caderno de indicadores

—

Relatório Anual 2015

natura
bem estar bem

Sumário

—

03 *Highlights*
03 Valor gerado
04 Demais indicadores de desempenho
04 Gestão econômico-financeira
09 Gestão social
09 Pessoas
26 Ética e direitos humanos
31 Consultoras Natura
36 Fornecedores
34 Comunidades locais
34 Consumidores
43 Gestão ambiental
65 Sumário de conteúdo GRI

Valor gerado

	2013	2014	2015
Econômico (R$ milhões)			
Receita líquida consolidada	7.010,3	7.408,4	7.899,0
Ebitda consolidado	1.609,0	1.554,5	1.495,9
Lucro líquido consolidado	842,6	732,8	513,5
Geração de caixa livre	295,1	208,6	818,1
Volume médio diário negociado de ações[1]	61,1	47,9	30,2
Percentual das OIs na receita (%)	16,1	19,2	27
Distribuição de riqueza (R$ milhões)			
Acionistas[2]	854	702	352
Consultoras	4.107	4.152	4.166
Colaboradores	917	1.010	1.245
Fornecedores	5.425	5.989	6.374
Governo	1.804	1.721	2.149
Ambiental			
Emissão relativa de gases GEE (kg CO_2e/kg produto faturado)[3 4]	2,93	3,00	3,17
Emissões de GEE na cadeia de valor (milhares t)[4]	328.452	332.326	321.267
Consumo de água (l/unidade produzida)	0,40	0,45	0,49
% material reciclado pós-consumo	1,4	1,2	2,9
% embalagens ecoeficientes[5]	22	29	26
Qualidade das relações (%)			
Pesquisa de clima – favorabilidade colaboradores (Brasil e OIs)[6]	78	75	78
Lealdade fornecedores Brasil[7]	30	24	18
Lealdade CNs Brasil[7]	23	28	30
Lealdade CNOs Brasil[7]	38	30	29,5
Lealdade consumidores Brasil[7]	52	64	58
Lealdade CNs OIs	38	39	37
Lealdade CNOs OIs	47	44	52
Demais indicadores			
Avaliação global de pesquisa de imagem de marca no Brasil (%)[8]	78	74	73
Arrecadação Crer para Ver (R$ milhões)	21,9	25,5	30
Negócios acumulados na região amazônica (R$ milhões)	**385**	**582**	**752**
Famílias beneficiadas nas Comunidades Fornecedoras[9]	**3.117**	**3.121**	**2.251**

Legenda: OIs: Operações Internacionais; CNs: Consultoras Natura; CNOs: Consultoras Natura Orientadoras. **1**. Fonte: Bloomberg. **2**.Os valores equivalem a dividendos e juros sobre o capital próprio efetivamente pagos aos acionistas, ou seja, consideram o regime de caixa. **3**. CO_2 (ou CO_2 equivalente): medida utilizada para expressar as emissões dos gases de efeito estufa, baseada no potencial de aquecimento global de cada um. **4**. Inclui escopos 1, 2 e 3 do GHG Protocol. **5**. Embalagens com redução de, no mínimo, 50% em relação à embalagem regular/similar ou que apresentam 50% de sua composição com materiais pós-consumo e/ou material renovável não celulósico, desde que não apresentem aumento de massa. **6**. Pesquisa de clima – Hay Group. **7**. Pesquisa de lealdade – Instituto Ipsos. **8**. Pesquisa Brand Essence – Instituto Ipsos. **9**. Redução influenciada pelo encerramento do relacionamento com duas comunidades e da classificação de uma terceira como "sem atividade" (sem compra de insumo).

natura
bem estar bem

Demais indicadores

GESTÃO FINANCEIRA

Distribuição de Riqueza (GRI G4-EC1)

Distribuição de riqueza (R$ milhões)	2013	2014	2015
Acionistas	854	702	352
Consultoras	4.107	4.152	4.166
Colaboradores	917	1.010	1.245
Fornecedores	5.425	5.989	6.374
Governo	1.804	1.721	2.149

Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas (GRI G4-EC2)

Na Natura, não fazemos uma análise específica dos efeitos associados a mudanças climáticas no processo de gestão de riscos. No entanto, projetos de mitigação importantes voltados aos impactos que o negócio pode gerar estão hoje estruturados de forma transversal e se tornaram subprocessos formais na Companhia. Como exemplos, há o Programa Carbono Neutro e as práticas de uso sustentável da sociobiodiversidade e do conhecimento tradicional associado. Ações de compensação de emissões de CO_2 (Programa Carbono Neutro) são voluntárias da Natura, não obrigatórias e não retratam a implicação financeira dos riscos das mudanças climáticas.

A partir de 2016, começaremos a implementar uma avaliação complementar relacionada às implicações financeiras, riscos e oportunidades resultantes de mudanças climáticas.

natura
bem estar bem

Ajuda financeira significativa recebida do governo (GRI G4-EC4)

Recursos governamentais[1] (R$ milhões)	2013	2014	2015
Incentivos Fiscais de Apoios e Patrocínios[2]	9	8	3
Lei do Bem (dedução nas bases do IR e CS de até o dobro dos gastos com Pesquisa e Inovação Tecnológica)[3]	20	30	14
Outros[4]	2	2	1
Total	**32**	**40**	**18**

1 O governo não participa da estrutura acionária da Companhia. **2** Incentivos fiscais de IRPJ relacionados às leis Rouanet e do Esporte, ao Fundo dos Direitos da Criança e do Adolescente, programa de alimentação do trabalhador e incentivo fiscal ICMS referente aos projetos do Natura Musical. A variação é justificada pela redução do Lucro Tributável, base para os incentivos. **3** O benefício fiscal referente à Lei do Bem de 2013 foi alterado pela revisão/auditoria nos projetos. A variação é justificada pelos prejuízos fiscais apresentados no primeiro e no terceiro trimestres, impedindo a utilização dos benefícios nesses períodos. **4** Incentivo referente à prorrogação em dois meses da licença-maternidade, instituída pelo Decreto 7.052/2009. A despesa não é dedutível na apuração do lucro real e da base de cálculo da CSLL (Contribuição Social sobre o Lucro Líquido), porém é deduzida integralmente no IRPJ.

Impacto de investimentos em infraestrutura oferecidos para benefício público. Descrição de impactos econômicos indiretos significativos (GRI G4-EC7, G4-EC8)

Impactos significativos para CNs e CNOs

Renda média anual gerada (R$)	2013	2014	2015
Consultoras Natura (CNs)[1]	4.138	4.290[2]	4.161
Consultoras Natura Orientadoras (CNOs)[3]	14.412	14.306	17.614

1 Considera-se o lucro de 30% da CN sobre o preço dos produtos apresentados na revista. A partir dos aprendizados de uma pesquisa de renda das CNs realizada em 2014, também aperfeiçoamos a metodologia para cálculo deste indicador. **2** Se considerada a metodologia anterior, o total seria de R$ 4.147. **3** As CNOs são comissionadas segundo o seu desempenho (número de CNs que realizam pedidos e volume de negócios).

Impactos significativos nas comunidades fornecedoras

Os impactos positivos decorrentes do relacionamento entre a Natura e as comunidades fornecedoras são a geração de renda pela compra de insumos, o investimento no desenvolvimento de cadeias produtivas de maior valor agregado, o estímulo ao aumento das capacidades técnicas e das competências desses parceiros por meio das capacitações oferecidas, bem como a troca de conhecimento com outros produtores e a formação de parcerias com outras empresas. Tudo isso com o objetivo de contribuir para o estabelecimento de um modelo comercial sustentável e voltado para a conservação da sociobiodiversidade. Não foram identificados impactos negativos até o momento nas comunidades fornecedoras com as quais a Natura trabalha.

Os investimentos diretos são feitos em valores pagos a fornecimento, repartição de benefícios e uso de imagem, que são recursos pagos diretamente à comunidade. Já as categorias de apoios e infraestruturas para o desenvolvimento das cadeias produtivas, capacitações, estudos e serviços técnicos são recursos repassados na forma de projetos de apoio para as cooperativas, materiais, equipamentos e cursos voltados a melhorias nas cadeias produtivas ou para disponibilização de apoio técnico.

Os principais impactos indiretos da relação com a Natura são o desenvolvimento de cadeias produtivas e o aprimoramento de competências dos agentes envolvidos nas cadeias por meio de capacitações em programas de saúde e segurança, boas práticas de manejo e gestão administrativa e organizacional. Além disso, há potencial para criar novas oportunidades e parcerias comerciais, para a formação de uma rede de comunidades e troca de conhecimentos, conservação da biodiversidade e o estabelecimento de um modelo comercial voltado à biodiversidade que pode influenciar stakeholders voltados ao tema.

Investimentos nas comunidades fornecedoras (GRI G4-EC7)

Recursos destinados (R$ milhares)	2013	2014	2015
Fornecimento[1]	3.435	3.040	2.837
Repartição dos benefícios por acesso ao patrimônio genético ou conhecimento tradicional associado[2]	4.350	3.982	2.411
Apoios e infraestrutura[3]	1.459	300	443
Uso de imagem[4]	-	21	14
Capacitação[5]	350	946	245
Serviços técnicos[6]	-	184	139
Estudos[7]	1.590	414	490
Total	**11.184**	**8.887**	**6.579**

1 Fornecimento: recursos diretos provenientes de fornecimento e compra de matéria-prima em comunidades para pesquisa. Este indicador é medido a partir da Nota Fiscal de saída de mercadoria das comunidades. **2** Repartição de benefícios: recursos diretos provenientes de repartição de benefícios pelo acesso ao patrimônio genético e conhecimento tradicional associado em comunidades, alocados por obrigações contratuais da Natura. **3** Apoios e infraestrutura: inclui apoios a projetos de desenvolvimento local e infraestrutura, especialmente aqueles direcionados à eficiência e à agregação de valor nas cadeias produtivas. **4** Uso de imagem: consiste nos valores pagos pela Natura pelo uso de imagem dos membros das comunidades em materiais de divulgação institucional ou de marketing da Natura. **5** Capacitação: inclui gestão e desenvolvimento organizacional, intercâmbios técnicos, capacitações em boas práticas produtivas e de manejo, programa de saúde e segurança no trabalho. **6** Serviços técnicos: todo serviço técnico prestado por consultores externos ou contratados pela Natura junto às cooperativas/comunidades. **7** Estudos: inclui elaboração de diagnóstico, planos de gestão, planos de manejo, mapeamentos, levantamentos de informação, pesquisas de campo e pesquisa de lealdade/satisfação.

Comunidades fornecedoras (GRI G4-EC8)[1]

	2013	2014	2015
Comunidades com as quais a Natura se relaciona	32	33	30
Famílias beneficiadas[2]	3.117	3.121	2.251
Recursos diretos por família[2] (R$ milhares)	3,0	2,3	6,6
Fornecimento por família (R$ milhares)	1,1	1,1	3,3

1 Houve o encerramento do relacionamento com duas comunidades indígenas nas quais já não havia mais atuação e inserida a classificação de S/A (sem atividade) para outra comunidade, da qual não está ocorrendo a compra de insumos no momento. **2** Também houve mudança na metodologia de apuração do número de famílias. Anteriormente era monitorado o número de associados e fornecedores parceiros. A partir de 2015, com o sistema de rastreabilidade em funcionamento, todas as famílias foram cadastradas e georreferenciadas, proporcionando maior controle nesse número.

natura
bem estar bem

Investimentos em infraestrutura e serviços para benefício público – Linha Crer para Ver
(GRI G4-EC7, G4-EC8)

Linha Crer para Ver no Brasil	2013	2014	2015
Arrecadação da linha Crer para Ver (R$ milhões)[1]	17,1	18,8	19,5
Penetração Crer para Ver (% ciclo)[2]	15,1	20,2	22,9
Valor dos projetos desenvolvidos e apoiados pelo Crer para Ver (R$ milhares)	16.566	15.976	23.898[3]

1 Refere-se ao lucro antes do desconto do imposto de renda (IR) destinado ao Fundo da linha Crer para Ver. **2** Percentagem de CNs envolvidas com o Crer para Ver (por meio da divulgação, compra e venda de produtos da linha), dentre as CNs ativas totais Natura. * Saiba mais sobre aplicação dos recursos do Crer para Ver, assim como o detalhamento de pessoas beneficiadas no relatório do Instituto Natura, disponível em www.institutonatura.org.br

Arrecadação da linha Crer para Ver nas OIs[1]	2013	2014	2015
Arrecadação da linha Crer para Ver (R$ milhares)[2]	4.762	6.692	10.523
Penetração Crer para Ver (% ciclo)[2]	17,6	18,7%	17,0%
Valor total dos projetos desenvolvidos e apoiados pelo Crer para Ver (R$ milhares)	4.696	4.350	8.112

1 Refere-se ao lucro antes do desconto do imposto de renda (IR), destinado ao Fundo da linha Crer para Ver. **2** Percentagem de CNs envolvidas com o Crer para Ver (por meio da compra de produtos da linha), dentre as CNs ativas.

Investimentos em infraestrutura e serviços para benefício público – Comunidades do entorno
(GRI G4-EC7)

De acordo com a Visão de Sustentabilidade da Natura, a atuação nas comunidades de entorno está centrada na contribuição para a promoção do desenvolvimento local por meio do fortalecimento de lideranças e de instituições da sociedade civil e do poder público; no desenvolvimento de ações coletivas; no apoio ao desenvolvimento e à implementação de políticas públicas. Consideramos comunidades do entorno toda a cidade de Cajamar (SP), onde está localizado o nosso espaço Cajamar; o distrito Jaguará que faz parte da subprefeitura da Lapa em São Paulo, onde está localizado o nosso espaço Nasp; e os municípios de Benevides, Marituba, Santa Bárbara e Santa Izabel, além do distrito de Mosqueiro, todos no estado do Pará, onde está localizado o nosso espaço Ecoparque.

Comunidades do entorno – Brasil (R$ mil)	2013	2014	2015
Investimentos nas comunidades de entorno das unidades da Natura - Recursos Natura (R$ mil)[1]	326	375	478
Investimentos nas comunidades de entorno das unidades da Natura - Recursos Crer para Ver (R$ mil)[2]	0,00	590[3]	455

1 Todos os investimentos são destinados a organizações não governamentais, que contribuem para a implementação e a operacionalização dos projetos em cada localidade. **2** Os projetos RAE Benevides e RAE Cajamar passaram a fazer parte do portfólio do Instituto Natura em 2014. **3** Número foi corrigido devido a ajuste realizado após consolidação e auditoria das informações.

natura
bem estar bem

PRÁTICAS DE COMPRAS

Políticas, práticas e proporção de gastos com fornecedores locais (GRI G4-EC9)

Compras de fornecedores das comunidades de entorno das unidades fabris[1]	2013	2014	2015
Cajamar (R$ milhões)[2]	83	148	144
Itapecerica da Serra[3]	1,2	0,6	-
Benevides[4]	112	132	178
Total	**197**	**281**	**322**
Percentual de gastos com fornecedores do entorno em relação ao total de gastos com fornecedores (%)	**4,9**	**7,0**	**6,9**

1 Fornecedores locais são considerados fornecedores dos municípios de Cajamar e do estado do Pará, fornecendo para qualquer unidade Natura. **2** Para Cajamar foi considerado o total de compras com fornecedores localizados no município. **3** A unidade de Itapecerica da Serra foi desativada em maio de 2014. **4** Em Benevides, considerou-se o total de compras com fornecedores do estado do Pará, fornecendo para qualquer unidade Natura.

natura
bem estar bem

Gestão social

PESSOAS

Número de colaboradores Natura por região/país (GRI G4-10)

	2013	2014			2015		
	Total	Total	Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino
Brasil	5.339	5.232	3.091	2.141	5.151	2.988	2.163
Argentina	465	508	431	77	550	465	85
Chile	197	182	145	37	185	141	44
México	126	121	75	46	117	70	47
Peru	245	235	213	22	230	202	28
Colômbia	232	267	227	40	322	272	50
França[1]	51	46	34	12	36	28	8
Total	**6.655**	**6.591**	**4.216**	**2.375**	**6.591**	**4.166**	**2.425**
Outros contratos de trabalho	**Total**	**Total**	**Feminino**	**Masculino**	**Total**	**Feminino**	**Masculino**
Aprendizes[2 3]	138	117	70	47	157	108	49
Estagiários[3]	202	172	124	48	115	84	31
Temporários[4]	980	873	325	548	1.143	118	1.025
Terceiros residentes[5]	2937	1.836	771	1.065	2.165	721	1.444
Total – Outros contratos de trabalho	**4.257**	**2.998**	**1.290**	**1.708**	**3.580**	**1.031**	**2.549**

1 França passou por reestruturação e a loja física foi fechada, por isso houve diminuição do *headcount*. **2** Os jovens aprendizes são contratados por uma empresa terceira, responsável pela gestão das atividades desempenhadas por esses jovens. **3** Variação em aprendizes e estagiários se dá por conta do período de término e início dos ciclos. **4** São considerados temporários os contratados por tempo determinado em regime CLT, por agência de emprego e com subordinação. O número contempla os temporários de Cajamar, Nasp, Alphaville, Centro de Serviços Compartilhados (CSC) e Instituto Natura no Brasil, além dos temporários das Operações Internacionais. **5** Consideram-se terceiros residentes os fornecedores que prestam serviços à Natura e que ficam instalados ou acessam os espaços por um período superior a seis meses, que podem ser tanto: com posto fixo ou sem posto fixo de trabalho. Este número contempla os terceiros residentes dos espaços Natura Brasil.

