUADOR: Primeiro Comitê Executivo na Softys formado por mais mulheres do que homens.



PERU: Incorporaram pela primeira vez mulheres em cargos historicamente ocupados por homens, integrando a primeira mulher operadora de empilhadeiras.

CASO DESTACADO



PAÍS

FILIAL
Softys
EquadorConheça mais
deste projeto
no seguinte vídeo:

Participação Feminina na Softys Equador



CIFRAS DESTACADAS

PROPORÇÃO DE MULHERES

33%

DA DOTAÇÃO TOTAL

77%

EM LIDERANÇA DE
OPERAÇÕES

20%

EM OPERAÇÕES

Com a perspectiva de melhorar a participação plena e efetiva das mulheres, além da igualdade de oportunidade para exercer cargos de liderança, a Softys desenvolveu estratégias orientadas para equilibrar esta proporção em sua dotação pessoal.

Ainda que a Softys Equador seja a segunda filial com maior porcentagem de mulheres, foram criados novos projetos com o propósito de avançar nos compromissos firmados no âmbito da igualdade de gênero. Assim ao término de 2021, o número de mulheres na Softys do Equador é de 96, o que corresponde a 33% da dotação total. Por outro lado, contamos com 39 colaboradoras em operação, quantidade que equivale a 20% do grupo total, e finalmente contamos com 27 trabalhadoras em cargos de liderança na operação, ou seja, 77% do plantel.

Queremos oferecer ao talento feminino oportunidade de crescimento e desenvolvimento em áreas e cargos que de maneira geral venham sendo ocupados por homens, porque sabemos que o talento existe em todos os lados, e que o gênero não é um critério que faça diferença, o que hoje é um desafio especial nas áreas de operação.

A participação das mulheres na Companhia tem demonstrado ser um aporte sobretudo a nível da cultura, porque o talento se sente valorizado independentemente de seu gênero.

Também se consegue, adicionalmente, um equilíbrio nos pontos de vista, se dispõe de ambientes mais equitativos, critérios mais neutros, o que se reforça numa Gerência próxima e uma lógica de portas abertas.

Nos enche de energia, força e motivação saber que estamos valorizando o talento em todas as suas formas, gerando oportunidade de desenvolvimento e crescimento para as mulheres, mantendo-nos coerentes e consequentes com nosso propósito de cuidado.



"Em 2021, realizamos diversas palestras orientadas a gerar consciência sobre a inclusão e diversidade em todas as áreas, com o objetivo de ampliar o olhar e contar com a abertura, reconhecimento e apoio das equipes com respeito à inserção de talentos femininos nas operações".

▶ **María Gabriela Quintero**
Líder de Pessoas e Organização.

Trabalho há 5 anos e meio na Softys, como supervisora de qualidade e engenheira de produto, onde tenho tido uma boa experiência, amadureci e aprendi com excelentes chefes que têm me apoiado.

Gostaria de deixar uma mensagem às mulheres que estiverem se candidatando para trabalhar na Softys: nesta Companhia prevalece o respeito e todas as opiniões são escutadas. O único importante são as suas capacidade e habilidades para desempenhar adequadamente as suas funções.



"Esta extraordinária iniciativa da Companhia demonstra inclusão em todos os níveis, o que é uma mudança positiva. Sempre se pode melhorar, o importante é escutar a todos com igualdade, sem se importar com o gênero ou a condição social".

▶ **Paola Saltos**
Engenheira de Projetos na planta Guayaquil



Pessoas com necessidades especiais

Ativação de planos de ação específicos em cada filial, contratação de pessoas com necessidades especiais, alianças com distintas fundações e instituições por País para facilitar este processo, sensibilização interna para temas ligados às necessidades especiais através de palestras e conversas, entre outras ações afins.

Dotação de pessoas com necessidades especiais

Personas con discapacidad	2019	2020	2021
Número de personas con discapacidad	84	98	157
Porcentaje de personas con discapacidad	0,84%	0,93%	1,5%
Meta 2025	2,5%	2,5%	2,5%

Fonte: Área de Pessoas e Organização (Po-O).

“Eu trabalho há pouco mais de 3 meses na família Softys. Durante este tempo venho desempenhando funções como a administração e recepção nos escritórios da sede de Pátio Panorama, registro e controle de despesas, distribuição de produtos e benefícios aos colaboradores.

Minha mensagem para as pessoas com necessidades especiais que estejam candidatando-se para um emprego na Softys é que tenham confiança nas suas habilidade e fortalezas, o que é chave para que a empresa os conheça e lhes ofereça todas as ferramentas para trabalhar.

Penso que a incorporação de pessoas com necessidades especiais é uma maravilhosa iniciativa para inclusão do trabalho, a qual fomenta que mais empresas se unam à política de dar novas e melhores oportunidades de trabalho para pessoas com essas necessidades especiais, como somente a Softys o faz.

Estou muito grata de que me tenha escolhido e confiado em mim para desempenhar no meu posto, me sinto comprometida com os objetivos e muito orgulhosa de pertencer a esta empresa multinacional e entusiasmada por aprender com outros profissionais".



"Trabalhar aqui tem sido e é uma experiência enriquecedora. Cada dia aprendo algo novo ao lado de excelentes profissionais. O positivo é que a Softys inspira a desenvolver-se no âmbito profissional e pessoal".

► Paola Maguiña
Assistente administrativa, Softys Peru

“Entrei na Softys na área de Compliance, posto que é uma matéria que me interessa bastante e tenho tido a oportunidade de ir aprendendo de uma organização que está avançando muito nestas matérias tanto no cumprimento ético como o normativo.

Quanto à minha necessidade especial, a cegueira, creio que o mais importante é que geremos educação e cultura com respeito a isto, além de perguntar constantemente se alguém tem alguma dúvida ao respeito. Isto não somente é importante no relacionamento da pessoa com necessidades especiais como em todo o âmbito das coisas, é a chave de tudo, posto que serve para aprender aquilo que não sabemos”.

“Quando conheci a Softys me dei conta de que, é uma organização que busca mudanças e está em constante evolução, o que é positivo em termos de diversidade e inclusão”.

► Tomás Montenegro
Advogado do Corporativo



Colaboradores por cargo, sexo e faixa etária (Nº)

Faixa Etária	Executivos Principais			Gerentes e Líderes			Profissionais e técnicos			Operários			Total		
	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total	Homens	Mulheres	Total
Menos de 30 anos	0	0	0	12	10	22	308	329	637	1.707	327	2.034	2.027	666	2.693
Entre 30 e 40	21	9	30	136	87	223	695	405	1.100	2.560	453	3.013	3.412	954	4.366
Entre 41 e 50	29	12	41	115	46	161	424	158	582	1.407	201	1.608	1.975	417	2.392
Entre 51 e 60	34	4	38	55	11	66	190	39	229	575	61	636	854	115	969
Entre 61 e 70	4	1	5	9	2	11	45	6	51	89	3	92	147	12	159
Mais de 70 anos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	2	0	2
Total	88	26	114	327	156	483	1.662	937	2.599	6.340	1.045	7.385	8.417	2.164	10.581



Saúde e Segurança

(3-3)

Foco da Gestão



Por que é relevante para a Softys e seus grupos de interesse?

De acordo com o relatório conjunto da Comissão Econômica para a América Latina e o Caribe (CEPAL) e a Organização Panamericana da Saúde (OPS)⁽¹²⁾, a pandemia fez evidenciar uma estrita relação entre a saúde e a economia, pois o crescimento econômico sustentável é um componente central da saúde e bem estar integral das pessoas e, por sua vez, a saúde da população deve ser uma pedra angular e uma aposta estratégica para o crescimento e o desenvolvimento de longo prazo.

A crise sanitária revelou a necessidade de se dispor de um sistema sólido e resiliente de segurança e saúde no trabalho (SST) para que os Países possam ampliar sua capacidade de fazer frente a futuras emergências e aos desafios que trazem consigo. Neste sentido, a proteção da segurança e saúde dos trabalhadores, ao tempo em que se apoiam a sobrevivência e a continuidade empresarial, é a chave para a reativação produtiva e a recuperação econômica após a crise da Covid-19 (OIT, 2021)⁽¹³⁾.

Que políticas nos orientam?

- ▶ Sistema de Gestão para o Cuidado Softys.
- ▶ Protocolos de Saúde e Segurança Covid-19.
- ▶ Regulamento especial para Empresas Contratadas e Subcontratadas.
- ▶ NFPA 20, 22, 53, 14, 72, 10, 13 e 12 de Gestão e Proteção de Incêndios.
- ▶ NFPA 70E e 70B Riscos Elétricos.

Nossa ambição



Para a Softys o cuidado das pessoas é nossa prioridade e neste sentido, o cuidado de toda a nossa gente é o que nos move a avançar até a cultura de 0 danos em todas as nossas operações. Baseamos nossa gestão na eliminação dos fatores de risco, em uma equipe de liderança presente e ao serviço de nossos colaboradores e no compromisso de todas as pessoas que trabalham em nossas instalações. Nosso objetivo é manter zero fatalidades, tanto em colaboradores como em contratados e continuar diminuindo a quantidade de acidentes graves e incapacitantes.

⁽¹²⁾ https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/45840/4/S2000462_es.pdf

⁽¹³⁾ https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_783703.pdf

Sistema de Gestão para o Cuidado Softys (SIGECUS)

(403-1)

Contamos com um sistema de gestão de segurança e saúde no trabalho projetado sob padrões internacionais como OHSAS, ISO e NFPA, entre outros.

O sistema tem uma cobertura de 100% das instalações da companhia e se encontra composto por três grandes grupos de padrões:

01

Padrões Centrais

1. Liderança e Compromisso
2. Planejamento, Acompanhamento e Avaliação de Desempenho
3. Gestão de perigos e riscos / Aspectos e impactos
4. Gestão de eventos
5. Saúde e Bem estar
6. Gestão de lesões
7. Gestão de mudanças
8. Gestão de empresas contratadas (ECC)
9. Gestão de Emergências
10. Relatórios e desempenho
11. Competência na Formação e tomada de consciência
12. Auditoria do Sistema

02

Padrões de Sistema de Trabalho Seguro

1. Autorizações de Trabalho
2. Trabalhos a quente (chispa, solda, chama aberta)
3. Espaços confinados
4. Alta voltagem e segurança elétrica
5. Trabalhos em altura
6. Escavações
7. Trabalho em altura
8. Intervenção, equipamentos energizados (LO/TO)
9. Sistema de proteção central de incêndios

03

Padrões de Processos Críticos

1. Manipulação de Secador Yankee
2. Sustâncias Perigosas
3. Segurança e Proteção de Máquinas
4. Armazenamento (empilhamento e granel /estantes e racks)
5. Controle de tráfico no Site
6. Veículos pesados e transporte de passageiros

Um avanço importante de 2021 foi a **migração do OHSAS 18001 para a ISO 45001 ocorrida em ambas as plantas do Chile e** as recertificações ou atualização de certificações já existentes nas plantas como Pando (Uruguai), Santander e Gachancipá (Colômbia), Lima (Peru), Zárate (Argentina), Guayaquil (Equador) sob a norma OHSAS 18001.



Colaboradora da
Softys.

Atividades de Prevenção

(403-2)

Gerar uma cultura preventiva é fundamental para manter um entorno do trabalho seguro e saudável. A Softys conta com uma Estratégia de Saúde e Segurança que tem quatro focos chave para prevenir acidentes e minimizar os riscos ocupacionais.



LIDERANÇA



COMPORTAMENTOS


DETECÇÃO E GESTÃO DE
RISCOS


PROCESSOS



Liderança

Realizamos um programa de fortalecimento das competências de liderança em segurança a mais de 60 líderes da organização, o que incluiu o coaching e o acompanhamento aos compromissos e aprendizagens, reforçando assim a cultura e o valor da segurança. Com estas ferramentas, nossos líderes demonstram sua liderança presente e à serviço de nossa gente, cada vez que realizam visitas ao piso de fábrica.



Comportamentos

Consolida-se o Programa de Mudanças de Conduta Softys (PCCS), centrado no reforço dos comportamentos seguros e na conscientização dos riscos para modificar os comportamentos das pessoas. Este programa conta com mais de 2.400 observadores de conduta na região e uma plataforma digital para o seu registro, permitindo a visualização dos comportamentos mais repetitivos e identificando as barreiras para estabelecer ações de controle e de melhora.



Javier Ramirez,
colaborador da
planta Talagante,
Softys Chile.

Com essas ferramentas,
nossos líderes demonstram
sua atual liderança
e ao serviço do nosso povo,
toda vez que eles fazem
Visitas ao chão de fábrica.



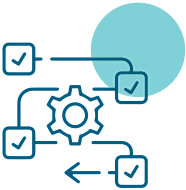
Detecção e gestão de riscos

A gestão de perigos e riscos encontra-se definida no padrão 1.3 do SIGECUS. A ferramenta utilizada para a avaliação é a realização de mapeamento de riscos e matrizes onde se identificam as tarefas, atividades e perigos associados, à avaliação de riscos e à definição de controles, ambas de maneira conjunta com os líderes da organização.

Por outro lado, as empresas devem realizar sua própria avaliação de riscos sob ao menos os mesmos critérios de gestão mencionados anteriormente, podendo utilizar o método Softys no caso de não contar com um sistema.

Em 2021 atualizamos o Padrão para a Gestão de Perigos e Riscos, estabelecendo um novo mecanismo que nos entrega melhoras em 3 âmbitos:

- 1. No processo de identificação e mapeamento de perigos**, o que nos tem permitido identificar perigos que estavam ocultos e melhorar a classificação para aqueles que já se encontram mapeados.
- 2. A visualização do risco puro** (risco sem controle), que nos ajuda a melhorar sua compreensão e como aumenta a sua magnitude, quando não se aplicam os controles definidos.
- 3. Maior detalhamento e consequente precisão para a gestão de controles**, ao incorporar a variável "tempo de exposição ao risco" no momento de calcular as magnitudes do risco.



Processos

Os processos de segurança têm se fortalecido com os novos padrões de segurança estabelecidos. O excelente cumprimento do indicador preventivo “Rondas Conjuntas” como atividade central para fortalecer o trabalho em equipe e compartilhar conhecimentos de processo é um avanço a ser destacado.

Ronnaide Araújo
Com nosso
marca Babysec
em suas mãos.

Indicador	Descrição	2021	Target
Liderança em RDL	Participação da liderança em pelo menos 3 RDL por semana.	100%	95%
Taxa de contato	Número de contatos de segurança conforme o Programa de Mudança de Conduta Softys PCCS.	114%	100%
Resolução com cartões verdes	% de resolução de cartões verdes levantados por condições de riscos.	93%	90%
Rondas conjuntas	% de cumprimento à realização de rondas conjuntas entre equipes de segurança e equipes de operação.	100%	90%

Fonte: Área de Segurança e Saúde Ocupacional, Meio Ambiente e Qualidade.

Adicionalmente as capacitações são fundamentais para gerar uma cultura preventiva chegando a 85% da dotação.

Capacitações em segurança e saúde (403-5)

Categoria	2019	2020	2021
Número de capacitados	6.867	8.379	9.250
Porcentagem da dotação capacitada	77%	91%	85%
Horas médias de capacitação por pessoa	0	5,5	8,1
Número de observações preventivas	0	0	66.080

Fonte: Área de Segurança e Saúde Ocupacional, Meio Ambiente e Qualidade.

Saúde

(403-10)

Todas as instalações se administram em matéria de saúde pelo SIGECUS, onde conta com a identificação dos agentes causadores das doenças profissionais, monitoramento dos agentes que deram origem e controles implementados para a devida e oportuna gestão de cada um deles. Cabe mencionar que neste momento se encontra em desenvolvimento a atualização do padrão de saúde e bem estar.

Os principais agentes de geração de doenças profissionais são o ruído, transtornos músculo esqueléticos e os riscos psicossociais.





Colaborador da Softys na linha de produção da Babysec.

Doenças profissionais	2020	2021
Total de doenças profissionais	2	9
Taxa de doenças profissionais	-	0,09%

Fonte: Área de Segurança e Saúde Ocupacional, Meio Ambiente e Qualidade.

Nota 1: A frequência das doenças é determinada por milhão de horas trabalhadas.

Nota 2: As doenças profissionais são aquelas registráveis, isto é, existe um documento de respaldo para comprová-la.

Nota 3: Dados do pessoal da Softys, não inclui os contratados terceirizados.

As instalações de saúde existentes nas plantas (policlínicos e salas de primeiros socorros) realizam atendimento médicos comuns para orientar e dar um primeiro atendimento quando existe alguma inconveniência de saúde com os colaboradores. Adicionalmente **são realizadas campanhas que promovam o cuidado e a saúde, prevenção do Covid-19 e campanhas de educação e guia para detectar o câncer de mama**, entre outras com a Gerência de Pessoas e Organizações.



Covid-19

EM 2021 FORAM CONTAGIADOS PELA COVID-19 UM TOTAL DE 1.831 COLABORADORES E 51 TERCEIRIZADOS, DESTES LAMENTAMOS O FALECIMENTO DE 13 PESSOAS, 9 COLABORADORES E 4 TERCEIRIZADOS.

Segurança

(403-9)

Na Softys revisamos nossos processos sob a lógica da melhoria contínua, para adotar as melhores práticas e padrões na matéria. Além disso, monitoramos os indicadores de segurança para tomar ações de correção de comportamento e segurança de processos e equipamentos.

Segurança dos colaboradores

Categorias	2019	2020	2021
Fatalidades por acidentes	0	0	0
Número de acidentes de trabalho com tempo perdido	84	85	79
Dotação média	8.995	9.218	10.522
Horas efetivamente trabalhadas (HHT)	21.137.490	22.109.452	23.773.562
Dias perdidos por acidentes	3.783	2.803	2.625
Média de dias perdidos por acidente	-	-	33,23
Taxa de fatalidade de empregados	0	0	0
Taxa de acidentalidade	0,93	0,92	0,75
Taxa de sinistralidade	40,00	30,41	24,95
Índice de frequência	3,97	3,8	3,32
Índice de gravidade	-	126,78	110,42

Fonte: Área de Segurança e Saúde Ocupacional, Meio Ambiente e Qualidade.

Segurança de contratados

Categorias	2019	2020	2021
Fatalidades por acidentes	1	0	0
Número de acidentes de trabalho com tempo perdido	31	16	23
Dotação média	1.760	1.851	4.799
Horas efetivamente trabalhadas (HHT)	4.172.024	4.490.389	10.086.059
Dias perdidos por acidentes	443	368	624
Média de dias perdidos por acidente	14,29	23	27,13
Taxa de fatalidade de empregados	56,82%	0	0
Taxa de acidentalidade	1,76	0,86	0,48
Taxa de sinistralidade	25,17	19,88	13
Índice de frequência	7,43	3,56	2,28
Índice de gravidade	-	81,95	61,87

Fonte: Área de Segurança e Saúde Ocupacional, Meio Ambiente e Qualidade.

Alejandro Vercellana

► Diretor da Cono Sur
dss+ (anteriormente
DuPont Sustainable
Solutions)

CONVERSANDO COM:

"A recomendação e fortalecer o trabalho com a alta liderança das companhias através de mentoring".

Como você descreveria o estado atual da segurança no mundo e na América Latina?

A nível industrial, este tema está evoluindo positivamente devido ao aumento dos requerimentos das partes interessadas. Assim, os atores exigem às empresas e acionistas melhoras nas condições e comportamentos da liderança e dos operadores. Hoje em dia, a conservação do direito a operar contempla a segurança e o meio ambiente comunitário.

Na América Latina, além dos enunciados das companhias, não se tem estabelecido plenamente a motivação pela conservação da saúde e integridade dos trabalhadores, o que sim é considerado pelos investidores institucionais e empresas de *private equity*.

Um dos temas críticos que foram cobrados com força por conta da pandemia é a saúde dos colaboradores. Como as empresas estão abordando este desafio e o que se recomenda?

Na região, a saúde às vezes é abordada a partir de um foco reativo (o interesse aparece por um acidente ou doença) e meramente administrativo (orienta-se a gestão do ausentismo e cobertura de recursos). No entanto, hoje existem empresas que contam com psicólogos ou especialistas para identificar sinais de depressão e síndrome de burnout em seus funcionários, porque tem aumentado o stress.

Neste sentido, a recomendação é fortalecer o trabalho com a alta liderança das

companhias através de *mentoring*, vinculando os resultados e integrando o conceito de riscos do negócio.

Quais são as oportunidades e desafios em nível global e regional, em termos de saúde e segurança ocupacional?

A alta liderança deve entender o conceito de risco e trabalhar para melhorar a percepção dos colaboradores neste aspecto, e incorporar o valor da segurança nas estruturas e na cadeia.

Quais recomendações você dá às empresas e aos seus colaboradores?

- » Trabalhar na avaliação e minimização dos riscos empresariais ou do negócio.
- » Não minimizar aspectos de meio ambiente, supondo que facilmente podem ser assumidos pela área de segurança, sem formação ou conhecimento técnico específico.
- » Integrar a todos os atores no processo, com suas necessidades e expectativas.
- » Ter uma orientação para traduzir os desafios cotidianos em saúde e bem estar fora do ambiente de trabalho.
- » Focalizar às equipes médicas e de RRHH nos temas que possam impactar na saúde física e mental dos colaboradores para minimizá-los.
- » Realizar acompanhamento de ações e desenvolver o processo de melhoria contínua.



Qual deveria ser a missão de empresas como a Softys?

A missão é dar soluções para os seus *stakeholders* em temas relativos à saúde ocupacional de seus entornos, a partir de um foco ASG, com processos de conscientização e acompanhamento informal frequentes, apoios às empresas em como estruturar e monitorar esses programas, etc.

Nossos avanços e pendências



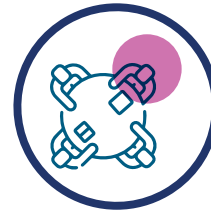
01 Ética e integridade

Contar com 95% de cumprimento em assistência de colaboradores às capacitações.

Aplicação em 2022

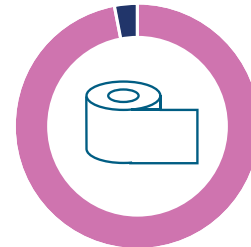
Difundir o Canal de Denúncias para incentivar seu uso e dar resposta oportuna às denúncias recebidas, cumprindo com o prazo de investigação máximo de 30 dias e um prazo máximo de 90 dias para o encerramento do caso (com as medidas implementadas).

Aplicação em 2022



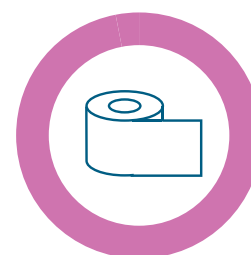
02 Conciliação trabalhista

Conseguir 100% de cobertura dos benefícios de conciliação trabalhista nos oito Países de operação.



97%
Estado do avanço

Manter os resultados da pesquisa de experiência acima de 80%.



100%
Estado do avanço



03 Diversidade e inclusão

Aumentaremos a proporção de mulheres em 50% até 2025.



23,1%
Estado do avanço

Aumentaremos a proporção de mulheres em posição de liderança em 50% até 2025.



23,4%
Estado do avanço

Queremos alcançar 2,5% de inclusão de pessoas com necessidades especiais no total de colaboradores.

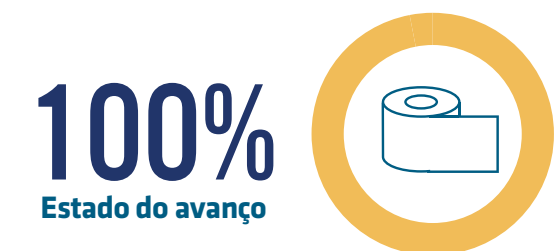


39,8%
Estado do avanço



04 Saúde e segurança

0 fatalidades de colaboradores diretos e contratados



100%
Estado do avanço



04



*Com você no seu dia a dia
e em cada etapa de sua vida*



EM PROFUNDIDADE COM:

*"Somos uma empresa de consumo
massivo, pelo que nossa principal
responsabilidade e o que nos move são
os nossos clientes e consumidores".*

Ronald Strodthoff

► Gerente Unidade de Negócio Tissue.

Nicole Sansone

► Gerente Unidade de Negócio Personal Care.

José Miguel Porraz

► Gerente Unidade de Negócio Away From Home.

Nicole Sansone
e Ronald Strodthoff.

Qual conexão visualizam entre a gestão dos temas materiais relacionados a clien- tes e consumidores e a sustentabilidade da Softys como companhia?

Somos uma empresa de consumo mas-
sivo, pelo que nossa principal responsa-
bilidade e o que nos move são os nossos
clientes e consumidores. Neste sentido a
Softys somente será sustentável se con-
seguir a lealdade e o carinho dos mesmos,
através da experiência que entregamos,
a qualidade e segurança de nossos pro-
dutos, a inovação em soluções e a cons-
trução de marcas de valor conectadas com
as pessoas e o meio ambiente.

Sob esta lógica, a gestão de temas ma-
teriais sob este capítulo é essencial para
o presente e o futuro de nossa empresa,
já que está muito relacionado com nosso
propósito de desenvolver marcas que en-
treguem o melhor cuidado que as pessoas
necessitam em seu dia a dia e em cada
etapa de suas vidas.

Em relação a cada unidade de negócio, quais são os objetivos transversais?

Em Consumer Tissue, continuamos progre-
dindo no desenvolvimento dos melhores
produtos para servir aos nossos consumi-
dores com base em suas necessidades. Um
dos marcos de 2021 que nos orgulha é o
lançamento e consolidação da Elite emba-

lagem de papel, com grande aceitação por
parte de clientes e consumidores, além dos
reconhecimentos como "Produto do Ano"
e "Prêmio lixo zero" do Ministério do Meio
Ambiente do Chile. Também expandimos
esta iniciativa ao Peru com a categoria de
toalhas de papel, com excelentes resultados
e esperamos ter logo inovações na mesma
linha.

Em Personal Care, continuamos crescen-
do na região com nossas marcas Babysec,
Ladysoft e Cotidian, entregando produtos
de valor a partir de marcas com propósi-
tos reais que querem ter impacto e mudar
a vida de milhões de pessoas. Durante o
ano, observamos movimentos relevan-
tes nos canais de venda, onde a venda de
fraldas para crianças e adultos com alto
volume e frequência tem passado a ser
uma compra periódica e planejada, e onde
os modelos de assinatura adquirem uma
nova relevância.

Por outro lado, em Away From Home nos pro-
pussemos a aumentar nossa base de clientes,
em 20% ao ano, com foco nas pequenas e
médias empresas. Da mesma forma, se tor-
na fundamental nos consolidarmos como
líderes e referência em higiene e limpeza, o
que significa não somente entregar os mel-
hores produtos como também ser um aliado
no desenvolvimento das melhores práticas

je capacitações para nossos clientes que nos ajudem a cuidar da melhor maneira dos seus colaboradores e clientes. Por exemplo, a aliança com a Bureau Veritas, materializando o selo de biossegurança SafeGuard Elite Profissional.

Quais são as tendências em termos da criação de valor para clientes e consumidores? Quais oportunidades vocês identificam para a Softys?

A tendência global nos mostra um cenário mutante, com novos aspectos que impactarão nosso negócio, os quais nós devemos antecipar, para tomar as oportunidades e diminuir os riscos.

Em Consumer Tissue, estamos atentos ao crescimento de um importante segmento da população que prioriza o impacto ambiental dos produtos que consome, onde os estudos indicam que este grupo chegará a se transformar no mais relevante do mercado.

Isso também se vê em Personal Care, onde devemos tomar consciência de que nós enfrentamos um consumidor cada vez mais exigente, que já não mais avalia apenas a equação preço x qualidade, como também a responsabilidade das organizações no entorno da sociedade. Nesta linha, no negócio

de fraldas de bebê, a chave é conectar com os pais em cada etapa da vida da criança, atendendo suas necessidades para oferecer soluções e produtos “ad hoc”.

Por outro lado, na Away From Home, observamos que a pandemia mudou o conceito de cuidado e as empresas tem entendido que a higiene é fundamental para atrair e fidelizar os colaboradores e clientes. Este é o fator mais relevante que têm os consumidores para decidir qual estabelecimento visitar e onde comprar.

Como gostariam de ver a Softys em 2022?

Esperamos seguir avançando com a mesma convicção que temos tido até agora em nossa Estratégia de Sustentabilidade 2020/2023, e fazendo desta um atributo de valor para as nossas marcas e produtos. Sabemos que as alianças com os nossos clientes e consumidores são vitais para conseguir estes objetivos, como também a conexão com nosso entorno, processo onde a inovação joga um papel preponderante. Queremos ser uma marca líder, não somente oferecer a melhor qualidade e serviço, mas porque somos parte do dia a dia, e de cada etapa da vida das pessoas.

