
natura
Jabuticaba
CONTEÚDO
Multimídia
Training ESG
para alta liderança

Contexto

Natura é uma rede global de marcas que une Natura e Avon. A companhia conecta mais de 200 milhões de clientes em todo o mundo, engajando-os por meio de quase 7 milhões de consultoras, consultores e representantes dedicados, 900 lojas e franquias e 22.000 colaboradores.

A Natura é referência em sustentabilidade devido ao seu compromisso histórico com práticas ambientais, sociais e de governança (ESG). Desde sua fundação, a empresa tem integrado a sustentabilidade em suas operações, utilizando ingredientes naturais e renováveis, em grande parte originados da biodiversidade amazônica, sem prejudicar o meio ambiente. A Natura é uma empresa B há dez anos, a primeira de capital aberto no mundo a conquistar esse reconhecimento. Em 2024 foi reconhecida como uma das 3 empresas globais líderes em sustentabilidade no estudo da Globescan e são número 1 no ranking de responsabilidade corporativa Merco ESG.

Seus executivos, portanto, têm longa experiência em discorrer sobre os temas relacionados às suas boas práticas em meio ambiente, social e governança. Mesmo assim, em 2023, diante da crescente demanda por porta-vozes de ESG, a empresa sentiu necessidade de aprofundar o letramento de seus executivos sobre sustentabilidade, para que suas interações com a mídia fossem mais eficientes. Para isso contratou o Multimídia Training da Jabuticaba.

28 Executivos treinados

05 estações de treinamento

82 simulações de entrevistas realizadas

16+ horas de material gravado



Objetivos

Objetivo geral

Aprimorar a comunicação estratégica para ESG dos porta-vozes da Natura para entrevistas com jornalistas de diferentes tipos de mídia.

Objetivos específicos

- Capacitar os executivos da Natura para discorrer sobre os temas ESGs e os principais projetos liderados pela empresa;
- Aumentar a visibilidade da liderança da empresa como porta-vozes das estratégias avançadas de sustentabilidade;
- Capacitar os executivos da Natura sobre a necessidade de preparação diferenciada de acordo com o tipo de veículo;
- Fortalecer o posicionamento da empresa como referência em inovação e impacto positivo nos âmbitos social, ambiental e econômico;
- Reforçar o compromisso da empresa com os princípios de ESG em todas as suas mensagens e interações públicas;
- Promover a coesão entre os valores da empresa e o discurso de seus executivos, garantindo que a comunicação seja clara, objetiva e alinhada com a missão da companhia.





Cronograma

Pré-Produção

Etapas:
Fechamento do projeto, reunião de briefing, levantamento de mini bios e roteiro de perguntas

Preparação

01

Diretores e gerentes
13/01 a 12/06

Vice-presidentes
13/01 a 07/04

Evolução

02

Diretores e gerentes
22/03 e 14/06

Vice-presidentes
11/04 e 20/04

Etapas:
Entrevista estilo talk show para diretores e gerentes. Circuito com 4 modalidades para vice-presidente.

Treinamento

Pós-Produção

Etapas:
Tratamento de imagem e áudio para entrega do material na íntegra, com qualidade e riqueza de detalhes

Tratamento

03

Diretores e gerentes
23/03 a 19/06

Vice-presidentes
21/04 e 25/04

Critérios

04

Diretores e gerentes
27/03 a 06/07

Vice-presidentes
26/04 a 02/05

Etapas:
Análise de desempenho, alinhamento ESG e apontamento de melhorias para a confecção do diagnóstico individual

Análise

Diagnóstico

Etapas:
Entrega das avaliações pormenorizadas e possíveis desdobramentos jornalísticos a partir das entrevistas

Avaliação

05

Diretores e gerentes
04/04 e 07/07

Vice-presidentes
03/05

Jabuticaba
CONTEÚDO





Visão Geral

Uma jornada de aprendi*zado*

01 Jabuticaba recebe um desafio da Natura

A Natura solicita à Jabuticaba um treinamento específico para desenvolver e fortalecer as habilidades de comunicação dos principais executivos da companhia para os temas de ESG.

02 Equipes trabalham juntas na preparação e alinhamento

No ponto de partida desta transformação, a Jabuticaba Conteúdo fez uma imersão no projeto e no perfil dos executivos chamados para o multimídia training. Perguntas estratégicas, individualizadas, foram compartilhadas pela Comunicação da Natura e adaptadas para cada jornalista. A equipe trabalhou então na preparação de um roteiro para cada mídia, etapa e executivo.

Jabuticaba
CONTEÚDO

03 Executivos enfrentam os jornalistas

A duas turmas de gerentes e diretores eram compostas por profissionais das mais diferentes áreas das empresas Natura e Avon, indo desde branding até suprimentos e RH. Para eles, o treinamento incluiu uma apresentação inicial sobre a importância, os desafios e os cuidados no relacionamento com a mídia. Na sequência, em cenário montado no Estúdio Jabuticaba, típico de talk-show, com poltronas e iluminação aconchegante, cada um foi entrevistado pela jornalista Maria Tereza Gomes. As sessões duraram em média 15 minutos cada.

Já as duas turmas de vice-presidentes, cada uma com 5 executivos, tiveram experiências diferentes, priorizando o treinamento prático com diferentes tipos de mídia: jornal, internet (blog), rádio e televisão. As entrevistas foram conduzidas por profissionais de destaque no mercado, que atuam nos principais veículos de comunicação do país. A rota de cada executivo teve duração de aproximadamente uma hora e meia, onde foram questionados sobre ESG, estratégia, política, crises, posicionamentos sobre maiorias minorizadas e outros temas que exigiam um posicionamento equilibrado e firme dos entrevistados.

