
Caderno de indicadores

Relatório Anual 2014

Índice

| | |
|---------------------------------|--------|
| Indicadores econômicos | pg. 3 |
| Indicadores ambientais | pg. 16 |
| Indicadores sociais | pg. 45 |
| - Práticas trabalhistas | pg. 45 |
| - Direitos humanos | pg. 70 |
| - Sociedade | pg. 76 |
| - Responsabilidade pelo produto | pg. 83 |
| Indicadores Natura | pg. 90 |



indicadores identificados como materiais para a Natura, a partir da nova matriz de materialidade, que estabeleceu seis temas prioritários para a companhia: Resíduos; Mudanças climáticas; Valorização da sociobiodiversidade; Água; Transparência e origem dos produtos; e Educação.

Indicadores econômicos GRI

Distribuição de Riqueza (GRI G4-EC1)

| Distribuição de riqueza (R\$ milhões) | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|---------------|---------------|---------------|
| Acionistas ¹ | 846 | 854 | 702 |
| Consultoras ² | 3.671 | 4.107 | 4.152 |
| Colaboradores | 803 | 917 | 1.010 |
| Fornecedores | 4.837 | 5.425 | 5.989 |
| Governo ³ | 1.743 | 1.804 | 1.721 |
| Total | 11.900 | 13.107 | 13.574 |

¹ Equivalem a dividendos e juros sobre o capital próprio efetivamente pagos aos acionistas, ou seja, consideram o regime de caixa;² Em 2014, com os avanços das operações na América Latina, foi ajustada a estimativa de margem dessas CNs. Os valores anteriores foram atualizados para garantir comparabilidade;³ A rubrica Governo representa os tributos adicionados nas atividades da Natura e das CNs, ou seja, denota a carga total de tributos diretos e indiretos, subtraída dos tributos referentes às etapas anteriores da cadeia, representados na rubrica Fornecedores.

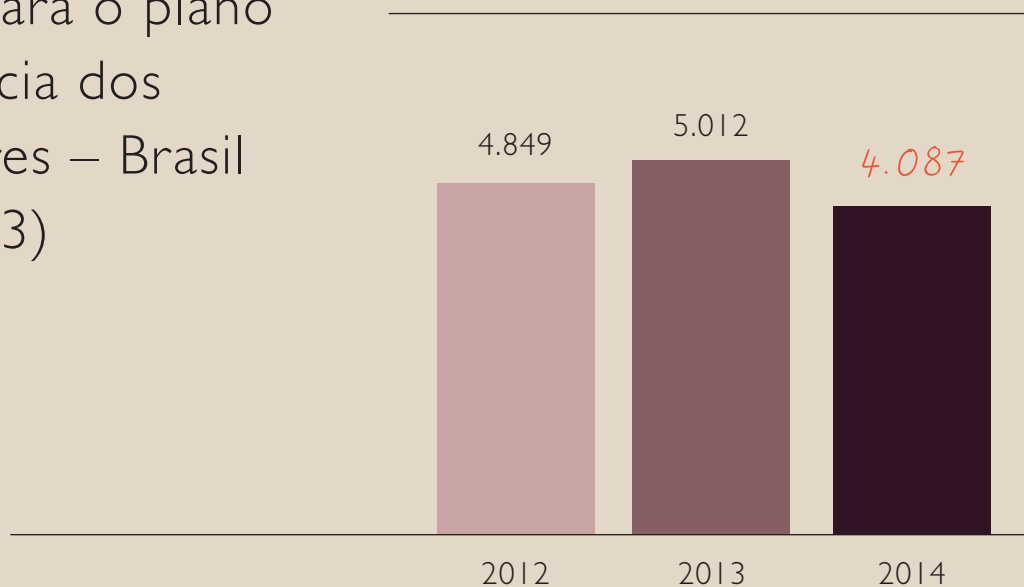
Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas (GRI G4-EC2)

Não há 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 o Programa

Carbono Neutro e as práticas de uso sustentável da sociobiodiversidade e do conhecimento tradicional associado. Ações de compensação de emissões de CO₂ (Programa Carbono Neutro) são voluntárias da Natura, não obrigatórias e não retratam a implicação financeira dos riscos das mudanças climáticas, tais como adaptação.

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

Plano de previdência¹
(R\$ milhões)



¹ Colaborador: contribuição de 1% a 5% de seu salário. Natura: 60% sobre a contribuição do colaborador, limitado a salário de R\$ 19.140.

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

| RECURSOS GOVERNAMENTAIS ¹ (R\$ MILHÕES) | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|-----------|-----------|-----------|
| Incentivos fiscais de apoios e patrocínios ² | 9 | 9 | 8 |
| Lei do Bem (dedução nas bases do IR e CS de até o dobro dos gastos com pesquisa e inovação tecnológica) ³ | 22 | 20 | 30 |
| Outros ⁴ | 2 | 2 | 2 |
| Total | 38 | 32 | 40 |

¹ O governo não participa da estrutura acionária da companhia; ² Incentivos fiscais de IRPJ relacionados a Lei Rouanet, Lei do Esporte, Fundo dos Direitos da Criança e do Adolescente, programa de alimentação do trabalhador e incentivo fiscal ICMS referente aos projetos do Natura Musical; ³ O benefício fiscal referente à Lei do Bem de 2013 foi alterado pela revisão/auditoria nos projetos; 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, porém, é deduzida integralmente no IRPJ.

Proporção do salário mais baixo comparado ao mínimo – Brasil e Ols (GRI G4-EC5)

2012

| | Unidade | Total | Homem | Mulher |
|-----------|---------|-------|-------|--------|
| Brasil | % | 1,4 | 1,4 | 1,4 |
| Argentina | | 1,4 | 3,0 | 1,4 |
| Chile | | 1,2 | 1,2 | 1,2 |
| Peru | | 1,3 | 1,3 | 1,3 |
| México | | 4,4 | 6,2 | 4,4 |
| Colômbia | | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| França | | 1,1 | 1,8 | 1,1 |

2013

| | Unidade | Total | Homem | Mulher |
|-----------|---------|-------|-------|--------|
| Brasil | % | 1,5 | 1,5 | 1,5 |
| Argentina | | 1,3 | 3,0 | 1,3 |
| Chile | | 1,2 | 1,8 | 1,2 |
| Peru | | 1,3 | 3,7 | 1,3 |
| México | | 5,4 | 6,0 | 5,4 |
| Colômbia | | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| França | | 1,1 | 1,9 | 1,1 |

2014

| | Unidade | Total | Homem | Mulher |
|-----------|----------------|--------------|--------------|---------------|
| Brasil | % | 1,5 | 1,5 | 1,5 |
| Argentina | | 1,5 | 3,1 | 1,5 |
| Chile | | 1,9 | 2,4 | 1,9 |
| Peru | | 3,1 | 3,9 | 3,1 |
| México | | 5,7 | 6,5 | 5,7 |
| Colômbia | | 1,0 | 1,0 | 1,0 |
| França | | 1,2 | 1,8 | 1,2 |

Contratação local – Brasil (GRI G4-EC6)

**Presença de membros de alta gerência
provenientes da comunidade local¹**

| | Unidade | 2012 | 2013 | 2014 |
|-----------------------------------|----------------|-------------|-------------|-------------|
| Total de membros da alta gerência | un. | 179 | 159 | 185 |
| Cajamar | % | 6,1 | 8,2 | 3,1 |
| Benevides | % | 0,6 | 100,0 | 0,0 |
| Nasp | % | - | 8,2 | 9,2 |

¹ Membros da alta gerência: cargos a partir de gerente sênior: Entorno de Cajamar: Cajamar; Campo Limpo, Santana de Parnaíba e Várzea Paulista; entorno de Benevides: Benevides, Barcarena, Belém, Ananindeua e Marituba; entorno do Nasp: bairros Barra Funda, Jaguará, Jaguaré, Lapa, Perdizes e Vila Leopoldina.

Contratação local – Operações Internacionais (GRI G4-EC6)

| Presença de membros de alta gerência provenientes da comunidade local¹ | Unidade | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|----------------|-------------|-------------|-------------|
| Argentina | % | 62 | 48 | 59 |
| Chile | % | 0 | 0 | 0 |
| Colômbia | % | 33 | 40 | 50 |
| França | % | 100 | 100 | 100 |
| México | % | 67 | 56 | 44 |
| Peru | % | 20 | 40 | 40 |
| Total | % | 53 | 45 | 50 |

¹ Membros da alta gerência: cargos a partir de gerente sênior. Consideram-se como locais os membros provenientes do país.

Impactos significativos nas comunidades fornecedoras (GRI G4-EC7/EC8)

Os impactos positivos decorrentes do relacionamento entre a Natura e as comunidades fornecedoras são a geração de renda pela compra de insumos e o desenvolvimento de cadeias produtivas de maior valor agregado, além do estímulo ao aumento das capacidades técnicas e das competências desses parceiros, à troca de conhecimento com outros produtores e

à formação de parcerias com outras empresas, contribuindo para o estabelecimento de um modelo comercial sustentável e voltado para a conservação da sociobiodiversidade. Os impactos negativos já relatados em pesquisa de satisfação e lealdade se referem a dificuldades de planejamento da safra e de geração e gerenciamento de capital de giro.

Investimentos nas comunidades fornecedoras (GRI G4-EC7)


| Recursos destinados | Unidade | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|--------------|---------------|---------------|--------------|
| Fornecimento | R\$ milhares | 6.303 | 3.435 | 3.040 |
| Repartição de benefícios por acesso ao patrimônio genético ou conhecimento tradicional associado | R\$ milhares | 3.099 | 4.350 | 3.982 |
| Apoios e infraestrutura ¹ | R\$ milhares | 1.524 | 1.459 | 300 |
| Uso de imagem | R\$ milhares | 69 | - | 21 |
| Capacitação | R\$ milhares | 301 | 350 | 946 |
| Serviços técnicos ¹ | R\$ milhares | 29 | - | 184 |
| Estudos ¹ | R\$ milhares | 749 | 1.590 | 414 |
| Total | R\$ milhares | 12.074 | 11.184 | 8.887 |

¹ Alterações das categorias da base de dados: Fundos e apoios foi transformado em Apoios e infraestrutura. A categoria certificação e manejo deixa de existir e certificação passa a fazer parte de Serviços técnicos, enquanto Plano de manejo é incorporada a Estudos. A categoria Assessorias é incorporada a Serviços técnicos.

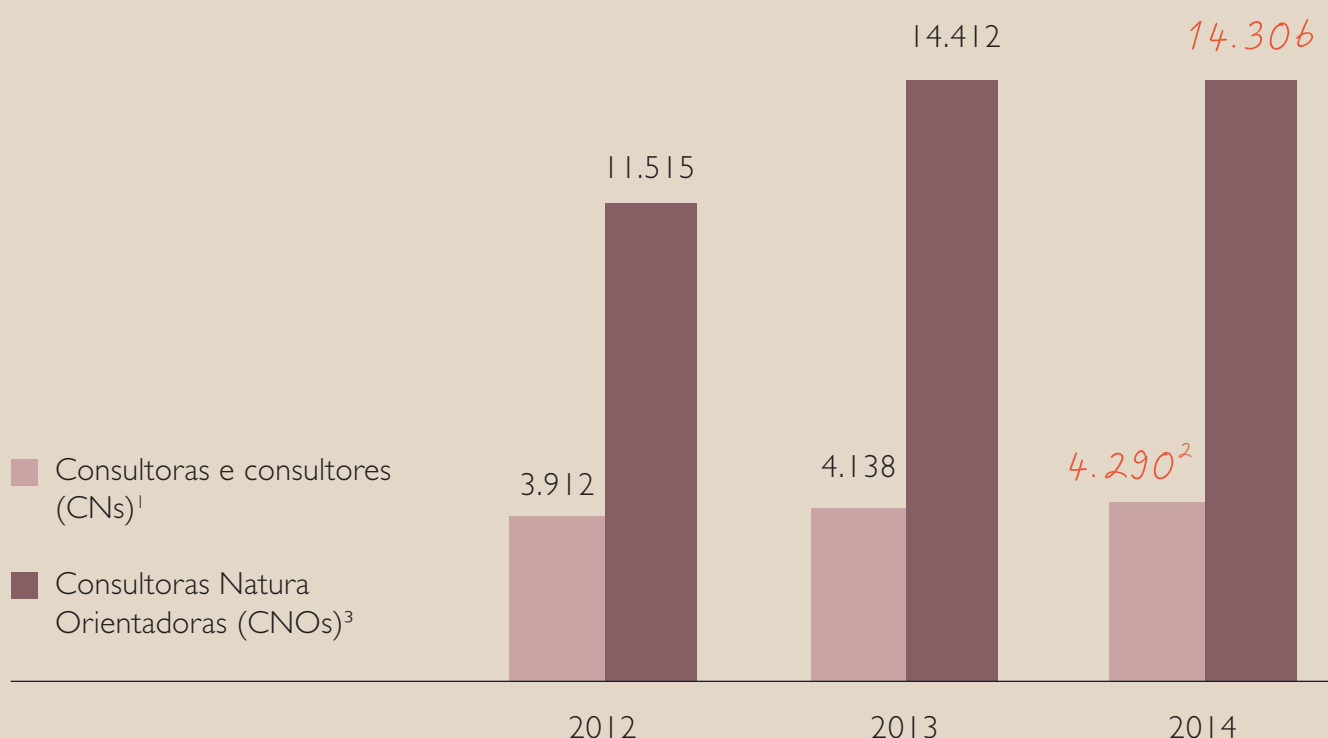
Impactos econômicos indiretos significativos – Comunidades fornecedoras (GRI G4-EC8)

| Comunidades fornecedoras | Unidade | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|----------------|-------------|-------------|-------------|
| Comunidades com as quais a Natura se relaciona | un. | 36 | 32 | 33 |
| Famílias beneficiadas nas comunidades fornecedoras | un. | 3.571 | 3.117 | 3.121 |
| Recursos diretos alocados por família ¹ | R\$ milhares | 3,1 | 3,0 | 2,3 |
| Fornecimento ² | R\$ milhares | 1,8 | 1,1 | 1,1 |

¹ Inclui fornecimento de insumos, repartição de benefícios, uso de imagem, apoios e infraestrutura. ² Subitem dos recursos diretos, que se refere aos recursos recebidos por fornecimento de matérias-primas.

Impactos econômicos indiretos significativos – Renda média anual das consultoras (GRI G4-EC8) 

Renda média anual gerada (R\$)



¹ Considera-se o lucro de 30% da CN sobre o preço dos produtos apresentados na revista. ² Em 2014, a metodologia para o cálculo da renda média anual das CNs foi aperfeiçoada. 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).

Investimentos em infraestrutura e serviços para benefício público – Programa Crer para Ver no Brasil (GRI G4-EC7/EC8)


| Programa Crer para Ver no Brasil | Unidade | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|----------------|-------------|-------------|-------------|
| Arrecadação Líquida do Programa Crer para Ver ¹ | R\$ milhões | 12,8 | 17,1 | 18,8 |
| Penetração Crer para Ver ² | (% ciclo) | 12,0 | 15,1 | 20,2 |
| Valor total dos projetos desenvolvidos e apoiados | R\$ milhares | 15.361 | 16.566 | 15.976 |
| Municípios atendidos | un. | 3.300 | 4.653 | 4.994 |
| Escolas atendidas | un. | 72.000 | 73.707 | 73.380 |
| Professores, coordenadores e diretores participantes | un. | 140.000 | 143.062 | 148.084 |
| Alunos beneficiados | un. | 3.000.000 | 3.095.982 | 3.196.017 |
| Total de secretarias municipais de educação | un. | n.d. | 3.860 | 4.594 |
| Total de secretarias estaduais de educação | un. | n.d. | 27 | 27 |

¹ Refere-se ao lucro antes do desconto do imposto de renda (IR), destinado ao Fundo do Programa 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. O aumento da penetração em 2014 se deve aos lançamentos com baixo SV a partir do ciclo 12 de vendas e da inclusão de produtos Crer para Ver na folha de pedido das datas comemorativas.

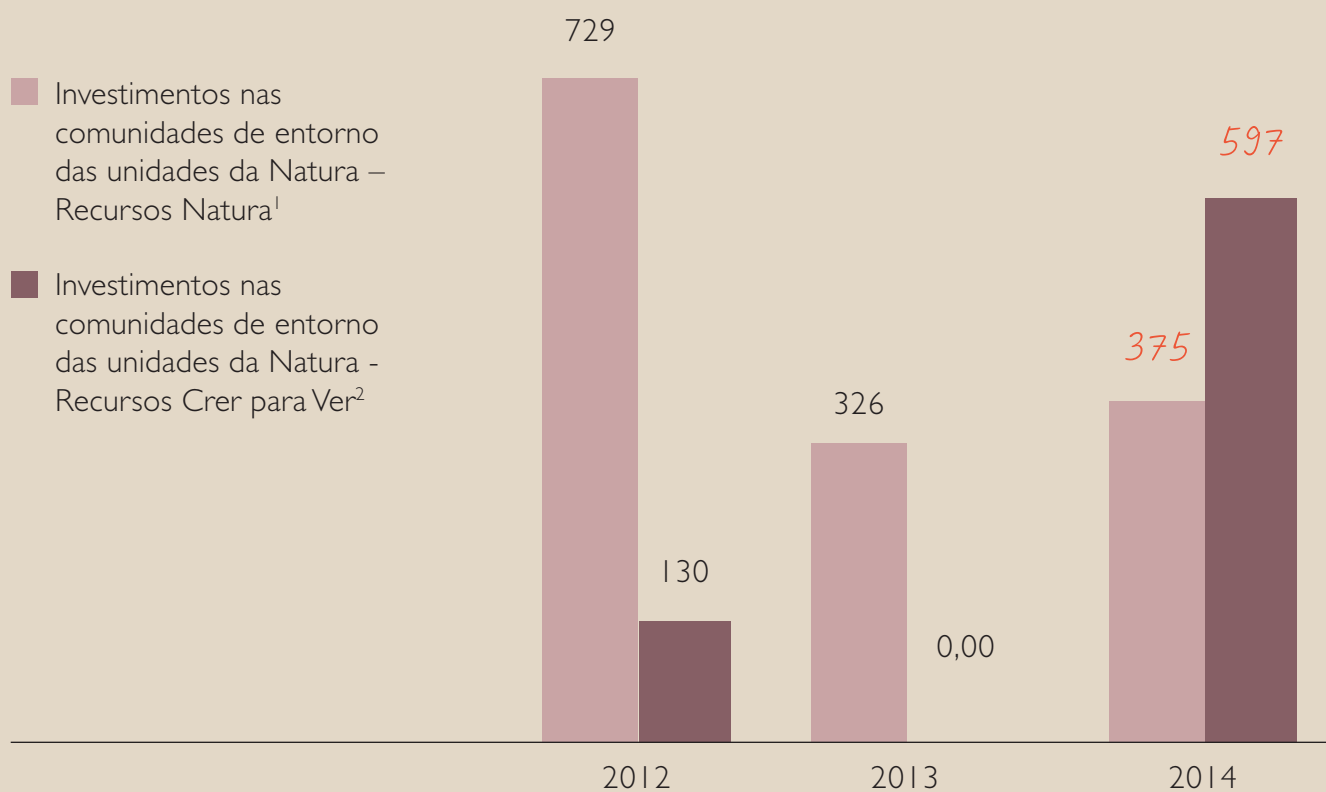
Investimentos em infraestrutura e serviços para benefício público – Programa Crer para Ver nas Operações Internacionais (GRI G4-EC7/EC8)

| Programa Crer para Ver nas OIs | Unidade | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|----------------|-------------|-------------|-------------|
| Arrecadação Líquida do Programa Crer para Ver ¹ | R\$ milhares | 4.497 | 4.762 | 6.692 |
| Penetração Crer para Ver ² | (% ciclo) | 18,1 | 17,6 | 18,7 |
| Valor total dos projetos desenvolvidos e apoiados | R\$ milhares | 3.243 | 4.696 | 4.350 |
| Escolas/organizações atendidas | un. | 606 | 475 | 306 |
| Professores, coordenadores e diretores participantes | un. | 405 | 2.366 | 2.025 |
| Alunos beneficiados ³ | un. | 35.933 | 92.243 | 66.860 |

¹ Refere-se ao lucro antes do desconto do imposto de renda (IR), destinado ao Fundo do Programa 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. ³ A redução no número de alunos beneficiados é consequência da readequação da estratégia de investimento para as Operações Internacionais, realizada em 2013. Em função da nova estratégia, a Natura encerrou o apoio a projetos na Colômbia, no México e no Peru.

