



Relatório de  
**SUSTENTABILIDADE**  
**2017**



*3corações*



# Sumário

## Mensagem do Presidente

### A paixão que nos move

Ao longo da nossa história inovamos, realizamos aquisições, investimos em novos mercados, a fim de construirmos laços legítimos e duradouros com nossos consumidores, atendendo às suas necessidades e antecipando as suas expectativas.

Em 2017, iniciamos a execução do Planejamento Estratégico do quinquênio (2017-2021) estabelecido para o Grupo **3corações**, reforçando, com mais vigor, a importância das metas e dos resultados para a empresa. Por meio dele, a organização tem desenvolvido importantes projetos internos, dos quais muitos fortalecem um aspecto essencial: a sustentabilidade do negócio gerando valor para todos.

Reafirmamos o nosso compromisso com o Pacto Global porque acreditamos que, por meio da nossa estratégia de atuação considerando o atendimento aos direitos humanos, elevando os padrões nas relações de trabalho, atuando na proteção do meio ambiente e comprometidos com o combate à corrupção, colaboramos para a construção de um mundo melhor.

Em 2017, a capilaridade do nosso negócio e a expansão do nosso portfólio levaram o Grupo **3corações** a alcançar novos mercados, de forma que, hoje, estamos presentes em outros países da América do Sul, além do Brasil.

Os bons resultados da **3corações** são reflexos do trabalho dos nossos colaboradores, que se dedicam, dia após dia, à consolidação de uma empresa respeitada no mercado por seus produtos, serviços e compromisso com a sociedade.

Olhando adiante, a organização visa continuar expandindo suas atividades, tendo sempre por princípio a excelência em tudo o que fazemos. As novas perspectivas de mercado, tanto interno quanto externo, mostram que nossas oportunidades e nossos desafios serão ainda maiores. Mas nós, acima de tudo, acreditamos no trabalho e estamos prontos para continuar avançando.

É assim que continuaremos seguindo, pois esse espírito é parte da nossa essência.

Pedro Lima

Presidente do Grupo **3corações**



# Nossos Números

Presente em mais de  
**320 mil**  
pontos de vendas  
em todo o Brasil

Mais de  
**26,5%**  
de participação no  
mercado no Brasil

Início das  
exportações  
para **5** países da  
América  
do Sul

Inauguração  
de **1** nova  
fábrica em  
Montes Claros (MG)

**168.940**  
milhões  
de kg de café industrializados

Mais de  
**27** marcas de  
produtos no  
Grupo 3corações

**5.848**  
colaboradores próprios  
em todo o Brasil

**25** Centros de Distribuição,  
com plataforma comercial  
e logística própria

Receita bruta de  
**R\$ 4,4 bilhões**

# Reconhecimentos | Prêmios 2017

Clique sobre o Prêmio ou Reconhecimento para ler a descrição nos Anexos.

# Sobre este relatório

O Grupo **3corações** publica este Relatório de Sustentabilidade a fim de apresentar os principais resultados e ações socioambientais e financeiras que geram valor à empresa. O conteúdo desta edição engloba o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2017, fornecendo referências e links para outros conteúdos, como os indicadores da Global Reporting Initiative (GRI), versão G4 – opção “de acordo” – Essencial, que complementam as informações disponibilizadas.

A partir de agora, este material adota como diretriz o framework de Relato Integrado proposto pelo International Integrated Reporting Council (IIRC), apresentando informações sobre o desempenho e a estratégia de maneira transparente e integrada, com foco nos riscos e nas oportunidades prioritárias para a geração de valor nos seis capitais: financeiro, manufaturado, humano, intelectual, social e de relacionamento e natural.

Para acompanhar essa mudança, o Grupo **3corações** elaborou a sua própria matriz de temas materiais, que serviu de base para a produção do conteúdo, tornando o relato integrado mais coeso e relevante para seus públicos de interesse, além de direcionar os indicadores do GRI.

Ao longo do relatório, estão contemplados o cumprimento dos compromissos assumidos no Pacto Global, do qual a organização é signatária desde 2014, e os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), alinhados aos temas materiais. Além deste Relatório de Sustentabilidade, a companhia divulga o Caderno do GRI, com os indicadores de Sustentabilidade para complementar as informações disponibilizadas.

As informações estão distribuídas em capítulos. De forma concisa, eles apresentam: ambiente externo e visão geral da organização; governança; modelo de negócio; oportunidades e riscos; estratégia e alocação de recursos; desempenho; e panorama futuro. A geração de conteúdo para este documento partiu de uma série de entrevistas executadas com colaboradores da **3corações** e complementadas por extensa coleta de informações por meio de pesquisas e materiais de gestão.

Acompanhe o resultado desse trabalho neste documento. Buscamos, a cada edição, trazer informações relevantes aos nossos stakeholders e, por isso, entendemos que este relatório pode, a cada ano, ser aprimorado. Assim, para mais informações, sugestões e críticas, envie um e-mail para [sustentabilidade@3coracoes.com.br](mailto:sustentabilidade@3coracoes.com.br) ou entre em contato pelo (85) 4006-5500.

