

Inovação e rastreabilidade para uma moda responsável e encantadora

Responsáveis pelo caso:

Dominique Farias: dominique.farias@lojasrenner.com.br

Vanessa Moreno: vanessa.moreno@lojasrenner.com.br

Maria Claudia Sanchotene: maria.sanchotene@lojasrenner.com.br

Cesar Brunetto: cesar.brunetto@lojasrenner.com.br

Gustavo Jakitas: gustavo.jakitas@lojasrenner.com.br



IBEVAR

Instituto Brasileiro de
Executivos de Varejo
e Mercado de Consumo

4º PRÊMIO IBEVAR-FIA DE INOVAÇÃO NO VAREJO



Sumário executivo

A Lojas Renner S.A., a maior varejista de moda do Brasil, é dedicada ao propósito de "Encantar a todos é a nossa realização". Com práticas que promovem a sustentabilidade e a inovação, a Companhia não só cria conexões e impulsiona o crescimento do negócio, mas também encanta seus clientes com uma experiência cada vez mais omnicanal, ágil e conveniente, e produtos com uma cadeia de moda mais responsável.

Desde 2019, com o desenvolvimento do nosso ciclo de aceleração digital, definimos prioridades estratégicas essenciais para garantir a transparência, responsabilidade e sustentabilidade de produtos e operações.

Nesse caminho, implementamos tecnologias avançadas de RFID (sigla em inglês para identificação por radiofrequência), com 100% dos produtos com etiquetas equipadas com microchips desde o início do ciclo de vida do produto, garantindo transparência e acompanhamento preciso desde a produção até o varejo, com cerca de 4 milhões de leituras diárias.

Com os avanços desse sistema de controles, fomos pioneiros no varejo têxtil em larga escala no Brasil, com o lançamento do nosso programa de rastreabilidade digital de algodão por blockchain (uma parceria com a Abrapa por meio do seu programa SouABR - Sou Algodão Brasileiro Responsável) para gerenciar a cadeia de produção de forma mais eficiente.

O programa conecta fornecedores, empresas da cadeia de produção, instituições e associações, criando um ecossistema de moda colaborativo e responsável, que nos permite saber exatamente a propriedade de origem da matéria-prima de nossos produtos, onde eles foram produzidos, por onde passaram, quais atributos possuem e, conseqüentemente, mensurar de forma mais precisa o impacto de sua produção e garantir compras responsáveis e a conformidade na cadeia de fornecimento, mitigando riscos de violação de direitos humanos e impactos ambientais.



IBEVAR

Instituto Brasileiro de
Executivos de Varejo
e Mercado de Consumo

4º PRÊMIO IBEVAR-FIA DE INOVAÇÃO NO VAREJO



Sumário executivo

Estamos colhendo os resultados desses esforços, transformando nosso negócio e contribuindo para uma moda mais sustentável e encantadora, com um portfólio composto expressivamente por produtos responsáveis: em 2023, oito em cada dez roupas da Renner eram mais sustentáveis, 97,7% dos produtos de algodão eram produzidos com matéria-prima certificada e, em 2022, fomos os pioneiros ao lançar as primeiras peças em jeans do país 100% rastreadas, dando ao consumidor acesso a informações sobre a origem do algodão usado e todo o processo de produção antes de chegar às lojas, um salto significativo para a sustentabilidade na moda.

A rastreabilidade também nos trouxe ganhos importantes para a operação e experiência do cliente:

- 64% na acuracidade dos estoques, que representa a qualidade e confiabilidade das informações registradas nos sistemas de controle em relação à existência física dos itens.
- Menor indisponibilidade de itens nas lojas a partir da maior precisão e agilidade no acompanhamento do estoque de cada loja e distribuição personalizada dos produtos para cada uma.
- Uso de dados para criação de coleções mais assertivas.
- Inovação com leitura automática dos produtos por aproximação nos caixas de autoatendimento e nos provadores.