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

Comunidades do entorno (R\$ mil)



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.

Gastos com fornecedores locais (GRI G4-EC9)

Compras de fornecedores das comunidades de entorno das unidades fabris^{1 2}

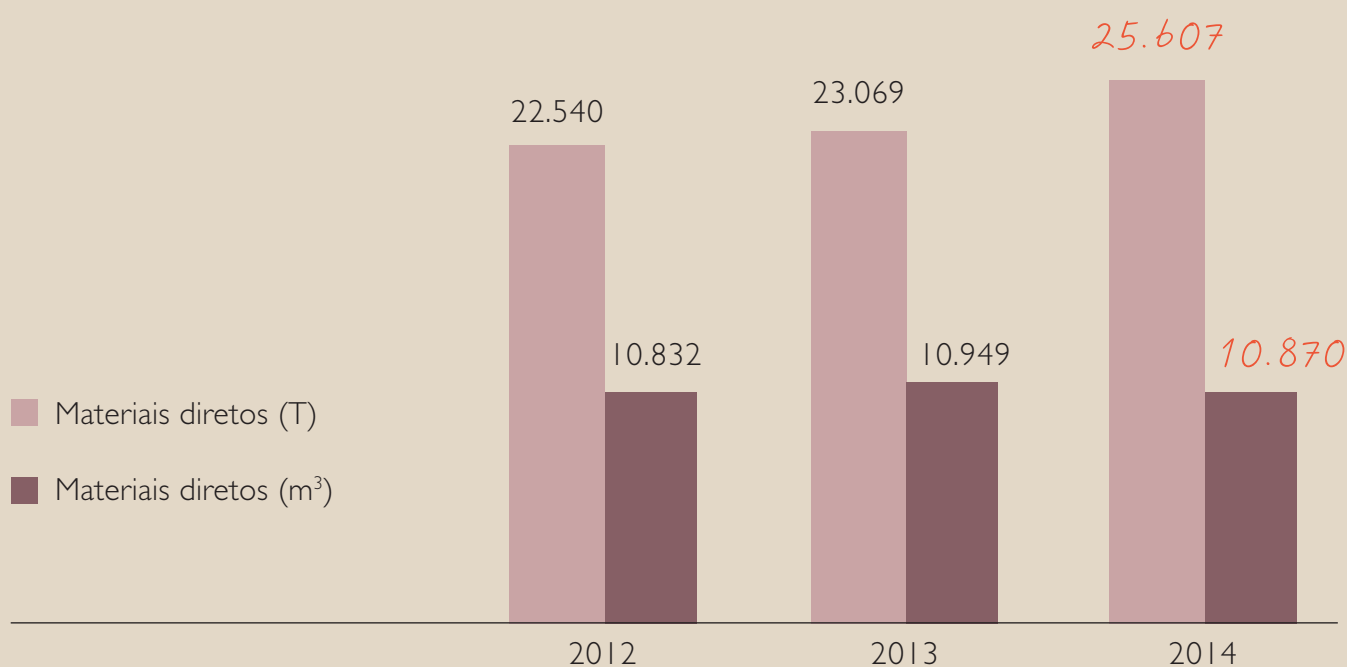
| | Unidade | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|-------------|------|------|------|
| Cajamar | R\$ milhões | 57 | 83 | 148 |
| Itapecerica da Serra ³ | R\$ milhões | 1,4 | 1,2 | 0,6 |
| Benevides | R\$ milhões | 81 | 112 | 132 |
| Percentual de gastos com fornecedores do entorno em relação ao total de gastos com fornecedores | % | 4,0 | 4,9 | 7,0 |


¹ Fornecedores locais: dos municípios de Cajamar e Itapecerica da Serra e do estado do Pará, fornecendo para qualquer unidade Natura. ² Em Cajamar, a expansão se deve a obras, expansão de atividades e migração de fornecedores para o entorno. Em Benevides, o aumento está associado à inauguração do Ecoparque. ³ A unidade de Itapecerica da Serra foi desativada em maio de 2014.

Indicadores ambientais GRI

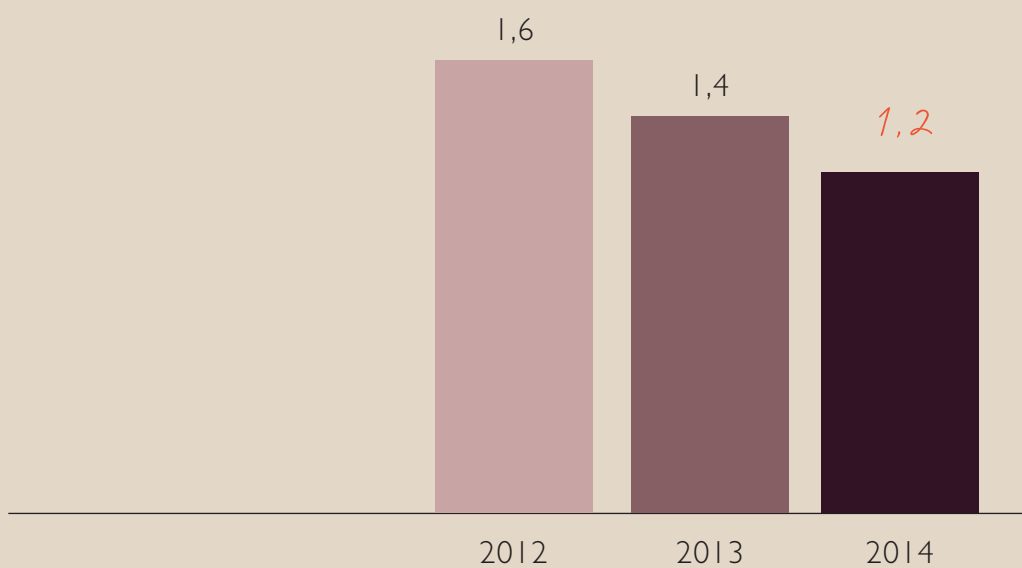
Materiais usados por tipo, peso ou volume (GRI G4-ENI)

Uso total de materiais, por tipo (exceto água)



Material reciclado
pós-consumo
(GRI G4-EN2) 

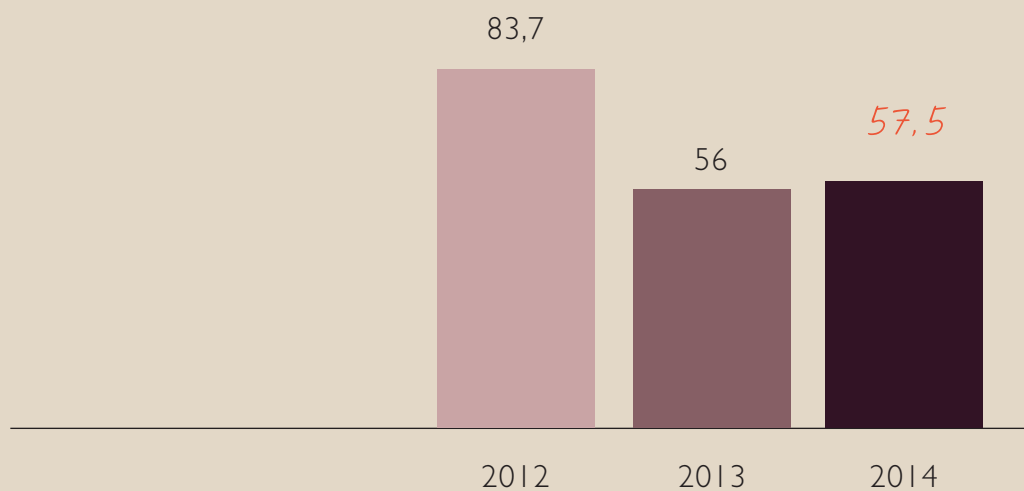
Material reciclado pós-consumo
em embalagem de
produto acabado¹ – Brasil (%)




¹ A redução de 2014 decorre de pequena variação no mix dos produtos (venda menor de produtos com materiais reciclados pós-consumo ou venda maior de produtos sem material reciclado).

Reciclabilidade (GRI G4-EN2)

Material reciclável em embalagem
de produto acabado¹ (%)

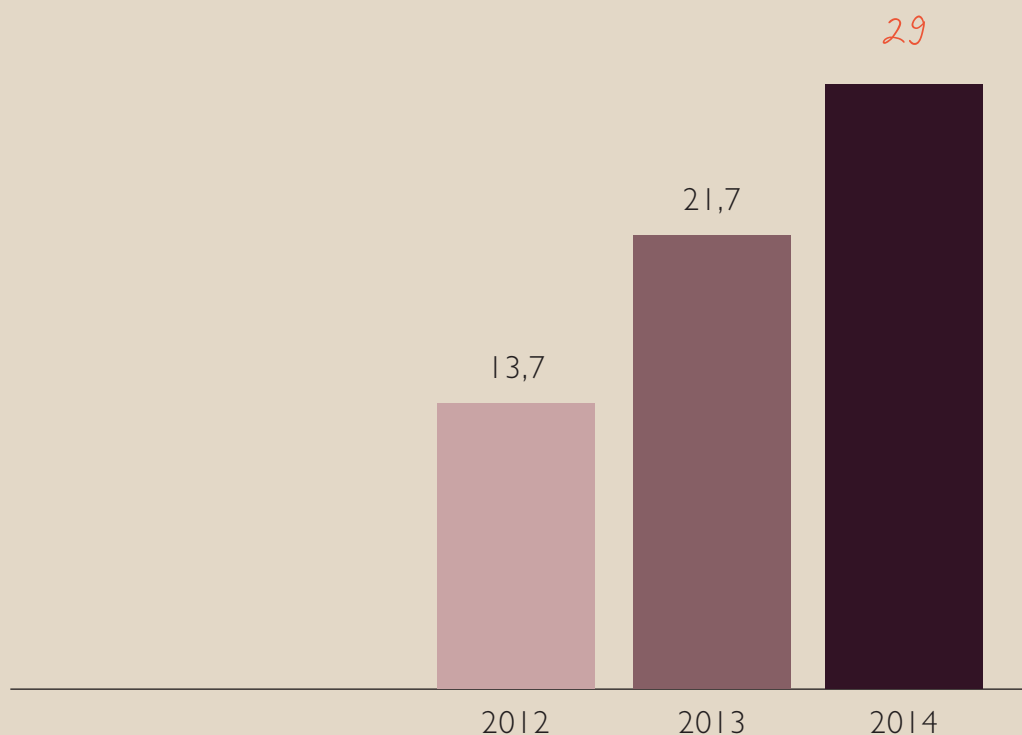


¹ Indicador de reciclabilidade passou a incorporar mais aspectos de viabilidade da reciclagem no Brasil e o valor de 2013 foi recalculado para garantir comparabilidade.

Embalagens ecoeficientes –
Brasil (GRI G4-EN27) 

Embalagens ecoeficientes¹

(% de embalagens ecoeficientes
sobre itens faturados)



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. Em 2014, houve aumento de 34% no indicador; em decorrência da incorporação de novas embalagens ecoeficientes no portfólio, além do crescimento na venda de refis e da linha Natura Sou, cuja embalagem é desenvolvida em formato *pouch*.

Embalagens ecoeficientes – Operações Internacionais (GRI G4-EN27)

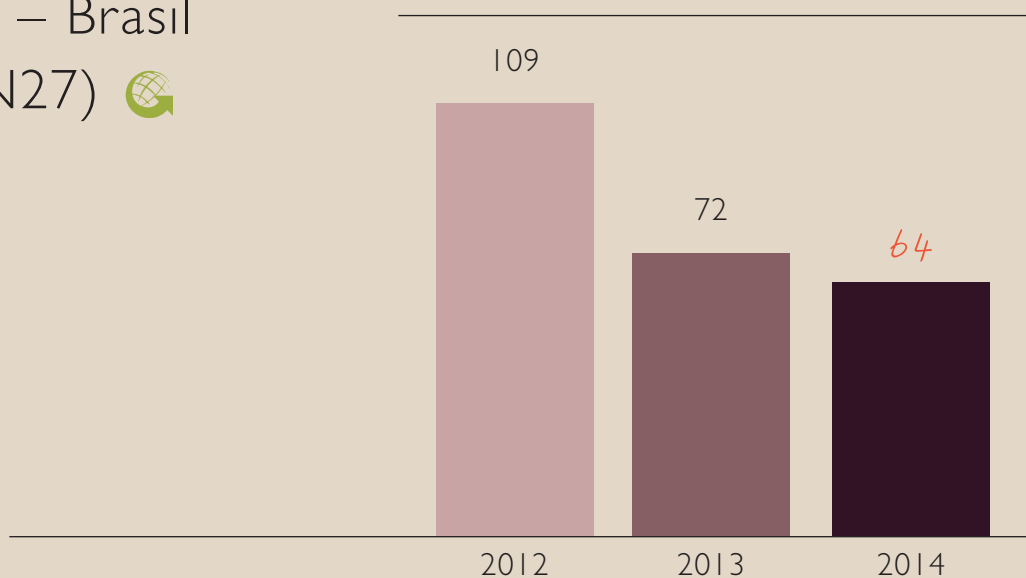
% de embalagens ecoeficientes sobre itens faturados

| | Unidade | 2012 | 2013 | 2014 |
|---------------------|---------|------|------|------|
| Argentina | % | 13 | 14,2 | 12,9 |
| Chile | % | 13 | 11,3 | 14,1 |
| Colômbia | % | 15 | 14,1 | 16,7 |
| França ¹ | % | 11 | 10 | 6 |
| México | % | 10 | 9,1 | 10,8 |
| Peru | % | 15 | 12,9 | 17,1 |

¹A variação entre 2013 e 2014 é reflexo do atraso do lançamento dos refis da linha Natura Ekos Buriti em comparação com o produto regular.

Impacto ambiental das embalagens – Brasil (GRI G4-EN27)

Impacto ambiental das embalagens por quantidade de produto¹ (mpt/kg)



¹A 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. A nova métrica foi utilizada para 2013 e 2014 e explica a diferença em comparação com 2012.

Número de ativos certificados (GRI G4-EN27)

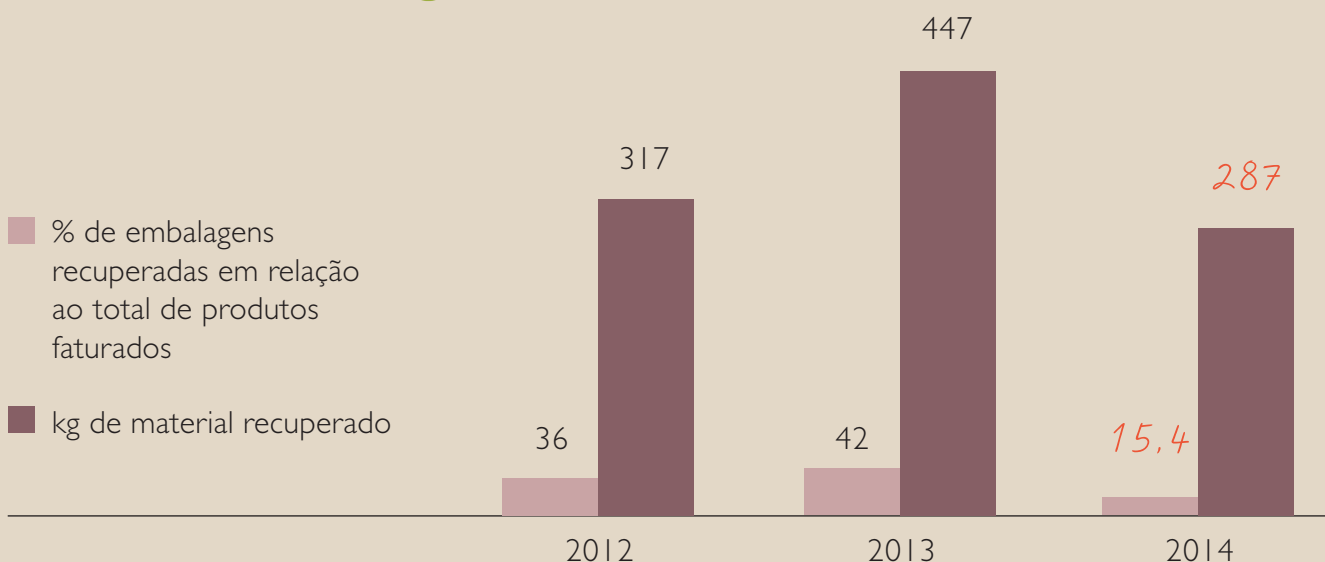
Em 2014, a Natura desenvolveu e implementou o Sistema Natura de Verificação de Cadeias de Abastecimento de Insumos da Biodiversidade, em parceria com a UEBT (União para o Biocomércio Ético, em português). A iniciativa busca monitorar e desenvolver as cadeias de abastecimento da biodiversidade, considerando padrões relacionados a boas práticas de produção e manejo, rastreabilidade, conservação

da biodiversidade, qualidade da matéria-prima, relações trabalhistas e saúde e segurança do trabalho.

