

Inovação em tecnologia e dados

A IA se tornou para a **Natura** numa ferramenta que gera produtividade e impulsiona a criatividade.

transformando a cultura e impulsionando o futuro

Na Natura, a inovação transcende a mera adoção de tecnologias ela reside na transformação da cultura e na capacitação das pessoas para extrair o máximo potencial dos dados. Acreditamos que a verdadeira inovação acontece quando democratizamos o acesso à tecnologia, aceleramos a tomada de decisões, empoderamos nossa rede e geramos impacto positivo na sociedade.

Investimos consistentemente em modelos operacionais que descentralizam, aceleram a inovação e multiplicam a capacidade analítica, sob uma governança robusta. Um marco dessa transformação foi a adoção do Google Workspace com Gemini, democratizando a Inteligência Artificial (IA) para todas as pessoas colaboradoras. Desde tarefas cotidianas, como anotações e criação de apresentações, até aplicações avançadas, como geração de imagens e construção de assistentes ou criação de podcasts com o NotebookLM, a IA se tornou uma ferramenta que gera produtividade e impulsiona a criatividade.

Adotamos diretrizes éticas para o uso da tecnologia e, no Brasil, contamos com um Comitê de IA, com planos de expansão global. Monitoramos a evolução das legislações e promovemos o diálogo com stakeholders por meio de treinamentos e ações de comunicação sobre os benefícios e desafios da IA.

A estratégia em Dados e Analytics (D&A)

Estabelecemos um modelo operacional *Hub-Spoke* com o objetivo de acelerar o uso de dados nas áreas de negócio, onde no *Hub* se encontram a engenharia de dados, o time de soluções, o COE de cientistas e a governança de dados. Já o *Spoke* é a capacidade ampliada nas áreas de negócios que possuem os *data owners* e *data citizens* que trabalham em *squads* com os especialistas do *Hub*.

Nossa estratégia se sustenta em quatro pilares fundamentais:

- **Data Expansion:** Estruturação de uma base de dados abrangente e acessível, com foco em tecnologia democrática. Nosso *data lake* cobre múltiplos domínios de dados, permitindo análises holísticas e aprofundadas.
- **Data Care:** Governança de dados robusta, com definição clara de papéis, regras de operação e um ambiente estruturado que garante segurança, confiabilidade e integridade no uso dos dados.
- **Data4All:** Democratização do acesso ao conhecimento e ao uso de dados, por meio de treinamentos formais, podcasts com especialistas e um ambiente de testes com ferramentas analíticas de autoatendimento, fomentando o letramento em dados e a agilidade analítica.
- **Natura AI:** Pilar dedicado à Inteligência Artificial, com foco na otimização da eficiência e na geração de valor. Enxergamos a IA como um ativo estratégico que transforma a rede da Natura e impulsiona nossos indicadores de negócio.

Reconhecemos que a capacidade de transformar dados em *insights* acionáveis é uma vantagem competitiva crucial. Por isso, investimos continuamente na evolução da maturidade da organização em D&A, simplificando os ambientes analíticos, ampliando o acesso aos dados e impulsionando o uso da IA para a criação de produtos e serviços inovadores. Em 2024, realizamos investimentos significativos para acelerar essa jornada, seja adotando plataformas com AI embarcadas, como também desenvolvendo nossa própria solução.



MAIA - A Inteligência Artificial **generativa da Natura**

O objetivo da estratégia de IA da Natura é aplicar IA generativa para resolver problemas e aproveitar oportunidades. A MAIA (Modelo Analítico de Inteligência Artificial), nossa IA generativa proprietária, funciona como um hub de diversos agentes de IA. Ela é utilizada para atendimento às Consultoras de Beleza, oferecendo suporte de vendas, aumento de limite de crédito, processamento de pagamentos e consulta de pedidos por linguagem natural. Os resultados observados até agora incluem aumento de satisfação, redução de custos e maior resolução de casos no primeiro contato. Internamente, a MAIA é usada em áreas como o Jurídico na gestão de pessoas, apoiando o letramento em IA. A estratégia de IA da Natura é apoiada por tecnologias de nuvem e Grandes Modelos de Linguagem (LLM, na sigla em inglês).