Que mensagem gostariam de deixar aos colaboradores, clientes e consumidores da Softys?

Agradecemos a todos os nossos colaboradores por seu compromisso e trabalho dedicado e os convidamos a fazer parte desse sonho de construirmos juntos uma empresa que irá provocar mudanças relevantes na sociedade, caminho que somente poderemos fazer se nos unirmos em torno de um propósito comum. Estamos comprometidos com a sustentabilidade e entusiasmados com as oportunidades que se abrem quando nos colocamos no centro de nossa gestão e do posicionamento e trabalho de nossas marcas.

José Miguel Porraz
ao lado do Chef do
Restaurante Blue
Jar, no centro de
Santiago, Chile.





CONVERSANDO COM:

"A grande tendência da atualidade é entender que o valor de uma marca está em ser um ator social com propósito".

Carolina Altschwager

► Sócia Fundadora e Diretora Executiva.

Andrea Garderes

► Socia Directora Almabrand.

Pamela Órdenes

► Sócia e Consultora Sênior Almabrand.

O que se entende hoje por valor de marca?

A grande tendência da atualidade é entender que o valor de uma marca está em ser um ator social com propósito, capaz de adotar uma atitude ativa na solução de problemas como a mudança climática, os abusos trabalhistas, a desigualdade, a discriminação e o direito à água, entre outras várias causas. Trata-se de como as marcas podem ser um aporte para o mundo, um impacto positivo na sociedade, com um sentido e uma razão de existir que responda às dores dos consumidores.

Quais são os principais fatores que podem afetar o valor das marcas?

Qualquer mudança econômica, política ou social impacta no valor da marca. Por um lado, as marcas próprias são protagonistas de um cenário tensionado pelo imperativo de conseguir um desenvolvimento de qualidade a preços convenientes, produzir inovações destinadas a melhorar o produto, o empacotamento ou a embalagem e a comunicação. Da mesma forma, entram em ação avanços tecnológicos revolucionários, incorporando a inteligência artificial porque, perante o consumidor que usa múltiplos canais, têm devido integrar as plataformas físicas e digitais para oferecer uma oferta integrada de produtos.

Quais tendências se observam em relação ao valor das marcas?

Tanto o valor da marca como a sustentabilidade já não são tarefa exclusiva do marketing ou comunicações, mas está ampliado à organização toda e já adquiriu novos rumos e desafios de frente às distintas audiências, tanto internas como externas.

Na última década, observa-se uma mudança desde a diferenciação para a relevância (atualmente ancorada nas dores e necessidades das pessoas); desde o posicionamento para o propósito (vinculada com o impacto social, econômico e meio ambiental); desde o consumidor passivo para o cidadão ativo e desde a publicidade para a proposta de valor com foco no consumidor.

O valor da marca já não se considera como um conteúdo isolado do negócio ou estratégia da organização, porque seu alcance cresceu para além do marketing, o que está ocorrendo também no plano da sustentabilidade. Esta área de desenvolvimento das empresas, na qual se busca assegurar um impacto positivo no social, meio ambiental e econômico, hoje se entende como um âmbito essencial do crescimento responsável e com sentido, consequente com o propósito e a estratégia da companhia.

Existem empresas que já começam a vincular propósito e sustentabilidade como duas partes de uma mesma maneira de crescer. Ainda falta muito caminho por avançar, tanto no Chile como na região, dado que a sustentabilidade é um âmbito primordial de toda marca que se proponha a ser parte de seu entorno a longo prazo, o qual deve ser feito de maneira responsável, redistributiva e com impacto positivo tanto para dentro quanto para fora da empresa.

Onde estão hoje as oportunidades e desafios na América Latina?

O relevante hoje é considerar as oportunidades e desafios como aquelas situações em que as marcas podem responsabilizar-se de maneira séria, integral e profunda, comprometendo-se a provocar mudanças significativas, principalmente no social e no meio ambiental, que são âmbitos nos quais há maior necessidade de impacto e transformação, sobretudo em uma região de brechas e desigualdades tão agudas como na América Latina.

É vital definir quais são as temáticas ou âmbitos críticos, com o propósito de descobrir quais marcas têm potencial de fazer uma diferença, no entorno de um vínculo constante com o interno e o externo, chegando a converter as circunstâncias atuais em avanços sólidos e duráveis. A chave parece estar em desenvolver marcas que coloquem sua razão de existir a serviço destas dores, ajustem suas propostas para garantir uma mudança e após o comunicar como parte de uma transformação integral.



Qual a mensagem final que gostariam de entregar aos leitores deste Relatório?

A mensagem é que não podemos conceber a marca, propósito e sustentabilidade de maneira separada. As marcas têm um enorme potencial de impacto que transpassa fronteiras e, portanto, estão chamadas a ser parte de seu entorno assumindo uma posição social ativa, participativa, regenerativa e responsável. Da mesma maneira, seu vínculo com múltiplos *stakeholders* lhes permite provocar mudanças multidimensionais, fazendo aportes potentes à sociedade, como reais agentes culturais. Esta viagem para constituição de marcas com propósito, com uma estratégia clara de sustentabilidade, é e será o único caminho que permitirá construir um futuro melhor para todos.



Valor da Marca



(3-3)

Foco da Gestão



Por quê é relevante para a Softys e seus grupos de interesse?

De maneira crescente, as decisões de consumo estão mais influenciadas por critérios meio ambientais, sociais ou de ética empresarial. Conforme um estudo da Nielsen⁽¹⁴⁾, em 64% dos lares compra produtos sustentáveis, o que implica num aumento de 4 pontos versus o ano anterior, tendência que não fez mais do que acelerar no contexto da pandemia por Covid-19, afetando os comportamentos de consumo e as percepções sobre nossos impactos sobre o entorno. Assim também confirma a Accenture⁽¹⁵⁾:

- » em produtos de higiene e cuidado, no âmbito da pandemia por Covid-19.
- » 70% dos consumidores menciona fazer compras com maior respeito ao meio ambiente, sustentabilidade e ética.
- » 59% dos consumidores menciona comprar mais produtos de origem local, dada a crise econômica.

Na Softys temos a convicção de que as marcas que conseguirem incorporar, no coração de sua estratégia, a relação com a comunidade e o seu entorno, serão as que irão criar maior lealdade dos consumidores e uma melhor posição no mercado.

Quais políticas e marcos nos orientam?

- Estratégia de marcas sustentáveis “Care Brands Softys”.

Nossa ambição



Na Softys buscamos fazer da sustentabilidade um atributo chave do valor de nossas marcas, potencializando ainda mais a qualidade de nossos produtos e impulsionando a rentabilidade do negócio.

⁽¹⁴⁾ Fonte: Nielsen. Answers On-Demand Panel with Nielsen Product Insider, powered by Label Insight. 2018.

⁽¹⁵⁾ Fonte: Accenture - El nuevo consumidor en el contexto post Covid-19.



Na Softys sabemos que nossa sustentabilidade não só acontece na operação, como naquilo que entregamos aos nossos clientes e consumidores.

(Softys 1)

Care Brands

As atuais preferências do consumidor exigem que as empresas e suas marcas elaborem produtos e serviços mais atrativos, sustentáveis e amigáveis com o seu entorno, o que adicionalmente lhes permite assegurar uma melhor posição no mercado, rentabilidade e lealdade, aumentando assim o valor das marcas.

Para uma organização como a Softys, cuja natureza é de consumo massivo, fazer da sustentabilidade um atributo chave do valor de suas marcas é cada vez mais relevante, já que nos permite produzir uma diferenciação em produtos que tendem a se transformar em commodities.

Adicionalmente, somos conscientes das novas tendências e sabemos que a incorporação da sustentabilidade deve ser transversal no desenvolvimento de nossas marcas e produtos, que é justamente aí onde entregamos valor de marca sustentável a nossos

clientes e consumidores, o que deve estar alavancado com uma gestão social e ambiental robusta de nossas marcas.

Por isso, e consequentes com nosso propósito corporativo e com os pilares da Estratégia de Sustentabilidade 2020/2023 da Softys, desenvolvemos Care Brands, **que tem por objetivo entregar diretrizes claras a toda a região com especial foco nas equipes de marketing com respeito ao desenvolvimento de valor de marca sustentável, com foco especial nas nossas marcas regionais.**



Trabalho que começará com nossas marcas regionais:



e que já ativamos através de distintas ações e iniciativas.



Elite Eco, uma inovação em embalagem sustentável na América Latina.

Elite Eco

Primeiro papel higiênico com embalagem 100% reciclável e biodegradável da Softys, que contribui para a redução do impacto ambiental de nossos produtos. Elite Eco consegue substituir a embalagem primária composta por plástico de um só uso (material que provém de combustíveis fósseis) por papel (material que provém de fontes renováveis).

Babysec y Ladysoft

Marcas que durante 2021 levaram seus propósitos à ação, através de relevantes campanhas.

Babysec: “Cuidar-te e proteger-te hoje para criarmos juntos um amanhã melhor”.

Ladysoft: “Fazer do apoio entre mulheres a única regra para assim fazer do mundo um lugar melhor para to-dos”.



CASO PRINCIPAL



PAÍS

FILIAL
Softys
PeruSaiba mais
deste projeto
no seguinte vídeo:

Marcha virtual da Ladysoft

O dramático aumento de 130% no índice de violência intrafamiliar no Peru durante o confinamento da pandemia, não foi indiferente à Softys. Por isso, Ladysoft desenvolveu uma marcha virtual, conseguindo abordar a temática com um alcance massivo de 5 milhões de pessoas.

Deste modo, foi feita uma importante contribuição para a conscientização sobre o aumento da violência intrafamiliar em tempos de pandemia, observando as normas de distanciamento social que imperavam, processo que foi materializado graças ao apoio da agência VMLY&R Peru e que conseguiu marcar uma forte presença nos meios digitais e formatos tradicionais.

Além disso, a marcha abordou temáticas associadas aos preconceitos e deserção escolar vinculadas à menstruação feminina, o que se releva num estudo da Unicef e o Instituto de Estudos Peruanos¹⁶:

Junto à ONG CARE Peru, impulsionamos o projeto “Empodérate ¡Ya!” buscando criar espaços educativos virtuais, destinados a estudantes ecundários, pais e mestres.



INDICADORES

ABRANGÊNCIA DA
MARCHA VIRTUAL

5

MILHÕES
DE PESSOAS

- » **99%** das mulheres continuam experimentando sentimentos de vergonha quando se fala sobre menstruação.
- » **35%** das meninas tem deixado de ir à escola durante seu período menstrual.

A ação foi distinguida com o Prêmio FOMLA (*Festival of Media Awards Latam*) na categoria Best Evento or Experimental Campaign; o Prêmio Effie Oro na categoria Publicidade Digital Out of Home, sendo uma das campanhas mais reconhecidas na história da Softys.

Finalmente, junto à ONG CARE Peru, impulsionamos o projeto “**Empodérate ¡Ya!**” buscando criar espaços educativos virtuais, destinados a estudantes secundários, pais e mestres, para tratar de temas como puberdade, igualdade de gênero, normalização da menstruação, fortalecimento da autoestima, aspecto socioemocional perante a Covid-19, entre outros. Além disso, entregamos 100.000 toalhas higiênicas para meninas e adolescentes reforçando a campanha a partir de uma lógica de 360°.

Organizamos o evento em 3 fases:

- 1. Difusão prévia ao evento:** com o apoio de *influencers*, difusão nas redes sociais, meios de imprensa escrito, televisivos e radiais.
- 2. Participação:** onde as pessoas interessadas deveriam entrar na landing page, montar seu próprio cartaz digital para a marcha virtual, aprovar o design e pronto!
- 3. Execução da marcha:** durante o mês de outubro, expusmos todos os cartazes desenvolvidos pelos participantes em nossas redes sociais do Facebook e Instagram, e em 20 painéis digitais de via pública, localizados em diferentes

regiões de Lima. Criamos também um site www.laviolenciasuntema.pe, onde recebemos os cartazes e os projetamos em painéis de vias públicas (97% de penetração) e em plataformas digitais da marca (99% de penetração).

Este projeto me faz sentir tremendamente orgulhosa de trabalhar na Softys, porque não existe maior satisfação que provocar uma mudança positiva na sociedade através de nossas marcas. Na Companhia temos claro nosso propósito de cuidar das pessoas e sabemos que é uma meta de longo prazo que vem se manifestando nas ações realizadas pela nossa empresa, onde nossas marcas são um fator muito importante.



“Decidimos levantar nossa voz por todas as mulheres vítimas de violência intrafamiliar e como não podíamos sair às ruas por conta do confinamento, criamos uma plataforma inovadora, visível e abrangência comunicacional, que se converteu na primeira marcha virtual de 2 de outubro, Dia Internacional da Não Violência”.

▶ **Daniela Larsen**
Líder de Assuntos Corporativos na Softys Peru

⁽¹⁶⁾Fonte: Estudo “Desafios e impactos da gestão da higiene menstrual para meninas e adolescentes no contexto escolar”, do Fundo das Nações Unidas para a Infância (UNICEF) e do Instituto de Estudos Peruanos.



Ética Publicitária

(3-3)

Foco da Gestão



Por quê é relevante para a Softys e seus grupos de interesse?

Segundo a International Chamber of Commerce (ICC), a publicidade e outras formas de difusão comercial ajudam a criar mercados eficientes, que promovam o desenvolvimento econômico e oferecem importantes benefícios aos consumidores e às empresas em geral, assim como a sociedade em geral".

Gerenciar a ética publicitária permite às empresas melhorar sua credibilidade, aumentar sua confiança e reputação corporativa, assim como contribuir para a excelência operacional e estabelecer relações comerciais baseadas na honestidade. Por outro lado, permite aos consumidores tomar decisões informadas, comparar e comprar o que realmente necessitam.

Desta forma, a ética publicitária se converteu em um dos princípios fundamentais de nossa companhia, onde comunicar de maneira sincera nos permite estar mais próximos dos consumidores, mostrando as verdadeiras qualidades, promovendo seus direitos e permitindo realizar uma compra verdadeiramente consciente e informada.

Quais políticas e marcos nos orientam?

- ▶ Princípios de ética publicitária da Softys.

Nossa ambição



Na Softys nos relacionamos com milhões de pessoas que dia a dia consomem nossos produtos, buscando satisfazer múltiplas necessidades com foco na higiene. Neste sentido, nos parece fundamental manter uma relação honesta e próxima com nossos compradores, transmitindo em nossa publicidade a informação clara a respeito das características e atributos diferenciais dos produtos que oferecemos.

Princípios da Ética Publicitária

(417-2, 417-3)

A ética publicitária orienta nossa atividade comercial para as boas práticas, criando e mantendo a confiança dos consumidores em nossa publicidade. Nos guiam os nossos cinco compromissos diferenciadores⁽¹⁷⁾, o que se traduz em:

INTEGRIDADE

- » Somos pessoas íntegras.
- » Vivemos intensamente.
- » Acreditamos em nossos diferenciadores.

CUIDADO

- » Cuidamos das pessoas em sua intimidade.
- » Acompanhamos as pessoas em cada etapa de suas vidas.
- » Respeitamos a propriedade das pessoas.

CONQUISTA E EXCELÊNCIA

- » Protegemos o que é nosso.

TRANSCENDÊNCIA

- » Buscamos provocar um impacto positivo.
- » Respeitamos os nossos consumidores.
- » Nos movemos num mundo conectado.

CONFIANÇA

- » Somos honestos.
- » Cumprimos o que prometemos.
- » Confiamos na nossa capacidade e produtos.
- » Respeitamos nossas marcas.

Na Softys contamos com um formulário de ética publicitária, o que deve ser completado antes de exibir nossas campanhas publicitárias, assim nos preocupamos em respeitar nossos princípios publicitários. **Também respeitamos os direitos do consumidor, oferecendo produtos e serviços de qualidade que em nenhum caso arrisquem a saúde ou a segurança dos consumidores ou usuários.**

Entregamos informações verdadeiras e oportunas, buscando cumprir com tudo o que foi prometido na publicidade. Finalmente, respeitamos a privacidade de nossos consumidores, por isso todos os nossos sites na web contam com Políticas de Privacidade e Políticas de Cookies.

Capacitações na Ética Publicitária

Comprometidos em fazer da Softys uma empresa mais ética, em 2021 incorporamos a ética publicitária como um curso obrigatório no processo de formação das áreas de marketing da Softys University⁽¹⁸⁾. Realizamos 7 diferentes capacitações a 97 colaboradores das equipes de marketing por videoconferência, relevando nossos Princípios de Ética Publicitária e diretrizes em matéria de direito do consumidor e concorrência desleal. Adicionalmente, fizemos capacitações aos três fornecedores de conteúdo criativo mais relevantes, às quais assistiram 31 pessoas.

Além disso, iniciamos o projeto "Legal Design Thinking: Ética e Compliance Publicitário", o qual busca definir os fluxos e processos, padronizar as revisões e a aplicação de nossos princípios de ética publicitária e redesenhar a experiência do usuário interno.

Em 2021 não recebemos multas por

"descumprimento com a informação em

etiquetagem de produtos" nem por

"descumprimentos de marketing e publicidade".

⁽¹⁷⁾ Verifique os compromissos no capítulo 1.

⁽¹⁸⁾ Programa de capacitação e treinamento da Softys, veja mais no capítulo 3.



Inovação de produtos

(3-3)

Foco da Gestão



Por quê é relevante para a Softys e seus grupos de interesse?

A inovação é fundamental para aumentar a produtividade, aspecto que se torna chave em regiões como a América Latina onde conforme o WEF⁽¹⁹⁾, em seu índice de Competitividade, este é o aspecto com menor pontuação, afetando o crescimento das economias. Somado a isso, fatores como a diversidade e a inclusão permitem enriquecer as ideias, criando ecossistemas mais propensos a inovar, onde se possam formar alianças incluindo Universidades, empresas, empreendedores, investidores, entre outros *stakeholders*.

Através da inovação, ratificamos nosso compromisso com o desenvolvimento sustentável, dado que nos permite responder adequadamente às problemáticas globais e às necessidades mais específicas de nossos clientes e consumidores.

Quais políticas e marcos nos orientam?

- ▶ Modelo de inovação da Softys.

Nossa ambição



Na Softys temos a promessa de inovar para o seu cuidado, pelo que isto é um eixo central de nosso negócio, onde damos ênfase nas melhorias contínuas a nível tecnológico e em torno das necessidades e benefícios que buscam os nossos clientes e consumidores.



⁽¹⁹⁾ Fonte: <https://es.weforum.org/agenda/2017/03/la-innovacion-como-factor-de-competitividad-en-latinoamerica/>

Modelo de inovação

(Softys 2)

Nosso modelo nos permite criar soluções de cuidado e higiene, contribuindo para tornar nossas operações melhores e mais eficientes, assim como entregar produtos melhores a nossos clientes e consumidores. O modelo tem quatro focos:



01

Melhora de *performance*

Eixo através do qual inovamos para dar a melhor solução a nossos consumidores dentro dos principais fatores de compra da categoria: suavidade, rendimento, conforto, cuidado com a pele, etc.

Em 2021, trabalhamos na consolidação e roll out do projeto “fibrilla” que constitui na substituição de fibra longa por microfibrilla, melhorando a suavidade e eficiência em nossos papeis higiênicos premium. Assim, continuamos oferecendo um produto com alta qualidade e respaldando a promessa de máxima suavidade em nossos papeis.



02

Eficiência no custo

Inovações em processos, tecnologias e insumos que consigam maior eficiência e economia de custos relevantes.

A implementação de um novo desenho de flores impressas *tip to tip* micro laminado, permite melhorar nossa competitividade no segmento onde o rendimento é a principal promessa aos nossos consumidores.



03

Diferenciação/ Sustentabilidade

Inovações em produtos e soluções que gerem valor e potencializem nossas marcas, cuidando das pessoas e do meio ambiente.

Lançamos com sucesso aos mercados chileno e peruano a linha Elite Eco, que consiste em papel higiênico e toalhas de cozinha com embalagem de papel, sendo a primeira empresa de produtos de consumo em massa na América Latina a oferecer esta inovação ao mercado, contribuindo para minimizar o impacto negativo do plástico como dejetos no meio ambiente.



04

Novos negócios ou categorias

Que nos permitam oferecer novas ou melhores soluções aos nossos clientes e consumidores.

A nova linha de sabonetes Elite, tanto no formato líquido como em barra, marcam o ingresso de uma nova categoria de negócios no Brasil, Chile, México e Uruguai. A suavidade de sempre agora também em suas mãos.

Lançamento de novos produtos em 2021



CONSUMER TISSUE

- » Papel higiênico Elite Eco
- » Toalha de cozinha Elite Eco
- » Sabonete líquido Elite
- » Sabonete em barra Elite
- » Álcool em gel Elite
- » Guardanapo em rolo Nova



PERSONAL CARE

- » Pants de bebê Babysec
- » Toalha feminina Ladysoft
- » Flexi Adapt



AWAY FROM HOME

- » Novas máscaras cirúrgicas Elite

Softys Innovation Challenge

Em 2021, desenvolvemos a terceira versão deste desafio que instauramos para incentivar a inovação a partir da criatividade de nossos colaboradores. Para participar do concurso as ideias devem ser relacionadas aos cinco pilares de inovação:

- Melhorias no desempenho dos produtos atuais.
- Diminuição de custos.
- Melhorias na sustentabilidade dos produtos atuais e incorporação de elementos diferenciadores dos produtos da Softys com respeito a outros comercializados no mercado.
- Desenvolvimento de novos produtos ou negócios.

Softys Innovation Challenge	2019	2020	2021
Ideias recebidas	1.081	504	459
Ideias premiadas	3	5	5

Das três ideias premiadas em 2019, duas delas tiveram o seu processo de desenvolvimento suspenso durante a pandemia, enquanto que em 2021 realizamos o lançamento do guardanapo em rolo, inovação de um colaborador da Softys Brasil e que hoje se encontra em processo de *roll out* regional, o que nos enche de orgulho.

DAS CINCO IDEIAS PREMIADAS EM 2020:

1 | Dos projetos não continuou em fases posteriores de implementação.

3 | Estão em processo de pesquisa.

1 | Está em etapa de provas na planta de Puente Alto (Chile)

Este último projeto "Zero Perdas" busca diminuir as perdas de material utilizando microfibrillas dos fios ou cinzas no processo de produção de papel, diminuindo o uso de material virgem e contribuindo assim com a diminuição de material de lixo nos aterros sanitários.



CASO DESTACADO



Guardanapos em rolo no Peru



Neste 2021 lançamos no mercado a inovadora ideia selecionada durante a Softys Innovation Challenge 2019: guardanapos em rolo Nova.

Esta proposta, destacada por sua praticidade, resistência e absorção, foi materializada como o mesmo guardanapo de sempre em tamanho e qualidade, mas num formato de rolo de folha dupla de 440 unidades, permitindo acompanhar as famílias peruanas e facilitar os hábitos de limpeza e higiene.

“É fantástico que a ideia tenha sido desenvolvida pela Softys Peru. Isso mostra a força da empresa a nível regional e que todos estamos conectados como uma única equipe. Somos especialistas nos produtos que fabricamos em nosso dia a dia e quando juntamos esse conhecimento e nos colocamos nos pés de nossos consumidores, podemos inovar em nossos usos e apresentações. A empresa, e sua direção, demonstra muita inteligência em aproveitar e valorizar as nossas ideias”.

► **Alexandre Do Santos**
Criador da proposta e atualmente
Gerente Regional de Qualidade
da Softys.

Softys Innovation Week

Evento realizado especialmente para os clientes da empresa, para criar um espaço de discussão sobre as diversas temáticas, propiciando o conhecimento sobre a inovação dentro dos negócios e fortalecendo o olhar estratégico ao futuro.

Durante 2021, foi realizada a quinta versão deste evento, a qual aconteceu pelo segundo ano consecutivo em formato virtual, conseguindo alcançar um maior número de assistentes. Nesta ocasião o historiador e best seller israelense Yuval Noah Harari fez uma exaustiva análise sobre o impacto da pandemia a nível global e os principais desafios que deixa para os Países, as empresas e os cidadãos.



Evento	2019	2020	2021
Tema	"A nova economia está aqui"	"O amanhã do varejo em tempos de crise"	"Reflexões sobre o mundo pós Covid-19"
Expositor	Nadia Shouraboura (exVP da Amazon) Porter Erisman (exVP da Alibaba)	Walter Robb (cofundador e exCEO da Whole Foods Market)	Yuval Noah Harari (historiador, filósofo israelense e bestseller a nível mundial)
Convidados	1.430	13.243	14.074
Participantes	2.206	4.679	3.817

Com este evento esperamos criar um espaço de reflexão para nossas equipes, clientes, consumidores e comunidade em geral. Os comentários desta iniciativa foram muito positivos e nos incentivam a continuar realizando eventos que fortaleçam o pensamento e o diálogo.



Qualidade e Segurança de produtos



(3-3)

Foco da Gestão



Por quê é relevante para a Softys e seus grupos de interesse?

Segundo a International Standards Organization - ISO⁽²⁰⁾, a gestão de qualidade contribui, entre outras coisas, com a melhoria contínua dos processos produtivos, através da padronização dos procedimentos de trabalho e o treinamento dos empregados que os executam, antecipando desta maneira os possíveis defeitos que afetariam a experiência de compra dos clientes e consumidores, estabelecendo formas de atuar oportunas e consistentes perante as possíveis complexidades, transformando-as em oportunidades.

A adoção de um sistema de gestão de qualidade é uma decisão estratégica para uma organização que pode ajudar a melhorar seu desempenho global e proporcionar uma base sólida para as iniciativas de desenvolvimento sustentável. Implementar um sistema de gestão de qualidade nos permite cumprir as expectativas do consumidor, entregando-lhe de maneira consistente produtos de alta qualidade e seguros.

Quais políticas e marcos nos orientam?

- ▶ Política de Qualidade da Softys.
- ▶ Padrões e procedimentos de trabalho

Nossa ambição



Coerentes com o propósito de cuidado das pessoas, nossa gestão de qualidade permite cuidar dos nossos clientes e consumidores através da fabricação e comercialização de produtos de alta qualidade, inovadores e, sobretudo, seguros.

Assegurando a qualidade

(Softys 3)

Na Softys buscamos desenvolver os melhores produtos para o cuidado das pessoas, não somente inovando em sua criação, como entregando soluções seguras e de qualidade para nossos consumidores. Com base neste propósito de cuidado e procurando desenvolver uma gestão padronizada e com um olhar preventivo durante todo o processo produtivo, estabelecemos estratégias de controle durante as diferentes etapas da operação.

Controles de qualidade

01

Matérias primas e materiais

As matérias primas cumprem com especificações de qualidade que se tornam críticas, as que são verificadas a cada entrega. Dado isso, as plantas têm um processo de recepção técnica para os insumos críticos e adicionalmente, todo o material é entregue por fornecedores aprovados.

02

Produto em processo

Devem ser respeitados os padrões corporativos de produção, garantindo que sempre tenhamos produtos com características similares, dentro dos limites definidos para cada um dos atributos que os caracterizam, permitindo assim dar garantia de confiança e segurança para a higiene e saúde dos nossos consumidores. Este processo é auditado pelo Departamento de Qualidade de cada filial.

03

Processo de produção

A produção utiliza máquina modernas, especificamente desenvolvidas para os produtos que fabricamos. Com o avanço de TPM⁽²¹⁾, o Departamento de Excelência Operacional definiu os center lines da operação, o que nos permite avançar para o “zero defeito”, “zero falhas” e máxima segurança na operação de cada máquina.

04

Controle de Produto Acabado

A Softys mantém programas de controle de qualidade, onde se verifica que cada pallet produzido cumpre com as especificações de qualidade definidas, comparando cada SKU com a informação que proporcionam as matrizes de atributos e variáveis. Também, existem autocontroles de qualidade, que realizam os próprios operadores de linhas, e auditorias de produto acabado realizadas pelo departamento de Qualidade em todas as linhas de produção, o que assegura uma rigorosa monitoração do processo e garante a adequação do produto com sua especificação. Toda “não conformidade” é tratada e o produto fora do padrão é segregado e identificado, até a decisão de avançar-lo, reprocessa-lo ou descarta-lo.

05

Controle no ponto de venda

O principal indicador que temos para a qualidade dos produtos que chegam a nossos consumidores é a medição das reclamações recebidas, que seguem diminuindo de maneira sustentável a cada ano. Adicionalmente, recebemos feedback constante de nossas equipes comerciais no terreno, o que nos fornece informações sobre potenciais desvios de qualidade no ponto de venda, permitindo a melhoria contínua.

