



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SOCIOECONÔMICO
CURSO DE CIÊNCIAS CONTÁBEIS

Thuany Simas

**RELATÓRIOS DE SUSTENTABILIDADE DO GRUPO BOTICÁRIO E DA
NATURA COSMÉTICOS S/A: UMA ANÁLISE COMPARATIVA DO PERÍODO DE
2016 A 2018**

Florianópolis
2021

Thuany Simas

**RELATÓRIOS DE SUSTENTABILIDADE DO GRUPO BOTICÁRIO E DA
NATURA COSMÉTICOS S/A: UMA ANÁLISE COMPARATIVA DO PERÍODO DE
2016 A 2018**

Trabalho de conclusão de curso apresentado ao curso de graduação em Ciências Contábeis, na área Responsabilidade Social Empresarial, da Universidade Federal de Santa Catarina como requisito para obtenção do grau de Bacharel em Ciências Contábeis.

Orientador: Irineu Afonso Frey

Florianópolis

2021

Ficha de identificação da obra elaborada pelo autor,
através do Programa de Geração Automática da Biblioteca Universitária da UFSC.

Simas, Thuany

Relatórios de sustentabilidade do Grupo Boticário e da Natura Cosméticos S/A : uma análise comparativa do período de 2016 a 2018 / Thuany Simas ; orientador, Irineu Afonso Frey, 2021.

53 p.

Trabalho de Conclusão de Curso (graduação) -
Universidade Federal de Santa Catarina, Centro Sócio
Econômico, Graduação em Ciências Contábeis, Florianópolis,
2021.

Inclui referências.

1. Ciências Contábeis. 2. Global Reporting Initiative.
3. Indicadores socioambientais. 4. Responsabilidade Social
Empresarial. I. Frey, Irineu Afonso. II. Universidade
Federal de Santa Catarina. Graduação em Ciências Contábeis.
III. Título.

Thuany Simas

**RELATÓRIOS DE SUSTENTABILIDADE DO GRUPO BOTICÁRIO E DA NATURA
COSMÉTICOS S/A: UMA ANÁLISE COMPARATIVA DO PERÍODO DE 2016 A
2018**

Este Trabalho Conclusão de Curso foi julgado adequado para obtenção do Título de “Bacharel” e aprovado em sua forma final pelo Curso de Graduação em Ciências Contábeis

Florianópolis, 30 de agosto de 2021.

Prof. ^a Dr.a Viviane Theiss.
Coordenadora de TCC
Instituição UFSC

Banca Examinadora:

Prof. Dr. Irineu Afonso Frey,
Orientador
Instituição UFSC

Prof ^a. Dra. Fabrícia Silva da Rosa
Avaliadora
Instituição UFSC

Prof ^a. Doutoranda Sara Meurer
Avaliadora
Instituição UFSC

AGRADECIMENTOS

Em agradecimento ao meu orientador Professor Irineu Afonso Frey, pela dedicação e apoio durante essa fase tão importante da minha graduação. Agradeço a minha família pela presença, o cuidado e por sempre acreditarem no meu potencial; e a Deus que está sempre comigo e é a quem recorro em todos os momentos.

RESUMO

A responsabilidade social e ambiental é reflexo de um amadurecimento da humanidade sobre seu relacionamento com o crescimento populacional, o consumismo e os grandes desastres ambientais causados por atividades corporativas. Com o tempo, as empresas passaram a perceber a importância e os benefícios da divulgação de informações socioambientais e começaram a utilizar relatórios para informar sobre suas atividades econômicas, sociais e ambientais. O objetivo desta pesquisa é analisar o nível de sustentabilidade da Natura Cosméticos S/A e do Grupo Boticário durante os anos de 2016 a 2018. A metodologia utilizada é quali-quantitativa, pois possui caráter descritivo e apresenta estatística descritiva. Os padrões de divulgação para relatórios da Global Reporting Initiative (GRI) são usados como norteadores na análise dos documentos. As empresas foram selecionadas devido a imagem que passam por meio de suas atividades, que é de cuidado e importância com o meio ambiente e a população, e por elaborarem seus documentos conforme a metodologia GRI. Os relatórios anuais da Natura e os relatórios de sustentabilidade do Grupo Boticário utilizados para o estudo, foram divulgados pelas empresas em suas plataformas na internet. Os resultados evidenciaram que as empresas se mantiveram consistentes em suas divulgações. No entanto, o Grupo Boticário demonstrou baixo atendimento aos indicadores da categoria ambiental. A Natura apresentou informações mais completas e detalhadas, enquanto o Grupo Boticário apresentou suas informações de forma mais sucinta. Assim, conclui-se que a empresa Natura demonstrou um grau superior na divulgação de informações de sustentabilidade, fazendo jus a imagem de sustentabilidade ao qual a empresa é associada.

PALAVRAS-CHAVE: Global Reporting Initiative; Indicadores socioambientais; Responsabilidade Social Empresarial.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Quantidade de indicadores por aspecto ambiental.....	34
Figura 2 - Aderência aos indicadores por empresa.....	35
Figura 3 - Aderência aos indicadores por aspecto ambiental - Grupo Boticário.....	35
Figura 4 - Aderência aos indicadores por aspecto ambiental - Natura.....	36

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Evidenciação por aspecto material.....	28
Quadro 2 - Evidenciação por indicador conforme GRI Standards.....	30
Quadro 3 - Evidenciação de indicadores do Grupo Boticário 2016.....	32
Quadro 4 - Indicadores não evidenciados pelo Grupo Boticário em 2016.....	32

LISTA DE TABELAS

Tabela 1- Atendimento de indicadores conforme G4 Diretrizes.....	31
------------------------------------------------------------------	----

SUMÁRIO

RESUMO	6
1 INTRODUÇÃO.....	11
2 OBJETIVOS.....	13
2.1 Objetivo geral	13
2.2 Objetivos específicos	13
3 JUSTIFICATIVA.....	14
4 REFERENCIAL TEÓRICO.....	16
4.1 Responsabilidade Social Empresarial	16
4.2 Relatórios de sustentabilidade e indicadores	18
4.3 <i>Global Reporting Initiative - GRI</i>	20
4.4 Estudos Anteriores	23
5 METODOLOGIA.....	26
6 ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	28
6.1 Análise dos dados	28
6.2 Apresentação de indicadores	28
6.3 Análise de conteúdo	37
6.4 Metas sustentáveis Natura	38
6.5 Metas sustentáveis Grupo Boticário	40
7 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	43
8 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	44
REFERÊNCIAS.....	47

1 INTRODUÇÃO

É cada vez mais comum se deparar com empresas que se importam com a imagem perante os *stakeholders*, quando o assunto envolve responsabilidade social, ética e ambiental. Os estudos de Hahn e Kühnen (2013) indicaram um forte aumento em pesquisas e análise documental relacionadas a relatórios de sustentabilidade.

Sabendo que a expansão de um negócio tende a acarretar problemas sociais e ambientais (SANTOS, WALTER e BERTOLINI, 2019), as organizações acabam por ser questionadas referente a esses aspectos (MUNK e SOUZA, 2009). Esses problemas estão diretamente associados a produção e ao consumo, e a indústria como principal utilizadora de recursos naturais, é responsável por grandes impactos na população e no meio ambiente (INSTITUTO ETHOS, 2020). Como é o caso do desastre em Mariana - MG, em 2015 a barragem de Fundão, que pertencia a mineradora Samarco S.A., rompeu e espalhou o equivalente a 20.000 piscinas olímpicas de lama tóxica. É o maior desastre desse tipo nos últimos 100 anos em nível mundial. Além de ter destruído residências e expulsado famílias locais, o acidente ambiental também afetou completamente a vida e a economia de povos indígenas, como é o caso dos Krenak que se estabeleciam a margem do Rio Doce (DENNY, TRINDADE e JESUS, 2016; INSTITUTO SOCIOAMBIENTAL, 2018; VARGAS, 2018).

Diante de situações como essa, passou a ser frequente a percepção de empresas sobre os benefícios de um relatório de sustentabilidade, o qual aufere integridade e transparência quanto ao desempenho de uma organização em vias de sustentabilidade e responsabilidade com o meio ambiente (CAMPOS *et al.*, 2013).

De acordo com Ricardo, Barcelos e Bortolon (2017) o relatório de sustentabilidade também tem como propósito identificar, medir e divulgar o desempenho social, econômico e ambiental das empresas. Relatórios como esse e similares contribuem para o que a organização quer passar ao seu público. Segundo Borges Júnior (2019) a publicação desse tipo de declaração beneficia a entidade quanto a transparência de suas atividades e seus aspectos socioambientais, favorecendo assim a impressão da comunidade sobre a atuação da organização.

A *Global Reporting Initiative* (GRI) foi um importante instrumento precursor no auxílio de informações ambientais que são geradas pelas organizações, foi desenvolvida como uma forma de apoio para as organizações informarem seu andamento econômico, ambiental e social (ROSA, 2013). De acordo com suas diretrizes, se tornou referência internacional na elaboração de relatórios de sustentabilidade (GRI, 2015).

Outra entidade que trabalha como suporte para divulgação de informações de responsabilidade socioambiental de empresas é o Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social. Criado no Brasil, o Instituto Ethos é uma Organização da Sociedade Civil de Interesse Público (OSCIP) que atua para mobilizar e sensibilizar empresas a comandarem seus negócios de forma sustentável e socialmente responsável (INSTITUTO ETHOS, 2020).

As estruturas de apoio ao desenvolvimento sustentável, organizações que defendem o crescimento econômico de forma que conserve os recursos naturais para gerações futuras (WWF, 2020), tais como a GRI e o Instituto Ethos, são hoje as principais norteadoras para empresas adeptas da divulgação de um relatório sustentável, assim como são para aquelas que pretendem passar a publicar esse tipo de informação. Por mais que o relatório de sustentabilidade não tenha o mesmo peso que as demais demonstrações financeiras para uma companhia, sua presença tem se tornado cada vez mais relevante. Ainda que para promover essas informações são gerados custos adicionais a empresa, como foi dito por Borges Júnior (2019), a preocupação e o cuidado que uma organização demonstra ao difundir informações de cunho ético e sustentável perante as atividades que exerce, servem para manifestar e afirmar seu caráter e responsabilidade ética com a natureza e com o público interno e externo.

Nesse cenário, a Natura Cosméticos se destaca por ter sido uma das primeiras empresas a elaborar Relatórios de Sustentabilidade no Brasil, além de ter sido a pioneira em adotar a metodologia GRI em nosso país. O Grupo Boticário por sua vez, ganha evidência quando o assunto é logística reversa, com seu programa de descarte e reciclagem de resíduos que alcança todo o país (SANTOS, 2010; RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE GRUPO BOTICÁRIO, 2018).

Diante da importância dessas informações e do que representam para empresas que divulgam relatórios sustentáveis, formulou-se a seguinte pergunta: Qual foi o nível de evidenciação dos indicadores de sustentabilidade das empresas Natura Cosméticos S/A e do Grupo Boticário no período de 2016 a 2018?

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

O objetivo desta pesquisa é analisar o nível de sustentabilidade da Natura Cosméticos S/A e do Grupo Boticário no decorrer dos anos de 2016 a 2018.

2.2 Objetivos específicos

Para atingir o objetivo proposto tem-se como objetivos específicos:

- Identificar os aspectos ambientais e as práticas sustentáveis das empresas;
- Verificar quais indicadores ambientais foram evidenciados nos relatórios de sustentabilidade.
- Comparar as informações disponibilizadas pelas empresas.

3 JUSTIFICATIVA

As propagandas de cosméticos voltadas para temática de conservação e proteção ambiental têm influenciado o público na forma de consumir, segundo os estudos de Paço e Raposo (2010). Numa era de influenciadores sociais, informações sobre a política sustentável de uma marca estão cada vez mais disponíveis para quem compra, são informações de fácil acesso.

Nesse contexto, o Brasil é um país com vasta fonte de recursos naturais. De acordo com a Forbes (2020), é o quarto maior consumidor de higiene pessoal, perfumaria e cosméticos (HPPC). Assim, a indústria do ramo é composta por empresas com fortes políticas de produção consciente e sustentável.

A Natura Cosméticos S/A é hoje uma das maiores produtoras no ramo de cosméticos do país e pioneira quando o assunto é desenvolvimento sustentável. A empresa lançou em 1983 a proposta da embalagem em refil, que consiste na recompra de um produto e evita o descarte de um maior número de resíduos (NATURA, 2019). A marca também foi a primeira empresa brasileira a publicar relatórios utilizando a metodologia GRI (SANTOS, 2010).

O Grupo Boticário, grande concorrente da Natura, relançou 600 produtos com melhorias de sustentabilidade em 2017. Além disso, ganhou o prêmio de empresa mais sustentável do ano na categoria bens de consumo do Guia Exame de Sustentabilidade em 2018 (PLURALE, 2018).