Boa leitura!

# Matriz de materialidade

O Grupo **3corações** instituiu o processo de materialidade a fim de identificar os temas materiais para a organização, sob o ponto de vista dos públicos com os quais se relaciona, e dar direcionamento e transparência à estratégia de sustentabilidade. A construção foi baseada em métodos quantitativos e qualitativos, princípios preconizados pela GRI e pelo IIRC, diretrizes, regulamentações, análise do contexto interno e externo à organização e consulta aos stakeholders.

Foram realizadas as seguintes etapas:

## Levantamento de temas

Mapeamento do universo de temas provenientes de fontes internas e externas à organização. Foram identificados 340 temas no mapeamento das principais tendências e questões nacionais e internacionais relacionadas ao setor de atuação da empresa, por meio de publicações, estudos e benchmarking, além de pesquisa nos documentos internos e relatórios dos anos anteriores.

## Consulta aos stakeholders

Realização de consulta aos stakeholders com o intuito de capturar a percepção dos diferentes públicos com os quais nos relacionamos. Nessa etapa, contamos com a participação de 131 profissionais do Grupo **3corações**, entre gerentes, coordenadores, supervisores, analistas e especialistas. Para a consulta externa, contamos com a participação de 85 stakeholders, entre clientes, consumidores, fornecedores, representantes de associações de classes, ONGs e governo.

## Priorização

Implementação de ferramenta com metodologia de avaliação de temas materiais, considerando o (i) levantamento de informações relevantes, (ii) aplicação dos princípios de materialidade e (iii) priorização. O resultado desse processo é a matriz de materialidade da organização, priorizando as questões que tenham influência dos stakeholders e que podem vir a impactar o negócio. Os resultados foram consolidados e submetidos à validação da alta direção do Grupo **3corações**, para serem divulgados às partes interessadas.

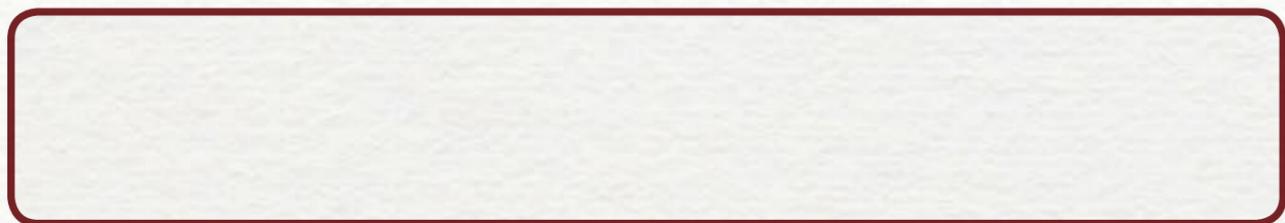
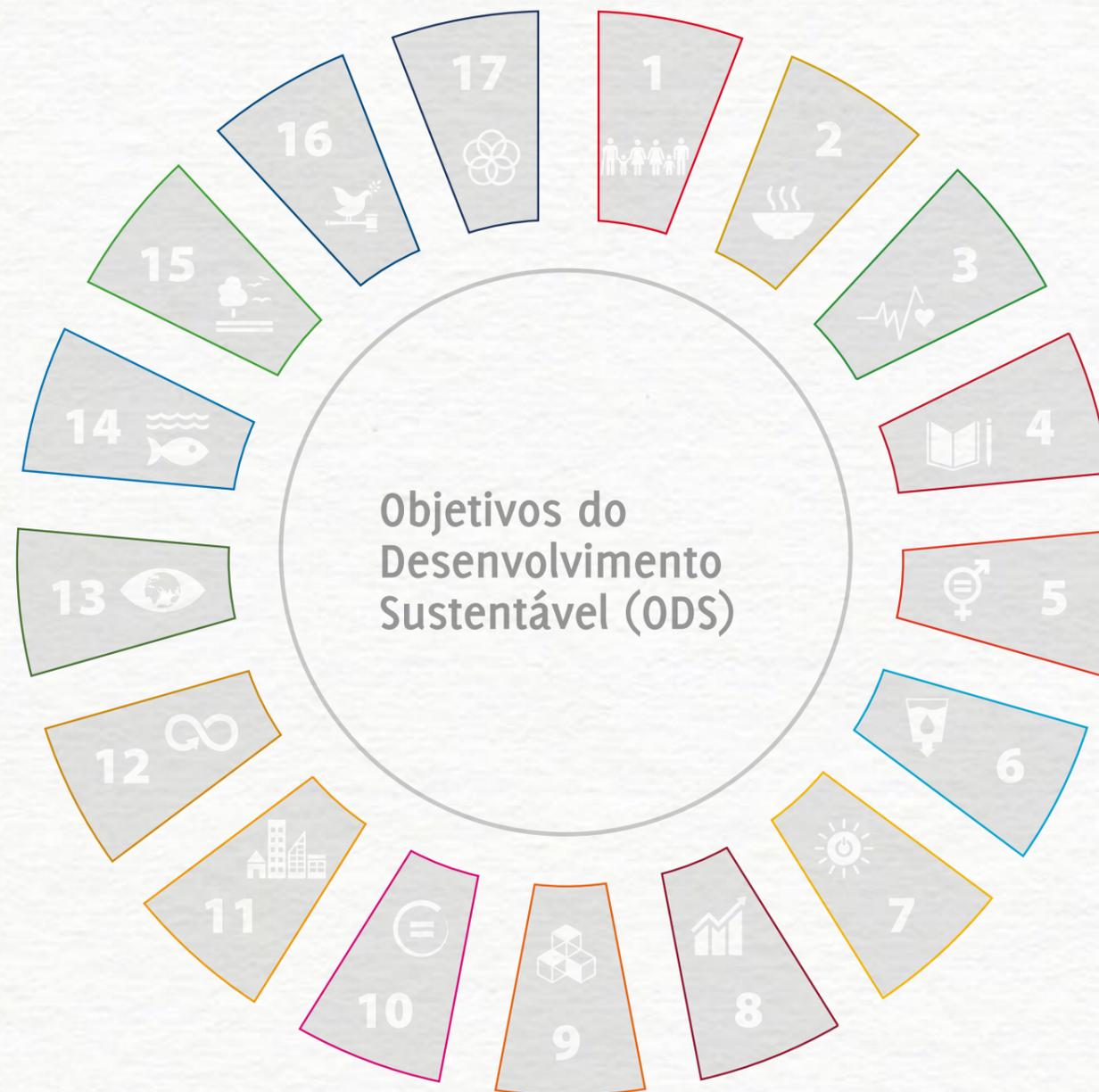
## Definição de indicadores