⁽²⁰⁾ (ISO). Organização Internacional de Padronização. Norma ISO 9001. 2015. Disponível em: <https://www.iso.org/obp/ui/#iso:std:iso:9001:ed-5:v1:es>

⁽²¹⁾ Saiba mais sobre TPM no capítulo 5.



Colaboradora da
Softys na linha
de produção das
máscaras Elite.

Índice de excelência

Em 2021 foi realizada uma padronização da medição de qualidade na Softys através do Índice de Excelência, que mede a quantidade de amostras perfeitas nas auditorias de qualidade, divididas pelo total de amostras analisadas. Este é o principal indicador de medição da qualidade e permite uma reação imediata na mesma linha de produção, com o uso das ferramentas de TPM.

Em 2021, se destacou a
melhora sustentável do Índice
de Excelência dos três negócios.

Índice de Excelência	2019	2020	2021	TARGET 2021
Consumer Tissue	90,0%	91,7%	93,7%	93,0%
Away From Home	90,4%	93,2%	95,8%	95,0%
Personal Care	91,6%	92,6%	96,2%	94,9%

Todas as ações realizadas contribuíram para diminuir a taxa de reclamações dos clientes e consumidores.

Taxa de reclamações	2019	2020	2021
Consumer Tissue	3,6	4,7	3,6
Away From Home	2,8	1,9	1,6
Personal Care	1,5	1,6	1,6

Nota: Consumer Tissue e Away From Home medem as reclamações por 1.000 toneladas vendidas, enquanto que no Personal Care, é medido em relação a 1.000.000 de unidades vendidas.

Certificações

Contamos com diversas certificações para assegurar nossos procedimentos em diversos âmbitos. Ainda que não exigimos a certificação de todas as plantas, **é uma boa prática poder mantê-las demonstrando o bom manejo de nossas operações.**

Em termos da certificação FSC®, contamos com ela na Argentina (FSC-C155634), Brasil (FSC-C089458) com exceção da Sepac, Chile (FSC-C106570), México (FSC-C140356), Peru (FSC-C155634) e Uruguay (FSC-C155634).

CONVENÇÕES

- Certificação de qualidade ISO 9001
- Sistema de Gestão Ambiental - ISO 14000
- Sistema de Gestão Salud y Seguridad - OHSAS 18000
- Sistema de Gestão Saúde e Segurança - ISO 45000

- Sistema de Gestão Energia - ISO 50001
- Cadeia de Custódia - FSC®
- Biosegurança Bureau Veritas
- Lixo Cero
- TR Em trâmite



Argentina
Naschel
Zárate



Ecuador
Guayaquil



Brasil
Caierias
Mogi
Recife
Mallet



México
Altamira
García
Valle de México



Chile
Talagante
Puente Alto



Peru
Cañete
Santa Anita
Arequipa



Colômbia
Gachancipá
Santander
de Quilichao



Uruguai
Pando



Nota: Em Zárate, a certificação ISO 18001 venceu em março de 2021.

Pedro Urrechaga

► Gerente de
Transformação
Softys.

EM PROFUNDIDADE COM:

*"Visamos ser uma empresasustentável, onde os
nossos colaboradores sintam e vibrem com isso".*

Como surge a Gerência de Transformação e qual é o seu objetivo?

Nestes últimos anos temos passado por processos de profundas mudanças no negócio a nível econômico, financeiro e cultural. Enfrentamos essa etapa potencializando fortemente a tecnologia, a digitalização, a automação de processos e as melhorias na produtividade, em um contexto global que também passa por mudanças no âmbito político, administrativo e climático, o que nos leva a refletir sobre como é a Softys dos próximos anos, que posição vamos assumir como empresa diante desses novos cenários e quais elementos vamos usar ao nosso favor para lidar com esse ciclo que estamos passando.

A Gerência de Transformação surge em 2021 com o objetivo de capturar os esforços das diferentes áreas, usando ao nosso favor tudo o que a tecnologia e a escala regional nos oferecem, para levar a Softys a um próximo nível com sucesso, em harmonia com nosso meio, meio ambiente, comunidades e em conjunto com nossos trabalhadores e fornecedores.

De que forma a sustentabilidade tem um papel na dimensão de transformação da Softys?

A sustentabilidade é um habilitador, é assim que a concebemos na Softys. Visamos ser uma empresa sustentável, onde os nossos colaboradores sintam e vibrem com isso; onde nossas comunidades, fornecedores e consumidores saibam e entendam que temos um propósito verdadeiramente genuíno e que é uma base da qual iniciamos, não é uma dimensão, é um habilitador fundamen-

tal do nosso negócio e do nosso processo de transformação como organização.

Quais elementos se tornam fundamentais na hora de projetar a Softys dos próximos anos?

Sem dúvida, a nossa escala regional será relevante para potencializar as várias ações que promovemos, onde a nossa identidade multilatina nos permitirá conferir características locais à instalação de processos e ao desenvolvimento de soluções.

Outro dos elementos relevantes será a utilização de *data analytics*, metodologias de *revenue management*, plataformas de *e-commerce* com atualização permanente, tanto para os consumidores finais como para os nossos parceiros comerciais, e outras ferramentas que nos permitam estar mais perto dos nossos consumidores, conhecendo o seu comportamento, a fim de nos alinharmos com seus requisitos e criar produtos de acordo com eles.

Como você visualiza os próximos anos para a Softys?

Com muitos desafios. Estamos passando por um momento como negócio, que mais que uma etapa é um ciclo, onde temos que reconfigurar nossas estratégias.

Temos visto um aumento significativo em nossos insumos, desvalorização das moedas locais, mudanças no âmbito político e administrativo nos países onde estamos presentes, as mudanças climáticas, que têm um impacto tremendo a nível global; então, hoje estamos trabalhando nessa transformação para projetar a Softys para o futuro, onde a tecnologia terá um papel relevante e onde devemos aproveitar nossa escala regional.

Qual mensagem você gostaria de deixar aos leitores deste relatório de sustentabilidade?

Motivar a todos a conferirem detalhadamente nosso relatório de sustentabilidade e convidá-los a fazer parte dos próximos anos da Softys, onde, sem dúvida, a contribuição de cada um será fundamental para alcançarmos nossos objetivos no futuro.



Transformação Digital

(3-3)

Foco da Gestão



Por quê é relevante para a Softys e seus grupos de interesse.

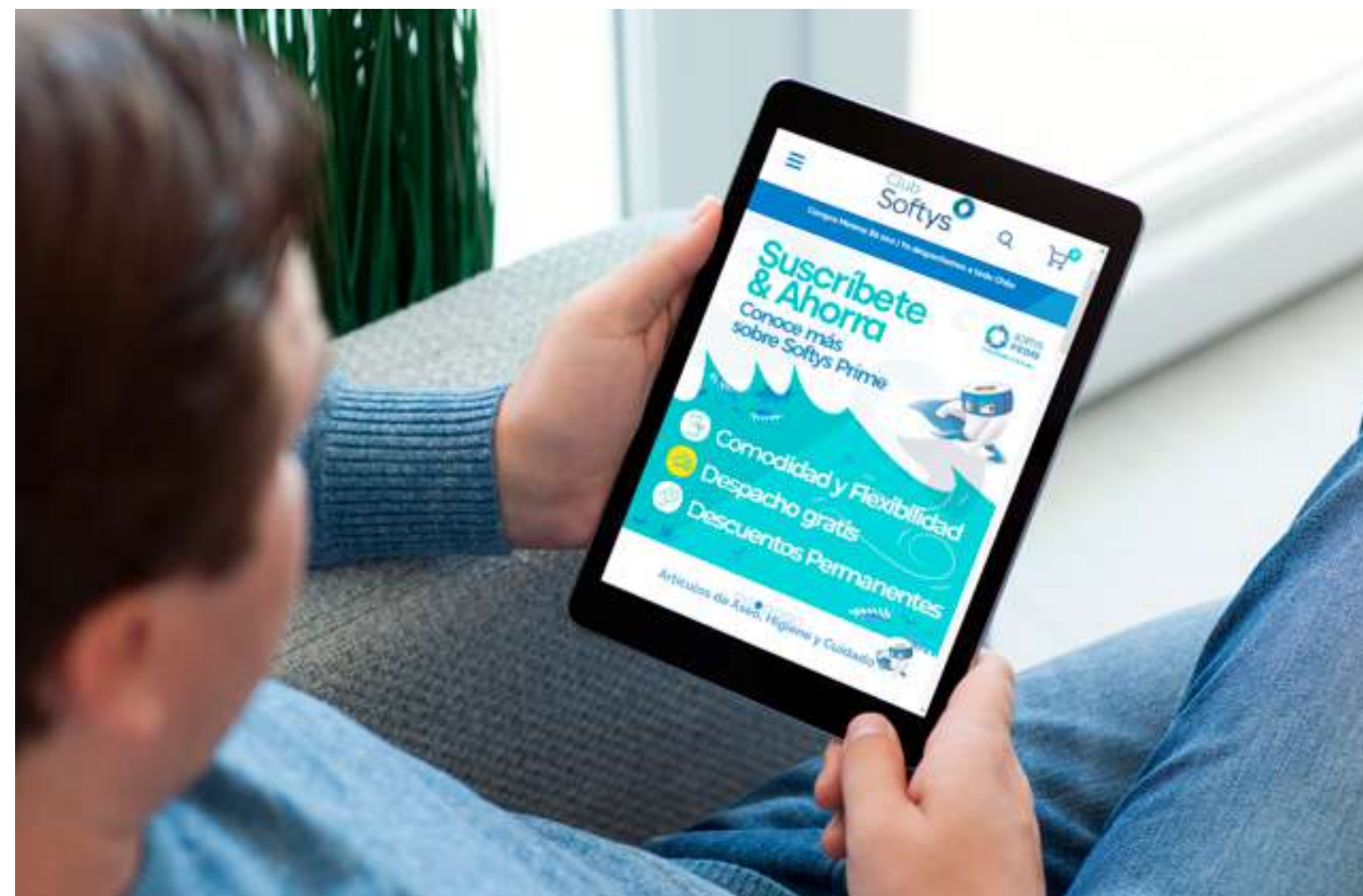
As empresas necessitam desenvolver novas capacidades tecnológicas para poder competir. Segundo um estudo da CEPAL, a presença empresarial on line e o comércio eletrônico aumentaram durante a crise da Covid-19, por ser uma ferramenta indispensável para minimizar os efeitos da crise. Entretanto, na América Latina e Caribe este tipo de comércio só representa 2% do total, o que se relaciona com que menos de 40% da população da América Latina possui conhecimentos básicos de informática e somente 70% dos usuários são ativos na internet

Desta maneira, um dos grandes desafios que se enfrenta na região está relacionado com a adoção de tecnologias digitais no processo produtivo, onde estas diferenças são mais evidentes nos indicadores como o uso de internet na cadeia de abastecimento e as vendas por canais digitais.

Nossa ambição



Avançar para a transformação digital de nosso negócio, tanto em nível cultural como operacional, para facilitar, aproximar e fortalecer a experiência de nossos clientes e consumidores, aprofundando a venda através de canais digitais.



Club Softys,
nosso canal de
e-commerce
desde 2021.

E-commerce

(Softys 4)

Sem dúvida, o contexto da crise sanitária levou a importantes mudanças nas formas de comercializar produtos e serviços no mundo inteiro, onde as empresas têm implementado novas estratégias para se adaptar às exigências e ao atual modelo digital.

Na Softys, tendo iniciado já nosso caminho para a transformação digital em 2021, temos aprofundado os alcances do e-commerce, diversificando os canais e melhorando os serviços, com o objetivo de avançar para uma melhor experiência dos clientes e consumidores, focados sempre em nossos modelos de venda: direta ao consumidor, B2C ("business to consumer") e para empresas B2B ("business to business").



B2C

Modelo de assinatura

Um dos grandes avanços, de frente para os consumidores, foi o início do modelo de assinatura: um sistema de compras programado que permite realizar pedidos de forma automática a cada 15, 30 ou 60 dias, sistema que respeita a oferta vigente mais atrativa e o despacho sem custos.

O explicado acima busca que os consumidores possam receber seus produtos habituais sem ter que realizar o processo de compra periodicamente, modelo que foi implementado com o Cotidian em 2019 e com o Club Softys em 2021. Durante o período, 30% dos pedidos do Cotidian foram realizados pelo sistema de assinaturas, enquanto no Club Softys, esse número correspondeu a 6% das compras.

Contamos com uma cultura interna de *data driven* que nos permite efetuar uma boa análise de dados e segmentação de clientes. Para isso, iniciamos o desenvolvimento de ferramentas de inteligência artificial como o *Data Driven Marketing*, marketing, automação e personalização.

Com uma ampla
variedade de marcas
e produtos, para
todas as idades.

Indicadores B2C	2020	2021
Porcentagem das vendas geradas on line	2,0%	2,9%
Porcentagem das vendas através do modelo de assinatura	1,0%	9,0%
Crescimento das vendas digitais	128,06%	68%

CASO DESTACADO

★ Aliança com o ServiSenior



Dado o aumento das vendas nos canais digitais, torna-se fundamental contar com um bom aliado para o despacho dos produtos. Nossa última milha está a cargo de membros da @servisenior, uma plataforma de empregos que entrega oportunidades de trabalho a pessoas maiores de 50 anos. Desta forma, são criados despachos inclusivos e se outorgam oportunidades trabalhistas flexíveis para pessoas mais velhas, conseguindo despachar os produtos vendidos através das plataformas de e-commerce até a porta dos nossos clientes.

Em 2021, 68% dos pedidos de comprar online foram despachados através do ServiSenior no Chile.

"Era motorista de ônibus escolar e com a chegada da pandemia, de um dia para o outro, fiquei sem trabalho. Justamente 15 dias antes do fechamento dos colégios, havia comprado uma nova peruca e tinha que começar a pagá-la, e foi onde apareceu o ServiSenior, que procuravam pessoas responsáveis maiores de 50 anos para apoiar com a última milha. Esta oportunidade foi chave, especialmente na pandemia: pude continuar pagando meu furgão e não perdê-lo, e levar produtos Softys, de primeira necessidade, aos lares de milhares de pessoas".

▶ Rubén Carvajal.
Colaborador da ServiSenior



B2B

Lançamento B2B2C Elite Professional

Este novo modelo “Business to Business to Consumer”, ofereceu a possibilidade de aproximar-se de novos segmentos: pequenas e médias empresas (PEME), além do início do desenvolvimento de plataformas para estes fins no México e Peru.

Indicadores B2B	2020	2021
Porcentagem de clientes que utilizam a plataforma para vendas onli-ne	64,2%	71,8%
Porcentagem de vendas geradas em linha	33,9%	65,2%
Crescimento das vendas digitais	-	103%



Softys E-Commerce Day

Durante o ano de 2021, desenvolvemos um evento interno, focado em transmitir os avanços digitais do e-commerce da companhia, descrever os principais projetos e resultados do ano e o caminho para construir um canal relevante para o ano de 2023.

Nesta oportunidade, participaram 250 pessoas e contamos com a participação de speakers de empresas do ramo, para dialogar sobre a experiência de suas empresas:

- » **Amazon México**, que mostraram seus avanços em *Market Place*.
- » **Coca Cola Company**, que compartilharam seu caminho no modelo DTC (*Direct to Consumer*).
- » **Cencosud Chile**, que fizeram uma análise profunda das oportunidades de empresas de consumo massivo para desenvolver um trabalho colaborativo.

Todos nossos produtos embalados em papelão, material biodegradável e amigável ao meio ambiente.



Sites de e-commerce disponíveis



LOJASOFTYS (Brasil)

Plataforma que começou com o mesmo modelo de venda a colaboradores e que rapidamente se estendeu a todos os consumidores do Brasil, incluindo também a possibilidade de comprar produtos de nosso negócio institucional Elite Profissional.



SOFTYS PRO (Brasil)

Site especializado em vendas B2B, focado em pequenas mercearias com o portfólio de marcas massivas e Elite Profissional.



MITIENDA COTIDIAN (Chile)

Site especializado em produtos Cotidian, que viu quadruplicar suas vendas em um ano, além de ser o primeiro site a incursionar no modelo de assinaturas.



CLUB SOFTYS (Brasil, Chile, Colômbia, Equador, Peru e Uruguai) CLUB HOGAR (México)

Plataformas que funcionaram inicialmente como site de e-commerce exclusivo para os nossos colaboradores, mas que dado ao seu bom desempenho, foi lançado em diversos Países da região, permitindo aos usuários realizar compras facilmente, sem a necessidade de sair de casa, ao mesmo tempo que poderiam acessar ofertas especiais.



ELITE PROFESSIONAL (Chile, Peru y México)

Plataforma focada na venda B2B2C, que aponta a novos segmentos de pequenas e médias empresas com a possibilidade de pagamento à vista através de e-commerce.

Nota: Em Zárate, a certificação ISO 18001 expirou em março de 2021.



MAT

Experiência de Clientes e Consumidores

(3-3)

Foco da Gestão



Por quê é relevante para a Softys e seus grupos de interesse?

Tal como refletido nos últimos estudos da Nielsen, vivemos num mundo de informação que cresce dia a dia, num contexto cada vez mais complexo de dados, inteligência, métricas e mensagens, onde é vital ter uma leitura precisa dos consumidores, suas expectativas e necessidades.

“Os clientes podem ser volúveis, pelo que atrair e manter sua fidelidade é um desafio em constante evolução. Os varejistas e as marcas devem ir além de simplesmente satisfazer necessidades diretas, para garantir que os compradores voltem por mais. Na atualidade, mais que nunca, é fundamental que os consumidores sejam o centro do percurso da experiência de compra, com a finalidade de gerenciar o rendimento.”

Na Softys buscamos entregar a melhor experiência a nossos cliente e consumidores, através de produtos inovadores e sustentáveis que cuidem de seu dia a dia e em cada etapa de suas vidas. Para conhecer de perto suas necessidades e expectativas, monitoramos anualmente sua satisfação, onde sem dúvida seu feedback é crucial para nossos processos de melhoria contínua.

Quais políticas e marcos nos orientam?

- ▶ Estudos de marca.
- ▶ Estudos de avaliação de clientes.

Nossa ambição



Inovar para o seu cuidado para melhorar a experiência de nossos clientes e consumidores nos motiva e mobiliza a melhorar nossos produtos, processos e serviços.

Avaliações de clientes e consumidores

Entregamos nossos produtos a **6.232 clientes⁽²³⁾** no mundo, nos negócios de Consumer Tissue e Personal Care, razão pela qual realizamos avaliações especializadas em cada segmento para ter um melhor pulso da opinião dos mesmos.

(Softys 5)

Encuesta clientes B2C

País	Posição 2019	Posição 2020	Posição 2021
Argentina	14	8	16
Brasil	9	9	10
Chile	4	2	5
México	15	16	9
Peru	3	4	4

Fonte: Pesquisa Advantage Softys

Nota 1: Os outros Países não realizaram esta medição

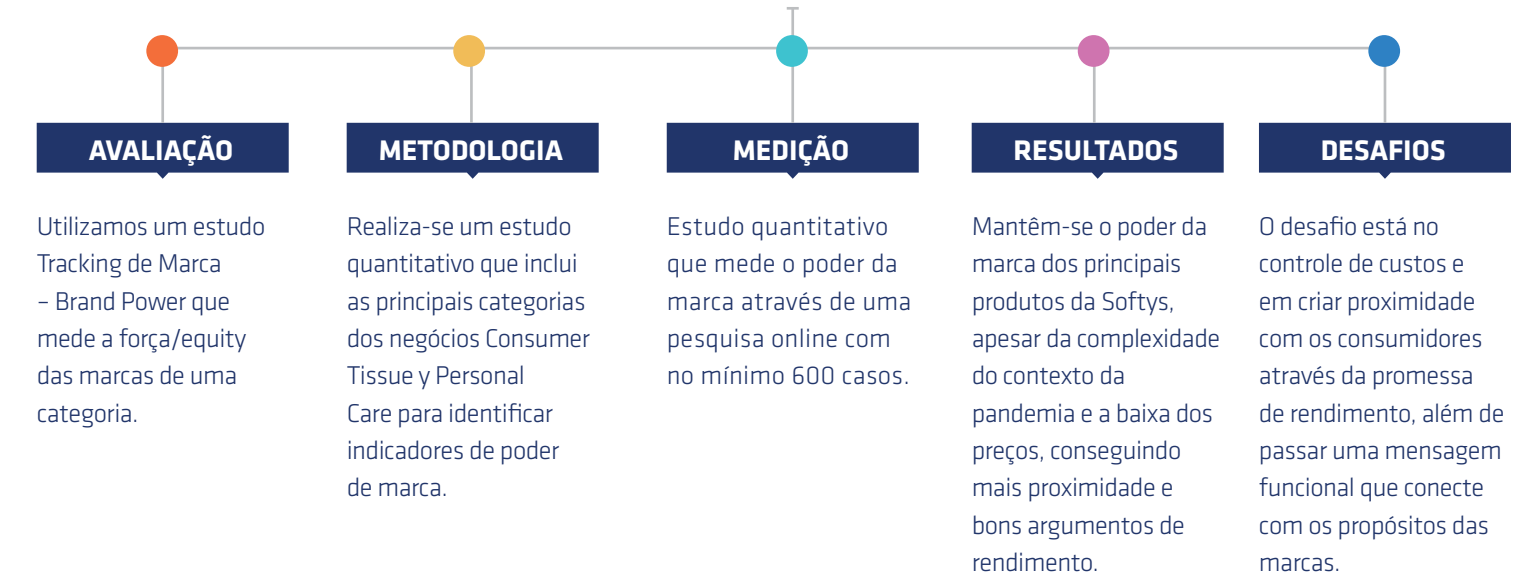
Nota 2: A medição para o negócio B2B foi suspensa pela pandemia. Espera-se que se realize em 2022.



Clientes



Consumidores



Medição do poder de marca

Ranking Papel Higiênico			
País	2019	2020	2021
Argentina	1	1	1
Brasil	3	4	n/a
Chile	1	1	1
México	5	5	5
Peru	2	2	2
Uruguai	1	1	n/a

Medição do poder de marca

Ranking Fraldas			
País	2019	2020	2021
Argentina	3	3	3
Brasil	n/a	4	n/a
Chile	3	1	2
México	n/a	n/a	n/a
Peru	2	2	2
Uruguai	1	1	n/a

Fonte: Softys.

Nota: Colômbia e Equador não têm esta medição.

⁽²³⁾Corresponde a clientes com faturamento ativo em 2021.

Our progress and pending



01

Brand value

100% of our Care brands will have a purpose that connects to Softys' purpose of care and the SDGs prioritized by our company.



100%
Progress status

100% of our CARE brands will be brands with purpose.



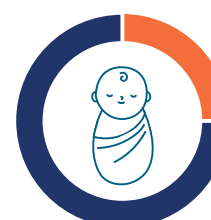
25%
Progress status

100% of our CARE brands will reduce their environmental impact.



12,5%
Progress status

100% of our CARE brands will educate through their communication.



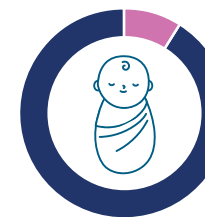
25%
Estado de avance



02

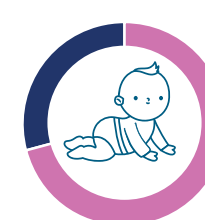
Digital transformation

Increase subscription model sales by 10%.



9%
Progress status

Achieve 80% of clients on Elite Professional's B2B2B platform and 70% of revenue.



71,8%
Progress status



65,3%
Progress status



03

Innovation

To make progress in the four focuses of Softys' innovation model.



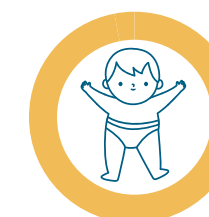
100%
Progress status



04

Client and consumer experience

Perform client satisfaction measurement.



100%
Progress status



05

Ética publicitaria

Develop regional documents and processes to standardize and ensure the implementation of our principles.



30%
Progress status



05



*Impactos positivos em
nossa cadeia de valor*



Pedro Muzzio

► Gerente de
Desenvolvimento
Industrial e Supply
Chain Corporativo

EM PROFUNDIDADE COM :

"La gestão dos temas materiais ASG adquirem um valor fundamental para cuidar da sustentabilidade do planeta que habitamos como a nossa própria operação e existência a longo prazo".

Como contribui a gestão dos temas materiais e a sustentabilidade da Softys no longo prazo?

Somente poderemos construir uma organização sustentável e perdurar no tempo se tivermos um olhar de 360° sobre nossa maneira de operar, compatibilizando nossos processos com os marcos legais, dinâmicas das comunidades, mudança climática, crise hídrica, impacto mínimo ou zero no meio ambiente, entre outros requerimentos ou expectativas para as empresas na atualidade. Neste cenário, a gestão dos temas materiais ASG adquirem um valor fundamental para cuidar da sustentabilidade do planeta que habitamos como a nossa própria operação e existência a longo prazo.

Quais são os objetivos transversais da Gerência de Operações e Supply Chain?

Há alguns anos definimos objetivos transversais em três temas materiais críticos na agenda mundial de sustentabilidade, com *roadmap*, cronograma e *targets* para cumprir cada compromisso. Assim em 2025 reduziremos em 40% o uso específico de água nas operações; seremos uma empresa zero resíduos sólidos no lixão industrial em 2025 e reduziremos os GEI em 50% até 2030. Cada ano nós vamos nos aproximando destes objetivos, guiados pela nossa agenda de longo prazo.

Adicionalmente, estamos potencializando a diversidade e a inclusão, já que 80% dos integrantes da Softys trabalha em Operações e *Supply Chain*, pelo que se torna chave o nosso envolvimento para realmente potencializar uma cultura com

talentos diversos. Este plano impulsionará o desenvolvimento profissional feminino no STEM (*Science, Technology, Engineering, Mathematics*), temáticas nas quais estamos trabalhando alinhados à nossa Estratégia de Sustentabilidade 2020/2023, e a Estratégia de Inclusão e Diversidade da Softys.

Quais são as tendências no âmbito de operações e cadeias de fornecimento? Como vê a Softys nestas matérias e quais são as oportunidades de melhoria?

As tendências chave que impactam no âmbito de operações e *supply chain* são: (1) sustentabilidade (2) consciência pessoal de saúde e bem-estar (3) digitalização e automatização acelerada (4) consumidores informados e empoderados (5) maiores regulamentações (6) envelhecimento da população (7) novas formas de trabalhar (8) talento global (9) integração de mulheres (10) *supply chain* híbridas ou "Glocal".

Para isso, na Softys incluímos estes temas no processo de alinhamento estratégico e obtivemos significativas conquistas em matéria de sustentabilidade, digitalização, integração de mulheres e automatização. Assim a principal oportunidade é continuar trabalhando de maneira consistente nesta linha para avançar com maior rapidez em nossa agenda de transformação.

Como você sonha o ano de 2022 para a Gerência de Operações e Supply Chain?

Continuaremos avançando até conseguir níveis de desempenho de classe mundial nos parâmetros chave, atendendo a importância do "que" e do "como", para chegar a competir em ambas as frentes com os melhores do mundo.



Qual mensagem gostaria de deixar para os colaboradores da Softys?

Gostaria de convidá-los a refletir sobre a coerência que existe entre o comportamento particular de cada um e a agenda de sustentabilidade que temos como empresa, com perguntas como: "quais são os temas que estou incorporando na minha vida diária, em minhas decisões de consumo, de transporte, de diversidade e inclusão e meio ambiente?" Pois, finalmente, é esse envolvimento "em primeira pessoa" o que nos fará mover a agulha de maneira robusta.

Alex Godoy

► Diretor do Centro de Pesquisa em Sustentabilidade e Gestão Estratégica de Recursos da Faculdade de Engenharia da Universidad del Desarrollo (Chile)⁽²⁴⁾.

CONVERSANDO CON:

"Hoje em dia urge um compromisso real em termos de sustentabilidade, para mudar drasticamente este aspecto dos sistemas produtivos".

Quais oportunidades e desafios você vê a respeito dos temas de meio ambiente na América Latina?

A principal oportunidade é o conceito de que a indústria pode continuar utilizando matérias primas na manufatura, sempre que considerar como prioritária a reabilitação dos sistemas ecológicos nos processos de extração, para respeitar seu condicionamento natural. A partir desse olhar, promover as mudanças orientadas no sentido de minimizar o impacto das operações produtivas também constitui um grande desafio.

