

Vigência: *jul-20*Última alteração: *fev-25*

Objetivo

Orientar e estabelecer diretrizes e responsabilidades para a gestão dos serviços e do atendimento do Grupo Boticário (GB) pela área de Facilities, visando garantir ambientes agradáveis, seguros e serviços de qualidade para colaboradores, prestadores de serviços e visitantes.

Aplicabilidade

Esta política é aplicável a área de facilities e a todos os colaboradores do GB que transitam nas dependências das Fábricas (Camaçari, São José dos Pinhais e São José do Rio Preto), CD's (Campina Grande do Sul, Varginha, Registro, Serra, São Gonçalo dos Campos, Cajamar e Vila Toninho), Estúdio São Paulo, Academia São Paulo e São José do Rio Preto, Escritórios (Corporate Jardim Botânico - CJB, CEC, Continental Square - CSQ, Faria Lima, Casa Magalhães, Eusébio e GAVB) e CEAK- Centro Educacional Anneliese Krigsner.

Responsáveis

Responsável: VP de Operações.

Corresponsável(is): Gerência de Facilities e Serviços.

Introdução

O GB preza pelo bem-estar de seus colaboradores, prestadores de serviços e visitantes que frequentam suas dependências, de acordo com a aplicabilidade desta política.

A área de Facilities e Serviços é responsável por proporcionar bem-estar aos colaboradores, garantindo qualidade por meio da gestão dos serviços de limpeza e conservação, manutenção predial (exceto industrial), controle de infestações, serviços de copa e gestão da cafeteria, jardinagem e paisagismo, serviços administrativos, gestão da frota corporativa, horta, gestão de salas de reunião e eventos e location (gestão da ocupação de espaços).

Este documento estabelece as principais diretrizes, bem como papéis e responsabilidades relacionados aos temas.

Diretrizes gerais

A boa gestão da área de Facilities e Serviços é essencial para o adequado funcionamento do GB. Para isso, alguns cuidados e atividades são necessários e indispensáveis:

- O GB zela pela limpeza e conservação de seus espaços. Sendo assim, a boa gestão e planejamento dos serviços prestados são essenciais para manter o nível de qualidade de vida dos colaboradores e o bom funcionamento do ambiente corporativo, sem interferir na rotina e desempenho dos colaboradores.
- O serviço de manutenção predial é fundamental para a conservação das infraestruturas do GB. Por isso, a gestão das atividades da equipe de manutenção, bem como o cronograma de manutenções são fundamentais para o bom

funcionamento dos negócios do GB. Além disso, reduz os riscos de ocorrência de acidentes e danos às pessoas nesses locais.

- Alguns serviços são realizados com o intuito de trazer mais bem-estar e comodidade para os colaboradores do GB, tais como jardinagem e paisagismo, horta, gestão de salas de reunião e eventos, copa e cafeteria. Esses serviços têm por objetivo, ornamentar e embelezar os espaços do GB e oferecer áreas de copa com disponibilidade de bebidas quentes e água purificada e a cafeteria com a venda de comidas e bebidas bem elaboradas, proporcionando uma estrutura confortável e relaxante.
- Os serviços de correspondências, moto-entregas possibilitam a integração entre os elos da cadeia. Logo, garantir a efetividade e qualidade dos serviços, bem como a gestão de arquivos inativos é fundamental. Tais serviços pertencem ao processo de Serviços Administrativos.
- O objetivo do processo de gestão da ocupação de espaços é disponibilizar ambientes seguros, agradáveis e de acordo com as necessidades das áreas, por meio de adequações de infra estruturas de site, proporcionando o bem-estar e reforçando a identidade do GB, além de garantir a integração de novas fusões e aquisições a este mesmo conceito.
- São disponibilizados veículos para os colaboradores nos cargos de Gerente SR, executivos nos cargos de Diretor, Vice-Presidente, Presidente e CEO, e para colaboradores que façam parte do time de Força de Vendas Operacional. Trata-se de um veículo assegurado, com despesas pagas de IPVA, seguro obrigatório, manutenção preventiva e licenciamento anual. Esses veículos são locados pela Locadora Nexus. Detalhes das diretrizes sobre veículos podem ser consultados no Procedimento Corporativo de Concessão de Veículos Locados.
- A área dispõe de uma Central de Serviços que centraliza o atendimento de chamados de todos os sites do GB. Os canais de atendimento podem ser consultados no Anexo I.

