



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE GRI VERSÃO G4: UMA ANÁLISE QUALITATIVA DO CONTEÚDO DOS INDICADORES REPORTADOS PELA COMPANHIA NATURA COSMÉTICOS S.A.

Monique Moretti Bonadio

Graduada em Ciências Contábeis pela Universidade Estadual de Maringá (UEM)
Av. Colombo, 5790 – Campus Universitário – Bloco C23, sala 227 – Maringá-PR
E-mail: moniquebonadio@gmail.com - Telefone: (44) 3011-4909

Marguit Neumann Gonçalves

Doutora em Economia, Université Pierre Mendès France (UPMF)
Programa de Pós-Graduação em Ciências Contábeis (PCO)
Universidade Estadual de Maringá (UEM)
Av. Colombo, 5790 – Campus Universitário – Bloco C23, sala 227 – Maringá-PR
E-mail: marguitn26@gmail.com - Telefone: (44) 3011-4909

RESUMO

O objetivo geral da pesquisa consiste em realizar uma análise qualitativa do conteúdo dos indicadores reportados no Relatório de Sustentabilidade (RS) elaborado pela Natura Cosméticos S.A. na versão G4 da GRI, verificando se está em conformidade com as premissas estabelecidas pela GRI. Quanto aos procedimentos metodológicos à pesquisa classifica-se como descritiva, aplicada, qualitativa, estudo de caso, documental e utilizou-se da técnica de análise de conteúdo. Os resultados revelam que a versão G4 aumentou à facilidade de uso dos RS, porém a companhia segue o mesmo caminho de outras organizações, omitindo indicadores e apresentando informações parciais sobre eles. A Categoria Econômica foi a única a apresentar todos os indicadores, porém apresentou algumas informações parciais e agrupamentos entre eles. Quanto a Categoria Ambiental e Social, alguns indicadores foram omitidos e outros apresentados de forma parcial, também apresentaram agrupamentos entre os indicadores, na Categoria Ambiental alguns dos omissos puderam ser encontrados nestes agrupamentos.

Palavras-chave: Relatório de Sustentabilidade; Indicadores G4; Natura Cosméticos S.A..

Área temática do evento (IC): Contabilidade para Usuários Externos.

1 INTRODUÇÃO

Toda organização, seja ela de pequeno, médio ou grande porte, por meio de sua tomada de decisões é capaz de gerar uma série de impactos a sua volta e moldar o futuro. Essas decisões podem ser relativas à produção de bens e serviços, seleção de fornecedores, condições de trabalho, gestão de resíduos, entre outras rotinas que causam impactos econômicos, ambientais e sociais. A partir de vários problemas sociais e ambientais e, principalmente, a preocupação com o limite dos recursos naturais, fez com que a sociedade começasse a exigir e esperar que as organizações prestem contas de suas ações e criem soluções para dirimir problemas gerados (*Global Reporting Initiative*, 2012).

A publicação de Relatórios de Sustentabilidade (RS) é considerada como a melhor forma de saber o que está sendo realizado pelas organizações na área econômica, ambiental e social, partindo deste pressuposto tem-se a GRI cuja missão é fornecer suporte e orientação para as organizações elaborarem RS, tornando esta prática padrão e sua utilização atenda a demanda de prestação de contas e transparência que a sociedade deseja. A GRI é composta



por Diretrizes, Suplementos Setoriais e Protocolos, que devem ser respeitados quando os relatórios utilizam sua estrutura (GRI, 2011).

A primeira versão da GRI denominada G1 foi lançada em 1999, esta versão sofreu aperfeiçoamentos sugeridos por partes interessadas e teve sua versão G2 lançada em 2002. A G3, terceira versão, foi lançada em 2006 e desencadeou o lançamento da G3.1 em 2011, uma diretriz mais avançada e compreensiva de avaliação, que incluiu indicadores econômicos, ambientais e sociais. Já em 2013 foi apresentada a mais recente versão das diretrizes, denominada G4. A G4 teve como principal finalidade ampliar a prática de publicação dos RS por parte das organizações, para isso aumentou a facilidade de uso, uniformidade e qualidade técnica em relação à última versão.

Uma empresa que se destaca no Brasil em relação à preocupação com a transparência dos impactos causados ao meio ambiente e a divulgação dos RS é a Natura Cosméticos S.A. A companhia elabora RS desde 2002, de acordo com as premissas da GRI, seguindo as alterações propostas nas versões G1, G2, G3, G3.1 e G4.

Nesse contexto, o presente estudo se propõe a responder o seguinte questionamento: O conteúdo dos indicadores reportados no Relatório de Sustentabilidade elaborado pela Natura Cosméticos S.A. na versão G4 da GRI está em conformidade com as premissas estabelecidas pela GRI?

Para responder este questionamento estabeleceu-se o seguinte objetivo geral: Realizar uma análise qualitativa do conteúdo dos indicadores reportados no Relatório de Sustentabilidade elaborado pela Natura Cosméticos S.A. na versão G4 da GRI, verificando se está em conformidade com as premissas estabelecidas pela GRI.

2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

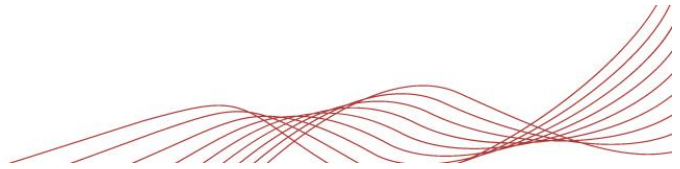
2.1 Sustentabilidade e relatório de sustentabilidade GRI

Segundo Sachs (2002), sustentabilidade é um conceito dinâmico, que considera as necessidades crescentes da população mundial e como esta deve se organizar para suprir a demanda em expansão, sem comprometer nenhuma variável envolvida. De acordo com o autor as variáveis devem estar em constante equilíbrio, são elas: Sociais, econômicas, culturais, ambientais, territoriais, políticas nacionais e internacionais. Visser (2009) completa que o marco para a sustentabilidade empresarial se deu em 1994, com a criação do modelo *Triple Bottom Line* (TBL), que se baseia no equilíbrio entre os pilares econômicos, ambientais e sociais.

Macedo e Cípola (2009) salientam que a sociedade está atenta à conduta das organizações. Segundo os autores, crescem também as exigências por parte dos consumidores em relação às informações dos produtos e serviços ofertados pelas organizações, além da forma de tratamento de seus colaboradores e do meio ambiente. Frente às exigências eminentes, Puppim (2005) afirma que as empresas estão aumentando seus esforços em ações na área socioambiental, dentro e fora de suas instalações, buscando mais transparência, receptividade e o diálogo com a sociedade.

Os RS auxiliam as organizações a estabelecerem metas, avaliarem seu desempenho e gerenciarem mudanças, tornando suas operações mais sustentáveis (GRI, 2013). De acordo com a KPMG (2014) os RS são considerados como ferramenta essencial na gestão dos negócios empresariais, não devendo ser produzidos apenas para amenizar críticas e destacar as ações positivas das empresas, mas para possibilitar o entendimento quanto aos riscos provocados por um ambiente de negócios cada vez mais volátil e a capacidade de explorar novas oportunidades.

A representante da GRI no Brasil, Gláucia Terreo, em entrevista para Federação das



Indústrias do Estado de São Paulo (2014) informa que após o acidente da Exxon Valdez ocorrido em 1989, investidores e institucionalistas (fundos de pensão, principalmente) começaram a questionar seus investimentos. Deste modo, discussões sobre os instrumentos para a sustentabilidade se fizeram presente no Rio92 (Conferência das Nações Unidas sobre o Meio Ambiente e o Desenvolvimento) e evoluíram até a formalização da GRI. Segundo Glaucia Terreo (FIESP, 2014) a GRI foi fundada em 1997 e nesta época não existia outro padrão internacional de relato, existiam apenas experiências isoladas por parte das empresas geradoras de grandes impactos socioambientais.