Como o setor privado pode contribuir?

No mundo privado, as empresas de manufatura transformam matérias primas em produtos e levam as principais tecnologias ao nível seguinte de avanço. Portanto, é o setor chamado a promover as mudanças necessárias para que seus processos sejam sustentáveis, com bens de maior qualidade e vida útil, promovendo um consumo responsável.

Neste âmbito, temos uma dívida bem grande, já que continuam sendo criadas as emissões e a extração superou a capacidade natural de regeneração do planeta. Por isso, hoje em dia urge um compromisso real em termos de sustentabilidade, para mudar drasticamente este aspecto dos sistemas produtivos.

Como você descreveria o estado atual desta situação no mundo e, especificamente, na América Latina?

No âmbito global, os ecossistemas no provêm de matérias primas que também podem ser elementos estéticos (como paisagens ou praias) e têm a capacidade de gerar processos naturais de autorregulação. Um exemplo disso são os bosques que, além de produzir madeira, regulam e depuram a qualidade do ar.

Mas há impactos no ambiente natural cuja origem se deve basicamente a três elementos. O primeiro é a extração de matérias primas além do que o meio ambiente consegue regenerar; o segundo consiste nas descargas, emissões e resíduos destes

ecossistemas e o terceiro é o impacto climático, provocado pela combustão de combustíveis fósseis durante os processos produtivos.

Portanto, devemos promover rapidamente as mudanças necessárias para reduzir a combustão de combustíveis fósseis e suprimir seu consumo descontrolado no âmbito Global. Por outro lado, a existência de grandes ecossistemas ricos em matérias primas na América Latina a torna mais vulnerável, o que nos exige transitar a uma produção muito mais sustentável.

Aqui existe uma relação muito importante entre as variáveis ambientais, do negócio e do risco porque se o ecossistema colapsar devido à exploração ou à mudança climática, vamos ter um sério problema. Se não se entendermos isso agora, a escassez de matérias primas vai encarecer os insumos para a produção e o mais provável é que muitas empresas venham a quebrar.

Qual mensagem você deixaria aos grupos de interesses da Softys?

Talvez o mais importante é dizer que hoje em dia o capitalismo do acionista está mudando para um capitalismo dos grupos de interesse, quer dizer, agora eles são considerados como parte do negócio. Isto significa trabalhar colaborativamente e tomar as decisões de maneira compartilhada. Na medida em que os negócios sejam intensificados, a integração dos grupos de interesse, o nível do avanço, do desenvolvimento e da resiliência será muito maior.

Quais aspectos da gestão da Softys você destacaria e onde estão as principais oportunidades?

Um dos principais avanços é que hoje é visto como um aporte à sociedade, e isso constitui um grande progresso, uma mudança de visão, porque deixou de ser uma simples situação de exploração de recursos naturais pela conversão de produtos. Por outro lado, as principais oportunidades estão em tentar mudar os sistemas produtivos, torná-los mais amigáveis com uma exploração sustentável, conseguindo com isso uma extração balanceada que contribua para manter em equilíbrio nossa pegada ecológica.

⁽²⁴⁾ Coautor da Primeira Pesquisa Ambiental Chilena sobre "Meio Ambiente e Mudança Climática: Atitudes e Percepções" e revisor e editor do capítulo 13, do último Relatório do Grupo de Trabalho III do Painel Intergovernamental de mudanças climáticas.



Impactos positivos de em nossa cadeia de valor

Para incorporar a sustentabilidade em nossa cadeia de fornecimento, em 2021 trabalhamos na conceitualização de três eixos de trabalho, o que nos permite gerar impactos positivos nas cadeias de valor, os quais desenvolveremos e potencializaremos daqui pra frente.

Mais com menos

Buscamos fazer mais com menos, onde pessoas, ativos e a tecnologia trabalham sob um marco de excelência operacional e inovação sustentável, sinergias que nos permitem facilitar uma vida melhor para todos.

Abastecimento responsável

Entendemos que a nossa responsabilidade vai além daquilo que podemos ver em nossa operação direta, pelo que trabalhamos ombro a ombro com nossos fornecedores, partindo de uma melhoria contínua em matérias ASG.

Talento diverso

Somos multilatinos, diversidade que nos torna grandes e nossa Cadeia de Fornecimento deve ser um reflexo dessa diversidade, aquela que ativa a inovação e nos permite chegar com as melhores marcas e produtos a mais de 500 milhões de consumidores ao redor do mundo.

Impactos positivos em nossa cadeia de valor





Mais com Menos



(3-3)

Foco da Gestão



Por que é relevante para a Softys e seus grupos de interesses?

Em 2021, o 6º Relatório de Avaliação do Painel Intergovernamental de Especialistas sobre Mudança Climática (IPCC, na sigla em inglês) menciona os impactos explícitos gerados pela atividade humana no clima. Entre outros âmbitos, menciona que a temperatura global continuará aumentando, os ge-los continuarão derretendo e o nível do mar vai aumentar inevitavelmente.

Entretanto, ainda existe uma oportunidade para evitar uma catástrofe climática: limitar o aquecimento do planeta a 1,5°C, em relação à temperatura média da era pré-industrial. Para conseguir isso, é necessário reduzir drasticamente as emissões de gases de efeito estufa, onde o esforço mancomunado, as alianças público-privadas e a ação empresarial são chaves.

O Objetivo 13 do Desenvolvimento Sustentável, "Ação pelo Clima", propõe que as empresas adotem medidas de forma urgente para minimizar o aumento da mudança climática. No contexto atual, somada a pandemia, enfatiza-se a importância de re-construir as economias, centrando-se nos desafios do século XXI, desenvolvendo operações mais limpas, verdes, saudáveis, seguras e mais resilientes. A crise atual é uma oportunidade de realizar uma mudança profunda e sistêmica para uma economia mais sustentável que funcione tanto para as pessoas como para o planeta.

Quais políticas e marcos nos orientam?

- ▶ Política de Meio Ambiente.
- ▶ Política de Mudança climática CMPC.
- ▶ Política de abastecimento responsável.
- ▶ TPM.

Nossa ambição



Procuramos aprofundar nossas ações para diminuir o impacto causado pelas operações da empresa sobre o meio ambiente. Neste sentido, nos comprometemos a utilizar os recursos de maneira eficiente no processo de fabricação de nossos produtos e, definitivamente, **fazer mais com menos.**

Mais com menos

Um dos pilares de sustentabilidade na cadeia de fornecimento é “fazer mais com menos”, com-prometendo-se a ser mais eficiente no uso dos recursos naturais, como energia, água e a re-dução de nossas emissões de gases de efeito es-tufa e envio de resíduos para aterros sanitários. Na Softys contamos com três metas associadas a estas matérias:

Em 2021, cada país elaborou seu *roadmap* de sustentabilidade 2021-2030 com uma matriz de projetos por cumprir com nossos objetivos ambientais. Da mesma maneira, geramos um *dashboard* regional que atualiza os indicadores mensalmente, disponibilizando a informação de maneira permanente para uma melhor tomada de decisões.



Pátio de recortes na
planta de produção de
papel tissue.



6.4
META

Diminuiremos em 40% o uso industrial de água por tonelada de produto até 2025

Desempenho	Linha de base 2018	2019	2020	2021	Meta até 2025
Desempenho (m³/t)	27,3	25,1	20,9	19,1	16,39 (-40%)
Variação (m³/t)		-2,2	-6,4	-8,2	-10,91
% de avanço para a meta		20,1%	58,7%	76,2%	100%

Fonte: Gerência de Sustentabilidade da CMPC.



12.4
12.5
META

Seremos uma empresa zero resíduos à disposição final até 2025

Desempenho	Linha de base 2018	2019	2020	2021	Meta até 2030
Desempenho (t)	396.758	455.526	385.189	349.203	Zero (-90%)
Variação (t)		58.768	-11.569	-47.555	-357.082
% de avanço para a meta		-16,5%	3,2%	13,3%	100%

Fonte: Gerência de Sustentabilidade da CMPC.



13.3
META

Reduziremos em 50% nossas emissões absolutas de gases de efeito estufa (escopos 1 e 2) até 2030

Desempenho	Linha de base 2018	2019	2020	2021	Meta até 2030
Desempenho (ktCO2e)	644	588	556	514	322 (-50%)
Variação (ktCO2e)		-54	-88	-130	322
% de avanço para a meta		16,8%	27,3%	40,4%	100%

Fonte: Gerência de Sustentabilidade da CMPC.

Para gerar um maior impacto em relação às metas, deve-se pensar a operação de “ponta a ponta”, mediante um trabalho colaborativo com fornecedores, empre-sas de serviço, rede de distribuição e clientes.

Água

(303-1, 303-2, 303-3, 303-4, 303-5)

Num contexto de escassez hídrica como a que vivemos atualmente, a eficiência no uso da água é uma responsabilidade transversal. De acordo com os relatórios da Organização das Nações Unidas para a Alimentação e a Agricultura (FAO), a escassez de água é o principal desafio que a América Latina e o Caribe precisam assumir na atualidade.

Tal como menciona as Nações Unidas através de seu ODS 6 “**Água Limpa e Saneamento**”, a escassez de água afeta a mais de 40% da população mundial e se prevê que esta porcentagem aumente. **Mais de 1,7 bilhões de pessoas vivem atualmente em bacias fluviais nas quais o consumo de água supera o reabastecimento.** Por isso, esse alto grau de vulnerabilidade pela crise hídrica na região implica em incorporar ajustes em nossos processos e realizar investimentos que contribuam para alcançar a nossa meta em prol do planeta.

Captação e descarga de água

A captação total de água durante o ano de 2021 foi de 16.170.107 m³. O total de extração em regiões de estresse hídrico alcançou os 6.997.601 m³ o que corresponde a 43%, devido a que nossas plantas de Talagante e Puente Alto (Chile), Arequipa (Peru), Mogi e Caieiras (Brasil), se encontram em regiões de estresse hídrico, de acordo com a ferramenta *Aqueduct Water Risk Atlas do World Resource Institute (WRI)*



Planta de tratamento
de efluentes, na
planta Cañete, Peru.

A Softys realiza o uso não consumista de água o que implica que seus produtos não contêm água além da umidade natural de seus insumos e a perda se produz por evaporação e em menor medida fica nos resíduos de lodo de papel, ficando em ambos os casos, disponível no ecossistema.

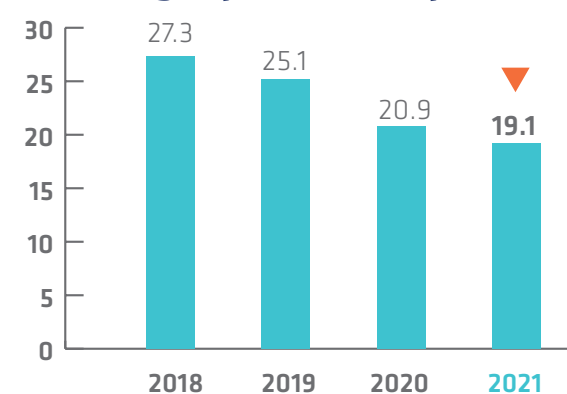
Em 2021, ocorreu um aumento na captação devido principalmente a uma interrupção na planta de Caieiras (Brasil) que implicou em encher novamente os tanques com água, planta que corresponde a 20% da captação total da Softys.

Captação de água (m³)

Categorias	2019	2020	2021
Água superficial	11.292.512	9.941.699	9.270.127
Água subterrânea	8.383.973	6.936.404	5.770.334
Água de terceiros	2.179.634	1.472.065	1.129.646
Total	21.856.119	18.350.168	16.170.107

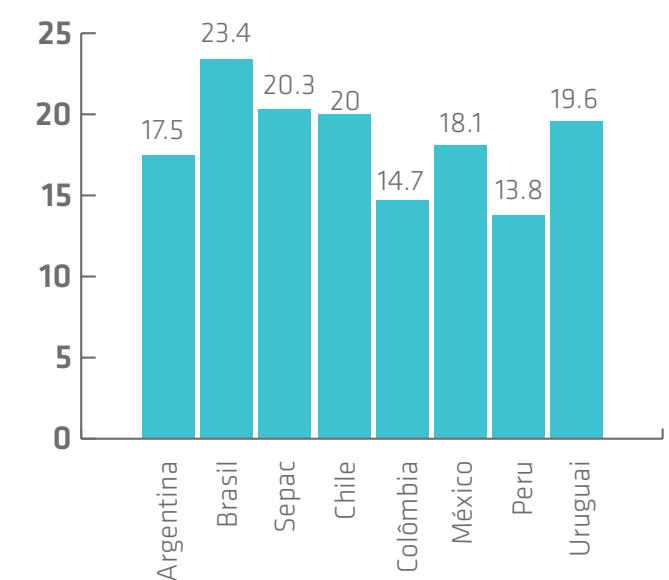
Fonte: Gerência de Sustentabilidade da CMPC.

Uso da água por tonelada produzida (m³/t)



Fonte: Gerência de Sustentabilidade da CMPC.

Uso da água (m³/t)



Fonte: Área de Meio Ambiente da Softys.
Nota: No Equador não se aplica a medição.



A diminuição no uso específico de água foi devida principalmente à contribuição da planta Zárate da Softys Argentina, que diminuiu em 26,1% em relação ao ano anterior, graças à entrada em operação da máquina papelreira nº 4 (MP4), a estação de recuperação de água de efluentes, a interrupção da máquina papelreira nº 1 durante o ano de 2021 e a otimização de circuitos de recirculação, posicionando-o como o país com maior redução com 61,6% acumulados desde 2018. É importante destacar que a planta Zárate na Argen-

tina é responsável por 11,5% da captação de água. Puente Alto (Chile) também apresentou um avanço relevante para a meta de redução de uso de água, graças à implementação de diversas medidas de eficiência⁽²⁵⁾. Da mesma forma, no México, Uruguai e na Sepac foram implementadas medidas de recirculação que lhes permitiram reduzir o uso de água e avançar para o cumprimento da meta corporativa.

Descarga da água por destino (m³)

Categorias	2019	2020	2021
Água superficial	15.082.145	12.345.115	10.409.603
Água do mar	301.567	153.254	147.705
Água de terceiros	3.008.970	2.372.619	2.077.255
Total	18.392.682	14.879.988	12.634.563

Fonte: Gerência de Sustentabilidade da CMPC.

Uso da água

O uso da água industrial se entende como a água utilizada pela organização, que deixa de estar disponível na fonte ou para comunidade. Informar o volume de água usada pode ajudar a organização a compreender a magnitude geral do impacto de sua captação na disponibilidade de água à jusante.

Para diminuir o uso da água, nossas plantas trabalham em fechar circuitos, além de aumentar a conscientização dos colaboradores em torno da escassez do recurso.

Uso da água (m³)

2018	2019	2020	2021
2.252.178	3.463.437	3.479.181	3.535.544

Fonte: Gerência de Sustentabilidade da CMPC.

Qualidade da água de uso industrial

Na Softys trabalhamos com respeito às legislações vigentes em cada local de operação, onde os parâmetros de efluentes variam conforme as normas de cada país.

Qualidade da água (toneladas)

Parâmetro	2018	2019	2020	2021
DQO	4.501	5.466	5.164	3.692
DBO	833	1.061	863	555
SST	239	310	377	253

Fonte: Gerência de Sustentabilidade da CMPC.

A qualidade de nossos efluentes, foco central de nossa gestão.

(25) Para saber mais detalhes de como fazemos, não deixe de verificar “Inovações que otimizam o uso da água”

CASO DESTACADO



PAÍS


FILIAL
Softys
Chile

Conheça mais
deste projeto
no seguinte vídeo:


Inovações para a otimização do uso da água



CIFRAS DESTACADAS

REDUÇÃO DO USO DA
ÁGUA

1,6

MILHÕES DE M³
DESDE 2018

Na fabricação do papel requerido para elaborar artigos higiênicos, são utilizadas matérias primas como papel reciclado, celulose e água. Ainda que este recurso seja fundamental em todos os processos de produção, existe uma preocupação constante na Softys por otimizar o seu uso, já que algumas das bacias onde operamos tem sido declaradas regiões de escassez hídrica.

Neste cenário, o compromisso de sustentabilidade permite assegurar o bem-estar e o progresso das gerações presentes e futuras. Para poder fazer mais com menos, e garantir a conservação dos recursos, uma equipe multidisciplinar implementou novas tecnologias e equipes destinadas a recircular a água utilizada e conseguir sua máxima utilização, antes de descartá-la no Rio Maipo.



"Isso foi um desafio significativo: tive a oportunidade de realizar uma mudança no alinhamento dos objetivos do negócio e beneficiar o cuidado com o meio ambiente. Temos muitos desafios para continuar diminuindo o uso de água, acho que existem as oportunidades para melhorar e a Empresa mostra interesse e prioridade nos cuidados dos recursos naturais".

► **Mauricio Avdalov**
Projeto e execução em ambas as plantas



CASO DESTACADO


PAÍS

FILIAL

Planta de México,
Altamira

Revisa más de
este proyecto en el
siguiente video.


Diminuição e reutilização de água em Altamira, México



CIFRAS DESTACADAS

15

M³/T É A META
DESTE PROJETO

USD 123.194

FOI O INVESTIMENTO DE 2021

Planta de tratamento
de efluentes, planta
Altamira, México.


Antonio Valle López
Chefe da Área Técnica

"Eu vejo que estamos trabalhando para os desafios do amanhã, quando a questão da água se tornar ainda mais crítico e os recursos hídricos forem superados pela demanda. Estas ações nos permitem continuar crescendo como Empresa, sem gerar problemas para a nossa comunidade".

A baixa disponibilidade sazonal de águas durante os meses de fevereiro e abril é uma preocupação da planta de Altamira, assim como das demais indústrias da região e do governo local.

Neste cenário, a adesão de nossa filial no México aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas adquire uma especial relevância, porque é um motor que ativa o trabalho incansável na geração de estratégias e tecnologias inovadoras que contribuem para melhorar substantivamente os indicadores relativos à eficiência no uso dos recursos hídricos, em relação à nossa meta corporativa para 2025.

Por isso, durante o ano de 2021 implementamos um sistema que nos permitiu melhorar a reutilização do recurso, recuperando a água desde seus efluentes até as máquinas, substituindo uma parte da água fresca normalmente extraída, processo que permite reduzir a carga hidráulica do sistema. Graças a isto, e com um investimento que alcança US\$ 1,643 milhões, a meta de diminuição de água é chegar aos 15 metros cúbicos por tonelada.

Em 2021, o uso específico foi de 18,2 m³/t, com uma redução de 2 m³/t em comparação com anos anteriores, o que equivale a uma estimativa anual de 259.000 m³ de água.

Eu participei na avaliação dos circuitos internos de água fresca para o reuso de água tratada, na implementação e modificação nas linhas e bombas de água, além de fazer o acompanhamento constante do uso específico de água fresca nas máquinas.

Este projeto significou para mim uma pequena contribuição ao meio ambiente e deu um sentido diferente ao meu trabalho diário e à minha missão dentro da organização.

Resíduos

(306-1, 306-2, 306-3, 306-4, 306-5)

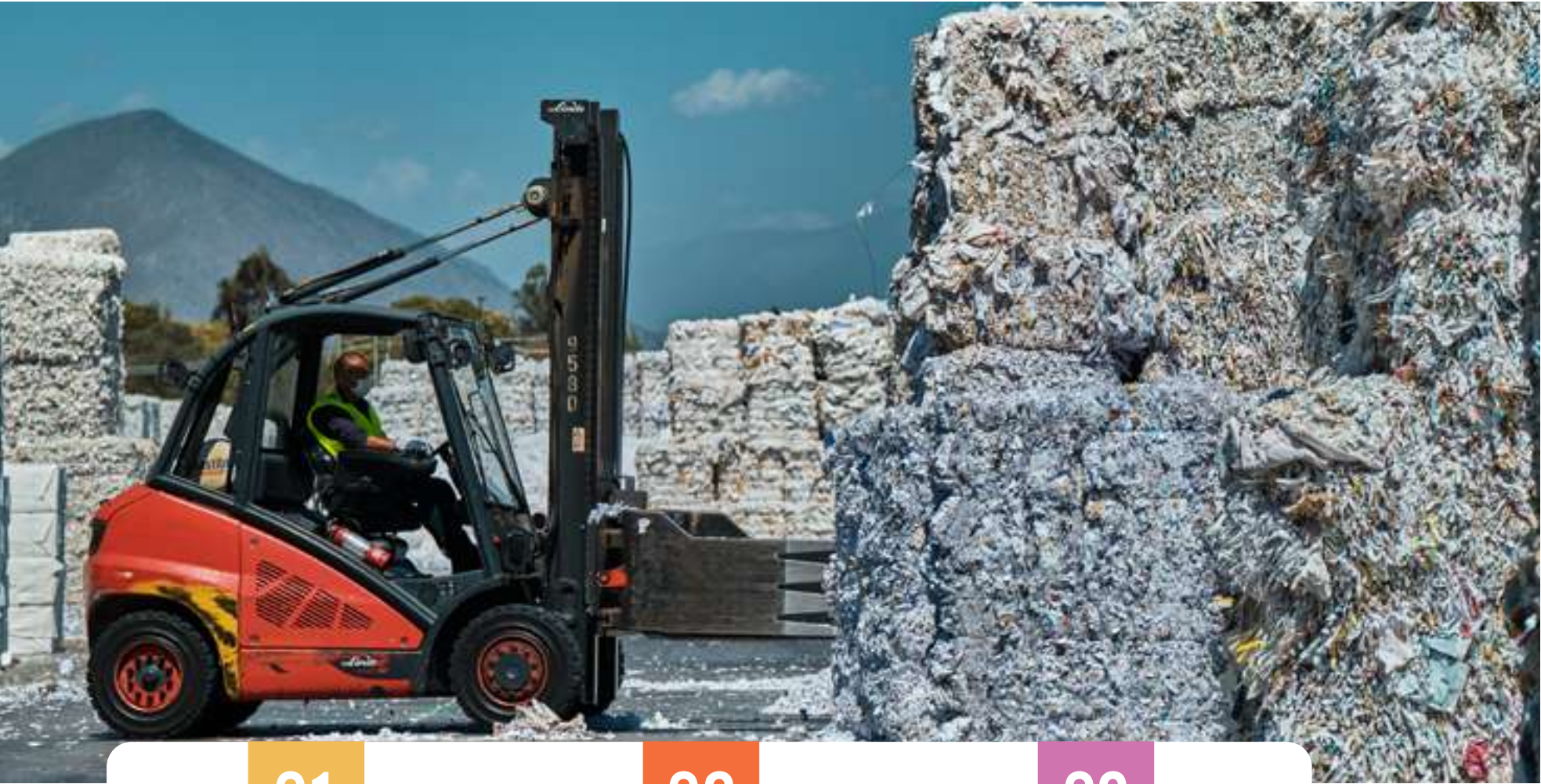
Procuramos estratégias tanto para valorizar a maior quantidade de resíduos, como também para diminuir sua geração através de processos mais eficientes. Os principais resíduos de nosso negócio são:

1. Lodo de papel provenientes das plantas de tratamento de efluentes, gerados nos processos produtivos de fabricação de papel tissue

2. Resíduos de polpa rejeitada, como residual da seleção da matéria prima reciclada, gerada em processos produtivos de fabricação de papel tissue.

3. Scrap de fraldas de adultos e bebês e de absorventes femininos, gerado nos processos produtivos de fabricação de produtos de cuidado pessoal.

Nossa meta para 2025: ser uma empresa zero resíduos para aterros em todas as nossas plantas industriais.



01

Lodo

Material úmido que contém fibras degradadas e destruídas que não podem mais voltar a serem utilizadas na produção. Aproximadamente, é produzida 0,5 toneladas de lodo úmido por tonelada de papel tissue fabricado.

02

Rejeito de polpa

Corresponde à mescla de materiais plásticos, madeira e outros compostos presentes nos fardos de reciclados que não podem voltar a serem processados no processo produtivo do papel tissue, e, portanto, devem ser retirados deste.

03

Scrap

Produtos de Personal Care que não cumprem com as especificações requeridas e os padrões de qualidade definidos pela Softys.

Geração de resíduos conforme o tipo (toneladas)

Categoria	2019	2020	2021
Não perigoso	541.410	477.017	461.945
Perigoso	1.061	1.008	1.418
Total	542.470	478.025	478.025

Fonte: Gerência de Sustentabilidade da CMPC

Nota: Dada à incorporação da Sepac e da Panamericana, foram corrigidos os dados publicados no relatório de Sustentabilidade 2019, respectivamente.

Resíduos não perigosos conforme o método de tratamento (toneladas)

Categoria	2019	2020	2021
Valorização	16%	19%	24%
Disposição final	84%	81%	76%

Fonte: Gerência de Sustentabilidade da CMPC

A maioria dos países diminuiu a disposição de seus resíduos em aterro sanitário em relação ao ano anterior. A Colômbia já valoriza 100% de seus lodos, resíduos de descarte de polpa e scrap do Personal Care, dispondo no aterro sanitário, somente aqueles resíduos assimiláveis e domiciliares. O Uruguai por seu lado, diminuiu sua disposição de resíduos em 64% graças à implementação da planta de compostagem e a Argentina em 46% graças ao envio de lodos às fábricas de tijolos e reciclagem de scrap⁽²⁶⁾. Da mesma forma, o Equador implementou estações de reciclagem para aumentar a segregação de resíduos dentro da planta.

Em relação aos lodos, o Brasil realizou uma valorização energética mediante o co-processamento de 30% dele onde 13% foram reciclados. A planta de Mogi reciclou 100% levando-o à planta de Caieiras para sua reincorporação como fibras no processo produtivo.

O Chile valorizou 44% de seus lodos através da compostagem e a Sepac realizou uma melhoria nas centrífugas e queimador de lodo, com o objetivo de reduzir a quantidade gerada.

No Uruguai desenvolvemos uma auditoria para avaliar um sistema de gestão de resíduos, com a empresa Cero Basura, e assim posteriormente certificamos na categoria de lixo zero com a Icontec.

(26) Quer saber mais sobre estas ações? Revise os projetos impulsionados em nossos países ao terminar esta seção.

Atualmente somente 10% de nossas plantas são zero resíduos, portanto, temos um grande desafio para alcançar nossa meta para 2025.

"Informamos aos nossos diversos grupos de Interesse sobre a Certificação de Ouro Lixo Zero, outorgada a nossas plantas na Colômbia em um evento intitulado Inovação circular, com um painel de alto nível composto pelo Ministro do Meio Ambiente e especialistas em economia circular de distintos setores do país, grandes referências em temas de sustentabilidade. Nesta ocasião, destacamos a bem-sucedida gestão de sustentabilidade da Softys Colômbia em matéria de Zero resíduos, junto com a Certificação Ouro de Lixo Zero, outorgada pela Icontec".



Viviana Rueda
Chefe de Comunicação Interna

CASO DESTACADO



PAÍS


FILIAL
Softys
Uruguai

Conheça mais
deste projeto no
seguinte vídeo:


Início do processo de certificação Lixo Zero no Uruguai



"A Softys Uruguai desse início ao processo para a Certificação no Sistema de Gestão Lixo Zero".

Uma das alternativas de valorização de nossos resíduos: a compostagem.



VALORES DESTACADOS

5.159

TONELADAS DE LODOS DE
PAPEL COMPOSTADOS EM
76% DO TOTAL DE 2021

100%

DOS LODOS COMPOSTADOS DESDE ABRIL

A Softys Uruguai depositava seus lodos papeleiros num lixão municipal de Cañada Grande, Intendência de Canelones, o que resultava numa contradição dada a adesão da Softys ao Pacto Global, e seu compromisso com a Agenda 2030 das Nações Unidas. Também se afastava da recomendação dada pelo Regulamento de Gestão de Resíduos Sólidos Industriais e Similares da Autoridade Ambiental, que exige considerar a disposição final de resíduos em aterro sanitário como última opção, depois de ter realizado todos os esforços e os estudos que descartem outras alternativas.

Diante disso, foi criado um projeto que começou com a construção de uma estufa de 7.000 m² e o fornecimento de equipamentos necessários para a implementação da planta de Compostagem, no terreno do Lixão Municipal de Cañada Grande (Canelones), com a melhor tecnologia para a gestão dos lodos papeleiros, a qual começou a operar em meados de março de 2021.

Adicionalmente, foram efetuados avanços como a licitação dos serviços de Gestão de Resíduos e a avaliação do aproveitamento dos descartes de fraldas e absorventes íntimos, junto com um estudo de processos para acondicionar o rejei-

to de polpa, tudo isso permitiu que a Softys Uruguai desse início ao processo para a Certificação no Sistema de Gestão Lixo Zero.