De acordo com McWilliams e Siegel (2001) a Responsabilidade Social Empresarial (RSE), tem a vantagem competitiva de criar demandas por produtos e serviços de empresas com esse cuidado, uma vez que o público valoriza a produção responsável. Muitos consumidores de cosméticos com consciência ecológica se atraem por discursos que retratam valores e preocupação com os impactos que estão gerando na natureza, são discursos que tendem a persuadir o consumidor a comprar os produtos da marca.

Ainda que tenha em seus discursos a proposta de responsabilidade socioambiental, é necessária a conscientização sobre o consumo consciente. Ao vender um discurso politicamente correto é preciso que este seja sustentado pelos atos da prática. Vale ressaltar que ações ruins têm maior impacto, do que as boas ações, no longo prazo (PRICE e SUN, 2017).

O produto fim das empresas exige a utilização de recursos da natureza em sua produção e esses materiais passam por processos de mudança que podem acarretar consequências negativas para o meio ambiente (COELHO, 2004). A pesquisa tem como foco especialmente empresas que se utilizam dos recursos naturais como base para seus produtos, e

utilizam a política sustentável como marketing para atrair clientes. Como ambas as marcas adotam as diretrizes da GRI para comunicar o desempenho de sustentabilidade em suas atividades, a pesquisa utiliza a metodologia GRI de relatórios de sustentabilidade para analisar o nível de sustentabilidade da Natura Cosméticos S/A e do Grupo Boticário nos anos de 2016 a 2018.

4 REFERENCIAL TEÓRICO

4.1 Responsabilidade Social Empresarial

Um negócio de sucesso, grosso modo, é uma empresa rentável e, a longo prazo, a consolidação de um nome que tenha peso e seja referência em sua área. De acordo com Dias (2012), essa ideia de negócio resultou em pontos negativos acerca das atividades empresariais no que se refere a problemas ambientais e sociais nos anos 1980 e 1990. Os reflexos foram tão ruins que a imagem das empresas foi marcada por assuntos polêmicos como: exploração de trabalho infantil, catástrofes ambientais, corrupção e violação dos direitos trabalhistas (DIAS, 2012).

Diante desse cenário, entidades não governamentais e meios de comunicação se uniram para boicotar grandes empresas e questionar sobre suas atividades e suas decisões (DIAS, 2012). Foi nesse contexto que começou a se construir o que hoje é conhecido por Responsabilidade Social Empresarial (RSE). O conceito de RSE era relacionado a demandas sociais que prezam pela preservação do meio ambiente, e pela responsabilidade com a qualidade de vida da sociedade em torno das empresas (DIAS, 2012).

Conforme a Confederação Nacional de Municípios (2021), o conceito de RSE usado em 1998 está associado à ideia de comprometimento dos empresários com a ética, possibilitando o desenvolvimento econômico, ao mesmo tempo que contribui para a qualidade de vida de seus colaboradores e da sociedade. Complementando a definição, Matos (2013) estende essa relação de ética para todo o público com o qual uma empresa se relaciona, preservando assim não só o meio ambiente, como as relações culturais, o respeito à diversidade e combate à desigualdade social.

Com a importância dos cuidados que uma empresa deve ter com a sociedade em seu entorno, o conceito de RSE deve alcançar a gestão interna, abrangendo seus colaboradores, prestadores e seus dependentes (MATOS, 2013), a fim de desenvolver ações para garantir um ambiente de trabalho adequado, receptivo e saudável de se estar inserido. Outra dimensão da responsabilidade com o público interno, diz respeito à necessidade de salários dignos e outros benefícios (MELO NETO e FROES, 2004), bem como a necessidade de um setor de recursos humanos nos grandes e médios negócios.

O cuidado com o público interno de uma organização está fortemente associado ao comportamento e aos resultados que as atividades dos colaboradores trazem para a empresa (SANTOS e SOUZA, 2013). O Instituto Ethos diz que ser responsável com o público interno, um dos *stakeholders* (partes interessadas) de maior relevância para as organizações, vai muito além dos direitos garantidos por lei (REDE ETHOS DE JORNALISTAS, 2020). Uma empresa que se preocupa com o seu público interno e que defende os direitos sociais, está também muito mais apta e aberta a ser responsável e ética com o meio ambiente.

Essas definições vão de encontro com o modelo dos três estágios do exercício da Responsabilidade Social proposto por Melo Neto e Froes (2001) que dizem que as empresas devem ter: gestão social interna, gestão social externa e gestão social cidadã.

Muitas das práticas de RSE não são adotadas pela maioria das empresas (INSTITUTO ETHOS, 2009), o que é de se considerar num país em que o meio empresarial é composto em larga escala por pequenas empresas (SEBRAE, 2021). As empresas que adotam algum tipo de prática voltada para RSE, tendem a se encaixar na temática de adoção para sobrevivência do negócio ou, por ser uma imposição do setor em que atuam (MATOS, 2013). A ausência de leis nesse campo pode ser responsável no que se refere à evidenciação dessas informações por parte das organizações. Com essa percepção, Campbell (2007) argumenta que as companhias estarão mais propensas a agir de forma responsável com a sociedade quando houver uma regulação governamental impositiva

Ainda de acordo com o Instituto Ethos (2009), por mais que nos últimos anos as empresas brasileiras estejam cada vez mais empenhadas em serem socialmente responsáveis, o processo no país ainda está em fase de construção, com um longo caminho pela frente. Em meio ao processo de construção, nas últimas duas décadas as empresas têm contado com o auxílio de ferramentas como índices, certificações e relatórios ambientais, para acompanharem seu desenvolvimento nessa questão (BIER *et al.*, 2016).

4.2 Relatórios de sustentabilidade e indicadores

De acordo com Van Bellen (2004), sustentabilidade e termos semelhantes são originados de um processo de amadurecimento histórico da humanidade com relação ao rápido desenvolvimento tecnológico e sua relação com desastres naturais. Bond e Morrison-Saunders (2009) defendem que o desenvolvimento sustentável permite que se desenvolva uma atividade em determinada dimensão econômica, social e ambiental, e que se mantenha um equilíbrio entre essa tríade. Os autores consideram ainda, a existência de três objetivos a se considerar no conceito de desenvolvimento sustentável: o cuidado com o meio ambiente, o crescimento econômico e o valor do bem-estar humano.

Os estudos de Dias (2012) indicam que foi por volta dos anos 1980 que os primeiros Balanços Sociais surgiram no Brasil. Esse relatório é um documento que tem como função principal divulgar e informar as ações das empresas no que diz respeito a projetos e ações sociais. No contexto histórico, pode-se observar a existência de três tipos de relatórios sustentáveis: os relatórios sociais de 1970, que eram voltados para as ações sociais das organizações; os relatórios ambientais que tiveram origem no final dos anos 1980, relacionados ao meio ambiente, saúde e segurança; e os relatórios anuais que surgiram por meados de 1990 e buscam divulgar informações sobre os aspectos éticos, sociais e ambientais de uma organização (DAUB, 2007).

Os relatórios de sustentabilidade são documentos desenvolvidos com uma ideia inicial que visa auxiliar a evidenciação das ações de uma organização vinculada ao desenvolvimento sustentável (IGARASHI *et al.*, 2010). As organizações ao publicarem documentos desse tipo, assumem compromissos com a ética e com o ecossistema (ZEE, 2009). De acordo com Campos *et al.* (2013), os formatos desses relatórios se transformaram conforme as mudanças do mercado e acabaram sendo adaptados à situação de cada empresa.

Um fator presente nesse tipo de relatório, são os indicadores. O termo indicador é originado do latim e quer dizer descobrir, apontar, anunciar, estimar. Eles podem informar sobre o progresso de uma meta, ou podem ser vistos como um recurso indicador de uma tendência ou fenômeno que não é imediatamente identificado (HAMMOND, 1995)

Na maioria das situações, os indicadores são vistos como ferramentas que carregam informações importantes e acabam por se tornar uma variável. Pode-se entender por variável, uma representação, seja ela uma qualidade ou característica, do sistema (VAN BELLEN, 2004).

Para Gallopin (1996), os indicadores mais almejados são aqueles que simplificam informações relevantes e que externam essas informações de forma mensurada e quantificada. Algo que é muito necessário no contexto de gestão ambiental.

Segundo Van Bellen (2004), a Conferência Internacional da Organização das Nações Unidas sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento (1992), realizada no Rio de Janeiro, aderiu à Agenda 21, um documento que traz os resultados da conferência e que informa em seu conteúdo a necessidade dos indicadores de desenvolvimento sustentável. No Brasil pode-se mencionar os indicadores do Instituto Ethos, utilizados como ferramentas de gestão por empresas que trabalham para incorporar os conceitos de sustentabilidade (ETHOS, 2020). De acordo com o Instituto Ethos (2020), os indicadores Ethos para Negócios Sustentáveis e Responsáveis focam em avaliar o quanto a responsabilidade social é incorporada aos negócios.

Outro indicador conhecido no país, é o da bolsa de valores brasileira, a Brasil, Bolsa, Balcão (B3), a organização destinada às empresas de capital aberto tem procurado se envolver cada vez mais com políticas de trabalho sustentável. Em 2005 implantou o índice de sustentabilidade empresarial (ISE), adequando o novo mercado a um segmento atualizado de governança corporativa (B3, 2020). O ISE além de apoiar os investidores em suas tomadas de decisões, os induz a adotarem práticas sustentáveis (B3, 2020).

Ainda que o ISE e os indicadores do Instituto Ethos tenham sido desenvolvidos no país, os indicadores mais comumente usados por empresas nacionais, e internacionais, são os da organização Global Reporting Initiative. As diretrizes GRI além de conterem diversos indicadores sobre a gestão de uma empresa, também auxiliam, por meio de manuais de implementação, no entendimento e na forma de comunicar os impactos relacionados ao clima e aos direitos humanos (GRI, 2021). De acordo com Cipolat *et al.* (2010), a GRI no Brasil é promovida pelo Instituto Ethos e é uma opção mais interessante por possuir um formato mais flexível que facilita para as empresas a produção dos relatórios.

4.3 *Global Reporting Initiative - GRI*

A ideia de divulgar informações sobre as atividades de uma firma e sua relação com a sociedade e o meio ambiente, não é um ideal recente. De acordo com Silva, Freire e Silva (2014,) surgiu na França em 1968 o primeiro esboço de um Balanço Social, o *Sociétés Coopératives Ouvrières*, que consistia numa série de tentativas de avaliar e medir o desempenho corporativo no campo social. Esse primeiro contato com um balanço social foi tão importante para o país, que em 1977 a federação francesa promulgou uma lei que obrigava as empresas a realizarem periódicos com informações do desempenho social (ZARPELON, 2006).

A partir daí surgiu pelo mundo diversos modelos de balanço. Hoje o modelo mais utilizado no mundo é o da GRI, uma organização com uma rede de *multistakeholders* e especialistas de vários países (GRI, 2020). Segundo a própria GRI (2020), a organização foi pioneira no desenvolvimento de relatórios de sustentabilidade. É considerada uma das organizações mais consistentes quando o objetivo é consolidar as iniciativas de avaliação dos relatórios de sustentabilidade de empresas (ALMEIDA, 2002).

A GRI é uma organização sem fins lucrativos, fundada em 1997 por meio de uma união entre *Coalition for Environmentally Responsible Economies* (CERES), que defende a sustentabilidade, e o *Institute Tellus*, organização também sem fins lucrativos com visões para questões ambientais e sociais críticas, e com envolvimento do Programa das Nações Unidas para o Meio Ambiente (PNUMA). Seu principal objetivo consistia em auxiliar a melhoria dos relatórios de sustentabilidade que eram desenvolvidos pelas organizações e incentivar que aderissem os indicadores que se aplicam de forma global, seguindo assim, um sistema padrão (GRI, 2020).

Segundo Almeida (2002) havia por parte das empresas e organizações a realização de relatórios de sustentabilidade, no entanto, nenhum dos documentos eram compatíveis. Um outro problema era com relação às informações divulgadas, que por vezes eram inconsistentes e incompletas. Logo, não existia um formato a se seguir, e em consequência não era possível a comparabilidade dos relatórios. Nessa cena a GRI se faz importante, suas diretrizes para a realização de relatórios de sustentabilidade foram formuladas para ajudar as empresas e organizações a produzir relatórios consistentes e confiáveis, permitindo sua comparabilidade (ALMEIDA, 2002).

A primeira versão das diretrizes da GRI para relatórios de sustentabilidade (G1) foi lançada em 1999, sendo os principais indicadores voltados para questões sociais, ambientais e econômicas, sobre o desempenho de uma organização. No ano seguinte, e o primeiro de sua vigência, apenas 10 empresas publicaram relatórios que seguiam o padrão GRI, sendo elas de nacionalidade americana (4), sueca (2), canadense (1), inglesa (1), sul africana (1) e japonesa (1) (OLIVEIRA *et al.*, 2014).