A GRI era um projeto dentro da *Coalition for Environmentally Responsible Economies*, mas ganhou plataforma mundial ao se aliar ao Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA), parceria ainda existente e de extrema importância para a GRI. Em 2002 tornou-se uma organização independente sediada em Amsterdã na Holanda, seu objetivo é criar diretrizes para que as organizações relatem informações *Environment, Social and Governance* (ESG), que ajudam investidores a tomarem decisões fundamentadas e empresas a dirigirem seus negócios internamente de forma mais sustentável (FIESP, 2014).

Almeida (2005) salienta a importância da criação da GRI para a padronização e comparabilidade das informações nos RS, afirmando ser “um dos mais consistentes esforços para consolidar diversas iniciativas e chegar a um consenso quanto à normatização das informações ambientais”, para então desenvolver e institucionalizar diretrizes e padrões para os relatórios de desempenho ambiental, econômico e social das companhias.

Além disso, é possível notar que o uso das diretrizes da (GRI) é praticamente universal, já que 78% das 250 maiores empresas globais utilizam este padrão. No Brasil, Suécia, Coreia do Sul, Portugal e Chile o índice é de 90% (KPMG, 2014).

2.2 Elaboração de relatórios de sustentabilidade: diretrizes versão G4-GRI

Em termos práticos, a GRI desenvolve diretrizes para elaboração de Relatórios de Sustentabilidade, dando atenção ao conteúdo e, principalmente, ao processo de elaboração, que deve ser pautado por uma série de princípios que assegurem a qualidade do relatório. De acordo com a GRI (2013) nas diretrizes G4 foram elaborados princípios fundamentais no processo de relato de sustentabilidade, eles são divididos em dois grupos como mostra o quadro 1.



Princípios fundamentais para definição do conteúdo do relatório	
Inclusão de <i>Stakeholders</i>	A organização deve identificar seus <i>stakeholders</i> e explicar no relatório as medidas que adotou para responder às expectativas e interesses razoáveis dessas partes.
Contexto da Sustentabilidade	O relatório deve descrever o desempenho da organização no contexto mais amplo da sustentabilidade.
Materialidade	O relatório deve abordar Aspectos que reflitam os impactos econômicos, ambientais e sociais significativos da organização ou possam influenciar, substantivamente, as avaliações e decisões de <i>stakeholders</i> .
Completude	A cobertura dos aspectos materiais e seus limites devem ser suficientemente amplos, para refletir impactos econômicos, ambientais e sociais significativos, permitindo que os <i>stakeholders</i> avaliem o desempenho da organização no período analisado.
Princípios fundamentais para assegurar a qualidade do relatório	
Equilíbrio	O relatório deve refletir aspectos positivos e negativos do desempenho da organização, de modo a permitir uma avaliação equilibrada do seu desempenho geral.
Comparabilidade	A organização deve selecionar, compilar e relatar as informações de forma consistente, de modo que permita aos <i>stakeholders</i> analisar mudanças no desempenho da organização ao longo do tempo e subsidiar análises relacionadas a outras organizações.
Exatidão	As informações devem ser suficientemente precisas e detalhadas para que os <i>stakeholders</i> possam avaliar o desempenho da organização.
Tempestividade	A organização deve publicar o relatório regularmente e disponibilizar as informações em tempo hábil, para que os <i>stakeholders</i> tomem decisões fundamentadas.
Clareza	A organização deve disponibilizar as informações de forma compreensível e acessível aos <i>stakeholders</i> .
Confiabilidade	A organização deve coletar, registrar, compilar, analisar e divulgar as informações e processos usados na elaboração do relatório, de forma que permita sua revisão e estabeleça a qualidade e materialidade das informações.

Quadro 1 - Princípios fundamentais no processo de relato de sustentabilidade
Fonte: Elaborado a partir de GRI (2013).

O quadro 1 evidencia resumidamente os princípios que definem o conteúdo do RS, ou seja, auxiliam na identificação de informações relevantes a serem incluídas no relatório, observando particularidades como atividades e impactos da organização, expectativas e interesses de *stakeholders*. Os princípios que asseguram a qualidade dos RS oferecem orientações para apresentação das informações relatadas, permitindo que os *stakeholders* realizem avaliações de desempenho consistentes.

O quadro 2 apresenta os conteúdos do padrão específicos, que contém informações sobre a forma de gestão e os indicadores.

Conteúdos Padrão Específicos:	“De acordo”– Essencial	“De acordo”– Abrangente
Informações Genéricas sobre a Forma de Gestão	Apenas para aspectos materiais (*)	Apenas para aspectos materiais (*)
Indicadores	Pelo menos um indicador relacionado a cada aspecto material identificado (*)	Todos os indicadores relacionados a cada aspecto material identificado (*)
Conteúdos Setoriais Específicos	Devem ser incluídos, se disponíveis para o setor no qual a organização atua e se forem materiais (*)	Devem ser incluídos, se disponíveis para o setor no qual a organização atua e se forem materiais (*)
Para conteúdos marcados com (*), algumas razões para omissões podem ser apresentadas em casos excepcionais.		

Quadro 2 - Conteúdos padrão específicos necessários (informações sobre a forma de gestão e indicadores) / Diretrizes para o relatório de sustentabilidade G4
Fonte: Elaborado a partir de GRI (2013).

Nota-se a partir do que as organizações possuem duas opções para elaborar o RS “de



acordo”, estas opções refletem a conformidade do relatório com as diretrizes GRI, são elas a opção Essencial e a Abrangente. As duas opções ressaltam a identificação de aspectos materiais, que refletem os impactos econômicos, ambientais e sociais significativos da organização ou influenciam substancialmente as avaliações e decisões de *stakeholders*.

Os conteúdos padrão gerais, aplicam-se a todas as organizações que elaboram o RS “de acordo”, a identificação dos conteúdos a serem relatados varia conforme a opção escolhida, Essencial ou Abrangente, como mostra o quadro 3.

Conteúdos Padrão Gerais:	“De acordo”– Essencial (Essas informações devem ser divulgadas em todos os casos)	“De acordo”– Abrangente (Essas informações devem ser divulgadas em todos os casos)
Estratégia e Análise	G4-1	G4-1 e G4-2
Perfil Organizacional	G4-3 a G4-16	G4-3 a G4-16
Aspectos Materiais Identificados e Limites	G4-17 a G4-23	G4-17 a G4-23
Engajamento de <i>Stakeholders</i>	G4-24 a G4-27	G4-24 a G4-27
Perfil do Relatório	G4-28 a G4-33	G4-28 a G4-33
Governança	G4-34	G4-34 a G4-55(*)
Ética e Integridade	G4-56	G4-56 a G4-58(*)
Conteúdos Setoriais Gerais	<i>Devem ser incluídos, se disponíveis para o setor no qual a organização atua (*)</i>	<i>Devem ser incluídos, se disponíveis para o setor no qual a organização atua (*)</i>

Para conteúdos marcados com (*), algumas razões para omissões podem ser apresentadas em casos excepcionais.

Quadro 3 - Resumo dos conteúdos padrão gerais necessários / Diretrizes para o relatório de sustentabilidade G4
Fonte: Elaborado a partir de GRI (2013).

Após apresentados os princípios, conteúdos específicos e gerais, a próxima subseção aborda os procedimentos metodológicos adotados para alcançar o objetivo e problema propostos pelo estudo.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Do ponto de vista dos objetivos, a pesquisa classifica-se como descritiva. Para Gil (2012, p.28) “As pesquisas desse tipo têm como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis”. Para tanto, a presente pesquisa buscou realizar uma análise qualitativa do conteúdo dos indicadores reportados no Relatório de Sustentabilidade elaborado pela Natura Cosméticos S.A. na versão G4 da GRI verificando se está em conformidade com as premissas estabelecidas pela GRI.

