

Objetivo:

Estabelecer diretrizes e responsabilidades para a gestão dos serviços e atendimentos realizados pela área de Facilities, assegurando ambientes seguros, de qualidade e que favoreçam a produtividade dos colaboradores e prestadores de serviços do Grupo Boticário, contribuindo para a competitividade da companhia no setor de Cosméticos e Beleza.

Aplicabilidade:

Esta política é aplicável a área de facilities e a todos os colaboradores, prestadores de serviços e visitantes do Grupo Boticário 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, Eusébio e GAVB) e CEAK- Centro Educacional Anneliese Krigsner.

Responsáveis:

Responsável: Gerência Sr. de Facilities e Serviços.

Corresponsável (is): Gerência de Facilities e Serviços.

Introdução:

O Grupo Boticário preza pelo bem-estar de todos que frequentam suas dependências, de acordo com a aplicabilidade desta política.

A área de Facilities e Serviços é responsável por proporcionar segurança, conforto e bem-estar, contribuindo com a qualidade, reforçando a cultura de centralidade no cliente 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 Grupo Boticário. Para isso, alguns cuidados e atividades são necessários e indispensáveis:

- O Grupo Boticário 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 Grupo Boticário. 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 Grupo Boticário. 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 Grupo Boticário, 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 Grupo Boticário 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.

- O processo de Serviços Administrativos é composto pela gestão de arquivos, correspondências e moto-entregas, com foco em garantir a efetividade e a qualidade dos serviços prestados.
- O objetivo do processo de gestão da ocupação de espaços é padronizar os serviços de Facilities em novos sites e expansões e gerenciar a ocupação dos espaços administrativos, visando disponibilizar ambientes seguros, agradáveis, proporcionando o bem-estar e reforçando a identidade do Grupo Boticário.
- O processo da Frota Corporativa tem como objetivo orientar e monitorar todo o ciclo, do início ao fim, além de repassar informações aos colaboradores elegíveis. A concessão de veículos segue critérios previamente estabelecidos, que podem ser consultados no Procedimento Corporativo de Concessão de Veículos Locado.
- Em caso de dúvidas, críticas, sugestões e elogios utilize nossos canais de atendimento disponíveis no Anexo I.

Diretrizes de Facilities

Esta política é apropriada ao propósito da organização, contribuindo para a continuidade das operações, apoio às estratégias corporativas e promoção de ambientes seguros, eficientes e sustentáveis. Isso significa que:

- Esta política estabelece diretrizes claras para a definição de objetivos de Facilities Management (FM) com foco em promover eficiência operacional e um ambiente de trabalho seguro, saudável e produtivo.
- Realizamos a identificação e avaliação de riscos e oportunidades considerando o contexto organizacional, com base na análise SWOT, bem como os processos internos relacionados à FM. A partir dessa análise, são definidas e implementadas ações para mitigar riscos, explorar oportunidades e garantir a eficácia e a continuidade dos serviços de FM.
- Estamos comprometidos em atender aos requisitos aplicáveis, incluindo leis, regulamentos e políticas internas da organização atuando em conjunto com as áreas responsáveis pelo cumprimento legal, a fim de garantir a conformidade com as normas legislativas em âmbito municipal, estadual e federal, além das diretrizes internas estabelecidas pela empresa.
- 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 Grupo Boticário.
- 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, deve se atentar a suas entregas e fazer a retirada de correspondências, malotes e reprografias.

- 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 no Service Now ou através da Central de Facilities quando identificar: 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 Grupo Boticário:

- Realizar a gestão de limpeza, higienização e manutenção dos ambientes e das áreas de copa do Grupo Boticário, 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 Grupo Boticário, fornecendo a taxa de ocupação administrativa para auxiliar na 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.

Frequência da revisão

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

Consequências:

O cumprimento integral das políticas internas do Grupo Boticário é dever de todos os colaboradores. Eventual descumprimento seguirá regras internas de descumprimento e consequências 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 Grupo Boticário, 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 Grupo Boticário.

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 Grupo Boticário.

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 Grupo Boticário.

Limpeza e Conservação: Processo que visa garantir que todos os ambientes estejam limpos e higienizados nas instalações do Grupo Boticário.

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

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 Grupo Boticário. Além dos serviços de copeiras, que atendem apenas alta direção do Grupo Boticário 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

Pública: Toda informação que não necessite de sigilo terá livre acesso e não causará qualquer prejuízo para os negócios caso seja divulgada fora do GB (ex: informações publicadas no site do GB na Internet, notícias publicadas em jornais e outros meios de comunicação externos ao GB etc.)

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

Revisão	Data	Descrição
		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.
05	06/2025	Objetivo da política revisado, considerando a natureza da organização, e diretrizes de Facilities, ajustando texto conforme ISO 41.001:2020.

O fluxo de aprovação

A aprovação deste documento segue fluxo interno e por questão de privacidade não está divulgado.