Diretrizes de Facilities

A alta direção do GB reconhece a importância da área de Facilities para o sucesso da organização e, portanto, garante que esta política seja alinhada com os objetivos estratégicos da empresa. Isso significa que:

- Esta política provê processos claros para a definição de objetivos de Facilities Management (FM). Através dela, buscamos garantir que os objetivos estabelecidos sejam alinhados com as necessidades estratégicas da organização, promovendo eficiência, sustentabilidade e um ambiente de trabalho seguro e produtivo.
- Identificamos riscos relacionados à Facilities Management (FM) que abrangem diversas áreas críticas. Entre eles, destacam-se os riscos à segurança, que incluem potenciais acidentes e exposição a condições de infraestrutura e riscos à continuidade das operações, como interrupções causadas por falhas nos sistemas de infraestrutura.
- Estamos comprometidos em atender aos requisitos aplicáveis, incluindo todas as leis e regulamentos, tanto internos quanto externos à organização. Isso significa que nos empenhamos em cumprir rigorosamente as normas legislativas locais, estaduais e federais, bem como as políticas internas estabelecidas pela empresa. Nossa dedicação em manter a conformidade regulatória reflete nosso compromisso com a integridade, a transparência e a responsabilidade, assegurando que todas as nossas operações e práticas sejam conduzidas de maneira ética e em total alinhamento com os padrões legais e institucionais.

- Estamos comprometidos com a melhoria contínua do sistema de FM, focando em identificar oportunidades de aprimoramento e implementar ações corretivas sempre que necessário.

Papéis e Responsabilidades

É responsabilidade dos colaboradores:

- Zelar e manter a higiene do seu posto de trabalho e de locais comuns, bem como a integridade do patrimônio do GB.
- Zelar pela integridade dos malotes e itens e/ou objetos transportados, de forma a não enviar itens proibidos, tais como equipamentos, alimentos, dinheiro e líquidos. Além disso, realizar a retirada de correspondências, malotes e reprografias dentro do prazo estipulado.
- No caso de solicitações de veículos: fazer a solicitação do veículo no sistema Service Now, zelar pelo veículo durante todo o período da locação, agindo de acordo com as diretrizes do Procedimento Corporativo de Concessão de Veículos Locados.
- Abrir chamado na Central de Facilities quando notar qualquer tipo de desvio, como: necessidade de limpeza, manutenções, presença de pragas em ambientes internos, indisponibilidade dos serviços de copa, desvio de serviços de jardinagem e paisagismo.

Cabe à área de Facilities e Serviços do GB:

- Realizar a gestão de limpeza, higienização e manutenção dos ambientes e das áreas de copa do GB, bem como garantir a qualidade e disponibilidade dos itens necessários, como: itens de higiene pessoal, guarda-chuvas, máquinas de café, purificadores etc.
- Realizar a gestão dos serviços de motoboys, envio de correspondências nacionais e internacionais, reprografia e serviços de arquivo inativo, garantindo sua qualidade e efetividade.
- Realizar a gestão da ocupação das áreas administrativas do GB, fornecendo a taxa de ocupação administrativa para auxiliar com a tomada de decisão sobre fusões e aquisições de novas empresas, e prospecção de novos espaços e/ou desmobilização de sites quando necessário (negociação de locações, multas e venda de ativos).
- Realizar a gestão do serviço da frota corporativa, orientando os colaboradores no processo de solicitação e encerramento do ciclo do veículo, bem como de forma geral, de acordo com as diretrizes do Procedimento Corporativo de Concessão de Veículos Locados.

Consequências

É dever de todos o cumprimento integral das políticas internas do Grupo Boticário. No caso de descumprimento desta política, após a análise jurídica pertinente, cabe ao gestor aplicar as medidas disciplinares eventualmente aplicáveis, de acordo com a gravidade de cada infração cometida, podendo ser aplicada advertência verbal ou escrita, suspensão, dispensa por justa causa, além de outras medidas eventualmente cabíveis.

Documentos Relacionados

Código de Conduta.