Quanto à natureza do problema a pesquisa classifica-se como aplicada, pois os conhecimentos adquiridos podem ser utilizados para aplicação prática e para solução de problemas relacionados à sustentabilidade, que se faz cada vez mais presente no mundo moderno. Andrade (2010, p.110) define pesquisa aplicada como: “[...] a pesquisa visa às aplicações práticas, com o objetivo de atender às exigências da vida moderna. Nesse caso, sendo o objetivo contribuir para fins práticos, pela busca de soluções para problemas concretos, denomina-se pesquisa ‘aplicada’”. Diante disso a pesquisa buscou encontrar respostas sobre o conteúdo dos indicadores reportados no Relatório de Sustentabilidade elaborado pela Natura Cosméticos S.A. na versão G4 da GRI, para saber se está em conformidade com as premissas estabelecidas pela GRI.

Quanto à abordagem do problema o estudo enquadra-se como pesquisa qualitativa. Para Minayo (2001), a pesquisa qualitativa trabalha com o universo de significados, motivos,



aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis.

Segundo Gil (2012, p. 57) o estudo de caso se caracteriza “pelo estudo profundo e exaustivo de um ou de poucos objetos, de maneira a permitir o seu conhecimento amplo e detalhado”. Para realização da pesquisa utilizou-se como procedimento técnico o estudo de caso, visto que foi analisado o caso da empresa Natura Cosméticos S.A, por meio do Relatório de Sustentabilidade elaborado de acordo com as diretrizes da versão G4 propostas pela GRI.

Quanto às técnicas de pesquisa e análise dos resultados utilizou-se da pesquisa documental e análise de conteúdo. Segundo Beuren et al (2010) “a pesquisa documental baseia-se em materiais que ainda não receberam um tratamento analítico ou que podem ser reelaborados de acordo com os objetivos da pesquisa”. Portanto utilizou-se deste tipo de pesquisa pelo fato do estudo se propor a analisar qualitativamente o Relatório de Sustentabilidade, coletado por meio do *Website* da companhia Natura Cosméticos S.A..

Para Bardin (1995) a análise de conteúdo organiza-se em três etapas: A pré-análise, etapa em que se organiza o plano de análise, por meio da escolha de documentos que serão analisados, formulação de hipóteses e objetivos e a elaboração de indicadores que auxiliaram na interpretação dos resultados. Já a segunda etapa denominada como a análise do material, envolve a codificação através de recorte, enumeração e a classificação, que permite atingir a representação que poderá servir como índices. Por fim, na última etapa referente ao tratamento dos dados, ocorrem à inferência e interpretação dos resultados brutos, tornando-os válidos e significativos, utilizando quadros de resultados, diagramas, figuras e modelos que destacam as informações obtidas pela análise, e também as conclusões finais.

4 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS DA PESQUISA

4.1 Relatório sustentabilidade G4-GRI: Natura Cosméticos S.A.

A Natura Cosméticos S.A é caracterizada como uma empresa multinacional brasileira de cosméticos e produtos de higiene e beleza líder em vendas direta no Brasil. É uma sociedade anônima de capital aberto listada no segmento especial denominado Novo Mercado da BM&FBOVESPA S.A. - Bolsa de Valores, Mercadorias e Futuros.

A Natura Cosméticos S.A caracteriza-se como pioneira na aplicação das diretrizes GRI na América Latina, o primeiro relatório de sustentabilidade publicado pela companhia foi em 2002. No relatório de 2013 a Natura Cosméticos S.A incorporou as diretrizes da quarta geração da GRI, a G4, em seu primeiro ano de vigência no modelo abrangente.

Quanto aos resultados da análise qualitativa dos indicadores a apresentação está estruturada por categorias. Para tanto, o quadro 4 aborda a Categoria Econômica, que diz respeito aos impactos da organização sobre as condições econômicas de seus *stakeholders* e sobre sistemas econômicos em nível local, nacional e global.



Indicador	Categoria Econômica
EC1	<i>Distribuição de Riqueza (GRI G4-EC1)</i> Apresentou apenas uma tabela com a distribuição da riqueza de 2012 a 2014 entre os acionistas, consultores, colaboradores, fornecedores e governo.
EC2	<i>Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas (GRI G4-EC2)</i> Informou que não há uma análise específica dos efeitos associados a mudanças climáticas no processo de gestão de riscos. Apresentou projetos que estão estruturados de forma transversal e se tornaram sub processos formais na companhia, que abrandam os impactos que o negócio pode gerar.
EC3	<i>Contribuições da Natura para o plano de previdência dos colaboradores – Brasil (GRI G4-EC3)</i> Apresentou um gráfico contendo o plano de previdência de 2012 a 2014. A contribuição dos colaboradores é de 1% a 5% do salário e da Natura de 60% sobre a contribuição do colaborador, limitado a salário de R\$ 19.140,00.
EC4	<i>Ajuda financeira significativa recebida do governo (GRI G4-EC4)</i> Apresentou em forma de tabela a ajuda financeira recebida do governo, de 2012 a 2014, referente a incentivos fiscais de apoios e patrocínios, da Lei do Bem e de outros (incentivo referente à prorrogação em dois meses da licença-maternidade, instituída pelo Decreto 7.052/2009).
EC5	<i>Proporção do salário mais baixo comparado ao mínimo – Brasil e OIs (GRI G4-EC5)</i> Apresentou uma tabela para o ano de 2012, 2013 e 2014, contendo a proporção do salário mais baixo comparado ao mínimo no Brasil, Argentina, Chile, Peru, México, Colômbia e França, por gênero.
EC6	<i>Contratação local – Brasil (GRI G4-EC6) e Contratação local – Operações Internacionais (GRI G4-EC6)</i> Apresentou uma tabela, de 2012 a 2014, contendo a presença de membros da alta direção provenientes da comunidade local no Brasil e nas OIs (Argentina, Chile, Peru, México, Colômbia e França), informou que os membros da alta gerência são cargos a partir de gerente sênior e a comunidade local do Brasil refere-se ao Entorno de Cajamar, Entorno de Benevides e Entorno do Nasp, nas OIs consideram-se como locais os membros provenientes do país.
EC7	<i>Investimentos nas comunidades fornecedoras (GRI G4-EC7) e Investimentos em infraestrutura e serviços para benefício público – Comunidades do entorno – Brasil (GRI G4-EC7)</i> Apresentou uma tabela, de 2012 a 2014, com os recursos destinados em espécie, ao fornecimento, repartição de benefícios por acesso ao patrimônio genético ou conhecimento tradicional associado, apoios e infraestrutura, uso de imagem, capacitação, serviços técnicos e estudos. Apresentou um gráfico, de 2012 a 2014, contendo investimentos em espécie destinados a organizações não governamentais, que contribuem para a implementação e a operacionalização dos projetos em cada localidade.
C7/ EC8	<i>Impactos significativos nas comunidades fornecedoras (GRI G4-EC7/EC8), Investimentos em infraestrutura e serviços para benefício público – Programa Crer para Ver no Brasil e nas OIs (GRI G4-EC7/EC8)</i> Informou os impactos positivos entre a companhia e as comunidades fornecedoras. Quanto aos impactos negativos já relatados em pesquisa de satisfação e lealdade, afirma que se referem às dificuldades de planejamento da safra e de geração e gerenciamento de capital de giro. Apresentou uma tabela, de 2012 a 2014, dos investimentos no Programa Crer Para Ver no Brasil e outra tabela referente às OIs.
EC8	<i>Impactos econômicos indiretos significativos – Comunidades fornecedoras (GRI G4-EC8) e Impactos econômicos indiretos significativos – Renda média anual das consultoras (GRI G4-EC8)</i> Apresentou uma tabela com os impactos econômicos indiretos significativos nas comunidades fornecedoras, de 2012 a 2014 e um gráfico com os impactos econômicos indiretos significativos com a renda média anual das consultoras e consultores – CNs e consultoras Natura orientadoras – CNOs.
EC9	<i>Gastos com fornecedores locais (GRI G4-EC9)</i> Apresentou uma tabela, de 2012 a 2014, referente aos gastos com fornecedores das comunidades do Entorno Cajamar, Itapeperica da Serra (desativada em maio de 2014) e Benevides. Além do percentual de gastos com fornecedores do Entorno em relação ao total de gastos com fornecedores.