IBEVAR

Instituto Brasileiro de
Executivos de Varejo
e Mercado de Consumo

4º PRÊMIO IBEVAR-FIA DE INOVAÇÃO NO VAREJO



4º PRÊMIO IBEVAR-FIA DE INOVAÇÃO NO VAREJO



Inovação e rastreabilidade para uma moda responsável e encantadora

Palavras – Chaves (no máximo cinco):

1. Rastreabilidade
2. Responsabilidade
3. Encantamento
4. Fornecedores
5. Conformidade



IBEVAR

Instituto Brasileiro de
Executivos de Varejo
e Mercado de Consumo



Inovação e rastreabilidade para uma moda responsável e encantadora



Antecedentes

Em 2016, lançamos o primeiro ciclo estratégico de moda responsável, que fez com que avançássemos ainda mais em 2018, quando estruturamos quatro compromissos públicos que foram entregues com resultados sólidos em 2021.

No fechamento dessa trajetória, em 2022, lançamos um novo ciclo de compromissos para 2030, a partir de um amplo estudo, envolvendo 45 colaboradores de diversas áreas da companhia, diretoria, conselho e especialistas externos nas seguintes frentes:

1. Análise de tendências, pressões e temas de sustentabilidade críticos para o futuro do setor.
2. Análise do posicionamento e práticas da companhia e das empresas dos mesmos setores para identificar os temas materiais do ponto de vista de diferentes stakeholders:
 - Governo e reguladores
 - Certificações
 - ODS
 - Investidores
 - Rankings
 - Formadores de opinião
 - Clientes
 - Sociedade civil organizada
 - Associações setoriais

Inovação e rastreabilidade para uma moda responsável e encantadora

Antecedentes



3. Priorização dos temas identificados nas análises anteriores a partir da definição de criticidade dos impactos negativos e relevância dos impactos positivos.
4. Desenvolvimento da estratégia de resposta aos temas críticos e consolidação da agenda de sustentabilidade e do plano de gestão da mudança, a partir de duas dinâmicas reunindo dez Diretores Executivos e o CEO, além de gerentes da Diretoria de Sustentabilidade.
5. Análise crítica de riscos e oportunidades, forças e fraquezas em cada tema priorizado, definição de metas e grupos de trabalho. A partir da conclusão desse processo, a estratégia ESG 2030 foi apresentada ao Comitê de Sustentabilidade e ao Conselho de Administração e aprovada. Em cada pilar estratégico, identificamos os temas que apresentam riscos e oportunidades prioritários para a companhia e estabelecemos um roadmap de metas para avanço até 2030. É a primeira vez que assumimos compromissos dessa magnitude, abrangendo todo o ecossistema e com 12 grandes metas, várias delas, inclusive, abrangendo novos indicadores e ambições em que não tínhamos referencial de mensuração anterior.

Os novos compromissos se pautam nos seguintes pilares: “Soluções climáticas, circulares e regenerativas”, “Relações humanas e diversas” e “Conexões que amplificam”. Este último, tem o objetivo de construir junto aos fornecedores e parceiros as respostas para os desafios ESG do setor. A meta é certificar a cadeia de fornecedores por meio de critérios socioambientais e concentrar as compras em fornecedores com alta gestão e performance. Para isso, buscamos, até 2030:

- certificar 100% da cadeia de fornecedores por meio de critérios socioambientais (ao final de 2023 já tínhamos 100% dos fornecedores de vestuário certificados e 99% dos fornecedores de casa e decoração);
- alcançar 60% do volume de compras em Fornecedores de Revenda com classificação A em nossa matriz de performance ESG (ao final de 2023 eram 46,6%);
- alcançar 100% de rastreabilidade dos produtos de algodão e avançar na rastreabilidade das demais matérias-primas têxteis (em 2023 tínhamos 21% de nossos fornecedores nacionais, que representam 35% do volume nacional de fornecimento, conectados à nossa plataforma de rastreabilidade, somando 26,9 milhões de peças rastreadas).