As próximas versões da GRI foram atualizadas em 2002 (G2) e em 2006 (G3). A versão GRI de 2006 trouxe uma atualização de mais de 100 indicadores a serem utilizados pelas empresas (OLIVEIRA *et al.*, 2014). De acordo com a GRI, a versão G3 foi revisada e em 2011 foi lançada a G3.1, a versão atualizada trazia no seu conjunto, indicadores voltados para performances com relação aos direitos humanos, gênero e os reflexos nas comunidades locais (GRI, 2012). Em 2013 foi lançada a G4, quarta geração das diretrizes GRI, que continha como adicional um manual para implantar o procedimento GRI (INSTITUTO ETHOS, 2020).

As diretrizes GRI foram reestruturadas em 2016, dando origem aos Padrões GRI de Relatório de Sustentabilidade (*GRI Standards*) que só passaram a valer a partir de 1 de julho de 2018. Hoje, a versão GRI Standards apresenta-se numa forma mais versátil, modular e interrelacionada para produção dos relatórios. Essa nova forma modular permite que a estrutura do documento seja mais adaptável aos seus requisitos (FORTUNA, 2017).

Esclarecendo de forma objetiva, a missão da GRI se resume a tornar os relatórios de sustentabilidade corporativa tão importantes quanto os relatórios financeiros e em mesmo nível de qualidade, buscar sempre melhorar a estrutura dos relatórios e ser uma instituição permanente com padronização a nível internacional (CAMPOS *et al.*, 2013).

Ainda que a GRI tenha possibilitado avanços no *disclosure* voluntário de informações sobre sustentabilidade, há uma brecha quanto a divulgação de prospecções ao longo do tempo. Nesse sentido, com o intuito de mitigar inconsistências, o Relato Integrado foi criado em 2013 visando melhorar a qualidade das informações e de forma que haja conectividade entre essas (INTERNATIONAL INTEGRATED REPORTING CONCIL, 2013; LOZANO e HUISINGH 2011).

De acordo com o Conselho Empresarial Brasileiro para o Desenvolvimento Sustentável (CEBDS, 2017), as diretrizes GRI são para todas as empresas, independente de tamanho ou setor de atuação. Também segundo o CEBDS, as empresas que adotam os Padrões

GRI não precisam utilizar todos os padrões, podendo adaptar da forma que melhor relate as informações do seu negócio.

4.4 Estudos Anteriores

No estudo de Lima *et al.* (2018), que trata da influência institucional na divulgação de informações socioambientais na América Latina, apurou-se que o engajamento de empresas multinacionais em atividades de Responsabilidade Social Empresarial (RSE), é menos significativo em países com baixo nível de desenvolvimento humano, que é o caso do Brasil. No entanto, o trabalho resultou que a média de *scores*, pontuação estabelecida na pesquisa, de divulgação socioambiental no país, é considerada de médio para alta.

A pesquisa de Silveira e Alberton (2019), sobre a asseguaração dos relatórios de sustentabilidade no Brasil, indicou que 40% das 119 empresas que compõem a amostra do estudo asseguram seus relatórios. Os resultados também indicaram que a legitimidade que vem com a divulgação desses documentos, acaba por atrair empresas de maior porte. Outro ponto observado foi que fatores como a pressão do setor, comitês especializados em sustentabilidade e diretrizes GRI, podem influenciar positivamente na asseguaração dos relatos. Nessa mesma linha, os resultados da pesquisa de Silveira II *et al.* (2019), sugerem que empresas que atuam em ambiente regulamentado e com práticas de sustentabilidade significativas, acabam sendo mais associadas à asseguaração dos relatórios de sustentabilidade.

A pesquisa de Binotti e Besen (2019), que teve por objetivo levantar informações sobre custos e investimentos em dados ambientais nos relatórios de administração e sustentabilidade, balanço social e notas explicativas, apurou que as informações ambientais estão em sua maioria evidenciadas nos relatórios de sustentabilidade (54,4%), seguido pelo relatório de administração (23,2%). Também se observou um aumento nos custos e investimentos com informações ambientais.

No estudo desenvolvido por Domenico, Tormem e Mazzioni (2017), sobre o *disclosure* de relatórios de sustentabilidade das empresas listadas na bolsa brasileira, em conformidade com a *Global Reporting Initiative* (GRI), apurou-se que o nível de evidenciação diminui à medida que a complexidade das informações aumenta. O estudo também resultou que, por mais que a divulgação de relatórios de sustentabilidade tenha aumentado, as empresas precisam adaptar seus relatos para atender aos indicadores.

Sobre o conteúdo e a qualidade dos relatórios de sustentabilidade empresarial em empresas peruanas de mineração, o estudo de Diaz-Becerra, Leon-Chavarri e Ampuero-Alfaro (2021) indicou que metade da amostra, o que corresponde a oito (8) empresas, cumpriu com a

apresentação de relatórios conforme os padrões estabelecidos pela GRI. Das empresas que elaboraram seus documentos de acordo com as diretrizes GRI, verificou-se que o pilar social foi mais enfatizado do que os pilares ambiental e econômico, com um total de 265 atividades relatadas, contra 157 ambientais e 16 econômicas.

No âmbito da publicação de relatórios sustentáveis por parte de instituições de ensino superior brasileiras, Moura-Leite e Pereira (2020), apuraram uma baixa divulgação de indicadores relacionados ao meio ambiente.

No ramo dos cosméticos, o estudo de Bacocina, Galvão e Lopes (2016) sobre os impactos do relatório de sustentabilidade na decisão do consumidor final, verificou que as informações socioambientais são um fator de importância para o público de interesse. Entretanto, observou-se certa contradição nas respostas, pois por mais que a responsabilidade socioambiental das marcas apareça como um fator importante, muitas respostas também indicaram que os principais fatores na decisão de compra são, preço e custo-benefício, que está associado à qualidade do produto.

No estudo sobre o discurso de sustentabilidade e sua utilização como ferramenta de marketing nas peças publicitárias da Natura Cosméticos, os pesquisadores Lima, Saltarelli e Silva (2020), evidenciaram que os anúncios publicitários têm a pretensão de chamar atenção para características e valores da marca, a fim de persuadir o consumidor a comprar e utilizar seus produtos. Resultou-se também, que aspectos como a exploração da natureza, a mercantilização de recursos naturais e os impactos ambientais do extrativismo, acabam sendo silenciados.

No trabalho de Mady *et al.* (2018) que tem por objetivo comparar o nível de evidenciação de indicadores da categoria ambiental nas três principais empresas brasileiras do setor de papel e celulose, apurou-se que os aspectos materiais, água, biodiversidade e geral, são os mais relatados pelas empresas. Por outro lado, os aspectos que se destacam com menor evidência são produtos e serviços, conformidades e energia. Ainda se observou a presença de indicadores incompletos ou sem nenhuma evidência, bem como a falta de uma padronização, o que dificulta a comparação dos indicadores.

Em conformidade com o estudo de Mady (2018), o estudo de Pedro *et al.* (2019) sobre o nível de aderência dos relatórios de sustentabilidade nos terminais marítimos do Porto de

Santos/SP, indicou que as empresas que divulgam esses documentos, aderem às diretrizes de acordo com os padrões da GRI em diferentes níveis.

Com os estudos mencionados, pode-se observar o interesse das organizações nos benefícios que a informação socioambiental carrega. Os estudos flutuam entre temas como o grau de adesão, os benefícios que podem ser absorvidos pela prática da divulgação, a elaboração de documentos conforme os padrões GRI e a asseguuração desses relatos. Sendo assim, esses temas vão de encontro a proposta do estudo comparativo de caso das empresas Natura e Grupo Boticário.

5 METODOLOGIA

Essa pesquisa possui caráter descritivo com base documental. Segundo Gil (2002), pesquisas descritivas têm como objetivo descrever características de uma população ou estabelecer relação entre as variáveis estudadas. Algumas pesquisas acabam indo além da relação entre as variáveis e determinam a natureza dessa relação. O autor dispõe que a pesquisa documental se vale de materiais de fontes diversas e diversificadas que não passaram por um tratamento analítico, bem como o uso de dados secundários.

O intuito da pesquisa foi o de identificar, comunicar e comparar informações que foram disponibilizadas nos relatos publicados pelas empresas. Sendo assim, o estudo se encaixa como uma abordagem qualitativa e possui caráter quantitativo, pois apresenta estatística descritiva com porcentagem e números totais (BRUCHÊZ *et al.*, 2016).

As empresas Natura e Grupo Boticário foram escolhidas para o estudo pelo fato de adotarem as diretrizes GRI na estrutura de seus documentos e devido a relação com a sustentabilidade. A Natura é pioneira na publicação de relatórios de sustentabilidade conforme os padrões GRI em âmbito nacional, além de ter diversos programas relacionados a região da Amazônia. O Grupo Boticário é uma das empresas com um dos mais fortes programas de logística reversa. Além disso, ambas empresas utilizam recursos naturais em suas produções.

Por ambas as empresas adotarem as diretrizes GRI na estrutura de seus documentos, os padrões da GRI foram tomados como base para o estudo. Foram observadas informações sobre os aspectos sustentáveis e, se as empresas possuem metas de cunho sustentável a curto e longo prazos.

É importante ressaltar que as Diretrizes GRI têm como papel auxiliar organizações a preparar seus relatórios, sem nenhum indicativo de obrigação. Em todos os documentos de suporte da GRI existem as orientações para serem seguidas caso o aspecto material seja considerado relevante para a empresa.

No que se refere às informações coletadas, os relatórios de sustentabilidade do Grupo Boticário e os relatórios anuais da Natura, foram obtidos das plataformas *on-line* das respectivas empresas. O período de análise, 2016 a 2018, se deve ao surgimento da versão GRI Standards, que é a atual versão dos Padrões GRI, e da disponibilidade de documentos que seguem um mesmo padrão em suas estruturas. A fim de atender os objetivos estipulados inicialmente, a pesquisa adotou alguns procedimentos.

Inicialmente foram coletados os relatórios das empresas, Relatório de Sustentabilidade Grupo Boticário 2016/2017/2018 e Relatório Anual Natura 2016/2017/2018.

Na sequência, por meio da análise de conteúdo, foram identificados os aspectos materiais da categoria ambiental, conforme as diretrizes GRI. Os aspectos analisados foram: materiais, energia, água, biodiversidade, emissões, efluentes e resíduos, produtos e serviços, conformidade ambiental, transportes, geral, avaliação ambiental de fornecedores e mecanismos de queixas e reclamações relativas a impactos ambientais.

Também foi identificado se as empresas apresentam em seus documentos programas e metas com relação ao meio ambiente. Foi construído um quadro no *Excel* e preenchido com informações como: o nome do programa, o tempo de duração e os objetivos da empresa com o projeto.

Na sequência, foi contemplado o que de fato foi divulgado, o conteúdo disponibilizado nos documentos. Foi construído um quadro no *Excel* dividido por aspecto ambiental e subdividido em indicadores de cada aspecto. Em seguida foi feita a checagem de quais códigos de indicadores foram evidenciados em cada relatório. Por exemplo: código 303-3, indicador “Captação de água” do aspecto material água. E em um documento separado foi registrado cada indicador com sua resposta.

Pará análise individual foram desenvolvidas tabelas de cada empresa dividido por aspecto e separado em dois grupos: indicadores atendidos e indicadores não atendidos. Na sequência os resultados foram transformados em representação percentual.

E por último, foi realizada a discussão dos resultados e a análise comparativa entre os relatórios das empresas, confrontando as tabelas e utilizando gráficos que continham informações como o número de indicadores que foram informados pelas empresas no geral e o número de indicadores informados segregados por aspecto.

6 ANÁLISE DOS RESULTADOS

6.1 Análise dos dados

Na análise dos relatórios estudados, foi observado que os documentos disponibilizados pelas duas empresas adotam em sua maioria as diretrizes mais recentes, a GRI Standards, e somente o relatório de sustentabilidade do Grupo Boticário de 2016 foi desenvolvido de acordo com os padrões da versão *G4 Diretrizes para Relato de Sustentabilidade*.

As diretrizes elaboradas pela GRI disponibilizam para organizações de diferentes portes, manuais de implementação e elaboração dos relatórios, além de informar conteúdos gerais e específicos.

A categorial ambiental, que se encontra dentro dos conteúdos específicos, evidencia os impactos ocasionados ao ecossistema e a relação da empresa com seus insumos. Na versão G4 a categoria possui os seguintes aspectos: materiais, energia, água, biodiversidade, emissões, efluentes e resíduos, produtos e serviços, conformidade, transportes, geral, avaliação ambiental de fornecedores e mecanismos de queixas e reclamações relativas a impactos ambientais.

Na versão GRI Standards, os aspectos ambientais identificados são: materiais, energia, água, biodiversidade, emissões, resíduos, conformidade ambiental e avaliação ambiental de fornecedores. Assim, no novo modelo deixaram de fazer parte os aspectos *produtos e serviços, transporte, geral e mecanismos de queixas e reclamações relativas a impactos ambientais*.

6.2 Apresentação de indicadores

Com o intuito de atender aos objetivos propostos na pesquisa, foi feito inicialmente a checagem dos aspectos ambientais divulgados pelas empresas. Essa primeira análise resultou no Quadro 1. Em cinza claro o relatório de sustentabilidade que adota a versão G4 Diretrizes e, em cinza escuro os relatórios que adotam a versão GRI Standards.