Quadro 4 - Análise Qualitativa dos indicadores da Categoria Econômica

Fonte: A pesquisa (2016)

Nota-se a partir do quadro 4 que a Natura Cosméticos S.A. relatou todos os indicadores da Categoria Econômica propostos pelas diretrizes do G4, porém algumas



orientações não foram seguidas, ou seja relatou todos os indicadores, mas alguns foram relatados parcialmente. Apresentou também um agrupamento de informações entre dois indicadores, no caso entre o EC7 e o EC8, porém não existe orientação nas diretrizes do G4 para esta forma de apresentação.

O quadro 5 analisa a categoria ambiental que abrange os impactos da organização sobre ecossistemas, biodiversidade, conformidade com leis e regulamentos ambientais, além dos gastos e investimentos na área ambiental.

Indicador	Categoria Ambiental
EN1	<i>Materiais usados por tipo, peso ou volume (GRIG4-EN1)</i> Apresentou um gráfico de 2012 a 2014, com o uso total dos materiais diretos (exceto água), por tonelada e por m ³ .
EN2	<i>Material reciclado pós-consumo (GRI G4-EN2) e Reciclabilidade (GRI G4-EN2)</i> Apresentou um gráfico de 2012 a 2014, com a porcentagem de material reciclado pós-consumo em embalagem de produto acabado no Brasil e um gráfico de 2012 a 2014, com a porcentagem de material reciclável em embalagem de produto acabado.
EN3	<i>Consumo de energia dentro da organização (GRI G4-EN3) e Matriz energética 2014 (%) (GRI G4-EN3)</i> Apresentou uma tabela de 2012 a 2014 com o consumo, em TJ, direto e indireto de energia, segmentado por fontes primárias não renováveis, apresentou também um gráfico com a porcentagem de matriz energética em 2014, além de outras três tabelas, de 2012 a 2014, a primeira analisou o consumo, em TJ, da energia total por fonte (combustíveis renováveis e não renováveis), a segunda o consumo, em TJ, da energia total (eletricidade, aquecimento, refrigeração e vapor) e a terceira o consumo, em TJ, da energia total.
EN4	<i>Consumo de energia fora da organização (GRI G4-EN4)</i> Apresentou uma tabela de 2013 a 2014, com o consumo, em TJ, da energia fora da organização, que abrange bens e serviços adquiridos, transporte e distribuição a montante, resíduos gerados na operação, viagens a negócio, transporte de empregados, transporte e distribuição a jusante.
EN5	<i>Intensidade energética (GRI G4-EN5)</i> Apresentou um gráfico, de 2012 a 2014, com a intensidade energética referente ao o consumo de energia por unidade produzida, em KJ.
EN6	<i>Redução do consumo de energia (GRI G4-EN6)</i> Apresentou um gráfico com a energia economizada (Joules x 10 ¹² - valores referentes aos projetos implementados no site de Cajamar, medidos por meio de CCK) de 2012 a 2014, em virtude de projetos de eficiência e de consumo de energia solar, fornecidas pelo departamento de Engenharia de Projetos.
EN7	----- -----
EN8	<i>Consumo de água (GRI G4-EN8), consumo de água por fonte (GR G4-EN8) e total de água retirada por fonte (GRI G4-EN8)</i> Apresentou um gráfico, de 2012 a 2014, com o consumo de água por unidade produzida (litros/unidade produzida), além de duas tabelas, a primeira mostra o consumo de água por fonte (m ³) dos sites Cajamar e Benevides, outros espaços e terceiros fabricantes Natura, já a segunda mostra o total de água retirada por fonte (m ³), de 2012 a 2014, de água de superfície (considera as unidades de Cajamar e Benevides, Nasp e apoios administrativos), água subterrânea, águas pluviais diretamente coletadas e armazenadas pela organização.
EN9	<i>Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água (GRI G4-EN9)</i> Informou que os recursos hídricos utilizados nos sites industriais são provenientes de poços semi artesanais, monitorados diariamente e a retirada dos recursos hídricos atende aos regulamentos das outorgas concedidas pelos respectivos órgãos competentes.
EN10	<i>Água reciclada e reutilizada (GRI G4-EN10)</i> Apresentou uma tabela, de 2012 a 2014, contendo o volume de água reciclada por m ³ e de água reutilizada, além do percentual de água reciclada sobre o total de água tratada na estação de tratamento de efluente e o percentual de água recuperada sobre o total de água retirada.
EN11	<i>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)</i>



	Apresentou em forma de tabela a área (própria ou alugada), a posição em relação à área protegida, o tipo de operação realizada, o tamanho da unidade operacional em Km ² e o valor da biodiversidade (Não disponível). A localização destas informações refere-se ao Cajamar, Benevides, Ecoparque (Benevides) e Nasp (São Paulo).
EN12	<i>Impactos significativos na biodiversidade (GRI G4-EN12)</i> Informou que a companhia não atua na região amazônica a mais de uma década e que desde 2011 conta com o Programa Amazônia que contribui para o desenvolvimento da região, relatou sobre o Ecoparque, que foi inaugurado em 2014 na cidade de Benevides (PA) e sobre adotar boas práticas produtivas e de manejo das espécies adquiridas de comunidades. Em 2014 desenvolveu um banco de dados online Sistema da Sociobiodiversidade da Natura e implementou recentemente os Planos de Desenvolvimento Territorial.
EN13	<i>Habitats protegidos ou restaurados (GRI G4-EN13)</i> Apresentou uma tabela com os habitats protegidos ou restaurados em 2014, com área/projeto, tamanho (hectares), localização (Cajamar, Benevides, Nasp e Ecoparque), condições da área e parcerias para proteger ou restaurar (não apresentou nenhuma).
EN13/ EN27	<i>Habitats protegidos ou restaurados – Mitigação de impactos ambientais (GRI G4-EN13/EN27)</i> Apresentou o Programa Carbono Neutro que mantém desde 2007 e seus resultados (contrato de 23 projetos), informou que até dezembro de 2014 1.875.170 tCO ₂ e foram reduzidas, dos quais 33% são provenientes de projetos localizados na Amazônia Legal. Atualmente, 60% projetos são energéticos e 40% de iniciativas florestais, além disso, em 2014 o projeto para a instalação de 6 mil fogões eficientes no Recôncavo Baiano foi concluído, substituindo os fogões a lenha tradicionais.
EN14	<i>Espécies incluídas na Lista Vermelha da IUCN e em outras listas de conservação (GRI G4-EN14)</i> Apresentou uma tabela de 2013 a 2014, com as espécies incluídas na Lista Vermelha da IUCN e em outras listas de conservação, foram consideradas as espécies vegetais, nativas do Brasil e exóticas, ameaçadas de extinção e presentes em linha de produtos Natura.
EN15	-----
EN16	-----
EN15/ EN16	<i>Emissões na cadeia de valor (toneladas) (GRI G4-EN15/EN16)</i> Apresentou uma tabela de 2012 a 2014, com a emissão na cadeia de valor, em toneladas, proveniente da extração e transporte de matérias-primas e embalagens, fornecedores diretos, processo industrial e interno, venda de produtos e uso de produtos e descarte de embalagens.
EN17	-----
EN15/ EN16/ EN17	<i>Emissões por GEE (por escopo GHG Protocol, toneladas) (G4-EN15/EN16 EN17)</i> Apresentou uma tabela de 2012 a 2014, com as emissões diretas de GEE, emissões diretas biogênicas (provenientes da queima ou biodegradação de biomassa), emissões indiretas de GEE e Energia, outras emissões indiretas de GEE e emissões indiretas biogênicas de CO ₂ em toneladas métricas de CO ₂ .
EN18	-----
EN15/ EN16/ EN17/ EN18	<i>Emissões relativas de CO₂ (kg de CO₂e/kg de produto faturado) (GRI G4-EN15/EN16/EN17/EN18)</i> Apresentou as Emissões relativas de CO ₂ (kg de CO ₂ e/kg de produto faturado) de 2012 a 2014, o inventário foi auditado pela KPMG.
EN19	<i>Redução de emissões de gases de efeito estufa (GRI G4-EN19)</i> Apresentou uma tabela de 2014, com a redução de emissões de gases de efeito estufa, por meio do uso de cabotagem para abastecimento dos centros de distribuição – nordeste/norte, ganhos em exportação com produção local, relançamento Todo Dia e lançamento Refil Perfumaria Ekos, analisados por peso (t eq de CO ₂), tipo de gás e escopo (1, 2 ou 3).
EN20	-----
EN21	-----
EN20/ EN21	<i>Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio, NOx, Sox e outras emissões atmosféricas significativas (GRI G4-EN20/EN21)</i> Informou que a companhia não utiliza em suas operações substâncias que impactam a camada de