Avaliação da congruência dos temas materiais identificados com os aspectos do GRI, dos ODS e do Pacto Global, e posterior definição dos indicadores para reporte.

## Temas materiais do Grupo 3corações

Clique sobre cada tema material para entender sua correlação com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (OSD) e os Princípios do Pacto Global.

Pacto Global





# 1. Ambiente Externo e Visão Geral da Organização

## O contexto socioeconômico

De forma geral, a economia brasileira deu início à retomada do crescimento em 2017: o PIB voltou a crescer, as taxas de juros caíram e mais de 30 milhões de brasileiros puderam retirar o dinheiro de suas contas inativas do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS), o que injetou recursos na economia. Com isso, o poder de compra retornou às mãos dos consumidores, que passaram a adquirir produtos além dos de primeira necessidade. Por outro lado, situações como a crise política e o alto índice de desemprego, que alcançou a marca de 12,7 milhões de pessoas<sup>1</sup>, colocaram alguns entraves ao desenvolvimento do Brasil.

Apesar dessas incertezas, a indústria alimentícia brasileira apresentou recorde histórico no último ano: faturamento bruto de R\$ 642,6 bilhões<sup>2</sup>. Na mesma linha, o setor de beneficiamento de café, chá e derivados alcançou o faturamento líquido de R\$ 69,8 bilhões<sup>3</sup>. O valor levou o segmento à segunda posição no ranking da Indústria de Produtos Alimentares da Associação Brasileira das Indústrias da Alimentação (ABIA)<sup>4</sup>.

Atualmente, o mercado cafeeiro do Brasil conta com 287 mil produtores e gera oito milhões de empregos em sua cadeia produtiva<sup>5</sup>. Esse cenário faz do nosso país o maior produtor de café do mundo e, para continuar assim, a Associação Brasileira da Indústria de Café (ABIC) e a Associação Brasileira de Cafés Especiais (BSCA) aumentaram as exigências qualitativas sobre os cafés tradicionais e especiais servidos no Brasil, beneficiando os negócios em ganhos de volume, qualidade, consumo e venda.

Inserido nesse contexto de crescimento do café brasileiro, o Grupo **3corações** tem a oportunidade de continuar expandindo seus negócios. Ações estratégicas e projetos especializados contribuíram para que a organização mantivesse seu progresso em um dos principais mercados cafeeiros do mundo. Essa configuração é imprescindível

para a empresa manter e aumentar, em curto, médio e longo prazos, a solidez e a consistência para seguir trilhando um robusto caminho na indústria e nos mercados nacional e internacional.

## O Grupo 3corações

O Grupo **3corações** é uma joint venture da brasileira São Miguel Holding com a holandesa Strauss Coffee BV, pertencente ao grupo israelense Strauss. Com 58 anos de história, a organização iniciou as suas atividades vendendo café verde em São Miguel (RN). Liderada por João Alves de Lima, dois anos depois, a empresa já torrava e moía os grãos, comercializando o produto sob o nome de Café Nossa Senhora de Fátima.

A **3corações** tem no segmento de café torrado e moído sua principal frente de atuação. O portfólio da organização é formado também pelo sistema multibebidas TRES e produtos dos segmentos de instantâneos (cappuccino, café com leite e achocolatado em pó), derivados de milho (amido de milho, flocos de milho, flocão, milho para pipoca e canjica), temperos (colorífico e tempero misto) e refresco em pó. No mercado externo, o Grupo comercializa tanto café verde como produtos industrializados.