Quadro 1 - Evidenciação por aspecto material

Categoria Ambiental - Aspectos		Evidenciação					
		NATURA			BOTICÁRIO		
G4 Diretrizes	GRI Standards	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Materiais	Materiais	x	x	x	x		
Energia	Energia	x	x	x	x	x	x
Água	Água e Efluentes	x	x	x	x	x	x
Biodiversidade	Biodiversidade	x	x	x			
Emissões	Emissões	x	x	x	x	x	x

Efluentes e Resíduos	Resíduos	x	x	x	x	x	x
Produtos e Serviços					x		
Conformidade	Conformidade Ambiental	x	x	x			
Transporte					x		
Geral							
Avaliação Ambiental de Fornecedores	Avaliação Ambiental de Fornecedores	x	x	x	x		
Mecanismos de Queixas							

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

No quadro 1 observa-se que o Grupo Boticário não divulgou informações sobre os aspectos *biodiversidade*, *conformidade*, *geral* e *mecanismos de queixas e reclamações relativas a impactos ambientais*.

O aspecto *geral*, que trata de evidenciar os investimentos das empresas em medidas de proteção ambiental, e o aspecto *mecanismos de queixas e reclamações relativas a impactos ambientais*, que trata da acessibilidade de mecanismos de queixas e processos de remediação de impactos ambientais, foram posteriormente retirados da categoria ambiental na versão GRI Standards.

Nota-se que há uma carência na divulgação de alguns aspectos por parte do Grupo Boticário nos tópicos *materiais*, *biodiversidade*, *conformidade* e *avaliação ambiental de fornecedores*. Enquanto a Natura apresenta consistência em suas divulgações, a empresa concorrente apresenta pouca ou nenhuma evidência.

Em *materiais*, a orientação é de informar o que está sendo utilizado de forma discriminada por peso e volume, bem como quais materiais, produtos e matérias-primas são reciclados ou recuperados do mercado. Em *biodiversidade* busca-se manifestar os impactos significativos das atividades na biodiversidade, informações sobre habitats que são protegidos ou restaurados e informações sobre espécies listadas em conservação que são afetadas pela companhia. O módulo *conformidade*, evidencia de forma direta aquilo que está em não conformidade com leis e regulamentos ambientais. A *avaliação ambiental de fornecedores* discorre sobre fornecedores que foram selecionados com base em critérios ambientais e, também evidencia os impactos ambientais negativos dos fornecedores e suas medidas de contenção.

Ainda num primeiro olhar, percebe-se que os aspectos *produtos e serviços* e *transporte* que são encontrados apenas na versão G4 Diretrizes, foram evidenciados no relatório do Grupo Boticário de 2016. O aspecto *produtos e serviços* tem o intuito de divulgar informações de forma quantitativa sobre como a empresa amenizou os impactos ambientais causados por produtos e serviços durante o exercício. É apontado que em alguns setores, o período de uso até

o término da vida útil desses produtos ou serviços têm mais relevância do que a fase de produção. Quanto ao *transporte*, esse tópico busca evidenciar os impactos ambientais significativos decorrentes do transporte de produtos e bens materiais utilizados pela organização.

A divulgação dos aspectos *energia, água, emissões, efluentes e resíduos* foi consistente por ambas as empresas durante o período do estudo. Em *energia* se orienta que sejam divulgadas informações sobre o consumo dentro e fora da organização. Com relação a *resíduos*, a GRI aconselha relatar sobre a produção dos mesmos, seus impactos significativos e a destinação. Em *emissões* é manifestado dados sobre as emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa e de outras substâncias destruidoras da camada de ozônio. Por fim, *água e efluentes* abordam a interação da organização com a água e seus impactos.

Para entender como cada aspecto foi evidenciado, foi elaborado o Quadro 2, que trata da divulgação dos indicadores que seguem as normas GRI Standards.

Quadro 2 - Evidenciação por indicador conforme GRI Standards

GRI Standards - Aspectos - Indicadores	Natura			Boticário	
	2016	2017	2018	2017	2018
Materiais					
301-1 Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	x	x	n/i	n/i	n/i
301-2 Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados	x	x	x	n/i	n/i
301-3 Produtos e suas embalagens recuperados	x	x	x	n/i	n/i
Energia					
302-1 Consumo de energia dentro da organização	x	x	x	x	x
302-2 Consumo de energia fora da organização	x	x	x	n/i	n/i
302-3 Intensidade energética	x	x	x	x	x
302-4 Redução do consumo de energia	x	x	n/i	n/i	n/i
302-5 Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços	n/i	n/i	n/i	x	n/i
Água e Efluentes					
303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	x	x	x	x	x
303-2 Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	x	x	x	n/i	n/i
303-3 Captação de água	x	x	x	x	x
303-4 Descarte de água	n/i	n/i	n/i	n/i	n/i
303-5 Consumo de água	n/i	n/i	n/i	n/i	n/i
Biodiversidade					
304-1 Unidades operacionais próprias, arrendadas ou geridas dentro ou nas adjacências de áreas de proteção ambiental e áreas de alto valor de biodiversidade situadas fora de áreas de proteção ambiental	x	x	x	n/i	n/i
304-2 Impactos significativos de atividades, produtos e serviços na biodiversidade	x	x	x	n/i	n/i
304-3 Habitats protegidos ou restaurados	x	x	n/i	n/i	n/i
304-4 Espécies incluídas na lista vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação com habitats em áreas afetadas por operações da organização	x	x	x	n/i	n/i
Emissões					

305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	x	x	x	x	x
305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia	x	x	x	x	n/i
305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	x	x	x	x	n/i
305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	x	x	x	x	x
305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	x	x	x	n/i	n/i
305-6 Emissões de substâncias destruidoras da camada de ozônio (SDO)	x	x	x	n/i	n/i
305-7 Emissões de NOX, SOX e outras emissões atmosféricas significativas	x	x	x	n/i	n/i
Resíduos					
306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	x	x	x	n/i	n/i
306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	x	x	x	x	x
306-3 Resíduos gerados	x	x	x	n/i	n/i
306-4 Resíduos não destinados para disposição final	x	x	x	n/i	n/i
306-5 Resíduos destinados para disposição final	x	x	x	n/i	n/i
Conformidade Ambiental					
307-1 Não conformidade com leis e regulamentos ambientais	x	x	x	n/i	n/i
Avaliação Ambiental de Fornecedores					
308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	x	x	x	n/i	n/i
308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	x	x	x	n/i	n/i
Total de indicadores informados	29	29	26	10	7

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

No Quadro 2, a abreviação n/i corresponde a “não informado”, que representa os indicadores que não foram evidenciados por parte das empresas em seus relatórios.

Para melhor compreender o Relatório de Sustentabilidade do Grupo Boticário de 2016 que foi desenvolvido de acordo com a versão G4 Diretrizes, foram elaborados uma tabela e dois quadros. É importante mencionar que a versão G4 Diretrizes possui quatro aspectos a mais que a versão GRI Standards, e que este é o único relatório do estudo que foi elaborado em conformidade com a versão G4 Diretrizes. Como foi observado, o Grupo Boticário demonstrou baixa aderência aos indicadores ambientais, logo desenvolveu-se primeiramente a Tabela I, que indica a quantidade de indicadores evidenciados no relatório do Grupo Boticário de 2016.

Tabela 1 - Atendimento de indicadores conforme G4 Diretrizes

G4 Diretrizes - Boticário 2016	Atendeu	Não atendeu	Total
Materiais	1	1	2
Energia	2	3	5
Água	2	1	3
Biodiversidade	0	4	4
Emissões	4	3	7
Efluentes e Resíduos	1	4	5

Produtos e Serviços	1	1	2
Conformidade	0	1	1
Transporte	1	0	1
Geral	0	1	1
Avaliação Ambiental de Fornecedores	1	1	2
Mecanismos de Queixas e Reclamações Relativas a Impactos Ambientais	0	1	1
Total	13	21	34

Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Complementando a Tabela I, foi desenvolvido o Quadro 3 que apresenta os indicadores que foram evidenciados no Relatório de Sustentabilidade do Grupo Boticário no documento de 2016 conforme a versão G4 Diretrizes.

Quadro 3 - Evidenciação de indicadores do Grupo Boticário 2016

Aspecto	Indicadores Atendidos - G4 Diretrizes
Materiais	G4-EN2 Percentual de materiais usados provenientes de reciclagem
Energia	G4-EN3 Consumo de energia dentro da organização
	G4-EN6 Redução do consumo de energia
Água	G4-EN8 Total de retirada de água por fonte
	G4-EN10 Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada
Emissões	G4-EN15 Emissões diretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 1)
	G4-EN16 Emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) provenientes da aquisição de energia (Escopo 2)
	G4-EN17 Outras emissões indiretas de gases de efeito estufa (GEE) (Escopo 3)
	G4-EN19 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)
Efluentes e Resíduos	G4-EN23 Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição
Produtos e Serviços	G4-EN28 Percentual de produtos e suas embalagens recuperados em relação ao total de produtos vendidos
Transporte	G4-EN30 Impactos ambientais significativos decorrentes do transporte de produtos e outros bens e materiais
Avaliação Ambiental de Fornecedores	G4-EN32 Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais

Fonte: Dados da Pesquisa (2021)

Observa-se que foram evidenciados somente oito (8) dos doze (12) aspectos que estão presentes na versão G4 Diretrizes. Também foi elaborado o Quadro 4, que demonstra os indicadores da categoria ambiental que não foram atendidos no relatório de 2016 do Grupo Boticário.

Quadro 4 - Indicadores não evidenciados pelo Grupo Boticário em 2016

Aspecto	Indicadores Não Atendidos - G4 Diretrizes
Materiais	G4-EN1 Materiais usados, discriminados por peso ou volume
Energia	G4-EN4 Consumo de energia fora da organização
	G4-EN5 Intensidade energética
	G4-EN7 Reduções nos requisitos energéticos de produtos e serviços

Água	G4-EN9 Fontes hídricas significativamente afetadas por retirada de água
Biodiversidade	G4-EN11 Unidades operacionais dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto índice de biodiversidade
	G4-EN12 Descrição de impactos significativos de atividades sobre a biodiversidade em áreas protegidas
	G4-EN13 Habitats protegidos ou restaurados
	G4-EN14 Espécies incluídas na lista vermelha da IUCN e em listas nacionais de conservação afetadas por operações da organização
Emissões	G4-EN18 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)
	G4-EN20 Emissões de substâncias que destroem a camada de ozônio (SDO)
	G4-EN21 Emissões de NOx, SOx e outras emissões atmosféricas significativas
Efluentes e Resíduos	G4-EN22 Descarte total de água, discriminado por qualidade e destinação
	G4-EN24 Número total e volume de vazamentos significativos
	G4-EN25 Peso de resíduos transportados, importados, exportados ou tratados considerados perigosos
	G4-EN26 Identificação, tamanho, status de proteção e valor da biodiversidade de corpos d'água
Produtos e Serviços	G4-EN27 Extensão da mitigação de impactos ambientais de produtos e serviços
Conformidade	G4-EN29 Valor monetário de multas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais
Geral	G4-EN31 Total de investimentos e gastos com proteção ambiental, discriminado por tipo
Avaliação Ambiental de Fornecedores	G4-EN33 Impactos ambientais negativos significativos reais e potenciais na cadeia de fornecedores
Mecanismos de Queixas e Reclamações	G4-EN34 Número de queixas e reclamações relacionadas a impactos ambientais registradas, processadas e solucionadas

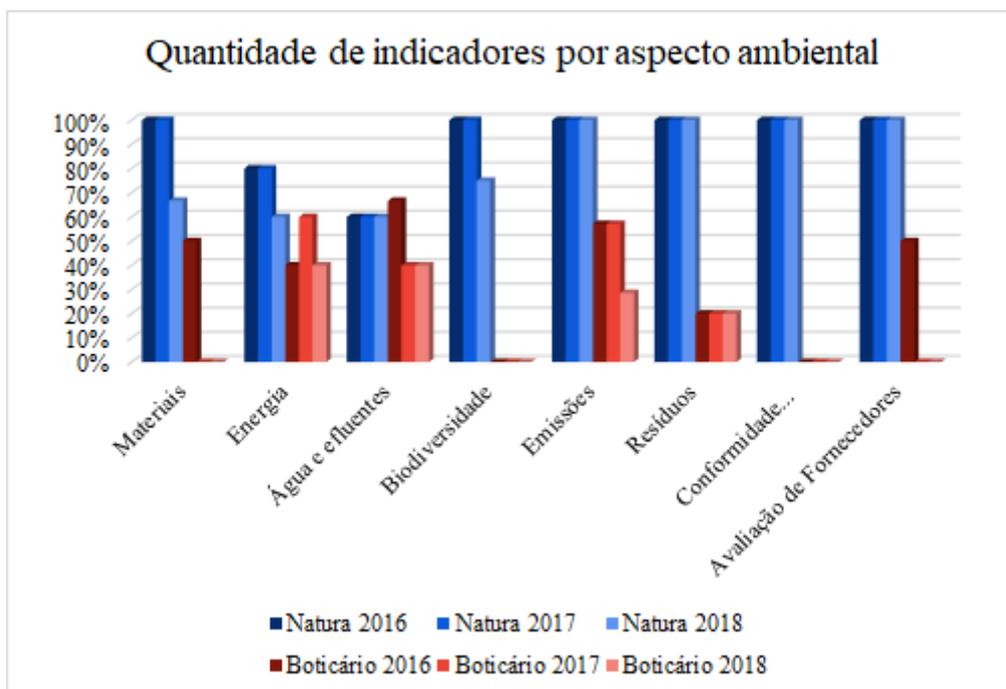
Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Com o quadro 2 verificou-se que a Natura foi efetiva ao divulgar todos os indicadores dos aspectos *emissões*, *conformidade ambiental*, *resíduos* e *avaliação ambiental de fornecedores* nos três anos. Em contrapartida, com os quadros 2, 3 e 4 e com a Tabela I, que retratam a divulgação do Grupo Boticário, percebe-se que em nenhum dos aspectos ocorreu a evidenciação completa dos indicadores durante os anos do estudo.