	ozônio. Em relação às emissões de NOx e SOx, são usados combustíveis limpos nas caldeiras.
EN22	----- -----
EN22/ EN26	<i>Efluentes (GRI G4-EN 22/EN26) e Descarte total de água (GRI G4-EN22/26)</i> Apresentou duas tabelas de 2012 a 2014, a primeira analisa os efluentes de demanda biológica de oxigênio, demanda química de oxigênio e óleos e graxos, do Cajamar, Benevides (desativada em outubro de 2014) e Ecoparque (com operação a partir de abril de 2014), comparando o mg/l com o parâmetro legal. A segunda apresenta o volume (m³) do descarte total de água do Cajamar, Benevides e Nasp, em 2014 analisa se a água recebe tratamento, a qualidade da água e método de tratamento e se a destinação será reutilizada por outra organização.
EN23	<i>Resíduos por unidade produzida (GRI G4-EN23) e Resíduos diretos e indiretos (GRI G4-EN23)</i> Apresentou um gráfico de 2012 a 2014, com o total de resíduos por unidade produzida (g/un.). Apresentou uma tabela de 2012 a 2014, com a porcentagem dos resíduos diretos por tipo e destinação, e nos indiretos abordou, em toneladas, os resíduos referentes aos outros espaços Natura e os resíduos nos terceiros fabricantes Natura.
EN24	<i>Derramamentos Significativos (GRI G4-EN24)</i> Informou que não houve derramamentos significativos nos últimos três anos.
EN25	<i>Transporte de resíduos perigosos (GRI G4-EN25)</i> Informou que a companhia não importa, exporta ou transporta esses resíduos internacionalmente.
EN26	----- -----
EN27	<i>Embalagens ecoeficientes - Brasil (GRI G4-EN27), impacto ambiental das embalagens – Brasil (GRI G4-EN27), embalagens ecoeficientes - Operações Internacionais (GRI G4-EN27) e número de ativos certificados (GRI G4-EN27)</i> Apresentou dois gráficos de 2012 a 2014, o primeiro mostra a porcentagem de embalagens ecoeficientes sobre os itens faturados. O segundo mostra o impacto ambiental das embalagens por quantidade de produto (mpt/kg) de 2012 a 2014. Também apresentou uma tabela, de 2012 a 2014, que contém a porcentagem de embalagens ecoeficientes sobre itens faturados das OIs. Em 2014 desenvolveu e implantou o Sistema Natura de Verificação de Cadeias de Abastecimento de Insumos da Biodiversidade, em parceria com a UEBT, com isso deixou de solicitar às comunidades fornecedoras que mantivessem atualizados certificados e selos atestados por certificadoras independentes.
EN28	<i>Embalagens recuperadas - Movimento Natura Colômbia (GRI G4-EN28)</i> Apresentou um gráfico de 2012 a 2014, com a porcentagem de embalagens recuperadas em relação ao total de produtos faturados e o Kg de material recuperado.
EN29	<i>Valor de multas e número de sanções resultantes de não conformidade com leis ambientais (GRI G4-EN29)</i> Informou que não houveram multas em 2014.
EN30	<i>Emissões de CO₂ com transportes (GRI G4-EN30)</i> Apresentou uma tabela de 2012 a 2014, com a emissão de CO ₂ do setor de logística (transporte de produtos, exportação de produtos e transporte de resíduos) e informa sobre o transporte de colaboradores que envolvem ônibus fretado, veículos para força de vendas e veículos para executivos.
EN31	----- -----
EN32	<i>Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais (GRI G4-EN32)</i> Apresentou um gráfico de 2013 a 2014 com o total de fornecedores contratados com base em critérios ambientais e a porcentagem de fornecedores contratados com base em critérios ambientais.
EN33	<i>Total de fornecedores críticos avaliados em aspectos ambientais (GRI G4-EN33)</i> Apresentou uma tabela de 2012 e 2013, com o total de fornecedores submetidos à avaliação de impacto ambiental, fornecedores identificados como causadores de impactos ambientais significativos, acordos de melhoria firmados e a porcentagem destes acordos.
EN34	<i>Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais (GRI G4-EN34)</i> Apresentou uma tabela de 2012 a 2014 contendo o número queixas e reclamações relativas a impactos ambientais registradas, queixas e reclamações endereçadas e queixas e reclamações solucionadas.

Quadro 5 - Análise Qualitativa dos indicadores da Categoria Ambiental

Fonte: A pesquisa (2016).



A partir do quadro 5 evidencia-se que na Categoria Ambiental a Natura Cosméticos S.A. não relatou todos os indicadores e que alguns foram apresentados de forma parcial, como é o caso do indicador EN5, a orientação da GRI é a seguinte: a) Relate a taxa de intensidade energética; b) Relate a métrica específica (o denominador do índice) escolhida pela organização para calcular essa taxa; c) Relate os tipos de energia incluídos na taxa de intensidade: combustível, eletricidade, aquecimento, refrigeração, vapor ou todos; d) Relate se a taxa usa a energia consumida dentro da organização, fora dela ou ambas; Porém a companhia apresentou apenas um gráfico de 2012 a 2014 com o consumo de energia por unidade produzida (KJ), não foram relatados os tipos de energia incluídos na taxa de intensidade e nem se a taxa usa a energia consumida dentro da organização, fora dela ou em ambas. Apresentou informações de indicadores de forma agrupada, entre até quatro indicadores (EN15/EN16/EN17/EN18), ressalta-se novamente que esta forma de apresentação não é orientada pelas diretrizes da GRI.

Os indicadores da Categoria Social referem-se aos impactos da organização sobre os sistemas sociais em que ela atua, eles estão apresentados por subcategorias que se baseiam em normas universais internacionalmente reconhecidas ou outras referências internacionais relevantes. A análise desta categoria encontra-se no quadro 6, de acordo com suas subcategorias.