Presente em cerca de **320 mil pontos de vendas**, a empresa atua em todo o território nacional, além dos Estados Unidos e de cinco países da América do Sul: Bolívia, Guiana Francesa, Paraguai, Uruguai e Chile, nosso maior consumidor fora do Brasil.

De capital fechado, a **3corações** está sediada em Eusébio (CE) e conta com duas Unidades de Compra e Beneficiamento de Café Verde (Armazéns), sete Plantas Fabris, uma Unidade Integradora (subdividida em três Estados, Ceará, São Paulo e Minas Gerais), 25 Centros de Distribuição (CDs), cinco distribuidores nacionais (parceiros comerciais locais), cinco distribuidores internacionais, um Escritório de Vendas, dois Centros Regionais de Assistência Técnica TRES e Food Solutions, uma Unidade de Exportação, duas cafeterias próprias e uma Escola de Serviços e Sabores.

1. Fonte: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE)

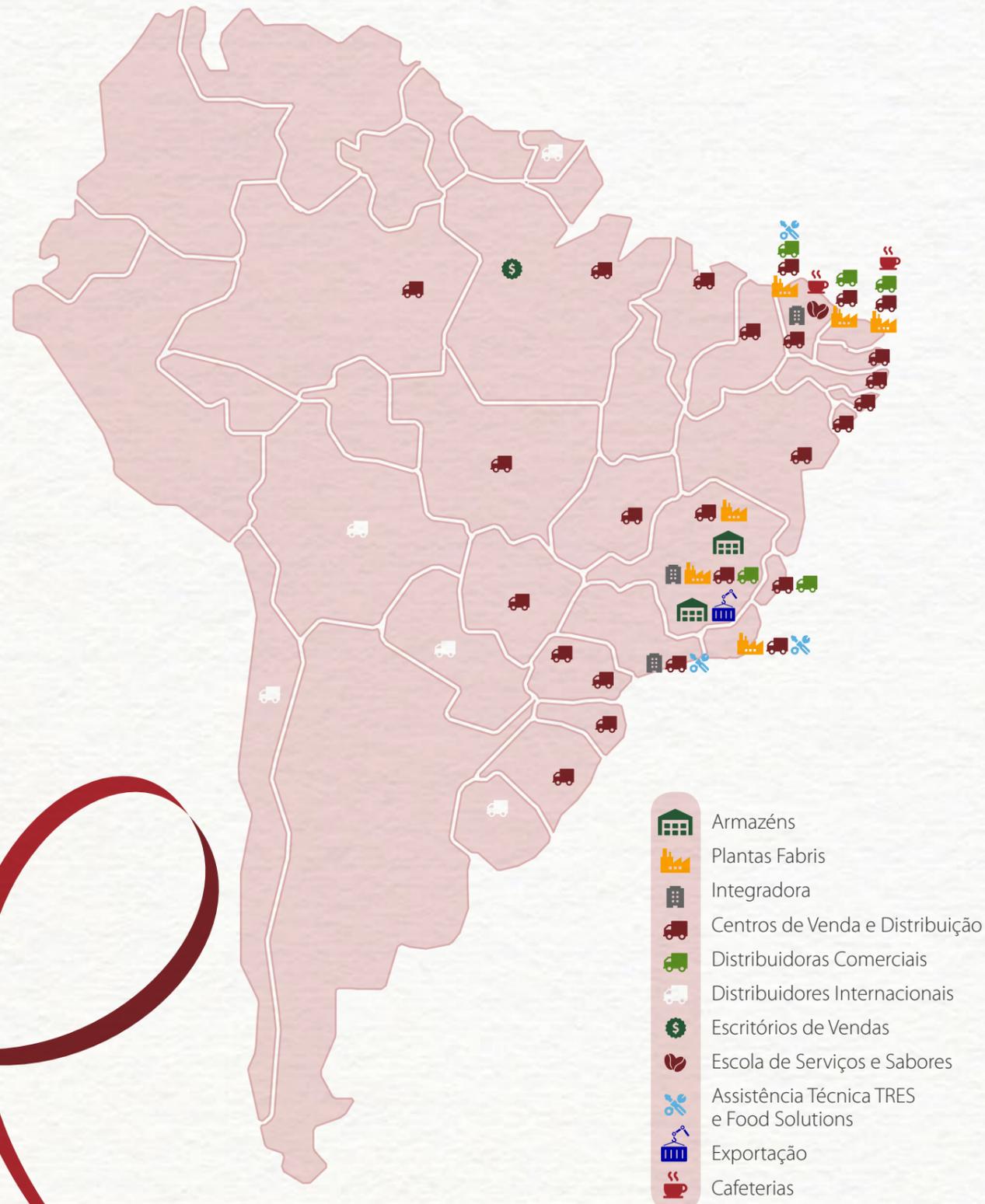
2 e 3. Fonte: Associação Brasileira das Indústrias da Alimentação (ABIA) - Ranking do ano-base 2017.