Foi verificado que a Natura evidenciou um total de 84 indicadores nos três anos, enquanto o Grupo Boticário evidenciou um total de 30 indicadores nos três relatórios que foram desenvolvidos conforme os padrões GRI.

Para melhor visualizar a diferença no que se refere à evidenciação de indicadores da categoria ambiental por parte da Natura e do Grupo Boticário, foi elaborada a Figura 1, que demonstra a quantidade de indicadores atendidos pelas empresas em cada aspecto ambiental nos anos de 2016, 2017 e 2018.

Figura 1: Quantidade de indicadores por aspecto ambiental



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

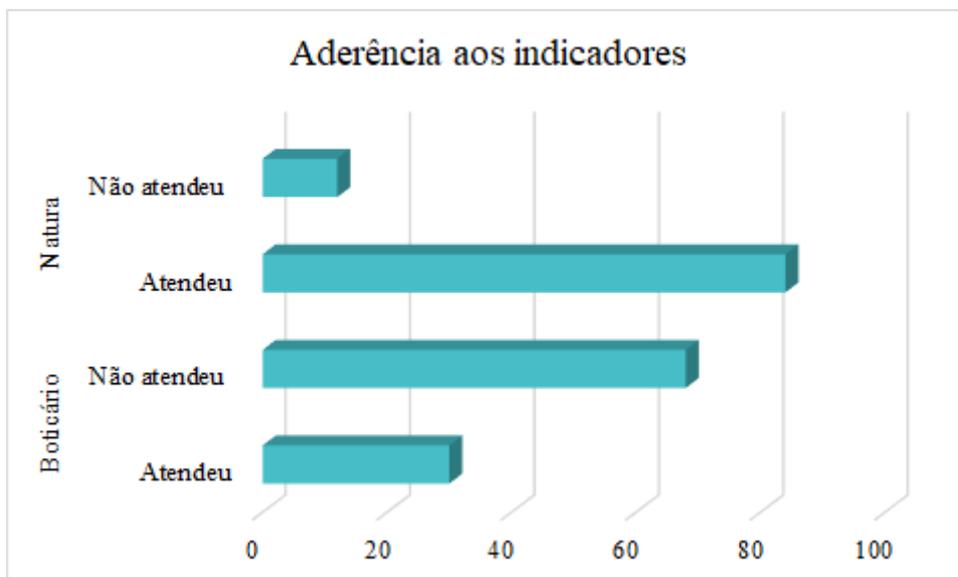
Foram desconsiderados da Figura 1 os aspectos *produtos e serviços, transporte, geral e mecanismos de queixas e reclamações relativas a impactos ambientais* que estão presentes somente na versão G4 Diretrizes, que foi utilizada pelo Grupo Boticário em 2016.

Com a Figura 1, observa-se que nesses três anos, a Natura evidenciou um total de 84 indicadores e o Grupo Boticário evidenciou um total de 28 indicadores nos aspectos em questão. Também é possível visualizar que o aspecto *emissões* possui o maior número de indicadores, enquanto a Natura evidenciou sete (7) indicadores por ano, o Grupo Boticário evidenciou no máximo quatro (4) indicadores em 2016 e 2017, e dois (2) indicadores em 2018. O aspecto *resíduos* é o segundo com maior número de indicadores, enquanto a Natura evidenciou uma média de cinco (5) indicadores, o Grupo Boticário evidenciou uma média de um (1) indicador por ano.

Ainda com a Figura 1, observa-se que o Grupo Boticário não evidenciou nos três anos nenhum indicador dos aspectos *biodiversidade e conformidade ambiental*. Assim, conclui-se que a Natura se mostra superior no número de evidenciação de indicadores dos aspectos ambientais em comparação ao Grupo Boticário.

Ao observar as duas empresas, o Grupo Boticário chama atenção pelo alto índice ao não atendimento dos indicadores ambientais a qual se propôs com as diretrizes GRI. A Figura 2 apresenta melhor essa situação.

Figura 2 - Aderência aos indicadores por empresa



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

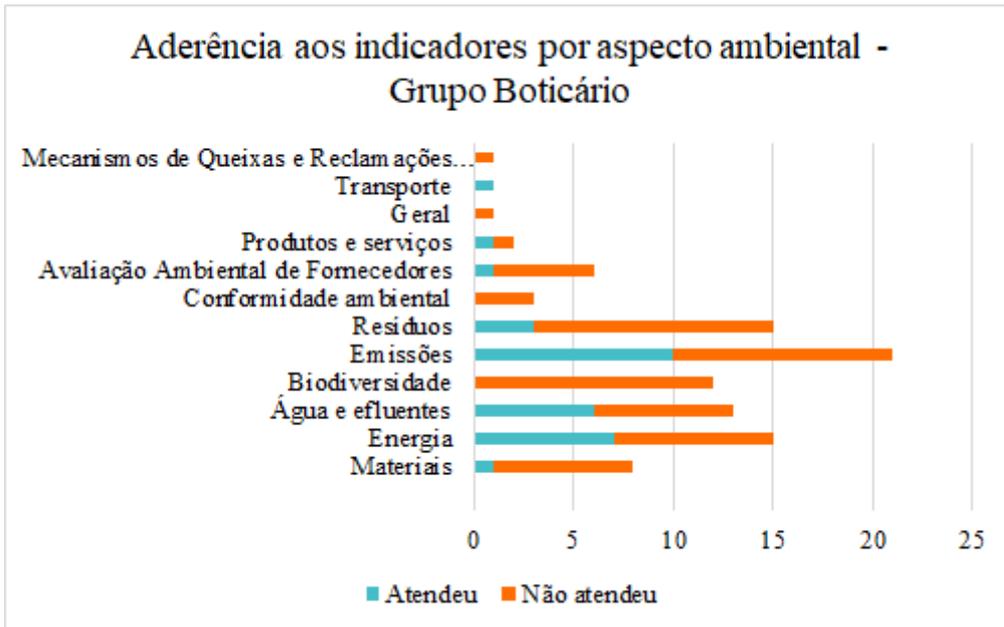
Para a Figura 2 foram levados em consideração todos os aspectos ambientais conforme os modelos de relatórios G4 Diretrizes, utilizado no relatório de 2016 do Grupo Boticário, e GRI Standards, utilizado em todos os outros relatórios. Assim, o Grupo Boticário tinha disponível 98 indicadores da categoria ambiental para evidenciar, no entanto só atendeu a 30 indicadores. O índice de atendimento da empresa representa 30,6%.

A Natura, por sua vez, apresenta uma realidade diversa. A barra que representa os aspectos não atendidos pela Natura demonstra uma situação bem diferente da empresa concorrente. Nos três anos do estudo, a organização evidenciou em percentuais 87,5% dos indicadores sugeridos pela versão GRI Standards, a qual optou por utilizar em todos os relatórios.

Assim, em percentuais os indicadores não atendidos do Grupo Boticário representam 69,4% enquanto os da Natura representam 12,5%.

A Figura 3 foi elaborada para demonstrar de forma mais detalhada a aderência dos indicadores pelo Grupo Boticário.

Figura 3 - Aderência aos indicadores por aspecto ambiental - Grupo Boticário



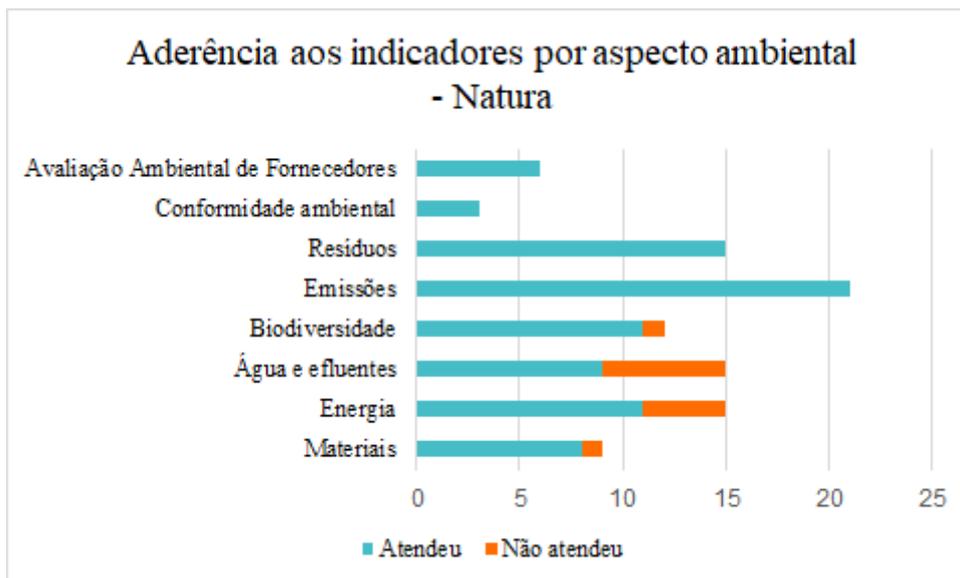
Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Verifica-se que os indicadores não atendidos são parte considerável na Figura 3. Da capacidade total de noventa e oito indicadores (98) que a empresa poderia evidenciar, sessenta e oito (68) não foram atendidos ao longo dos anos. Em quase todos os aspectos a não aderência se mostra superior aos indicadores atendidos, apenas no aspecto *transporte* que está presente na versão G4 Diretrizes, a evidenciação é completa, porém pouco significativa, pois só existe um indicador a ser evidenciado nessa categoria.

A baixa evidenciação nos aspectos *resíduos* e *materiais* também chama atenção devido ao forte discurso da marca com relação a políticas de embalagens. A empresa mantém em seus relatórios um discurso persistente sobre o recolhimento de embalagens utilizadas e já desempenhou várias ações com esse objetivo em suas lojas espalhadas pelo país. Em *resíduos* o percentual de não aderência representa 80% dos indicadores e em *materiais* 87,5%.

Por sua vez, a situação da empresa Natura está representada na Figura 4 de forma mais detalhada e de acordo com cada aspecto.

Figura 4 - Aderência aos indicadores por aspecto ambiental – Natura



Fonte: Dados da pesquisa (2021)

Observa-se que a situação da empresa Natura é bem diferente da realidade do Grupo Boticário. Nos três anos em que a empresa elaborou seus relatórios de acordo com os padrões GRI, além de ter atendido a todos os indicadores dos aspectos *avaliação ambiental de fornecedores*, *conformidade ambiental*, *resíduos* e *emissões*, a parcela de indicadores não atendidos se mostra pouco significativa em comparação à organização concorrente. Os aspectos que têm a maior quantidade de indicadores não atendidos são *água e efluentes*, que corresponde a 40% e *energia*, o que representa 26,67% dos indicadores disponíveis para o aspecto.

6.3 Análise de conteúdo

Com o objetivo de analisar o conteúdo que foi disponibilizado pelas empresas nos relatórios divulgados, foi desenvolvido uma análise qualitativa. Assim, foi observado como cada companhia respondeu aos indicadores dos aspectos materiais da categoria ambiental.

A empresa Grupo Boticário demonstrou em seus relatórios um padrão ao divulgar as informações que respondem aos indicadores da categoria ambiental elaborados pela GRI. Em todos os documentos os indicadores são respondidos de forma objetiva. Os relatórios em geral manifestaram muitas informações por meio de textos, destacando valores significativos e utilizando algumas tabelas.

Mesmo tendo elaborado seus relatórios com diferentes versões dos modelos GRI, a G4 Diretrizes no relatório de 2016 e a GRI Standards nos relatórios de 2017 e 2018, e assim estando sujeita a pequenas diferenças nos indicadores que compõem cada aspecto material, a empresa apresentou um padrão nas respostas dos indicadores ao longo dos três anos. A maneira de responder a cada indicador, seja em medidas, em valores ou em forma textual, não demonstrou

variações de um relatório para o outro. O Grupo Boticário também foi fiel aos valores dos anos anteriores, que são reapresentados nos relatórios posteriores.

A empresa Natura, por sua vez, apresentou em seus relatórios informações detalhadas para cada indicador da categoria ambiental, quando comparada ao Grupo Boticário. Os dados são em maioria divulgados em forma de tabelas e são acompanhados por textos.

Ainda que a empresa tenha seguido a mesma versão GRI em seus relatórios, a GRI Standards, foram encontradas algumas divergências como as informações do aspecto *emissões* que no relatório de 2017 não seguiram o padrão utilizado pela empresa nos outros relatos, tornando difícil a compreensão do seu conteúdo. A disposição dos dados não seguiu o padrão de 2016 no corpo do relatório. O que antes havia sido informado em tabelas, foi apresentado de forma dispersa e desconecta no relato de 2017. Por exemplo, o quadro que trata de “emissões diretas e indiretas de gases de efeito estufa”, não foi apresentado no relatório de 2017, e informações relacionadas a esses elementos foram disponibilizadas de forma menos detalhada em formato de texto. As informações do exercício de 2017 estão mais bem esclarecidas no documento de 2018.

Em suma, sobre o conteúdo divulgado nos relatórios, as duas empresas respondem aos indicadores, cada uma com seus pontos positivos. Enquanto o Grupo Boticário apresenta dados mais objetivos e carece de detalhes sobre a gestão de alguns aspectos, a Natura apresenta informações mais detalhadas, porém diverge no padrão do conteúdo divulgado em alguns pontos.

6.4 Metas sustentáveis Natura

Além dos aspectos ambientais identificados nos relatórios anuais da Natura, pode-se pontuar alguns programas de cunho ambiental que foram desenvolvidos pela empresa.

A Natura mencionou ao longo dos três anos estudados, o programa Carbono Neutro, que foi desenvolvido em 2007 visando reduzir o impacto da emissão de gases de efeito estufa em todas as etapas de operação, desde a extração da matéria, os processos de produção, até as embalagens. Assim, se estrutura em três pilares: mensuração, redução e compensação das emissões. É um projeto monitorado anualmente através de um inventário auditado, que mede quantitativamente os gases que estão sendo lançados na atmosfera.

Como principal objetivo, o Carbono Neutro busca a redução de 33% dos gases de efeito estufa. Em sua primeira edição, a meta foi cumprida no ano de 2012 e com o bom resultado a empresa renovou o desafio de reduzir mais 33% dos gases de efeito estufa até o ano de 2020. O comprometimento da Natura com a causa levou a empresa a se tornar uma empresa carbono

neutro desde 2007, quando deu início ao programa de ações que buscavam diminuir a emissão de gases de efeito estufa e assim se aliando ao esforço internacional para limitar o aquecimento global. A empresa conseguiu reduzir a emissão de 480 mil toneladas de CO₂ no ano de 2013. Além de reduzir a emissão de gases, o programa procura compensar as emissões de gases que não podem ser evitados por meio da compra de créditos de carbono de organizações que reduziram suas emissões.

Nos relatórios de 2016 e 2017 há destaque para o Programa Amazônia. A Natura, que é muito conhecida pelo seu comprometimento com a natureza, lançou em 2000 a linha Natura Ekos que tinha a intenção de transformar desafios socioambientais em oportunidades de negócio, utilizando da biodiversidade brasileira. Com o intuito de reforçar esse compromisso, em 2011 lançou o Programa Amazônia cujo objetivo é impulsionar um novo modelo de desenvolvimento para a região, mais inclusivo e sustentável. A iniciativa que estimula a geração de negócios sustentáveis como alternativa econômica para a região, também contribui para gerar renda a 2.119 famílias, além de trabalhar pela conservação de 256.798 hectares de floresta (RELATÓRIO ANUAL NATURA, 2016).

Nos relatos de 2018 a empresa apresenta o programa Carbono Circular, que é a união dos programas Carbono Neutro e Amazônia. Essa união desenvolveu o primeiro projeto próprio de pagamento pela compensação de carbono dentro da cadeia produtiva da Natura. O programa, remunera as famílias de pequenos agricultores pela compra de insumos, divisão de benefícios e pelo serviço de conservação ambiental do entorno da Amazônia. Os recursos são repassados uma parte às famílias, e a outra parte é destinada a um fundo da cooperativa parceira do programa, a Cooperativa de Reflorestamento Econômico Consorciado e Adensado (RECA). A iniciativa tem como meta reduzir a zero a taxa de desmatamento na RECA ao final dos 25 anos.

Diante de todos esses programas, os relatórios anuais da Natura mencionam ao longo dos três anos do estudo a *Visão de Sustentabilidade 2050*. Lançado em 2014, o projeto visa tornar a marca uma geradora de impacto positivo, quando não foca apenas em reduzir os impactos, mas também procura melhorar o meio ambiente e a sociedade. Com essa meta, a Natura ainda se comprometeu com a Agenda Global de Desenvolvimento Sustentável 2030.

As principais ambições da organização com a *Visão de Sustentabilidade 2050* acabam indo de encontro aos projetos já mencionados, que se integram à iniciativa de longo prazo. Assim, destacam-se as seguintes: utilizar no mínimo 10% de material reciclado pós-consumo nas embalagens; reduzir em 33% a emissão relativa de gases de efeito estufa; movimentar negócios na região pan-amazônica; coletar e destinar para reciclagem 50% da quantidade de resíduos gerados pelas embalagens; implementar estratégia para redução e neutralização de

impacto na água; rastrear os insumos produzidos pelos fabricantes diretos; atingir índice de mulheres em cargos de liderança (nível diretoria e acima) de 50%; implantar total transparência no fornecimento de informações dos produtos e da evolução da visão de sustentabilidade e valorar as externalidades socioambientais, considerando os impactos positivos e negativos.

Além dos programas de responsabilidade social e sustentável que a Natura evidencia em seus relatórios, a empresa tem trabalhado a utilização de material reciclado em suas atividades. Suas produções já utilizam 30% de vidro reciclado pós consumo, todos adquiridos de empresas de bebidas, e a linha a Natura Tododia utiliza 100% de Polietileno Tereftalato (PET) reciclado pós-consumo nas embalagens.

Sobre o andamento desses projetos, a Natura disponibilizou em seu relatório anual de 2019 uma tabela atualizada da situação. A empresa já trabalha com a compensação de 100% das emissões de carbono, no entanto a meta de redução de 33% das emissões de carbono não foi atingida ou está abaixo do previsto. Com relação aos projetos para região da Amazônia, a situação está em estágio avançado para atingir a marca de R\$1 bilhão em negócios, porém os objetivos de relacionar dez mil famílias nas cadeias produtivas da região e, garantir que 30% dos insumos provenham de lá, estão distantes de serem atingidos e aparecem como *status* abaixo do previsto.

6.5 Metas sustentáveis Grupo Boticário

Nos relatos disponibilizados pelo Grupo Boticário existe a evidência de alguns programas desenvolvidos pela marca. No relatório de sustentabilidade de 2016 encontram-se os programas Parceria em Ecoeficiência, Sustentabilidade Sobre Rodas e, a política do Princípio da Precaução.

O programa de Parceria em Ecoeficiência atua desde 2015 buscando engajar os parceiros do Grupo Boticário a reduzirem seus consumos de recursos como água, energia e emissão de gases. A organização presta consultoria técnica para seus fornecedores em troca do comprometimento com a proposta do projeto.

Com o programa Sustentabilidade Sobre Rodas, a marca se preocupa com a emissão de gases prejudiciais à atmosfera, principalmente de caminhões, que emitem quantidades significativas. Assim, desde 2009 passou a estudar formas de melhoria, e em 2015 os motores de seus veículos passaram a usar gás natural, uma opção menos prejudicial ao meio ambiente.

O Princípio da Precaução é uma política adotada pela organização que serve como guia das atividades a serem praticadas, assim trabalham com ações antecipadas de forma a proteger

a saúde dos envolvidos e o meio ambiente. Nesse processo de avaliação, é levado em consideração os aspectos que podem de alguma forma impactar nos processos e estratégias dos negócios da empresa, bem como na sua imagem. É uma das ferramentas essenciais que auxiliam a marca na tomada de decisão e execução de projetos.

Nos relatórios de 2017 e 2018, é apresentado a Meta de Sustentabilidade 2024, um dos principais projetos da marca. A estratégia que foi traçada em 2012, busca reduzir os impactos em toda a cadeia apoiada em quatro áreas, matéria-prima e embalagem, logística reversa, canais de venda e ecoeficiência. Por meio de processos e práticas diárias de cuidado, ao final do prazo se espera que 100% dos produtos incorporem características sustentáveis.

Ainda no arquivo de 2018 é apresentado o Índice de Sustentabilidade, uma ferramenta interna da empresa, que mede as práticas da companhia com base em seus temas materiais e possibilita visualizar o desempenho ao longo do tempo. Assim, a ferramenta auxilia a empresa a direcionar da melhor forma os investimentos e esforços, além de visualizar as metas a serem cumpridas.

No mesmo documento a empresa expõe o projeto Construções Verdes para 2024, uma meta de curto prazo que tem como intenção tornar 100% das instalações da organização em construções sustentáveis. Para isso, as construções devem ser de acordo com as premissas de construção sustentável, que se baseiam em certificações de sustentabilidade disponibilizadas no mercado. Para aumentar a ecoeficiência nas instalações, a empresa planejou iniciativas como uso de madeira certificada e a redução do uso de energia, que já está em prática desde 2016, quando a empresa passou a adotar o uso de lâmpadas LED em suas unidades produtivas de São José dos Pinhais e Camaçari.

Diante de todos esses projetos, o que se mostra mais persistente em todos os relatos analisados são as políticas relacionadas à embalagem. Desde 2006 o Grupo Boticário investe em ações para a logística reversa por meio do Programa Reciclagem de Embalagens. A iniciativa está presente em todas as unidades de negócios da empresa, nas áreas operacionais e nos escritórios corporativos. As embalagens pós-consumo são levadas a cooperativas de catadores homologadas. Assim, além de contribuir com a diminuição dos impactos ambientais causados por descarte inadequado de resíduos sólidos, a marca também se aproxima de seus consumidores.

O projeto, que tem o nome autoexplicativo, contava com mais de 28 mil pessoas envolvidas em quase 4 mil pontos de coleta em 2016. Hoje é o maior programa dessa natureza no país, funciona por meio de postos de recolhimento e com a prática de ações de incentivo ao descarte consciente como cupons de desconto e brindes.

Com relação ao *status* dos programas e metas do Grupo Boticário, o Relatório de Sustentabilidade 2020, que não fez parte do estudo, disponibiliza resultados sobre a gestão de resíduos, indicando que no ano de 2020 a empresa manteve o índice de 90% na recuperação e reciclagem de resíduos gerados nas fábricas.

No relatório de 2018, a empresa aborda resultados sobre o andamento do Índice de Sustentabilidade. O indicador que apresentou avaliação positiva pelo segundo ano consecutivo, apontou que no ano de 2018 a imagem da marca estava fortemente associada à palavra “sustentável”, de acordo com colaboradores e franqueadores. Segundo avaliação feita com os colaboradores, a importância do Grupo Boticário com a responsabilidade socioambiental por meio de práticas como a conservação da natureza, redução do consumo de água, coleta de embalagens utilizadas e outras práticas de sustentabilidade, está com o desempenho bem próximo ao grau de importância que é estipulado pela empresa.

Salvo as menções nos relatórios de 2018 e 2020, o Grupo Boticário não disponibilizou nenhuma outra espécie de documento que informe sobre a situação atualizada de seus outros programas. Quando pesquisado sobre o assunto em plataformas de busca *online*, a empresa direciona o buscador para os relatórios de sustentabilidade.

7 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Por meio do estudo do conteúdo divulgado nos relatórios anuais da Natura e nos relatórios de sustentabilidade do Grupo Boticário, foi possível perceber a sobressalência da empresa Natura com relação a divulgação de informações de sustentabilidade. Esses resultados ilustram o perfil sustentável o qual é atribuído à empresa.

Por outro lado, o fato de o Grupo Boticário ter demonstrado um *disclosure* de indicadores de sustentabilidade inferior ao da Natura, não representa necessariamente uma realidade negativa quanto a suas práticas sustentáveis.

A Natura é nacionalmente conhecida como uma empresa preocupada com a sustentabilidade e demonstrou por meio de seus documentos o envolvimento com as causas sociais e ambientais no Brasil. Com a Natura Ekos, a empresa apresentou diversas ações ligadas a região da Amazônia e a relação de apoio e respeito com a natureza e as famílias locais. Os projetos da marca, além de envolverem as famílias de um modo geral, trouxeram independência e liberdade para grupos de mulheres que trabalham na colheita de matéria-prima na região. A Natura, é a única marca brasileira a conquistar o selo UEBT - The Union for Ethical BioTrade, emitido pela União para o BioComércio Ético. O selo certifica que todas as ações relativas ao fornecimento de ingredientes naturais foram feitas de modo que se preocupe com a conservação das pessoas e da biodiversidade (NATURA, 2018).