04 O retorno com sabedoria – revisão e análise

O processo de feedback contou com a avaliação pormenorizada e apontamentos de melhorias, feita por uma equipe de jornalistas da Jabuticaba Conteúdo, que mostrou os desdobramentos possíveis a partir das entrevistas. Com este material em mãos, mais a íntegra das entrevistas, os executivos puderam amadurecer seus discursos e aprofundar as mensagens, com uma postura e abordagem adequada ao tema ESG e às estratégias da Natura para o tema, e que pode ser verificada em duas entrevistas concedidas para a imprensa e que passaram por análise para este case.





Mensuração

Análise de conteúdo mostra evolução de vice-presidente

Utilizando a metodologia da Análise de Discurso em entrevistas do Vice Presidente de Novos Negócios* da Natura para a imprensa, avaliamos as mensagens antes e depois do Multimídia Training

ANTES DE JUNHO DE 2023 [1]

Trecho:
"Natura & Avon Pay é um importante habilitador da estratégia da Natura &Co, onde nossa rede tem acesso a soluções financeiras personalizadas (...) além de ampla oferta de meios de pagamento e recebimento com mais opções e melhores condições para comprar e vender produtos da Natura & Co."

Análise da mensagem:

Foco na inovação financeira: soluções financeiras personalizadas e educação financeira.

Empoderamento das Consultoras: proporcionar mais ferramentas para venda de produtos e captação de novos clientes

APÓS JUNHO DE 2023[2]

Trecho:
"Nosso propósito é tornar a beleza e o bem-estar um compromisso possível na vida das mulheres. As pessoas hoje têm que buscar a ocasião do tratamento em algum lugar. Nós estamos invertendo essa lógica, fazendo com que a ocasião do tratamento vá até as pessoas."

Análise da mensagem:

Foco no propósito social: tornar a beleza e o bem-estar acessíveis e integrados na vida das mulheres.
Inovação no atendimento: conveniência e personalização do atendimento.

* *O nome do executivo foi preservado*

[1] Fonte: *Marca Mais*
[2] Fonte*: Época Negócios*

Jabuticaba CONTEÚDO

Mensuração

Fala de VP traz valores associados a sustentabili*dade*

APÓS JUNHO DE 2023[3]

Trecho:
“A Natura já era uma empresa ESG quando ainda não se falava nisso, é algo que está intrínseco em nosso negócio (...) Temos feito testes muito rápidos que mudam a vida das consultoras. Por exemplo, conseguimos identificar o quanto de carbono uma consultora está poupando e monetizar isso.”

Análise da mensagem:

Enfoque ESG: compromisso contínuo e aprofundado com a responsabilidade social.

Impacto nas Consultoras: abordagem prática e imediata sobre impacto positivo no trabalho das consultoras. Isso reflete um foco em resultados concretos e mensuráveis.

---

[3] Fonte: *Convergência Digital - SAP NOW 2024*



Conclusão

Antes, o discurso focava a inovação financeira e o empoderamento das consultoras; depois, passa a trazer as mensagens-chave da empresa para ESG: destaca o propósito social e valor tangível que a inovação pode trazer aos stakeholders. Estas mudanças refletem uma atualização dos valores associados a sustentabilidade, foco na criação de valor e impacto social.

Jabuticaba CONTEÚDO

MULTIMÍDIA TRAINING

Para atender a Natura, dividimos estrategicamente os executivos em dois circuitos distintos e complementares

GRUPO 1

Diretores e Gerentes:

18 diretores e gerentes participaram de entrevistas simuladas em estúdio de TV, no formato de talk show

GRUPO 2

Vice- presidentes:

10 vice-presidentes participaram do treinamento para quatro tipos de veículos de comunicação.



Estúdio TV

Cenário simulando um estúdio de TV completo com duas câmeras e um jornalista especializado em formato talk show.

Entrevista “quebra-queixo”

Simulação de um ambiente de entrevista sob pressão, conduzida por um repórter experiente, que reflete o ritmo rápido e as exigências de uma situação de crise.

Rádio

Cenário que simula um estúdio de rádio com equipamentos profissionais, gravação apenas do áudio e um locutor experiente conduzindo a entrevista com o executivo.

Mídia Impressa

Entrevistas online, conduzidas por um jornalista experiente para uma interação mais detalhada com o executivo.

Internet/blog

Entrevista presencial, conduzida por profissional especializado em temas de sustentabilidade.

15 min — **90 min**

Tempo individual médio em cada rota

Jabuticaba CONTEÚDO



Jabuticaba Conteúdo

Maria Tereza Gomes - CEO e diretora de Conteúdo
Bruno Serrano - sócio e diretor de Atendimento
Ricardo Tadashi - sócio e diretor adjunto de Conteúdo
Gabriela Serra - sócia e diretora de operações
Jacqueline Moura - editora de vídeo
Amanda Costa Sousa - Produtora
Ana Carolina Oliveira - Produtora

Case Multimídia Training

Danilo Sanches - Gestão e edição de textos
Maria Luisa Reis - Pesquisa e redação
Luiz Felipe Oliveira - Diagramação

Natura

Michel Blanco - Head de Reputação e Comunicação Corporativa
Daniela Agunsky - Coordenadora de Relações Públicas
Marília Melhado - Gerente de Relações Públicas
Janaína Gomes - Gerente de PR Institucional

Equipe

Cássio dos Santos - Operador de áudio
Erick Praseri - Cinegrafista