Colaboradores por nível funcional[1]	2013	2014			2015		
	Total	Total	Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino
Operacional	2.371	2.218	918	1.300	2.246	897	1.349
Administrativo	3.503	3.606	2.877	729	3.625	2.874	751
Gerência	721	711	405	306	666	381	285
Diretoria	60	56	16	40	54	14	40
Total	**6.655**	**6.591**	**4.216**	**2.375**	**6.591**	**4.166**	**2.425**

1 Colaboradores Natura Brasil e Operações Internacionais.

natura
bem estar bem

Colaboradores por nível funcional Brasil			2015
	Total	Feminino	Masculino
Operacional	2.165	840	1.325
Administrativo	2.437	1.852	585
Gerência	507	282	225
Diretoria	42	14	28
Total	**5.151**	**2.988**	**2.163**

Colaboradores por nível funcional – OIs			2015
	Total	Feminino	Masculino
Operacional	81	57	24
Administrativo	1.188	1.022	166
Gerência	159	99	60
Diretoria	12	-	12
Total	**1.440**	**1.178**	**262**

Número de colaboradores por tipo de contrato e emprego			2014			2015
	Total	Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino
Tempo determinado	119	99	20	100	83	17
Tempo indeterminado	6.472	4.117	2.355	6.491	4.083	2.408
Total	**6.591**	**4.216**	**2.375**	**6.591**	**4.166**	**2.425**
Jornada integral	6.591	4.216	2.375	6.591	4.166	2.425
Meio período	0	0	0	0	0	0
Total	**6.591**	**4.216**	**2.375**	**6.591**	**4.166**	**2.425**

natura
bem estar bem

Número total e taxas de novas contratações e rotatividade de empregados (GRI G4-LA1)

Número e taxa de novas contratações por faixa etária						2013
Faixa etária	Número – por gênero (un.)		Taxa - por gênero (%)		Número total (un.)	Taxa total (%)
	Homem	Mulher	Homem	Mulher		
Abaixo de 30 anos	217	254	3,3%	3,8%	471	7,1%
Entre 30 e 50 anos	245	370	3,7%	5,6%	615	9,2%
Acima de 50 anos	6	9	0,1%	0,1%	15	0,2%
Total por gênero	**468**	**633**	**7,0%**	**9,5%**	**1.101**	**16,5%**

Número e taxa de novas contratações por faixa etária						2014
Faixa etária	Número – por gênero (un.)		Taxa - por gênero (%)		Número total (un.)	Taxa total (%)
	Homem	Mulher	Homem	Mulher		
Abaixo de 30 anos	214	267	3,2%	4,1%	481	7,3%
Entre 30 e 50 anos	182	362	2,8%	5,5%	544	8,3%
Acima de 50 anos	2	7	0,0%	0,1%	9	0,1%
Total por gênero	**398**	**636**	**6,0%**	**9,6%**	**1.034**	**15,7%**

Número e taxa de novas contratações por faixa etária						2015
Faixa etária	Número – por gênero (un.)		Taxa - por gênero (%)		Número total (un.)	Taxa total (%)
	Homem	Mulher	Homem	Mulher		
Abaixo de 30 anos	201	229	3,0%	3,5%	430	6,5%
Entre 30 e 50 anos	189	289	2,9%	4,4%	478	7,3%
Acima de 50 anos	3	6	0,0%	0,1%	9	0,1%
Total por gênero	**393**	**524**	**6,0%**	**8,0%**	**917**	**13,9%**

Número e taxa de novas contratações por gênero[1]	2014		2015	
Gênero	Total (un.)	Taxa (%)	Total (un.)	Taxa (%)
Feminino	636	9,6	524	8,0
Masculino	398	6,0	393	6,0
Total	**1.034**	**15,7**	**917**	**13,9**

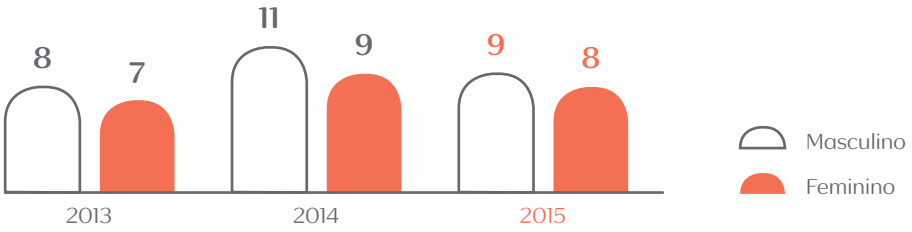
natura
bem estar bem

Número e taxa de contratação de colaboradores por região	2013		2014		2015	
Unidades	**Total (un.)**	**Taxa (%)**	**Total (un.)**	**Taxa (%)**	**Total (un.)**	**Taxa (%)**
Brasil	747	11.2%	719	10,9%	602	9,1%
Argentina	132	2.0%	121	1,8%	109	1,7%
Chile	36	0.5%	23	0,3%	28	0,4%
México	34	0.5%	19	0,3%	32	0,5%
Peru	53	0.8%	41	0,6%	34	0,5%
França	17	0.3%	5	0,1%	6	0,1%
Colômbia	82	1.2%	106	1,6%	106	1,6%
Total	**1.101**	**16.5%**	**1.034**	**15,7%**	**917**	**13,9%**

Total de desligamentos	2013		2014		2015	
	Total (un.)	**Taxa (%)**	**Total (un.)**	**Taxa (%)**	**Total (un.)**	**Taxa (%)**
Brasil	791	11.9%	755	11,5%	719	10,9%
Argentina	64	1.0%	88	1,3%	74	1,1%
Chile	96	1.4%	39	0,6%	27	0,4%
México	26	0.4%	26	0,4%	36	0,5%
Peru	80	1.2%	64	1,0%	39	0,6%
França	19	0.3%	11	0,2%	16	0,2%
Colômbia	52	0.8%	65	1,0%	53	0,8%
Total	**1.128**	**16.9%**	**1.048**	**16%**	**964**	**13,9%**

Número de desligamentos por faixa etária[1]	2013		2014		2015	
	Homem (un.)	**Mulher (un.)**	**Homem (un.)**	**Mulher (un.)**	**Homem (un.)**	**Mulher (un.)**
Abaixo de 25 anos	82	57	30	40	28	18
Entre 25 e 35 anos	236	336	100	146	71	143
Entre 35 e 50 anos	126	237	235	421	245	401
Acima de 50	10	44	13	63	15	43
Total por gênero	454	674	378	670	359	605
Total		**1.128**		**1.048**		**964**

Rotatividade Brasil por gênero[1] (%)



1 Conceito de *turnover*: quantidade de desligamentos por iniciativa da empresa (com ou sem justa causa) ou do colaborador, com reposição da vaga. Forma de cálculo: desligamentos com solicitação de reposição/*headcount* efetivo da empresa.

natura
bem estar bem

Rotatividade Brasil por faixa etária (%)[1]	2013	2014	2015
Abaixo de 18 anos	0,0	0,0	0,0
Entre 18 e 25 anos	8,7	11,5	12,1
Entre 26 e 30 anos	8,5	8,7	8,8
Entre 31 e 40 anos	6,9	9,8	8,5
Entre 41 e 50 anos	5,8	9,1	9,0
Acima de 50 anos	5,8	8,7	7,4

1 Conceito de *turnover*: quantidade de desligamentos por iniciativa da empresa (com ou sem justa causa) ou do colaborador, com reposição da vaga. Forma de cálculo: desligamentos com solicitação de reposição/*headcount* efetivo da empresa.

Taxa de rotatividade por país (%)[1 2 3 4]	2013	2014	2015
Brasil	7,55	9,79	8,83
Argentina	8,26	8,30	11,69
Chile	7,02	8,80	10,78
México	11,10	18,67	20,94
Peru	7,88	7,27	10,31
França	18,62	6,47	5,16
Colômbia	16,93	16,28	13,12
Total	**8,13**	**10,25**	**9,57**

1 Conceito de *turnover*: quantidade de desligamentos por iniciativa da empresa (com ou sem justa causa) ou do colaborador, com reposição da vaga. Forma de cálculo: desligamentos com solicitação de reposição/*headcount* efetivo da empresa. **2** Não são considerados os colaboradores do Instituto Natura. **3** Para o número de desligamentos e taxa das OIs, são considerados os estagiários. No Brasil, não são considerados os estagiários e colaboradores do Instituto Natura. **4** Houve uma alteração no *headcount* considerado para o cálculo de rotatividade no ano de 2015 que foi aplicada em 2013 e 2014 para manter a comparabilidade.

Contratação local
(GRI G4-EC6)

Presença de membros de alta gerência provenientes da comunidade local - Brasil (%)[1]	2013	2014	2015
Total de membros da alta gerência	159	185	169
Cajamar[2]	8,2%	3,1%	1,5%
Benevides[3]	100,0%	0,0%	0%
Nasp[4]	8,2%	9,2%	0%
Lapa[5]	N/A	N/A	22,1%

1 Membros da alta gerência são os cargos a partir de Gerente Sênior (Gestor de Negócio, Gestor de Processo e Gestor Global) para as unidades operacionais brasileiras. **2** Inclui os municípios Cajamar, Campo Limpo, Santana de Parnaíba e Várzea Paulista. **3** Inclui os municípios Benevides, Barcarena, Belém, Ananindeua e Marituba. **4** Inclui os bairros de São Paulo: Barra Funda, Jaguará, Jaguaré, Lapa, Perdizes e Vila Leopoldina. **5** No site da Lapa está alocada, temporariamente, parte dos colaboradores. Essa alocação é provisória enquanto ocorre a construção do novo site do Nasp, que receberá esses colaboradores. Seu entorno inclui os bairros Lapa, Vila Leopoldina e Barra Funda.

natura
bem estar bem

Presença de membros de alta gerência provenientes da comunidade local – OIs (%)[1 2]	2013	2014	2015
Argentina	48	59	59
Chile	0	0	0
Colômbia	40	50	20
França	100	100	100
México	56	44	50
Peru	40	40	66
Total	**45**	**50**	**40**

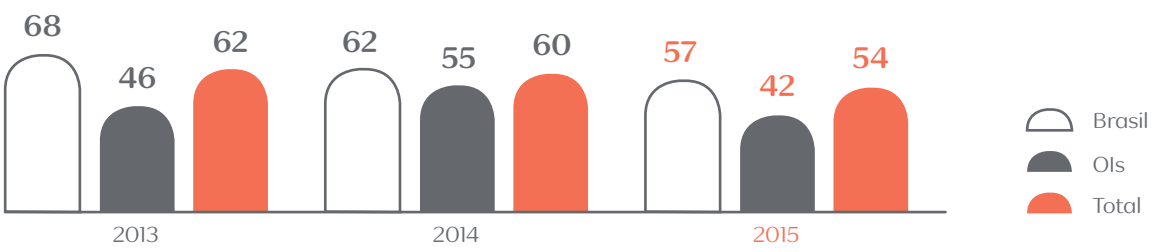
1 Membros da alta gerência são os cargos a partir de Gerente Sênior. **2** Grande parte das funções de alta gerência é exercida por profissionais nativos do país no qual a Natura tem operação, de forma que o negócio opere de acordo com as características do mercado. Durante este último ano, foram abertas vagas de postos da alta gerência que foram preenchidas com colaboradores do Brasil que já tinham o conhecimento necessário para atender a essa demanda.

Colaboradores das comunidades do entorno (%)	2013	2014	2015
Cajamar[1]	22	22	17
Benevides[2]	85	82	96
São Paulo – Nasp[3]	3	4	1
São Paulo – Lapa[4 5]	N/A	N/A	7

1 Inclui os municípios de Cajamar, Campo Limpo, Santana de Parnaíba e Várzea Paulista. **2** Inclui os municípios de Benevides, Barcarena, Beleem, Ananindeua e Marituba. **3** Inclui os bairros da cidade de São Paulo: Barra Funda, Jaguará, Jaguaré, Lapa, Perdizes e Vila Leopoldina. **4** Inclui os bairros da cidade de São Paulo: Lapa, Vila Leopoldina e Barra Funda. **5** Em 2015, houve uma redistribuição dos colaboradores dos sites de Cajamar e Nasp para um novo espaço, site da Lapa, o que justifica as alterações nos percentuais.

Aproveitamento interno de colaboradores[1]

Vagas oferecidas/ocupadas por colaboradores (%)[1]



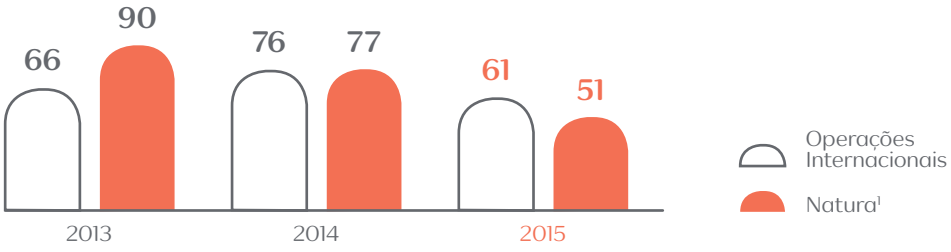
1 Em 2015, seguindo o novo racional sobre o aproveitamento interno e os desafios da empresa em expandir seus negócios, evidenciou-se a necessidade de internalizarmos recursos terceirizados e mesmo a aquisição de competências de profissionais do mercado. A maior redução de aproveitamento interno ocorreu em níveis abaixo do gerencial e em áreas técnicas.

Treinamento e educação

Média de horas de treinamento (h/colaborador) - Brasil (GRI G4-LA9)[1 2 3]	2013			2014			2015		
	Total	Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino	Total	Feminino	Masculino
Operacional	128	111	141	109	101	115	73	68	76
Administrativo	73	63	107	61	54	82	33	26	55
Gerência	65	65	66	31	34	27	24	26	21
Diretoria	31	36	28	15	21	12	12	19	9
Média de horas	**96**	**78**	**123**	**78**	**66**	**95**	**49**	**38**	**64**
Jovem aprendiz[4]	-	-	-	-	-	-	34	34	34
Estagiário[4]	-	-	-	-	-	-	74	74	74

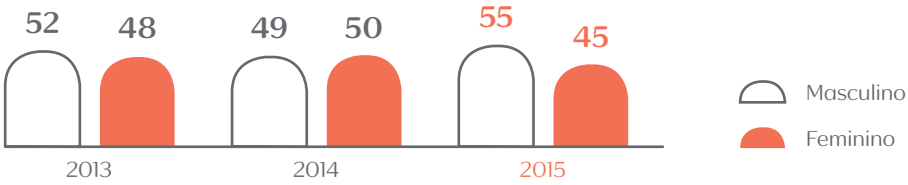
1 Não inclui colaboradores afastados por licença não remunerada sem encargos. Parâmetros de composição da média de horas: Administrativo - todos os colaboradores do subgrupo (GS8 a GS 15) e colaboradores dos subgrupos Operacional Indireto, Instituto Natura, trainees e força de vendas (GR e GV). Operacional - todos os colaboradores do subgrupo Operacional. Gerencial - todos os colaboradores do subgrupo Gts. Administrativo GS16 ao GS21, incluindo o GSA e o GSB dos Gts Científicos. Diretoria - todos os colaboradores do subgrupo Diretores GS22 ao GS30, incluindo os GSC do dir. científicos. Não considera o presidente do Conselho de Administração e o diretor-presidente. **2** A Natura não disponibiliza orçamento e estratégia de educação para o público de terceiros. **3** As horas de treinamento referem-se aos treinamentos aplicados em 2015 e também podem conter treinamentos realizados em anos anteriores e que foram inseridos no sistema em 2015. **4** A Natura investe em Programas de Desenvolvimento para Estagiários e Jovens Aprendizes, com aplicação de treinamentos comportamentais e técnicos com o objetivo de desenvolver e preparar o jovem para desempenhar suas atividades, porém por uma revisão de conceito, estas horas não serão consideradas na média geral.

Média de horas de treinamento, por colaborador (h)[1]



1 Média consolidada de todas as operações da Natura no Brasil e nas Operações Internacionais.

Horas de treinamento por gênero – Brasil (GRI G4-LA9) (%)[1]



1 Não há uma estratégia de treinamento específica por gênero.

natura
bem estar bem

Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua Programa Natura Educação – Brasil (GRI G4-LA10)[1 2]	2013	2014	2015
Bolsas concedidas (un.)	368	322	214
Bolsas de estudo concedidas/inscrições (%)	42	58	65
Valor investido no programa Natura Educação (em R$ milhares)	1,094	1,178	955

1 São considerados atendidos todos os colaboradores inscritos e contemplados durante o ano. **2** Tivemos um período de abertura para novas bolsas (2° semestre/2015) e aplicamos uma mudança de conceito, com o objetivo de utilizarmos o resultado da avaliação de desempenho como um pré-requisito importante para a concessão das bolsas. Embora o número de inscritos no programa tenha sido menor, a percentagem da quantidade de bolsas concedidas, em relação aos anos anteriores, foi maior, chegando a 65% (em 2014 o índice foi de 58%).

Cursos realizados por colaboradores ou familiares subsidiados total ou parcialmente pela Natura – Brasil (GRI G4-LA10)[1 2]	2013	2014	2015
Técnicos/profissionalizantes	37	33	21
Idiomas	3	1	0
Pré-vestibular	1	0	0
Universitários	234	175	105
MBA e pós-graduação	93	113	88
Total	**368**	**322**	**214**

1 São considerados atendidos todos os colaboradores inscritos e contemplados durante o ano. **2** Tivemos um período de abertura para novas bolsas (2° semestre/2015) e aplicamos uma mudança de conceito, com o objetivo de utilizarmos o resultado da avaliação de desempenho como um pré-requisito importante para a concessão das bolsas. Embora o número de inscritos no programa tenha sido menor, a percentagem da quantidade de bolsas concedidas, em relação aos anos anteriores, foi maior, chegando a 65% (em 2014 o índice foi de 58%).

Investimento em educação e treinamento de colaboradores (R$ mil)[1 2]	2013	2014	2015[3]
Brasil[3]	16.074	15.894	12.578
Argentina	624	979	1.842
Chile	263	294	292
México	257	472	443
Peru	252	96	86
Colômbia	352	353	194
França	255	119	87
Total[3]	**18.077**	**18.208**	**15.522**

1 Em 2015, não houve nenhuma ação específica, apenas a manutenção dos benefícios de quem já havia passado pelo programa quando estava em andamento. O programa está sendo revisado para ser implementado com mudanças em 2016. **2** Neste ano, realizamos as análises dos resultados do Assessment Funcional aplicado no final de 2014, com a validação dos gestores, o que direcionou as ações de Treinamentos Funcionais, diminuindo a quantidade de treinamentos, porém deixando-os muito mais focados nas oportunidades de desenvolvimento dos colaboradores e na estratégia de negócio das áreas. **3** A queda no valor investido em 2015 é reflexo da revisão da estratégia dos programas de desenvolvimento e treinamento, que têm como principal objetivo desenvolver competências de negócio, além das comportamentais, direcionando assim as ações.

natura
bem estar bem

Percentual de empregados que recebem análises de desempenho (GRI G4-LA11)

		2013		2014		2015	
	Categoria Funcional	Homem	Mulher	Homem	Mulher	Homem	Mulher
% de colaboradores que receberam análise de desempenho e desenvolvimento de carreira[1 2 3]	Operacional	97%	95%	92%	85%	80%	75%
	Administrativo	88%	88%	88%	90%	67%	79%
	Gerência	87%	92%	98%	95%	88%	90%
	Diretoria	95%	53%	93%	88%	83%	93%

1 O percentual foi calculado com base no total de colaboradores. **2** Os colaboradores que não realizaram a avaliação não eram, na maioria dos casos, elegíveis, em decorrência da data de admissão ou de afastamento. **3** A partir de 2015, foi implementada uma evolução no modelo de avaliação do público gerencial e administrativo e este processo passou a chamar-se Programa de Desempenho e Reconhecimento (PDR). Para os públicos Força de Vendas e Operacional, o processo continua a chamar-se Programa de Gerenciamento de Desempenho (PGD).

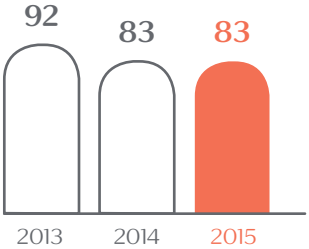
Pesquisa de clima (GRI G4-PR5)

Favorabilidade (%)[1 2 3]	2013	2014	2015
Brasil	77	73	75
Argentina	86	88	86
Peru	77	80	87
Chile	78	82	83
México	80	78	78
França	88	81	77
Colômbia	83	88	89
Natura	**78**	**75**	**78**

1 Hay Group. **2** A favorabilidade equivale à percentagem de colaboradores que classificaram como 4 e 5 os itens pesquisados, em uma escala de 1 a 5 pontos. **3** Os dados não consideram a Diretoria de Negócios Internacionais, escritório em Buenos Aires que coordena a atuação de todas as Operações Internacionais.

Satisfação com a Ouvidoria[1] (GRI G4-PR5)

Público interno Brasil (%)



1 São consideradas as notas 4 e 5 para satisfação com o canal. O percentual de respostas foi de 53% das pesquisas enviadas, o que corresponde a 31% do total de manifestações elegíveis à aplicação da pesquisa de satisfação.

natura
bem estar bem

REMUNERAÇÃO

Proporção entre o salário mais baixo da organização e o salário mínimo local, por gênero (GRI G4-EC5) (%)[1 2]

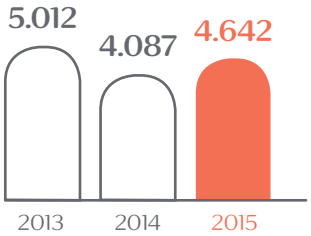
País	2013			2014			2015		
	Total	Masculino	Feminino	Total	Masculino	Feminino	Total	Masculino	Feminino
Brasil[2]	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,5	1,4	1,4	1,4
Argentina[3]	1,3	3,0	1,3	1,5	3,1	1,5	1,6	3,1	1,6
Chile[3]	1,2	1,8	1,2	1,9	2,4	1,9	1,9	2,4	1,9
Peru[3]	1,3	3,7	1,3	3,1	3,9	3,1	3,3	4,8	3,3
México[3]	5,4	6,0	5,4	5,7	6,5	5,7	5,9	7,4	5,9
Colômbia[3]	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
França[3]	1,1	1,9	1,1	1,2	1,8	1,2	1,1	1,8	1,1

1 O salário praticado nas unidades operacionais é definido por meio de pesquisas salariais de acordo com o mercado local. Não há diferenças de salário por gênero. **2** Nossos patamares salariais respeitam a remuneração mínima praticada pelos respectivos mercados locais. **3** Pequenas diferenças apresentadas estão ligadas ao fato de não terem os dois gêneros na mesma posição que possui o menor salario naquele país, exceto Colômbia, onde o salário do nível operacional está alinhado ao salário mínimo, e França, onde o salário mínimo do país cresceu mais do que o menor salário da Natura.