O Grupo Boticário, por meio de seus documentos e fontes secundárias como as plataformas *online* da marca, se demonstrou uma empresa que está cada vez mais envolvida com a sustentabilidade. A imagem que a marca tem divulgado está fortemente associada a consciência com o meio ambiente e cuidado com os animais. Além disso, tem demonstrado que faz uso de tecnologias de forma que gere resultados positivos para o âmbito socio sustentável, como é o caso do projeto de construções verdes e da loja sustentável localizada no Parque do Ibirapuera em São Paulo, que utiliza plástico reciclado nas paredes, pisos e teto (BOTICÁRIO, 2021).

Em suma, observa-se que a Natura se sobressai no *disclosure* de informações de sustentabilidade, mas se percebe que ambas se demonstram engajadas no trabalho que desenvolvem e a relação com a sustentabilidade.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A presente pesquisa teve como objetivo analisar o nível de sustentabilidade da Natura Cosméticos S/A e do Grupo Boticário durante os anos de 2016 a 2018.

A partir da coleta nos relatórios foi desenvolvida a análise quali-quantitativa acerca do conteúdo divulgado com base nas versões GRI utilizadas pelas empresas. Foi verificado que entre as duas empresas, a Natura demonstrou maior grau de aderência na divulgação de aspectos ambientais orientados pela GRI. Em seguida foi apresentado como foi feita a divulgação de cada aspecto através dos indicadores de composição.

A pesquisa apontou que dentro do período estudado, o Grupo Boticário publicou um número consideravelmente baixo de indicadores sustentáveis em comparação com a Natura. Ao longo dos três anos foram informados 30 indicadores no total por parte do Grupo Boticário, e durante o mesmo período a Natura informou 84 indicadores. Durante os três anos que aderiu os padrões GRI a empresa publicou um número de indicadores equivalente à adesão de apenas um ano da Natura, sendo 30 por parte do Grupo Boticário e 29 da Natura. O número de indicadores não atendidos por parte do Grupo Boticário também é significativo, são 68 enquanto a Natura não atendeu a 12 indicadores.

Também chama atenção que a maior adesão dos indicadores por parte do Grupo Boticário foi no aspecto *emissões* com 47,61% durante o período analisado, enquanto a Natura apresentou divulgação total em quatro aspectos: *emissões, conformidade, resíduos e avaliação ambiental de fornecedores*.

No quesito comportamento do conteúdo divulgado, o Grupo Boticário demonstrou uniformidade nas divulgações, porém apresentou redução na divulgação de indicadores no decorrer do período. Por outro lado, a Natura apresentou maior grau de detalhamento no conteúdo de seus relatórios, entretanto foi possível observar algumas disparidades de informações. Acerca dos indicadores divulgados, a empresa manteve a uma média ao longo do período de estudo.

Em estudos anteriores, Lima, Saltarelli e Silva (2020) que estudaram peças publicitárias publicadas pela Natura Cosméticos entre maio e agosto de 2018, apontaram que nos relatos da empresa, aspectos como a exploração da natureza, a mercantilização de recursos naturais e os impactos ambientais do extrativismo, acabam sendo silenciados. O presente estudo vai de encontro com essa informação, pois nos relatórios estudados não se encontrou nenhuma informação significativa sobre esses aspectos.

Em paralelo ao trabalho de Mady *et al.* (2018) que apurou os aspectos *materiais, água, biodiversidade e geral* como os mais relatados pelas três principais empresas de papel e celulose no ano de 2012, o presente estudo apontou os aspectos *emissões e energia* como mais relatado pelas empresas. Como aspectos que menos se destacam como menos relatado, Mady *et al.* (2018) destacou os aspectos *produtos e serviços, conformidades e energia*. Na análise da Natura e do Grupo Boticário os aspectos menos relatados são: *conformidade ambiental e biodiversidade*, grande parte desses ocasionados pela pouca influência na evidenciação por parte do Grupo Boticário.

É importante lembrar que o relatório de sustentabilidade não é uma demonstração obrigatória para as empresas e que as diretrizes GRI têm o papel de auxiliar as organizações na construção desses relatos sem que haja qualquer tipo de imposição. Assim, conforme a versão GRI que cada empresa optou em seus relatos, a Natura divulgou 84 dos 96 indicadores da categoria sustentável a qual se propôs, um aproveitamento de 87,5%, além de relatar fatos consideráveis sobre suas metas e práticas no campo da sustentabilidade. O Grupo Boticário divulgou 30 dos 98 indicadores com os quais se propôs na categoria sustentável, o que reflete num aproveitamento de 30,6%. Com relação aos projetos e metas relacionados à sustentabilidade, a empresa reportou informações consideráveis sobre alguns, mas deixou outros abertos para mais detalhamento.

No que se refere ao grau de aderência na divulgação, 2016 foi o ano que o Grupo Boticário mais evidenciou indicadores (13). A Natura se mostrou mais aderente nos anos de 2016 e 2017, nos dois exercícios divulgou a mesma quantidade de indicadores (29).

Como limitação da pesquisa, a elaboração do relatório de sustentabilidade do Grupo Boticário de 2019 não foi feita de acordo com os padrões da Global Reporting Initiative, o que impossibilitou a aplicação da metodologia, que usa as diretrizes GRI como base, na análise do documento.

Baseado na percepção da autora, o relatório do Grupo Boticário no ano de 2019 não permite a verificação de indicadores da categoria ambiental, uma vez que o documento não apresenta um sumário contendo informações como códigos e nome dos indicadores. Uma possível comparabilidade com o relatório da Natura de 2019 seria desenvolvida de acordo com a impressão particular da autoria, que optou por não o fazer. Assim não foi possível realizar a comparação entre as empresas durante o exercício de 2019.

Como recomendação para próximos estudos, sugere-se analisar empresas de cosméticos internacionais que atuam e divulgam seus relatórios em conformidade com as diretrizes GRI e que se compare com os resultados da presente pesquisa. Também se sugere a inclusão dos

indicadores sociais da categoria social da GRI no objeto de futuras pesquisas. Outra possibilidade de estudo, é análise da qualidade das informações presentes nos indicadores.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, F. *O bom negócio da sustentabilidade*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2002.

B3. *Índice de sustentabilidade empresarial*. Disponível em: http://www.b3.com.br/pt_br/market-data-e-indices/indices/indices-de-sustentabilidade/indice-de-sustentabilidade-empresarial-ise.htm. Acesso em: 22 nov. 2020.

BACOCINA, S. R.; GALVÃO, V. R. Impactos do relatório de sustentabilidade na decisão de compra do consumidor final: um estudo no ramo de cosméticos. *Revista Executive On-Line*, v. 1, n. 1, p. 61 - 74, 2016.

BIERA, C. A.; ROSSIA, R.F.; PEÑA, F. T.G.; OLIVEIRA, N.G.F.; CAMPOS, F.K.; BITTENCOURT, D.L. Proposta de criação de instrumento para o diagnóstico, avaliação, orientação e suporte da responsabilidade corporativa globalmente sustentável das organizações: Protocolo RCGS. *Sistemas & Gestão*, v. 11, n. 3, p. 255-269, 2016.

BINOTTI, F.; BESEN, F. G. Disclosure das informações sobre custos e investimentos ambientais divulgados pelas empresas que compõem o Índice de Sustentabilidade Empresarial do segmento de Energia Elétrica. *RAGC*, v. 7, n. 28, 2019.

BOND, A. J.; MORRISON-SAUNDERS, A. Sustainability appraisal: jack of all trades, master of none? *Impact Assessment and Project Appraisal*, v. 27, n. 4, p. 321-329, 2009.

BORGES JUNIOR, D. M. Relatório de Sustentabilidade e Desempenho das Firms Brasileiras de Capital Aberto. *Revista Catarinense da Ciência Contábil*, v. 18, n. nd, p. 1-13, 2019.

BOTICÁRIO. *Boti Recicla - Programa de Reciclagem*. Disponível em: <https://www.boticario.com.br/boti-recicla/>. Acesso em: 05 set. 2021.

BRUCHÊZ, A.; CICONET, B.; POSSAMAI, L.; REMUSSI, R.; TONDOLO, V. A. G. Análise da utilização do estudo de caso qualitativo e triangulação na Brazilian Business Review. *Revista Espacios*, v. 37, n. 5. p. 24, 2016.

CAMPBELL, J. L. Why would corporations behave in socially responsible ways? An institutional theory of corporate social responsibility. *Academy of Management Review*, v. 32, n. 3, p. 946-967, 2007.

CAMPOS, L. M. S.; SEHNEM, S.; OLIVEIRA, M.A.S.; ROSSETTO, A.M.; COELHO, A.L.A.L.; DALFOVO, M.S. Relatório de sustentabilidade: perfil das organizações brasileiras e estrangeiras segundo o padrão da Global Reporting Initiative. *Gestão & Produção*, v. 20, n. 4, p. 913-926, 2013.

CIPOLAT, C.; BARD, K. K.; LUDKE, Q. P.; KRAEMER, E.I.; SILVA, A.F. Indicadores de desempenho social do Global Reporting Initiative (GRI) e as ações de sustentabilidade da Itaipu Binacional. *VII SEGeT-Simpósio de Excelência em Gestão e Tecnologia-2010*. Disponível em: http://www.aedb.br/seget/artigos10/506_GRI%20ITAIPU%20SEGET, v. 2023, 2010.

COELHO, M. C. N. Impactos Ambientais em Áreas Urbanas: teorias, conceitos e métodos de pesquisa. In: GUERRA, A. J. T. & CUNHA, S. B. da. (Orgs.). *Impactos Ambientais Urbanos no Brasil*. 2 ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2004, 416p., p.19-45.

CONFEDERAÇÃO NACIONAL DE MUNICÍPIOS. *Responsabilidade social empresarial: o que é a responsabilidade social empresarial*. Disponível em: https://www.cnm.org.br/institucional/responsabilidade_social_empresarial. Acesso em: 30 de mai. 2021

CONSELHO EMPRESARIAL BRASILEIRO PARA O DESENVOLVIMENTO SUSTENTÁVEL. *O que é GRI? Entenda tudo!* Disponível em: <https://cebds.org/o-que-e-gri/#.YDK7w9WSnIX>. Acesso em: 21 de fev. 2021.

DA FONSECA, J. J. S. *Apostila de metodologia da pesquisa científica*. 2002.

DAUB, C.-H. Assessing the quality of sustainability reporting: an alternative methodological approach. *Journal of Cleaner Production*, v. 15, p. 75-85, 2007.

DENNY, D. M. T.; TRINDADE, A. G.; JESUS, C. R. D. Desastre de Mariana: uma análise de Direito Ambiental, Mineralógico e Marítimo. Anais Jornada Jurídica: *Revista Eletrônica Direito e Sustentabilidade da Universidade Paulista*, São Paulo, v. 1, p. 18-41, 2016

DIAS, R. *Responsabilidade social: fundamentos e gestão*. São Paulo: Atlas, 2012.

DIAZ-BECERRA, O. A.; LEON-CHAVARRI, C.; AMPUERO-ALFARO, B; G. An analysis of the content and quality of corporate sustainability reports according to GRI standards in peruvian mining companies supervised by the SMV in 2018: deficiencies and opportunities. *Revista Contemporânea de Contabilidade*, v. 18, n. 47, 2021

DOMENICO, D.; TORMEM, L.; MAZZIONI, S. Nível de Disclosure nos Relatórios de Sustentabilidade em Conformidade com o Global Reporting Initiative (GRI). *Revista Catarinense da Ciência Contábil*, v. 16, n. 49, p. 84-100, 2017.

DOS SANTOS, T. C. B.; WALTER, S. A.; BERTOLINI, G. R. F. Práticas de Sustentabilidade como estratégia de legitimidade organizacional em uma Cooperativa Agropecuária. *Revista Metropolitana de Sustentabilidade* (ISSN 2318-3233), v. 9, n. 3, p. 36, 2020.

FORBES. *Marcas de beleza investem em produção mais consciente e sustentável*. Disponível em: <https://www.forbes.com.br/negocios/2020/07/marcas-de-beleza-investem-em-producao-mais-consciente-e-sustentavel/>. Acesso em: 25 out. 2020.

FORTUNA, C. GRI STANDARDS: Nuevos estándares globales para la elaboración de reportes de sustentabilidad. *Consejo digital*, 2017.

GALLOPIN, G. C. Environmental and sustainability indicators and the concept of situational indicators. A system approach. *Environmental Modelling & Assessment*, v.1, p.101-117, 1996.

GIL, A. C. *Como Elaborar Projetos de Pesquisa* (4a ed.). São Paulo: Atlas. 2002.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE. *Diretrizes para Relato de Sustentabilidade*.