4. Ranking da Indústria de Produtos Alimentares - Principais Setores (Faturamento Líquido a Preços Correntes), da Associação Brasileira das Indústrias da Alimentação.

5. Fonte: Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento

## Onde estamos?

Acompanhe nossa cadeia produtiva, do agro à mesa.



## Visão

O prazer está nas coisas simples.

## Missão

Proporcionar experiências prazerosas que promovam alegria e bem-estar, criando laços duradouros e gerando valor para todos.

## Valores



### Simplicidade e Sinceridade

clareza, simplicidade e sinceridade nas relações;



### Perseverança com Agilidade

garantir que as coisas aconteçam com segurança e agilidade – e ir até o fim;



### Inovação

ousadia e inovação na criação de oportunidades;



### Paixão

entusiasmo e paixão em tudo que faz;



### Cuidado

responsabilidade e cuidado em todas as atitudes;



### Responsabilidade Socioambiental

contribuir para o desenvolvimento da comunidade e preservação do meio ambiente.

## 0 nosso povo

Distribuídos por todas as regiões do Brasil, os 5.848 colaboradores do Grupo **3corações** têm um papel essencial na história de crescimento da empresa. Por essa razão, a organização se compromete, diariamente, em promover o desenvolvimento e a formação de seus profissionais, bem como garantir o melhor ambiente de trabalho e clima de equipe, a fim de construir uma organização a cada dia mais bem estruturada e constituída por pessoas satisfeitas e orgulhosas por fazerem parte da organização.

### Crescimento no quadro de colaboradores



De 2016 para 2017, a **3corações** teve um incremento de 10% em seu quadro de colaboradores decorrente da expansão da organização e de seus negócios.



**5.848**  
colaboradores



**1.937**  
mulheres



**3.911**  
homens

## Geração de empregos

A **3corações** gera empregos em todo o Brasil, contando com colaboradores de Norte a Sul do país.

Dessa forma, contribuímos para o desenvolvimento socioeconômico nacional participando da vida de milhares de famílias brasileiras.

## 2. Governança



## A governança da organização

O trabalho de governança do Grupo **3corações** é fundamentado em integridade, transparência, equidade e responsabilidade corporativa a fim de proteger os interesses dos acionistas e dos stakeholders, que se relacionam com a organização, além de dar suporte às ações estratégicas e às tomadas de decisões. Em linhas gerais, a adoção de boas práticas corporativas agrega valor à empresa, facilita o acesso ao capital e contribui para a longevidade.

Somos uma empresa de capital fechado. Mesmo assim, a nossa governança se apoia em mecanismos que aprimoram a qualidade do planejamento e do direcionamento estratégico. O cumprimento de normas regulatórias está totalmente alinhado às práticas

adotadas pelos mercados interno e externo. O desafio está, então, no avanço constante dos processos de gestão empresarial, que necessitam ser aplicados de forma gradual para alcançar resultados efetivos.

O documento que consolida as boas práticas de governança corporativa na **3corações** é a Carta de Conduta. Lançado em 2009 e atualizado em 2015, o documento traduz o jeito de ser do Grupo **3corações**, apresentando a cultura organizacional e o compromisso com cada um dos seus públicos de relacionamento e fomentando a ética.

Em 2017, consolidamos a Política Anticorrupção, instrumento que reforça a conduta ética e a integridade na organização, elementos que estão na essência do Grupo.

## Ouvidoria 3corações



Canal de comunicação direto e acessível entre o Grupo **3corações** e todos os seus públicos, tratando de assuntos relacionados ao jeito de ser da organização declarado na Carta de Conduta. A Ouvidoria recebe, registra e trata as manifestações de forma imparcial, pautada nas leis vigentes e no jeito de ser do Grupo **3corações**.

Entre em contato pelo 0800 031 21 61 (de segunda a sexta-feira, das 9h às 12h e das 13h às 17h, no horário de Brasília, exceto feriados), envie e-mail para [ouvidoria@3coracoes.com.br](mailto:ouvidoria@3coracoes.com.br) ou acesse [www.3coracoes.com.br](http://www.3coracoes.com.br).

## A estrutura de governança



## Composição

O **Conselho de Administração** é composto de oito membros, sendo quatro conselheiros da Strauss Coffee BV e quatro da São Miguel Holding, contando com uma mulher na composição.

Composição do Conselho de Administração em 31 de dezembro de 2017:

- **Pedro Lima** – Presidente do Grupo **3corações** e Conselheiro da São Miguel Holding
- **Vicente Lima** – Conselheiro da São Miguel Holding
- **Alexandre Mafra** – Conselheiro da São Miguel Holding
- **Bohdan Lavacek** – Conselheiro da São Miguel Holding
- **Tomer Harpaz** – Presidente do Conselho de Administração do Grupo **3corações** (Strauss Coffe)
- **Ofra Strauss** – Conselheira da Strauss Coffee
- **Gadi Lesin** – Conselheiro da Strauss Coffee
- **Hilel Kremer** – Conselheiro da Strauss Coffee

A **Diretoria Executiva do Grupo 3corações** é composta de cinco membros, tendo a participação de uma mulher desde 1995.