Em decorrência da criação de seu sistema próprio de verificação, a Natura deixou de solicitar às comunidades fornecedoras que mantivessem atualizados certificados e selos atestados por certificadoras independentes.

Embalagens recuperadas – Movimento Natura Colômbia (GRI G4-EN28)

Embalagens recuperadas em relação ao total de produtos faturados¹



¹ O projeto de reciclagem na Colômbia foi reformulado e, por isso, o número de cooperativas foi reduzido, impactando o resultado de 2014.

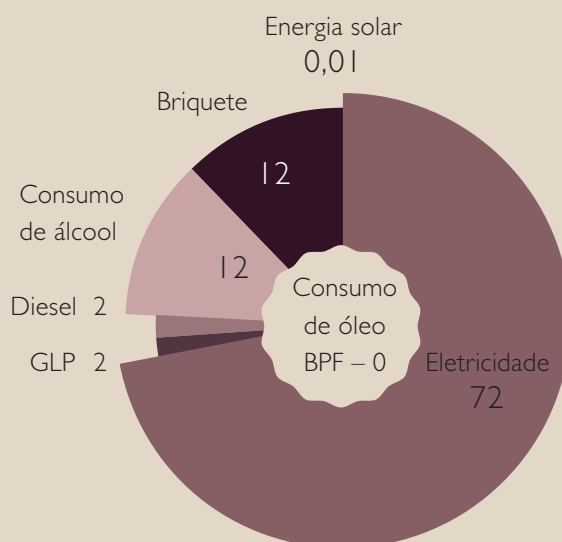
Consumo de energia dentro da organização (GRI G4-EN3)

Consumo direto e indireto de energia, segmentado por fontes primárias¹

| Tipo de fonte | Un. | 2012 | 2013 | 2014 |
|--------------------------------------|-----|------|------|------|
| Energia solar | TJ | 0,02 | 0,02 | 0,02 |
| Óleo diesel utilizados nos geradores | TJ | 5 | 7 | 6 |
| Consumo de GLP | TJ | 7 | 7 | 6 |
| Eletricidade | TJ | 153 | 167 | 197 |
| Consumo de álcool ² | TJ | 34 | 36 | 32 |
| Consumo de óleo BPF | TJ | 18 | - | - |
| Consumo de briquete ³ | TJ | 9 | 29 | 33 |

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.

Matriz energética 2014 (%) (GRI G4-EN3)



| Consumo de energia total, por fonte (GRI G4-EN3) | Unidade | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|----------------|-------------|-------------|-------------|
| Consumo total de combustíveis não renováveis | TJ | 29,7 | 14,0 | 11,8 |
| Consumo total de combustíveis renováveis | TJ | 196,5 | 232,6 | 262,2 |
| Consumo total de combustíveis | TJ | 226,3 | 246,6 | 274,0 |

| Consumo de energia total (GRI G4-EN3) | Unidade | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|----------------|-------------|-------------|-------------|
| Consumo de eletricidade | TJ | 158,6 | 174,2 | 203,1 |
| Consumo de aquecimento | TJ | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Consumo de refrigeração ¹ | TJ | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Consumo de vapor ² | TJ | 2,3 | 2,3 | 66,1 |
| Total de energia | TJ | 160,8 | 176,5 | 269,2 |

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. Em 2013, foi reportado apenas o consumo de GLP da caldeira, mas, para a geração de vapor, é utilizado GLP, álcool e briquete. Deve-se a isso o aumento considerado no consumo de vapor em 2014.

| Consumo de energia total¹ (GRI G4-EN3) | Unidade | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|----------------|--------------|--------------|--------------|
| Sites de Cajamar e Benevides ² | TJ | 173,0 | 179,4 | 198,8 |
| Outros espaços Natura no Brasil ³ | TJ | 53,3 | 65,5 | 75,2 |
| Consumo de energia dos terceiros fabricantes Natura ⁴ | TJ | 43,8 | 54,0 | 45,0 |
| Total | TJ | 270,1 | 284,2 | 319,0 |

¹ O aumento de 11% no consumo absoluto é reflexo do início da operação da nova fábrica de sabonetes do Ecoparque. O Nasp, que operou em sua total capacidade em 2014, também contribuiu para o aumento. ² Cajamar e Benevides correspondem a 73% do total da matriz energética da Natura. ³ Outros espaços Natura Brasil – unidades de Alphaville (desativada em agosto de 2014), Lapa (aberta em setembro de 2014), centros de distribuição (CDs) e Nasp – correspondem a 27%. ⁴ Empresas que fabricam produtos acabados para a Natura, representando cerca de 90% do total de unidades compradas pela Natura.

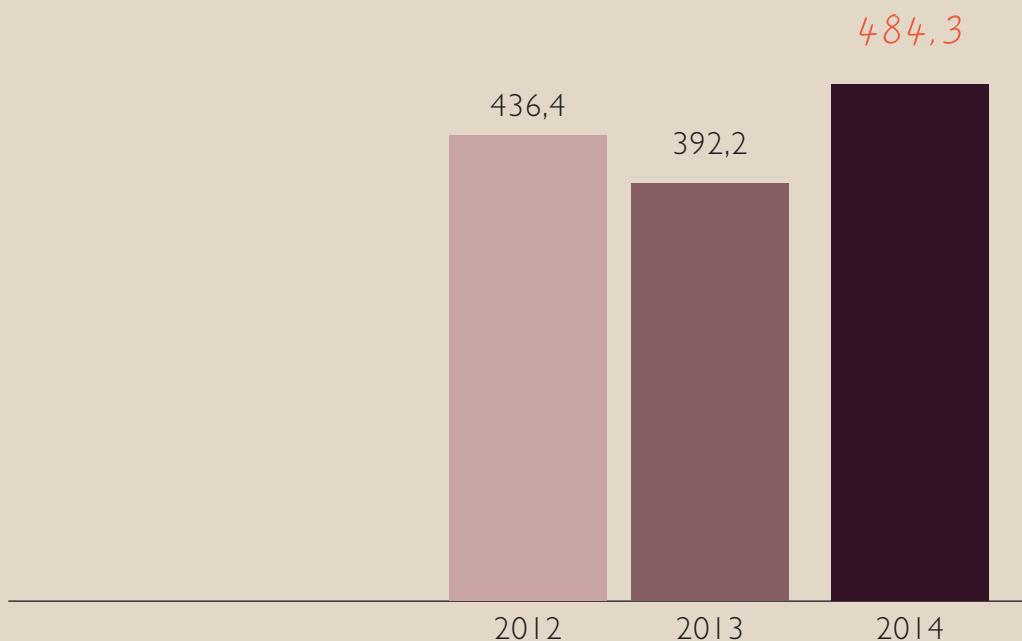
Consumo de energia fora da organização (GRI G4-EN4)

| Consumo de energia fora da organização¹ | Unidade | 2013 | 2014 |
|---|----------------|-----------------|-----------------|
| I. Bens e serviços adquiridos | TJ | 279,14 | 245,94 |
| 4. Transporte e distribuição a montante | TJ | 468,14 | 479,71 |
| 5. Resíduos gerados na operação | TJ | - | - |
| 6. Viagens a negócios | TJ | 80,17 | 79,58 |
| 7. Transporte de empregados | TJ | 29,81 | 30,99 |
| 9. Transporte e distribuição a jusante | TJ | 214,70 | 194,13 |
| Total | TJ | 1.071,96 | 1.030,35 |

¹ A partir de 2014, os inventários de GEE devem seguir todas as diretrizes de fatores de emissão do Protocolo Brasileiro do GHG. Em função disso, foi realizado ajuste nos fatores de emissão aérea de transporte de pessoas e cargas, seguindo os valores estabelecidos pelo Defra 2013. Com o projeto de vidro reciclado pós-consumo, houve também atualização do fator de emissão de vidro por fornecedor. Em função das atualizações, os dados de 2012 e 2013 foram recalculados para garantir comparabilidade.

Intensidade energética (GRI G4-EN5)

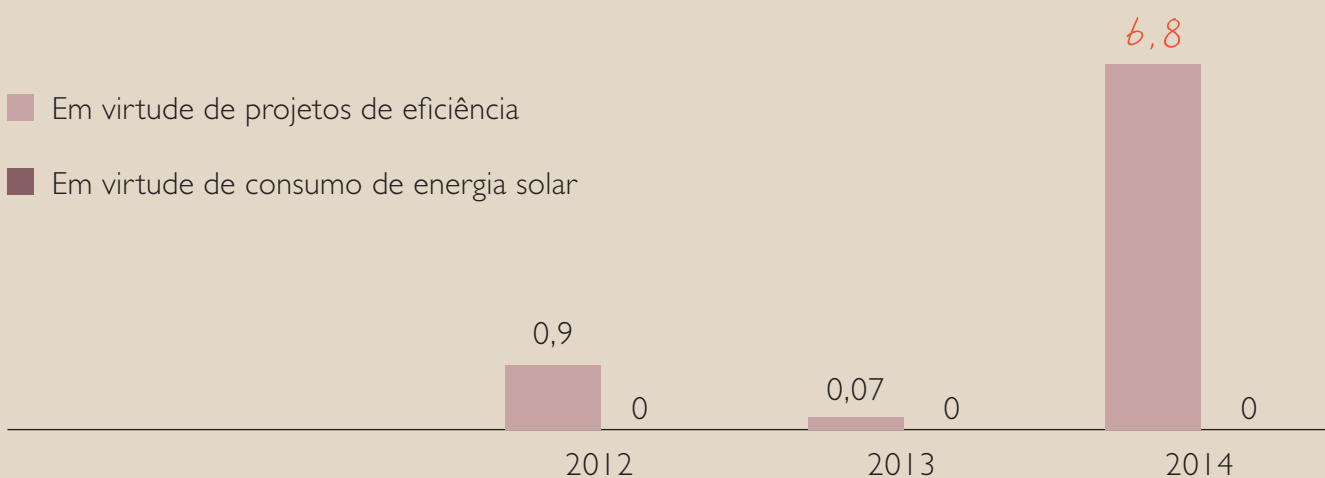
Consumo de energia por unidade produzida¹ (kj)



¹ O resultado de 2014 é reflexo do volume de produção 10% menor que 2013.

Energia economizada (GRI G4-EN6)

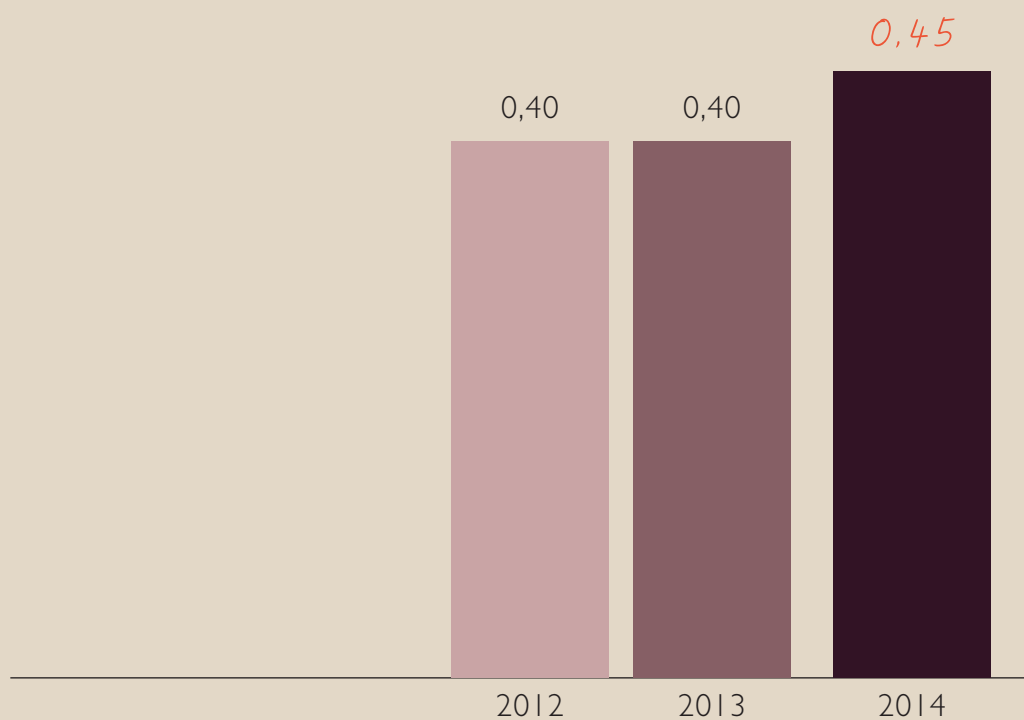
Energia economizada^{1 2} (Joules × 10¹²)



¹ Valores referentes aos projetos implementados no site de Cajamar (medidos por meio de CCK). ² Os valores de energia economizada são projeções realizadas com base nas premissas técnicas de cada projeto fornecidas pelo departamento de Engenharia de Projetos.

Consumo de água (GRI G4-EN8)

Consumo de água por
unidade produzida
(litros/unidade produzida)



Consumo de água por fonte (GRI G4-EN8)

| | Unidade | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|----------------|---------|---------|---------|
| Sites Natura ¹ | m ³ | 132.572 | 148.267 | 174.045 |
| Outros espaços ² | m ³ | 55.780 | 59.695 | 60.356 |
| Terceiros fabricantes Natura ³ | m ³ | 61.825 | 82.897 | 60.299 |
| Consumo total de água | m ³ | 250.177 | 290.859 | 294.700 |

¹ Sites industriais: Cajamar e Benevides. ² Sites administrativos e de logística: Nasp, apoios administrativos, centros de distribuição e hub. 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 fonte¹ (GRI G4-EN8)  | Unidade | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|----------------------|----------------|----------------|----------------|
| Água de superfície (rios, lagos, áreas úmidas, oceanos) | m ³ | 0 | 0 | 0 |
| Água subterrânea | m ³ | 140.156 | 149.601 | 174.045 |
| Águas pluviais diretamente coletadas e armazenadas pela organização ² | m ³ | 0 | 1.062 | 0 |
| Efluentes de outra organização | m ³ | 0 | 0 | 0 |
| Concessionária/empresa de abastecimento | m ³ | 0 | 18.999 | 30.960 |
| Total | m³ | 140.156 | 169.661 | 205.006 |

¹ Considera as unidades de Cajamar e Benevides, Nasp e apoios administrativos. Não é possível informar as fontes utilizadas nos centros de distribuição e terceiristas, em decorrência da variação das fontes de captação. ² Água pluvial utilizada em Benevides em processos que dispensam o uso de água potável.

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

Em virtude da ausência de abastecimento de água pelo sistema público, os recursos hídricos utilizados nos sites industriais são provenientes de poços semiartesianos.

Monitorada diariamente, a retirada dos recursos hídricos atende aos regulamentos das outorgas concedidas pelos respectivos órgãos competentes.

Água reciclada e reutilizada (GRI G4-EN10)

| Volume de água reciclada e reutilizada | Unidade | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|----------------|-------------|-------------|-------------|
| Água reciclada ¹ e reutilizada ² | m ³ | 69.465 | 79.366 | 99.586 |
| Percentual de água reciclada sobre o total de água tratada na estação de tratamento de efluente ³ | % | 45 | 42 | 61 |
| Percentual de água recuperada sobre o total de água retirada ⁴ | % | 57 | 54 | 67 |

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 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 e Benevides. ⁴ Os dados de reúso e reciclagem referem-se ao volume de água reciclada e reutilizada em Cajamar.

Efluentes (GRI G4-EN22/EN26)

| Efluente tratado em Cajamar | Unidade | Parâmetro legal | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|----------------|------------------------|-------------|-------------|-------------|
| DBO ¹ | mg/l | 60 | 53 | 48 | 20 |
| DQO ² | mg/l | 150 | 137 | 110 | 65,78 |
| Óleos e graxos | mg/l | 120 | 28 | 39 | 17 |
| Efluente tratado em Benevides³ | Unidade | Parâmetro legal | 2012 | 2013 | 2014 |
| DBO ¹ | mg/l | 60 | 19 | 206 | 142 |
| DQO ² | mg/l | 150 | 70 | 312 | 414 |
| Óleos e graxos | mg/l | 120 | 2 | 9 | 6 |

Efluente tratado em Benevides (Ecoparque)⁴

| | Unidade | Parâmetro legal | 2012 | 2013 | 2014 |
|------------------|----------------|------------------------|-------------|-------------|-------------|
| DBO ¹ | mg/l | - | - | - | 7 |
| DQO ² | mg/l | - | - | - | 64 |
| Óleos e graxos | mg/l | - | - | - | 1 |

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 a partir de abril de 2014.

Descarte total de água (GRI G4-EN22/26)

| Descarte total de água, por qualidade e destinação | Volume (m³) | | | Tratamento | Qualidade da água e método de tratamento | Destinação | Será reutilizada por outra organização? |
|---|-------------------------------|-------------|-------------|-------------------|---|--|--|
| | 2012 | 2013 | 2014 | 2014 | 2014 | 2014 | 2014 |
| Cajamar | 117.223 | 115.489 | 110.829 | Sim | Lodos ativados | Reúso e descarte em rio | Não |
| Benevides | 10.899 | 1.388 | 11.838 | Sim | Lodos ativados e fitorremediação | Infiltração direta no solo e descarte em rio | Não |
| Nasp ¹ | - | 15.296 | 28.163 | 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.

Localização e tamanho da área possuída, arrendada ou administrada dentro de áreas protegidas, ou adjacente a elas, e áreas de alto índice de biodiversidade fora das áreas protegidas (GRI G4-EN11) 

| | Cajamar | Benevides | Ecoparque (Benevides) | Nasp (São Paulo) |
|--|---|---|---|--|
| Área | Área própria | Área alugada | Área própria | Área alugada |
| Posição em relação à área protegida | Área ocupada é uma APA | Área ocupada é industrial urbana | 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 | 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 (km²) | 646 mil m ² | 51,8 mil m ² | 1.729 mil m ² | 111,7 mil m ² |
| Valor da biodiversidade¹ | Não disponível | 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.).

Impactos significativos na biodiversidade (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 de 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 para a região, estimulando a economia local 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 em que o rejeito de uma empresa pode ser utilizado no processo de outra.

A Natura também adota boas práticas produtivas e de manejo sustentável das espécies adquiridas das comunidades da região e utilizadas em seu portfólio. A compra desses insumos contribui para o aumento da renda das comunidades e famílias envolvidas, além de diminuir a pressão sobre a biodiversidade. Em 2014, a companhia desenvolveu um banco de dados online (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.