Indicador	Categoria Social
	Subcategoria Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente
LA1	<i>Número total e taxa de contratações e rotatividade de colaboradores (GRI G4-LA1)</i>
	Apresentou o número e a taxa de novas contratações (por faixa etária e gênero) e contratação de colaboradores, por meio de tabela, de 2013 a 2014. Apresentou também, em forma de tabela, o total de desligamentos e a taxa (por faixa etária e gênero) de 2013 a 2014. Um gráfico foi utilizado para reportar a rotatividade (por gênero) no Brasil, de 2012 a 2014. Outras duas tabelas apresentaram a porcentagem de rotatividade no Brasil (por faixa etária) de 2012 a 2014 e a taxa de rotatividade por país de 2013 a 2014.
LA2	<i>Benefícios (GRI G4-LA2)</i>
	Apresentou uma tabela relatando os 32 benefícios e produtos gratuitos que a companhia oferece a todos os colaboradores da Operação Brasil.
LA3	<i>Taxa de retorno ao trabalho e retenção após licença-maternidade/paternidade (GRI G4-LA3)</i>
	Apresentou uma tabela por gênero, de 2012 a 2014, o número de empregados que tiveram direito de usufruir da licença maternidade/paternidade, que tiraram a licença maternidade/paternidade no período, que retornaram após o término da licença, a taxa de retenção dos que voltaram ao trabalho após o término da licença e os que estavam empregados após 12 meses após o regresso.
LA4	<i>Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais (GRI G4-LA4)</i>
	Informou que não há prazo mínimo para notificações de mudanças operacionais em acordos e convenções coletivas, mas que a companhia atende aos prazos mínimos estabelecido na legislação vigente e/ou por meio das relações sindicais acordadas.
LA5	----

LA6	<i>Taxas de lesões, doenças ocupacionais e dias perdidos (GRI G4-LA6)</i>
	Apresentou um gráfico, de 2012 a 2014, com a taxa de absenteísmo - doenças ocupacionais na Operação Brasil. Outras duas tabelas foram apresentadas, a primeira mostra taxas e números de saúde e segurança na Operação Brasil, de 2013 e 2014, dos colaboradores e terceiros residentes e a segunda mostra o investimento na prevenção de acidentes por colaborador e investimento, de 2012 a 2014.
LA7	<i>Empregados com alta incidência ou alto risco de doenças relacionadas à sua ocupação (GRI G4-LA7)</i>
	Informou que não há colaboradores envolvidos em atividades ocupacionais com alto risco para o desenvolvimento de doenças e apresentou iniciativas que a companhia realiza a favor dos colaboradores.
LA8	----

LA9	<i>Treinamentos (GRI G4-LA9)</i>



	Apresentou em forma de tabela a média de horas de treinamento, por gênero dos colaboradores e por categoria funcional, na operação Brasil, de 2013 a 2014. Apresentou dois gráficos de 2012 a 2014, o primeiro relata a média consolidada de horas de treinamento das operações no Brasil e nas OIs e o segundo relata a porcentagem de horas de treinamento por gênero no Brasil.
LA10	<i>Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua (GRI G4-LA10)</i> Apresentou três tabelas de 2012 a 2014, a primeira mostra o Programa Natura Educação - Brasil, a segunda mostra os cursos realizados por colaboradores ou familiares subsidiados total ou parcialmente pela Natura - Brasil e a terceira mostra os investimentos em educação e treinamento de colaboradores nas operações Brasil, Argentina, Chile, México, Peru, França e Colômbia.
LA11	<i>Análises de desempenho (GRI G4-LA11)</i> Apresentou uma tabela, de 2013 a 2014, com a porcentagem de colaboradores que receberam análise de desempenho e desenvolvimento de carreira, de acordo com a categoria funcional e gênero.
LA12	<i>Diversidade Brasil (GRI G4-LA12)</i> Apresenta uma tabela de 2012 a 2014, com o total de colaboradores Brasil, a porcentagem de mulheres e colaboradores acima de 45 anos em relação ao total de colaboradores, em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais e em cargos de diretoria em relação ao total de cargos de diretoria, relata também a multiculturalidade, além do número de colaboradores com deficiência, a porcentagem sobre o total de colaboradores e o número de pessoas com deficiência capacitadas no programa Competências Básicas Profissionais.
LA13	<i>Remuneração (GRI G4-LA13)</i> Apresentou uma tabela, de 2012 a 2014, com a proporção do salário das mulheres em relação aos homens (por categoria funcional) no Brasil. Também apresentou em forma de tabela, de 2012 a 2014, o total de salários médios de acordo com a categoria funcional e gênero, além do total de salários médios para acima de 45 anos e até 45 anos, por categoria funcional.
LA14	<i>Novos fornecedores selecionados com base em critérios trabalhistas (GRI G4-LA14)</i> Apresentou um gráfico de 2013 a 2014, com o total e porcentagem de fornecedores contratados com base em critérios trabalhistas.
LA15	<i>Total de fornecedores críticos avaliados em aspectos trabalhistas (GRI G4-LA15)</i> Apresentou uma tabela de 2013 a 2014, com o total de fornecedores submetidos à avaliação de impacto trabalhista, fornecedores identificados como causadores de impactos negativos significativos e total e porcentagem de acordos de melhoria firmados.
LA16	<i>Número de queixas e reclamações relacionadas a práticas trabalhistas (GRI G4-LA16)</i> Apresentou uma tabela de 2012 a 2014, com o as queixas e reclamações registradas, endereçadas e solucionadas, no Brasil.
Subcategoria Direitos Humanos	
HR1	----- -----
HR2	----- -----
HR3	<i>Casos de discriminação (GRI G4-HR3)</i> Informou que todas as denúncias recebidas são tratadas pela Ouvidoria da companhia e que nunca houve uma denúncia de discriminação comprovada, mas, caso haja, medidas cabíveis serão aplicadas.
HR4	<i>Violação ao direito de livre associação em operações e fornecedores (GRI G4-HR4)</i> Informou que a companhia não identificou operações ou fornecedores em que o direito de exercer a liberdade de associação e negociação coletiva possa estar sendo violado.
HR5	----- -----
HR5/ HR11	<i>Total de fornecedores críticos avaliados em aspectos de direitos humanos (GRI G4-HR5/HR11)</i> Informou que em 2014, 414 fornecedores foram submetidos à avaliação de impactos relacionados a critérios ambientais, sociais, trabalhistas e de direitos humanos. Como não há fornecedores com esse risco, não houveram acordos de melhoria firmados.
HR6	----- -----
HR5/ HR6	<i>Operações e fornecedores identificados com risco de trabalho infantil ou forçado (GRI G4-HR5/HR6)</i> Informou que nas 25 comunidades, fornecedoras de insumos da biodiversidade da companhia, não foram verificadas a ocorrência de trabalho infantil, forçado ou análogo ao escravo, mas que 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 2014 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) para monitorar o risco de ocorrência de trabalho infantil, escravo, forçado ou análogo ao escravo e desenvolver cadeias de abastecimento de biodiversidade.
HR7	<i>Percentual do pessoal de segurança treinado em políticas ou procedimentos relativos a direitos humanos (GRI G4-HR7)</i> Informou que todos os colaboradores da área de vigilância passam pelo treinamento previsto pela Polícia Federal, além dos treinamentos específicos.
HR8	<i>Casos de violação de direitos de povos indígenas (GRI G4-HR8)</i> Informou que em 2014 não houve registro de nenhum incidente envolvendo populações indígenas nos locais em que a empresa atua.
HR9	----- -----
HR10	<i>Novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos (GRI G4-HR10) e Programa BioQlicar (GRI G4-HR10)</i> Apresentou um gráfico de 2013 a 2014 com a porcentagem de fornecedores contratados com base em critérios de direitos humanos e o programa BioQlicar,
HR11	----- -----
HR12	<i>Número de manifestações recebidas pela Ouvidoria (GRI G4-HR12)</i> Apresentou duas tabelas de 2012 a 2014, a primeira relata o número de manifestações pela ouvidoria, de colaboradores e terceiros residentes no Brasil e nas, fornecedores Brasil e comunidades fornecedoras. Já a segunda relata as demandas tratadas pela ouvidoria em relação ao total recebido.
Subcategoria Sociedade	
SO1	<i>Operações com programas de engajamento da comunidade local, avaliação de impactos e desenvolvimento local (GRI G4-SO1)</i> Informou que em 2014 a companhia iniciou o processo de construção participativa de um Plano de Desenvolvimento Local (PDL) em suas comunidades do entorno Cajamar, São Paulo (entorno do Nasp) e Benevides. Além disso, atualmente mantém programas de desenvolvimento local e planos de engajamento dos públicos em 100% de suas comunidades do entorno.
SO2	<i>Operações com impactos negativos significativos, reais e potenciais, nas comunidades locais (GRI G4-SO2)</i> Informou que não há mecanismos para avaliar os impactos negativos causados pelas operações da companhia, mas que as comunidades do entorno são alvo de ações específicas.
SO3	<i>Unidades submetidas a avaliações de riscos relacionados à corrupção (GRI G4-SO3)</i> Informou as áreas da companhia que atuam na prevenção e no combate à corrupção de forma indireta. Atualmente possui instrumentos como o Código de Conduta, 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 <i>compliance</i> à Lei Anticorrupção Brasileira (12.846/2013).
SO4	<i>Colaboradores treinados em políticas e procedimentos anticorrupção (GRI G4-SO4)</i> Informou que em 2014, 25% dos colaboradores em cargos de gestão e 28% dos não gestores foram treinados, e que o Código de Conduta é treinamento obrigatório a todos os colaboradores. Apresentou duas tabelas, de 2013 a 2014, a primeira evidência o percentual de colaboradores treinados em procedimentos anticorrupção em relação ao total, dos gestores e não gestores, a segunda evidência o total de empregados comunicados e/ou treinados em procedimentos anticorrupção, são eles membros da diretoria, gerência, administrativo e operacional.
SO5	<i>Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas (GRI G4-SO5)</i> Informou que três casos de fraude foram registrados na companhia em 2014, que resultou no desligamento dos três colaboradores envolvidos.
SO6	<i>Contribuições financeiras para partidos políticos, políticos ou instituições (GRI G4-SO6)</i> Informou que desde 2006 a companhia não realiza contribuições financeiras a partidos políticos ou candidatos, nas operações no Brasil ou no exterior, durante ou fora dos processos eleitorais.
SO7	----- -----
SO8	-----



SO7/SO8	<i>Número total de ações judiciais por concorrência desleal, multas significativas e sanções não monetárias (GRI G4-SO7/SO8)</i> Informou que assim como nos anos anteriores, não houve registro em 2014 de qualquer ação judicial decorrente de práticas de concorrência desleal, truste ou monopólio nem multas significativas ou sanções não monetárias.
SO9	<i>Novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a impactos na sociedade (GRI G4-SO9)</i> Apresentou um gráfico de 2013 a 2014 com o total e porcentagem de fornecedores contratados com base em critérios relativos aos impactos na sociedade.
SO10	<i>Total de fornecedores críticos avaliados em critérios relativos a impactos na sociedade (GRI G4-SO10)</i> Apresentou uma tabela de 2013 a 2014 com o total de fornecedores submetidos à avaliação de impacto na sociedade e fornecedores identificados como causadores de impactos negativos significativos na sociedade, além do total e porcentagem de acordos de melhoria firmados.
SO11	<i>Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos na sociedade (GRI G4-SO11)</i> Apresentou uma tabela de 2012 a 2014, com as queixas e reclamações relativas a práticas trabalhistas registradas, queixas e reclamações endereçadas e queixas e reclamações solucionadas no Brasil.
Subcategoria Responsabilidade Pelo Produto	
PR1	<i>Avaliação de impactos na saúde e segurança durante o ciclo de vida dos produtos (GRI G4-PR1)</i> Informa que todos os produtos são homologados pela Anvisa, no Brasil, ou pelas entidades reguladoras locais das Operações Internacionais antes de chegar ao mercado.
PR2	----- -----
PR2/PR4/PR9	<i>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)</i> Informou que em 2014 não foi registrada sanções ou multas por violações a leis e regulamentos relativos ao fornecimento, uso de produtos e serviços e a rotulagem, nem por colocar em risco a saúde e segurança dos clientes.
PR3	<i>Informação exigida por procedimentos de rotulagem (GRI G4-PR3) e Origem do material e certificação de produtos (GRI G4-PR3)</i> Apresentou uma tabela de 2012 a 2014 com a porcentagem de material de origem renovável vegetal, de origem vegetal natural e com certificação de origem e relatou informações sobre os rótulos dos produtos.
PR4	----- -----
PR5	<i>Índice lealdade dos públicos estratégicos (GRI G4-PR5), Índice satisfação dos públicos estratégicos (GRI G4-PR5), Índice preferência – Clientes (GRI G4-PR5), Pesquisa clima – Colaboradores Brasil e Operações Internacionais (GRI G4-PR5) e Satisfação com Ouvidoria (GRI G4-PR5)</i> Apresentou quatro tabelas, de 2012 a 2014, a primeira contém o índice de lealdade Brasil e o índice de lealdade nas OIs, a segunda contém o índice de satisfação dos públicos estratégicos, a terceira contém a preferência dos clientes Brasil, clientes Latam e recomendação, a quarta tabela contém a favorabilidade em porcentagem dos países Brasil, Argentina, Peru, Chile, México, França e Colômbia. Apresentou um gráfico com a porcentagem de satisfação com a ouvidoria no Brasil, de 2012 a 2014.
PR6	----- -----
PR7	<i>Não conformidades na comunicação de produtos e serviços (GRI G4-PR7)</i> Informou que em 2014 não foi recebida nenhuma notificação por desrespeito a regulamentos e leis, nem a códigos voluntários relativos a comunicações de marketing, publicidade, promoção e patrocínio.
PR8	----- -----
PR9	----- -----

Quadro 6 - Análise Qualitativa dos indicadores da Categoria Social, de acordo com suas subcategorias
Fonte: A pesquisa (2016).

Quanto a Categoria Social, nota-se que em relação aos indicadores da Subcategoria



Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente dois não foram relatados (o LA5 e LA8), alguns foram apresentados de forma parcial e outros atenderam as orientações da GRI, como o indicador LA11, as diretrizes orientam: a) Relate o percentual do total de empregados, discriminados por gênero e categoria funcional, que receberam avaliação de desempenho e de desenvolvimento de carreira durante o período coberto pelo relatório; A companhia apresentou uma tabela com a porcentagem de colaboradores que receberam análise de desempenho e desenvolvimento de carreira de 2013 a 2014, de acordo com a categoria funcional e gênero.

Na Subcategoria Direitos Humanos observa-se que 6 dos 12 indicadores não foram relatados e que o indicador HR12 não informou quais manifestações foram processadas e solucionadas no período do relatório e quais foram processadas antes e solucionadas neste período, como orientado pela GRI, os demais indicadores foram relatados.

Observa-se que na Subcategoria Sociedade os indicadores SO7 E SO8 não foram relatados, mas informações agrupadas entre eles foram apresentadas, mesmo não havendo orientação para tal procedimento, os demais indicadores foram apresentados de forma consistente ou parcial.

Por fim, tem-se na Subcategoria Responsabilidade Pelo Produto, 5 dos 9 indicadores não foram relatados, ou apresentadas justificativas para sua omissão, os outros indicadores foram relatados ou apresentadas informações em conformidade com o que as orientações apontam.

Os Conteúdos Padrão Gerais, como dito na seção anterior, se aplicam a todas as organizações que elaboram relatórios de sustentabilidade com a opção “de acordo”. O quadro 7 evidencia que a Natura Cosméticos S.A. relatou apenas um indicador deste conteúdo.

Indicador	Conteúdos Padrão Gerais
G4-55	<i>Relação proporcional entre o aumento do maior salário e o aumento maior salário e o aumento médio da organização, por país (GRI G4-55)</i> Apresentou uma tabela com a média geral e o maior salário, do Brasil, Argentina, Chile, Colômbia, México e Peru.

Quadro 7 - Análise Qualitativa dos indicadores dos Conteúdos Padrão Gerais

Fonte: A pesquisa (2016)

O indicador G4-55 apresentado pela companhia atendeu a orientação da GRI, mas os outros indicadores não foram apresentados nem as justificativas para as omissões.

4.2 Análise dos resultados

Tendo como base o Relatório de Sustentabilidade elaborado pela Natura Cosméticos S.A. para o ano de 2014 seguindo as diretrizes da versão G4 da GRI, o presente estudo se propôs a analisar de forma qualitativa o conteúdo dos indicadores reportados pela companhia em 2014. Nota-se que apesar de aderir ao modelo abrangente da versão G4 da GRI, 26,4 % dos indicadores específicos não foram relatados no Caderno de Indicadores GRI disponibilizado pela companhia.

Das três categorias a serem apresentadas, a Categoria Econômica foi à única na qual a companhia relatou informações sobre todos os indicadores propostos pelas diretrizes da versão G4. No entanto, apresentou agrupamentos entre indicadores, prática essa não orientada pela GRI, além de indicadores relatados de forma parcial.

Na Categoria Ambiental, 10 dos 34 indicadores não foram relatados pela companhia e alguns foram relatados de forma parcial. Também foram encontrados agrupamentos entre



indicadores, alguns dos omissos puderam ser encontrados nestes agrupamentos.

Quanto a Categoria Social, que possui quatro subcategorias, apresentou o maior número de indicadores omissos, 14 dos 47 indicadores não foram relatados e alguns foram relatados de forma parcial. Como nas demais categorias, houveram agrupamentos entre indicadores, porém nem todos os omissos puderam ser encontrados nestes agrupamentos.

Em relação ao conteúdo padrão, apenas um indicador foi relatado, ou seja, a companhia em estudo omitiu 98,3 % dos indicadores, que possuem conteúdos sobre a estratégia e análise, perfil organizacional, aspectos materiais identificados e limites, engajamento de *stakeholders*, perfil do relatório, governança e ética e integridade.

Nota-se que a tendência mundial a aderência do modelo proposto pela GRI também se reflete na Natura Cosméticos S.A, que elabora RS desde 2002. No entanto, ressalta-se que a forma de apresentação das informações sobre a companhia no Caderno de Indicadores GRI 2014 é bastante simplificada, sendo necessária a busca de informações no Relatório Anual 2014 – *Website/ Versão Completa* e que os indicadores apresentados pela companhia não seguem uma ordem, dificultando a comparabilidade das informações divulgadas com as diretrizes da GRI.

Em 2013 a companhia incorporou algumas das diretrizes do primeiro *framework*, seguindo em direção à proposta do Relato Integrado (RI), porém a forma de divulgação atual da companhia parece não satisfazer as propostas deste modelo, pois o processo de interação com os *stakeholders* é complexo, característica hostil à proposta do RS e RI.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Levando em consideração que os Relatórios de Sustentabilidade (RS) são avaliados como a melhor forma de analisar a postura das empresas no âmbito econômico, ambiental e social, além estreitar a relação com investidores e que o número de RS brasileiros tem crescido ao longo dos anos, a presente pesquisa analisou qualitativamente o conteúdo dos indicadores reportados no Relatório de Sustentabilidade GRI versão G4, elaborado pela empresa Natura Cosméticos S.A. em 2014.

Para responder ao objetivo da pesquisa, primeiramente, foi estudado o conteúdo da versão G4 das diretrizes GRI, observando seus princípios, conteúdos e indicadores. Posteriormente, confrontaram-se as orientações desta versão com o Caderno de Indicadores GRI da Natura Cosméticos S.A.. A partir da análise qualitativa, evidenciou-se que apesar da versão G4 aumentar à facilidade de uso dos RS, a companhia segue o mesmo caminho de outras organizações, ao omitir indicadores e apresentar informações parciais sobre eles.

No conteúdo dos indicadores específicos, verificou-se que a Categoria Econômica relatou todos os indicadores, porém alguns foram apresentados de forma parcial, além disso, apresentou agrupamentos entre os indicadores. Já a Categoria Ambiental e a Social, omitiram alguns indicadores e outros foram apresentados de forma parcial, na Ambiental alguns dos omitidos foram encontrados em agrupamentos. Quanto ao conteúdo dos indicadores gerais, apenas um indicador foi relatado, o restante foi omitido e possíveis justificativas não foram encontradas.

Ressalta-se que esta pesquisa não tem a finalidade de apresentar uma crítica em relação à Natura Cosméticos S.A, pois reconhece que a mesma possui uma postura voltada à sustentabilidade, além de gerar impactos positivos nas dimensões de suas atividades, porém, a pesquisa revelou que o RS divulgado pela companhia em 2014 reflete uma realidade contrária a proposta da versão G4. Além disso, a omissão dos indicadores pode ser explicada pelo fato da companhia não se enquadrar à suas propostas, falhando em não apresentar uma justificativa no Caderno de Indicadores GRI para tal feito.

As limitações se fizeram presentes, visto que, a pesquisa foi a primeira desenvolvida



pela acadêmica, sendo necessária para pesquisas futuras uma análise a luz de uma teoria. Além disso, a pesquisa analisou somente uma companhia e apenas um RS após a companhia aderir à versão G4, dificultando o entendimento de como os relatórios elaborados por ela foram se adequando a esta versão.

Tendo em vista a realidade encontrada em muitos RS elaborados pelas organizações, recomenda-se para estudos futuros a verificação dos RS e RI reportados por estas, para compreender se estão realmente atendendo a proposta destes modelos. Além disso, sugere-se a comparação do RS da Natura Cosméticos S.A. com o de outra empresa, que também esteja elaborando o RS de acordo com as diretrizes da versão G4.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, P. A. *Ética e responsabilidade social nos negócios*. 2. ed. São Paulo: Editora Saraiva, 2005.

BARDIN, L. *Análise de conteúdo*. Lisboa: Persona, 2009.

BEUREN, I. M., LONGARAY, A. A., RAUPP, F. M., SOUZA, M. A. B. D., CALOUTO, R. D., & PORTON, R. A. D. B. *Como elaborar trabalhos monográficos em contabilidade: teoria e prática*. 3. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

FEDERAÇÃO DAS INDÚSTRIAS DO ESTADO DE SÃO PAULO. 2014. *Entrevista: Glaucia Terreo, representante da Global Reporting Initiative (GRI) no Brasil, fala sobre a evolução dos relatórios de sustentabilidade*. Recuperado em 16 de agosto, 2015, de <http://www.fiesp.com.br/indices-pesquisas-e-publicacoes/entrevista-glaucia-terreo-representante-da-global-reporting-initiative-gri-no-brasil-fala-sobre-a-evolucao-dos-relatorios-de-sustentabilidade/>.

GIL, A. C. *Métodos e técnicas de pesquisa social*. 6. ed. São Paulo: Editora Atlas, 2012.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE. 2011. *Relatórios de sustentabilidade da GRI: uma linguagem comum para um futuro comum*. Recuperado em 13 de março, 2015, de <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Portuguese-Starting-Points-1-G3.1.pdf>.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE. 2013. *G4 diretrizes para relato de sustentabilidade*. Recuperado em 16 de agosto, 2015, de <https://www.globalreporting.org/resourcelibrary/Brazilian-Portuguese-G4-Part-Two.pdf>.

KPMG. 2013. *Diretrizes G4 da GRI: quais os seus efeitos nos relatórios corporativos de sustentabilidade?* Recuperado em 10 de abril, 2015, de https://www.kpmg.com/BR/PT/Estudos_Analises/artigosepublicacoes/Documents/Diretrizes_g4_GRI.pdf.

KPMG. 2014. *Vale a pena publicar um relatório de sustentabilidade?* Recuperado em 12 de agosto, 2015, em https://www.kpmg.com/BR/PT/Estudos_Analises/artigosepublicacoes/Paginas/Release-Vale-a-pena-publicar-um-relatorio-de-sustentabilidade.aspx.

MACEDO, M. A. S; CÍPOLA, F. C. 2009. Análise do desempenho socioambiental no setor siderúrgico brasileiro. *Revista de Contabilidade e Organizações*, 3(7), p. 60-77.



MINAYO, M. C. S. (Org.). *Pesquisa social: teoria, método e criatividade*. Petrópolis: Vozes, 2001.

PUPPIM, J. A. O. 2005. Uma avaliação dos balanços sociais das 500 maiores. *RAE Eletrônica*, 4(1).

SACHS, I. *Caminhos para o desenvolvimento sustentável*. 2. ed. Rio de Janeiro: Garamond, 2002.

VISSER, W. *The top 50 sustainability books*. Sheffield, UK: Greenleaf Publishing Ltd – University of Cambridge, 2009.