Este projeto nos permite aproveitar nosso resíduo mais significativo em termos de volume e aumentar a porcentagem de transformação global de lodos em aproximadamente 80%.

Também conseguimos gerar sinergias entre os atores públicos e privados que tem sido capazes de transformar um problema ambiental numa oportunidade, ao reciclar estes elementos para incorporá-los em sistemas produtivos ou em áreas de dispersão pública, entre outras alternativas.

Nosso compromisso com o cuidado do meio ambiente nos levou a fazer importantes esforços, cujos resultados refletem em avanços significativos em torno da valorização de nosso principal resíduo, o lodo papeleiro. Continuaremos trabalhando em equipe e compartilhando experiências para concretizar os planos e compromissos que temos traçado para os próximos 3 anos e assim conseguir nossa meta zero resíduos para 2025.



"Participei dando suporte técnico na diagramação do projeto, na gestão das autorizações ambientais e no processo de início da planta de Compostagem, iniciativa que nos permitiu avançar no cumprimento das metas da ODS n° 12 e responder adequadamente às exigências da DINACEA, estabelecidas no Decreto 182/013."

▶ **Santiago Giardello**
Supervisor de Meio Ambiente

CASO DESTACADO



PAÍS



FILIAL

Planta Naschel
Argentina


Valorização de 100% dos resíduos sanitários na planta Naschel



CIFRAS DESTACADAS

941

TONELADAS DE LIXO
BANHEIROS VALORIZADOS

0

TONELADAS ENVIADAS
PARA ATERRO

A Softys Argentina também se alia ao compromisso de zero resíduos, o que se vislumbrou numa bem-sucedida iniciativa que contempla um processo de gestão terceirizada, através de fornecedores locais, que realizam a valorização de 100% dos resíduos sanitários da planta de Naschel.

Desde o seu início em agosto de 2020, a valorização de 100% dos resíduos tem sido constante, o que é um orgulho para a Softys, sobretudo tratando-se de resíduos sanitários, que têm uma complexidade maior de valorização.

Este projeto começou com uma otimização na classifi-

cação de resíduos como, por exemplo, os recortes na linha de fraldas e absorvente femininos, a fim de entregar ao fornecedor o resíduo separado e pronto para ser tratado e vendido.

Este projeto foi um grande desafio e me permitiu trabalhar no desenvolvimento com fornecedores, apoiar a mudança para hábitos amigáveis com o meio ambiente e aportar a redução de nosso impacto ambiental, através da economia circular. Nosso compromisso com os ODS torna imprescindível o desenvolvimento deste tipo de iniciativas para conseguir as metas que temos traçado.



"Estes resíduos se valorizam de diferentes maneiras. Por exemplo, as fraldas trituradas, o polipropileno (PP) e o polietileno são utilizados para recheio de futons e o polímero superabsorvente (SAP) se transforma em almofadas antiumidade."

► **Franco Lorio**
Gerente da planta Naschel

A Tresplast é uma empresa dedicada à reciclagem de resíduos industriais em San Luis, Argentina. Em 2015, começamos a trabalhar no tratamento de dejetos na planta Naschel da Softys, com investimentos destinados a melhorar a eficiência e chegar a zero resíduos à disposição final.

Assim, transformamos o plástico em matéria prima para outros produtos, o que implica em separar os resíduos (celulose, SAP e materiais inutilizáveis) para a sua correta valorização, o que é especialmente destacável quando fa-

lamos de produtos sanitários, que são por si, um desafio para toda a indústria.

Achamos muito positivo que a Softys realize esse tipo de iniciativas que contribuam ao meio ambiente, às comunidades e nos exige melhorar para estarmos à altura das metas propostas. Como aliados nos processos de reciclagem de resíduos, queremos ser mais eficientes para colaborar com a Softys na diminuição de seus impactos.



"Até hoje temos cumprido com o solicitado, e o desafio para 2022 é melhorar em capacidade e eficiência, avaliando também alternativas para a compostagem de resíduos orgânicos, principalmente dos refeitórios da planta Naschel"

► **Rolando Gazze**
Sócio Gerente da Tresplast

Sandra Pinzón

► Diretora Executiva
da empresa Basura
Cero Global

CONVERSANDO COM:

"Softys criou e implementou projetos inovadores orientados à redução de resíduos e à reincorporação destes materiais".

Para começar, qual é o panorama geral na questão de resíduos?

De acordo com o relatório do Banco Mundial (2019), a América Latina e o Caribe aproveitam apenas 4,5% dos materiais, quer dizer, enviamos anualmente 232 milhões de toneladas para aterros sanitários e todos os dias são lançados lixiviados para as fontes hídricas, portanto, não conseguimos alcançar os padrões ambientais mínimos.

Qual é o objetivo da Basura Cero Global?

Nosso objetivo é reduzir a quantidade de resíduos destinados aos aterros sanitários educando as pessoas e as empresas mediante um modelo técnico de gestão de lixo zero para que as organizações otimizem o processamento integral dos resíduos sólidos.

Neste contexto, onde existe muito por fazer, é necessário assumir com seriedade o compromisso de todos para poder melhorar a situação ambiental da região. Um aspecto essencial é incorporar os custos associados ao fato de deixar de enviar os resíduos aos aterros sanitários e transformar o que antes considerávamos lixo em subprodutos reutilizados.

Levando em consideração a gestão da Softys, quais você destacaria como os

principais avanços e onde estão as principais oportunidades?

Neste sentido, a Softys criou e implementou projetos inovadores orientados à redução de resíduos e à reincorporação destes materiais, inclusive no próprio processo de produção, iniciativas que são replicáveis e constituem um exemplo para os outros atores.

Atualmente estamos trabalhando com 70 empresas produtivas e de serviços dos setores público e privado, das quais 30 conseguiram certificar-se em nossas categorias ouro, prata e bronze. Uma delas é a Softys Colômbia, adicionalmente, decidiu se incorporar neste padrão todas as plantas da Corporação com operações na América Latina.

Dentre os principais avanços das plantas certificadas da Softys, algo muito benéfico é o rastreamento dos dados, pois entrega informação sobre o que ingressa, o que se transforma e o que sai; existe uma robusta gestão de materiais e um fechamento no ciclo de resíduos.

Existe uma oportunidade significativa de potencializar o tema corporativo, acatando as normas nacionais e também com a conformidade no plano ambiental internacional. Por outro lado, o desafio é trabalhar no pós-consumo, além de potencializar a pesquisa e o desenvolvimento para garantir produtos que tenham baixa pegada de carbono.



Quais recomendações você daria aos leitores deste relatório?

Sugerimos às empresas certificadas manterem-se sempre abertas a conhecer as experiências dos outros e ver como acontece o dia a dia do sistema de gestão lixo zero e compartilhar com outras empresas, com clientes e fornecedores para gerar um círculo virtuoso no qual se aprendem as boas práticas, se replicam e se faz um fechamento de toda a cadeia de valor. Definitivamente é um caminho para a conquista da certificação lixo zero.



Energia

(302-1)

Trabalhamos para caminhar para uma matriz energética menos contaminante e que proteja nosso planeta. Durante o ano de 2021, nossas operações no Chile e no Peru fizeram acordos de compra de energia renovável não convencional (ERNC) para 100% de seu abastecimento.



CHILE

Licitou a compra de fornecimento de ERNC para cobrir 100% do consumo de energia elétrica nas plantas do Chile, contrato que tem vigência até 2027.



PERU

Compra de energia verde para 100% da necessidade de energia elétrica das plantas de Lima e Cañete, num contrato válido até 2025. Em 2022 avançará para incluir também a planta de Arequipa.

Nosso consumo energético alcançou 3.356,3 GWh, 2% menos do que no ano anterior. Esta redução foi gerada principalmente devido às iniciativas de redução energética nas plantas, que alcançaram uma diminuição de 12.721 MWh em eletricidade, gás natural e vapor na Argentina, Brasil, Colômbia e Uruguai. Entre estas iniciativas foram realizadas: substituição por luminárias led, otimização de processos produtivos e identificação e eliminação de vazamentos.

Consumo de energia (GWh)

Categorias	2019	2020	2021
Gás Natural	2.069,9	2.043	1.972
Eletricidade	953,6	847	908
Biomassa	442	431,3	465
Vapor	129,7	96,6	-
Gás Liquefeito de Petróleo (GLP)	17,4	3,7	9
Diesel	2,8	1,4	2
Petróleo 6	0,2	0,2	0,3
Querosene	0,5	0,2	-
Total	3.616,0	3.423,4	3.356,3

Fonte: Área de Operações

Nota 1: A Biomassa corresponde a uma fonte energética renovável, enquanto que a eletricidade depende da matriz energética de cada país.

Nota 2: A eletricidade registrada corresponde à eletricidade adquirida de terceiros, não incorpora a eletricidade que foi gerada nas turbinas de Altamira e Talagante.



CONSUMO DE ENERGIA
(GWH) EM 2021

3.356

CASO DESTACADO



PAÍS



FILIAL
Softys
Chile



Implementamos eficiência energética



CIFRAS DESTACADAS

EM TALAGANTE
ECONOMIZAMOS

7.464

TON/ANO DE VAPOR,
INVESTINDO USD 39.456

EM PUENTE ALTO ECONOMIZAMOS

5.527

527MWH EM 8 MESES,
INVESTINDO USD 64.959

Em 2021, o Ministério da Energia e a Agência de Sustentabilidade Energética do Chile reconheceram a Softys na categoria Gold com dois Selos de Excelência Energética (SelloEE)⁽²⁷⁾, pelos projetos da planta de Puente Alto, por melhorias de isolamento de capotas MP16 e MP17 e da planta de Talagante, estas últimas relacionadas às melhorias no sistema de vapor e condensação.

Na planta de Puente Alto, buscamos soluções inovadoras para corrigir os estragos detectados na assimilação externa do ar quente nas capotas MP 16 e MP17, que estavam provocando perda de calor e de vapor d'água, o que significava um alto

custo de operação, ineficiências no processo de secagem e uma fuga de recursos hídricos. Diante disso, implementamos mudanças no isolamento de ambas as capotas, o que permitiu conseguir uma melhor eficiência energética e evitar as perdas.



"Lideramos a implementação de ambos os projetos com o acompanhamento e verificação pertinentes, para garantir o sucesso destas iniciativas de melhoria na eficiência energética. Na planta de Talagante, aplicamos um processo destinado a diminuir o excesso de energia no condensador, recuperar o vapor nas máquinas papeleiras e recomprimir, mediante um termo compressor, a uma pressão que é utilizável em outros processos".

▶ **Víctor Turra**
Chefe de Energia e Serviços Industriais nas plantas de Talagante e Puente Alto

Na Softys temos metas claras de eficiência energética e nossa cultura potencializa o compromisso com o cuidado do meio ambiente. Motiva-nos a explorar novas

alternativas, inovando nos usos da energia e na busca de combustíveis alternativos para a nossa Turbina de Cogeração.



"O prêmio Gold de Eficiência Energética, outorgado pelo Ministério da Energia, nos incentiva a criar projetos de eficiência energética que significam um retorno econômico, uma redução no impacto ambiental e diminuição dos gases de efeito estufa".

▶ **César Castro**
Chefe de Serviços Industriais e membro da equipe SGEN da planta Talagante

⁽²⁷⁾ El SelloEE é um reconhecimento que destaca as organizações que mostram um compromisso com a sustentabilidade, avançando em matérias associadas à eficiência no uso da energia e que desenvolvam uma cultura organizacional que favoreça um adequado uso em seus distintos setores.

Materiais e embalagens

(301-1, 301-3)

Para a elaboração de nossos produtos utilizamos fibra proveniente da celulose. No caso do nosso negócio Consumer Tissue, utilizamos 51% de fibra virgem, material renovável proveniente de florestas certificadas em manejo florestal sustentável. Por outro lado, 49% corresponde a fibra reciclada, obtida da recuperação de papéis e papelão, onde adicionalmente 0,02% correspondem a fibras sintéticas, mix de matérias primas que nos permitem conseguir as propriedades e qualidades procuradas em nossos produtos.

No caso do Personal Care, a fibra utilizada provém em 99% de fibra virgem.



Materiais conforme o tipo e negócio (toneladas)

Categorias	Personal Care	Consumer Tissue	Total
Fibra virgem (celulo-se)	71.000	487.357	558.357
Fibra reciclada (papel)	914	470.113	471.027
Fibra sintética	0	230	230
Total	71.914	957.700	1.029.614

Fonte: Área de Operações.

A utilização de fibra reciclada permite diminuir os resíduos pós-consumo que são enviados aos lixões, entretanto, gera o principal resíduo de nossa fabricação de papel tissue: os lodos fibrosos.

Materiais utilizados (toneladas)

Categoria de materiais	2020	2021
Materiais celulósicos (fibras, papelão e caixas)	1.046.980	1.088.806
Materiais plásticos	31.383	40.464
Químicos e adesivos (super absorvente, adesivos, etc.)	60.229	69.375
Outros materiais (non woven, polietilenos, cintas elásticas, etc.)	0	49.669
Total	1.138.592	1.248.314

Fonte: Área de Operações.

Nota: A fibra sintética foi considerada dentro de outros materiais.

O negócio do Personal Care está trabalhando na diminuição de 0,5 gramas de celulose em 100% das fraldas de bebê, assim como outras diminuições de gramatura de materiais, aplicáveis aos Non Woven, Polietilenos de Backshhet, entre outros. Também trabalhamos na padronização dos produtos regionais, para diminuir dimensões dos produtos e gerar menos recortes na fabricação.

Nossos Centros de Distribuição, que funcionam a todo vapor para chegar aos nossos clientes e consumidores.



Materiais utilizados (toneladas)

Categoria de materiais	Personal Care			Consumer Tissue		
	Produto	Embalagens	Total	Produto	Embalagens	Total
Materiais celulósicos (Fibras, papelão e caixas)	71.000	914	71.914	1.007.844	9.048	1.016.892
Materiais plásticos	0	7.818	7.818	0	32.646	32.646
Químicos e adesivos (Super absorvente, adesivos, etc.)	57.453	0	57.453	11.922	0	11.922
Outros materiais (Non woven, polietilenos, cintas elásticas, etc.)	48.939	0	48.939	730	0	730
Total	177.392	8.732	186.124	1.020.496	41.694	1.062.190

Fonte: Área de Operações.

Pós Consumo

Dado que nossos produtos geram resíduos depois de seu consumo, é fundamental que, como Empresa, criemos iniciativas para diminuí-los ou fomentar sua reciclagem por parte dos consumidores, de modo a minimizar o impacto ao meio ambiente.

No Chile, contamos com o selo eco-etiquetado do Ministério do Meio Ambiente, o qual busca conscientizar aos consumidores sobre a correta segregação e valorização das embalagens e pacotes, indicando que 80% ou mais da embalagem podem ser reciclados, fomentando a economia a circular.

Adicionalmente, no início de 2021, lançamos nosso primeiro papel higiênico 100% biodegradável e reciclável, ao criar para o papel higiênico Elite uma embalagem de papel, inovação relevante na América Latina.

O plástico utilizado em nossas embalagens é 100% reciclável.



Elite Eco

Em janeiro de 2021 lançamos ao mercado o Elite Eco, um produto 100% reciclável e biodegradável graças à sua nova embalagem de papel. A marca Elite desenvolveu para a sua linha de papéis higiênicos, uma embalagem que consegue substituir o plástico (material derivado de combustíveis fósseis) por fibra proveniente de florestas, sendo um produto completamente amigável com o meio ambiente, o qual obteve o primeiro lugar no concurso “Lixo 0”, categoria consumo massivo, iniciativa patrocinada pelo Ministério do Meio Ambiente do Governo do Chile.



CASO DESTACADO



Recuperação e reciclagem de máscaras

Durante a pandemia e dada a falta de máscaras como produtos de primeira necessidade para o cuidado das pessoas, nós, da Softys respondemos à emergência desenvolvendo máscaras localmente. Da mesma maneira, fomos também os primeiros em nos preocupar em como elas estavam sendo descartadas, o que motivou um novo projeto de reciclagem de máscaras no Chile.

A questão é que a pandemia não só nos alertou quanto aos cuidados, como também destacou a importância da consciência sobre nossos impactos no planeta, onde as máscaras efetivamente se tornaram num elemento contaminante.

Por isso, ao final de 2021, iniciamos um projeto piloto com a Unidade de Desenvolvimento Tecno-

lógico da Universidade de Concepción, que criou um sistema de coleta de máscaras, o qual iniciou com 10 centros de coleta para a reciclagem de uma tonelada mensal de máscaras. Com o apoio da CMPC, a iniciativa foi implementada em pontos de coleta de recicláveis de suas plantas de celulose, madeira e escritórios corporativos nas regiões de Biobío e na Araucanía.

Já transformamos parte do material reciclável em milhares de vasos, que têm sido doados juntamente com árvores nativas à Fundação Las Rosas e doados a clientes Club Softys. Esperamos avançar em escalabilidade e otimização de custos para tornar sustentável este processo ao longo do tempo e assim não somente cuidar de nossos clientes e consumidores, mas também do nosso lar comum.

Quando a economia circular se torna em realidade, graças às alianças e ao trabalho colaborativo.





Alex Berg

► Director Unidad de Desarrollo Tecnológico (UDT) de la Universidad de Concepción.

CONVERSANDO CON:

"Nossa tarefa só tem sentido se for realizada em colaboração muito estreita com as empresas".

Qual é o objetivo deste programa?

O objetivo é dar visibilidade à relevância da reciclagem e o cuidado com o meio ambiente através de um projeto de economia circular, onde as máscaras se transformam em uma matéria prima, dando-lhes novo uso, com a cooperação de diferentes atores da sociedade.

Como foi dado início ao programa? Como se formou a aliança público-privada?

O convênio foi entre a Softys, que fabricou as máscaras pouco depois de iniciada a pandemia; a Prefeitura de Concepción, instituições que compreenderam rapidamente a problemática do aumento do uso deste produto de um só uso; e a UDT que, como centro de pesquisa, havíamos desenvolvido uma maneira de gerar pellets de polipropileno que tem diversos usos para a fabricação de novos produtos. Assim a aliança se formou para buscar uma solução à disposição inadequada de grandes volumes de máscaras que estava se formando como uma problemática por conta desse vírus.

Quais características você destacaria deste projeto?

Em primeiro lugar, a iniciativa contempla a coleta, transporte e tratamento (limpeza, desinfecção e moagem) das máscaras, para depois produzir outros produtos plásticos a partir destes resíduos.

Isto nos levou à criação de um plano piloto de quatro meses no qual se instalaram 10 pontos de reciclagem em regiões estraté-

gicas da cidade de Concepción (colégios, prefeitura, empresas) e que tem como meta conseguir reciclar 1.000 kg de máscaras ao mês, o que corresponde a 200.000 unidades de máscaras mensais no total. Até agora já reciclamos 2 toneladas.

Em segundo lugar, e com esta recuperação do material, começamos a realizar testes com moldes de vasos e outros produtos, de maneira a incorporar a matéria prima e dar uma segunda vida a este plástico.

Como você descreveria o resultado do projeto de reciclagem de máscaras até hoje?

Implementamos uma planta de reciclagem de máscaras na qual desinfetamos, moemos, transformamos em pellets e finalmente injetamos produtos como vasos, bandejas e lixeiras, em escala praticamente industrial.

Atualmente, mantemos serviços de tratamento de máscaras com 84 empresas e organizações. Com isso, evitamos que estas máscaras permaneçam por centenas de anos na natureza e demonstramos que uma circularidade de recursos, inclusive em casos complexos, como o das máscaras é possível.

Estimo que o projeto tenha sido um caso de real sucesso. Em primeiro lugar porque é um exemplo de solução que promove a economia circular e em segundo lugar porque demonstrou que a reciclagem de máscaras é possível, tanto do ponto de vista técnico, como do econômico.

Outro aspecto a ser destacado é que o projeto encontrou ampla cobertura da mídia, contribuindo para que a cidadania tomasse consciência do problema e contribuísse para a sua solução, através de programas de coleta seletiva.

Qual importância é atribuída às alianças com outros setores, como as empresas?

Nossa tarefa só tem sentido se for realizada em colaboração muito estreita com as empresas. As empresas são as que detectam, de maneira antecipada, as necessidades do mercado; as que devem cumprir com novos requerimentos ambientais e normativos, e devem diferen-

ciar sua produção para manter sua atividade e crescer em ambientes altamente competitivos. Além disso, são as que implementam as soluções tecnológicas que desenvolvemos.

Em especial a Softys tem respondido de maneira muito ágil e flexível aos requerimentos deste projeto.

Surpreendeu-me muito positivamente a vocação social que percebi por parte dos executivos da empresa, a maneira profissional de gerenciar a iniciativa e a confiança que depositaram em nós, sem nos conhecer.

"Estamos muito interessados em transferir nossa tecnologia para terceiros, para que possa ser implementado em maior escala em diferentes regiões do país e também no exterior".

Quais desafios você identifica para o futuro entre os centros de estudos e pesquisa e as empresas em matéria de desenvolvimento sustentável?

Hoje em dia ninguém duvida que temos que mudar fortemente nossos sistemas produtivos. Por isso, é importante manter os recursos por longo tempo em uso e diminuir o requerimento de matéria prima virgem e os volumes de resíduos que a sociedade gera.

Estamos muito interessados em transferir nossa tecnologia a terceiros, para que se implemente em maior escala e em diferentes regiões do país e também no exterior. Estamos desenvolvendo tecnologia para reciclar outro tipo de resíduos como, por exemplo, luvas de látex e vinil, elementos de proteção pessoal em ambientes de saúde, entre outros.

Para enfrentar este desafio, é fundamental a geração de alianças. Precisamos confiar uns nos outros, querer olhar algo mais que a nossa tarefa diária e estabelecer alianças estratégicas de longo prazo.

CASO DESTACADO



PAÍS


FILIAL
Softys
Chile


Voltando à vida Recuperação de Dispensers AFH

Diante da quantidade de dispensers em mal estado que retornavam de nossos clientes e devíamos enviar aos aterros sanitários, decidimos criar uma área dedicada a remontar e reparar os dispositivos e assim aumentar a sua vida útil. Deste modo conseguimos diminuir significativamente a quantidade de plásticos e metais enviados ao aterro sanitário.

Recuperamos 800 dispensers ao mês, valorizando 0,7 toneladas de plástico para serem transformados em outros produtos e utilizamos 0,8 toneladas no reparo de dispensers mensalmente.

Em relação à utilização de metais em dispensers remodelados, alcançamos os 100%.

► **Hugo Mella**
Subgerente de Customer Service

Minha participação é criar as condições operacionais na implementação, orientação da equipe e novas alternativas para otimizar o reparo dos dispensers. Este projeto impacta em nossa vida cotidiana, e pessoalmente me enche a alma, porque sabemos que criamos um efeito positivo ao meio ambiente e à economia.



CIFRAS DESTACADAS

NÓS VALORIZAMOS

0,7
TONELADAS

NÓS REUTILIZAMOS

0,8
TONELADAS NO
REPARAÇÃO DE
DISPENSADORES

"A Softys vai bem encaminhada para o futuro. Somos uma empresa que leva a sustentabilidade no nosso DNA e estamos avançando para conseguir os objetivos de sermos uma empresa Zero resíduos para o aterro sanitário até o ano de 2025".

► **Juan Rivera**
Chefe do Serviço de Atendimento Técnico da Elite Profissional





Emissões

(305-1, 305-2, 305-3)

Desde 2017 medimos nossa pegada de carbono baseados no padrão corporativo de contabilidade e reporte Protocolo GHG do Instituto de Recursos Mundiais (WRI, na sua sigla em inglês) e no Conselho Mundial Empresarial para o Desenvolvimento Sustentável (WBCSD, por sua sigla em inglês). O padrão agrupa as emissões de gases de efeito estufa em 3 escopos.

Pegada de carbono (ktCO₂e)

Categoria	2019	2020	2021
Escopo 1	396	396	383
Escopo 2	192	160	131
Escopo 3	2.215	2.167	2.335
Total	2.803	2.722	2.849

Fonte: Gerência de Sustentabilidade da CMPC.

Outras emissões (toneladas)

Categoria	2019	2020	2021
NO _x	159	539	187
SO ₂	0,1	14	2
MP	215	384	189

Fonte: Gerência de Sustentabilidade da CMPC.

Desde 2017 medimos nossa
com base na pegada de carbono
no padrão WRI e WBCSD.

Em 2021, conseguiu-se uma redução do **escopo 1**, graças à interrupção da máquina papelreira (MP1) e à entrada em operação da MP4 que trouxe maiores eficiências na Argentina, também à implementação de uma nova caldeira de biomassa em Caieiras, Brasil; a interrupção da MP3 no Peru e a mudança de combustível nos auto elevadores no Uruguai, de GLP para a eletricidade.

No escopo 2 se vê uma redução graças às melhorias obtidas na implementação do Sistema de Gestão de Energia (SGEn) e pela compra de atributos verdes no Peru⁽²⁸⁾.

O aumento no escopo 3, deve-se à melhoria na precisão e caracterização dos resíduos junto aos seus métodos de tratamento. Isto levou a uma melhor destinação de fatores de emissão, o que também aumentou a sua intensidade em comparação com o ano anterior.

⁽²⁸⁾ 100% da energia elétrica das plantas de Lima e Cañete é ERNC.

CASO DESTACADO



PAÍS



FILIAL
Planta
Caieiras



Melhorias sustentáveis na caldeira de biomassa

Redução de ineficiências e mitigação do impacto ambiental

Para garantir a continuidade operacional da planta Caieiras, é necessário reduzir os gases de efeito estufa, diminuir o consumo de energia e solucionar o fornecimento de vapor confiável com custos competitivos.

Neste cenário, o projeto de melhoria da caldeira de biomassa busca reduzir os custos e perdas de produção por falhas, interrupções e/ou diminuição de eficiência na caldeira principal *Steam Master*.

Participar na gestão de todo o projeto, desde o desenvolvimento do conceito, a aprovação, contratação, até colocá-lo em funcionamento e as validações, foi uma experiência incrível. Com uma tecnologia excepcional e uma melhoria substantiva dos resultados, notamos uma mudança no foco ambiental. Buscamos inovar, atualizar-nos e entregar projetos mais sustentáveis.



VALORES DESTACADOS

REDUÇÃO DE

8,19
TCO₂e/MÊS

INVESTIMENTO
NO PROJETO

8.443



Este projeto melhora a sustentabilidade da Softys, contribuindo para a redução de gases de efeito estufa, o consumo de energia e o custo de produção de vapor, melhorias que podemos ver refletidas em menos de um ano com uma redução de consumo de biomassa, maior disponibilidade da caldeira, menor emissão de material particulado e de Nox.

Alexandre Henrique Martins
Gerente de Energia, Projetos e Meio Ambiente

CASO DESTACADO



PAÍS


FILIAL
Planta
Caieiras

Conheça mais
deste projeto
no seguinte vídeo:


Modelo logístico impacta positivamente no meio ambiente

Otimizamos a ocupação dos transportes

O trabalho das pessoas que querem fazer a diferença na Softys Brasil é uma amostra do interesse que elas têm por melhorar os efeitos ambientais negativos derivados da operação da planta Caieiras.

A partir disso, se apresentou a necessidade de melhorar a ocupação dos veículos através de um projeto de otimização logística. Junto à equipe de operações, foram realizados estudos pertinentes para analisar os aspectos relativos à fabricação, logística de materiais e de transporte, com o objetivo de buscar soluções orientadas a alcançar maior eficiência na capacidade operacional da planta Caieiras.

A transformação para um novo modelo de transporte, cujo propósito é o de potencializar uma produção mais sustentável mediante a otimização da carga e a quantidade de viagens realizadas, gera um impacto positivo e um efeito financeiro significativo que favorece os interesses da Empresa.

Neste sentido, o projeto gerou uma mudança que contribuiu para melhorar significativamente os indicadores de ocupação dos veículos, o que tem as virtudes de reduzir a pegada de carbono e gerar economia.

Durante o processo, os vínculos estratégicos contribuíram substancialmente para o sucesso do projeto, através de alianças com a equipe de operações, de logística de materiais, de logística de Recife e de Procurement.



VALORES DESTACADOS

MELHORIAS DE OCUPAÇÃO:

40%

REDUÇÃO DE EMISSÕES

226,2
TCO₂e

Com a finalidade de otimizar o circuito, incluímos a rota com a BASF de Camaçari-BA, onde buscamos uma sinergia operacional, além de aproveitar a mesma rota, permitiu aumentar o peso dos big bags de 1.000 para 1.100 kg, em uma carga de 24.000 kg, atingindo 100% da capacidade do veículo que é de 25.300 kg.