Disponível em:

https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/4930395/mod_resource/content/1/GRI%20Brazilian-Portuguese-G4-Part-One.pdf. Acesso em: 20 out. 2020.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE. *Get started with reporting*. Disponível em:

<https://www.globalreporting.org/how-to-use-the-gri-standards/get-started-with-reporting/>. Acesso em: 19 jul. 2021.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE. *GRI Standards by language*. Disponível em:

<https://www.globalreporting.org/standards/download-the-standards/>. Acesso em: 4 abr. 2021.

GLOBAL REPORTING INITIATIVE. *Welcome to GRI*. Disponível em:

<https://www.globalreporting.org/reporting/latest-guidelines/g4-developments/Pages/default.aspx>. Acesso em: 19 nov. 2020.

GRUPO BOTICÁRIO. *Relatório de sustentabilidade 2016*. Disponível em:

<https://relatoriogrupoboticario.com.br/relatorios-de-sustentabilidade/>. Acesso em: 24 out. 2020.

GRUPO BOTICÁRIO. *Relatório de sustentabilidade 2017*. Disponível em:

<https://relatoriogrupoboticario.com.br/relatorios-de-sustentabilidade/>. Acesso em: 24 out. 2020.

GRUPO BOTICÁRIO. *Relatório de sustentabilidade 2018*. Disponível em:

<https://relatoriogrupoboticario.com.br/relatorios-de-sustentabilidade/>. Acesso em: 24 out. 2020.

GRUPO BOTICÁRIO. *Relatório de sustentabilidade 2020*. Disponível em:

<https://relatoriogrupoboticario.com.br/relatorios-de-sustentabilidade/>. Acesso em: 26 jul. 2021.

HAHN, R.; KÜHNEN, M. Determinants of sustainability reporting: A review of results, trends, theory, and opportunities in an expanding field of research. *Journal of Cleaner Production*, v. 59, p. 5–21, 2013.

HAMMOND, A. World Resources Institute. *Environmental indicators: a systematic approach to measuring and reporting on environmental policy performance in the context of sustainable development*. Washington, DC: World Resources Institute, 1995.

IGARASHI, D. C. C.; IGARASHI, W.; LIMA, E. C.; DALBELLO, L.; HERCOS Jr, J. B. Análise do alinhamento entre o balanço social e o relatório de sustentabilidade dos três maiores bancos em atividade no Brasil. *Contexto - Revista do Programa de Pós-Graduação em Controladoria e Contabilidade da UFRGS*, v. 10, n. 18, p. 34-48, 2010.

INSTITUTO ETHOS. *Correlações*. Disponível em:

https://www.ethos.org.br/?post_type=conteudo&p=8782. Acesso em: 6 dec. 2020.

INSTITUTO ETHOS. *Incentivando a gestão empresarial socialmente responsável*: público interno. Disponível em: http://www3.ethos.org.br/conteudo/gestao-socialmente-responsavel/publico-interno/#.Vxp4A_krLIU. Acesso em: 21 nov. 2020.

INSTITUTO ETHOS. *Indicadores Ethos*. Disponível em: <https://www.ethos.org.br/conteudo/indicadores/>. Acesso em: 23 nov. 2020.

INSTITUTO ETHOS. *Meio Ambiente*. Disponível em: <https://www.ethos.org.br/conteudo/gestao-socialmente-responsavel/meio-ambiente/>. Acesso em: 02 set. 2021.

INSTITUTO ETHOS. *Sobre o instituto*. Disponível em: <https://www.ethos.org.br/conteudo/sobre-o-instituto/>. Acesso em: 15 out. 2020.

INSTITUTO SOCIOAMBIENTAL. *Krenak - Povos Indígenas no Brasil*. Disponível em: <https://pib.socioambiental.org/pt/Povo:Krenak>. Acesso em: 04 set. 2021.

INTERNATIONAL INTEGRATED REPORTING COUNCIL. *A estrutura internacional para Relato Integrado*. Disponível em: <https://integratedreporting.org/wp-content/uploads/2015/03/13-12-08-THE-INTERNATIONAL-IR-FRAMEWORK-Portuguese-final-1.pdf>. Acesso em: 04 set. 2021.

LIMA, A. D. C. C.; SALTARELLI, E. P. N.; SILVA, S. S. A Colonização da Sustentabilidade: Análise do Discurso de Peças Publicitárias da Natura Cosméticos. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, v. 14, n. 1, p. 18-37, 2020.

LIMA II, S. H. O; OLIVEIRA, M.C.; FREITAS, G.A.; LEOCÁDIO, A. L. A influência de fatores institucionais sobre a divulgação de informações socioambientais na América Latina. *Revista Universo Contábil*, v. 14, n. 3, 2018.

LOZANO, R. HUISINGH, D. Inter-linking issues and dimensions in sustainability reporting. *Journal of Cleaner Production*, v.19, p.99-107, 2011.

MADY, C. A.; MADY, F. A.; RODRIGUES, F. N. C.; SOUZA, M. T. S.; GALVÃO, R. A. Análise da Evidenciação de Indicadores Ambientais das Maiores Empresas do Setor de Papel e Celulose. *Revista de Administração da UFSM*, v. 11, n. 3, p. 679-700, 2018.

MATOS, F.: Responsabilidade social e a formação de parcerias multissetoriais: A Experiência da Fiat Automóveis no Brasil, em *Observatorio de la Economía Latinoamericana* (Universidad de Malaga - Espanha), Número 191, 2013.

MCWILLIAMS, A.; SIEGEL, D. (2001). Corporate Social Responsibility: A Theory of the Firm Perspective. *Academy of Management Review*, vol.26. No I, 117-127

MELO NETO, F.P.; FROES, C. Gestão da responsabilidade social corporativa: o caso brasileiro. Rio de Janeiro: *Qualitymark Ed.*, 24.1 Responsabilidade Social Empresarial, 2004.

MOURA-LEITE, R. C.; PEREIRA, M. W. G. Status of Sustainability Reports by Brazilian Higher Education Institutions. *Revista Capital Científico - Eletrônica*, v. 18, n. 4, p. 59-76, 2020.

MUNCK, L.; SOUZA, R. B. A relevância do ser humano no contexto de institucionalização e legitimação do paradigma da sustentabilidade. *Revista de Gestão*, v. 16, n. 3, art. 1, p. 1-14, 2009.

NATURA. *Movimento refil: saiba como essa prática de consumo pode ajudar o planeta*. Disponível em: <https://www.natura.com.br/blog/sustentabilidade/movimento-refil-saiba-como-essa-pratica-de-consumo-pode-ajudar-o-planeta>. Acesso em: 25 out. 2020.

NATURA. *Natura Ekos. A única marca brasileira a conquistar o selo UEBT - 2018*. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=uaKJLFZdVJs>. Acesso em: 05 set. 2021.

NATURA. *Relatório anual Natura 2016*. Disponível em: <https://ri.naturaeco.com/pt-br/publicacoes-e-documentos/relatorios/>. Acesso em: 24 out. 2020.

NATURA. *Relatório anual Natura 2017*. Disponível em: <https://ri.naturaeco.com/pt-br/publicacoes-e-documentos/relatorios/>. Acesso em: 24 out. 2020.

NATURA. *Relatório anual Natura 2018*. Disponível em: <https://ri.naturaeco.com/pt-br/publicacoes-e-documentos/relatorios/>. Acesso em: 24 out. 2020.

NATURA. *Relatório anual Natura 2019*. Disponível em: <https://www.natura.com.br/relatorio-anual>. Acesso em: 24 out. 2020.

OLIVEIRA, M. A. S. CAMPOS, L. M. S.; SEHNEM, S.; ROSSETTO, A. M. Relatórios de sustentabilidade segundo a Global Reporting Initiative (GRI): uma análise de correspondências entre os setores econômicos brasileiros. *Production*, v. 24, n. 2, p. 392-404, 2014.

PAÇO, A. M. F.; RAPOSO, M., L. B. Green consumer market segmentation: empirical findings from Portugal. *International Journal of Consumer Studies*, v. 34, p. 439-436, 2010.

PEDRO, G. R.; ABRANTES, P. C.; TAMASHIRO, A. F.; SIQUEIRA, L. O. C.; PAULA, M. L. S.; GIORDANO, F. Análise comparativa dos Relatórios de Sustentabilidade de empresas do setor portuário do Porto de Santos, SP de acordo com os padrões da GRI–Global Report Initiative. *Anais do Encontro Nacional de Pós-graduação*, v. 3, n. 1, p. 48-52, 2019.

PLURALE. *Grupo Boticário é a empresa mais sustentável do ano na categoria bens de consumo do Guia Exame de Sustentabilidade*. Disponível em: <https://www.plurale.com.br/site/noticias-detalhes.php?cod=16489&codSecao=>. Acesso em: 25 out. 2020.

PRICE, J. M.; SUN, W. Doing good and doing bad: the impact of corporate social responsibility and irresponsibility on firm performance. *Journal of Business Research*, [s.l.], v. 80, p.82-97, nov. 2017.

REDE ETHOS DE JORNALISTAS. *Conceitos Básicos e Indicadores de Responsabilidade Social Empresarial*. Disponível em: <https://www.ethos.org.br/cedoc/conceitos-basicos-e-indicadores-de-responsabilidade-social-empresarial-5a-edicao/>. Acesso em: 24 out. 2020

RICARDO, V. S.; BARCELLOS, S. S.; BORTOLON, P. M. Relatório de Sustentabilidade ou Relato Integrado das empresas listadas na BM&FBovespa: Fatores determinantes de divulgação. *Revista de Gestão Social e Ambiental*, v. 11, n. 1, p. 90, 2017.

ROSA, F. S.; LUNKES, R. J.; SOLER, C. C.; FELIU, V. M.R. Estudo sobre o Global Report Initiative de empresas de energia elétrica dos Estados Unidos, do Brasil e da Espanha no período de 1999 a 2010. *Revista Organizações em Contexto*, v. 9, n. 17, p. 99-124, 2013.

SANTOS, J. G.; SOUZA, N. M. O. A influência da responsabilidade social empresarial no comprometimento dos colaboradores: uma compreensão a luz da teoria do comportamento planejado. In: *Encontro De Gestão De Pessoas e Relações de Trabalho*, 4., 2013. Brasília, DF, 2013.

SANTOS, P. M. A contribuição do modelo GRI para evolução do relato de sustentabilidade das organizações brasileiras: estudo de caso da Natura. In: *Anais... VI Congresso Nacional de Excelência em Gestão*. Rio de Janeiro, 2010.

SEBRAE. *Painel de Empresas*. Disponível em: <https://datasebrae.com.br/totaldeempresas/>. Acesso em: 21 fev. 2021.

SILVA, E. A.; FREIRE, O. B. L.; SILVA, F. Q. P. O. Indicadores de sustentabilidade como instrumentos de gestão: uma análise da GRI, ETHOS e ISE. *Revista de Gestão Ambiental e Sustentabilidade*, v. 3, n. 2, p. 130-148, 2014.

SILVEIRA, G. B.; ALBERTON, L. 'Assurance' dos Relatórios de Sustentabilidade no Brasil: Quais Fatores Podem Influenciar a sua Ocorrência? *Revista Universo Contábil*, v. 15, n. 3, p. 96-113, 2019.

SILVEIRA II, G. B.; FERREIRA, J. S.; FARIAS, R. B.; BELLEN, H. M. V.; ROVER, S. Assegurar ou Não Assegurar? Eis a Questão: Uma Análise dos Fatores Associados à Asseguração dos Relatórios de Sustentabilidade. *RACE: Revista de Administração, Contabilidade e Economia*, v. 18, n. 2, p. 259-280, 2019.

VALOR INVESTE. *Somente 4,1% das empresas têm relatório de sustentabilidade, aponta IBGE*. Disponível em: <https://valorinveste.globo.com/mercados/renda-variavel/empresas/noticia/2020/07/03/somente-41percent-das-empresas-tem-relatorio-de-sustentabilidade-aponta-ibge.ghtml>. Acesso em: 25 out. 2020.

VAN BELLEN, H. M. Indicadores de sustentabilidade: um levantamento dos principais sistemas de avaliação. *Cadernos eBAPE. Br*, v. 2, n. 1, p. 01-14, 2004.

VARGAS, T. B. O Estado poluidor-pagador: por uma leitura constitucionalmente adequada da responsabilidade da Administração na tragédia da Barragem em Mariana-MG. In: SGARBOSSA, L. F.; IENSUE, G. (Orgs.). *Direitos humanos & fundamentais: reflexões aos 30 anos da Constituição e 70 da Declaração Universal*. Campo Grande: Instituto Brasileiro de Pesquisa Jurídica, 2018. p. 489-508.

WWF – BRASIL. *O que é desenvolvimento sustentável?* Disponível em: https://www.wwf.org.br/natureza_brasileira/questoes_ambientais/desenvolvimento_sustentavel/. Acesso em: 6 dez. 2020.

ZARPELON, M. I. *Gestão e Responsabilidade Social: NBR 16.001/SA 8.000-Implantação e Prática*. Qualitymark Editora Ltda, 2006.

ZEE, B. V. D. *Negócios Ecológicos*. Dorling Kindersley, Civilização Editores, Porto, 2009.