Com tudo isso, temos mais controle de onde nossos produtos estão sendo manufaturados, garantindo compras cada vez mais responsáveis, ajudando a direcionar nossos esforços para garantir a conformidade na cadeia de fornecimento, mitigando riscos de violação de direitos humanos e impactos ambientais no processo produtivo e, desta forma, contribuindo com nossa estratégia de moda responsável.

Inovação e rastreabilidade para uma moda responsável e encantadora



Descrição do projeto

Para alcançar nossos objetivos em relação à rastreabilidade definidos pela Estratégia de Sustentabilidade 2022-2030, estabelecemos um roadmap de avanços:

RASTREABILIDADE DO ALGODÃO

Desenvolvemos um robusto programa de rastreabilidade digital utilizando blockchain, permitindo-nos saber exatamente onde nossos produtos foram produzidos, por onde passaram, quais atributos possuem e, consequentemente, mensurar de forma mais precisa o impacto de nossa produção.

Integrados ao Programa SouABR – Algodão Brasileiro Responsável, conseguimos conectar nossos fornecedores e outras empresas da cadeia de produção, além de envolver instituições e associações, criando um ecossistema de moda cada vez mais colaborativo e responsável. Com isso, também buscamos conscientizar nossos clientes sobre a importância de saber de onde vêm suas roupas.

Nossa iniciativa de rastreabilidade em larga escala da cadeia têxtil no Brasil é pioneira, permitindo rastrear o algodão usado nas peças até sua propriedade de origem. Além disso, a certificação ABR, que apoia nosso programa, avalia 178 itens com critérios socioambientais rigorosos, como a proibição do trabalho infantil, análogo à escravidão ou em condições degradantes, segurança, saúde ocupacional, desempenho ambiental e boas práticas.

ETIQUETAS INTELIGENTES

Entre 2019 e 2021, passamos a usar a tecnologia da etiqueta inteligente desde o início do ciclo de vida de 100% dos nossos produtos para garantir transparência sobre a origem e a trajetória de cada peça, permitindo o acompanhamento de todo o ciclo de produção até o varejo. Nossas etiquetas são pioneiras entre as grandes empresas do setor em todo o mundo e garantimos que todas as peças da Lojas Renner contam com microchips com tecnologia RFID, que usa ondas de rádio para recuperar e armazenar dados a distância, realizando cerca de 4 milhões de leituras por dia. O processo de implantação da solução foi desafiador e estruturante, pois exigiu o envolvimento de diversas das nossas áreas e dos nossos fornecedores. Nenhuma varejista de moda do nosso tamanho conseguiu aplicar esta tecnologia com a mesma inovação, agilidade e escala que nós alcançamos.

A RFID já é usada na transformação digital de empresas para a gestão de estoque, mas demos à tecnologia aplicações inovadoras e únicas no setor de varejo ao potencializar a evolução em diferentes pontos do ciclo de vida do produto, não só para garantir conformidade na cadeia de fornecimento e uma produção responsável, mas também na criação de soluções que melhoram a experiência do cliente (saiba mais em resultados).



Da fazenda à confecção:
Produzido com algodão
certificado ABR - Algodão
Brasileiro Responsável, este
produto passou por muitas
mãos.

CONHEÇA A TRAJETÓRIA DA SUA PEÇA



Escaneie o QR Code e
descubra os seus passos
antes de chegar até
você.

saiba mais
sobre o programa
www.souabr.info

Inovação e rastreabilidade para uma moda responsável e encantadora



Resultados do caso

Nossos avanços em rastreabilidade nos têm permitido capturar resultados, ganhos e avanços significativos em três frentes importantes, apresentadas a seguir:

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

Com 100% dos produtos com etiquetas RFID desde 2021, conseguimos ter em tempo real a visão precisa de nossos estoques nos centros de distribuição e nas mais de 400 lojas no Brasil, Argentina e Uruguai, sabendo quais os produtos, cores, tamanhos e quantidades e onde cada um está.