Por um lado, no projeto Jumbo 2,16 conseguimos uma melhoria da ocupação de 40% (7 jumbos de 2,30 para 13 jumbos de 1,60) e uma redução de 283 viagens por ano, o que significou uma economia de USD 549.983.

Por outro lado, no projeto Jumbo 2,75 conseguimos uma melhoria da ocupação de 7% (7 Jumbos de 2,30 para 7 Jum-

bos de 2,10) e a redução de 62 viagens por ano, gerando uma economia de USD 474.705.

Assim, obtivemos uma diminuição de 924.515 km percorridos, uma redução de emissões de 226,2 toneladas de CO₂ e uma redução de custos de USD 1.024.688.

Minha participação consiste na liderança, estruturação e implementação do modelo durante o processo associado às iniciativas Brasil Produtividade 3+2.

Definitivamente, acho que a implementação de práticas de sustentabilidade, sem afetar a qualidade dos serviços, nos permitirá continuar sendo competitivos e inovar em nossos modelos.



"Este projeto me permitiu desenvolver um novo processo, um novo modelo relacionado com o meio ambiente, a qualidade e as economias, além de desenvolver-me em diferentes áreas do conhecimento na Softys."

▶ **Alan Rodrigo de Souza**
Gerente de Transportes planta Caieiras

Decidimos participar neste projeto porque percebemos os impactos positivos das ações inovadoras da Softys, que possam significar ganhos operacionais e aumentar a produtividade ao longo de toda a sua cadeia de fornecimento, o que nos permite uma revisão contínua de nossos fluxos e estratégias.

Assim, a otimização da ocupação veicular tem impactos diretos nos custos e também gera efeitos ambientais positivos porque a diminuição das viagens reduz a emissão de CO₂, agregando valor a toda a cadeia.

Da mesma forma, consideramos que a gestão atual da Softys, alinhada com as tendências atuais do mercado, potencializa a criação de projetos destinados a criar soluções e inovações para encontrar novas alternativas destinadas à redução de custos, o aumento da produtividade e o respeito pelo meio ambiente. O grande desafio será continuar trabalhando na busca de melhorias contínuas que nos permitam avançar de maneira sustentável.

Deste modo, vendo a forma como a Softys conduz os projetos nos quais tem participado com seus parceiros comerciais, percebemos a viabilidade real e genuína de replicar as iniciativas existentes e gerar novas no futuro.



"Queremos deixar aqui consignados o agradecimento à Translima Brasil e à Softys, pela oportunidade de formar uma equipe que sempre está buscando inovações no marco do respeito às pessoas e aos impactos em nosso ambiente".

▶ **Eduardo Marinho**
Gerente de Operações na Translima



Colaboradores
na Softys KAI.

Total performance management (TPM)

TPM é o nosso sistema de gestão integrado, o qual busca identificar e eliminar todas as perdas - brechas entre os objetivos e a situação real - existentes nos processos produtivos para alcançar os máximos resultados com mínimos recursos.

O sistema implica em mudança cultural na organização e, devido a isso, um forte componente é o desenvolvimento de conhecimentos metodológicos e de especialização nas pessoas, assim como de melhoria contínua. Baseia-se em nove pilares que são executados de maneira ordenada e priorizada para alcançar os objetivos do negócio.

89% de nossas linhas de
produção e áreas estão
ocorrendo em algum dos
passos da metodologia TPM,
no âmbito regional.

Durante o ano de 2021, apesar do contexto da Covid-19, desenvolvemos um avanço horizontal e vertical de nosso sistema de gestão através dos pilares fundamentais da TPM:



PILAR DE MANUTENÇÃO AUTÔNOMO (MA)

Programa com passos definidos para conseguir a autonomia das equipes, que é iniciado já no passo 1 inspecionando o piso da planta e detectando inconveniências básicas, até o passo 4 onde se incrementam significativamente os conhecimentos nas equipes, permitindo uma maior autonomia e domínio dos mesmos, para desta forma alcançar a estabilidade tão buscada que marca uma importante mudança nos resultados do negócio.



PILAR DE MANUTENÇÃO PLANEJADO

Treinamento da equipe de manutenção e auditores internos do sistema para alinhar os processos àquelas práticas positivas que garantem a confiabilidade das equipes.



PILAR DE MELHORIA FOCADA

Onde se realizam melhorias efetivas nas plantas, permitindo redução de perdas e custos. Destacam-se o Brasil e o Peru com reduções no uso de materiais e diminuição de interrupções da planta.



PILAR DE EDUCAÇÃO E TREINAMENTO

Sistematização consistente da Academia de Manufatura com o objetivo de gerenciar o conhecimento da área de Manufatura de Tissue e Personal Care, contribuindo diretamente com a excelência operacional, fortalecendo a integridade das competências técnicas, de liderança e metodológicas e desenvolvendo equipes de alto desempenho.

Em 2021, mais de 400 colaboradores participaram da geração de conteúdos, formação de “Treinadores Softys” em toda a região, capazes de liderar processos de treinamentos completos em suas plantas, de acordo com as necessidades de capacitação de cada uma delas, com uma oferta educativa integral, capaz de entregar os conhecimentos necessários em processos e princípios básicos de funcionamento das equipes.

Adicionalmente, 350 conteúdos de Tissue & Personal Care focados em pessoas da operação de toda a região, o qual faz parte da Softys University.



PILAR DE SEGURANÇA, HIGIENE E MEIO AMBIENTE

Verifique a seção "saúde e segurança" no capítulo 3 para saber mais detalhes sobre este pilar.



Abastecimento Responsável

(3-3)

Foco da Gestão



Por que é relevante para a Softys e seus grupos de interesse?

A gestão da cadeia de fornecimento não só é uma questão de responsabilidade para com os consumidores e um compromisso manifesto das empresas com a sustentabilidade, como também é uma oportunidade de melhorar as relações comerciais para conseguir maior eficiência nos processos e para fazer frente a crises presentes e futuras. (Pacto Mundial)⁽²⁹⁾.

Quais políticas e marcos nos orientam?

- ▶ Política de Abastecimento Responsável.
- ▶ Política de Integridade e Probidade Corporativa.
- ▶ Código de Ética.
- ▶ Código de Conduta de Fornecedores.
- ▶ Modelo de Prevenção de Delitos.
- ▶ Bases Gerais de Contratação de Serviços.
- ▶ Bases Gerais de Fornecimento de Bens.
- ▶ Guia sobre o Meio Ambiente para Fornecedores.
- ▶ Procedimento de Compras.
- ▶ Regulamento Especial para Empresas Contratadas e Subcontratadas no Chile.

Nossa ambição



Na Softys sabemos que a sustentabilidade não depende só do que ocorre em nossa operação direta, mas em nossa cadeia completa, de ponta a ponta, portanto, o trabalho colaborativo com nossos fornecedores é fundamental para realmente cumprir com a nossa agenda de sustentabilidade na empresa.

Vemos os nossos fornecedores e parceiros estratégicos como aliados no nosso caminho para a sustentabilidade, o que se traduz em uma melhor experiência de cuidado para nossos colaboradores e clientes, consumidores e nosso ambiente, e onde a melhoria contínua se transforma em uma poderosa ferramenta para a redução dos riscos.



Armazém de produtos acabados Softys.

Caracterização de fornecedores

(204-1, 414-1)

Em 2021, trabalhamos em conjunto com 7.428 fornecedores, sendo que 93% corresponde a fornecedores locais e 32% a fornecedores PMEs.



TRABALHAMOS LADO A LADO COM

7.428
FORNECEDORES

Dados de fornecedores por categoria

Categoria	2020	2021
Número total de fornecedores	6.907	7.428
Número de fornecedores P&M empresas.	3.105	2.376
Número de fornecedores locais	-	6.881
Média de dias de pagamento a fornecedores	50	49
Média de dias de pagamentos a P&M empre-sas	31	24

Fonte: Administração corporativa da CMPC

Nota 1: Os fornecedores locais correspondem aos que estão dentro de um mesmo país de operação.

Nota 2: Os fornecedores P&M empresas são aqueles de menor tamanho conforme as definições regulamentares locais vigentes em cada país de operação.

Nota 3: No Chile a média de pagamento para P&M empresas não supera os 7 dias.

Nota 4: Os dados diferem daqueles apresentados por Empresas CMPC.

⁽²⁹⁾ <https://www.pactomundial.org/noticia/guia-para-la-gestion-responsable-de-la-cadena-de-suministro-en-busca-del-negocio-sostenible-dentro-y-fuera-de-los-muros-de-la-empresa/>

Política de Abastecimento Responsável

Em 2021 desenvolvemos nossa Política de Abastecimento Responsável, a qual tem por objetivo promover práticas de compra responsáveis por parte da Softys e nossos fornecedores, permitindo com isso garantir uma cadeia de fornecimento sustentável de ponta a ponta.

Na Softys temos a preocupação de garantir um fornecimento oportuno, que cuide para que cada elo da nossa cadeia de valor faça parte de um processo rastreável, auditável e transparente, outorgando ótimas condições de competitividade, com acordos honestos, éticos e justos, que agreguem valor compartilhado. Dado isso, trabalhar com nossos fornecedores é fundamental e esperamos gerar sinergias que nos permitam avançar juntos pela sustentabilidade, visando as seguintes metas e compromissos:

1. Conseguir que 100% de nossos fornecedores críticos tornem a sua gestão ASG transparente, através de plataformas de gestão de fornecedores até 2025.
2. Conseguir 100% de Certificação FSC na Cadeia de Custódia até 2025.



ecovadis

Avaliação de Fornecedores

Determinamos como parte de nosso plano anual, realizar avaliações de sustentabilidade nos fornecedores críticos, para conhecer os seus níveis de desenvolvimento e gestão no âmbito ASG e apoiar a geração de planos de ação corretivos a respeito daquelas matérias onde existam espaços de oportunidades consideráveis.

Para isso, durante o ano de 2021, os fornecedores foram selecionados com base em dois critérios:

- » Impacto no negócio (despesa, produtividade e segurança)
- » Complexidade na compra (dificuldade de substituir/homologar e quantidade de potenciais fornecedores).

Para poder levar adiante este processo, contamos com o apoio da EcoVadis, aliada estratégica na medição verificada do desempenho ambiental, social e de governança de nossos fornecedores críticos, o que nos permite não somente entender o estado da arte a respeito da sustentabilidade de nossa cadeia de valor “end to end”, como também ativar lógicas de melhoria contínua com os referidos fornecedores, especialmente quando os cumprimentos estão abaixo do esperado pela Softys como empresa.

Iniciamos com um plano piloto de 31 fornecedores, que correspondem a 33% dos fornecedores críticos de insumos (material direto), equivalente a 40% das despesas nas referidas categorias. 94% dos fornecedores avaliados conseguiram uma qualificação média de 22%, sobre a média global da base de dados da EcoVadis e 6% sobre a média das indústrias similares.

Avaliação EcoVadis

Categoria	2021
Número de fornecedores avaliados	33
Nº de fornecedores que começaram a usar a Ecovadis	4
Nº de fornecedores com planos de ação com base na avaliação	1

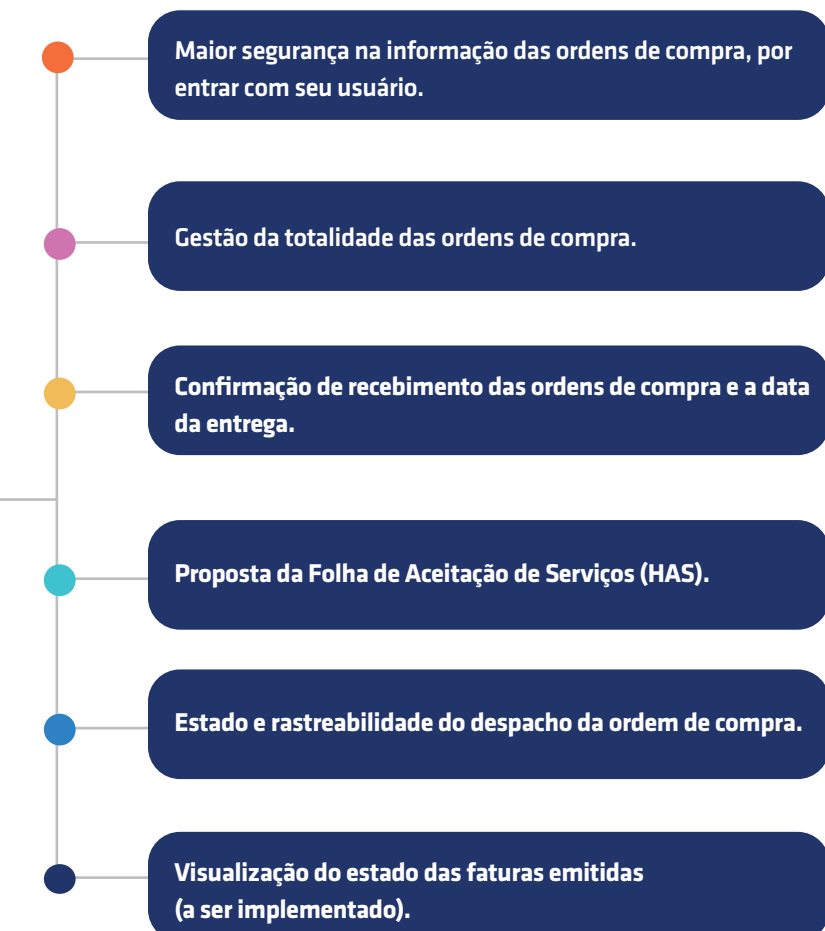
Fonte: Subgerência do Centro de Excelência de Procurement.

Digitalização de processos

Conseguimos implementar **SAP Ariba Business Network (ABN)**, software de gestão de fornecedores que nos permitirá melhorar a integração entre fornecedores e compradores da Softys, agilizando, tornando transparente e dando mais segurança ao processo de compras. Mediante o SAP ABN é gerada a digitalização do envio e recebimento dos pedidos de compras, sua confirmação e acompanhamento do status de entrega dos itens solicitados.

Em fins de 2021, 100% dos fornecedores da Softys, com exceção do Brasil, estavam habilitados para receber seus pedidos pela Ariba Business Network.

Benefícios mútuos da plataforma





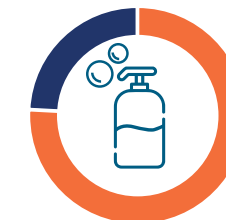
Nossos avanços e pendências



01

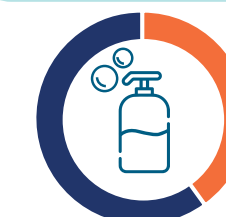
**Mais
com menos**

Diminuir em 40% o uso industrial de água
por tonelada de produto até 2025.



76,2%
Estado do avanço

Reduzir em 50% nossas emissões absolutas
de gases de efeito estufa (diretas e indiretas)
até 2030.

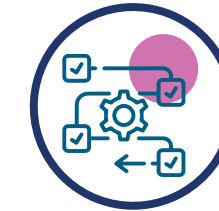


40,2%
Estado do avanço

Ser uma empresa zero resíduos à disposição
final -aterro sanitário- até 2025.



13,3%
Estado do avanço



02

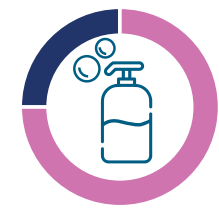
**Abastecimento
responsável**

Publicar a Política de Abastecimento
Responsável.



100%
Estado do avanço

Conseguir a certificação FSC da cadeia de custódia
em 100% dos países com operação industrial.



75%
Estado do avanço

Implementar satisfatoriamente o plano piloto de
avaliação de fornecedores em 2021.



100%
Estado do avanço

Avaliar 100% dos fornecedores críticos de
insumos até 2025.



19,3%
Estado do avanço

Nota: Os indicadores de talento diversificado estão em elaboração.



06



*Aliados no desenvolvimento
das comunidades locais*

CONVERSA COM:

"Será um ano muito desafiante quanto à nossa gestão social como empresa, dado o lançamento de "Softys Contigo", as mais de 180 soluções que implementamos junto à TECHO, a ativação de nosso Programa de Voluntariado Corporativo".

María José Ochagavía

► Sustainability
& Community
Relations Regional
Officer Softys

Por que as questões de comunidades e desenvolvimento local constroem a sustentabilidade da Softys a longo prazo?

Nossa Estratégia de Sustentabilidade 2020/2023 tem quatro eixos prioritários, sendo que um deles é precisamente o relacionamento comunitário e o desenvolvimento local, temas materiais para a Softys. Acontece que hoje é inquestionável que a ideia de desenvolvimento tem se desamarrado do crescimento econômico como única fonte, agora o social e o ambiental são fatores preponderantes.

É aqui onde o relacionamento comunitário se torna chave, já que permite construir confiança com os atores sociais, o que assenta bases sólidas para coabitar o território a partir de um olhar muito incentivador, e construir valor compartilhado de mãos dadas com as comunidades que nos acolhem.

Quais tem sido os objetivos transversais desta matéria?

Desde 2019, quando iniciamos o processo de padronização de nossa gestão social, estabelecemos um *roadmap* de trabalho baseado em eixos concretos. Em primeiro lugar, conhecer as comunidades que nos acolhem, o que nos permitiu aprofundar em nossa compreensão a respeito dos territórios que habitamos, nos 8 países onde mantemos nossa operação industrial.

Depois, redigir nossa Política de Relacionamento Comunitário, para padronizar nossa gestão na matéria, sem deixar de destacar a pertinência local de cada contexto. Adicionalmente, publicar internamente nosso Toolkit de Relacionamento Comunitário, guias práticos de aplicação, destinadas a nossos mais de 10.000 colaboradores, e acompanhar todo esse processo de sessões de formação para atores chave em cada país, que nos permitisse deixar capacidades instaladas.

Finalmente, projetamos e aprovamos nosso programa de investimento social "Softys Contigo", cujo lançamento foi realizado em abril de 2022 e que consagrou a aliança de 5 anos com a TECHO, comprometendo 2 mil soluções de água e saneamento para as comunidades mais carentes da América Latina, defendendo assim nossa oferta de valor, 100% conectada com nosso propósito como empresa.

Quais são as principais tendências no âmbito da gestão social?

A respeito de tendências, gostaria de destacar três: aprofundar no conceito de desenvolvimento sustentável, o da "comunidade" como tal e o de participação. No primeiro, o desenvolvimento sustentável é o desafio central de nosso tempo, o que exige analisar e gerenciar adequadamente as interações entre a economia, o meio ambiente, a política, a cultura, a inclusão social, entre outros.

O segundo, os novos paradigmas questionam e confundem o conceito de comunidade, onde já não existe uma única comunidade, mas muitas comunidades que compartilham visões e códigos comuns, e onde todas se vêm fortemente interconectadas em um mundo digital, o que torna mais complexa sua análise e abordagem. Por isso mesmo, entender essas dinâmicas, como se articulam e quais são as oportunidades neste novo contexto é relevante e estratégico.

Finalmente, a respeito do conceito de participação, outra das tendências é que hoje a comunidade deixou de ser passiva, pelo que se torna evidente que estas devem participar na elaboração dos projetos, elemento chave para a construção de confiança e para a sustentabilidade dos mesmos ao longo do tempo.

Como você sonha o ano de 2022 nesta matéria?

Sem dúvida será um ano muito desafiante quanto à nossa gestão social como empresa, dado o lançamento de "Softys Contigo", as mais de 180 soluções que implementamos junto à TECHO, a ativação de nosso Programa de Voluntariado Corporativo, além de seguir trabalhando no desenvolvimento de planos de relacionamento comunitário em nossas plantas, a partir de um olhar de cadeia produtiva e desenvolvimento local.

Qual mensagem você gostaria de deixar aos colaboradores da Softys?

Agradecer a todos aqueles que têm participado neste processo e convidá-los a sonhar como estaremos daqui a 100 anos, como um ator querido pelas comunidades que nos acolhem e contribuindo ao seu bem-estar. Não duvido que tudo o que temos avançado e os projetos que hoje nos convocam nos permitirão cristalizar esse sonho, onde todos estão convocados a fazer parte. Vamos com tudo, Vamos contigo!

Yolanda Kakabadse

► Conservacionista,
cofundadora do
Sistema B Equador,
ex-presidente de
WWF e UICN

CONVERSANDO COM:

"Temos que trabalhar muito mais para criar consciência no setor agrícola, onde se desperdiça um terço da água utilizada, o que é um absurdo e inaceitável".

Para começar, Yolanda, que visão você tem a respeito da contribuição do mundo empresarial para a sustentabilidade?

Eu acho que somos testemunhas de uma mudança muito importante nas duas últimas décadas. Estamos vivendo num mundo onde os grandes atores do setor empresarial têm assumido uma postura de liderança nos âmbitos sociais e ambientais, formando alianças pela sustentabilidade, desempenhando um trabalho constante e criativo.

Muitos líderes colocaram estas questões na coluna vertebral de suas empresas, conseguindo que seus talentos gerem iniciativas para contribuir a estas causas, as quais muitas vezes são incorporadas pela Gerência. Assim, começa-se a trabalhar de uma maneira diferente, com novos comportamentos, comunicação, tecnologia e informação.

Passando mais pontualmente ao tema social, como descreveria os problemas de acesso à água, saneamento e higiene no mundo e na América Latina em particular?

Acredito que falta bastante por fazer no âmbito mundial, razão pela qual este é hoje um dos Objetivos da Agenda 2030 das Nações Unidas, e um dos grandes desafios do planeta. Particularmente na América Latina, falta muito ainda e nem falar do que vai causar a ausência de água que vai nos obrigar a sermos mais eficientes e a entender que devemos ser conscientes, que é um recurso limitado. Neste sentido, um passo importante é criar mo-

delos de inovação para que os governos locais os repliquem.

Que efeitos tem o empobrecimento ocasionado pela pandemia em termos de acesso à água, saneamento e higiene?

É certo que a pandemia criou um empobrecimento em nossos países, mas também é certo que temos deixado de investir em água e saneamento porque desviamos a atenção dos temas fundamentais, argumentando que não existe dinheiro. Devemos deixar de gastar em coisas pouco relevantes e centrarmos nas mais transcendentes, porque hoje estamos numa real crise sanitária.

Onde você vê os principais desafios e oportunidades?

Temos que trabalhar muito mais para criar consciência no setor agrícola, onde se desperdiça um terço da água utilizada, o que é um absurdo e inaceitável. Também é necessário que as cidades tenham sistemas de coleta de águas pluviais e que as Estações de Tratamento se multipliquem em todas as cidades, porque podem ser reutilizadas e isso não existe, salvo em pouquíssimas exceções. Nesta linha, os jovens estão criando tecnologias maravilhosas destinadas a reduzir o consumo do recurso hídrico, por meio de aplicativos telefônicos ou de sistemas de comunicação das empresas, para que todos sejamos mais eficientes no seu consumo.

Qual deveria ser o papel de empresas como a Softys nesta matéria?

O papel das empresas manufactureiras, como parte da sociedade, deve ser orientado no sentido de conscientizar para que as pessoas desenvolvam um comportamento responsável com o cuidado do meio ambiente. A estratégia de comunicação da Softys deve incluir um sistema de recomendações aos seus clientes e consumidores para a adequada reciclagem dos artigos, educando os cidadãos a utilizar discretamente aqueles elementos que significam um impacto ambiental.

Por muito tempo deixamos para o governo a tarefa de dar soluções e assim, tanto as empresas como os cidadãos, ficaram sujeitos a jogar no campo que nos deixaram. Entretanto, as iniciativas da Softys são uma contribuição porque, junto com os cidadãos, buscam alternativas inovadoras e isso nos torna uma Nação mais madura, onde as

pessoas participam de maneira proativa e não esperam que o governo as ajude em tudo.

Acredita que a sustentabilidade é um habilitante do negócio ou vão por trilhos separados?

Os consumidores de hoje têm uma maior consciência da importância de cuidar do meio ambiente, do respeito aos direitos humanos, e são cada vez mais seletivos. Portanto, existem altas probabilidades de que escolham comprar os produtos de empresas que respondem da melhor maneira às necessidades de saúde do planeta e da sociedade.

Em decorrência, as empresas que buscam inovações orientadas à sustentabilidade no desempenho de seus processos, vão ter abertas as portas para crescer e desenvolver-se. As que não o fizerem, ficarão fora e terminarão fechando. Os avanços da Softys respondem a iniciativas vinculadas com a necessidade de manejar bem os recursos como a água e a saúde, o que proporciona uma base robusta para a diferenciação da marca, com o consequente reconhecimento e um maior consumo de seus produtos.

"As iniciativas da Softys são uma contribuição porque, junto com os cidadãos, buscam alternativas inovadoras e isso nos torna uma Nação mais madura, onde as pessoas participam de maneira proativa e não esperam que o governo as ajude em tudo".

**Com qual mensagem você gostaria que ficassem os leitores deste Relatório?**

O bem-estar da sociedade não vem ditado pelas autoridades, ele é construído por cada um de nós ao fazer parte de um processo de solução, o que implica sermos ativos na família, no bairro, na universidade, na empresa, onde for que estivermos.

Precisamos manter uma visão construtiva, positiva e otimista porque temos muitas possibilidades de fazer coisas novas. Não podemos cruzar os braços, devemos ser ativos, destinar tempo e energia à participação em processos orientados a buscar soluções aos problemas, porque essa é realmente a única forma de avançar.





Relacionamento comunitário

(3-3)

Foco da Gestão



Por que é relevante para a Softys e os seus grupos de interesse?

- » As cidades ocupam somente 3% da terra, mas representam entre 60 e 80% do consumo de energia e 75% das emissões de carbono.
- » A taxa de pobreza nas zonas rurais é de 17,2%, três vezes maior que nas zonas urbanas (5,3%).
- » A taxa de pobreza extrema é de 8,6% e as projeções sugerem que 6% da população continuará vivendo na pobreza extrema em 2030.

Tal como menciona a Cepal, em tempos de crise social e ambiental, a confiança nas empresas diminui e as relações sociais continuam sendo complexas, situação que se incrementa nos países em vias de desenvolvimento, onde são maiores os possíveis impactos sociais e ambientais, bem como a resistência à colaboração.

“A legitimidade empresarial relaciona-se não só com saber gerenciar suas relações com os grupos de interesse, como também, sobretudo, com sua capacidade de construir relações com estes grupos de forma responsável e de longo prazo” (Cepal; 2017)

Esta maior responsabilidade deve tornar-se um desafio para a empresa, mas também uma oportunidade, se for capaz de tomar a dianteira e atuar de maneira coerente com o novo paradigma da empresa responsável e sustentável.

Na Softys, compreendemos que as organizações não podem se desenvolver no contexto de alta carência e sabemos que, nesse sentido, as questões de relacionamento comunitário e desenvolvimento local cobram especial relevância, pois conectam a visão de valor compartilhado com a sustentabilidade da economia, nos territórios onde estamos inseridos.

Quais políticas e marcos nos orientam?

- ▶ Política de Relacionamento Comunitário Softys.
- ▶ Política de Doações.
- ▶ Comitê de Relacionamento Comunitário Regional.

Nossa ambição



Criar um relacionamento proativo, transparente e de confiança mútuas com as comunidades que nos acolhem, para assim coabitar o território de maneira harmônica, criando valor compartilhado e sendo aliados no desenvolvimento local das regiões onde estamos presentes.



Relacionamento comunitário

Quezia Fernandez no Lançamento da Softys Contigo em Calcareia, Caieiras, Brasil.

(413-1)

Nossa presença industrial, em 8 países da América Latina, nos permite estar presentes em mais de 20 comunidade diferentes: algumas urbanas, em centros com maior atividade comercial e industrial; outras rurais, remotas e mais afastadas deste turbilhão.

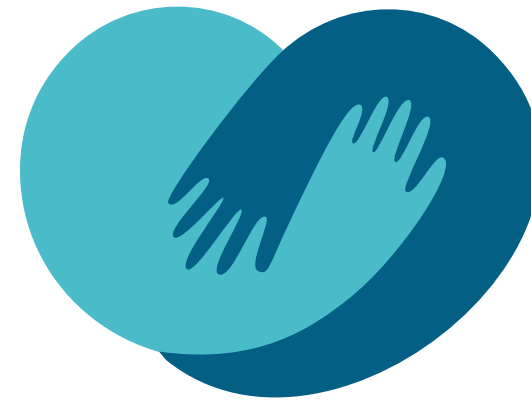
Entretanto, independentemente disto, nosso compromisso é o mesmo: **trabalhar para potencializar o desenvolvimento das comunidades que nos acolhem, porque desta maneira asseguramos um desenvolvimento integral e nossa própria sustentabilidade como empresa ao longo prazo.**

Durante 2021, desenvolvemos nossa Política de Relacionamento Comunitário, a qual estabelece um padrão regional a respeito da nossa gestão social como empresa, sem desconhecer jamais o contexto e a pertinência local de cada território que habitamos, resgatando e respeitando sua identidade e necessidades.