## 3. Modelo de Negócio

### Modelo de Negócio

Fortalecer laços legítimos e duradouros com consumidores, clientes, colaboradores, parceiros de negócios e todos aqueles com quem nos relacionamos é a razão pela qual trabalhamos na **3corações**. Com sinergia, seguimos expandindo nosso trabalho e crescendo de forma sustentável para toda a cadeia.

Somos uma empresa verticalizada, que está presente na cadeia produtiva desde a compra de matéria-prima dos fornecedores até a mesa do nosso consumidor. Somos uma organização multiplantas e multinegócios, com plataforma logística e comercial próprias.

O modelo de negócio do Grupo **3corações**, conforme as diretrizes do International Integrated Reporting Council (IIRC), representa como interagimos com os capitais financeiro, manufaturado, intelectual, humano, social e de relacionamento e natural e os transformamos para gerar valor aos nossos stakeholders.

### Nossos capitais

A interdependência dos capitais – incluindo os ativos tangíveis e intangíveis – permite a geração de valor para a organização e para os públicos com os quais nos relacionamos.



**Capital Financeiro:** A captação de recursos por meio de operações financeiras e receitas advindas das vendas de produtos garantem o fluxo do capital financeiro para o desenvolvimento da organização e a transformação em outros tipos de capitais, como a realização dos projetos socioambientais, os salários aos colaboradores, os dividendos aos acionistas e os tributos ao governo.



**Capital Manufaturado:** A geração de valor ocorre a partir dos recursos e instalações físicas, como Unidades Fabris, Centros de Distribuição e escritórios, bem como equipamentos, frotas de caminhões e veículos utilizados na produção de bens e prestação de serviços com qualidade para nossos clientes e consumidores.



**Capital Intelectual:** Os ativos intangíveis da organização baseados em conhecimento, como o Modelo de Gestão, a Pesquisa e o Desenvolvimento e as Normas e os Procedimentos são insumos para a geração contínua de capital intelectual, contribuindo para o desenvolvimento de produtos inovadores por meio de processos cada vez mais eficientes.



**Capital Humano:** Nossos 5.848 colaboradores por meio de suas competências, motivação para inovar, alinhamento à cultura organizacional, treinamento, conduta ética e correta execução dos padrões estabelecidos geram valor e garantem o desenvolvimento da organização.

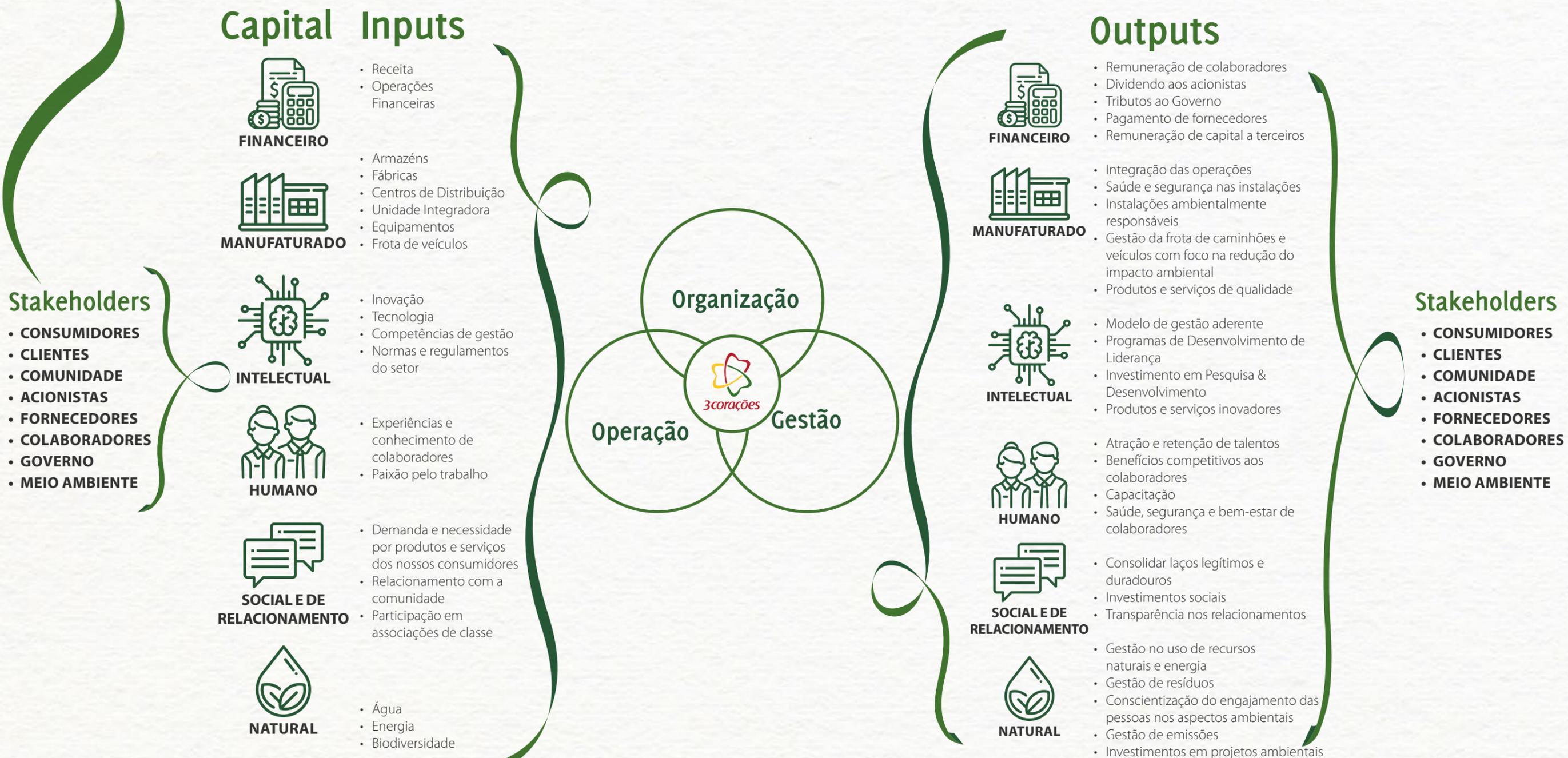


**Capital Social e de Relacionamento:** A organização constrói laços legítimos com todos os públicos com os quais se relaciona, a fim de compartilhar valor para melhorar o bem-estar individual e coletivo. Dessa forma, constrói sua licença social para as suas operações, realizando diversos investimentos em projetos de caráter social, econômico e ambiental.



**Capital Natural:** Recursos ambientais como água e biodiversidade são utilizados na produção de bens e na prestação de serviços. A geração de valor ocorre por meio dos projetos e ações que promovam a utilização racional dos recursos naturais, minimizando e evitando os impactos ambientais. A organização possui projetos que garantem a gestão eficiente do uso da água, o controle de suas emissões, as implantações de certificação de qualidade e a gestão dos resíduos no pós-consumo.

# O prazer do saber, do sabor e do viver





## 4. Oportunidades e Riscos

### Oportunidades de mercado

O segmento da indústria cafeeira apresentou resultados ascendentes. O consumo do produto em 2017 registrou alta de 3,6% em relação a 2016, atingindo 21,99 milhões de sacas. O consumo *per capita* também aumentou, chegando ao índice de 83 litros de café por habitante/ano, o equivalente a 5,1 kg de café torrado e moído.

O café está presente em mais de 80% dos nossos lares. Em Food Solutions, fatores como a redução da inflação, o aumento da renda e o constante desenvolvimento dos Coffee Shops fazem o consumo da bebida fora de casa crescer a taxas mais aceleradas. O mercado prevê, até 2020, um crescimento de dois dígitos em volume de cápsulas para máquinas multibebidas.

Neste novo contexto de mercado, o Grupo **3corações** trabalha, diariamente, diversas oportunidades de negócios, investindo na qualidade da matéria-prima e aprimorando os serviços prestados. O objetivo é obter maiores índices de penetração, sempre desenvolvendo soluções que atendam às expectativas

dos consumidores, como criação de novos produtos, utilização de tecnologias de ponta e aquisição de marcas regionais. Aliás, a geração de valor por meio de uma entrega qualificada é fator primário dentro da organização, pois garante resultados positivos.

Essas ações fortalecem o nosso planejamento, a nossa competitividade e a nossa execução, pois trabalhamos as opções de captação de recursos, com processos internos mais consolidados, ágeis e estratégicos. Assim, os desafios são transformados em caminhos para um crescimento contínuo e com qualidade.

O Planejamento Estratégico do Grupo **3corações** direciona a expansão do negócio para o mercado externo com liderança na América do Sul. A organização, em 2017, iniciou essa expansão, atendendo a países do Cone Sul, como Bolívia, Chile, Paraguai e Uruguai. Estima-se que o mercado sul-americano tem um potencial de crescimento de consumo de café em ascensão.

### A gestão de riscos

Faz parte da estratégia do Grupo **3corações** avaliar e monitorar, constantemente, o mercado para gerir o crescimento sustentável e a diversificação dos negócios. Em busca da excelência em nossos processos de gestão, iniciamos, em 2017, a revisão do Modelo de Gestão de Riscos Empresariais aos quais o Grupo **3corações** está exposto.

Partimos da elaboração de um abrangente dicionário de riscos, aprovado pelo Conselho de Administração, que permitiu o agrupamento dos riscos em quatro classes.

- **Riscos Estratégicos**, relacionados ao modelo de negócios, à governança e ao ambiente em que a organização está inserida;

- **Riscos Operacionais**, ligados aos processos internos e à continuidade de negócios;
- **Riscos Financeiros**, riscos de mercado, crédito e liquidez;
- **Riscos Regulamentares**, relacionados à regulação setorial aplicável.

Para 2018, a partir desse dicionário de riscos, será executada uma análise sobre o Planejamento Estratégico do Grupo, que tem como expectativa de resultado a obtenção dos principais riscos com impacto na execução da estratégia empresarial de curto, médio e longo prazos. Além da identificação e da avaliação dos eventos aos quais o Grupo está exposto, o objetivo é elaborar uma estratégia de resposta de acordo com o apetite a riscos da organização.



## 5. Estratégia e Alocação de Recursos

### Planejamento e estratégia

Com a proposta de direcionar o desenvolvimento do negócio, em busca do crescimento sustentável e qualificado, o Planejamento Estratégico da **3corações** definiu cinco objetivos estratégicos (veja infográfico abaixo).

A fim de alcançar esses objetivos, a empresa estruturou, em 2017, diversos projetos e processos internos que viabilizaram a excelência no desempenho, com expertise no mercado em que atua, transpondo intempéries e, claro, realizando boas entregas de mercado. A organização realizou diversos investimentos para gerar valor em todos os segmentos, desenvolvendo novos produtos, sabores e embalagens para atender o consumidor final.

Seguindo a estratégia de adquirir marcas regionais importantes para estar cada dia mais presente nos lares brasileiros, a empresa incorporou outros produtos ao portfólio com o intuito de crescer em volume e em market share. Também estiveram entre as estratégias da organização a intensificação de sua atuação no mercado de cafés especiais e o lançamento de uma máquina de multibebidas com preço mais acessível.

A ampliação da fábrica de derivados de milho (amido de milho, flocos de milho, flocão, milho de pipoca e canjica, colorífico e tempero misto) dobrou a capacidade de fabricação desses produtos, permitindo à empresa atender às expectativas do setor. Da mesma forma, a instalação de uma fábrica de cápsulas em Montes Claros (MG) ampliou a capacidade de atuação do Grupo **3corações** nesse segmento. Enquanto isso, algumas embalagens foram reformuladas, tendo como objetivo aumentar a praticidade de manuseio e a visibilidade nas gôndolas.

O Planejamento Estratégico é desdobrado na organização por meio da metodologia do Gerenciamento por Diretrizes (GPD), que estabelece indicadores e metas. Para a execução do plano, a empresa se estrutura em projetos – que visam à implementação e padronização de mudanças e inovações em todas as áreas – e em processos, que impactam nas rotinas de trabalho. Neste último aspecto, tem destaque o Programa Excelência de Coração, cuja implantação nas Unidades teve prosseguimento em 2017. O programa busca integrar todos os processos já aplicados em um modelo replicável de gestão e operação preparado para o crescimento sustentável de negócio. Por meio de premissas norteadoras, o Excelência de Coração tem como missão aumentar a produtividade com responsabilidade, simplificando e aprimorando os processos e as rotinas de trabalho.

#### Objetivos Estratégicos



Crescer de forma sustentável



Buscar a excelência operacional



Expandir para o mercado externo com liderança na América do Sul



Fortalecer a inovação



Cultivar o Nosso Jeito de Ser



# Estratégia de Sustentabilidade

Em 2017, a sustentabilidade passou a ser um objetivo estratégico da **3corações** porque acreditamos que, quando esse assunto está incorporado à estratégia da empresa e inserido nos processos de gestão da organização, os nossos resultados geram valor para a empresa e para toda a sociedade.

Nosso posicionamento em relação à sustentabilidade é declarado em nossa Carta de Conduta e pelos compromissos assumidos com os nossos públicos de relacionamento.

Entendemos que a sustentabilidade de nossos negócios depende do uso responsável de todos os recursos: materiais, naturais e das pessoas de nossas relações. Evitamos desperdícios de qualquer espécie, usando processos de produção sempre mais eficientes, pois temos consciência de que prejudicam a empresa, o meio ambiente e a sociedade.

## Colaboradores

Temos como prática a valorização dos nossos colaboradores e o respeito à diversidade.

## Fornecedores

Tratamos a propriedade intelectual de terceiros com o mesmo zelo e respeito que a nossa.

## Governo

A nossa relação é pautada na transparência e lisura, gerando os melhores resultados para a sociedade.

## Clientes e consumidores

A criação de laços duradouros e de confiança faz parte da nossa missão.

## Comunidade

Apoiamos e realizamos projetos culturais, sociais, ambientais e esportivos.

## Meio ambiente

Buscamos identificar e minimizar os impactos decorrentes dos nossos negócios e utilizar de forma consciente os recursos naturais.

## Acionistas

São os fiéis garantidores dos valores e da cultura da empresa. As decisões para o negócio são tomadas pelo consenso e entendimento, além do equilíbrio entre as visões de curto, médio e longo prazos.

Em nossa estrutura de Governança, foi criada a Comissão de Sustentabilidade formada por gestores e especialistas de diversas áreas da organização, a fim de garantir a transversalidade da sustentabilidade na organização.

A Comissão acompanha as estratégias para inserir a sustentabilidade no negócio e, através da elaboração da Matriz de Sustentabilidade, foram estabelecidos os indicadores e as metas da execução das iniciativas da companhia, considerando os impactos nas esferas social, econômica e ambiental em consonância com os compromissos que declaramos aos nossos stakeholders.



## 6. