

Ambientais

Resíduos	2012	2013	2014
% material reciclado pós-consumo	1,6	1,4	1,2
% reciclabilidade de produtos ¹	84	56	58
% embalagens ecoeficientes ²	14	22	29
Água	2012	2013	2014
Consumo de água (l/un. prod.)	0,40	0,40	0,45
Carbono	2012	2013	2014
Emissão relativa de GEE (kgCO ₂ e/kg produto faturado) ³	3,21	2,93	3
Emissões absolutas de GEE (milhares t) ³	299	328	332

Econômicos

Indicadores econômicos (R\$ milhões)	2012	2013	2014
Receita líquida consolidada	6.345,7	7.010,3	7.408,4
Ebitda consolidado	1.511,9	1.609,0	1.554,5
Lucro líquido consolidado	874,4	842,6	732,8
Geração interna de caixa	1.018,9	1.023,9	922,6
Volume médio diário negociado de ações	54,3	61,1	47,8
Percentual de OIs na receita (%)	11,6	16,1 ⁴	19,2 ⁴
Distribuição de riqueza (R\$ milhões)	2012	2013	2014
Acionistas ⁵	846	854	702
Consultoras ⁶	3.671	4.107	4.152
Colaboradores	803	917	1.010
Fornecedores	4.837	5.425	5.989
Governo ⁷	1.743	1.804	1.721

Sociais

Qualidade das relações (%)	2012	2013	2014
Pesquisa de clima – Favorabilidade colaboradores (Brasil e Ols) ⁸	72	78	75
Lealdade fornecedores (Brasil e Ols) ⁹	24	31	26
Lealdade CNs Brasil ⁹	24	23	27,5
Lealdade CNOs Brasil ⁹	40	38	30
Lealdade clientes Brasil ⁹	51	52	64
Lealdade CNs Ols ⁹	38	38	39
Lealdade CNOs Ols ⁹	49	47	45
Lealdade clientes Ols ⁹	49	54	64

Demais indicadores

	2012	2013	2014
Número de CNs (milhares)	1.573	1.657	1.743
Avaliação global de pesquisa de imagem de marca no Brasil (%) ¹⁰	79	78	74
Arrecadação Crer para Ver Brasil (Educação) – (R\$ milhões)	12,8	17,1	18,8
Arrecadação Crer para Ver Ols (Educação) – (R\$ milhões)	4,5	4,8	6,7
Volume acumulado de negócios na região pan-amazônica ¹¹ (R\$ milhões)	122	385	582

¹Em 2014, o indicador passou a incorporar mais aspectos e o valor de 2013 foi recalculado para garantir comparabilidade;

²O indicador foi redefinido em 2014, passando a incorporar embalagens com redução de, no mínimo, 50% em relação à embalagem regular/similar ou que apresentem 50% de sua composição com MRPC e/ou material renovável não celulósico, desde que apresentem aumento de massa;

³Houve mudanças no fator de emissão no inventário de GEE. Os dados de 2012 e 2013 foram recalculados para garantir comparabilidade;

⁴Considera a Aesop;

⁵Os valores reportados equivalem a dividendos e juros sobre o capital próprio efetivamente pagos aos acionistas, ou seja, consideram o regime de caixa;

⁶Em 2014, em virtude dos avanços das operações na América Latina, a estimativa de margem dessas CNs foi ajustada. Os valores anteriores foram atualizados para garantir comparabilidade;

⁷A 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;

⁸Pesquisa de clima – Hay Group;

⁹Pesquisa de lealdade – Instituto Ipsos;

¹⁰Pesquisa Brand Essence – Instituto Ipsos;

¹¹Ano-base 2010.