Habitats protegidos ou restaurados (GRI G4-EN13)

2014

| 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 |
| | | Benevides | Sem projetos definidos | Não |
| | | Nasp | Sem projetos definidos | Não |
| Programa de Recuperação de Áreas Degradadas (Prad) | 4 | Ecoparque | Prad realizado nas Áreas de Proteção Permanente (APP) e contemplando áreas de mata ciliar, visando à sua recuperação | Não |

Habitats protegidos ou restaurados – Mitigação de impactos ambientais (GRI G4-EN13/EN27)

Desde 2007, a Natura mantém o Programa Carbono Neutro, iniciativa que visa promover uma redução contínua e significativa das emissões de gases de efeito estufa (GEE) de toda a cadeia de valor e compensar 100% das emissões que não podem ser evitadas com as ações internas de redução. A compensação de emissões acontece por meio da compra de Reduções de Emissões (Res), provenientes de projetos externos. Para tal, existe o Edital Natura Carbono Neutro, que seleciona projetos de compensação de GEE alinhados aos valores e crenças da companhia.

Até dezembro de 2014, foram contratados 23 projetos, totalizando 1.875.170 tCO₂e, dos quais 33% são provenientes de projetos localizados na Amazônia Legal. Os projetos contratados visam conservar as florestas em pé ou restaurar áreas degradadas (denominados projetos florestais) e promover a substituição de combustíveis fósseis por fontes renováveis e mais eficientes e o tratamento de resíduos (denominados projetos energéticos). Atualmente, a carteira de projetos é composta de 60% de projetos energéticos e 40% de iniciativas florestais. Desde a safra 2009/2010, o programa de compensação inclui a América Latina – um projeto na Colômbia e um na Amazônia

Peruana, ambos de restauro florestal. Já estão sendo analisados projetos do Chile, da Argentina e do México, além de novos projetos na Colômbia e no Peru.


Em dezembro de 2014, foi lançada a quinta edição do Edital Natura Carbono Neutro, para a compensação das emissões do biênio 2014/2015. Uma das novidades é a inclusão de uma nova categoria – denominada Projetos Especiais –, que busca difundir e apoiar o uso de novas tecnologias para redução e/ou remoção de GEE e novas práticas em relação ao mercado de créditos de carbono (regulado/voluntário). A expectativa é que 15% dos novos projetos contratados sejam dessa categoria.

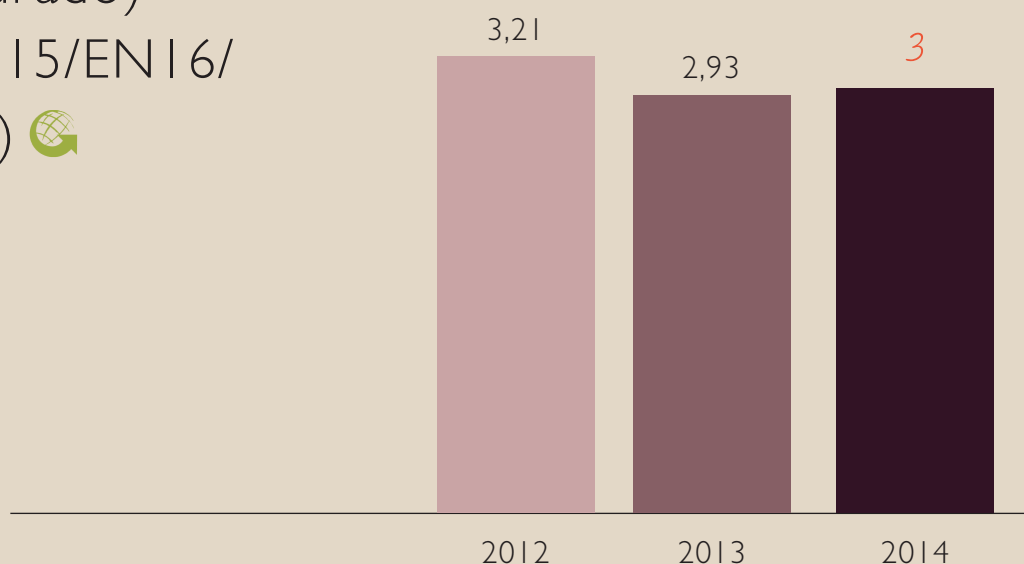
Em 2014, o projeto para a instalação de fogões eficientes no Recôncavo Baiano foi concluído, com a instalação de 6 mil fogões que substituem os fogões a lenha tradicionais. Com menor quantidade de lenha e com um sistema de combustão fechado, é possível atingir a mesma temperatura, resultando na diminuição das emissões e contribuindo também para a saúde, uma vez que a exposição contínua à fumaça pode provocar graves problemas respiratórios.

Espécies incluídas na Lista Vermelha da IUCN e em outras listas de conservação¹ (GRI G4-EN14)

| | 2013 | 2014 |
|------------------------------|---|---|
| Criticamente ameaçado | - | - |
| Ameaçado | <i>Virola surinamensis</i> (IUCN) – ucuuba | <i>Virola surinamensis</i> (IUCN) – ucuuba |
| Vulnerável | <i>Bertholletia excelsa</i> (IUCN e MMA) – castanha-da-amazônia | <i>Bertholletia excelsa</i> (IUCN e MMA) – castanha-da-amazônia <i>Vitellaria paradoxa</i> (IUCN) – Karité |
| Quase ameaçado | <i>Ilex paraguariensis</i> (IUCN) – erva-mate | <i>Ilex paraguariensis</i> (IUCN) – erva-mate |
| Mínimo de preocupação | - | - |

¹ Foram consideradas as espécies vegetais, nativas do Brasil e exóticas, ameaçadas de extinção e presentes em linha de produtos Natura. Para as espécies da biodiversidade brasileira, são desenvolvidos projetos de conservação em parceria com instituições de pesquisa e os fornecedores diretos. Para a castanha-da-amazônia e erva-mate, foram concluídos dois projetos de conservação, realizados em parceria com a Embrapa. Atualmente, está em andamento o projeto de conservação da ucuuba em parceria com a UFSCar (Universidade Federal de São Carlos). No caso da Karité, a matéria-prima é importada e o fornecedor participa da Alliance Globale du Karité, ação voltada à promoção da sustentabilidade dessa cadeia produtiva.

Emissões relativas de CO₂ (kg de CO₂e/kg de produto faturado)^{1 2} (GRI G4-ENI 5/ENI 6/ENI 7/ENI 8) 



¹ O inventário foi auditado pela KPMG.

² A partir de 2014, os inventários de GEE devem seguir todas as diretrizes de fatores de emissão do Protocolo Brasileiro do GHG. Em função disso, foi realizado ajuste nos fatores de emissão aérea de transporte de pessoas e cargas, seguindo os valores estabelecidos pelo Defra 2013. Com o projeto de vidro reciclado pós-consumo, houve também atualização do fator de emissão de vidro por fornecedor. Em função das atualizações, os dados de 2012 e 2013 foram recalculados para garantir comparabilidade.

Emissões na cadeia de valor (toneladas)^{1 2} (GRI G4-EN15/EN16)

| | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|----------------|----------------|----------------|
| Extração e transporte de matérias-primas e embalagens (processo e transporte até fornecedores diretos) | 128.649 | 138.947 | 141.574 |
| Fornecedores diretos (processo e transporte à Natura) | 31.681 | 34.502 | 35.154 |
| Processo industrial e interno | 24.013 | 27.577 | 29.325 |
| Venda de produtos (transporte e distribuição) | 44.708 | 52.299 | 49.593 |
| Uso de produtos e descarte de embalagens | 69.523 | 75.127 | 76.680 |
| Total geral (t) | 298.575 | 328.452 | 332.326 |

1 O inventário foi auditado pela KPMG.
2 A partir de 2014, os inventários de GEE devem seguir todas as diretrizes de fatores de emissão do Protocolo Brasileiro do GHG. Em função disso, foi realizado ajuste nos fatores de emissão aérea de transporte de pessoas e cargas, seguindo os valores estabelecidos pelo Defra 2013. Com o projeto de vidro reciclado pós-consumo, houve também atualização do fator de emissão de vidro por fornecedor. Em função das atualizações, os dados de 2012 e 2013 foram recalculados para garantir comparabilidade.

Emissões por GEE (por escopo GHG Protocol, toneladas) (G4-EN15/EN16 EN17)

| | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|----------------|----------------|----------------|
| Emissões diretas de GEE (Escopo 1) | 3.528 | 2.289 | 1.635 |
| Emissões diretas biogênicas (provenientes da queima ou biodegradação de biomassa) | 6.703 | 9.258 | 8.826 |
| Emissões indiretas de GEE e Energia (Escopo 2) | 3.442 | 5.398 | 8.371 |
| Outras emissões indiretas de GEE (Escopo 3) | 291.605 | 320.765 | 322.319 |
| Emissões indiretas biogênicas de CO ₂ em toneladas métricas de CO ₂ | 7.001 | 8.787 | 8.921 |
| Total geral (t) | 298.575 | 328.452 | 332.326 |

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

2014

| | Peso (t eq de CO ₂) | Tipo de gás | Escopo (1, 2 ou 3) |
|---|---------------------------------|-----------------|--------------------|
| Uso de cabotagem para abastecimento dos centros de distribuição – Nordeste/Norte | 787 | CO ₂ | Escopo 3 |
| Ganhos em exportação com produção local | 1.111 | CO ₂ | Escopo 3 |
| Relançamento Tododia | 188 | CO ₂ | Escopo 3 |
| Lançamento Refil Perfumaria Ekos | 262 | CO ₂ | Escopo 3 |

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

Emissões de CO₂ com transportes ^{1 2} (GRI G4-EN30)

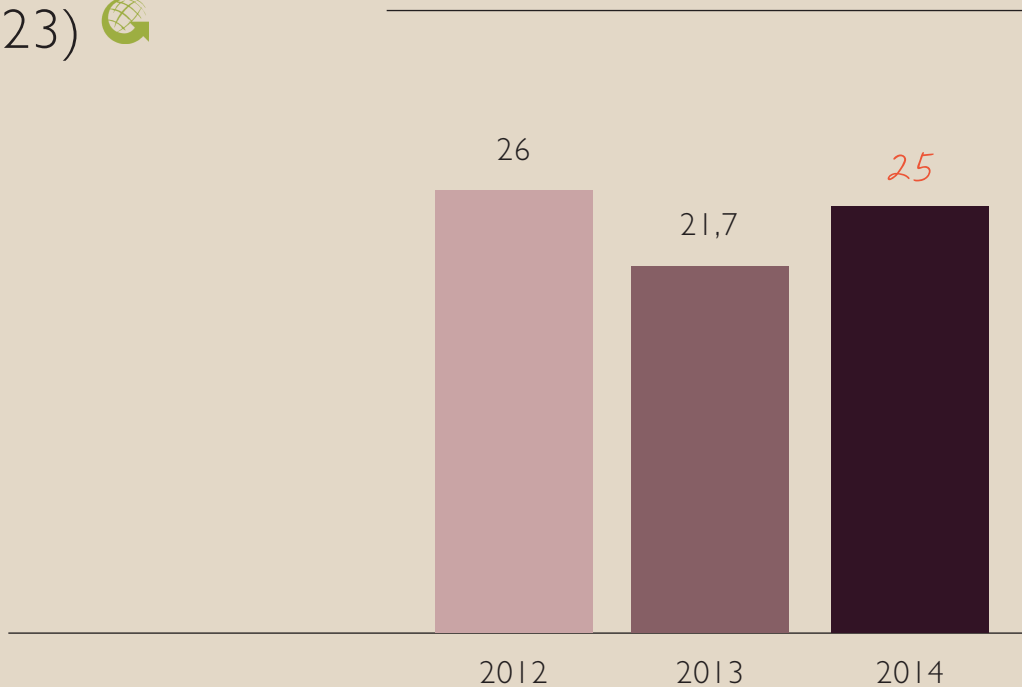
| | | 2012 | 2013 | 2014 |
|-----------------------------|-------------------------------|--------|--------|--------|
| Logística | Transporte de produtos | 44.708 | 52.299 | 49.593 |
| | Exportação de produtos | 9.034 | 11.643 | 10.951 |
| | Transporte de resíduos | 146 | 184 | 219 |
| Transporte de colaboradores | Ônibus fretado | 2.329 | 2.142 | 2.229 |
| | Veículos para força de vendas | 530 | 492 | 577 |
| | Veículos para executivos | 651 | 617 | 449 |

1 O inventário foi auditado pela KPMG.

2 A partir de 2014, os inventários de GEE devem seguir todas as diretrizes de fatores de emissão do Protocolo Brasileiro do GHG. Em função disso, foi realizado ajuste nos fatores de emissão aérea de transporte de pessoas e cargas, seguindo os valores estabelecidos pelo Defra 2013. Com o projeto de vidro reciclado pós-consumo, houve também atualização do fator de emissão de vidro por fornecedor. Em função das atualizações, os dados de 2012 e 2013 foram recalculados para garantir comparabilidade.

Resíduos por unidade produzida¹
(GRI G4-EN23) 

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



¹ O indicador resíduos/unidade produzida é a somatória, em gramas, do total de resíduos diretos e indiretos da Natura dividido pelo total de unidades produzidas direta e indiretamente.

Resíduos diretos e indiretos (GRI G4-EN23)

| Resíduos diretos Natura, por tipo e destinação | | Unidade | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|---|----------------|---------------|---------------|---------------|
| Total de resíduos perigosos (classe I) | Destinados para reciclagem ¹ | % | 98 | 98 | 92 |
| | Incinerados | % | 1,7 | 1,9 | 7,6 |
| | Descarregados em aterro | % | 0 | 0,2 | 0 |
| Total de resíduos não perigosos (classe II – A e B) | Destinados para reciclagem ¹ | % | 87 | 83 | 87 |
| | Incinerados | % | 0,3 | 1,3 | 4 |
| | Descarregados em aterro | % | 12 | 15,7 | 9 |
| Total geral dos resíduos diretos Natura² | | T | 11.933 | 10.363 | 12.168 |

| Resíduos indiretos Natura (t) | Unidade | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|----------------|--------------|--------------|--------------|
| Resíduos referentes aos outros espaços Natura ³ | T | 2.230 | 3.552 | 2.266 |
| Resíduos nos terceiros fabricantes Natura ⁴ | T | 1.498 | 2.299 | 2.053 |
| Total de resíduos indiretos | T | 3.728 | 5.851 | 4.319 |

¹ Consideram-se destinados para a reciclagem os resíduos enviados para compostagem, coprocessamento e transformação.

² Refere-se aos espaços de Cajamar, Alphaville, Benevides (antiga unidade industrial e Ecoparque) e Nasp (inclui CDSP). A Natura não reporta, nesse indicador, os resíduos gerados em obras civis (entulhos) executadas em seus espaços.

³ Refere-se a centros de distribuição (exceto CDSP), postos avançados, hub e central de serviços compartilhados. Os resíduos dessas unidades começaram a ser monitoradas em 2010.

⁴ Refere-se aos dez maiores terceiros fabricantes de produtos Natura, que representam aproximadamente 90% do total produzido nesses parceiros.

Derramamentos significativos (GRI G4-EN24)

Não houve derramamentos significativos nos últimos três anos.

Transporte de resíduos perigosos (GRI G4-EN25)

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

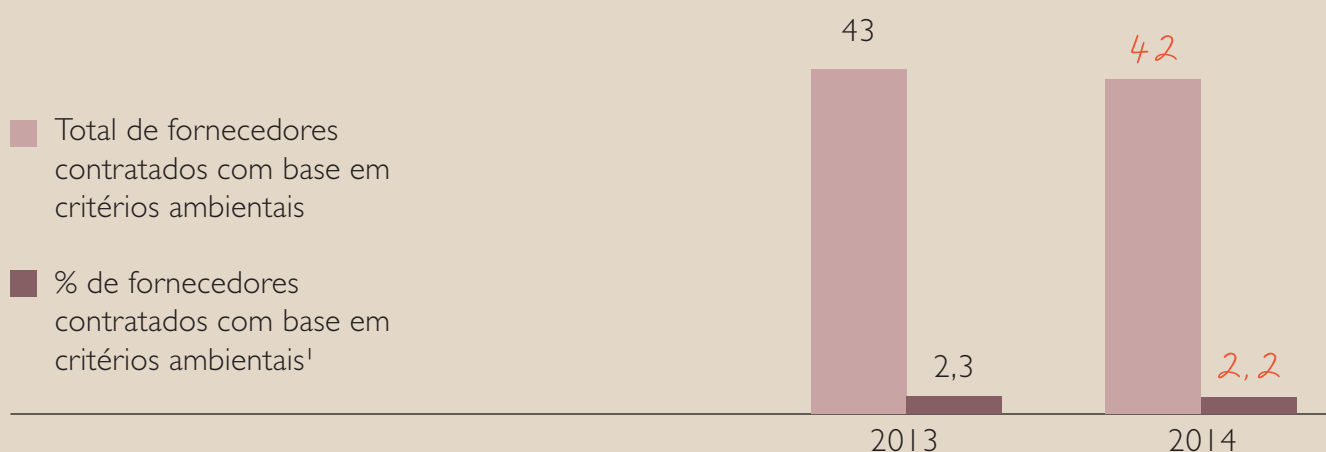
Valor de multas e número de sanções resultantes de não conformidade com leis ambientais (GRI G4-EN29)

Não houve multas em 2014.

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 solucionadas |
|------|---|-----------------------------------|------------------------------------|
| 2012 | 5 | 5 | 5 |
| 2013 | 5 | 5 | 5 |
| 2014 | 20 | 20 | 20 |

Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais (GRI G4-EN32)



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 2,2%. No entanto, essas categorias representam aproximadamente 70% de todo o volume de compras da Natura.

Total de fornecedores críticos avaliados em aspectos ambientais¹ (GRI G4-EN33)

| | Fornecedores submetidos a avaliação de impacto ambiental | Fornecedores identificados como causadores de impactos ambientais significativos | Acordos de melhoria firmados | Acordos de melhoria firmados (%) |
|-------------|---|---|-------------------------------------|---|
| 2012 | 436 | 111 | 83 | 75 |
| 2013 | 414 | 142 | 134 | 94 |

¹ Em 2014, o critério de cálculo foi alterado. Por isso, os dados 2013 foram revisados.