Este documento define os eixos de nossa estratégia de relacionamento comunitário, nossa oferta de valor aos territórios e zonas de influência, e estabelece os sistemas de monitoramento, acompanhamento e governança.

Junto com isso, elaboramos um Toolkit de Relacionamento Comunitário, guias práticos que permitem operacionalizar a Política em cada uma das localidades onde estamos presentes, o que considera um robusto trabalho de formação e capacitação para atores chave em cada uma das nossas plantas, para realmente deixar capacidades instaladas nas mesmas.

Os princípios inspiradores de nossa Política de Relacionamento Comunitário se alinham aos compromissos diferenciadores que temos definido como empresa:



CRESCEMOS TODOS, CRESCER A SOFTYS

Durante 2021, desenvolvemos nossa Política de Relacionamento Comunitário, a qual estabelece um padrão regional a respeito da nossa gestão social como empresa.

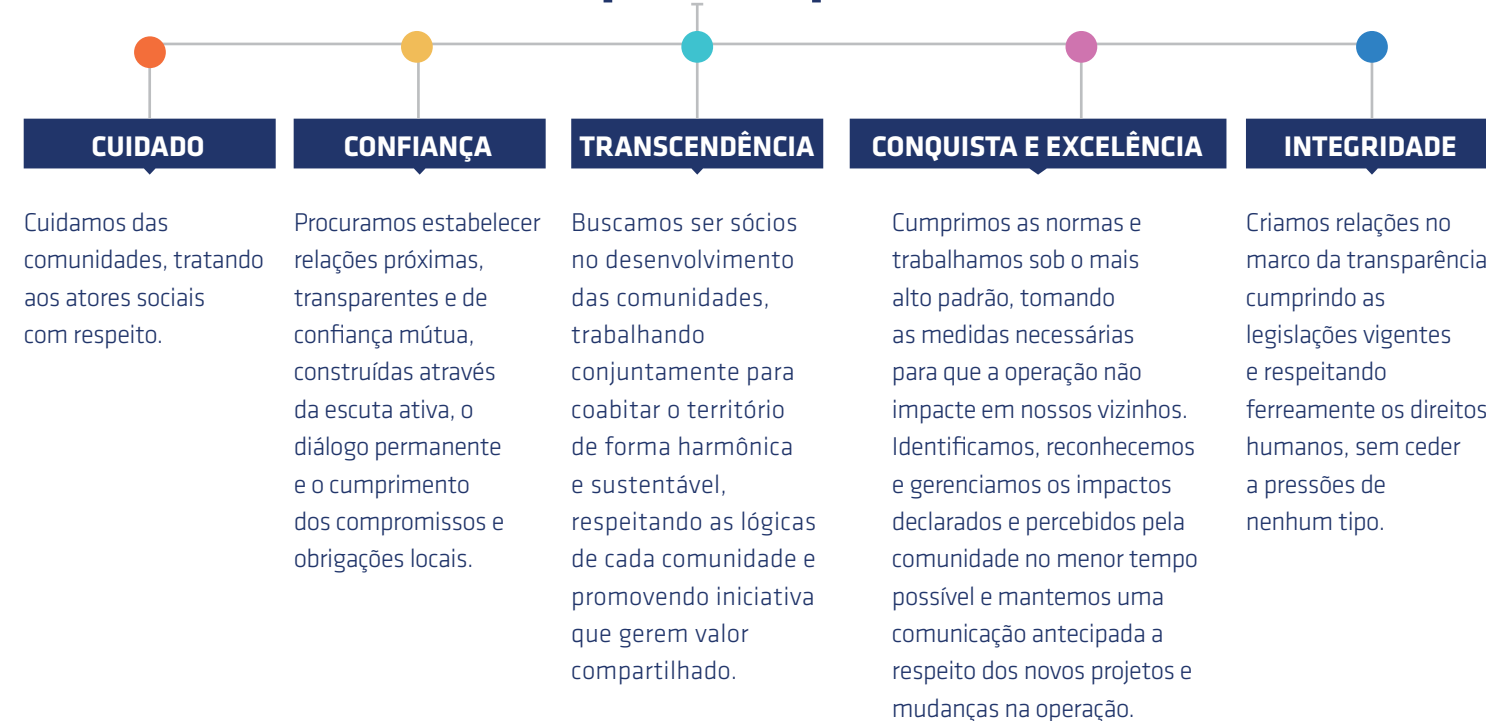
Política de Relacionamento Comunitário

Nossa Política se foca em seis eixos de trabalho específicos, onde o nível de profundidade de cada um deles dependerá do nível de relacionamento comunitário que cada planta desenvolver, o que será definido, por sua vez, de acordo com as condições da região, proximidade com as comunidades, entre outros critérios. Quer dizer: o nível de profundidade, exigência e ação em cada um dos seis eixos de trabalho será definido e variará, de acordo com a realidade e contexto de cada planta e cada operação.



Nossa Política de Relacionamento Comunitário, padrão em gestão social para toda a região.

Princípios inspiradores



Eixos de trabalho



Estratégias locais de Relacionamento Comunitário e Formação

O *roadmap* de trabalho comunitário regional iniciou em fins de 2019 com o diagnóstico do status de gestão comunitária em 18 plantas da Softys no âmbito regional, ao que se somaram diagnósticos territoriais em 9 delas, iniciando por plantas do Chile, Peru, Brasil, Argentina e México. Assim em 2021, começamos à co-construção de Estratégias Locais de Relacionamento Comunitário por planta, criando o acompanhamento de indicadores e colocando em andamento as estruturas de governança necessárias para um correto monitoramento da gestão.

Adicionalmente e para passar esta visão a todas os colaboradores da Softys na região, durante os meses de outubro e novembro de 2021, desenvolvemos um Ciclo de Formação em Relacionamento Comunitário, em conjunto com o Centro de Políticas Públicas da Pontificia Universidade Católica do Chile, o qual constou de 3 sessões de formação para 135 colaboradores da Softys a nível regional, todos atores-chave em cada uma de nossas plantas industriais.

Queremos construir uma “Softys em escala humana”: próxima, transparente, respeitosa, horizontal, uma aliada no desenvolvimento das comunidades, com a empatia necessária para compreender as dores e anseios da comunidade e se conectar e se envolver com os mesmos, conferindo coerência ao nosso relato corporativo e compreendendo que somente é possível uma projeção futura se todos crescerem junto a nós: colaboradores, comunidade e entorno.



CASO DESTACADO



PAÍS



FILIAL

Planta
Tortuguitas


Incentivo ao Empreendimento em Zárate

Começamos este projeto em 2019, o qual tem por objetivo oferecer às famílias de nossos colaboradores (cônjuges e filhos maiores de 18 anos) ferramentas que lhes permitam iniciar um empreendimento de trabalho. Diante do sucesso alcançado nos últimos dois anos, em 2021 ampliamos os convites a instituições como o Hogar Casa Abrigo de Zárate, o Centro Educativo Complementario n° 801, a Fundación Don Bosco e o Hogar Santa Teresita, o que nos permite ser um ator proativo em matéria de incentivo ao empreendedorismo local. **Sinto muito orgulho e satisfação de poder liderar este projeto, o qual nos permite reforçar nosso compromisso de sermos aliados no desenvolvimento local para as comunidades que nos acolhem. Incentivar o empreendedorismo local, a partir de um olhar de cadeia produtiva, permite-nos deixar nossa pegada, chegando a cada uma das famílias de nossos colaboradores com uma proposta de desenvolvimento pessoal, que junto com a criatividade e inovação, permite-lhe chegar mais longe.**



CIFRAS DESTACADAS

DURANTE O ANO DE 2021,
PARTICIPARAM

100

PESSOAS NO
PROGRAMA DE
INCENTIVO AO
EMPREENHIMENTO
EM ZÁRATE.


▶ **Paula Cecchini** Directora de
Diretora de P&O e Assuntos
Jurídicos.

Acolhemos o convite da Secretaria de Desenvolvimento Humano e Promoção Social da Prefeitura de Zárate para participar nestas oficinas que foram muito boas, práticas e nos forneceram informação realmente útil. Além disso, as aulas foram didáticas,

com uma linguagem simples e uma grande qualidade por parte da professora. O que eu mais gostei nessa iniciativa da Softys foi a metodologia e a guia prática para levar adiante um empreendimento, o que para todos que participamos é fundamental.



▶ **Pamela Yehle**
Casa del Niño Santa Teresita

"É muito importante que a empresa se vincule com membros e instituições da comunidade onde opera e, mais ainda, fornecendo conhecimento e apoiando o empreendedorismo local. Não é habitual poder acessar a capacitação gratuita de boa qualidade que oferece novas e melhores ferramentas, de grande utilidade para a vida trabalhista e pessoal. .

CASO DESTACADO



Sepac: aliados no desenvolvimento da impressionante Mallet



Crianças do Grupo Mazury, em Mallet, Paraná, Brasil.

Há 130 anos, a região onde começou a história de Mallet era ainda um espaço desabitado. O governo brasileiro da época, diante da liberação dos escravos, decidiu incentivar a chegada de imigrantes europeus para fortalecer as atividades econômicas, especialmente a agricultura.

A existência de terras baldias trouxe em 1884, o primeiro grupo de colonos à região, principalmente imigrantes poloneses e ucranianos, que abandonaram seus países em busca de melhores condições de vida. Os primeiros se concentraram nas imediações de Rio Claro e os segundos em Dorizon, tornando-se ambas as regiões o distrito de Mallet. Posteriormente, ocorreu a chegada de descendentes alemães e italianos, também em sua maioria agricultores, que se uniram no trabalho pelo desenvolvimento da região.

Quando os imigrantes receberam as terras, as únicas ferramentas que tinham eram a foice, a enxada e o facão. No início viviam em tendas de

campanha cobertas com folhas de árvores, mas motivados pela vontade de vencer em sua nova Pátria, começaram a capinar suas terras, semear, derrubar árvores e construir.

Mesmo com as dificuldades, os colonizadores não esqueceram sua religião e sua fé e construíram várias igrejas com a arte e a arquitetura características de seus países de origem. Na colônia Rio Claro, a Igreja, de estilo polaco, foi construída integralmente em madeira, com uma imponente torre de 50 metros. Em Colônia 5, os ucranianos iniciaram a construção de sua igreja em 1897, embora ambas tenham sido substituídas por construções de alvenaria na década de 50. Mas o principal ícone religioso, símbolo da cidade, é a Igreja de São Miguel Arcanjo, totalmente fabricada em madeira, localizada na Serra do Tigre, com o interior pintado com desenhos sacros e catalogada como patrimônio histórico e cultural, com uma réplica construída na capital do Estado do Paraná, Curitiba.

A partir da construção da estrada de ferro do Rio Grande do Sul a São Paulo, o centro de todas as atividades econômicas e culturais passou a desenvolver-se na sede, que é a cidade de Mallet. Os imigrantes precisavam ganhar dinheiro e isto foi possível trabalhando na construção desta estrada de ferro, onde a partir de sua inauguração, que em honra ao engenheiro leva o nome de Marechal Mallet, a sede passa a chamar-se São Pedro de Mallet e, posteriormente, Mallet.

Outro fato importante dentro da história de Mallet ocorreu na década de 1960, quando os irmãos médicos Ferreira Dias, chegaram de outra região do Paraná para trabalhar no hospital de Mallet e começaram a investir os seus recursos no reflorestamento de pinho, um cultivo até então descon-

hecido na região. Com o bosque formado na fase de corte, industrializaram a madeira, e adquiriram um terreno no Bairro 6, em Mallet, criando a Sepac em 31 de outubro de 1974.

Depois, em 1976, o Governo do Estado do Paraná colocou em leilão uma área de terreno junto com uma central hidroelétrica desativada, localizada a 4 km do centro da cidade. Os dois médicos e pioneiros adquiriram a área, tornando realidade o seu sonho e iniciando a construção de uma pequena fábrica para produzir e exportar polpa mecânica e madeira serrada.

Em 1976, a Sepac se estruturou para iniciar suas atividades na fabricação de papel tissue (como papel higiênico e papel toalha de cozinha). Os primeiros anos foram difíceis e exigiram muita

Chalé do Produtor em Mallet, onde as famílias vendem seus produtos e artesanatos.



dedicação por parte de seus colaboradores, mas apesar destas dificuldades, o sonho se fez realidade e em 19 de maio de 1977 a Sepac realizou a primeira venda, com vantagens competitivas que fizeram com que a Sepac se destacasse perante a concorrência e assumisse um papel importante no mercado brasileiro.

Em 2019, a Sepac foi adquirida pela Softys, passando a fazer parte de uma das maiores empresas na América Latina, em conjunto com a CMPC, tornando-se uma das principais bases para o desenvolvimento do município e fazendo parte da história de Mallet, gerando hoje mais de mil empregos na região.

Toda esta história segue viva e continua nos maravilhando. Os Malletenses ainda conservam a língua trazida por seus antepassados, o ucraniano e o polonês; a cidade conta com vários grupos folclóricos que apresentam a dança e os trajes típicos; o artesanato e as tradições religiosas como as celebrações da Semana Santa e Natal, que são transmitidas de pais para filhos, assim como o artesanato e a cozinha. Porque em Mallet, desenvolvimento e cultura, assim como a inventividade e a disciplina dos primeiros colonos andam juntos e a Softys, nestas páginas, lhes presta uma sincera homenagem.



*Celso Ricardo
Bandaszewski,
Coordenador de
Processos, Sepac.*



*Parque dos
Imigrantes,
Mallet.*

Atividades destacadas



Ações em Puento Alto (Chile)

Durante o ano de 2021, continuou o programa “Formando Chile Puento Alto” que acompanha estudantes de terceiro e quarto ano do ensino médio através de um pré-universitário integral e gratuito. Foram realizadas clínicas móveis para apoiar e cuidar dos idosos do município, foi criado um espaço para o desenvolvimento de empreendimentos com capacitações associadas e um time de futebol para incentivar o esporte dos jovens. Finalmente, a Fundação CMPC realiza ações educativas no município ⁽³⁰⁾.

*O programa
"Formando a ponte
alta do Chile"
em ação.*

⁽³⁰⁾ Para saber mais sobre os programas realizados pela Fundação CMPC: <https://www.fundacioncmpr.cl/>

Programas educacionais e de relacionamento comunitário em Talagante (Chile)



Acompanhamento a Escolas

Desde o ano 2000 Acompanhamento a Escolas da Fundação CMPC procura a implementação de um modelo de capacitação e assessoria integral, que promove a instalação de aprendizagens no âmbito de aula, escola e município, e consiga um fortalecimento de ferramentas de aprendizagem em meninos e meninas através de seus mediadores: professores, educadoras, procuradores, gerentes e titulares.

Um dos principais desafios durante a pandemia foi posicionar a aprendizagem socioemocional como pilar fundamental da aprendizagem. Isto foi conseguido com práticas que impactam na cultura das escolas, envolvendo docentes e pais, como os principais mediadores da aprendizagem de seus filhos.



ESTE PROGRAMA HA ALCANZADO A

19 DOCENTES

479 ESTUDIANTES DE LA COMUNA



Programa de cuidado

A Softys junto à Rádio Manantial desenvolveu um programa de rádio que contou com diferentes capítulos, orientados a divulgar a importância da higiene e acompanhar a audiência com questões sobre cuidado das pessoas.



Criando e Crescendo

Presente desde 2015, a Fundação CMPC busca fortalecer o desenvolvimento socioemocional e da linguagem de crianças de 0 a 6 anos, fortalecendo práticas de estimulação precoce nas famílias e centros educacionais, reforçando competências parentais vinculares e formativas para mães, pais e/ou cuidadores. O programa beneficia mais de 320 famílias pertencentes a Berçário e Creche Madre Campesina, Tegualpa, Rolando Alarcón e Roto Chileno.

Um dos programas mais destacados da Fundação CMPC "Criando e Crescendo".

Educação para o sucesso (Peru)

Manteve-se o programa desenvolvido com a ONG Cedro com a finalidade de promover a permanência escolar em Santa Anita. Durante o ano de 2021 foram beneficiados 150 meninos e meninas da localidade.



Palestras ambientais (Equador)

Foi realizada uma palestra focada em temas relevantes de segurança, saúde e cuidado do meio ambiente a 25 membros da comunidade.



Acercarse e casa de abrigo Zárate (Argentina)

Mantivemos nossos programas de apoio à comunidade de Zárate. Inicialmente, entregamos material didático ambiental a estudantes de escolas primárias e no segundo realizamos um acompanhamento ao desenvolvimento de crianças do Hogar Casa de Abrigo de Zárate.



Desenvolvimento local

(Softys 6)

Vizinha beneficiada com uma solução de água do projeto Softys Water Challenge em Lumaco, região de La Araucanía, Chile.

O desenvolvimento local é um dos nossos eixos de trabalho dentro da Política de Relacionamento Comunitário da Softys, pilar através do qual estruturamos nossa proposta de valor para o território, o que nos permite materializar nossa promessa de ser aliados para as comunidades que nos acolhem.

Nossa contribuição ao desenvolvimento local é concretizada em três linhas de ação:

Linhas de ação

01

Contratação local

Uma das principais contribuições que fazemos ao desenvolvimento local está relacionada com o emprego direto e indireto que fornecemos nas diferentes regiões onde operamos.

02

Fornecedores locais

As compras de fornecedores locais nos permitem ser uma contribuição ao incentivo produtivo nos territórios onde estamos presentes, gerando assim lógicas de cadeia produtiva.

03

Softys Contigo Más cuidado para todos

Programa regional de investimento, que faz do cuidado e da higiene o nosso propósito social, baseado em 3 focos de trabalho:

- Água e Saneamento.
- Educação em Higiene.
- Ajuda Oportuna.



(6.1)



(17.17)

Softys Water Challenge (SWC)

A bem sucedida convocação, desenvolvida durante o ano de 2020 em aliança com a Fundação Amulen e o Centro de Inovação da UC, que teve como objetivo a busca de empreendimentos dedicados à inovação hídrica que melhoraram o acesso nas comunidades mais carentes da região, conseguiu mais de 500 postulações do mundo todo, depois do que se desenvolveu um completo processo de aceleração para os 20 melhores projetos, para finalmente premiar os 3 ganhadores: Isla Urbana, Remote Waters e Watergen.

Saiba mais do SWC em:



Remote Waters



Isla Urbana



Watergen



Apesar de que, no início, a iniciativa contemplava a instalação da solução ganhadora em uma comunidade da América Latina, dado o sucesso e a qualidade dos empreendimentos premiados, decidimos aumentar esta cobertura, implementando Isla Urbana no Chile e no Brasil, e Remote Waters no Peru.

Ilha Caucahué

Primeira implementação do Softys Water Challenge



PRINCIPAIS NÚMEROS

**Período de
implementação:**
10 meses

Beneficiários:
16 casas
35 pessoas

Água disponível:
120.000 litros/ano

Projeto desenvolvido na Ilha Caucahué, arquipélago de Chiloé, região dos Lagos, a 2ª com mais habitações carentes de água em todo o Chile.

A problemática neste território estava relacionada, principalmente, ao isolamento e a falta de infraestrutura, o que gerava complexidades em termos da continuidade do recurso: 93% de seus habitantes autogerenciava seu abastecimento de água através de sistemas completamente informais, o que implicava em caminhadas de 2 a 3 horas diárias (ou de barco, quando a maré permitia) até uma mina de água de onde carregavam água em galões plásticos, ou ainda através de água de chuva não tratada.

Hoje, graças ao trabalho conjunto com a Isla Urbana, Fundación Amulén e a Softys, 16 famílias da Ilha Caucahué contam com água potável para consumo humano, gerenciada de maneira segura, através da coleta e tratamento de águas de chuva.

Verifique o
vídeo em:



INVESTIMENTO (USD)

44.495

Lumaco

Segunda implementação do Softys Water Challenge



PRINCIPAIS NÚMEROS

**Período de
implementação:**
10 meses

Beneficiários:
4 centros sociais
40 casas
166 personas

Água disponível:
46.000 litros/ano

Projeto implementado no município de Lumaco, especificamente nas comunidades de Reñico e Quetrahue, região da Araucanía, território com os maiores índices de pobreza do Chile.

A iniciativa foi financiada pelas Empresas CMPC e trabalhada à sombra do Softys Water Challenge, o que permitiu implementar “Isla Urbana”, solução mexicana ganhadora do concurso, e contar com o apoio da Fundación Amulén.

Graças às condições climáticas, este projeto permite captar, armazenar e tornar potável água de chuva para 27 famílias de Quetrahue e para 13 famílias em Reñico, além de 4 centros sociais: Sede Comunidad Ceferino Curin, Sede Comunidad Irán Painiqueo, Iglesia Ejército evangélico Reñico Grande e Ruka Machi Eva Carilao.

Verifique o
vídeo em:



INVESTIMENTO (USD)

108.123





Caieiras

Terceira implementação do Softys Water Challenge



PRINCIPAIS NÚMEROS

Período de
implementação:
8 meses

Beneficiários:
15 famílias
52 personas

Água disponível:
41.000 litros/ano



INVERSIÓN (USD)

26.423

⁽³¹⁾ Favelas: zonas suburbanas com altos índices de marginalidade.

No Brasil, 1 em cada 7 pessoas vive numa favela⁽³¹⁾ e se estima que para o ano de 2030 este índice aumente para uma em cada 4 pessoas, assentamentos que evidentemente carecem de infraestrutura de água ou saneamento, na grande maioria dos casos, o que gera graves carências em matéria de higiene e saúde.

Num contexto onde a crise hídrica tem a ver com a falta de infraestruturas sustentáveis que facilitem o acesso à água, a captação de chuva aparece como uma solução lógica, com o potencial de satisfazer as necessidades humanas de uma maneira autônoma e ecológica.

Neste sentido e graças a Isla Urbana, projeto ganhador do Softys Water Challenge, pudemos chegar à comunidade de Calcêrea, localizada em Caieiras, Estado de São Paulo no Brasil, onde vivem ao redor de 350 famílias (+ ou - 1.400 pessoas) de alta vulnerabilidade. Aqui foi implementado o primeiro piloto de captação e tratamento de água de chuva, graças ao trabalho colaborativo da equipe de Isla Urbana, Teto Brasil e Softys.

Adicionalmente, na província de Cañete, localizada nas imediações de Lima, Peru, será finalizada a implementação da solução Remote Waters, projeto iniciado em 2021 e que espera sua finalização durante o primeiro semestre de 2022.



DEPOIMENTO

"Quando se tem água, é muito mais fácil praticar hábitos de higiene e isto certamente combate doenças, especialmente para as crianças que tem as mãos na boca o tempo todo e podem ocorrer transmissões de vírus".

Maciel Barbosa dos Santos

► Líder comunitário Comunidade Calcárea, Caieiras, Brasil.

Faz quanto tempo que você mora na comunidade de Calcárea e há quanto tempo se encarga da Associação de Moradores?

Faz 12 anos que moro na comunidade e apoiei a Associação de Residentes, e nos últimos 3 anos venho liderando a Associação de Moradores.

Quais são as principais dificuldades que enfrenta a comunidade, especialmente no que se refere ao acesso das pessoas à água, saneamento e higiene?

As dificuldades na comunidade são muitas como, por exemplo, moradias inadequadas, necessidades de alimentação e ruas com acesso muito ruim, mas as questões de água e saneamento são críticas, porque sem água é impossível viver ou, se o fizer, é de forma muito precária, rodeados de contaminações e doenças.

Como o projeto do Softys Water Challenge contribuiu com a comunidade?

O projeto renovou nossa esperança de dias melhores. Não esperávamos este projeto e foi uma grande surpresa. Quando mapeamos as famílias mais necessitadas, aquelas que moram na parte mais alta da comunidade, aonde a água não chega, não acreditavam que parte de seus problemas seriam resolvidos. Ver a felicidade em cada rosto com a notícia de que seus lares seriam beneficiados, é algo inesquecível.

Como era o dia a dia das famílias antes de implementar o projeto?

Para que estas famílias tivessem acesso, deveriam bombear manualmente a água de um reservatório comunitário que recebe água somen-

te em determinados momentos do dia. Este fornecimento é irregular, uns dias tem água, outros não. Sem mencionar que se a pessoa não estiver em casa quando chega a água, se estiver trabalhando, por exemplo, corre o risco de ficar sem água, porque ela acaba rápido, dado que não é o suficiente para todos os vizinhos.

Como foi pra você a experiência de liderar este projeto para a comunidade?

Nunca havia tido uma experiência assim, liderando um projeto tão estruturado, que ofereceu aprendizagem para nós na Associação e capacitação para os vizinhos que ajudaram a instalar os equipamentos. Este projeto também possibilitou aproximar-me da tecnologia, já que desconhecía este sistema de reutilização de água de chuva e sua conversão para o consumo humano. Realmente uma experiência muito interessante.

Acredita que o projeto impactou diretamente a vida das pessoas, contribuindo para com os seus hábitos de higiene e saúde?

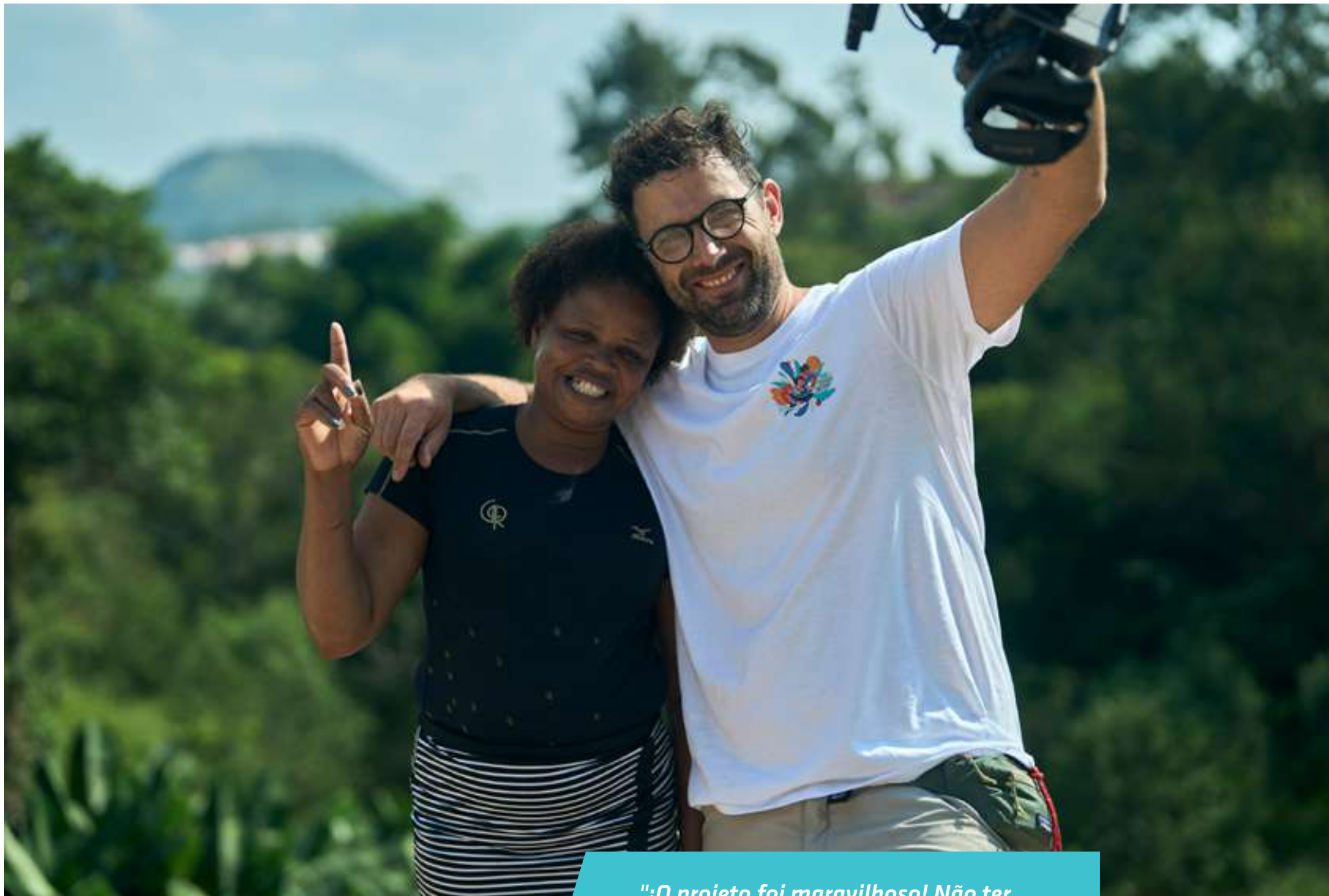
Sim, totalmente. O projeto trouxe dignidade e saúde psicológica, além de contribuir com a saúde física e a higiene, porque é muito ruim chegar em casa e não ter água para tomar banho, água para lavar o banheiro, para limpar a casa, para cozinhar...Você acorda já pensando em como será de noite, quando chegar em casa, uma preocupação que não deveria existir. Quando se tem água, é muito mais fácil praticar hábitos de higiene e isto certamente combate doenças, especialmente para as crianças que tem as mãos na boca o tempo todo e podem ocorrer transmissões de vírus.