ISO 41.001:2020 - Sistema de gestão de Facilities

PCVL (Procedimento Corporativo de Concessão de Veículos Locados) - Executivo: disponível no site políticas corporativas

PCVL - Força de Vendas: disponível no site políticas corporativas

PCVL - Operacionais: disponível no site políticas corporativas

Anexos

Anexo I: Canais de atendimento.

Glossário

Ciclo do Veículo: Período de duração do contrato de locação do veículo.

Controle de Infestações: Controle realizado a fim de garantir a eficácia da sanitização dos ambientes internos do GB, sem prejudicar a qualidade dos produtos e tornando o ambiente mais seguro para os colaboradores.

Gestão da Ocupação: Avaliação de acordo com a densidade e adequações de infraestruturas e desmobilizações de site, proporcionando o bem-estar e reforçando a identidade do GB.

Gestão de Salas de Reunião e Eventos: Visa a gestão e funcionamento das reservas e espaços para reuniões e eventos.

Horta: Processo de cuidado e manutenção das plantas e estruturas da horta do GB.

Jardinagem e Paisagismo: Atividade que tem como objetivo ornamentar e embelezar grandes espaços de área verde e pequenos vasos e jardineiras das áreas administrativas, trazendo bem-estar aos colaboradores nas dependências do GB.

Limpeza e Conservação: Processo que visa garantir que todos os ambientes estejam limpos, higienizados e desinfetados nas instalações do GB.

Manutenção Predial: Processo que tem como objetivo garantir que todas as instalações do GB estejam em bom estado de conservação e funcionamento.

Nexus: Fornecedor que realiza a locação dos veículos aos colaboradores elegíveis do GB.

Pragas: Pernilongos, ratos, aranhas, baratas, moscas, mosquitos, entre outros.

Serviços Administrativos: Para fins desta Política, serviços de correspondências, motoboys, arquivos inativos e reprografia.

Serviço de Copa: Serviço que garante a disponibilidade das máquinas de bebidas quentes e geladas, água purificada e opções de alimentos para compras nas áreas de copa do GB. Além dos serviços de copeiras, que atendem apenas alta direção do GB nas cidades de São Paulo-SP, Curitiba-PR e São José dos Pinhais-PR.

Cafeteria: Espaço para compra e consumo de comidas e bebidas elaboradas, proporcionando uma estrutura confortável e relaxante, podendo ser utilizado como cyber café.

Classificação da Informação

Externa: Toda informação que possui dado confidencial, mas que há necessidade de compartilhamento com o público externo deve ser protegida de qualquer tipo de acesso por pessoas não autorizadas

Frequência da revisão

Este documento será revisado a cada 2 anos ou sob demanda, caso haja alteração.

Histórico de revisões:

Revisão	Data	Descrição
01	07/2020	Crição da Política
02	05/2021	Atualização da Política
03	02/2024	Atualização do arquivo modelo, com a inclusão de histórico de revisão e Fluxo de aprovação; Incluído os processos de Horta e Salas de Reunião e Eventos. Excluído o processo de malotes.
04	01/2025	Inclusão da gestão da cafeteria na introdução e do tópico Diretrizes de Facilities; revisão do objetivo, diretrizes gerais, normas e documentos relacionados, glossário, atualização do aprovador, retirada do procedimento de serviços administrativos de documentos relacionados e atualização dos responsáveis.

Fluxo de aprovação:

Atividade	Nome	Área/Gerência	Data
Elaborador	Raimara dos Santos Lima do Carmo	Facilities Corporativo	16/01/2025
Elaborador	Fabiola Medrek	Facilities Corporativo	16/01/2025
Consentidor	Guilherme Henrique Gomes Krumenauer	Coordenação Facilities Corporativo	21/01/2025
Consentidor	Milena Antunes Martins Cunha	Gestão de Riscos e Controles Internos	28/01/2025
Aprovador	Milena Antunes Martins Cunha	Gerência Facilities e Serviços	04/02/2025
Aprovador	Daniela Claudia Lima Fernandes	Gerência de Riscos e Controles Internos	30/01/2025
Homologador	Milena Antunes Martins Cunha	Gestão de Riscos e Controles Internos	07/02/2025