Indicadores sociais GRI – Práticas trabalhistas

Número de colaboradores (GRI G4-I0)

G4-I0. Número de colaboradores Natura por região/país¹

| Unidade | 2012 | 2013 | | 2014 | | | |
|---|------------|--------------|-----------------|------------------|--------------|-----------------|------------------|
| | | Total | Feminino | Masculino | Total | Feminino | Masculino |
| Brasil | un. | 5.354 | 3.161 | 2.178 | 5.232 | 3.091 | 2.141 |
| Argentina | un. | 394 | 387 | 78 | 508 | 431 | 77 |
| Chile | un. | 268 | 165 | 32 | 182 | 145 | 37 |
| México | un. | 119 | 79 | 47 | 121 | 75 | 46 |
| Peru | un. | 283 | 224 | 21 | 235 | 213 | 22 |
| Colômbia | un. | 213 | 192 | 40 | 267 | 227 | 40 |
| França | un. | 52 | 41 | 10 | 46 | 34 | 12 |
| Total | un. | 6.683 | 4.249 | 2.406 | 6.591 | 4.216 | 2.375 |
| Outros contratos de trabalho | | Total | Feminino | Masculino | Total | Feminino | Masculino |
| Aprendizes ² | un. | 164 | 69 | 69 | 117 | 70 | 47 |
| Estagiários | un. | 80 | 147 | 56 | 172 | 124 | 48 |
| Temporários ³ | un. | 337 | 412 | 568 | 873 | 325 | 548 |
| Terceiros residentes ⁴ | un. | 2.505 | 1.319 | 1.618 | 1.836 | 771 | 1.065 |
| Total – Outros contratos de trabalho | un. | 3.086 | 1.947 | 2.310 | 2.998 | 1.290 | 1.708 |

¹ Desde 2013, as informações são reportadas de acordo com o protocolo G4, da GRI. ² Os menores aprendizes são contratados por uma empresa terceira (Espro), responsável pela gestão das atividades desempenhadas por esses jovens. ³ 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. ⁴ São considerados terceiros residentes os fornecedores que têm postos de trabalho (fixos ou não) alocados nas unidades da empresa por um período superior a seis meses. O número contempla os terceiros residentes de Cajamar, Nasp, Alphaville, Centro de Serviços Compartilhados (CSC) e Instituto Natura no Brasil, além dos terceiros residentes das Operações Internacionais.

| Colaboradores por nível funcional ¹ | Unidade | 2012 | 2013 | | 2014 | | | |
|--|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | | Total | Total | Feminino | Masculino | Total | Feminino | Masculino |
| Operacional | un. | 2.476 | 2.371 | 1.001 | 1.370 | 2.218 | 918 | 1.300 |
| Administrativo | un. | 3.474 | 3.503 | 2.822 | 681 | 3.606 | 2.877 | 729 |
| Gerência | un. | 679 | 721 | 409 | 312 | 711 | 405 | 306 |
| Diretoria | un. | 54 | 60 | 17 | 43 | 56 | 16 | 40 |
| Total | un. | 6.683 | 6.655 | 4.249 | 2.406 | 6.591 | 4.216 | 2.375 |

¹ Desde 2013, as informações são reportadas de acordo com o protocolo G4, da GRI.

| Número de colaboradores por tipo de contrato e emprego ¹ | Unidade | 2013 | | | 2014 | | |
|---|------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | | Total | Feminino | Masculino | Total | Feminino | Masculino |
| Tempo determinado | un. | 191 | 117 | 74 | 119 | 99 | 20 |
| Tempo indeterminado | un. | 6.464 | 4.132 | 2.332 | 6.472 | 4.117 | 2.355 |
| Total | un. | 6.655 | 4.249 | 2.406 | 6.591 | 4.216 | 2.375 |
| Jornada integral | un. | 6.649 | 4.244 | 2.405 | 6.591 | 4.216 | 2.375 |
| Meio período | un. | 6 | 5 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Total | un. | 6.655 | 4.249 | 2.406 | 6.591 | 4.216 | 2.375 |

¹ Desde 2013, as informações são reportadas de acordo com o protocolo G4, da GRI.

Número total e taxa de contratações e rotatividade de colaboradores (GRI G4-LA I)

Número e taxa de novas contratações por faixa etária^{1 2}

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 | 310 | 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^{1 2}

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 | 368 | 636 | 6,0 | 9,6 | 1.034 | 15,7 |

¹ Desde 2013, as informações são reportadas de acordo com o protocolo G4, da GRI. ² Cálculo da taxa: total de colaboradores contratados/total de colaboradores indicado no G4-I0.

Número e taxa de novas contratações por gênero^{1 2}

| Gênero | 2013 | | 2014 | |
|--------------|--------------|-----------------------|--------------|-----------------------|
| | Total (un.) | Taxa (%) ² | Total (un.) | Taxa (%) ² |
| Feminino | 633 | 9,5 | 636 | 9,6 |
| Masculino | 468 | 7 | 398 | 6 |
| Total | 1.101 | 16,5 | 1.034 | 15,7 |

¹ Desde 2013, as informações são reportadas de acordo com o protocolo G4, da GRI. ² Cálculo da taxa: total de colaboradores contratados/total de colaboradores indicado no G4- 10.

Número e taxa de contratação de colaboradores por região^{1 2}

| Unidades | 2012 | 2013 | | 2014 | |
|--------------|-------------|-----------------------|-------------|-----------------------|-----------------------|
| | Total (un.) | Taxa (%) ² | Total (un.) | Taxa (%) ² | Taxa (%) ² |
| Brasil | 708 | 747 | 11,2 | 719 | 10,9 |
| Argentina | 21 | 132 | 2 | 121 | 1,8 |
| Chile | 16 | 36 | 0,5 | 23 | 0,3 |
| México | 20 | 34 | 0,5 | 19 | 0,3 |
| Peru | 16 | 53 | 0,8 | 41 | 0,6 |
| França | 3 | 17 | 0,3 | 5 | 0,1 |
| Colômbia | 20 | 82 | 1,2 | 106 | 1,6 |
| Total | 804 | 1.101 | 16,5 | 1.034 | 15,7 |

¹ Desde 2013, as informações são reportadas de acordo com o protocolo G4, da GRI. ² Cálculo da taxa: total de colaboradores contratados/total de colaboradores indicado no G4 10.

| Total de desligamentos ¹ | 2012 | | 2013 | | 2014 | |
|-------------------------------------|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
| | Total (un.) | Taxa (%) | Total (un.) | Taxa (%) | Total (un.) | Taxa (%) |
| Brasil | 832 | 11,9 | 791 | 11,9 | 755 | 11,5 |
| Argentina | 103 | 1,0 | 64 | 1,0 | 88 | 1,3 |
| Chile | 53 | 1,4 | 96 | 1,4 | 39 | 0,6 |
| México | 18 | 0,4 | 26 | 0,4 | 26 | 0,4 |
| Peru | 60 | 1,2 | 80 | 1,2 | 64 | 1,0 |
| França | 17 | 0,3 | 19 | 0,3 | 11 | 0,2 |
| Colômbia | 29 | 0,8 | 52 | 0,8 | 65 | 1,0 |
| Total | 1.112 | 16,9 | 1.128 | 16,9 | 1.048 | 15,9 |

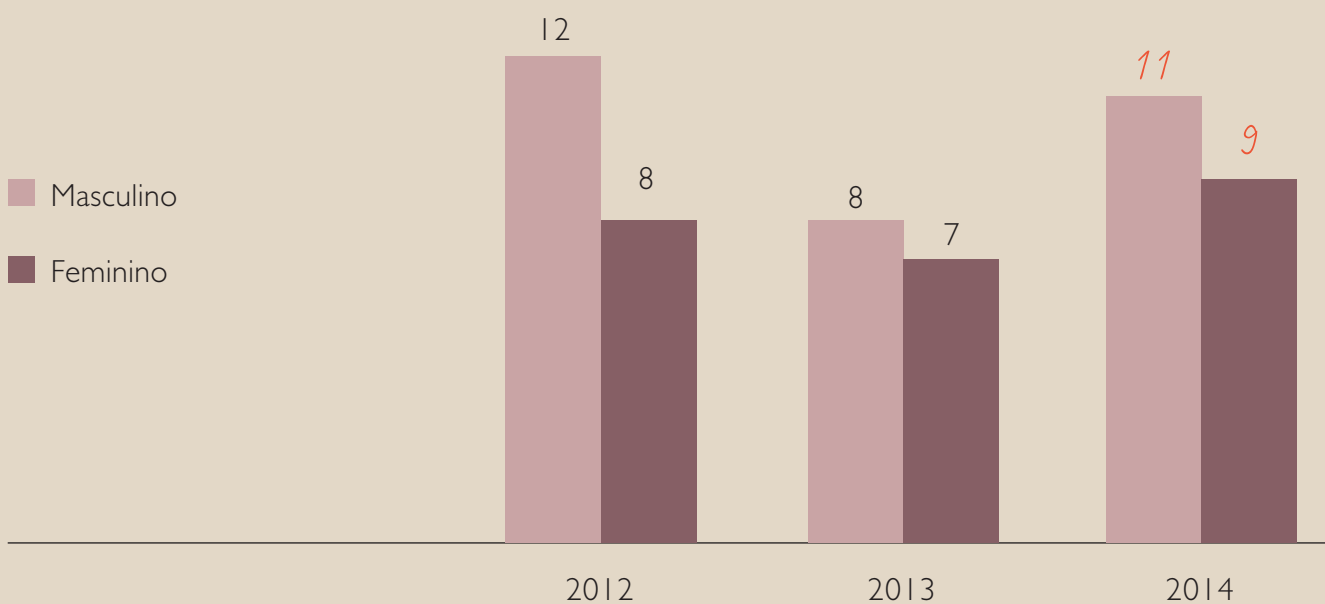
¹ Desde 2013, as informações são reportadas de acordo com o protocolo G4, da GRI.

Número de desligamentos por faixa etária¹

| | 2013 | | 2014 | |
|--------------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | Homem (un.) | Mulher (un.) | Homem (un.) | Mulher (un.) |
| Abaixo de 25 anos | 82 | 57 | 30 | 40 |
| Entre 25 e 35 anos | 236 | 336 | 100 | 146 |
| Entre 35 e 50 anos | 126 | 237 | 235 | 421 |
| Acima de 50 anos | 10 | 44 | 13 | 63 |
| Total por gênero | 454 | 674 | 378 | 670 |
| Total | 1.128 | | 1.048 | |

¹ Desde 2013, as informações são reportadas de acordo com o protocolo G4, da GRI.

Rotatividade Brasil por gênero¹ (%)



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.

| Rotatividade Brasil por faixa etária ¹ | Unidade | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|---------|------|------|------|
| Abaixo de 18 anos | % | 4 | 0,0 | 0,0 |
| Entre 18 e 25 anos | % | 12 | 8,7 | 11,5 |
| Entre 26 e 30 anos | % | 11 | 8,5 | 8,7 |
| Entre 31 e 40 anos | % | 9,5 | 6,9 | 9,8 |
| Entre 41 e 50 anos | % | 6 | 5,8 | 9,1 |
| Acima de 50 anos | % | 7 | 5,8 | 8,7 |

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} | Unidade | 2013 | 2014 |
|--|---------|------|-------|
| Brasil | % | 7,1 | 9,5 |
| Argentina | % | 9,0 | 11,85 |
| Chile | % | 7,0 | 8,8 |
| México | % | 10,9 | 18,5 |
| Peru | % | 7,6 | 7 |
| França | % | 15,5 | 6,3 |
| Colômbia | % | 18,4 | 15,8 |
| Total | % | 7,8 | 10 |

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 Desde 2013, as informações são reportadas de acordo com o protocolo G4, da GRI. ³ Não são considerados os colaboradores do Instituto Natura. ⁴ 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.

Benefícios (GRI G4-LA2)

| Público | Benefício | Produtos gratuitos |
|---|--|---|
| 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 ¹ | 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, <i>upgrade</i> 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 ¹ | 140 linhas de ônibus fretado sem custo para os colaboradores |
| Projeto Corredores ¹ | 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 ¹ | Fitness, piscina (extensivo para familiares, inclusive nos fins de semana), aula de dança, torneios de futebol e quadra poliesportiva (Cajamar) |
| Espaço Bem-Estar ¹ | Massagem, cabeleireiro, depilação e manicure com preços diferenciados |
| Serviços e facilidades ¹ | Costureira, lavanderia, sapataria, ótica, 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 ¹ | 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 <i>check-up</i> 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 |
| 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 ¹ | Para todos os colaboradores |
| Espaço Saúde ¹ | Atendimento médico assistencial de emergência, fisioterapia, RPG, ginecologia e obstetrícia, acupuntura, ortopedia, nutrição e psicologia |
| Programa de Apoio Pessoal ² | Oferece apoio pessoal nas esferas financeira, psicológica, jurídica etc. |

¹ Benefício estendido para terceiros residentes. ² Implantado em outubro de 2014.

Taxa de retorno ao trabalho e retenção após licença-maternidade/ paternidade (GRI G4-LA3)

Número de licenças-maternidade e licenças-paternidade e taxa de retorno Brasil

| | Unidade | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|----------|-----------|-------|-------|
| Empregados que tiveram direito a usufruir licença-maternidade/paternidade | Homens | 2.135 | 2.178 | 2.141 |
| | Mulheres | un. 3.235 | 3.161 | 3.091 |
| | Total | 5.370 | 5.339 | 5.232 |
| Empregados que tiraram a licença-maternidade/ paternidade no período | Homens | 71 | 62 | 56 |
| | Mulheres | un. 157 | 182 | 157 |
| | Total | 228 | 244 | 213 |
| Empregados que retornaram ao trabalho após o término da licença-maternidade/ paternidade | Homens | 72 | 62 | 55 |
| | Mulheres | un. 158 | 179 | 160 |
| | Total | 230 | 241 | 215 |

| | | | | | |
|--|----------|-----|-----|-----|-----|
| Empregados que retornaram da licença-maternidade/paternidade e ainda estavam empregados 12 meses após regresso | Homens | | 58 | 63 | 53 |
| | Mulheres | un. | 133 | 149 | 137 |
| | Total | | 191 | 212 | 190 |
| Taxa de retenção de empregados que retornaram ao trabalho após o término da licença ¹ | Homens | | 83 | 88 | 85 |
| | Mulheres | % | 86 | 94 | 77 |
| | Total | | 85 | 92 | 79 |

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.

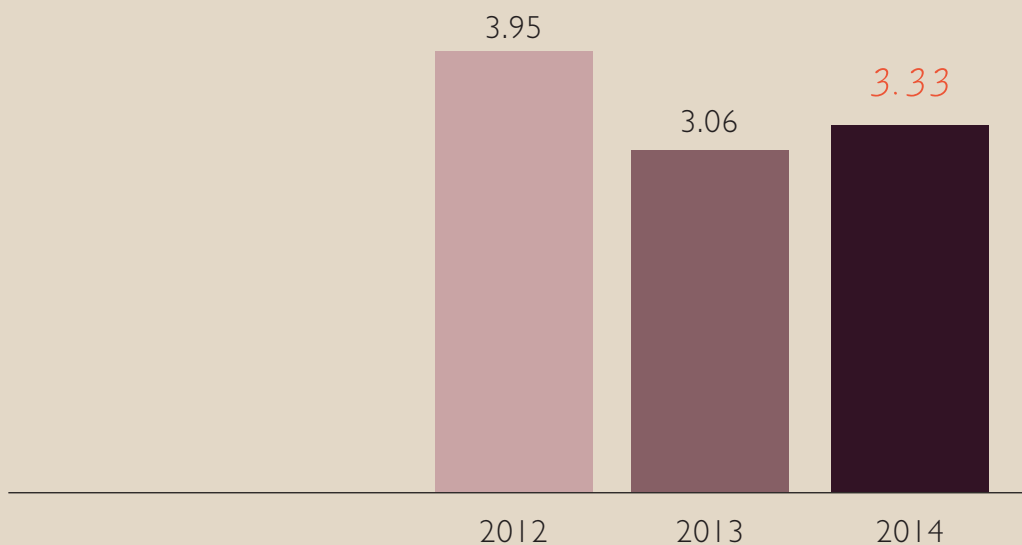
Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais (GRI G4-LA4)

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.

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

Doenças ocupacionais na Operação Brasil^{1 2 3}

Taxa de absenteísmo



¹ As informações se referem apenas aos colaboradores próprios da Natura. ² O aumento do absenteísmo é reflexo de alterações na estrutura da área de Saúde e Medicina Ocupacional, que comprometeu o acompanhamento sistemático de colaboradores e a atuação mais efetiva sobre as causas do absenteísmo. ³ O escopo de apuração do indicador foi ampliado, incluindo as taxas de absenteísmo da unidade de Benevides. Para garantir a comparabilidade das informações, os dados de 2013 foram ajustados.

| Taxas e números de saúde e segurança na Operação Brasil ^{1 2 3} | 2013 | | 2014 | |
|--|---------------|-----------------------------------|---------------|------------------------|
| | Colaboradores | Terceiros residentes ⁴ | Colaboradores | Terceiros ⁴ |
| Taxa de frequência de doenças ocupacionais % | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Dias perdidos – acidentes ^{5 6} | 298 | 113 | 186 | 134 |
| Taxa de dias perdidos – acidentes | 26,2 | 23,31 | 17,04 | 23,74 |
| Taxas de lesões (acidentes com e sem afastamento) ⁷ | 1,32 | 3,09 | 1,83 | 5,67 |
| Número total de óbitos | 0 | 0 | 0 | 0 |

¹ Desde 2013, as informações são reportadas de acordo com o protocolo G4, da GRI. ² O aumento da taxa de frequência de acidentes se deve à implantação do novo sistema de Gestão da Segurança da Natura, cuja sensibilização ao tema resultou no crescimento do número de registros de acidentes. Os operadores logísticos da Natura também passaram a reportar suas ocorrências. ³ Estão considerados, em 2014, os acidentes registrados com colaboradores nas unidades de Cajamar, Alphaville, Centro de Serviços Compartilhados (CSC), centros de distribuição, Nasp e Benevides (antiga unidade industrial e Ecoparque). Não foram incluídas pequenas lesões, que requerem apenas primeiros socorros. ⁴ Estão considerados os nossos prestadores de serviços "residentes" nas unidades de Cajamar, Alphaville, centros de distribuição, hub, Centro de Serviços Compartilhados (CSC), Benevides (antiga unidade industrial e Ecoparque) e Nasp. ⁵ No caso de dia perdido, considera-se aquele em que o colaborador não retorna a sua atividade até o dia de trabalho seguinte após a ocorrência, sendo contados os dias corridos a partir dessa data. ⁶ Total de horas programadas: consideram-se 8 horas/dia x dias úteis previstos no período. ⁷ Equivale ao número de acidentes com e sem afastamento dividido por milhão de horas-homens trabalhadas (HHT).

| Investimento em saúde e segurança | | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|-----|------|-------|-------|
| Investimento na prevenção de acidentes por colaborador (R\$) ¹ | R\$ | 582 | 1.009 | 1.200 |
| Investimento na prevenção de doenças por colaborador (R\$) ² | R\$ | 942 | 1.407 | 2.905 |

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 na prevenção de doenças cresceu 106%. Contribuíram para o aumento: automação de processos de fabricação e melhorias implementadas em postos de trabalho; isenção da coparticipação dos colaboradores para a utilização do plano de assistência médica/realização de exames preventivos; implantação de ambulatório no Ecoparque; e implantação do Programa de Apoio Pessoal (PAP), que dá orientações sobre fisioterapia, nutrição, psicologia etc.