Essa visão nos permite fazer uma gestão baseada em dados e construir ferramentas de tecnologia e inteligência artificial para aplicar esses dados de maneira relevante para o ganho de eficiência nos processos de criação de coleções, produção, operação de lojas, abastecimento e logística e distribuição, apresentados a seguir:

- Passamos a integrar dos estoques, o que significa que temos uma visão única do estoque e cada produto pode ser destinado ou para loja física ou para e-commerce, de acordo com a demanda, com aumento na acuracidade no controle dos estoques, ou seja, a precisão entre os registros de estoque no sistema e a existência física dos itens, em 67%.
- Avançamos na expansão da gestão de estoque por item (SKU) e não por lote, o que nos permite maior precisão no abastecimento de lojas e expansão do modelo push and pull, em que a decisão sobre os itens a serem enviados por cada loja se baseia em um modelo personalizado, a partir das vendas naquela loja, e não mais no envio de lotes padronizados.
- Iniciamos operação de "shipping from store", em que atendemos aos pedidos do e-commerce também com enviados diretamente do estoque de uma loja próxima ao cliente, evitando a necessidade de transferi-los para um centro de distribuição distante. Isso, combinado com a opção de retirada na loja, reduz significativamente a logística de entrega, diminuindo distâncias percorridas e, conseqüentemente, as emissões de carbono e poluentes veiculares.
- Aumentamos de forma significativa o sortimento e a disponibilidade de produtos, reduzindo a indisponibilidade em 87%.
- Sabendo com precisão quanto de produção está indo para cada empresa fornecedora, podemos ter controles de capacidades vs. ocupação e, assim, promover compras mais responsáveis adequando o volume a cada fornecedor vs. prazos e dando mais previsibilidade aos fornecedores.

Inovação e rastreabilidade para uma moda responsável e encantadora

Resultados do caso



ENCANTAMENTO

O uso de dados e da tecnologia para nos dar informações que embasem a tomada de decisão aumenta nossa assertividade. Com a digitalização do processo de sortimento e abastecimento, criamos modelos preditivos para capturar com agilidade o comportamento de compra de nossos clientes em relação aos produtos lançados. Monitorando seu trajeto nas lojas, também podemos saber mais sobre itens que foram levados ao provador e se foram vendidos ou não, ou itens mais trocados.

Com tudo isso, passamos a ter maior agilidade em adequar os pedidos aos fornecedores para trazer tamanhos, estampas e peças que tiveram melhor aceitação e, assim, oferecer aos clientes coleções mais assertivas.

Também fomos pioneiros ao oferecer conveniência, agilidade e autonomia aos clientes com leitura automática dos produtos por aproximação nos caixas de autoatendimento, que já são responsáveis por mais de 40% dos pagamentos em lojas que os possuem, e nos provadores. Além disso, alcançamos maior velocidade para os processos de leitura de peças, pagamento trocas e devoluções, diminuindo filas e otimizando processos.

Nossos colaboradores de loja também passam menos tempo na retaguarda, com a simplificação e automatização dos controles de estoque, e estão mais disponíveis para encantar os clientes na aérea de venda.

CONFORMIDADE E SUSTENTABILIDADE

A rastreabilidade nos permite mensurar e acompanhar com precisão todo o processo produtivo, identificando matérias-primas, volumes e origens e os fornecedores envolvidos na cadeia. Com isso, é possível pavimentar avanços expressivos para garantir a conformidade e o desenvolvimento da cadeia de fornecimento e de valor e, assim, transformar nosso modelo de negócio para uma operação mais sustentável.

Desde nosso primeiro piloto de uso de blockchain para rastreabilidade, em 2018, avançamos expressivamente. Em 2022, lançamos as primeiras peças em jeans do país 100% rastreadas desde a produção e já alcançamos, em 2023, 20% dos nossos produtos jeans rastreados e 35% do volume nacional e fornecimento total (não só jeans), somando 26,9 milhões de peças rastreadas.