Quais são as 3 coisas que mais se destacam no trabalho junto à Softys e a TECHO?

Compromisso. Dedicção. Satisfação. Nunca havia visto isto, um projeto sério, transparente, que desde o princípio se concentrou no cuidado com as pessoas da comunidade. Em minha experiência como Líder Comunitário já vivi outras situações de promessas, de projetos inclusivos que criaram mal-estar na comunidade onde tive de gerenciar expectativas frustradas. Com a Softys e TECHO, desde o início foi diferente, trabalhando juntos, com muito companheirismo e respeito pela nossa comunidade. Sempre existiu a preocupação de fazer o correto, de fazer bem feito, com muita dedicação e o resultado não poderia ser diferente.

Tenho muita satisfação e estou muito agradecido por ter sido eleito entre tantas outras comunidades que também sofrem com a falta d'água e saneamento.



DEPOIMENTO

"O projeto foi maravilhoso! Não ter que se preocupar pela falta d'água é uma bênção. Sem mencionar, que já não sofro bombeando água, muitas vezes eu fazia isso de noite até o amanhecer".

Giovonice Assunção dos Santos

► Residente da comunidade
de Calcárea, Caieiras, Brasil.

Como conheceu a comunidade de Calcárea e há quanto tempo você mora aqui?

Conheci a comunidade através de amigos que moram em comunidades próximas de Caieiras. Estou aqui em Calcárea desde 2014, quando cheguei da Bahia, nordeste do Brasil.

Quantas pessoas vivem com você?

Na minha casa são 4 pessoas, entretanto minha família é muito grande e todos vivem muito próximos, todos somos vizinhos. No total somos 21 pessoas entre esposos, filhos, noras, genros e netos, meus 7 cachorros e um gato (sorrisos).

Qual foi sua reação quando soube que instalariam o projeto Softys Water Challenge na sua casa?

Não podia acreditar. A princípio pensei que teria que pagar para ter o equipamento na minha casa, ou que teria que pagar para usar a água da chuva que o sistema converteria. Quando soube que seria sem custo algum, fiquei muito feliz.

Que benefícios lhe trouxe o projeto?

Ter água para as necessidades diárias como tomar banho, cozinhar e limpar a casa. Antes tínhamos que nos virar da melhor forma que pudéssemos e escolher o que fazer com a água.

Atualmente compartilha sua água com outras famílias?

Sim, com toda a minha família e, se tiver água, com os demais vizinhos também. Não posso negar a água a ninguém, porque sei o quanto é difícil. Meu desejo é que ninguém passe por isso.

Quais foram as principais dificuldades que

enfrentou em termos de acesso a água, saneamento e higiene?

A água às vezes não chegava na minha casa porque vivemos na parte mais alta da comunidade. Por isso, antes de ter uma solução instalada, tinha que bombear da caixa de água comunitária que somente tinha água em alguns períodos. Houve dias que chegava muito cansado do trabalho, ia tirar água para a minha casa e não havia porque já tinha acabado. Isto impacta diretamente nas nossas vidas.

Como este projeto contribuiu em sua vida, no seu dia a dia?

O projeto foi maravilhoso! Não ter que se preocupar pela falta d'água é uma bênção. Sem mencionar, que já não sofro bombeando água, muitas vezes eu fazia isso de noite até o amanhecer. É um tempo que economizei e que posso fazer outras coisas ou simplesmente descansar para encarar o dia seguinte. Estou muito agradecido.

Como você acredita que isto contribuiu para toda a comunidade?

Ainda temos muitas necessidades, mas este projeto solucionou boa parte do problema das famílias que enfrentavam grandes dificuldades com a falta d'água. Quando a comunidade vê que existem pessoas com o propósito de contribuir, que são capazes de fazer com que as coisas aconteçam e levam isso a sério, nos anima a seguir acreditando que juntos somos mais fortes, que juntos podemos chegar mais longe. É como uma cadeia do bem, forte e inquebrável.



Você acredita que o projeto teve um impacto direto na vida das pessoas, contribuindo para os seus hábitos de saúde e higiene?

Sim, definitivamente. Penso principalmente nas crianças que podem adoecer se não tiverem uma higiene correta, o que prejudica seu desenvolvimento, pois começam a faltar na escola e deixam de aprender.

Então a água é vida. A água é tudo.

Prêmios e Reconhecimentos



Women Economic Forum Chile

Softys Water Challenge fue destacado como caso de éxito en el *Women Economic Forum Chile*, durante marzo de 2021, dado su **aporte concreto a la equidad de género**. Lo anterior se relaciona con que actualmente son las mujeres y las niñas las más afectadas por el cambio climático y la falta de disponibilidad del recurso hídrico, el que se usa, mayoritariamente, para labores domésticas y de cuidado.



SDG Good Practices Nações Unidas

O Softys Water Challenge também foi reconhecido pelas Nações Unidas, especificamente nos *Sustainable Development Goals (SDG) Good Practices*, iniciativa que busca premiar os avanços e histórias de sucesso que estejam mostrando resultados e impactos em todo o mundo e que contribuam concretamente para o sucesso da Agenda 2030 das Nações Unidas e os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável. Neste caso a SWC foi reconhecida por sua contribuição concreta ao ODS nº 6 "Água Limpa e Saneamento" e o ODS nº 17 "Alianças para conseguir os Objetivos".



Nabani Vera Tenório

► Diretor de
Comunicação da
Isla Urbana,
México.

CONVERSANDO COM:

"Ao trabalhar com a Softys, temos nos surpreendido gratamente com seu profissionalismo, seu desempenho rigoroso a respeito das formas e dos tempos; de sua sensibilidade para trabalhar com as comunidades, fornecendo acesso a água limpa, respeitando sempre os processos locais dos beneficiários".

Como surgiu a relação do Isla Urbana com a Softys?

Nossa missão no Isla Urbana é impulsionar o desenvolvimento sustentável, através da captação e tratamento de água de chuva. Isto nos aproximou do Softys Water Challenge, onde fomos os ganhadores, o que deu início a uma relação sumamente estreita e colaborativa, cujo objetivo era implementar o projeto em comunidades carentes da América Latina.

Quais foram os resultados desta aliança e colaboração?

Conseguimos instalar 60 sistemas de captação de água de chuva no sul do Chile, especificamente na Isla Caucahué (Chiloé) e em comunidades mapuches da Região da Araucanía. Implementamos também outras 15 soluções na favela Calcárea de São Paulo, no Brasil, tudo isso nos permitiu dotar de água potável para consumo humano a 75 famílias, de maneira sustentável e autônoma.

Os resultados obtidos nos demonstram que as soluções globais começam a partir do local e que existem alternativas de levar água a aqueles que precisam. Porém, para conseguir a massificação da captação de água de chuva na América Latina, é necessário agilizar os processos e baratear os custos.

Como é que foi este processo para vocês?

Tem sido uma excelente experiência participar na Estratégia da Softys em cada uma das etapas deste processo. Fomos testemunhas do cuidado e da autêntica intenção da empresa em considerar as dimensões técnicas e sociais, o que agradecemos enormemente.

Ao trabalhar com a Softys, temos nos surpreendido gratamente com seu profissionalismo, seu desempenho rigoroso a respeito das formas e dos tempos; de sua sensibilidade para trabalhar com as comunidades, fornecendo acesso a água limpa, respeitando sempre os processos locais dos beneficiários. Isto é reflexo da acertada visão da organização, que hoje consegue representar um exemplo na América Latina.

Acredita ser pertinente que as empresas cumpram seu papel em matéria de acesso a água potável e higiene?

Com certeza, porque as grandes empresas são atores relevantes e tudo o que façam ou deixem de fazer impacta em seu entorno e no resto da população. Atualmente, se tornou indispensável colocar o máximo de empenho em diminuir o impacto dos processos de produção nos ecossistemas, além de promover a busca de soluções inovadoras na região.



Considera positivo que a Softys realize este tipo de iniciativas?

A postura da Softys frente ao problema de acessibilidade à água potável na América Latina é adequada, porque seu grande alcance permite levar estas mensagens e ações a boa parte do continente. Precisamos que mais empresas repliquem esta maneira de assumir uma situação que afeta a todos nós, onde cada um tem algo a acrescentar.



Três eixos: nossa visão

01

Água e saneamento

Está claro para nós que a água é um elemento fundamental para a higiene e que na América Latina existe uma importante problemática em relação ao saneamento. Segundo dados do Banco Interamericano de Desenvolvimento, quase 30% da população latino-americana não dispõe de água potável tratada de maneira segura e 30% não tem acesso a saneamento.

02

Educação em higiene

Sabemos que, para desenvolver uma experiência realmente bem-sucedida e durável, é preciso deixar capacidades instaladas nos territórios, nas comunidades e seus habitantes. Neste sentido, um dos nossos focos é a educação em higiene, onde justamente nossas marcas têm um importante fator a desempenhar.

03

Ajuda oportuna

Queremos estar sempre presentes, especialmente nos momentos mais complexos da crise de emergência. Sob este eixo, se realizam todas as ações sociais de doação, contribuições e ajuda em produtos destinados aos 8 países onde temos presença operacional.

Lançamento do projeto softys com você no comunidade de Calcareia, Caieiras, para início de 2022.

Softys Contigo

Merchandising da Softys Contigo, projeto de investimento social para toda a América Latina.



(3.d)



(4.a)



(6.1)



(17.17)

Softys Contigo, projeto de investimento social da empresa para toda a América Latina, foi aprovado também durante o ano de 2021, estendendo o alcance do *Softys Water Challenge* através da incorporação da dimensão do saneamento e da educação em higiene, o que nos permite tomar uma ação decidida nestas matérias, materializando nossa promessa de entregar o melhor cuidado no dia a dia e em cada etapa da vida das pessoas.

Este programa começou a ser trabalhado em fins de 2020, para depois ser aprovado pelo Conselho de Administração em agosto de 2021 e lançado para toda a região em abril de 2022, num esquema de trabalho de 5 anos e com importantes alianças e parceiros regionais.

O Softys Contigo conta com três eixos de trabalho, que se complementam entre si e procuram fazer do cuidado e da higiene pessoal o propósito social da empresa em toda a América Latina.

Sabemos que sem água não existe higiene e que o acesso ao saneamento é condição necessária para a saúde e o desenvolvimento das pessoas e suas comunidades. Dado a isto, prometemos 2 mil soluções de água e saneamento na América Latina até 2026 em uma aliança junto a TECHO.





Juan José Ayerza

► Diretor
Executivo da
TECHO
Internacional

CONVERSANDO COM:

Temos a certeza de que este caminho que nos conecta humanamente permitirá a construção de uma sociedade justa e sem pobreza.

Para começar, como e onde a TECHO iniciou e qual é hoje seu alcance na América Latina?

A TECHO iniciou no Chile em 1997 graças a um grupo de jovens missionários na comunidade de Curanilahue, um dos municípios mais pobres do país. Seu propósito foi levar casas de emergência às famílias mais excluídas do país. Isto levou ao início de um movimento para construir “2.000 casinhas para o ano 2000”, chegando finalmente a 5.000 soluções. Em 2002 começou a expansão pelo continente, produto de duas catástrofes naturais em El Salvador e no Peru. Assim, foi dado início ao que conhecemos como “Um Teto para o Meu País”. Este processo nos levou à nossa expansão para 18 países, desde o México ao Chile e Argentina, passando pelo Caribe.

Nestes 25 anos de história, já impactamos mais de 130.000 famílias com soluções de moradias, envolvendo mais de 1.300.000 jovens voluntários e voluntárias, fazendo com que hoje tenhamos presença em mais de 590 comunidades ao longo da América Latina e o Caribe.

Temos a certeza de que este caminho que nos conecta humanamente permitirá a construção de uma sociedade justa e sem pobreza.

Qual é a situação atual da pobreza na América Latina, tanto em termos de pobreza por falta de dinheiro como pobreza multidimensional?

É uma grande pergunta, digo isto principalmente porque hoje temos uma medição unificada em termos de renda, entretanto, a visão multidimensional não está unificada, fazendo com que muitos latinos não sejam considerados em situação de pobreza, mas padeçam das vulnerabilidades que essa situação tem. O que sabemos é que 1 em cada 3 latino-americanos vive em situação de

pobreza, mais de 200 milhões de pessoas. Isto é uma alarmante violação de direitos, produto da carência de moradias, serviços básicos, acesso à educação e trabalho. Vulnerabilidades que vivem as famílias no dia a dia.

Como se agravou este contexto à raiz da pandemia de Covid-19? Quais são hoje as problemáticas e dores mais profundas da América Latina?

Um dos efeitos da pandemia é que mais de 20 milhões de latinos entraram numa situação de pobreza, onde as famílias que vivem nos assentamentos ficam mais expostas à falta de serviços, que não contam com a grande dificuldade que teriam para levar adiante as medidas quando não existe fornecimento de água e dependem que chegue o caminhão, que chova ou que tenham de caminhar quilômetros para ter acesso a ela.

O que se consegue visualizar a respeito do acesso que essas comunidades têm hoje a água potável para consumo humano, serviços de saneamento e finalmente a higiene e saúde? Dito de outra maneira: como se relaciona a pobreza com a carência deste tipo de serviços básicos?

Hoje, viver num assentamento em nosso continente tem um vínculo direto com a ausência de serviços básicos. Esta ausência visível nos espaços mais marginalizados de nossa sociedade, afeta diretamente o desenvolvimento humano de cada membro da comunidade, já que tem impacto na sua saúde. Conforme estudos feitos pela Jpal, a principal causa de mortalidade infantil na pobreza é a gastroenterite, produto de maus sistemas de abastecimento de água e saneamento. Atualmente, 3 em cada 10 latinos vivem sem acesso seguro a água e 7 em cada 10 sem acesso a saneamento seguro. Isto tem um impacto na geração que hoje vive e nas que virão.

"Conforme estudos feitos pela Jpal, a principal causa de mortalidade infantil na pobreza é a gastroenterite, produto de maus sistemas de abastecimento de água e saneamento".

Como o Softys Contigo vem dar uma resposta a esta realidade? Quais são os três aspectos que você mais destaca da aliança com a Softys?

O primeiro aspecto é o foco nas pessoas, a geração de encontros transformadores que o projeto vai criar. Isto principalmente porque vamos envolver os colaboradores da Softys, realizar ações concretas e tangíveis que melhorarão a vida de milhares de pessoas.

Em segundo lugar, o envolvimento com as comunidades, aproximando-nos das famílias marginalizadas de nossa sociedade, criando pontes e construindo ombro a ombro, permitindo assim transformar a realidade. Por último, creio que é um grande exemplo do setor privado. Em um mundo onde vivemos cada vez mais polarizados e com alta necessidade de colaboração, é necessário criar este envolvimento entre o setor privado e o setor social, criando projetos que transcendam fronteiras e que no futuro sejam inspiração para políticas públicas. Creio que isto pode contagiar o setor para que possamos criar alianças de alto impacto e longo alcance.

Qual importância tem para a TECHO essas alianças com empresas? Qual visão e expectativas têm desta aliança com a Softys? Como imaginam 2026, depois de 5 anos de trabalho em conjunto?

Acreditamos profundamente na necessidade de trabalhar com todos os atores da sociedade. Temos a oportunidade de que aquilo que hoje começa com o Softys Contigo venha a ser uma grande obra que vincule as empresas, organizações sociais, governo e outros atores. Tudo isto para que em 5 anos estejamos pensando nos próximos 5 anos de transformação em massa e diferenciadora em nosso continente.

Gostaria de dizer que temos inovado, que temos conseguido chegar a mais famílias do que nos propomos já que a inovação rompeu escala, que envolvermos nisto a cada colaborador e colaboradora, sendo que no vínculo criamos pontes que durarão além da Softys e da TECHO. E assim deixamos um legado na forma de trabalho conjunto, aprendendo no caminho, mas sobretudo fazendo coisas concretas e transformadoras.



Quais são os maiores desafios que a TECHO enfrenta no seu trabalho? Como você sonha a TECHO no futuro?

Nós enfrentamos um contexto de mudanças e incerto, que precisa de uma reação urgente. Hoje, milhões de pessoas vivem em situação de pobreza, sem acesso a água, nem uma casa onde dar abrigo a sua família, andam horas para chegar às escolas de seus filhos e filhas, não podem ter acesso aos serviços básicos porque não são considerados cidadãos com domicílio. Isto é um grande desafio que nos motiva a continuar dando tudo para construir o futuro.

Por isso, sonhamos chegar a milhões de pessoas com soluções de moradias e habitat, tendo influenciado na política pública local para superar a situação de pobreza em que vivem as famílias.

*Edvaldo Carvalho
no Lançamento do
Softys Contigo em
Calcárea, Caieiras,
Brasil.*





Carlos Tapia, chefe de
Prevenção e Riscos da
Softys, Talagante.

Iniciativas destacadas



Brasil

- ▶ Doamos alimentos com a participação voluntária de colaboradores e fornecedores. Esta ação foi realizada através da ONG “São Paulo Invisível”, que distribui alimentos às comunidades necessitadas ao redor das fábricas de Caieiras e Mogi, ação através da qual conseguimos beneficiar 1.500 famílias.
- ▶ Participamos no Teletón, associação que atende meninos, meninas e adolescentes com alguma deficiência física, através de um programa de arrecadação de fundos que foi um tremendo sucesso.
- ▶ Doamos 1 milhão e 300 mil fraldas infantis Babysec à CUFA (Central Única das Favelas), organização brasileira reconhecida nacional e internacionalmente, com mais de 20 anos de trajetória.



Chile



Peru

- ▶ Doamos 100 pacotes de fraldas Cotidian à ONG “Causas Nobles” de San José de Maipo, entidade que atende a idosos.
- ▶ Participamos de uma coleta pública, realizada pela prefeitura de Santa Anita, para a aquisição de uma planta de oxigênio, muito necessária em plena crise da pandemia. Dado isto, recebemos um reconhecimento pela doação de US\$ 15.000.
- ▶ Realizamos uma doação de US\$ 15.000 à Teletón, através de seu programa anual de arrecadação de fundos, que assegura a reabilitação de meninos, meninas e jovens com deficiências físicas, através da Clínica San Juan de Dios no Peru.

Nossos avanços e pendências



01

Relacionamento comunitário

Aprovar e publicar a Política de Relacionamento Comunitário durante 2021.



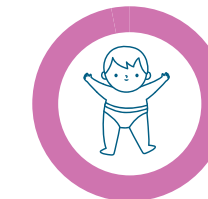
100%
Estado do avanço



02

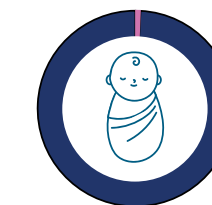
Desenvolvimento Local

Implementar 3 projetos da SWC durante 2021.



100%
Estado do avanço

Implementar 2 mil soluções de água e saneamento junto a TECHO até 2026.



0,75%
Estado do avanço



Agradecimentos

Aos informantes deste relatório, que entregam os dados das diferentes áreas de nossa Empresa e se asseguram de que estejam corretamente incluídos no documento.



Aos que tornaram possível este Relatório de Sustentabilidade, agradecemos pelo seu trabalho e compromisso, o que nos permite relatar anual e sistematicamente a informação ASG da Softys aos nossos diversos grupos de interesse, um exercício de transparência que também se transforma numa tremenda ferramenta de gestão interna.

*Cordialmente
Cristóbal Somarriva*

Gerente Legal Assuntos Corporativos e Sustentabilidade.

Aos revisores do relatório 2020, que entregaram sua retroalimentação para levantar as principais oportunidades e desafios relacionados com nossos processos de divulgação e transparência nos âmbitos ASG, gerando melhorias no relatório de 2021.

Waldo Matamala
Cecilia Inostroza
Javier Poblete
Martín Da Silva
José Luis Gutiérrez
Patricio Barriga
Valerie Kroneberg
Duber Cadrazco
Igor Lienlaf
Anaid Reyes
Tomás García

Marina Mattos
Igor Lienlaf
Mariana Santelices
Mittsy Valenzuela
Juan Caillabet
Tomás Amiama
Florencia Estrella
Reinaldo Uribe
Alexandre Dos Santos
Wladimyra Villanueva
Valerie Kroneberg

Duber Cadrazco
Tania Acuña
Laura Cubides
María Elisa Rivero
Carla del Pozo
Ana Cristina Flores
Daniela Larsen
Virginia Fynn
María Cisneros
Quezia Fernandez

Marcela Rodríguez
Nicolás Fasani
Marina Mattos
Rhida Lira

Alejandro Herane
Adriana García
Marcelo Morales
Camilo Isea

Marina Mizumoto
Paula Cecchini
Fernando Bubniak
Lissette Araos

Javier Rodríguez
Ramiro Russi
Martha Socha
María Elisa Rivero



07



Anexos

Índice GRI

Categoria dos indicadores	Indicador		Página
	Código	Nome	
GRI 1: Fundação 2021	1	Declaração de uso e Índice GRI	2
	2-1	Detalhes organizacionais	10
	2-2	Entidades incluídas na organização dos relatórios de sustentabilidade	2, 10
	2-3	Período de notificação, frequência e contato ponto	2, 10
	2-4	Re-expressões de informação	2, 10
	2-5	Garantia externa	2, 10
	2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações comerciais	10
	2-7	Funcionários	10
	2-8	Trabalhadores que não são funcionários	10
	2-9	Estrutura e composição da governança	23
	2-10	Denominação e seleção do órgão máximo do governo	24
	2-11	Presidente do órgão máximo do governo	23
	2-12	Papel do órgão máximo do governo na supervisão da gestão de impactos	23
	2-13	Delegação de responsabilidade para manejo de impactos	23
	2-14	Papel do órgão máximo do governo nos relatórios de sustentabilidade	2
	2-15	Conflitos de interesses	23
	2-16	Comunicação de preocupações críticas	23
	2-17	Conhecimento coletivo dos mais altos órgãos do governo	24
	2-18	Avaliação do desempenho do órgão máximo do governo	24
	2-19	Políticas de remuneração	-
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-20	Processo para determinar a remuneração	-
	2-21	Proporção de compensação total anual	-
	2-22	Declaração sobre desenvolvimento sustentável estratégia	5, 33
	2-23	Compromissos de política	13
	2-24	Incorporação de compromissos políticos	13
	2-25	Processos para remediar os impactos negativos	13
	2-26	Mecanismos para buscar assessoramento e apresentando preocupações	13
	2-27	Cumprimento de leis e regulamentos	50
	2-28	Associações de membros	41
	2-29	Foco para a participação das partes interessadas	38
GRI 3: Temas Materiais 2021	2-30	Acordos coletivos de negociação	63
	3-1	Processo para determinar temas materiais	37
	3-2	Lista de temas materiais	37

Categoria dos indicadores	Indicador		Página
	Código	Nome	
Ética e integridade			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão de temas materiais	46
GRI 205: Anticorrupção 2016	205-2	Comunicação e formação sobre políticas e procedimento anticorrupção	47
	205-3	Casos de corrupção confirmados e medidas tomadas	45
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1	Ações jurídicas relacionadas com a concorrência desleal e as práticas monopolistas e contra a livre concorrência	45
Talentos			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão de temas materiais	51
GRI 401: Emprego 2016	401-1	Novas contratações de funcionários e rotação de pessoal	52, 56
GRI 404: Formação e ensino 2016	404-1	Média de horas de formação ao ano por funcionário	54
	404-3	Porcentagem de funcionários que recebem avaliações periódicas do desempenho e desenvolvimento profissional	56
Conciliação trabalhista			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão de temas materiais	58
GRI 401: Emprego 2016	401-2	Benefícios para os funcionários em tempo integral que não são dados a funcionários em tempo parcial ou temporários	60
	401-3	Licença parental	61
Inclusão e diversidade			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão de temas materiais	64
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1	Diversidade em órgãos do governo e funcionários	65
Saúde e segurança no trabalho			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão de temas materiais	68
GRI 403: Saúde e segurança no trabalho 2018	403-1	Sistema de gestão de segurança e saúde no trabalho.	69
	403-2	Identificação de perigos, avaliação de riscos e investigação de incidentes	69
	403-5	Capacitação de trabalhadores sobre saúde e segurança no trabalho	71
	403-9	Lesões por acidente trabalhista	72
	403-10	Padecimentos e doenças do trabalho	71

Categoria dos indicadores	Indicador		Página
	Código	Nome	
Valor de marca			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão de temas materiais	79
Indicador Próprio	Softys 1	Descrição de valor de marca	79
Ética publicitaria			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão de temas materiais	82
GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	417-2	Casos de descumprimento relacionados com a informação e a etiquetagem de produtos e serviços	82
	417-3	Casos de descumprimento relacionados com comunicações de marketing	82
Inovação de produtos			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão de temas materiais	83
Indicador Próprio	Softys 2	Novos produtos lançados	84
Qualidade e segurança de produtos			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão de temas materiais	87
Indicador Próprio	Softys 3	Processo de qualidade e segurança dos produtos	87
Transformação digital			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão de temas materiais	90
Indicador Próprio	Softys 4	Projetos de digitalização	90
Experiencia de clientes e consumidores			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão de temas materiais	93
Indicador Próprio	Softys 5	Avaliação de clientes e consumidores	94
Mais com menos			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão de temas materiais	100
GRI 303: Água 2018	303-1	Interações com a água como recurso compartilhado	102
	303-2	Gestão dos impactos relacionados com os vertedouros de água	102
	303-3	Extração de água	102
	303-4	Vertedouros de água	102
	303-5	Consumo de água	102

Categoria dos indicadores	Indicador		Página
	Código	Nome	
Mais com menos			
GRI 306: Resíduos 2020	306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados	106
	306-2	Gestão de impactos significativos relacionados com resíduos	106
	306-3	Resíduos gerados	106
	306-4	Resíduos que se evitou a sua eliminação	106
	306-5	Resíduos dirigidos à sua eliminação	106
GRI 302: Energia 2016	302-1	Consumo energético dentro da organização	110
GRI 301: Materiais 2016	301-1	Materiais utilizados por peso ou volume	112
	301-3	Produtos reutilizados e materiais de envase	112
GRI 305: Emissões	305-1	Emissões diretas de GEI (escopo 1)	116
	2016	Emissões indiretas de GEI ao criar energia (escopo 2)	116
	305-3	Outras emissões indiretas de GEI (escopo 3)	116
Abastecimento responsável			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão de temas materiais	119
GRI 204: Práticas de aquisição 2016	204-1	Proporção de despesa com fornecedores locais	119
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1	Novos fornecedores que passaram por filtros de avaliação e seleção de acordo com os critérios sociais	119
Relacionamento comunitário			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão de temas materiais	126
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1	Operações com a participação da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	126
Desenvolvimento local			
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-3	Gestão de temas materiais	126
Indicador Próprio	Softys 6	Programas orientados ao cuidado e higiene da comunidade local	132

Nota: Os indicadores 2-19, 2-20 e 20-21 serão integrados no próximo relatório, o que corresponde ao período 2022.

Cyla Costa

Criar a capa do Relatório de Sustentabilidade 2021 da Softys foi um projeto que me trouxe muita satisfação. Construir um conceito, uma ilustração que refletisse a comunidade latino-americana como um todo, que refletisse o trabalho coletivo pela sustentabilidade, e que por sua vez fosse um bom reflexo dos produtos da Softys, foi um desafio prazeroso de resolver. Até a paleta de cores foi escolhida para representar essa diversidade, o que sem dúvida nos engrandece. Sem dúvida, um processo muito gratificante com um resultado muito bom!