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

Todas as demandas relacionadas a doenças graves são tratadas pontualmente com o acompanhamento e suporte das áreas de Serviço Social e Medicina e Saúde Ocupacional.

Em 2014, o programa Quero Estar Bem foi substituído pelo programa Facilidades, que visa facilitar o acesso a diversos conteúdos e serviços, incluindo os relacionados à saúde. No ano, houve ações com foco em alimentação saudável e realização de exames preventivos de câncer (mama, útero e próstata), além de dicas gerais de saúde. Como estímulo para a realização dos exames preventivos, os colaboradores e dependentes obtiveram isenção da coparticipação sobre

a utilização do plano de assistência médica para a realização dos exames.

Há, ainda, aplicação de vacinas não cobertas pelo serviço público e ginástica laboral. No programa Cuidando de Quem Cuida, voltado aos colaboradores e seus dependentes, o foco é a prevenção e a promoção da saúde, não especificamente relacionado a doenças graves.

Vale ressaltar que não existem colaboradores envolvidos em atividades ocupacionais com alto risco para o desenvolvimento de doenças.

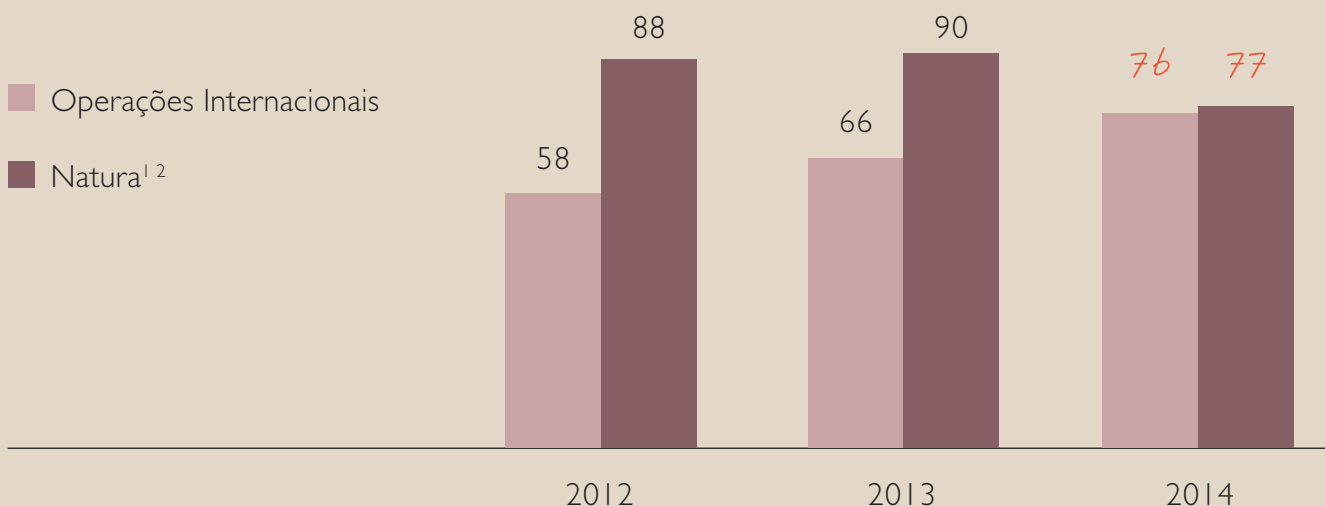
Treinamentos (GRI G4-LA9)

| Média de horas de treinamento por colaborador, por categoria funcional, na operação Brasil ^{1 2} | Un. | 2012 | 2013 | | 2014 | | | |
|---|----------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|
| | | Total | Total | Feminino | Masculino | Total | Feminino | Masculino |
| Operacional | H | 128 | 128 | 111 | 141 | 109 | 101 | 115 |
| Administrativo | H | 68 | 73 | 63 | 107 | 61 | 54 | 82 |
| Gerência | H | 71 | 65 | 65 | 66 | 31 | 34 | 27 |
| Diretoria | H | 34 | 31 | 36 | 28 | 15 | 21 | 12 |
| Média de horas² | H | 95 | 96 | 78 | 123 | 78 | 66 | 95 |


¹ Parâmetros de composição da média de horas: Administrativo: todos os colaboradores do subgrupo administrativo (GS8 ao GS15, exceto colaboradores afastados por licença não remunerada sem encargos) e colaboradores dos subgrupos Operacional Ind., colaboradores do Instituto Natura, trainees, estagiários e força de vendas. Operacional: todos os colaboradores do subgrupo Operacional, menores aprendizes, exceto colaboradores afastados por licença não remunerada sem encargos. 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 As horas de treinamento não se referem a treinamentos que ocorreram em 2014, mas aos que foram inseridos no sistema nesse ano.

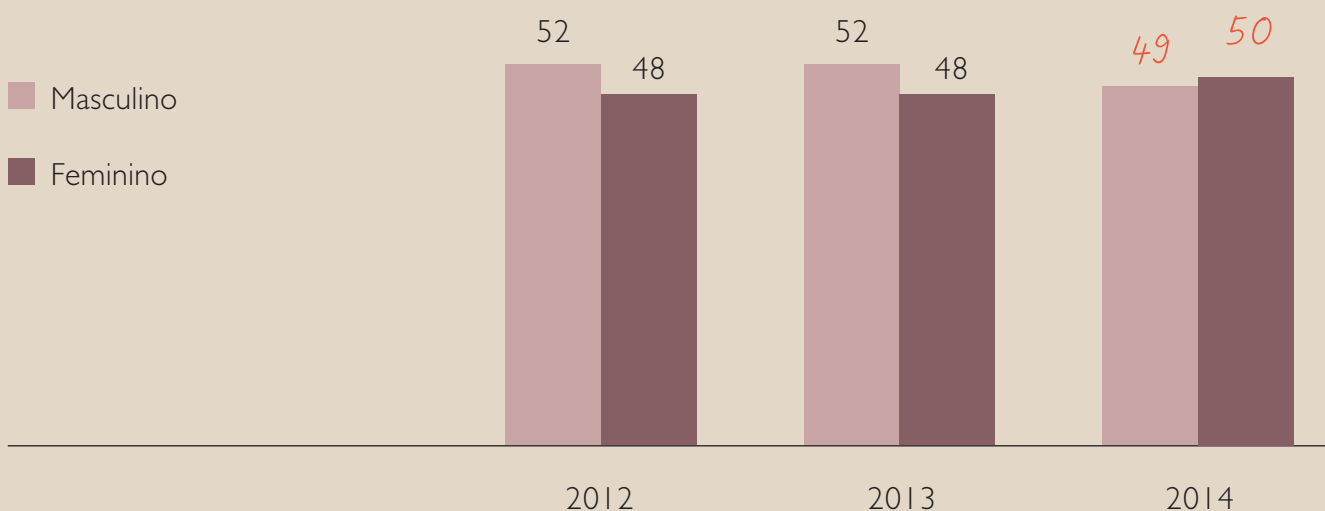
Média de horas de treinamento, por colaborador

(H) 



¹ Média consolidada de todas as operações da Natura, no Brasil e nas Operações Internacionais. ² A queda de 14% em 2014 é reflexo da revisão da estratégia de desenvolvimento e aprendizagem da companhia.

Horas de treinamento por gênero – Brasil (%) 



Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua (GRI G4-LA10)

| Programa Natura Educação – Brasil ^{1 2} | Unidade | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|-----------------|-------------|-------------|-------------|
| Bolsas concedidas | un. | 376 | 368 | 322 |
| Bolsas de estudo concedidas/inscrições | % | 46 | 42 | 58 |
| Valor investido no programa Natura Educação | R\$ milhares | 1.218 | 1.094 | 1.178 |

¹ São considerados atendidos todos os colaboradores inscritos e contemplados durante o ano. ² Em 2014, houve crescimento nas solicitações para cursos de pós-graduação e MBA. Como esse tipo de bolsa possui um valor de reembolso maior, o número absoluto de bolsas foi menor, mas houve aumento de 23% nas concessões.

| Cursos realizados por colaboradores ou familiares subsidiados total ou parcialmente pela Natura (Brasil) ¹ | Unidade | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|----------------|-------------|-------------|-------------|
| Técnicos/profissionalizantes | un. | 44 | 37 | 33 |
| Idiomas ² | un. | 6 | 3 | 1 |
| Pré-vestibular | un. | 0 | 1 | 0 |
| Universitários | un. | 247 | 234 | 175 |
| MBA e pós-graduação | un. | 79 | 93 | 113 |
| Total | un. | 376 | 368 | 322 |

¹ São considerados atendidos todos os colaboradores inscritos e contemplados durante o ano. ² A Natura segue reduzindo o total de bolsas destinadas a cursos de idiomas em função da nova estratégia de educação, que passou a considerar tais cursos como treinamentos funcionais. No ano, mantivemos apenas os subsídios para as bolsas já concedidas.

Investimento em educação e treinamento de colaboradores

| Operação | Unidade | 2012 | 2013 | 2014 |
|---------------------|----------------|---------------|---------------|---------------|
| Brasil ¹ | R\$ mil | 19.634 | 16.074 | 15.894 |
| Argentina | R\$ mil | 138 | 624 | 979 |
| Chile | R\$ mil | 215 | 263 | 294 |
| México | R\$ mil | 395 | 257 | 472 |
| Peru | R\$ mil | 121 | 252 | 96 |
| Colômbia | R\$ mil | 339 | 352 | 353 |
| França | R\$ mil | 166 | 255 | 119 |
| Total | R\$ mil | 21.008 | 16.702 | 18.208 |

¹ O valor de investimento no Brasil incorpora os centros de custo das áreas de Educação Corporativa, Desenvolvimento e Treinamento Comercial (investimento para público de gerentes de relacionamento) e os programas de Integração e Relacionamento com o meio acadêmico.

Análises de desempenho (GRI G4-LA11)

| | Categoria funcional | 2013 | | 2014 | |
|---|---------------------|-------|--------|-------|--------|
| | | Homem | Mulher | Homem | Mulher |
| % de colaboradores que receberam análise de desempenho e desenvolvimento de carreira ^{1 2} | Operacional | 97% | 95% | 92% | 85% |
| | Administrativo | 88% | 88% | 88% | 90% |
| | Gerência | 87% | 92% | 98% | 95% |
| | Diretoria | 95% | 53% | 93% | 88% |

¹ O percentual foi calculado com base no total de colaboradores, abrangendo Brasil e Operações Internacionais. ² Os colaboradores que não realizaram a avaliação não eram, na maioria dos casos, elegíveis, em decorrência da data de admissão ou de afastamento, sendo este o motivo para a não realização da avaliação entre 100% dos profissionais de gerência e de diretoria. Em especial, em 2013, houve aumento significativo no quadro de diretores ao longo daquele ano.

Diversidade Brasil (GRI G4-LA12)

| Diversidade ¹ | Unidade | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|---------|-------|-------|-------|
| Total de colaboradores Brasil | un. | 5.354 | 5.339 | 5.232 |
| Mulheres | % | | | |
| Em relação ao total de colaboradores | % | 60 | 59 | 59 |
| Em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais | % | 59 | 56 | 56 |
| Em cargos de diretoria em relação ao total de cargos de diretoria | % | 26 | 33 | 34 |
| Acima de 45 anos | % | | | |
| Em relação ao total de colaboradores | % | 13 | 14 | 14 |
| Em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais | % | 11 | 12 | 12 |
| Em cargos de diretoria em relação ao total de cargos de diretoria | % | 35 | 42 | 39 |
| Multiculturalidade | | | | |
| Total de líderes estrangeiros ou com experiência internacional ² | un. | 38 | 24 | 20 |
| % de líderes estrangeiros ou com experiência internacional em relação ao total de líderes | % | 30 | 21 | 17 |
| Colaboradores com deficiência | | | | |
| Número de colaboradores com deficiência | un. | 219 | 230 | 263 |
| Porcentagem sobre o total de colaboradores | % | 4,1 | 4,3 | 5 |
| Número de pessoas com deficiência capacitadas no programa Competências Básicas Profissionais ³ | un. | 244 | 251 | 270 |

¹ A Natura não reporta a classificação por minorias em função de um entendimento diferente sobre diversidade, que envolve conceitos mais amplos de inclusão social. ² Em 2013, esse indicador passou a ser calculado considerando apenas os colaboradores com experiência internacional vigentes pela Natura. ³ O número considera todos os PcDs que participaram de formações de aprendizagem na Natura em 2014.

Remuneração (GRI G4-LA 13)

Proporção do salário das mulheres em relação aos homens (por categoria funcional) ^{1 2 3 4 5}

| | Unidade | 2012 | 2013 | 2014 |
|----------------|---------|------|------|------|
| Operacional | % | -22 | -23 | -24 |
| Administrativo | % | 16 | 30 | 13 |
| Gerência | % | -7 | -8 | -7 |
| Diretoria | % | -14 | -16 | -16 |

¹ O cálculo não considera o pagamento do incentivo de curto prazo (Participação nos Lucros e Resultados). ² 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). ³ 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. ⁴ Para esse indicador, foram consideradas unidades operacionais importantes a operação do Brasil. Além disso, foram consideradas as médias mensais acumuladas do ano de competência. Em 2015, serão adotadas as informações de dezembro do ano de competência. ⁵ 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.

| Perfil dos salários – Média mensal na Operação Brasil¹ | Unidade | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|----------------|--------------|--------------|--------------|
| Mulheres – total | R\$ | 5.610 | 6.478 | 6.756 |
| Salários médios mensais em cargos operacionais | R\$ | 1.506 | 1.571 | 1.687 |
| Salários médios mensais em cargos administrativos | R\$ | 6.350 | 7.495 | 7.448 |
| Salários médios mensais em cargos gerenciais | R\$ | 13.703 | 14.699 | 15.926 |
| Salários médios mensais em cargos de diretoria | R\$ | 38.965 | 42.415 | 45.643 |
| Homens – total | R\$ | 4.831 | 5.194 | 5.687 |
| Salários médios mensais em cargos operacionais | R\$ | 1.921 | 2.028 | 2.211 |
| Salários médios mensais em cargos administrativos | R\$ | 5.494 | 5.753 | 6.563 |
| Salários médios mensais em cargos gerenciais | R\$ | 14.780 | 16.022 | 17.136 |
| Salários médios mensais em cargos de diretoria | R\$ | 45.114 | 50.308 | 54.569 |
| Acima de 45 anos | R\$ | 8.128 | 9.521 | 9.156 |
| Salários médios mensais em cargos operacionais | R\$ | 2.142 | 2.232 | 2.355 |
| Salários médios mensais em cargos administrativos | R\$ | 8.407 | 10.262 | 9.843 |
| Salários médios mensais em cargos gerenciais | R\$ | 17.553 | 19.709 | 20.411 |
| Salários médios mensais em cargos de diretoria | R\$ | 48.212 | 55.199 | 62.791 |
| Até 45 anos | R\$ | 4.893 | 5.425 | 5.836 |
| Salários médios mensais em cargos operacionais | R\$ | 1.699 | 1.789 | 1.942 |
| Salários médios mensais em cargos administrativos | R\$ | 5.728 | 6.499 | 6.743 |
| Salários médios mensais em cargos gerenciais | R\$ | 13.738 | 14.703 | 15.876 |
| Salários médios mensais em cargos de diretoria | R\$ | 40.928 | 43.350 | 43.953 |

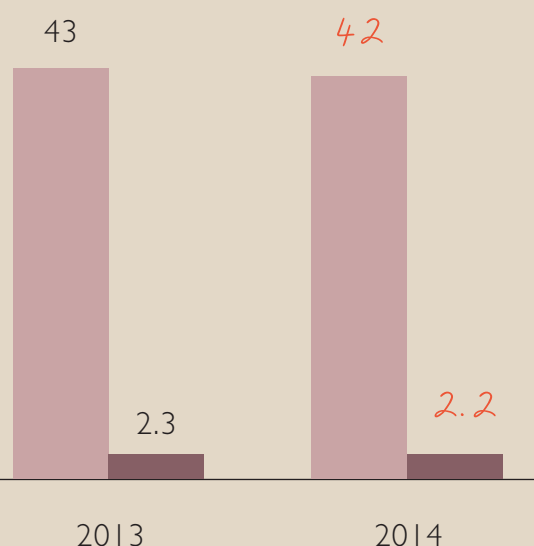
¹ Em 2014, os acordos coletivos representaram aumento de 8% para os colaboradores dos públicos operacional e administrativo. O público gerencial teve uma parcela fixa incorporada ao salário-base. Houve, ainda, aumentos espontâneos e programas de promoção e mérito, além de contratações, desligamentos e transferências realizadas durante o ano, que impactaram os valores reportados.

Relação proporcional entre o aumento do maior salário e o aumento médio da organização, por país (GRI G4-55)

| País | Média Geral | Maior salário |
|-------------|--------------------|----------------------|
| Brasil | 11% | 1% |
| Argentina | 35% | 36% |
| Chile | 18% | 5% |
| Colômbia | 3% | 2% |
| México | 13% | 4% |
| Peru | 6% | 9% |

Novos fornecedores selecionados com base em critérios trabalhistas (GRI G4-LA14)

- Total de fornecedores contratados com base em critérios trabalhistas
- % de fornecedores contratados com base em critérios trabalhistas¹



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 2,2%. No entanto, essas categorias representam aproximadamente 70% de todo o volume de compras da Natura.

Total de fornecedores críticos avaliados em aspectos trabalhistas (GRI G4-LA15)

| | Fornecedores submetidos a avaliação de impacto trabalhista | Fornecedores identificados como causadores de impactos negativos significativos devido a suas práticas trabalhistas | Acordos de melhoria firmados | Acordos de melhoria firmados (%) |
|-------------|--|---|------------------------------|----------------------------------|
| 2013 | 436 | 118 | 87 | 73,73 |
| 2014 | 414 | 123 | 117 | 95,12 |

¹ Em 2014, o critério de cálculo foi alterado. Por isso, os dados 2013 foram revisados.

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

| Operação Brasil¹ | Queixas e reclamações relativas a práticas trabalhistas registradas | Queixas e reclamações endereçadas | Queixas e reclamações solucionadas |
|------------------------------------|--|--|---|
| 2012 | 327 | 327 | 327 |
| 2013 | 542 | 542 | 542 |
| 2014 | 348 | 348 | 348 |


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.

Indicadores sociais GRI – Direitos humanos

Número de manifestações recebidas pela Ouvidoria (GRI G4-HR12)

| Número total de manifestações recebidas por meio do canal Ouvidoria | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|-------------|--------------|--------------|
| Colaboradores e terceiros residentes Brasil | 687 | 1.293 | 1.256 |
| Colaboradores e terceiros residentes Operações Internacionais ¹ | 11 | 8 | 5 |
| Fornecedores Brasil | 10 | 7 | 13 |
| Comunidades fornecedoras ² | 0 | 0 | 0 |
| Total | 708 | 1.308 | 1.274 |

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

| Demandas tratadas pela Ouvidoria em relação ao total recebido  | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| Total de demandas endereçadas | 656 | 1.253 | 1.170 |
| Total de demandas tratadas | 656 | 1.236 | 1.170 |
| % demandas tratadas ¹ | 93 | 96 | 92 |

¹ Manifestações tratadas pela Ouvidoria e pela área gestora do processo mencionado.

Casos de discriminação (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.

Violação ao direito de livre associação em operações e fornecedores (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.

Operações e fornecedores identificados com risco de trabalho infantil ou forçado (GRI G4-HR5/HR6)

Após um diagnóstico com 25 comunidades fornecedoras da Natura em 2013, foram implementados, ao longo de 2014, planos de ação específicos que abordaram o envolvimento de crianças e adolescentes nas cadeias produtivas de insumos da biodiversidade. Os planos, 100% concluídos, envolveram disseminação do posicionamento da Natura sobre o tema (a Natura não admite trabalho forçado/análogo ao escravo ou infantil em suas cadeias produtivas), discussão sobre os pontos apresentados nos diagnósticos e investimento em rastreabilidade dos insumos fornecidos.

Não foi verificada a ocorrência de trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo nas 25 comunidades fornecedoras de insumos da biodiversidade da Natura. No entanto,

em algumas comunidades, 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 2014, a Natura também desenvolveu e implementou o Sistema Natura de Verificação de Cadeias de Abastecimento de Insumos da Biodiversidade, em parceria com a UEBT (União para o Biocomércio Ético, em português), que visa monitorar e desenvolver as cadeias de abastecimento da biodiversidade. O sistema possui um indicador que monitora o risco de ocorrência de trabalho infantil, escravo, forçado ou análogo ao escravo.

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

As práticas de segurança da Natura englobam treinamentos sobre direitos humanos, incluindo o treinamento legal, previsto pela Polícia Federal, e treinamentos internos. Todos os colaboradores da área de vigilância passam

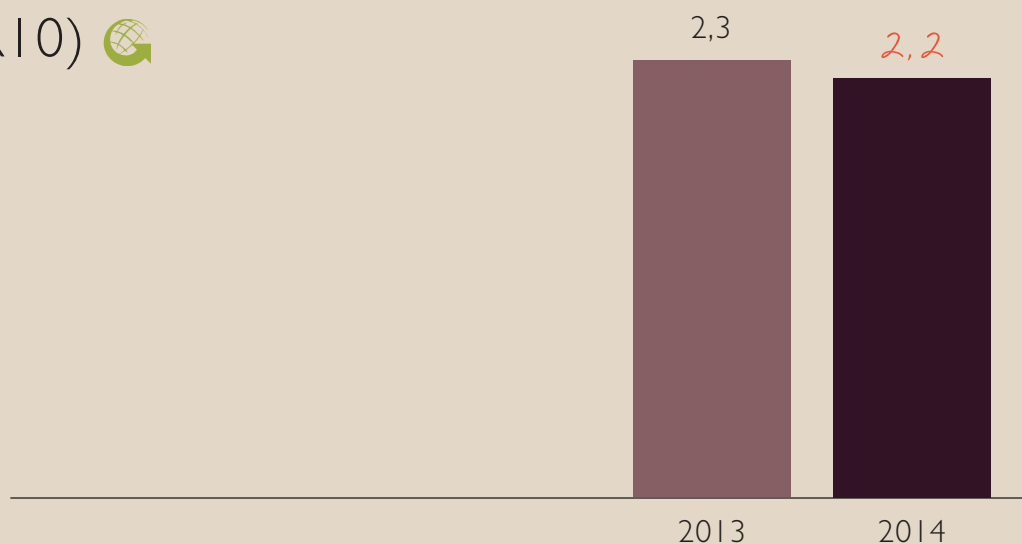
pelo treinamento previsto pela Polícia Federal, além dos treinamentos específicos, para os quais não houve percentual medido até 2014. Para o próximo ciclo, a Natura irá registrar e reportar esses treinamentos.

Casos de violação de direitos de povos indígenas (GRI G4-HR8)

Em 2014, não houve registro de nenhum incidente envolvendo populações indígenas nos locais em que a empresa atua.

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

% de fornecedores contratados com base em critérios de direitos humanos¹



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 2,2%. No entanto, essas categorias representam aproximadamente 70% de todo o volume de compras da Natura.

Total de fornecedores críticos avaliados em aspectos de direitos humanos (GRI G4-HR5/HR11)

Em 2014, foram 414 fornecedores 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.

Programa BioQlicar (GRI 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. O BioQlicar passou por

revisão em 2014 e deverá ser relançado em 2015. A expectativa é que o Sistema Natura de Verificação de Cadeias de Abastecimento de Insumos da Biodiversidade, desenvolvido em 2014, torne-se um dos pilares do programa de desenvolvimento BioQlicar.

Indicadores sociais GRI – Sociedade

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

De acordo com a experiência da Natura no município de Cajamar, sede da companhia, e com sua nova visão de sustentabilidade, a atuação nas comunidades de entorno está centrada em 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.

Em 2014, a Natura deu início ao processo de construção participativa de um Plano de Desenvolvimento Local (PDL) em suas comunidades do entorno: Cajamar, São

Paulo (entorno do Nasp) e Benevides. Com base em um trabalho em rede, o processo estabelece a participação multissetorial de lideranças comunitárias e organizações presentes nos territórios. O processo prevê: engajamento dos públicos, realização de diagnóstico participativo, definição de prioridades (materialidade), elaboração dos planos de desenvolvimento local e estabelecimento de agenda de parcerias e modelo de governança.

Atualmente, a Natura mantém programas de desenvolvimento local e planos de engajamento dos públicos em 100% de suas comunidades do entorno.

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 em que atua. Não há mecanismos para avaliar os impactos negativos causados pelas operações da companhia, mas, com 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. Em 2014, nenhuma manifestação relativa a impacto negativo no entorno foi recebida.

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

As áreas de 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; Comitê de Ética e Canal de denúncias; Política de Integridade contra a Corrupção; e auditoria dos pagamentos e em fornecedores específicos.

Em 2014, a área de Riscos e Controles atuou na construção e implantação do programa de compliance à Lei Anticorrupção Brasileira (12.846/2013), que contemplou as etapas: mapeamento de áreas críticas; desenvolvimento de políticas e procedimentos específicos ao tema; disseminação do comportamento empresarial da Natura por meio do Código de Conduta e da Política de Integridade contra Corrupção e Suborno; auditoria nos pagamentos; engajamento de fornecedores e parceiros; capacitação e treinamento dos profissionais das áreas consideradas críticas; e definição de medidas disciplinares para os casos de desvio de conduta de colaboradores e terceiros.

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 sete 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. Em 2014, 25% dos colaboradores em cargos de gestão e 28% dos não gestores foram treinados.

Percentual de colaboradores treinados em procedimentos anticorrupção em relação ao total¹

| | 2013 | % | 2014 ² | % |
|--------------|-------|----|-------------------|----|
| Gestores | 601 | 69 | 153 | 25 |
| Não gestores | 4.749 | 74 | 1.343 | 28 |

¹ Em função de uma revisão na metodologia, os dados de 2013 foram recalculados.

² Estão incluídos apenas treinamentos realizados no ano de 2014.

Total de empregados comunicados e/ou treinados em procedimentos anticorrupção

| | 2013 | | 2014 | |
|----------------|--------------|--------------|--------------|--------------|
| | Total | | Total | |
| | Comunicados | Treinados | Comunicados | Treinados |
| Diretoria | 92 | 48 | 44 | 7 |
| Gerência | 773 | 553 | 561 | 146 |
| Administrativo | 3.336 | 2.499 | 2.574 | 1.301 |
| Operacional | 3.110 | 2.250 | 2.257 | 42 |
| Total | 7.311 | 5.350 | 5.436 | 1.496 |

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

Três casos de fraude foram registrados na empresa em 2014, resultando no desligamento dos três colaboradores envolvidos. No ano, nenhum contrato de fornecimento foi interrompido ou deixou de ser renovado em decorrência de registros dessa natureza.

Contribuições financeiras para partidos políticos, políticos ou instituições (GRI G4-SO6)

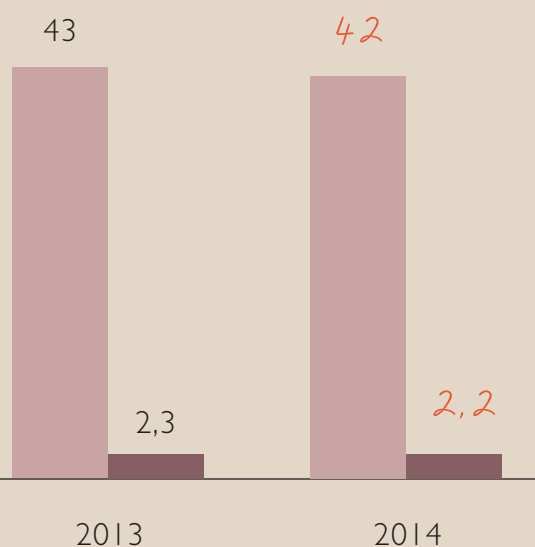
Desde 2006, a Natura não realiza contribuições financeiras a partidos políticos ou candidatos, nas operações no Brasil ou no exterior, durante ou fora dos processos eleitorais.

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

Assim como nos anos anteriores, não houve registro, em 2014, de qualquer ação judicial decorrente de práticas de concorrência desleal, traste ou monopólio nem multas significativas ou sanções não monetárias resultantes da não conformidade com leis e regulamentos.

Novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade (GRI G4-SO9)

- Total de fornecedores contratados com base em critérios relativos a impactos na sociedade
- % de fornecedores contratados com base em critérios relativos a impactos na sociedade¹



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 2,2%. No entanto, essas categorias representam aproximadamente 70% de todo o volume de compras da Natura.

Total de fornecedores críticos avaliados em critérios relativos a impactos na sociedade (GRI G4-SO10)¹

| | Fornecedores submetidos a avaliação de impacto na sociedade | Fornecedores identificados como causadores de impactos negativos significativos na sociedade | Acordos de melhoria firmados | Acordos de melhoria firmados (%) |
|-------------|---|--|------------------------------|----------------------------------|
| 2013 | 436 | 100 | 73 | 73 |
| 2014 | 414 | 115 | 104 | 90 |

¹ Em 2014, o critério de cálculo foi alterado. Por isso, os dados 2013 foram revisados.

Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade (GRI G4-SO11)

| Operação Brasil ¹ | Queixas e reclamações relativas a práticas trabalhistas registradas | Queixas e reclamações endereçadas | Queixas e reclamações solucionadas |
|------------------------------|---|-----------------------------------|------------------------------------|
| 2012 | 2.640 | 2.640 | 2.640 |
| 2013 | 837 | 837 | 837 |
| 2014 | 1.826 | 1.826 | 1.826 |

¹ Inclui manifestações de consumidores, consultoras Natura, fornecedores e comunidades fornecedoras.

Indicadores sociais GRI – Responsabilidade pelo produto

Índice de lealdade dos públicos estratégicos (%) (GRI G4-PR5)

| Lealdade Brasil^{1 2 3} | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| CNs | 24 | 23 | 27,5 |
| CNOs | 40 | 38 | 30 |
| Consumidores | 51 | 52 | 64 |
| Colaboradores | 29 | 30 | 25 |
| Fornecedores | 23 | 30 | 24 |

¹ Instituto Ipsos. ² Lealdade: porcentagem de pessoas consultadas que deram a nota máxima (Top IBox) em uma escala de 1 a 5 pontos, a três aspectos: satisfação, intenção de continuar a relação com a Natura e recomendação. ³ A pesquisa de lealdade com as comunidades fornecedoras passou a ocorrer a cada dois anos. A última avaliação ocorreu em 2013. A nova pesquisa ocorrerá em 2015.

| Lealdade Operações Internacionais^{1 2} | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|-------------|-------------|-------------|
| CNs Latam | 38 | 38 | 39 |
| CNOs Latam | 49 | 47 | 44 |
| Consumidores Latam | 49 | 54 | 65 |
| Fornecedores Latam | 29 | 38 | 33 |

¹ Instituto Ipsos. ² Lealdade: porcentagem de pessoas consultadas que deram a nota máxima (Top IBox) 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 dos públicos estratégicos (%) (GRI G4-PR5)

| Satisfação ^{1 2} | 2012 | 2013 | 2014 |
|-----------------------------|------|-----------------|------|
| CNs Brasil | 90 | 93 ³ | 92 |
| CNs Argentina | 96,5 | 94,8 | 94,4 |
| CNs Chile | 94,0 | 92,5 | 93,6 |
| CNs Colômbia | 95,3 | 97,3 | 95,4 |
| CNs México | 90,0 | 93,8 | 95,2 |
| CNs Peru | 91,0 | 96,0 | 93,2 |
| CNOs Brasil | 96 | 97 | 91 |
| CNOs Argentina ⁴ | n.a. | n.a. | n.a. |
| CNOs Chile | 95,8 | 93,0 | 92,0 |
| CNOs Colômbia | 99,0 | 98,0 | 97,0 |
| CNOs México | 93,1 | 95,0 | 97,0 |
| CNOs Peru | 97,0 | 98,0 | 96,0 |
| Fornecedores | 79 | 85,5 | 86 |

¹ Instituto Ipsos. ² Satisfação: porcentagem de pessoas consultadas satisfeitas e totalmente satisfeitas (Top2Box). ³ O número reportado no último Relatório Anual (92%) foi corrigido. ⁴ O modelo CNO não existe na Argentina.

Índice de preferência¹ – Clientes (%) (GRI G4-PR5)

| Preferência | 2012 | 2013 | 2014 |
|---------------------------|------|------|------|
| Clientes Brasil | 46,5 | 43,8 | 41,8 |
| Clientes Latam | 14,3 | 16,6 | 21,4 |
| Recomendação ² | 70,0 | 77,5 | 81,9 |

¹ Brand Essence - Instituto Ipsos. ² Pesquisa realizada somente nas Operações Internacionais.

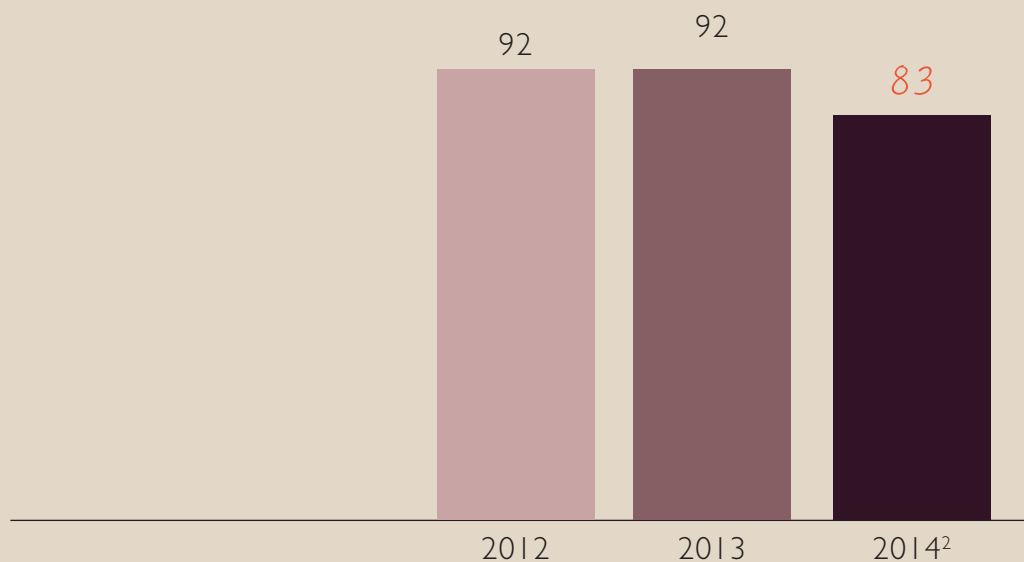
Pesquisa de clima – Colaboradores Brasil e Operações Internacionais (GRI G4-PR5)

| Pesquisa de clima – Favorabilidade ^{1 2} | Unidade | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|----------|-----------|-----------|-----------|
| Brasil | % | 72 | 77 | 73 |
| Argentina | % | 77 | 86 | 88 |
| Peru | % | 73 | 77 | 80 |
| Chile | % | 72 | 78 | 82 |
| México | % | 73 | 80 | 78 |
| França | % | 73 | 88 | 81 |
| Colômbia | % | 85 | 83 | 88 |
| Natura | % | 72 | 78 | 75 |

¹ Hay Group. A favorabilidade equivale à porcentagem de colaboradores que classificaram como 4 e 5 (Top2Box) os itens pesquisados, em uma escala de 1 a 5 pontos. ² 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 Ouvidoria¹ (GRI G4-PR5)

Público interno Brasil (%)



¹ São consideradas as notas 4 e 5 para a satisfação com o canal. ² A base de respondentes equivale a 18% do total de demandas. Em 2014, a Natura passou a disponibilizar a pesquisa de satisfação na internet, gerando queda de 11 p.p. no número de respondentes.

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

A Natura possui um compromisso permanente com a saúde e segurança de seus clientes. Por isso, conta com rígidos processos internos, desde o desenvolvimento conceitual do produto até sua disponibilização no mercado, caso dos testes e avaliações de segurança e eficácia de produtos e matérias-primas, testes de estabilidade, microbiologia e controle de qualidade, garantindo dessa forma, a aprovação e o atendimento aos requisitos dos órgãos sanitários, além de um posicionamento diferenciado, visando ao compromisso com a verdade e a transparência. Todos os produtos Natura são homologados pela Anvisa,

no Brasil, ou pelas entidades reguladoras locais das Operações Internacionais antes de chegar ao mercado.

O sistema de cosmetovigilância realiza um monitoramento do produto após sua disponibilização ao mercado, permitindo uma retroalimentação para melhoria contínua. A Natura também estabeleceu uma rede colaborativa, com representantes de universidades e de centros de estudo de referência e com clientes, que busca conhecer cada vez mais o comportamento dos clientes e disponibilizar produtos e serviços inovadores, que atendam às suas expectativas.

Informação exigida por procedimentos de rotulagem (GRI G4-PR3)

Os rótulos dos produtos Natura contêm 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.

Origem do material e certificação de produtos (GRI G4-PR3)

| Origem do material e certificação de produtos¹ | Unidade | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|----------------|-------------|-------------|-------------|
| Material de origem renovável vegetal | % | 82 | 82 | 82,6 |
| Material de origem vegetal natural | % | 8 | 7 | 7,2 |
| Material com certificação de origem | % | 15 | 13 | 12,2 |

¹ Os indicadores de material de origem renovável vegetal e de material de origem vegetal natural registraram leve aumento em relação a 2013. O resultado se deve ao aumento da participação de perfumaria no mix de vendas de produtos. A redução no indicador de material com certificação de origem também se deve à composição do mix de vendas em 2014.

Não conformidades relacionadas aos impactos causados por produtos e serviços e à rotulagem de produtos e serviços e multas decorrentes (GRI G4-PR2/PR4/PR9)

Em 2014, a Natura não registrou sanções ou multas por violações a leis e regulamentos relativos ao fornecimento e uso de produtos e serviços e à rotulagem dos produtos nem multas por colocar em risco a saúde e segurança dos clientes.

Não conformidades na comunicação de produtos e serviços (GRI G4-PR7)

Em 2014, a Natura não recebeu nenhuma notificação por desrespeito a regulamentos e leis e a códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, incluindo publicidade, promoção e patrocínio.

Indicadores Natura

Número de consultoras Natura – Brasil e Operações Internacionais

| Número de CNs | Unidade | 2012 | 2013 | 2014 |
|----------------------|-----------------|----------------|----------------|----------------|
| Brasil | Milhares | 1.268,5 | 1.290,0 | 1.319,0 |
| Argentina | Milhares | 74,9 | 94,6 | 115,7 |
| Chile | Milhares | 52,1 | 59,6 | 66,6 |
| México | Milhares | 74,3 | 97,8 | 98,0 |
| Peru | Milhares | 63,6 | 70,6 | 83,2 |
| Colômbia | Milhares | 37,0 | 42,3 | 59,0 |
| França | Milhares | 2,6 | 1,7 | 1,5 |
| Total | Milhares | 1.572,9 | 1.656,5 | 1.743,0 |

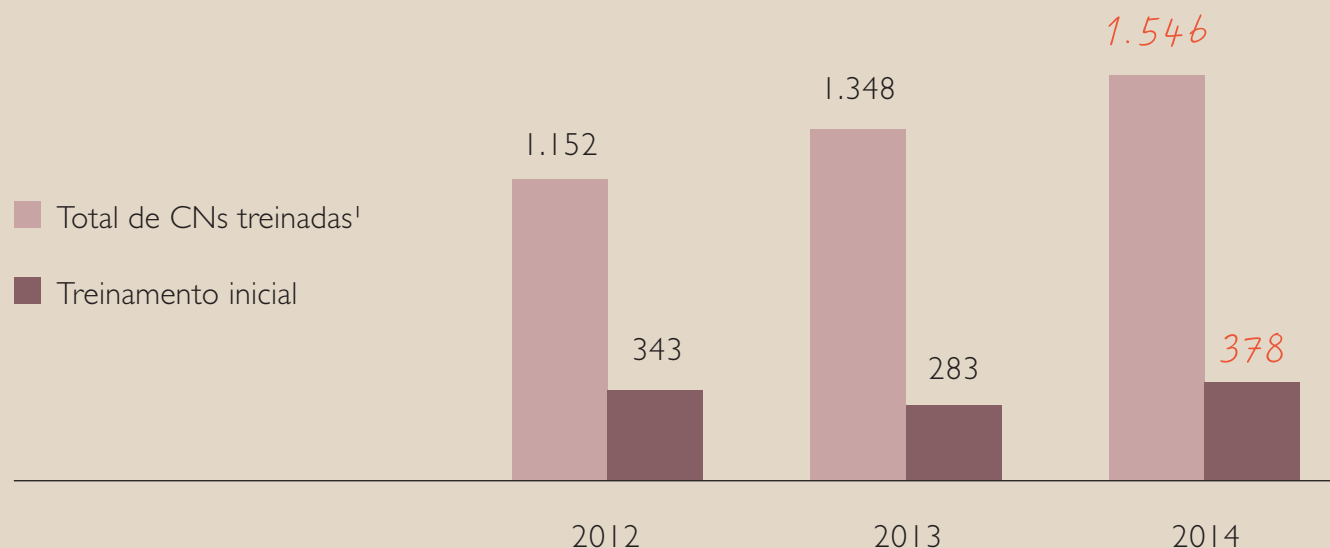
Número de Consultoras Natura Orientadoras – Brasil e Operações Internacionais

| Número de CNOs¹ | Unidade | 2012 | 2013 | 2014 |
|-----------------------------------|----------------|---------------|---------------|---------------|
| Brasil | Mil | 12.125 | 11.957 | 11.328 |
| Chile | Mil | 728 | 692 | 713 |
| Peru | Mil | 760 | 827 | 925 |
| Colômbia | Mil | 388 | 292 | 364 |
| Total | Mil | 14.001 | 13.768 | 13.330 |

¹ O modelo não existe no México e na França.

Treinamentos de CNs – Brasil

Ações de treinamento – Operação Brasil (Milhares)



¹ Considera a participação de uma mesma CN em uma ação de treinamento, seja por meio de gerentes de relacionamento, treinamentos virtuais e/ou outras iniciativas corporativas.

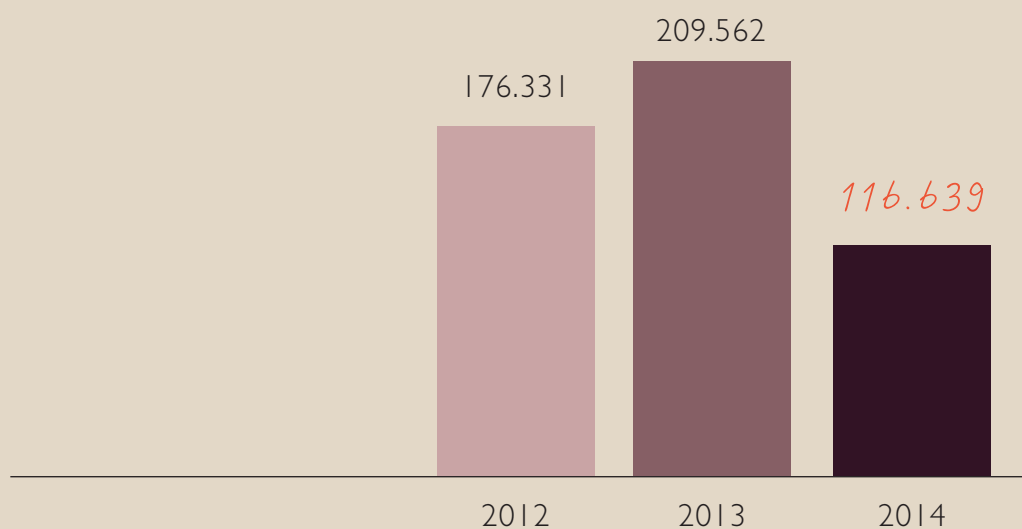
Treinamentos de CNs – Operações Internacionais

| Treinamentos CNs – Operações Internacionais ^{1 2} | Unidade | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|------------|---------------|---------------|---------------|
| Argentina | un. | 10.973 | 7.352 | 7.512 |
| Chile | un. | 7.450 | 5.427 | 4.490 |
| Colômbia | un. | 5.161 | 4.382 | 5.666 |
| Peru | un. | 10.383 | 6.530 | 6.512 |
| Total | un. | 33.967 | 23.691 | 24.180 |

¹ Se uma CN assiste a um treinamento mais de uma vez no ano, sua participação é considerada apenas uma vez. ² Em função das especificidades dos modelos do México e da França, o indicador não é monitorado.

Consultoras engajadas no Movimento Natura

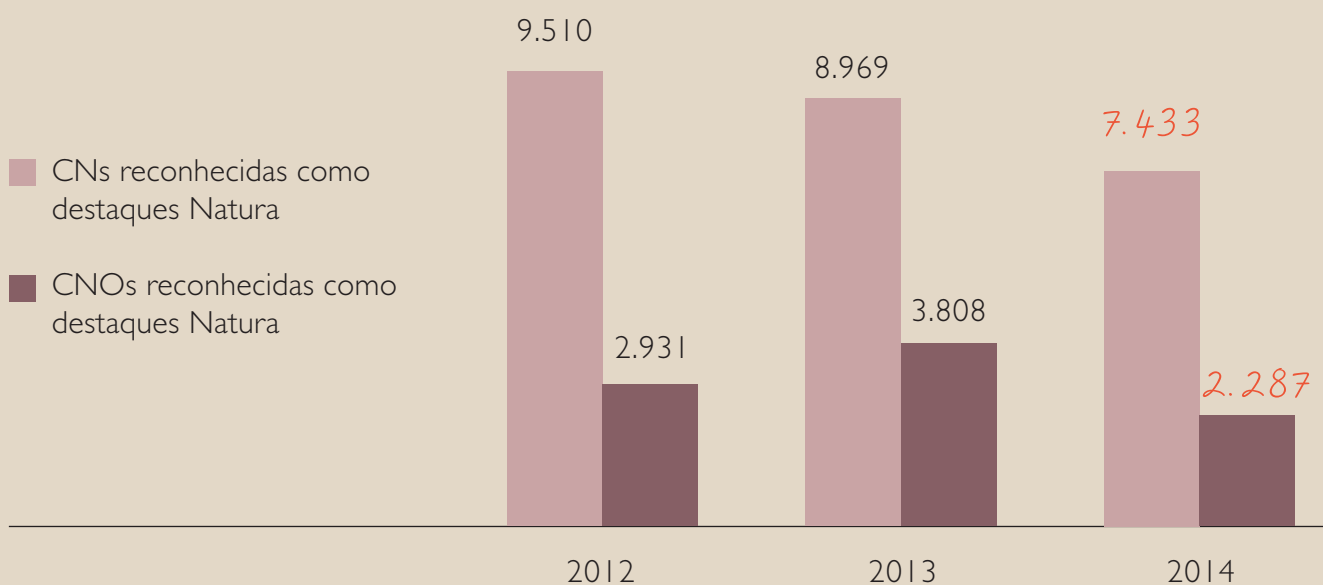
CNs engajadas no Movimento Natura¹ (un.)



¹ A redução é reflexo de alteração na forma de apuração. Em 2014, foram considerados as participações em eventos e o número de usuários cadastrados na plataforma online do Movimento Natura.

Reconhecimentos de CNs – Brasil

Reconhecimentos de CNs (un.)



Colaboradores das comunidades do entorno

| Colaboradores das comunidades do entorno¹ | Unidade | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|----------------|-------------|-------------|-------------|
| Cajamar | % | 22 | 22 | 22 |
| Benevides | % | 91 | 85 | 82 |
| São Paulo – Nasp | % | 4 | 3 | 4 |

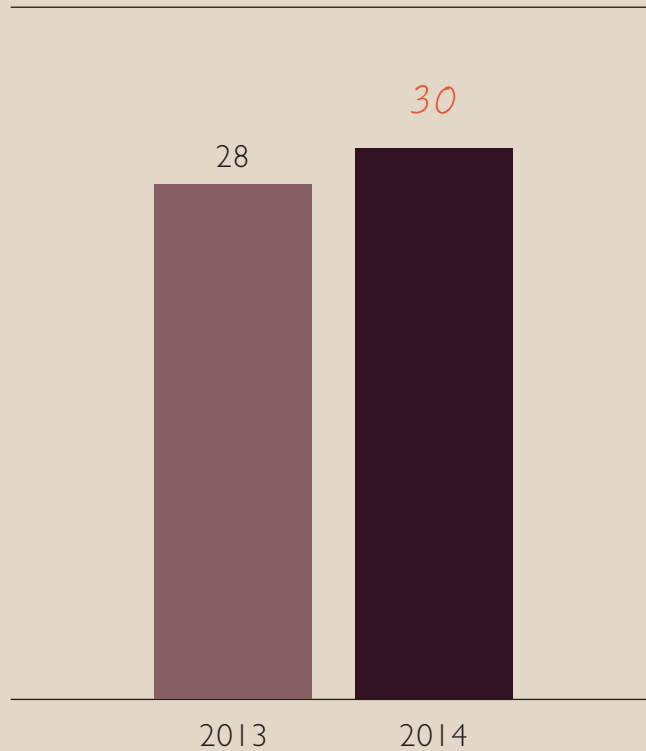
¹ Entorno de Cajamar: Cajamar, Campo Limpo, Santana de Parnaíba e Várzea Paulista. Entorno de Benevides: Benevides, Barcarena, Belém, Ananindeua e Marituba. Entorno de São Paulo – Nasp: bairros Barra Funda, Jaguará, Jaguaré, Lapa, Perdizes e Vila Leopoldina.

Aproveitamento interno de colaboradores

| Aproveitamento interno de vagas oferecidas/ocupadas por colaboradores | Unidade | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|----------------|-------------|-------------|-------------|
| Brasil | % | 71 | 68 | 62 |
| Ols | % | 48 | 46 | 55 |
| Total | % | 67 | 62 | 60 |

Índice de mulheres em cargos de liderança (diretoria e acima)

Mulheres em cargos de liderança (%)



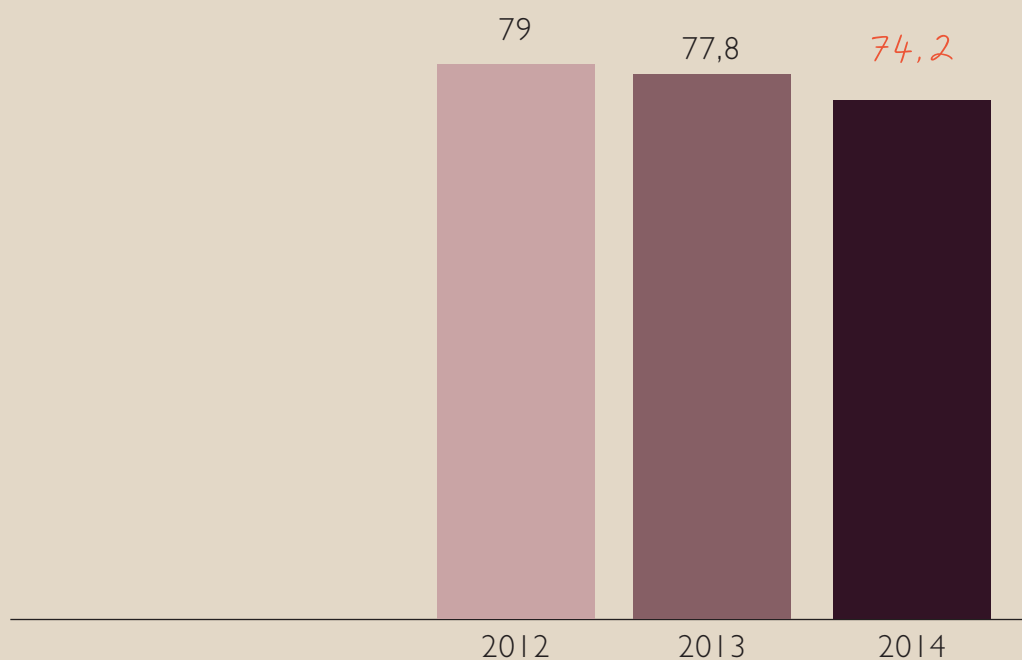
Tabela

| Principais fornecedores de embalagem e matéria-prima da Natura | Unidade | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|----------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| Total de fornecedores avaliados | Un. | 66 | 91 | 76 |
| Consumo de energia | | | | |
| Eletricidade fonte primária – consumo de energia elétrica (J) | Joules | $9,3 \times 10^{13}$ | $1,4 \times 10^{14}$ | $1,1 \times 10^{14}$ |
| Eletricidade autogerada – gerador a diesel (J) | Joules | $2,7 \times 10^{13}$ | $7,7 \times 10^{12}$ | $1,6 \times 10^{13}$ |
| Consumo de GLP (J) | Joules | $5,7 \times 10^{12}$ | $1,3 \times 10^{13}$ | $1,3 \times 10^{13}$ |
| Outros – gás natural (J) | Joules | $9,7 \times 10^{13}$ | $9,5 \times 10^{13}$ | $6,7 \times 10^{13}$ |
| Total de energia consumida (J) | Joules | $2,2 \times 10^{14}$ | $2,5 \times 10^{14}$ | $2,1 \times 10^{14}$ |
| Consumo de água | | | | |
| Consumo total de água | m ³ | 184.049 | 295.954 | 342.813 |
| Geração de resíduos | | | | |
| Total de resíduos gerados | T | 622 | 466 | 845 |
| Total de resíduos destinados à reciclagem ² | T | n.d | 5.377 | 8.280 |

¹ Em 2014, o volume de respostas foi 16% inferior que o obtido em 2013. Para o consumo energético, houve queda no consumo de diesel para geradores e crescimento do consumo de GLP. Considerando a inserção de novos fornecedores, houve queda no consumo relativo de 15%. O consumo de água teve aumento de 17% por fornecedor, crescimento em função de uma maior acuracidade dos dados de 2013 e inserção de novos fornecedores na base. A quantidade de resíduos gerados diminuiu, provavelmente porque os fornecedores a reportar parte desse valor no campo de resíduos destinados à reciclagem e também em função de uma melhor acuracidade no preenchimento dos formulários por parte dos fornecedores. ² O indicador passou a ser monitorado em 2013.

Pesquisa de imagem de marca – Brasil

Avaliação global de pesquisa de imagem de marca¹(%)



¹ Fonte: Brand Essence/Instituto Ipsos.

Programa Amazônia

| Programa Amazônia | Unidade | 2012 | 2013 | 2014 |
|---|-------------|------|------|------|
| Consumo de insumos amazônicos em relação ao consumo total da Natura (R\$) | % | 11,4 | 13,4 | 13,3 |
| Volume acumulado de negócios na região amazônica | R\$ milhões | 122 | 385 | 582 |

Inovação

| Indicadores de inovação | Unidade | 2012 | 2013 | 2014 |
|--|----------------|-------------|-------------|-------------|
| Investimento em inovação ¹ | R\$ milhões | 154 | 207 | 216 |
| Porcentagem da receita líquida investida em inovação | % | 2,6 | 3 | 3 |
| Número de produtos lançados | un. | 104 | 179 | 239 |
| Índice de inovação ² | % | 67,2 | 63,4 | 67,9 |

Para os dados de 2013 e 2014, foram considerados algumas despesas indiretas de inovação e o custo de inovação na América Latina. ² Compreende o % da receita obtido com a venda de produtos lançados nos últimos dois anos.

Apoios e patrocínios

| | | | | |
|---|---------------------|---------------|---------------|---------------|
| Fortalecimento de organizações da sociedade civil | R\$ milhares | 400 | 0 | 299 |
| Esportes | R\$ milhares | 455 | 100 | 0 |
| Total recursos incentivados | R\$ milhares | 5.472 | 5.372 | 6.989 |
| Total Natura e incentivados | R\$ milhares | 33.550 | 14.402 | 21.874 |