Ao fim do último ano, 21% de nossos fornecedores nacionais de vestuário (que representam 62% do total de fornecedores no mundo todo) já estavam conectados à nossa plataforma de rastreabilidade. Agora, temos a ambição de, até o ano de 2030, alcançar 100% de rastreabilidade dos produtos de algodão e avançar na rastreabilidade das demais matérias-primas têxteis.

Com todos os avanços, alcançamos um volume expressivo de produtos mais sustentáveis e menos impactantes em nosso portfólio de produtos: oito em cada dez roupas da Renner são mais sustentáveis e 97,7% dos produtos de algodão têm matéria-prima certificada (dados de 2023).

IBEVAR

Inovação e rastreabilidade para uma moda responsável e encantadora

Extensões decorrentes do caso



Os avanços da digitalização e rastreabilidade trazem eficácia ao nosso programa de conformidade de fornecedores de revenda e redução de riscos na cadeia. Entre 2018 e 2021, com o apoio de inteligência de dados, conseguimos obter mais informações de maneira automatizada, aumentando a assertividade das auditorias presenciais e promovendo a evolução da gestão e desempenho socioambiental de nossa cadeia. Além disso, reduzimos o custo médio por auditoria e dobramos a eficiência do processo sem afetar nossa gestão de risco.

Contamos com um algoritmo baseado em aprendizado de máquina (machine learning), que se atualiza de acordo com nossas auditorias para se adaptar às pequenas nuances que ocorrem ao longo do ano no comportamento dos fornecedores e subcontratados da cadeia, e com fontes que contribuem para os algoritmos, tornando possível a construção de dashboards de acompanhamentos de metas, riscos entre outros indicadores da operação dos fornecedores.

Todas essas fontes de dados e algoritmos são usadas para definir a matriz de risco dos fornecedores. A partir dos resultados obtidos dessas análises direcionamos as auditorias para concentrar os esforços em regiões, tipos e tamanhos de empresa, processos e volume de operação que possam apresentar uma tendência de risco.

Com esse foco em assertividade e por meio da melhoria do algoritmo e análise dos dados, reduzimos o número de fornecedores em camada de risco, de 2019 até 2023, em 85%, diminuímos em 48% os custos por avaliação e ganhamos 90% em eficácia nas auditorias realizadas.

Os fornecedores que aderem ao programa também são beneficiados: aqueles que já utilizam o novo sistema, ganham uma ferramenta de controle dos próprios processos internos e, com isso, conseguem reduzir os volumes de devolução e reenvio de pedidos por erros na contagem ou na seleção de modelo e/ou tamanho das peças encomendadas.

Além da cadeia, a rastreabilidade nos possibilitar dialogar, engajar e educar cada vez mais nossos consumidores para o consumo consciente, parte do nosso novo ciclo de compromissos públicos.

IBEVAR

Inovação e rastreabilidade para uma moda responsável e encantadora



Conclusões

A digitalização e a rastreabilidade em larga escala no varejo têxtil mostram que é possível conciliar moda, inovação e sustentabilidade para maior encantamento, conformidade e transparência no processo produtivo de ponta a ponta.

Reflexo do nosso pioneirismo e inovação e dos importantes avanços que estamos fazendo, somos a varejista de moda mais bem avaliada nos índices do mercado de capitais: pelo terceiro ano consecutivo, a primeira do setor de varejo de moda no Corporate Sustainability Assessment da S&P para o Dow Jones Sustainability Index (DJSI).

Entendemos que os resultados se estendem também para além das fronteiras do nosso negócio e essas iniciativas ampliam nossos compromissos e responsabilidade para todo o setor, apoiando a transformação da moda no mundo a partir da inovação para criação de modelos mais sustentáveis.

Para conhecer mais:

- 2023 RFID Journal Awards winners;
- Relatório Anual 2023;
- Infor Channel: Lojas Renner conclui projeto de implementação de etiquetas RFID;
- Broadcast: “Etiqueta inteligente” ajuda Renner saber que peça foi para provador e não comprada;
- Exame: Renner utiliza blockchain para rastrear nova coleção de jeans com algodão sustentável.