Contribuições da Natura para o plano de previdência dos colaboradores – Brasil (GRI G4-EC3)

Plano de previdência[1 2]

(R$ milhões)



1 O "Poupança Incentivada Natura" é um plano de contribuição definida administrado por uma Entidade Aberta de Previdência Complementar. A garantia de cobertura não é obrigatória para a empresa e a participação do colaborador é voluntária. Hoje, participam 46% dos colaboradores. **2** O percentual de contribuição do colaborador pode ser de 1% a 5% do seu salário e o percentual de contribuição do empregador é de 60% sobre a contribuição do empregado, limitado a um salário de R$ 19.140,00.

natura
bem estar bem

Comparação entre benefícios a empregados de tempo integral e temporários (GRI G4-LA2)

Público	Benefício	Descrição
Todos os colaboradores da Operação Brasil	Programa de Ergonomia	Busca o ajuste confortável e produtivo do trabalhador ao seu local e às suas condições de trabalho, a partir das adaptações necessárias.
	Serviço social	Espaço de discussão, compreensão e resolução das questões de ordem social dos colaboradores.
	Programa de ginástica laboral	Estimula a qualidade de vida e a saúde também no ambiente de trabalho, reduzindo doenças associadas ao estresse.
	Programa Gestão de Crônicos	Para colaboradores e familiares com doenças crônicas.
	Descontos na compra de produtos	Desconto de 40% na compra de até cinco produtos Natura por mês.
	Programa Mulher	Acompanhamento com equipe médica específica durante gestação, *upgrade* de plano médico e acompanhamento psicológico pós-parto.
	Auxílio-creche e auxílio especial	Para custeio de despesas com educação de crianças com deficiência.
	Seguro de vida	Disponível a todos os colaboradores do Brasil.
	Transporte	Veículos para colaboradores de nível gerencial sênior e acima e cota de combustível para nível gerencial sênior e acima.
	Estacionamento	Disponível em Cajamar, Nasp e Alphaville.
	Convênio-farmácia	Desconto em medicamentos para todos os colaboradores e pagamento via folha de pagamento.
	Transporte fretado gratuito	140 linhas de ônibus fretado sem custo para os colaboradores.
	Projeto Corredores	Treinos de corrida e caminhada com acompanhamento especializado em parques (Villa-Lobos, Ibirapuera, Alphaville e Cajamar).
	Venda de material escolar	Com desconto e parcelamento em folha.
	Clube Natura	Fitness, piscina (extensivo para familiares, inclusive nos fins de semana), aula de dança, torneios de futebol e quadra poliesportiva (Cajamar).
	Espaço Bem-Estar	Massagem, cabeleireiro, depilação e manicure com preços diferenciados.
	Serviços e facilidades	Costureira, lavanderia, sapataria, óptica, seguros, correio e locadoras de livros e de vídeos (Cajamar).
	Parcerias	Descontos e/ou facilidades para colaboradores (academia de ginástica, eletrodomésticos, agência de viagem, panetones, cinemas e parques temáticos).
	Presentes	Presentes para as mães dos colaboradores, para mães colaboradoras e para os pais colaboradores e brinquedos para filhos de colaboradores no Natal.
	Reconhecimento por tempo de casa	Celebração e presente para colaboradores a partir do quinto ano de atuação na Natura. Reconhecimento acontece de cinco em cinco anos.
	Natura Educação	Bolsas de estudos para colaboradores e seus familiares.
	Berçário	Com subsídio integral para crianças com idade até 2 anos e 11 meses.
	Adoção	Apoio nos processos de adoção.
	Planos de saúde e odontológico	Plano de assistência médica, sem custo fixo para o colaborador, e plano de assistência odontológica. Também oferecemos *check-up* para colaboradores a partir do nível gerencial.
	Reembolso parcial de despesas com medicamentos	Para doenças cardiovasculares, diabetes, insuficiência renal, oncologia, doenças hepáticas, distúrbios neurológicos, doenças osteomusculares relacionadas ao trabalho e alterações psiquiátricas.

CONTINUA »

natura
bem estar bem

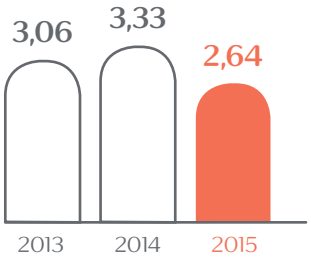
» CONTINUAÇÃO

Público	Benefício	Descrição
Todos os colaboradores da Operação Brasil	Telemedicina	Eletrocardiograma por telefone nos casos de emergência.
	Saúde em Movimento	Programa de incentivo à atividade física. Inclui avaliação médica, nutricional e do orientador físico antes do início das atividades.
	Subsídio para academia	Para as gerentes de relacionamento e as gerentes de vendas.
	Produtos gratuitos	Cinco produtos por mês gratuitos para colaboradores de nível gerencial e diretores.
	Cesta de Natal	Para todos os colaboradores.
	Espaço Saúde	Atendimento médico assistencial de emergência, fisioterapia, RPG, ginecologia e obstetrícia, acupuntura, ortopedia, nutrição e psicologia.
	Programa de Apoio Pessoal	Oferece apoio pessoal nas esferas financeira, psicológica, jurídica etc.
	Restaurante no site Ecoparque	O restaurante Ecoparque atende os colaboradores do site, os colaboradores de outras localidades que estiverem em atividade laborativa e prestadores de serviço, em cujo contrato conste que o serviço de alimentação é de responsabilidade da Natura.
	Eventos Tempo de Casa e Momento Família	Realizado em Cajamar.
	Unificação da Festa de Final de ano	Unificação da festa de final de ano para colaboradores das categorias funcionais operacional e administrativo.

SAÚDE E SEGURANÇA NO TRABALHO

Taxas de lesões, doenças ocupacionais e dias perdidos (GRI G4-LA6)

Taxa de absenteísmo[1]



1 Em 2015, além do absenteísmo do público operacional, a Natura passou a medir também o absenteísmo do público administrativo com o início do ponto eletrônico. Ao separar os públicos, a queda no indicador se explica: a) Pelo menor patamar deste novo público que apresentou absenteísmo de 2,12; e b) Pela redução do indicador público operacional que apresentou absenteísmo de 2,80, uma redução de 15% em relação ao ano anterior. Do valor de absenteísmo apresentado, 61% se referem a questões de saúde, seguido de faltas e atrasos com 34%.

Taxas e números de saúde e segurança na Operação Brasil[1]

	2013		2014		2015	
	Colaboradores	Terceiros Residentes[2]	Colaboradores	Terceiros Residentes[2]	Colaboradores	Terceiros Residentes[2]
Taxa de frequência de doenças ocupacionais %	0	0	0	0	0,2	0
Dias perdidos – acidentes[3 4]	298	113	186	134	212	329
Taxa de dias perdidos – acidentes	26,2	23,31	17,04	23,74	19,81	38,23
Taxas de lesões (acidentes com e sem afastamento)[5]	1,32	3,09	1,83	5,67	1,21[2]	4,42
Número total de óbitos	0	0	0	0	0	0

1 Estão considerados, em 2015, os acidentes registrados com colaboradores nas unidades de Cajamar, E-Business, centros de distribuição, hub Itupeva, Nasp e Ecoparque. Não foram incluídas pequenas lesões, que requerem apenas primeiros socorros. **2** Estão considerados os nossos prestadores de serviços "residentes" nas unidades de Cajamar, E-Business, centros de distribuição, hub Itupeva, Ecoparque e Nasp. **3** No caso de dia perdido, considera-se aquele em que o colaborador não retorna à sua atividade até o dia de trabalho seguinte após a ocorrência, sendo contados os dias corridos a partir dessa data. **4** Total de horas programadas: consideram-se 8 horas/dia x dias úteis previstos no período. **5** Equivale ao número de acidentes com e sem afastamento dividido por milhão de horas-homens trabalhadas (HHT).

Investimento em saúde e segurança

	2013	2014	2015
Investimento na prevenção de acidentes por colaborador (R$ mil)[1]	1.009	1.200	1.068
Investimento na prevenção de doenças (R$ mil)[2]	1.407	2.905	2.661

1 O investimento na prevenção de acidentes inclui todo o orçamento do Departamento de Segurança do Trabalho e as despesas e os investimentos realizados pelas áreas de Engenharia e de Manufatura para a garantia e/ou melhoria de condições de segurança ou conforto no trabalho. Não estão incluídos os gastos com treinamentos (ficam sob a responsabilidade da área de RH/Educação & Desenvolvimento).
2 O investimento em prevenção em 2015 foi composto pelo programa de acompanhamento de crônicos, programa de ergonomia, ginástica laboral, especialidades no ambulatório como psicologia, fisioterapia, acupuntura e ortopedia, programa de acompanhamento de gestantes e nutrição. Em 2015, a Natura realizou pela primeira vez, a campanha de vacinação contra gripe e passou a incluí-la em seu programa.

Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação (GRI G4-LA7)

Não existem trabalhadores envolvidos em atividades ocupacionais com alto risco para o desenvolvimento de doenças, uma vez que não existe a manipulação de nenhum tipo de matéria-prima que possa justificar a incidência de doenças específicas à função.

natura
bem estar bem

DIVERSIDADE

Composição dos grupos responsáveis pela governança e discriminação de empregados por categoria funcional - Brasil (GRI G4-LA12)

	2013	2014	2015
Mulheres (%)[1 2]			
Em relação ao total de colaboradores	59	59	58
Em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais	56	56	56
Em cargos de liderança (diretorias e acima) em relação ao total de cargos de liderança	33	36	33
Acima de 45 anos (%)			
Em relação ao total de colaboradores	14	14	17
Em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais	12	12	14
Em cargos de diretoria em relação ao total de cargos de diretoria	42	39	50
Multiculturalidade[3]			
Total de líderes estrangeiros ou com experiência internacional[4 5]	24	20	25
% de líderes estrangeiros ou com experiência internacional em relação ao total de líderes	21	17	23
Colaboradores com deficiência			
Número de colaboradores com deficiência[6]	230	263	285
% sobre o total de colaboradores	4,3	5	5,5
Número de colaboradores com deficiência que participaram de formações de aprendizagem na Natura[7]	251	264[5]	276[8]

1 Apesar de a atuação da Natura visar a equidade de gêneros em cargos de liderança, em 2015 houve diversas mudanças na estrutura da liderança que acarretaram o decréscimo do indicador; além disso, há cargos de liderança que não haviam sido preenchidos até o final de 2015, o que também contribui para esse resultado. **2** Por uma mudança no conceito do G4-10, passamos a contar pessoas em licença não remunerada nos indicadores, o indicador de mulheres em cargos de liderança em 2014, sob o conceito de 2015 passa a ser de 36%, em vez de 34%. **3** O crescimento do indicador de multiculturalidade se dá pela mudança no cálculo do indicador, que passa a considerar os líderes brasileiros em expatriação. **4** Esse dado considera: colaboradores brasileiros ativos em expatriação em dez/2015; colaboradores brasileiros que atualmente não estão expatriados, mas que foram expatriados em anos anteriores; e estrangeiros no Brasil (não expatriados) que estão ativos na folha. **5** Em 2015, houve mudança nas regras de cálculo do indicador: para manter a consistência matemática do cálculo na base de headcount de GS 20 e acima do Brasil (dez/15) são somados os GS 20 e acima ativos em expatriação (apesar destes estarem na folha como contrato suspenso e não contarem para o headcount Brasil). **6** Número foi corrigido: em 2014, consideramos colaboradores PCDs que não entraram no total de colaboradores conforme reporte no indicador G4-10. Em 2015, aplicamos o mesmo padrão. **7** Até 2013, este indicador refletia o total de pessoas que participaram do "Programa de competências básicas", atividade de formação desenvolvida pela Natura especificamente para PCDs. A partir de 2014, a estratégia mudou e passou-se a atuar com foco a tornar todos os treinamentos acessíveis aos colaboradores com deficiência, ampliando assim as possibilidades de formação para o público. **8** É desconsiderado um caso de colaborador limítrofe do cálculo.

natura
bem estar bem

Média mensal dos salários - Brasil (R$)[1]
(GRI G4-LA13)

	2013	2014	2015
Mulheres	**6.478**	**6.756**	**7.462**
Operacional	1.571	1.687	1.823
Administrativo	7.495	7.448	8.256
Gerência	14.699	15.926	16.998
Diretoria	42.415	45.643	46.655
Homens	**5.194**	**5.687**	**5.899**
Operacional	2.028	2.211	2.381
Administrativo	5.753	6.563	6.880
Gerência	16.022	17.136	17.631
Diretoria	50.308	54.569	54.843
Acima de 45 anos	**9.521**	**9.156**	**9.590**
Operacional	2.232	2.355	2.555
Administrativo	10.262	9.843	11.061
Gerência	19.709	20.411	21.356
Diretoria	55.199	62.791	61.112
Até 45 anos	**5.425**	**5.836**	**6.340**
Operacional	1.789	1.942	2.096
Administrativo	6.499	6.743	7.371
Gerência	14.703	15.876	16.721
Diretoria	43.350	43.953	46.055

1 Em 2015, os acordos coletivos representaram aumento de 10% para os colaboradores dos públicos operacional e administrativo. O público gerencial teve uma parcela fixa incorporada ao salário-base. Houve, ainda, aumentos espontâneos e programas de promoção e mérito, além de contratações, desligamentos e transferências realizadas durante o ano, que impactaram os valores reportados.

Proporção do salário das mulheres em relação aos homens (por categoria funcional) (%) [1 2 3 4 5 6 7]
(GRI G4-LA13)

	2013	2014	2015
Operacional	-23	-24	-23
Administrativo	30	13	20
Gerência	-8	-7	-4
Diretoria	-16	-16	-15

1 Em 2015, os acordos coletivos representaram aumento de 10% para os colaboradores dos públicos operacional e administrativo. O público gerencial teve uma parcela fixa incorporada ao salário-base. Houve, ainda, aumentos espontâneos e programas de promoção e mérito, além de contratações, desligamentos e transferências realizadas durante o ano, que impactaram os valores reportados. **2** O cálculo não considera o pagamento do incentivo de curto prazo (Participação nos Lucros e Resultados). **3** Foram considerados, para efeito de cálculo desse indicador, os prêmios pagos aos gerentes de vendas e aos gerentes de relacionamento acrescidos de DSR (descanso semanal remunerado). **4** Os colaboradores da força de vendas, quando distribuídos nas categorias, reforçam as médias salariais femininas em função do prêmio de vendas, excluindo-se os cargos operacionais. **5** Para esse indicador, foram consideradas unidades operacionais com maior representatividade na operação do Brasil. Além disso, foram consideradas as médias mensais acumuladas do ano de competência. **6** As variações entre salários do público feminino e masculino acontecem, exclusivamente, em função da distribuição das remunerações dentro da estrutura da Natura. Se comparado individualmente cada grupo salarial, nota-se que não há diferenças significativas entre os salários de homens e mulheres. **7** São consideradas unidades operacionais relevantes na Natura as unidades operacionais com maior representatividade, ou seja, a operação Brasil.

natura
bem estar bem

Relação proporcional entre o aumento do maior salário e o aumento médio da organização, por país (%)[1 2 3]
(GRI G4-55)

	2013	2014
Brasil	13,56	1,21
Argentina	36	30
Chile	11	2
Colômbia	6	10
México	6	2
Peru	6	0

1 Considerando salário base. **2** Em média, os acordos coletivos de 2014 representaram elevação de 8% e, em 2015, foi de 10%. Houve, ainda, aumentos espontâneos e programas de promoção e mérito em média de 3,5%, que impactaram os valores reportados. **3** Nas Operações internacionais as variações ocorreram, principalmente, devido a inflação nos países, elevando o padrão de aumento na Argentina e Colômbia. No Chile e México, houve ainda as variações decorrentes de movimentos de mérito e promoção.

Taxas de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade, discriminadas por gênero
(GRI G4-LA3)

Número de licenças-maternidade e licenças--paternidade e taxa de retorno Brasil		2013	2014	2015
Empregados que tiveram direito a usufruir de licença maternidade/paternidade	Homens	2.178	2.141	2.163
	Mulheres	3.161	3.091	2.988
	Total	5.339	5.232	5.151
Empregados que tiraram a licença maternidade/ paternidade no período	Homens	62	56	77
	Mulheres	182	157	158
	Total	244	213	235
Empregados que retornaram ao trabalho após o término da licença maternidade/paternidade	Homens	62	55	77
	Mulheres	179	160	145
	Total	241	215	222
Empregados que retornaram da licença-materni-dade/ paternidade e ainda estavam empregados 12 meses após o seu regresso	Homens	63	53	49
	Mulheres	149	137	126
	Total	212	190	175
Taxa de retenção de empregados que retornaram ao trabalho após o término da licença[1 2]	Homens	88%	85%	89%
	Mulheres	94%	77%	79%
	Total	92%	79%	81%

1 A taxa de retenção de empregados que retornaram ao trabalho após o término da licença é calculada com base no total que permaneceu mais que um ano dividido pelo total de pessoas que saíram de licença no ano anterior. **2** A taxa de retenção se mantém estável em relação ao ano anterior, sendo o principal motivo a dispensa sem justa causa. O pedido de demissão é responsável por 20% dos desligamentos entre as mulheres e 10% entre os homens que saíram antes de completar um ano após o retorno da licença.

natura
bem estar bem

Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas
(GRI G4-LA16)

Operação Brasil[1]	Queixas e reclamações relativas a práticas trabalhistas registradas	Queixas e reclamações endereçadas	Queixas e reclamações solucionadas[3]
2013	542	542	542
2014	348	348	348
2015[2]	297	297	297

1 Inclui manifestações de colaboradores e terceiros residentes sobre benefícios, hora extra, jornada de trabalho, assistência médica e odontológica e ações de educação e treinamento, entre outros assuntos de gestão de pessoas. **2** Houve redução de 15% no volume absoluto de manifestações sobre práticas trabalhistas, número ainda abaixo da queda geral no volume de manifestações do público interno (28%). **3** O indicador não faz menção aos conceitos de manifestações recebidas x tratadas. Assim, as manifestações que não foram encaminhadas por diversos motivos são consideradas solucionadas.

RELAÇÕES TRABALHISTAS

Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais
(GRI G4-LA4)

Não há prazo mínimo para notificações de mudanças operacionais em acordos e convenções coletivas, mas a Natura atende aos prazos mínimos estabelecidos na legislação vigente e/ou por meio das relações sindicais acordadas.

LIBERDADE DE ASSOCIAÇÃO E NEGOCIAÇÃO COLETIVA

Grau de aplicação do direito de livre associação e operações e fornecedores identificados como de risco
(GRI G4-HR4)

A Natura não identificou operações ou fornecedores em que o direito de exercer a liberdade de associação e negociação coletiva possa estar sendo violado.

Ética e direitos humanos

COMBATE À CORRUPÇÃO

Unidades submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção (GRI G4-SO3)

As áreas de Compliance, Riscos e Controles, Auditoria Interna e Ouvidoria atuam na prevenção e no combate à corrupção. De forma indireta, todos os processos e áreas da Companhia passam por avaliação e mitigação desses riscos. Atualmente, a Natura possui diversos instrumentos para mitigá-los, tais como: Código de Conduta, que inclui *e-learning* para todos os colaboradores Brasil e Operações Internacionais; Comitê de Ética e Canal de denúncias; Política de Integridade contra a Corrupção; e auditoria dos pagamentos e em fornecedores específicos. Em 2015, também desenvolvemos um *e-learning* para o Código de Conduta específico para Fornecedores e Força de Vendas da Natura.

Em 2015, as áreas de Riscos e Compliance atuaram na manutenção/ aderência do programa de *compliance* à Lei Anticorrupção Brasileira (12.846/2013) e no programa de capacitação dos públicos em geral, principalmente aqueles com algum relacionamento com órgãos públicos, considerando todos os VPs e diretores da Companhia.

Colaboradores treinados em políticas e procedimentos anticorrupção (GRI G4-SO4)

O Código de Conduta, cujo treinamento é obrigatório a todos os colaboradores, conta com 16 tópicos, dos quais 7 estão relacionados à corrupção: contratação de fornecedores; viagens e hospedagens; brindes, presentes e outras ofertas; fraude, suborno e corrupção; preservação e uso adequado dos bens e recursos da empresa; respeito a políticas, normas e procedimentos corporativos; e postura perante mídia, imprensa, governo e apresentações em público.

Percentual de colaboradores treinados em procedimentos anticorrupção em relação ao total	2013	%	2014[2]	%	2015	%
Gestores	601	69	674	82	667	90
Não gestores	4.749	74	5.636	92	5.592	92

Total de empregados comunicados e/ou treinados em procedimentos anticorrupção[1]	2013		2014[2]		2015	
	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados	Comunicados	Treinados
Diretoria	92	48	57	44	59	48
Gerência	773	553	765	630	679	619
Administrativo	3.336	2.499	3.721	3621	3.819	3.594
Operacional	3.110	2.250	2.372	2015	2.246	1.998
Total	**7.311**	**5.350**	**6.915**	**6.310**	**6.803**	**6.259**

1 Foi considerado o total de treinamentos no Código de Conduta do colaborador Brasil em 2015 e o % sobre o *headcount* base dezembro 2015. **2** Os dados de 2014 foram recalculados, considerando os públicos Administrativo - todos os colaboradores do subgrupo administrativo (GS 8 ao GS15, exceto colaboradores afastados por licença não remunerada sem encargos), acrescido dos colaboradores dos subgrupos Operacional Indireto, colaboradores do Instituto Natura, *trainees* e estagiários; Operacional - todos os colaboradores do subgrupo Operacional; Gerencial - todos os colaboradores do subgrupo Gts administrativo GS 16 ao 21 incluindo os GS A e B dos Gts científicos; Diretoria - todos os colaboradores do subgrupo diretores GS 22/30 incluindo os GS C do dir. científicos menos presidentes do Conselho de Administração e diretor-presidente.

Parceiros comerciais comunicados sobre procedimentos anticorrupção – Brasil[1]	Total de parceiros	% de parceiros
Sul	98	31%
Sudeste	1.311	36%
Centro-Oeste	17	24%
Nordeste	103	38%
Norte	113	36%
Total	**1.642**	**36%**

1 Para o público de fornecedores o lançamento do Código de Conduta foi realizado em dez/2014, por isso, as ações de comunicação foram iniciadas em 2015. A Natura tem uma base média de 5 mil fornecedores ativos e para a divulgação foi priorizado os fornecedores críticos (compras recorrentes monitoradas por auditoria). O público monitorado representa 36% em números absolutos de fornecedores ativos, mas, em volume de compras, a esse público representa 62% do total.

Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas (GRI G4-SO5)

Em 2015, foram confirmados 12 casos de fraude na empresa, destacando que em nenhum deles houve envolvimento de órgãos públicos. Os 12 casos resultaram em aplicação de medidas disciplinares para 26 colaboradores (9 desligamentos e 17 advertências) e 17 terceiros (todos afastados da operação Natura).

Já em relação aos parceiros comerciais não houve casos em que contratos tenham sido rescindidos ou não renovados devido a violações relacionadas à corrupção.

natura
bem estar bem

PRÁTICAS DE SEGURANÇA

Percentual do pessoal de segurança treinado em políticas ou procedimentos relativos a direitos humanos (GRI G4-HR7)

Todos os colaboradores do quadro fixo da nossa contratada para segurança possuem o treinamento no Código de Conduta. Como a rotatividade desse setor é alta, são necessárias coberturas em alguns momentos, feita por colaboradores de nossa contratada, devidamente treinados no conteúdo da Polícia Federal, mas sem o treinamento no Código de Conduta. Quando os colaboradores são efetivados no quadro que atende a Natura recebem o treinamento no Código de Conduta.

Número total de casos de discriminação e medidas corretivas tomadas (GRI G4-HR3)

Todas as denúncias recebidas são tratadas pela Ouvidoria. A Natura nunca teve uma denúncia de discriminação comprovada, mas, caso haja, medidas cabíveis serão aplicadas. Vale lembrar que todas as manifestações que constituem prováveis desvios éticos, como é o caso de discriminação, são reportadas ao Comitê de Ética, que tem a participação da alta liderança.

Foram relatados, em 2015, três casos de discriminação no público interno Brasil (denúncias não comprovadas). O aumento do volume de casos pode ser justificado pelo reforço do tema "Ética" na empresa, graças a ações como a atualização do Código de Conduta, reforçando os canais de diálogo disponíveis na empresa.

Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos em direitos humanos registradas, processadas e solucionadas (GRI G4-DMA, G4-HR12)

Número total de manifestações recebidas por meio do canal Ouvidoria	2013	2014	2015
Colaboradores e terceiros residentes Brasil	1.293	1.256	910
Colaboradores e terceiros residentes Operações Internacionais[1]	8	5	17
Fornecedores Brasil	7	13	29
Comunidades fornecedoras[2]	0	0	0
Total	**1.308**	**1.274**	**956**

1 Desde 2011, os dados incluem colaboradores da França. **2** Público atendido a partir de junho de 2012.

natura
bem estar bem

Demandas tratadas pela Ouvidoria em relação ao total recebido	2013	2014	2015[3]
Total de demandas endereçadas[1]	1.253	1.170	888
Total de demandas tratadas[2]	1.236	1.170	888
% demandas tratadas	96	92	93

1 Das 68 manifestações não encaminhadas, 23 foram encerradas a pedido dos próprios manifestantes e 45 foram encerradas porque as informações eram insuficientes para dar tratativa. **2** Manifestações tratadas pela Ouvidoria juntamente com a área gestora do processo mencionado/gestor. **3** Em 2015, recebemos 77% de críticas técnicas e 23% de manifestações voltadas a questões comportamentais. Dentre os tipos de demandas, no comparativo 2014 vs 2015, continuamos a ter um crescimento no volume de consultas, que foi para 21%, em 2015. Já o volume de críticas caiu 5% em relação a 2014, somando 64% das manifestações; já as denúncias cresceram 3% e os elogios caíram 4%.

Operações e fornecedores com risco de ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas. Operações e fornecedores identificados com risco de trabalho forçado ou análogo ao escravo e medidas tomadas (GRI G4-DMA, G4-HR5, G4-HR6)

Não foi verificada a ocorrência de trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo nas comunidades fornecedoras de insumos da biodiversidade da Natura. No entanto, em algumas comunidades, concentradas na Amazônia que oferecem a venda de insumos da biodiversidade, há indícios de que existe envolvimento de crianças e adolescentes nas cadeias produtivas no âmbito familiar – tradicionalmente existente por motivos culturais em algumas comunidades –, o que não configura descumprimento aos preceitos da Natura.

Em 2015, a aplicação do Sistema de Verificação das Cadeias da Sociobiodiversidade, em conjunto com a UEBT (Union for Ethical Biotrade), ocorreu em todas as comunidades fornecedoras. Foi o primeiro ano de aplicação, visto que em 2014 foi feito o teste-piloto.

Impactos negativos significativos, reais e potenciais, em direitos humanos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas. Operações e fornecedores com risco de ocorrência de casos de trabalho infantil e medidas tomadas (GRI G4-HR5, G4-HR11)

Em 2015, 409 fornecedores foram submetidos à avaliação de impactos relacionados a critérios ambientais, sociais, trabalhistas e de direitos humanos (trabalho infantil e trabalho escravo ou análogo ao escravo). Como o posicionamento da Natura para trabalho infantil e análogo ao escravo é de tolerância zero, não há fornecedores que apresentam esse risco e, por isso, não houve acordos de melhoria firmados.

Total de casos de violação de direitos de povos indígenas e medidas tomadas (GRI G4-HR8)

Em 2015, não houve registro de nenhum incidente envolvendo populações indígenas nos locais em que a empresa atua.

CONCORRÊNCIA DESLEAL / CONFORMIDADE

Número total de ações judiciais por concorrência desleal. Valor monetário de multas significativas e número total de sanções não monetárias (GRI G4-SO7, G4-SO8)

Não houve registro, em 2015, de qualquer ação judicial decorrente de práticas de concorrência desleal, truste ou monopólio nem multas significativas ou sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos.

POLÍTICAS PÚBLICAS

Políticas de contribuições financeiras para partidos políticos, políticos ou instituições (GRI G4-SO6)

Desde 2006, a empresa não faz, em nenhuma de suas operações qualquer tipo de contribuição para partidos políticos e/ou candidatos a cargos públicos, durante ou fora dos processos eleitorais.

Relações institucionais (GRI G4-16)

Em 2015, por meio de entidades de classe de associações setoriais, a Natura atuou na esfera pública em temas ligados à sustentabilidade, especialmente na elaboração do marco de acesso à biodiversidade e no acordo setorial de embalagens da política nacional de resíduos sólidos. Também por meio de associações, a Natura esteve presente em discussões da área tributária.

As representações institucionais da empresa foram atualizadas em 2015, e Roberto Lima fez parte do CEO Council da WFDSA (World Federation of Direct Selling Associations), federação que reúne 60 associações de venda direta do mundo. No Brasil, Moacir Salzstein, diretor de Governança Corporativa da Natura, assumiu a presidência da ABEVD (Associação das Empresas de Vendas Diretas). Além disso, a Natura conta com representações ativas nos comitês de associação, tais como: Comitê de Assuntos Legais e Tributários; Comitê de Relações Governamentais; Comitê de Pesquisa, entre outros. Esses movimentos reforçam a crença nas relações e no modelo de venda direta como base do nosso negócio.

Ainda em 2015, Marcelo Behar, diretor de Assuntos Corporativos, foi eleito vice-presidente da Abihpec (Associação Brasileira da Indústria de Higiene Pessoal, Perfumaria e Cosméticos), associação em que temos também uma forte atuação nos grupos de trabalho (GTs). Os principais GTs com participação ativa da empresa são Meio Ambiente; Tributário e Regulatório, além dos subgrupos respectivos.

Como parte da nossa atuação setorial, participamos também do Getap (Grupo de Estudos Tributários Aplicados) e Núcleo de Estudos Fiscais da Fundação Getulio Vargas (NEF).

Gerson Valença Pinto, vice-presidente de Inovação, ocupa atualmente a presidência da Anpei (Associação Nacional de Pesquisa, Desenvolvimento e Engenharia das Empresas Inovadoras). Nossos cofundadores também atuam no conselho de diversas associações. Pedro Passos é membro do Conselho do Iedi (Instituto de Estudos para o Desenvolvimento Industrial). Guilherme Leal faz parte do Conselho Orientador do Instituto Ethos (Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social) e do B Team, grupo global de líderes para transformação social, ambiental e econômica.

Consultoras e Consultores Natura (CNs)

Número de Consultoras Natura[1]
(milhares)

	2013	2014	2015
Brasil[2]	1.290	1.319	1.377
Argentina	94,6	115,7	139,6
Chile	59,6	66,6	72,7
México	97,8	98,0	130,4
Peru	70,6	83,2	90,5
Colômbia	42,3	59,0	71,9
França	1,7	1,5	1,06
Total	**1.656,5**	**1.743**	**1.883**

1 Refere-se ao número de consultoras no final do ano. **2** CNs Brasil (disponíveis): retrato do ciclo fim (c18) composto pelas ativas do ciclo + CNs com até três ciclos sem passar pedidos.

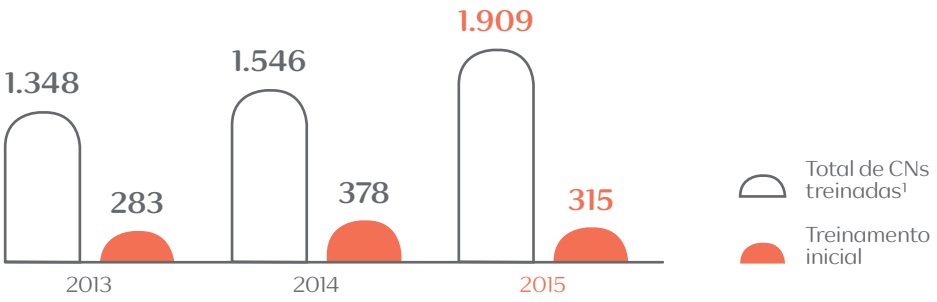
Número de Consultoras Natura Orientadoras[1]
(milhares)

	2013	2014	2015
Brasil[2]	11.957	11.328	9.500[3]
Chile	692	713	747
Peru	827	925	1.084
Colômbia	292	364	439
Total	**13.768**	**13.330**	**11.770**

1 O modelo não existe no México, Argentina e na França. **2** CNOs Brasil: refere-se ao nº de consultoras orientadoras no ciclo fim (c18). **3** Quantidade de CNOs está 16% abaixo comparado com o ano de 2014 devido à estratégia de aumento do tamanho dos grupos, aumentando a remuneração da CNO.

natura
bem estar bem

Treinamentos de CNs – Brasil



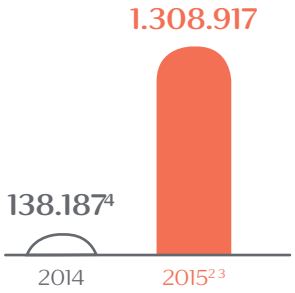
1 Total de treinamentos realizados por uma mesma consultora ou um mesmo consultor Natura (CN) em várias ações de treinamento, seja por meio das Gerentes de Relacionamento, treinamentos virtuais seja por outras iniciativas.

Treinamentos CNs – Operações Internacionais[1 2]

	2013	2014	2015
Argentina	7.352	7.512	8.590
Chile	5.427	4.490	4.091
Colômbia	4.382	5.666	6.717
Peru	6.530	6.512	7.088
Total	**23.691**	**24.180**	**26.486**

1 Contempla a quantidade de CNs treinadas por ciclo sem repetição (ou seja, se uma CN assiste ao mesmo treinamento mais de uma vez no ano, só é considerada uma vez na estatística). **2** Em função das especificidades dos modelos do México e da França, o indicador não é monitorado.

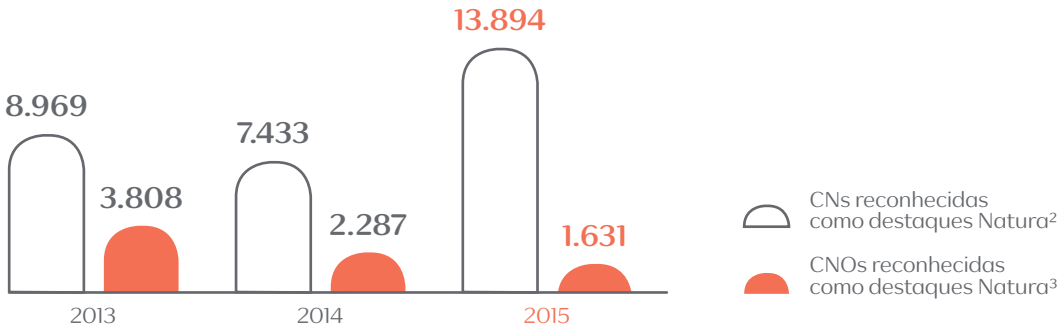
Consultoras Natura engajadas no Movimento Natura[1]



1 O cálculo de CNs engajadas foi previsto pelo número de visitantes únicos na plataforma do Movimento Natura, em 2015. No entanto, os acessos da plataforma não são apenas de CNs e não é possível identificar quais são os visitantes CNs. **2** O cálculo do indicador considera o número participações na plataforma. Consideramos participações: cadastros de pessoas, cadastros de iniciativas, compartilhamento de conteúdos de comunicação nas redes sociais, interações com donos de iniciativas via plataforma e votos na eleição popular do Prêmio Acolher. **3** A plataforma do Movimento Natura foi lançada em abril de 2014. Em 2015, realizamos alterações no *layout* e na forma de participação dos voluntários, além de um investimento mensal em mídia *on-line*. Com isso, tivemos um crescimento no número de acessos e participações. **4** O valor de 2014 foi alterado considerando o mesmo critério utilizado para 2015, mantendo a comparabilidade da informação.

natura
bem estar bem

Reconhecimentos de CNs - Brasil (un.)[1]



1 Em 2015, fizemos a manutenção e sustentação dos Programa de Reconhecimento para Consultores Natura: Décadas: celebra os anos de relação de cada CN com a Natura (10, 20, 30 e 40 anos). Com aperfeiçoamento do modelo de reconhecimento, descontinuamos o período de 15 anos, que permanece em transição até 2016. **2** Destaques Natura: programa de reconhecimento que valoriza e reconhece os indivíduos de nossa rede que se superam a cada ano em diferentes comportamentos. **3** O Programa de Reconhecimento CNO foi desenvolvido para valorizar e reconhecer aqueles que apresentam comportamentos diferenciados na atividade de orientação. Em Destaques Natura, os Orientadores foram reconhecidos em atividade e volume. Já em Evolução do Momento, celebramos o desenvolvimento do CNO na atividade de orientação.

Índice de Lealdade (%)[1]
(GRI G4-PR5)

	2013	2014	2015
CNs Brasil	23	27,5	29,8
CNOs Brasil	38	30	29,5
CNs OIs	38	39	37,3
CNOs OIs	47	44	52,4

1 Lealdade: porcentagem de pessoas consultadas que deram a nota máxima em uma escala de 1 a 5 pontos, a três aspectos: satisfação, intenção de continuar a relação com a Natura e recomendação.

Índice de Satisfação (%)[1 2]
(GRI G4-PR5)

	2013	2014	2015
CNs Brasil	93	92	93
CNs Argentina	94,8	94,4	93,2
CNs Chile	92,5	93,6	92,4
CNs Colômbia	97,3	95,4	94,4
CNs México	93,8	95,2	93,6
CNs Peru	96.0	93,2	91,4
CNOs Brasil	97	91	93
CNOs Argentina[3]	n.a.	n.a.	n.a.
CNOs Chile	93,0	92,0	94
CNOs Colômbia	98,0	97,0	99
CNOs México	95,0	97,0	96
CNOs Peru	98,0	96,0	92

1 Instituto Ipsos. **2** Satisfação: porcentagem de pessoas consultadas satisfeitas e totalmente satisfeitas. **3** O modelo CNO não existe na Argentina.

natura
bem estar bem

Comunidades locais

Percentual de operações com programas de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento locais (GRI G4-SO1)

De acordo com nossa Visão de Sustentabilidade, a atuação nas comunidades de entorno está centrada na contribuição para a promoção do desenvolvimento local por meio do fortalecimento de lideranças e de instituições da sociedade civil e do poder público; desenvolvimento de ações coletivas; e apoio ao desenvolvimento e à implementação de políticas públicas.

Consideramos comunidades do entorno o município de Cajamar (SP), onde está localizado o nosso espaço Cajamar; o distrito Jaguará, parte da subprefeitura da Lapa em São Paulo, onde está localizado o nosso espaço Nasp; e os municípios de Benevides, Marituba, Santa Bárbara e Santa Izabel, além do distrito de Mosqueiro, todos no estado no Pará onde está localizado o nosso espaço Ecoparque.

Percentual de operações com programas de engajamento da comunidade local	**2013**	**2014**	**2015**
Avaliações de impacto social, com base em processos participativos, incluindo a avaliação de impacto de gênero.	não	não	66,6%
Avaliações de impacto ambiental e monitoramento contínuo.	não	não	66,6%
Divulgação pública dos resultados das avaliações de impacto ambiental e social.	não	não	66,6%
Programas comunitários de desenvolvimento local com base nas necessidades das comunidades locais.	66%	100%	100%
Plano de engajamento de *stakeholders* com base no mapeamento dos *stakeholder* prioritários.	não	100%	100%
Comitês ou grupos de consulta pública (comunitária) com base nas comunidades locais e processos que incluem grupos vulneráveis.	não	66%	100%
Conselhos ou comitês de saúde ocupacional e de segurança e outros órgãos de representação trabalhista para lidar com os impactos.	não	não	não
Processos formais de reclamação ou ouvidoria da comunidade local.	não	não	66%

natura
bem estar bem

Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais (GRI G4-SO2)

A Natura reconhece os impactos significativos que sua presença pode gerar na dinâmica socioeconômica e ambiental dos municípios onde atua. Em 2015, desenvolvemos, em parceria com o Instituto Ipsos, a adaptação inédita do instrumento Índice de Progresso Social (IPS) para mensurar qualidade de vida e o impacto socioambiental em comunidades urbanas, aplicando primeiramente nas comunidades do entorno de Cajamar e Nasp.

Realizamos a primeira mensuração, chamada V zero ou Base Zero. A partir dos próximos levantamentos, será possível identificar eventuais impactos socioambientais positivos ou negativos. Não é simples isolar a atuação de um único agente já que a realidade é sistêmica, mas será possível relacionar eventuais melhoras ou pioras nos dados a grupos de ações desenvolvidas pela Natura. A partir dessa experiência com o entorno de Cajamar e Nasp será avaliada a extensão do mecanismo para as outras localidades de relacionamento com comunidades do entorno.

Reforça-se, assim, o entendimento de que é missão da empresa cuidar das relações com os diferentes públicos, as comunidades do entorno são alvo de ações específicas que buscam contribuir para o desenvolvimento local, de maneira inovadora e colaborativa.

Desenvolvemos, ainda, o IPS para as comunidades fornecedoras da Natura na região amazônica, em uma parceria inédica com comunidades de base, parceiros públicos, ONGs e empresas locais. Em 2015, o IPS foi utilizado para medir a qualidade de vida e bem estar das comunidades ribeirinhas do Rio Juruá em Carauari (AM) e seus resultados foram utilizados para influenciar ações na região já no ano passado (leia mais aqui).

Também monitoramos as ações nas comunidades fornecedoras por meio de indicadores. A partir de 2015, o Sistema de Verificação da Sociobiodiversidade nos deu uma maior visibilidade dos impactos, sendo esses influenciados pela Natura ou não.

Ao longo dos trabalhos e acompanhamentos em campo, nenhuma manifestação relativa a impacto negativo nos grupos fornecedores que GRAS trabalha foi recebida ou percebida.

Queixas relacionadas a impactos na sociedade registradas, processadas e solucionadas por meio de mecanismo formal (GRI G4-SO11)

Operação Brasil[1]	Queixas e reclamações relativas a práticas trabalhistas registradas	Queixas e reclamações endereçadas[2]	Queixas e reclamações solucionadas
2013	837	837	837
2014	1.826	1.826	1.826
2015[2]	2.369	2.296	2.296

1 O escopo considera as manifestações de CFs (Consumidores Finais), CNs (Consultores Natura) e CNOs (Consultores Natura Orientadores) oriundas dos canais internos SNAC, CAN e ATO. Não consideramos fornecedores, pois o indicador para este público já está refletido no controle no G4 HR12. **2** Houve aumento significativo nas denúncias do tema Pedido Não Solicitado. Com o início da Rede Natura, em 2014, houve uma elevação significativa de reclamações dos Consumidores Finais e dos CNDs (Consultor Natura Digital) sobre esta área.

Fornecedores

Cadeia de fornecedores da organização (GRI G4-12)

A Natura possui uma base média de 5 mil fornecedores contratados por ano, com uma taxa de renovação anual de aproximadamente 40% ao ano. Desse total, aproximadamente 500 fornecedores são considerados recorrentes e representam 74% do volume de compras. Esses fornecedores são monitorados por auditorias periódicas e mantêm um relacionamento de longo prazo com a Natura.

A classificação principal de tipo de fornecimento se dá em duas grandes categorias:

1) Produtivos: fornecedores de materiais utilizados na fabricação de produtos (embalagens, matéria-prima, produto acabado etc).
2) Não Produtivos: fornecedores de produtos ou serviços sem aplicação direta na produção de produtos Natura (serviços de TI, transportes, manutenção, marketing, etc.).

Em 2015, foram efetuados aproximadamente R$ 4,2 bilhões de pagamentos a fornecedores.

A redução no valor monetário de pagamentos se deve a esforços de negociação para redução de preços e projetos de melhoria para otimização de produtos e processos e também da redução do volume de compras.

Nosso processo de avaliação socioambiental dos fornecedores é pautado na autoavaliação dos respondentes. O monitoramento dos dados ambientais faz parte do programa de desenvolvimento de fornecedores (Qlicar) e, por meio desse programa, buscamos aumentar a base de respondentes e estimular a melhoria contínua. Os fornecedores que não participam do programa Qlicar também são monitorados.

A crise hídrica e energética teve impacto direto nos consumos de água e energia elétrica, os demais indicadores apresentaram redução por queda no volume de produção resultante da crise econômica.

Para resíduos, tivemos alteração de apuração o que traz maior acuracidade que reflete um aumento na proporção de resíduos mapeados não destinados à reciclagem.

Principais fornecedores de embalagem e matéria-prima da Natura[1]	**2013**	**2014**	**2015**
Total de fornecedores avaliados (un.)	91	94	118
Consumo de energia			
Eletricidade fonte primária – consumo de energia elétrica (J)	$1,4 \times 10^{14}$	$1,1 \times 10^{14}$	$9,9 \times 10^{13}$
Eletricidade autogerada – gerador a diesel (J)	$7,7 \times 10^{12}$	$1,6 \times 10^{13}$	$1,9 \times 10^{13}$
Consumo de GLP (J)	$1,3 \times 10^{13}$	$1,3 \times 10^{13}$	$3,9 \times 10^{12}$
Outros – gás natural (J)	$9,5 \times 10^{13}$	$6,7 \times 10^{13}$	$6,0 \times 10^{13}$
Total de energia consumida (J)	$2,5 \times 10^{14}$	$2,1 \times 10^{14}$	$1,8 \times 10^{14}$
Consumo de água			
Consumo total de água (m^3)	295.954	342.813	281.000
Geração de resíduos			
Total de resíduos gerados (t)	466	845	1.460
Total de resíduos destinados à reciclagem (t)[2]	5.377	8.280	6.065

1 Em 2015, o volume de respostas foi 26% superior ao obtido em 2014. Todos os indicadores apresentaram redução: considerando o consumo relativo, tivemos queda de 28% do consumo total de energia e 35% no consumo de água. As reduções são reflexo da crise hídrica e do cenário energético brasileiro. Para resíduos tivemos mudança da apuração, considerando o tipo de destinação e classe de resíduos (perigosos e não perigosos) que justifica o aumento de resíduos não destinados à reciclagem por melhorar a acuracidade de preenchimento. **2** O indicador passou a ser monitorado em 2013.

Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas (GRI G4-DMA G4-LA14)

	2013	2014	2015
Total de fornecedores que foram considerados para contratação	1.871	1.876	1.719
Total de fornecedores contratados com base em critérios trabalhistas	43	42	39
% de fornecedores contratados com base em critérios trabalhistas[1]	2,3	2,2	2,3

1 O volume de novos fornecedores nas categorias passíveis de avaliação e monitoramento quanto a critérios ambientais, trabalhistas, de impacto na sociedade e direitos humanos é baixo quando comparado ao total de novos fornecedores da Natura, ficando em torno de 2,3%. No entanto, estas categorias representam 74% de todo o volume de compras da Natura e são referentes a insumos produtivos, terceirizados, brindes, laboratórios, pesquisas, transportadoras, operadores logísticos, atendimento, marketing, serviços, comunidades e cooperativas.

Impactos negativos significativos, reais e potenciais, para as práticas trabalhistas na cadeia de fornecedores (GRI G4-LA15)

	Total de fornecedores submetidos à avaliação de impacto trabalhista	Fornecedores identificados como causadores de impactos negativos significativos	Acordos de melhoria firmados	Acordos de melhoria firmados (%)
2013	436	118	87	73,73
2014	414	123	117	95,12
2015[1]	409	120	65	54,17

1 Em 2015, houve aumento do escopo de auditoria com inclusão de fornecedores de serviços ambientais, cooperativas e serviços logísticos, categorias de fornecimento com maior dificuldade para implementação de melhorias, o que justifica a redução de planos de ação contratados. Mesmo assim, temos ações de acompanhamento e engajamento para desenvolver esses fornecedores.

Percentual de novos fornecedores selecionados com critérios de impactos na sociedade (GRI G4-DMA, G4-SO9)

	2013	2014	2015
Total de fornecedores que foram considerados para contratação	1.871	1.876	1.719
Total de fornecedores contratados com base em critérios relativos a impactos na sociedade	43	42	39
% de fornecedores contratados com base em critérios relativos a impactos na sociedade[1]	2,3	2,2	2,3

1 O volume de novos fornecedores nas categorias passíveis de avaliação e monitoramento quanto a critérios ambientais, trabalhistas, de impacto na sociedade e direitos humanos é baixo quando comparado ao total de novos fornecedores da Natura, ficando em torno de 2,3%. No entanto, estas categorias representam 74% de todo o volume de compras da Natura e são referentes a insumos produtivos, fabricantes terceiros, brindes, laboratórios, pesquisas, transportadoras, operadores logísticos, atendimento, marketing, serviços, comunidades e cooperativas.

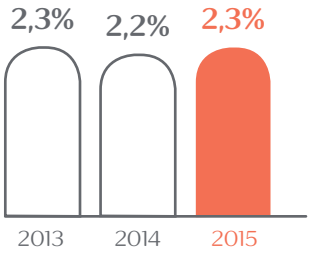
Impactos negativos significativos, reais e potenciais, da cadeia de fornecedores na sociedade e medidas tomadas[1] (GRI G4-SO10)

	Total de fornecedores submetidos à avaliação de impacto trabalhista	Fornecedores identificados como causadores de impactos negativos significativos	Acordos de melhoria firmados	Acordos de melhoria firmados (%)
2013	436	100	73	73%
2014	414	115	104	90%
2015[2]	409	126	78	62%

1 Em 2015, tivemos aumento do escopo de auditoria com inclusão de fornecedores de serviços ambientais, cooperativas e serviços logísticos, categorias de fornecimento com maior dificuldade para implementação de melhorias, o que justifica a redução de planos de ação contratados. Mesmo assim, temos ações de acompanhamento e engajamento para desenvolver esses fornecedores.

Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos (GRI G4-HR10)

% de fornecedores contratados com base em critérios de direitos humanos (%)[1]



1 O volume de novos fornecedores nas categorias passíveis de avaliação e monitoramento é baixo quando comparado ao total de novos fornecedores da Natura, ficando em torno de 2,3%. No entanto, essas categorias representam 74% de todo o volume de compras da Natura.

Programa BioQlicar
(GRI G4-DMA, G4-HR10)

O programa BioQlicar é uma versão da plataforma de gestão e desenvolvimento de fornecedores Qlicar (Qualidade, Logística, Inovação, Competitividade, Ambiental, Social e Relacionamento) criada especialmente para as comunidades agroextrativistas. Em 2015, o programa BioQlicar foi substituído por uma nova metodologia de avaliação e coleta de indicadores de campo, o Sistema de Verificação das Cadeias da Sociobiodiversidade.

Desenvolvido juntamente com a UEBT, esse sistema considera questões como gestão organizacional, rastreabilidade, saúde e segurança, conservação e uso da biodiversidade, questões trabalhistas e boas práticas de produção, atendendo às normas do biocomércio ético, entre outros padrões previstos na Política de Uso Sustentável da Biodiversidade da Natura (FSC, orgânico, *fair trade* etc.). Além de traduzir com veracidade a situação do campo, auxiliando em um planejamento eficaz e eficiente para o time de suprimentos da biodiversidade e para as organizações parceiras. Nosso objetivo é tornar o Sistema de Verificação das Cadeias da Sociobiodiversidade em uma ferramenta de auditoria em 2016.

A nota obtida nesta aplicação do sistema de verificação é ponderada juntamente com a nota na avaliação Otif (*on time in full*) da comunidade, resultando na nota do programa BioQlicar. A redução da nota em 2015 (3,62) em comparação com a nota de 2013 (3,76), deve-se à avaliação da Otif das comunidades, assim como as notas do questionário do Sistema de Verificação do subtema de gestão organizacional, que foi o tema que mais apresentou pontos de não conformidade.

Além disso, houve a inclusão de oito novos fornecedores nesse sistema: um pequeno produtor rural; três pequenos grupos fornecedores que antes não entravam na avaliação; uma nova comunidade; três comunidades com as quais já havia um relacionamento, mas nas quais pesquisa não foi aplicada em 2013 (em 2014 o programa passou por uma revisão e não foi aplicado).

Índice de Lealdade (GRI G4-PR5) (%)[1]	**2013**	**2014**	**2015**
Fornecedores[2]	30	24,1	18
Fornecedores OIs	38	33	41
Comunidades Fornecedoras[3]	28	ND	28
Índice de Satisfação (GRI G4-PR5)[1 2]	**2013**	**2014**	**2015**
Fornecedores[2]	85,5	86,0	77,0

1 Lealdade: porcentagem de pessoas consultadas que deram a nota máxima em uma escala de 1 a 5 pontos, a três aspectos: satisfação, intenção de continuar a relação com a Natura e recomendação da Natura como cliente. **2** A queda significativa na lealdade de fornecedores do Brasil acompanhada da redução de 9 p.p. na satisfação (notas 4 e 5), apesar do esforço em ações de estreitamento do relacionamento (esclarecimento de processos, divulgação de diretrizes e painéis de diálogo), sugerem alta contribuição de fatores de negociação influenciados pelo cenário econômico do país, diferente do cenário das Operações Internacionais. Entre as principais oportunidades de melhoria, destacam-se compartilhamento e clareza de informações, diálogo e relação comercial. **3** O Índice de Lealdade se manteve estável. A redução dos volumes de fornecimento nos anos de 2014 e 2015 geram insegurança e insatisfação, dando aos produtores sensação de afastamento entre a cooperativa e a Natura. No entanto, notas altas mostram satisfação com a preocupação da Natura com a comunidade (social e ambiental), maior presença em campo, maior organização, aumento da intensidade dos contatos e integração dos investimentos, ampliação de parcerias e da projeção que elas geram para as comunidades.

Clientes

Lealdade[1 2] (GRI G4-PR5)

em %	2013	2014	2015
Consumidores Brasil	52	64	58
Consumidores OIs	54	65	63,1

1 Instituto Ipsos. **2** Lealdade: porcentagem de pessoas consultadas que deram a nota máxima (Top1Box) em uma escala de 1 a 5 pontos, a três aspectos: satisfação, intenção de continuar a relação com a Natura e de recomendar a marca.

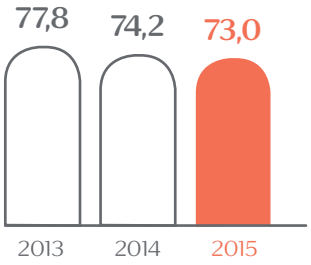
Índice de preferência[1 2] – Clientes (%) (GRI G4-PR5)

	2013	2014	2015
Clientes Brasil	43,8	41,8	35,1
Clientes Latam	16,6	21,4	21
Recomendação[2]	77,5	81,9	82

1 Pesquisa Brand Essence realizada pelo Instituto Ipsos em todos os países nos meses de nov/dez 2015. **2** Indicadores gerados por meio de pesquisa quantitativa de 3 mil entrevistas no Brasil em 30 cidades de todas as regiões do país e 2 mil entrevistas na Latam nos cinco países (Argentina, Chile, Peru, Colômbia e México). A amostra é comparável a 2014. A preferência da marca é baseada na seguinte questão: Das marcas que você conhece de cosmético, higiene e beleza, qual é a sua preferida? E o índice de Lealdade é calculado com base em três perguntas (satisfação, recomendação e intenção de continuar comprando) com os compradores da marca nos últimos 6 meses.

Pesquisa de imagem de marca – Brasil

Avaliação global de pesquisa de imagem de marca[1] (%)



1 Fonte: Brand Essence/Instituto Ipsos. Os indicadores foram gerados através de uma amostra quantitativa de 3 mil entrevistas pessoais e domiciliares distribuídas em 27 praças. Mesma amostra da pesquisa realizada em 2014, o que torna os dados comparáveis.

natura
bem estar bem

Indicadores de Inovação	2013	2014	2015
Investimento em inovação (R$ milhões)[1]	207	216	221
Percentagem da receita líquida investida em inovação (%)	3	3	3
Número de produtos lançados (un.)[2]	179	239	220
Índice de Inovação (%)[3]	63,4	67,9	58,9

1 Para apuração do valor de investimento em inovação (R$ MM) foram considerados todos os gastos reportados no DRE linha Inovação (Projetos Funil de Produtos, Funil de Tecnologia, estrutura de UG's e VP P&D). Para cálculo de percentual de Receita Líquida foi considerado o valor da RL Societária global. **2** O número de produtos lançados contabiliza somente os produtos que representam uma nova proposta de valor para o consumidor, conforme as seguintes características: regular (exclui refis); anteriormente não existente (exclui todas as reformulações e *repackings*); lançado como produtos de linha (exclui virtuais – *kits* promocionais –, sejam eles estojos ou não). Isso exclui também combinações de produtos em *kits* que recebem novos códigos de venda, assim como itens da linha Crer para Ver, acessórios comercializados para o consumidor e materiais de apoio comercializados para a CN. **3** O índice de inovação é resultado do total de contribuição na receita bruta anual dos lançamentos dos últimos dois anos. Resultado considera apenas Brasil.

SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR

Avaliação de impactos na saúde e segurança durante o ciclo de vida de produtos e serviços (GRI G4-PR1)

As categorias de produtos de higiene, cosméticos e perfumes comercializados são regularizadas previamente na Anvisa e nos órgãos reguladores das Operações Internacionais da Natura. Em 2015, foi criado o indicador de "entrega do dossiê técnico Anvisa para protocolo de produtos novos", no qual todos os requisitos legais da Anvisa sobre saúde e segurança são conferidos. Nesse novo indicador, 100% dos produtos comercializados seguem os processos estabelecidos e também são monitorados na disponibilização pós-mercado.

Não conformidades relacionadas aos impactos causados por produtos e serviços. Não conformidades relacionadas à rotulagem de produtos e serviços. Multas por não conformidade relativas ao fornecimento e uso de produtos e serviços (GRI G4-PR2, G4-PR4, G4-PR9)

Em 2015, a Natura não recebeu autuações, sanções ou multas por violação à lei e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços relativos à rotulagem de produtos ou por supostamente colocar em risco a saúde e segurança dos clientes.

Rotulagem de produtos e serviços

Os produtos Natura contém informações sobre modo de uso, presença de substâncias capazes de gerar impacto socioambiental e formas de disposição do produto, indicação sobre o número recomendado de reutilização da embalagem e dados sobre terceirização da produção. Todos os produtos cosméticos da Natura são avaliados pelos requisitos da Tabela Ambiental.

Tipo de informação sobre produtos e serviços exigido por procedimentos de rotulagem - Origem do material e certificação de produtos (GRI G4-DMA, G4-PR3)

Origem do material e certificação de produtos (%)	2013	2014	2015
Material de origem renovável vegetal	82	82,6	83
Material de origem vegetal natural	7	7,2	6,6
Material com certificação de origem	13	12,2	13

COMUNICAÇÕES DE *MARKETING*

Casos de não conformidade relacionados à comunicação de produtos e serviços (GRI G4-PR7)

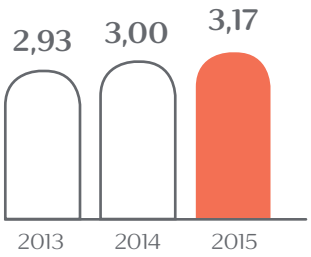
Em 2015, a Natura não recebeu nenhuma notificação por desrespeito a regulamentos e leis, bem como códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.

Gestão ambiental

EMISSÕES

Emissões relativas de CO_2 (kg de CO_2e/kg de produto faturado)[1 2] (GRI G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17, G4-EN18)[1 2 3]

kg de CO_2e/kg de produto faturado



1 O denominador utilizado pela Companhia é a massa de produtos (conteúdo) faturados no Brasil e nas Operações Internacionais. É calculado por meio da multiplicação da quantidade faturada de SKUs pela massa de cada produto. **2** Para calcular o inventário, considerou-se o volume total das emissões com escopo 1, 2 e 3, incluindo o levantamento desde a extração da matéria-prima na natureza até o descarte final do produto. O inventário segue os padrões do GHG Protocol e os princípios da norma ABNT NBR ISO 14064-1, que estabelecem regras para a sua concepção, desenvolvimento, gestão, elaboração e reporte. **3** O inventário foi auditado pelo Instituto Totum.

Emissões na cadeia de valor (t) (GRI-G4EN15, G4-EN16) [1 2]

	2013	2014	2015[4]
Extração e transporte de matérias-primas e embalagens (processo e transporte até fornecedores diretos)	138.947	141.574	127.788
Fornecedores diretos (processo e transporte à Natura)	34.502	35.154	31.731
Processos industrial e internos	27.577	29.325	18.557
Venda de produtos (transporte e distribuição)	52.299	49.593	66.749[3]
Uso de produtos e descarte de embalagens	75.127	76.680	76.442
Total geral (t)	**328.452**	**332.326**	**321.267**

1 Para os cálculos foram considerados todos os gases de GEE. **2** Para calcular o nosso inventário, consideramos o volume total das nossas emissões com escopo 1, 2 e 3. Nosso inventário segue os padrões do GHG Protocol e os princípios da norma ABNT NBR ISO 14064-1, que estabelecem regras para a sua concepção, desenvolvimento, gestão, elaboração e reporte. Em 2015, o relatório foi auditado pelo Instituto Totum. **3** Tivemos uma piora na *performance* de eficiência na distribuição, o que acarretou em aumento das emissões. **4** Em 2015, as emissões de GEE do Inventário Natura cresceram num patamar superior ao faturamento de produtos, pois o volume deste ficou abaixo do estimado. Com isso, alcançamos uma emissão relativa de 3,17 kg CO_2 e por kg de produto, que representa um aumento de 5,8% em relação à emissão relativa registrada em 2014. As emissões absolutas (Escopo 1, 2 e 3) ficaram num patamar inferior ao de 2014.

Emissões diretas de gases de efeito estufa. Emissões indiretas de gases de efeito estufa provenientes da aquisição de energia. Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GRI G4-EN15, G4-EN16, G4-EN17) [1 2]

	2013	2014	2015
Emissões diretas de GEE (Escopo 1)	2.289	1.635	4.156[3]
Emissões diretas biogênicas (provenientes da queima ou biodegradação de biomassa)	9.258	8.826	9.347
Emissões indiretas de GEE e Energia (Escopo 2)	5.398	8.371	7.909
Outras emissões indiretas de GEE (Escopo 3)	320.765	322.319	309.202[4]
Emissões indiretas biogênicas de CO_2 em toneladas métricas de CO_2	8.787	8.921	10.746[5]
Total (t)	**328.452**	**332.325**	**321.267**

1 Para os cálculos foram considerados todos os gases de GEE. **2** Para calcular o nosso inventário, consideramos o volume total das nossas emissões com escopo 1, 2 e 3. Nosso inventário segue os padrões do GHG Protocol e os princípios da norma ABNT NBR ISO 14064-1, que estabelecem regras para a sua concepção, desenvolvimento, gestão, elaboração e reporte. Em 2015, o relatório foi auditado pelo Instituto Totum. **3** O aumento das emissões em relação a 2014 deve-se à operação de produção de sabonetes que anteriormente era feita em fornecedores terceiros (escopo 3). **4** A variação das emissões em relação a 2014 deve-se, principalmente, ao menor faturamento de produtos em relação ao planejado. **5** Parte do aumento está relacionada à alteração da % de biodiesel no diesel e do etanol na gasolina. Parte está associada ao próprio consumo de etanol e de gasolina na etapa de distribuição dos produtos.

natura
bem estar bem

Redução de emissões de gases de efeito estufa (GRI G4-EN19) [1]

2015	Peso (t eq de CO_2)	Tipo do gás	Escopo (1, 2 ou 3)
Uso de cabotagem para abastecimento de centros de distribuição Nordeste/Norte	896	CO_2	Escopo 3
Ganhos em exportação com produção local	1.783	CO_2	Escopo 3
Lançamento refil perfumaria Ekos	446	CO_2	Escopo 3

1 Nosso inventário segue os padrões do GHG Protocol e os princípios da norma ABNT NBR ISO 14064-1, que estabelecem regras para a sua concepção, desenvolvimento, gestão, elaboração e reporte. Em 2015, o relatório foi auditado pelo Instituto Totum.

Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio / Emissões de NO_x, SO_x e outras emissões atmosféricas significativas (GRI G4-EN20, G4-EN21)

A Natura não utiliza em suas operações substâncias que impactam a camada de ozônio. Em relação às emissões de NOx e SOx, como são usados combustíveis limpos (etanol, GLP e briquete) nas caldeiras, não há quantidades significativas mensuráveis desses gases.

ENERGIA

Consumo de energia dentro da organização (GRI G4-EN3)

Consumo direto e indireto de energia, segmentado por fontes primárias (Tj)[1]	Tipo de Fonte	2013	2014	2015
Energia solar	Renovável	0,02	0,02	0,02
Óleo diesel utilizado nos geradores	Não renovável	7	6	3,27
Consumo de GLP	Não renovável	7	6	7,10
Eletricidade	Renovável	167	197	205,71
Consumo de Álcool [2]	Renovável	36	32	38,65
Consumo de óleo BPF	Não renovável	-	-	-
Consumo de briquete [3]	Renovável	29	33	33,12

1 Consumo referente à matriz energética Natura: Cajamar, Benevides, Centros de Distribuição e apoios administrativos Nasp, Centro de Serviços Compartilhados (CSC) e escritórios regionais. **2** Combustível renovável utilizado na produção de vapor de Cajamar. **3** Substituição total da caldeira de BPF por biomassa em Benevides, como uma das ações de redução de consumo de combustíveis fósseis.

natura
bem estar bem

Matriz energética
(GRI G4-EN3)

Consumo direto e indireto de energia, segmentado por fontes primárias (%)[1]	Tipo de Fonte	2013	2014	2015
Eletricidade	Fonte mista predominantemente renovável (hidrelétricas)	104%	72%	71%
Consumo de GLP	Fonte não renovável	4%	2%	2%
Óleo diesel utilizado nos geradores	Fonte não renovável	4%	2%	1%
Consumo de álcool[2]	Fonte renovável	22%	12%	13%
Consumo de óleo BPF	Fonte não renovável	-	0%	0%
Energia solar	Fonte renovável	0,01%	0,01%	0,004%
Briquete[3]	Fonte renovável	18%	12%	12%

1 Consumo referente à matriz energética Natura: Cajamar, Benevides, centros de distribuição e apoios administrativos Nasp, Centro de Serviços Compartilhados (CSC) e escritórios regionais. **2** Combustível renovável utilizado na produção de vapor de Cajamar. **3** Substituição total da caldeira de BPF por biomassa na fábrica de Benevides, como uma das ações de redução de consumo de combustíveis fósseis.

Consumo de energia total, por fonte (GRI G4-EN3) (Tj)	2013	2014	2015
Combustíveis não renováveis	14,0	11,8	10,38
Combustíveis renováveis	232,6	262,2	277,49
Total de combustíveis	**246,6**	**274,0**	**287,87**

Consumo de energia total (GRI G4-EN3) (Tj)	2013	2014	2015
Eletricidade	174,2	203,1	208,98
Aquecimento	0,00	0,00	0,00
Refrigeração[1]	0,00	0,00	0,00
Vapor[2]	2,3	66,1	74,80
Total de energia	**176,5**	**269,2**	**283,78**

1 O consumo de energia elétrica para refrigeração já está incluído no consumo de eletricidade total do *site* de Cajamar. **2** Consumo total de álcool e briquete somado ao consumo de GLP da caldeira de Cajamar.

Consumo de energia total[1] (GRI G4-EN3) (Tj)	2013	2014	2015
Cajamar e Benevides[2]	179,4	198,8	215,7
Outros espaços Natura no Brasil[3]	65,5	75,2	72,1
Fabricantes terceiros Natura[4]	54,0	45,0	35,8
Matriz energética total	284,2	319,0	323,7

1 Houve aumento (9%) no consumo absoluto de energia em Cajamar e Benevides devido ao início das operações da nova fábrica em Cajamar (Rio Amazonas 2). Redução (4%) no consumo absoluto dos Outros Espaços Natura devido à desativação da unidade de Alphaville; redução (20%) no consumo absoluto dos fabricantes terceiros devido a redução de produção em 2015. **2** Cajamar e Benevides correspondem a 64% do total da matriz energética da Natura. **3** Outros espaços Natura Brasil: o CD Jundiaí foi desativado em junho e inauguramos o hub Itupeva (SP), também em junho, e um novo escritório, na Lapa, em São Paulo (SP). **4** Empresas que fabricam produtos acabados para a Natura, representando cerca de 90% do total de unidades compradas pela Natura.

natura
bem estar bem

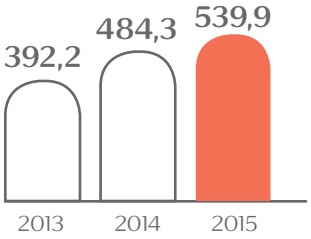
Consumo de energia fora da organização (GRI G4-EN4)

Consumo de energia fora da organização (Tj)[1]	2013	2014	2015
Bens e serviços adquiridos	279,14	245,94	189,44
Transporte e distribuição a montante	468,14	479,71	497,59
Resíduos gerados na operação	-	-	-
Viagens a negócios	80,17	79,58	55,65
Transporte de empregados	29,81	30,99	29,48
Transporte e distribuição a jusante	214,70	194,13	207,94
Total	**1071,96**	**1030,35**	**980,10**

1 A conversão do consumo de combustível para energia utilizando os fatores do IPCC.

Intensidade energética (GRI G4-EN5)

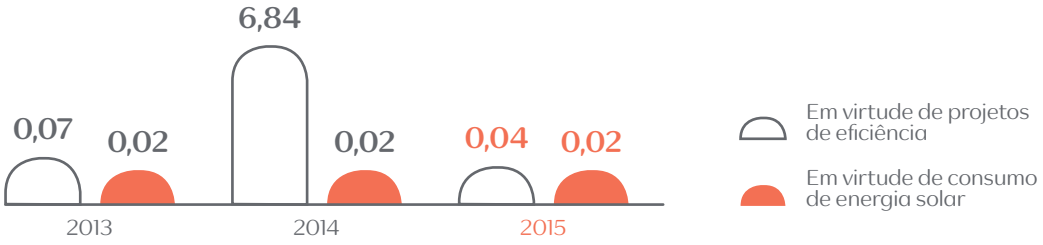
Consumo de energia por unidade produzida[1 2 3] (kj)



1 Consumo referente à matriz energética Natura (Cajamar, Benevides, Fornecedores Terceiros, CDs, hub Itupeva, Lapa e Nasp). **2** Para o cálculo da taxa é considerado o volume de unidades produzidas internamente somados com as unidades fabricadas em terceiros. Estão incluídos na taxa sistema digitais de medição de energia elétrica, volume de combustíveis adquiridos, dados de projeto para energia solar. **3** Fabricantes terceiros são as empresas que fabricam produtos acabados para a Natura. Os terceiristas que são monitorados representam aproximadamente 90% do total de unidades compradas pela Natura.

Redução do consumo de energia (GRI G4-EN6)

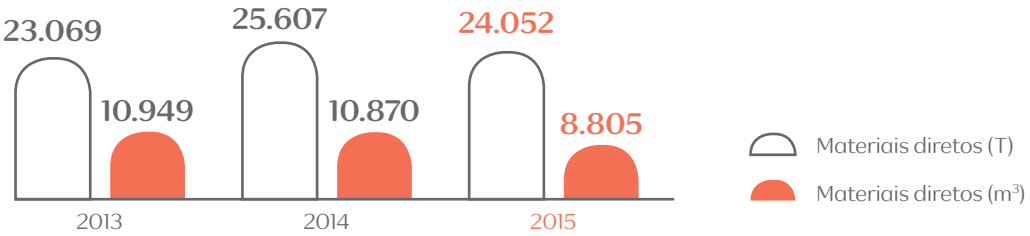
Energia economizada (joules x 10^{12})



GESTÃO DE RESÍDUOS

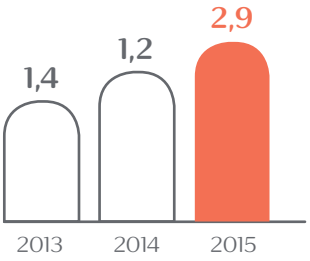
Materiais usados, discriminados por peso ou volume (GRI G4-EN1)

Uso total de materiais, por tipo (exceto água)



Percentual de materiais usados provenientes de reciclagem
(GRI G4-EN2)

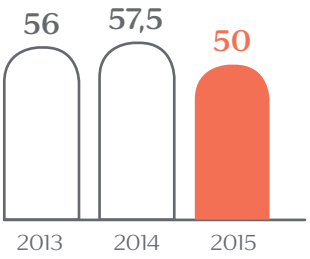
Material reciclado pós-consumo em embalagem de produto acabado[1] – Brasil (%)



1 O indicador considera o percentual da massa de material reciclado pós-consumo em relação à massa total de materiais de embalagens, ponderados pela quantidade faturada.

Reciclabilidade
(GRI G4-EN2)

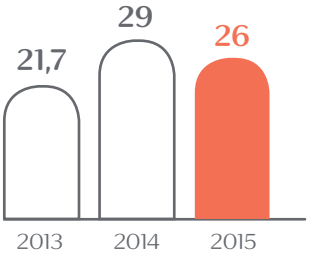
Material reciclável em embalagem de produto acabado[1] (%)



1 Reciclabilidade: o indicador considera o percentual da massa de material reciclável em relação à massa total de materiais de embalagens, ponderados pela quantidade faturada.
2 Em 2015, o indicador apresentou uma queda no resultado causada pela alteração do mix de produtos faturados *versus* o planejado.

Iniciativas para mitigar os impactos ambientais (GRI G4-EN27)

Embalagens ecoeficientes - Brasil (% sobre itens faturados) [1]

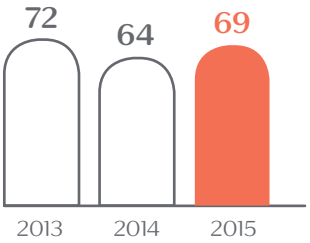


1 Embalagens ecoeficientes são aquelas que apresentam redução de, no mínimo, 50% de peso em relação à embalagem regular/similar ou que apresentam 50% de sua composição com material reciclado pós-consumo e/ou material renovável não celulósico, desde que não apresentem aumento de massa.

Embalagens ecoeficientes - Operações Internacionais (% sobre itens faturados) [1]	2013	2014	2015
Argentina	14,2	12,9	11,8
Chile	11,3	14,1	12,6
Colômbia	14,1	16,7	14,4
França	10	7[1]	7,4
México	9,1	10,8	9,6
Peru	12,9	17,1	15,3

1 O dado de 2014 foi reportado errado no ano passado, sendo corrigido para 7%.

Impacto ambiental das embalagens por quantidade de produto Brasil (GRI G4-EN27)[1] (mpt/kg)

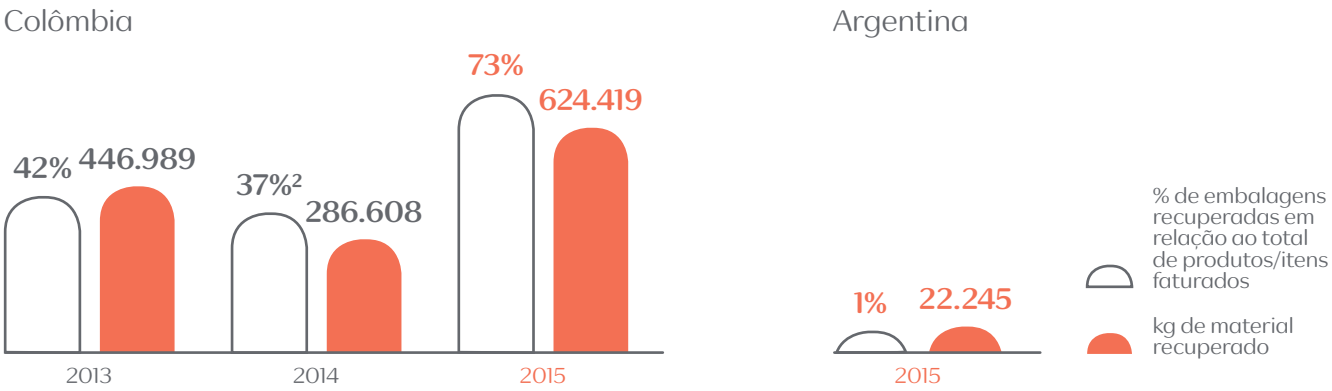


1 A Natura revisou o indicador, passando a considerar apenas o impacto dos produtos que, no entendimento da Companhia, concentra sua grande responsabilidade e consequente oportunidade de redução.

natura
bem estar bem

Percentual de produtos e embalagens recuperados, por categoria de produtos (GRI G4-EN28)

Embalagens recuperadas em relação ao total de produtos faturados - Movimento Natura[1]

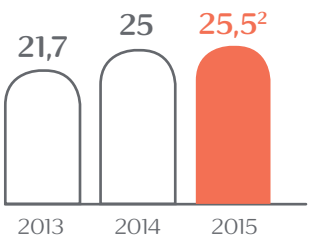


1 Em 2015 foi reiniciado o projeto EcoPuntos existente na Colômbia por meio da aliança com a Fundação Família para alcançar um maior controle e acompanhamento das associações de recicladores de Bogotá, Bucaramanga, Medellín, Rionegro e Valledupar. **2** O valor foi atualizado de acordo com o valor final publicado no Inventário de Resíduos de 2014. **3** Em abril de 2015, a Natura Argentina e o governo de Buenos Aires assinaram um acordo por meio do qual a empresa se compromete a mobilizar sua rede para incentivar a separação de embalagens na origem e entrega nos 32 pontos verdes na cidade. Foi escolhida a cidade de Buenos Aires para realizar esse projeto porque é o local onde a Natura Argentina possui seus maiores níveis de venda e que já conta com uma gestão integral dos seus resíduos sólidos urbanos com inclusão social (mais de 4 mil catadores fazem parte do sistema).

Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição (GRI G4-EN23)

Resíduos por unidade produzida[1]

Total de resíduos por unidade produzida (g/un.)



1 O indicador resíduos/unidade produzida é a somatória do total de resíduos diretos e indiretos da Natura, em gramas, dividido pelo total de unidades produzidas direta e indiretamente pela Natura. **2** O aumento de 2% da quantidade de resíduos gerados por unidade produzida de 2014 para 2015 foi impactado por um aumento na geração de resíduos classe II. Isso se deve principalmente ao aumento na geração de lodo de Cajamar (482 t), mudança de tratamento do Efluente do Ecoparque (439t) e aumento na geração de resíduos do *hub* Itupeva (259,34 t). Em contrapartida, a Natura desenvolveu alguns projetos de redução que totalizaram 952,8 t em 2015.

natura
bem estar bem

Resíduos diretos e indiretos[5]
(GRI G4-EN23)

Resíduos diretos Natura, por tipo e destinação (%)		2013	2014	2015
Total de resíduos perigosos (Classe I)	Destinados para reciclagem[1]	98	92	82,4
	Incinerados	1,9	7,6	17,6
	Descarregados em aterro	0,2	0	0,0
Total de resíduos não perigosos (Classe II – A e B)[6]	Destinados para reciclagem[1]	83	87	90
	Incinerados	1,3	4	6
	Descarregados em aterro	15,7	9	4
Total geral dos resíduos diretos Natura[2]		**10.363**	**12.168**	**11.585**
Resíduos indiretos Natura (t)		**2013**	**2014**	**2015**
	Resíduos referentes aos outros Espaços Natura[3]	3.552	2.266	2.127
	Resíduos nos fornecedores terceiros[4]	2.299	2.053	1.543
Total de resíduos indiretos		**5.851**	**4.319**	**3.670**

1 Considera-se reciclagem de resíduos aqueles enviados para compostagem, coprocessamento e transformação. **2** Refere-se aos espaços de Cajamar, Benevides, Nasp e CDSP. A Natura não reporta neste indicador os resíduos gerados em obras civis (entulhos) executadas em seus espaços. **3** Refere-se aos centros de distribuições, exceto o CDSP, o hub Itupeva e espaço Lapa. Os resíduos dessas unidades começaram a ser monitorados a partir de 2015. **4** Refere-se aos nove maiores fornecedores terceiros, que representam aproximadamente 90% do total produzido em terceiros. **5** A disposição de resíduos é determinada e controlada pelo departamento de Meio Ambiente da Natura, conforme o tipo de resíduo. A operação de segregação e transporte é operacionalizada por empresa prestadora de serviços residente em nossas unidades. A disposição final é realizada de acordo com as diretrizes legais.

Peso de resíduos transportados considerados perigosos
(GRI G4-EN25)

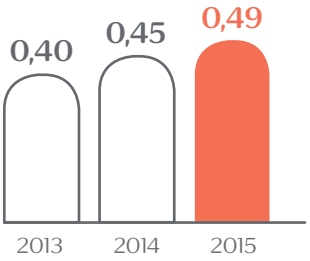
A Natura não importa, exporta ou transporta esses resíduos internacionalmente.

natura
bem estar bem

ÁGUA

Total de água retirada por fonte
(GRI G4-EN8)

Consumo de água (l/un produzida)



Consumo de água por espaço (l/un. produzida)	2013	2014	2015
Sites Natura [1]	148.267	174.045	177.866
Outros espaços [2]	59.695	60.356	52.826
Fornecedores terceiros Natura [3]	82.897	60.299	63.027
Consumo total de água	**290.859**	**294.700**	**293.719**

1 *Sites* industriais: Cajamar e Benevides. **2** *Sites* administrativos e de logística: Nasp, Lapa, centros de distribuição e hub Itupeva. **3** Fabricam produtos acabados em nome da Natura. O controle do consumo de água se dá nos principais terceiros (90%).

Total de água retirada por fonte[1] (GRI G4-EN8) (m^3)	2013	2014	2015
Água de superfície (rios, lagos, áreas úmidas, oceanos)	0	0	0
Água subterrânea	149.601	174.045	177.866
Águas pluviais diretamente coletadas e armazenadas pela organização	1.062	0	0
Efluentes de outra organização	0	0	0
Concessionária/empresa de abastecimento	18.999	30.960	20.872
Total	**169.661**	**205.006**	**198.738**

1 Considera as unidades de Cajamar e Benevides, Nasp e Lapa. Não é possível informar as fontes utilizadas nos centros de distribuição, *hub* Itupeva e nos fornecedores terceiros, em decorrência da variação das fontes de captação.

Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água
(GRI G4-EN9)

Em virtude da ausência de um sistema público de abastecimento de água, os recursos hídricos utilizados nas instalações de Cajamar e Benevides são provenientes de poços semiartesianos. Esses sistemas são acompanhados diariamente e atendem aos regulamentos das outorgas concedidas pelos órgãos competentes. No Nasp, localizado em São Paulo (SP), o fornecimento de água se dá pelo sistema público de abastecimento.

Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada (GRI G4-EN10)

Volume de água reciclada e reutilizada	2013	2014	2015
Água reciclada[1] e reutilizada[2] (m³)	79.366	99.586	82.972[5]
Percentual de água reciclada sobre o total de água tratada na estação de tratamento de efluente[3] (%)	42	61	45
Percentual de água recuperada sobre o total de água retirada[4] (%)	54	67	59

1 Proveniente dos efluentes sanitários e industriais gerados pelo site de Cajamar e que após o processo físico-químico e biológico na estação de tratamento de efluente é utilizada para limpeza, jardinagem, sanitários e outras utilidades. **2** Água que retorna do processo produtivo de Cajamar e é aproveitada no sistema de água potável. **3** Percentual refere-se ao volume de água reciclada, proveniente do tratamento de efluentes, comparado ao total de água tratada na estação de Cajamar. **4** Os dados de reúso e reciclagem referem-se ao volume de água reciclada e reutilizada. Em Cajamar, o percentual de reúso ficou maior devido ao alto consumo de água reciclada. **5** Em 2015, tivemos uma redução no percentual do volume de água reciclada e reutilizada. Esse fato ocorreu devido ao período de chuvas, quando não houve necessidade de irrigação dos jardins. Utilizamos água de reúso em outros sites como no CD São Paulo e no hub Itupeva, mas o aumento não foi significativo.

EFLUENTES

Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação. Proteção e índice de biodiversidade de corpos d'água e habitats (GRI G4-EN22, G4-EN26)

Efluente tratado em Cajamar (mg/l)	Parâmetro legal	2013	2014	2015
DBO[1]	60	48	20	13,3
DQO[2]	150	110	65,68	55,1
Óleos e graxos	120	39	17	18,4
Efluente tratado em Benevides (mg/l)[3]	**Parâmetro legal**	**2013**	**2014**	**2015**
DBO[1]	60	206	142	A antiga unidade industrial de Benevides foi desativada em outubro de 2014 e o terreno devolvido ao proprietário.
DQO[2]	150	312	414	
Óleos e graxos	120	9	6	
Efluente tratado em Benevides (Ecoparque) (mg/l)[4]	**Parâmetro legal**	**2013**	**2014**	**2015**
DBO[1]	-	-	7	10,9
DQO[2]	-	-	64	55,9
Óleos e graxos	-	-	1	7,0

1 DBO – demanda biológica de oxigênio. **2** DQO – demanda química de oxigênio. **3** Refere-se à antiga unidade industrial de Benevides, desativada em outubro de 2014. **4** Refere-se ao Ecoparque, com operação desde abril de 2014.

natura
bem estar bem

Descarte total de água
(GRI G4-EN22, G4-EN26)

Descarte total de água, por qualidade e destinação	Volume (m³)			Tratamento	Qualidade da água e método de tratamento	Destinação	Será reutilizada por outra organização?
	2013	2014	2015	2015	2015	2015	2015
Cajamar	115.489	110.829	129.041	Sim	Lodo ativado	Reúso e descarte no rio	Não
Benevides - Ecoparque	-	-	4.261	Sim	Jardim filtrante	Descarte no rio	Não
Benevides	1.388	11.838	A antiga unidade industrial de Benevides foi desativada em outubro de 2014 e o terreno devolvido ao proprietário				
Nasp[1]	15.296	28.163	17.849	Não	N.A.	Rede municipal	Não

1 O Nasp possui apenas efluente doméstico, coletado por sistema de esgoto da Sabesp. Como não há medidores, adota-se o mesmo volume de consumo de água como volume de efluentes.

Número e volume total de derramamentos significativos
(GRI G4-EN24)

Não foi registrada nenhuma ocorrência de derramamento significativo de substâncias ou acidentes com produtos que tenham causado qualquer impacto em 2015.

natura
bem estar bem

BIODIVERSIDADE

Impactos significativos na biodiversidade de atividades, produtos e serviços (GRI G4-EN12)

A Natura atua na região amazônica há mais de uma década e, desde 2011, conta com o Programa Amazônia, que explicita o compromisso da empresa em contribuir para o desenvolvimento da região. O Ecoparque, inaugurado em 2014 na cidade de Benevides (PA), integra um dos pilares do programa e ambiciona gerar desenvolvimento socioeconômico local, estimulando a economia e gerando empregos. Para gerenciar os impactos ambientais decorrentes da operação, a nova unidade industrial conta com soluções inovadoras, caso dos jardins filtrantes para o tratamento de efluentes, de ventilação e iluminação natural e do sistema de geotermia, que garante maior eficiência do sistema de ar-condicionado. O Ecoparque também foi pensado a partir do conceito de simbiose industrial, que prevê a instalação de outras empresas no local, em um modelo de atuação no qual o rejeito de uma empresa pode ser utilizado no processo industrial de outra. Em 2015, celebramos a chegada da primeira empresa parceira, a Symrise, multinacional alemã e um de nossos fornecedores de fragrâncias.

A Natura também adota boas práticas produtivas e de manejo sustentável das espécies adquiridas nas comunidades da região e utilizadas em seu portfólio. A compra desses insumos contribui para o aumento da renda das comunidades e das famílias envolvidas, além de diminuir a pressão sobre a biodiversidade. Em 2014, a Companhia desenvolveu um banco de dados *on-line* (Sistema da Sociobiodiversidade da Natura) que aprimorará ainda mais o processo de rastreabilidade e monitoramento da cadeia produtiva da sociobiodiversidade e das ações da Natura.

Outro exemplo recente de como a Companhia pretende gerar impacto positivo na sociobiodiversidade é a implementação dos Planos de Desenvolvimento Territorial, que estimulam o diálogo entre empresas, poder público e sociedade civil para o desenvolvimento conjunto de iniciativas voltadas para a preservação da biodiversidade e para a economia de floresta em pé. O primeiro plano abrangeu a região do Médio Juruá, no Amazonas.

Além disso, e de acordo com a legislação vigente, ao utilizarmos ativos oriundos da biodiversidade brasileira nos produtos da Natura, se faz necessário realizar a repartição de benefícios pelo acesso ao patrimônio genético e pelo uso do conhecimento tradicional associado. Essa repartição de benefícios tem como objetivo último a conservação da biodiversidade, ou seja, os valores repassados devem ser utilizados em ações de promoção da economia da floresta em pé.

A licença ambiental é um documento com prazo de validade definido no qual o órgão ambiental estabelece regras, condições, restrições e medidas de controle ambiental a serem seguidas pela atividade que está sendo licenciada. Ao receber a licença ambiental, a Natura assumiu e mantém uma série de compromissos para a manutenção da qualidade ambiental do local em que a unidade está instalada.

Programa Amazônia

A representatividade dos insumos pan-amazônicos em nossa produção registrou variação negativa em função da redução do consumo de matérias-primas, que seguiu a tendência de queda da produção em geral, além de variações de alguns ativos em função do *mix* de vendas.

	2013	2014	2015
Consumo (R$) de insumos amazônicos em relação ao consumo total da Natura (%)[1]	13,4	13,3	12,2
Volume acumulado de negócios na região amazônica (R$ milhões)	385	582	751,9[1]

1 Soma dos valores de compra de matérias-primas de origem da região pan-amazônica em relação a soma de matérias-primas total da Natura.

Localização e tamanho da área possuída (GRI G4-EN11)

	Cajamar	Benevides	Benevides (Ecoparque)	Nasp (São Paulo)
Área	Área própria	Unidade foi desativada e devolvida ao proprietário	Área própria	Área alugada
Posição em relação à área protegida	Área ocupada é uma APA		Abrange áreas protegidas	Área ocupada é industrial urbana
Tipo de operação	Administrativas e industriais de produção de cosméticos		Administrativas e industriais de produção de massa básica de sabonete e fabricação de sabonetes	Administrativas e de logística, com armazenamento e distribuição de cosméticos
Tamanho da unidade operacional	646 mil m²		1.729 mil m²	111,7 mil m²
Valor da biodiversidade[1]	Não disponível		Não disponível	Não disponível

1 Considera o atributo da área protegida e da área de alto índice de biodiversidade fora da área protegida (ecossistema terrestre, de água doce ou marinho) e a classificação pelo estado de conservação (ex.: Categoria IUCN, Convenção de Ramsar, legislação nacional etc.).

Habitats protegidos ou restaurados (GRI G4-EN13)

				2015
Área/Projeto	**Tamanho (hectares)**	**Localização**	**Condições da área**	**Parcerias (para proteger ou restaurar)**
Plano de Manejo	13,3	Cajamar	Plano de manejo finalizado e aprovado pelo órgão ambiental. É realizada a manutenção da área por especialistas	Não
		Nasp	Sem projetos definidos	Não
Programa de Recuperação de Áreas Degradadas (Prad)	4	Ecoparque[1]	Realizado nas Áreas de Proteção Permanente (APP) e contempla áreas de mata ciliar, visando sua recuperação	Não

1 A unidade que mantinha nossa antiga fábrica em Benevides foi desativada após a inauguração do Ecoparque e o terreno foi devolvido ao proprietário.

natura
bem estar bem

Habitats protegidos ou restaurados - mitigação de impactos ambientais (GRI G4-EN13, G4-EN27)

Conscientes de nossa corresponsabilidade perante o desafio de combater e prevenir as mudanças climáticas, criamos em 2007 o Programa Carbono Neutro, uma iniciativa que visa promover uma redução contínua e significativa de nossas emissões de gases do efeito estufa (GEE) e compensar 100% das emissões que não puderem ser evitadas. Para a etapa de compensação, criamos o Edital Natura Carbono Neutro, um chamado público que busca selecionar projetos de compensação de GEE alinhados aos nossos valores e crenças.

Ao longo do programa, foram contratados 23 projetos, totalizando 1.875.170 tCO_2 e, um terço desse total proveniente de projetos localizados na Amazônia Legal. Os projetos visam conservar as florestas em pé ou restaurar áreas degradadas (denominados projetos florestais), promover a substituição de combustíveis fósseis por fontes renováveis e mais eficientes e realizar o tratamento de resíduos (denominados projetos energéticos).

Atualmente, a carteira de projetos é composta de 60% de projetos energéticos e 40% de iniciativas florestais. Em dezembro de 2014, foi lançada a quinta edição do Edital Natura Carbono Neutro para compensação do triênio 2014/15/16, cuja contratação total é da ordem de 1 milhão tCO_2 e, tendo no total 47 inscrições válidas recebidas. Após análise técnica e jurídica, selecionamos para a fase final dez projetos no Brasil e mais três em outros países da América Latina (Colômbia, Peru e México). Até o fim de 2015, havíamos finalizado a contratação de dois projetos: um de energia eólica localizado na Argentina e outro de conservação florestal no Chile. Os créditos oriundos destes projetos já foram aposentados em nome da Natura.

Número total de espécies incluídas na lista vermelha da IUCN e em outras listas de conservação (GRI G4-EN14)[1 2]

	2014	2015
Criticamente ameaçado	-	
Ameaçado	*Virola surinamensis** (IUCN) – ucuuba	*Virola surinamensis*[3] (IUCN) – ucuuba
		Pinus elliottii (IUCN) – Pinheiro
		Euphorbia cerifera (CITES) - Candelilla
Vulnerável	*Bertholletia excelsa* (IUCN e MMA) - castanha-do-brasil	*Bertholletia excelsa* (IUCN e MMA) - castanha-do-brasil
	Vitellaria paradoxa (IUCN) - carité	*Vitellaria paradoxa* (IUCN) – carité
Quase ameaçado	*Ilex paraguariensis* (IUCN) - erva-mate	*Ilex paraguariensis* (IUCN) – erva-mate
Mínimo de preocupação	-	-

1 Foram consideradas as espécies vegetais ameaçadas de extinção, nativas do Brasil e exóticas (importadas e produzidas no Brasil) presentes em linhas de produtos Natura. Para as espécies da biodiversidade brasileira, são desenvolvidos projetos de conservação em parceria com instituições de pesquisa e fornecedores diretos. Para a castanha-do-brasil e erva-mate, foram concluídos dois projetos de conservação, realizados em parceria com a Embrapa. Recentemente, foi finalizado o projeto de conservação da ucuuba em parceria com a UFSCar (Universidade Federal de São Carlos). Também incentivamos a adoção de sistemas agroflorestais para a produção de castanha, erva-mate e ucuuba. A espécie de Pinus, presente na composição de algumas fragrâncias, é proveniente de floresta plantada e o fornecedor garante a sua rastreabilidade. No caso da carité, o fornecedor participa da Alliance Globale du Karité, ação voltada para promover a sustentabilidade desta cadeia produtiva. No caso da candelilla, presente na lista do Cites (Convenção sobre o Comércio Internacional das Espécies da Flora e Fauna Ameaçadas de Extinção), o fornecedor tem garantia de origem e cumpre com a legislação internacional. Adicionalmente, estamos desenvolvendo projetos para viabilizar novos ingredientes alternativos à manteiga de carité e à cera de candelilla. **2** Foram consideradas as listas vermelhas da IUCN (International Union for Conservation of Nature and Natural Resources) e MMA (Ministério do Meio Ambiente), além do banco de dados da Cites (Convention on International Trade in Endangered). **3** A espécie Virola surinamensis consta no Anexo II da Instrução Normativa nº 8 de 23 de setembro de 2008 (MMA, 2008), sendo, portanto, oficialmente considerada deficiente de dados (DD).

Impactos ambientais significativos referentes a transporte de produtos e de trabalhadores (GRI G4-EN30)

Emissões de CO_2 com transportes[1]		2013	2014	2015
Logística	Transporte de produtos	52.299	49.593	50.395
	Exportação de produtos	11.643	10.951	16.353
	Transporte de resíduos	184	219	204
Transporte de colaboradores	Fretado	2.142	2.229	2.079
	Veículo força de vendas	492	577	457
	Veículo executivos	617	449	331

1 Para calcular o inventário, o volume total das emissões foi considerado com escopo 1, 2 e 3, incluindo o levantamento desde a extração da matéria-prima na natureza até o descarte final do produto. O inventário segue os padrões do GHG Protocol e os princípios da norma ABNT NBR ISO 14064-1, que estabelecem regras para a sua concepção, desenvolvimento, gestão, elaboração e reporte. O inventário foi auditado pelo Instituto Totum.

Avaliação ambiental de fornecedores

Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais (GRI G4-DMA, G4-EN32)[1]	2013	2014	2015
Total de fornecedores que foram considerados para contratação	1.871	1.876	1.719
Total de fornecedores contratados com base em critérios ambientais	43	42	39
% de fornecedores contratados com base em critérios ambientais	2,3	2,2	2,3

1 O volume de novos fornecedores nas categorias passíveis de avaliação e monitoramento quanto a critérios ambientais, trabalhistas, de impacto na sociedade e direitos humanos é baixo quando comparado ao total de novos fornecedores da Natura, ficando em torno de 2,3%. No entanto, essas categorias representam 74% de todo o volume de compras da Natura.

Impactos ambientais negativos significativos, reais e potenciais, na cadeia de fornecedores (GRI G4-EN33)

		Total de fornecedores críticos avaliados em aspectos ambientais		
	Fornecedores submetidos à avaliação de impacto ambiental	Fornecedores identificados como causadores de impactos ambientais significativos	Acordos de melhoria firmados	Acordos de melhoria firmados (%)
2013	436	111	83	75%
2014	414	142	134	94%
2015	409	128	73	57%

natura
bem estar bem

Mecanismos de queixas e reclamações relativas a impactos ambientais

	Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais (GRI G4-EN34)		
	Queixas e reclamações relativas a impactos ambientais registradas	Queixas e reclamações endereçadas	Queixas e reclamações
2013	5	5	5
2014	20	20	20
2015	20	20	20

Conformidade

Valor de multas e número total de sanções resultantes de não conformidade com leis (GRI G4-EN29)

Não houve multas ou sanções monetárias em assuntos ambientais em 2015.

Visão de Sustentabilidade 2050

A Visão de Sustentabilidade busca transformar a Natura em uma empresa geradora de impacto positivo, o que significa que a atuação da companhia deve ajudar a tornar o meio ambiente e a sociedade melhores, ultrapassando o atual paradigma de apenas reduzir e mitigar impactos.

As ambições da visão também estão alinhadas aos nossos temas materiais que são: resíduos; mudanças climáticas; valorização da socio-biodiversidade; água; transparência e origem dos produtos e educação.

Para saber como foi o processo de construção da materialidade, consulte a versão online: www.natura.com.br.

Dimensão	Ambição 2020	Desempenho 2015	Atingimento da meta
Marcas e Produtos			
Marcas	Todos os produtos da marca Natura terão suas pegadas ambientais e sociais divulgadas, assim como seus respectivos compromissos de melhoria.	Estruturação de uma nova proposta de comunicação dos indicadores socioambientais de forma a permitir melhor compreensão e engajamento do consumidor.	Em planejamento
Formulações	Garantir que 30% do total de insumos consumidos pela Natura Brasil, em valor, sejam provenientes da região pan-amazônica.	12,2% dos insumos consumidos pela Natura no Brasil foram provenientes da região pan-amazônica.	10% 2010 2020 30% Atingimento 2015 **11%**
Embalagens	Utilizar, no mínimo, 10% de material reciclado pós-consumo na massa total de embalagens Natura Brasil.	A Natura utilizou 2,9% de material reciclado pós-consumo na massa total de suas embalagens.	1,4% 2013 2020 10% Atingimento 2015 **17%**
	Utilizar, no mínimo, 74% de material reciclável na massa total das embalagens Natura Brasil.	A Natura utilizou 50% de material reciclável na massa total das embalagens Natura Brasil.	56% 2013 2020 74% Atingimento 2015 **-31%**
	Garantir que 40% das unidades faturadas Natura Brasil sejam embalagens ecoeficientes.[1]	26% das unidades faturadas no Brasil foram embalagens ecoeficientes.[1]	21,4% 2013 2020 40% Atingimento 2015 **25%**

CONTINUA »

natura
bem estar bem

» CONTINUAÇÃO

Dimensão	Ambição 2020	Desempenho 2015	Atingimento da meta
Mudanças climáticas	Para a marca Natura, reduzir em 33% a emissão relativa de gases de efeito estufa (escopo 1, 2 e 3).	Crescimento de 5,8% nas emissões relativas de GEE. O indicador é diretamente relacionado ao desempenho de negócios, porém a redução versus 2012 foi de -1,4%.	0% 2012 2020 -33% Atingimento 2015 **4,2%**
	Continuar compensando todas as emissões que não puderem ser evitadas, por meio de iniciativas que, além da redução e/ou captura de gases de efeito estufa, tenham o objetivo de proporcionar benefícios socioambientais, prioritariamente na região pan-amazônica.	A Natura lançou em 2015 novo edital para compensação das emissões do triênio 2014-2016. Serão contratados 1.000.000 tCO_2e a partir de 16 projetos no Brasil e outros países da América Latina.	Em execução
Energia	Implementar estratégia de diversificação de fontes de energia renovável para as operações Natura Brasil.	Mapeamos 11 oportunidades para diversificar as fontes de energia renováveis e em 2016 iniciaremos a implementação de algumas dessas ações.	Em planejamento
Sociobiodiversidade	Alcançar 10 mil famílias nas cadeias produtivas da pan-amazônia.	Mantivemos o relacionamento com 1.520 famílias na região pan-amazônica. Aprimoramos nosso processo de rastreabilidade e monitoramento da cadeia produtiva da sociobiodiversidade a partir do cadastro georreferenciado das famílias envolvidas com o fornecimento para a Natura.	1.734 2010 2020 10.000 Atingimento 2015 **-3%**
	Movimentar R$ 1 bilhão em volume de negócios na região pan-amazônica.	O volume acumulado de negócios gerados na região corresponde a R$ 752 milhões.	R$ milhões 89 2010 2020 1.000 Atingimento 2015 **73%**
Resíduos	Coletar e destinar para reciclagem 50% da quantidade de resíduos gerados pelas embalagens de produtos da Natura no Brasil (em t equivalentes).	A Natura deu início a uma iniciativa piloto em parceria com cinco cooperativas na Grande São Paulo. Foram coletadas 306 toneladas de resíduos.	Em execução
Água	Para a marca Natura no Brasil, implementar estratégia para redução e neutralização de impacto, com base na medição de pegada hídrica e considerando toda a cadeia de valor.	Concluído estudo do cálculo da pegada hídrica, considerando toda a nossa cadeia de valor.	Em planejamento
Cadeias de fornecimento	Garantir, até 2015, a rastreabilidade de 100% dos insumos produzidos pelos fabricantes diretos (último elo) e, até 2020, implementar um programa de rastreabilidade para os demais elos da cadeia de valor da marca Natura.	Identificados 100% de todos os fabricantes do 1° elo da cadeia para matéria-prima, material de embalagem e produto acabado.	Em execução
Nossa Rede			
Clientes	Definir temas prioritários e implementar uma estratégia que mobilize o consumidor da marca Natura.	Ampliamos o programa de comunicação e engajamento dos consumidores aos temas de sustentabilidade, atrelando os benefícios socioambientais às experiências de consumo.	Em execução

CONTINUA »

natura
bem estar bem

» CONTINUAÇÃO

Dimensão	Ambição 2020	Desempenho 2015	Atingimento da meta
Consultoras e consultores	Aumentar significativamente a renda média real das consultoras e dos consultores Natura no Brasil.	Um conjunto de iniciativas para aumento de produtividade foi implementado para alavancar a renda média das consultoras. Entendemos que essas iniciativas contribuíram para minimizar os impactos da crise econômica na atividade da venda direta.	Em execução
	Despertar o interesse pelo aprendizado constante e oferecer uma ampla oferta de educação, que atenda às suas necessidades.	Desenvolvemos e testamos projetos de melhoria da educação das consultoras que estão disponíveis para implantação em larga escala.	Em implementação
	Criar indicador para avaliar o desenvolvimento humano desse público e estruturar estratégia para melhoria significativa.	Foi realizada a segunda medição do IDH CN no Brasil com melhoria de 7% do impacto da Natura na qualidade de vida das CNs. Projetos estruturantes foram testados e estão disponíveis para implantação em escala.	Em implementação
	Ampliar a rede de colaboração, apoiando ações de empreendedorismo socioambiental.	Aumento de visitas e participação na plataforma colaborativa do Movimento Natura com 527 iniciativas publicadas nas temáticas educação, assistência social, saúde, bem-estar, arte e cultura.	Em implementação
Colaboradores	Para a marca Natura, atingir índice de mulheres em cargos de liderança (nível diretoria e acima) de 50%.	Atingimos no ano 25% de participação de mulheres nos cargos de liderança. Revisamos os processos internos de seleção, atração e desenvolvimento de lideranças femininas para implementação a partir de 2016.	29% 2013 2020 50% Atingimento 2015 -14%
	Para a marca Natura no Brasil, ter 8% de pessoas com deficiência no quadro de colaboradores.	As pessoas com deficiência representam 5,5% do total de colaboradores Natura	4,3% 2013 2020 8% Atingimento 2015 32%
	Implementar estratégia para alavancar o potencial de realização dos colaboradores por meio do engajamento à cultura da Natura.	Por meio de um processo coletivo de revisão da Essência Natura foi definida a Missão da empresa e iniciada a disseminação e engajamento interno. Essa ação impactou 350 lideranças influenciadoras e informais com o papel de multiplicadores de todo o processo de mudança.	Em implementação
Comunidades	Evoluir os indicadores de medição do desenvolvimento humano e social de nossas comunidades e estruturar plano para melhoria significativa.	Em parceria com outras empresas, comunidades de base, ONGs e a sociedade civil, construímos um Plano de Desenvolvimento Local para Cajamar, Jaguara e Benevides. Lançamos o Índice de Progresso Social como mensuração de impacto e direcionador das prioridades de desenvolvimento destas localidades.	Em implementação
	Desenvolver estratégia para os territórios da sociobiodiversidade na região pan-amazônica e das comunidades do entorno de nossas principais operações no Brasil, por meio do diálogo e da construção colaborativa com as populações e os atores locais.	Consolidação do arranjo de desenvolvimento territorial do médio Juruá em parceria com outras empresas, comunidades de base, ONGs e sociedade civil, com importantes avanços nas áreas de educação, infraestrutura, saneamento básico e cadeias produtivas na região. Implementação do programa de inclusão digital na Amazônia atendendo 600 famílias. Execução de projetos visando a melhoria da educação na Amazônia impactando mais de 400 mil alunos.	Em execução

CONTINUA »

natura
bem estar bem

» CONTINUAÇÃO

Dimensão	Ambição 2020	Desempenho 2015	Atingimento da meta
Fornecedores	Evoluir o processo de seleção e gestão dos fornecedores, ampliando a integração dos parâmetros socioambientais aos financeiros.	Definidos os critérios de avaliação do desempenho socioambiental aplicável a todas as categorias de fornecedores do Programa Qlicar.	Em execução
Gestão e Organização			
Modelo de gestão	Para a marca Natura, implementar a valoração das externalidades socioambientais, considerando os impactos positivos e negativos da cadeia de valor estendida (da extração de matérias-primas ao descarte de produtos).	A valoração das externalidades ambientais foi realizada em 2015, pela primeira vez, convertendo para recursos financeiros os efeitos do negócio em aspectos como emissões de GEE, água, resíduos e uso e ocupação do solo. O cálculo envolveu o portfólio completo de produtos da Natura, ao longo de toda a sua cadeia de valor. Iniciaremos em 2016, os estudos para um inédito estudo de valoração dos impactos sociais.	Em implementação
Governo e sociedade	Estimular a discussão e o debate público dos temas materiais a partir da revisão da matriz de materialidade realizada em 2014.	Participamos ativamente de diversos fóruns e coalisões nos quais contribuímos com nossa experiência para enriquecer o debate acerca dos temas de nossa matriz de materialidade. Um dos importantes fóruns diz respeito à relação entre nossas iniciativas empresariais e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável estabelecidos pelo Programa da Nações Unidas Para o Desenvolvimento em setembro de 2015.	Em implementação
Engajamento de públicos	Institucionalizar um modelo de governança com engajamento externo para evolução da gestão e estratégia de sustentabilidade.	Estamos em processo de identificação de arranjos colaborativos inovadores com parceiros capazes de transformar positivamente o ambiente para a implantação e evolução da Visão de Sustentabilidade.	Em planejamento
Ética e transparência	Para a marca Natura, implantar total transparência no fornecimento de informações dos produtos e da evolução da visão de sustentabilidade.	Desenhamos, de forma colaborativa, a arquitetura de comunicação da sustentabilidade, que organiza os conteúdos informativos dos produtos de acordo com o interesse do consumidor no aprofundamento das informações.	Em implementação
Governança da sustentabilidade	Implantar um Conselho Consultivo, formado por especialistas externos, que avaliará o progresso da empresa e ajudará a evoluir a estratégia.	Alinhamento estratégico com Conselho de Administração Natura da criação de uma rede consultiva para apoiar a geração de soluções criativas e inovadoras e a formulação de diretrizes para evolução da estratégia da empresa.	Em planejamento

1 Embalagens com redução de, no mínimo, 50% de peso em relação à embalagem regular/similar ou que apresentam 50% de sua composição com MRPC e/ou material renovável não celulósico, desde que não apresentem aumento de massa.

natura
bem estar bem

Sumário de Conteúdo da GRI G4

*A tabela abaixo localiza os indicadores considerados na materialidade. Entretanto, mantemos o monitoramento e gestão de um grupo maior de indicadores próprios e da GRI que também publicamos no caderno de indicadores.

SELO GRI

CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS

Conteúdos Padrão Gerais	Seção/Página/Resposta	Verificação externa
Estratégia e análise		
G4-1	Mensagem dos fundadores Mensagem do comitê executivo	✓
Perfil organizacional		
G4- 3	Uma poderosa rede de relações	✓
G4-4	Uma poderosa rede de relações	✓
G4-5	Uma poderosa rede de relações	✓
G4-6	Uma poderosa rede de relações O mundo Natura	✓
G4-7	Cada vez mais próximos	✓
G4-8	Uma poderosa rede de relações O mundo Natura	✓
G4-9	Uma poderosa rede de relações	✓
G4-10 UNGC[1]	9	✓
G4-11 UNGC[1]	Abrangendo 100% dos colaboradores, as negociações coletivas são coordenadas pela área de Recursos Humanos e seguem os padrões e os limites determinados pela legislação local.	✓
G4-12	36	✓
G4-13	Informações técnicas	✓
G4-14	Visão de Sustentabilidade	✓
G4-15	Pacto Global	✓
G4-16	30	✓

CONTINUA »

natura
bem estar bem

» CONTINUAÇÃO

Conteúdos Padrão Gerais	Seção/Página/Resposta	Verificação externa
Aspectos materiais identificados e limites		
G4-17	Informações técnicas	✓
G4-18	Informações técnicas	✓
G4-19	Informações técnicas	✓
G4-20	Informações técnicas	✓
G4-21	Informações técnicas	✓
G4-22	Informações técnicas	✓
G4-23	Informações técnicas	✓
Engajamento de *stakeholders*		
G4-24	Informações técnicas	✓
G4-25	Informações técnicas	✓
G4-26	Informações técnicas	✓
G4-27	Informações técnicas	✓
Perfil do relatório		
G4-28	Informações técnicas	✓
G4-29	Informações técnicas	✓
G4-30	Informações técnicas	✓
G4-31	Informações técnicas	✓
G4-32	Informações técnicas Essencial	✓
G4-33	Carta de asseguração	✓
Governança		
G4-34	Cada vez mais próximos	✓
G4-35	Cada vez mais próximos	✓
G4-36	Comitê executivo foi ampliado	✓
G4-37	Cada vez mais próximos	✓
G4-38	Cada vez mais próximos	✓
G4-39	Cada vez mais próximos	✓
G4-40	A definição dos conselheiros considera as qualificações, a complementaridade de vivências executivas, a identificação com os princípios de atuação empresarial da Natura e a ausência de conflito de interesses. O mandato é de um ano, podendo ser renovado ao fim do período, se aprovado em Assembleia Geral.	✓
G4-41	Cada vez mais próximos	✓

CONTINUA »

natura
bem estar bem

» CONTINUAÇÃO

Conteúdos Padrão Gerais	Seção/Página/Resposta	Verificação externa
G4-42	É função do Conselho de Administração determinar e acompanhar a implementação da estratégia da companhia e avaliar a atuação do CEO e do Comitê Executivo de forma periódica. Passam pela análise dos conselheiros a avaliação do desempenho trimestral e o relatório anual de administração da Natura, que incluem os principais indicadores socioambientais considerados relevantes para a empresa. Também passam pelo conselho a definição e a revisão do plano estratégico, dos projetos de expansão e dos programas de investimento, a gestão de riscos e a definição do valor da participação nos lucros dos colaboradores da Natura. Cada vez mais próximos A Missão da Natura	✓
G4-43	Cada vez mais próximos	✓
G4-44	Com as mudanças realizadas no Conselho de Administração em 2015, que incluiu a eleição dos sócios-fundadores para a copresidência e a renovação de parte dos seus integrantes, optou-se por não realizar um processo formal de autoavaliação, como estava previsto. Tal iniciativa pretende avaliar questões como a dinâmica das reuniões, o fluxo de informações e a própria formação do conselho. Ela será retomada em 2016, de maneira que possa acompanhar o amadurecimento e a consolidação das escolhas estruturais feitas até então.	✓
G4-45	Comitê Executivo foi ampliado	✓
G4-46	Gestão de riscos	✓
G4-47	Gestão de riscos	✓
G4-48	Informações técnicas	✓
G4- 49	Investimento em bom relacionamento	✓
G4- 50	Investimento em bom relacionamento	✓
G4-51	Reconhecimento e recompensa	✓
G4-52	Reconhecimento e recompensa	✓
G4-53	Reconhecimento e recompensa	✓
G4-54	A reavaliação da informação não permitiu o relato desse item devido à confidencialidade das informações.	✓
G4-55	24	✓
Ética e integridade		
G4-56 UNGC[1]	Gestão de riscos	✓
G4-57 UNGC[1]	Gestão de riscos	✓
G4-58 UNGC[1]	Gestão de riscos	✓

natura
bem estar bem

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

Aspectos Materiais	Informações sobre a Forma de Gestão e Indicadores	Seção/Página/Resposta	Omissões	Verificação externa
Categoria econômica				
Desempenho econômico UNGC[1]	G4-DMA	A medida da sustentabilidade		✓
	G4-EC1	4		✓
	G4-EC2	4		✓
Impactos econômicos indiretos	G4-DMA	Valorização da Amazônia A nossa versão do IDH Para transformar a realidade brasileira		✓
	G4-EC7	5, 6, 7		✓
	G4-EC8	5, 6, 7		✓
Categoria ambiental				
Materiais UNGC[1]	G4-DMA	Tecnologia amplia usos de reciclados		✓
	G4-EN2	49		✓
Água UNGC[1]	G4-DMA	Mapeamos nosso impacto nos recursos hídricos		✓
	G4-EN8	53		✓
	G4-EN9	53		✓
Biodiversidade UNGC[1]	G4-DMA	Valorização da Amazônia		✓
	G4-EN11	57		✓
	G4-EN12	56		✓
Emissões UNGC[1]	G4-DMA	Reduzir um terço das emissões até 2020		✓
	G4-EN15	43, 44		✓
	G4-EN16	43, 44		✓
	G4-EN17	43, 44		✓
	G4-EN18	43		✓
	G4-EN19	45		✓
	G4-EN20	45		✓
Efluentes e resíduos UNGC[1]	G4-DMA	Mapeamos nosso impacto nos recursos hídricos Tecnologia amplia usos de reciclados		✓
	G4-EN22	54, 55		✓
	G4-EN23	51, 52		✓
	G4-EN26	54, 55		✓
Produtos e serviços UNGC[1]	G4-DMA	Tecnologia amplia usos de reciclados		✓
	G4-EN27	50, 58		✓
	G4-EN28	51		✓
Avaliação ambiental de fornecedores UNGC[1]	G4-DMA	59		✓
	G4-EN32	59		✓

CONTINUA »

natura
bem estar bem

» CONTINUAÇÃO

Aspectos Materiais	Informações sobre a Forma de Gestão e Indicadores	Seção/Página/Resposta	Omissões	Verificação externa
Categoria social – Práticas trabalhistas e trabalho decente				
Treinamento e educação UNGC[1]	G4-DMA	Formação de líderes inclui vivência		✓
	G4-LA9	15		✓
	G4-LA11	17		✓
Avaliação de fornecedores em práticas trabalhistas	G4-DMA	37		✓
	G4-LA14	37		✓
Categoria social – Direitos Humanos				
Trabalho infantil UNGC1	G4-DMA	29		✓
	G4-HR5	29		✓
Trabalho forçado ou análogo ao escravo UNGC[1]	G4-DMA	29		✓
	G4-HR6	29		✓
Avaliação de fornecedores em direitos humanos UNGC[1]	G4-DMA	39		✓
	G4-HR10	38, 39		✓
Mecanismos de queixas e reclamações relacionadas a direitos humanos UNGC[1]	G4-DMA	28		✓
	G4-HR12	28		✓
Categoria social – Sociedade				
Comunidades locais UNGC[1]	G4-DMA	Valorização da Amazônia		✓
	G4-SO1	34		✓
Avaliação de fornecedores em impactos na sociedade	G4-DMA	37		✓
	G4-SO9	37		✓
Categoria social – Responsabilidade pelo Produto				
Rotulagem de produtos e serviços	G4-DMA	42		✓
	G4-PR3	42		✓

1 UNGC – Aspectos/dimensões que possuem conexão com os "Dez Princípios" do Pacto Global, das Nações Unidas.

natura
bem estar bem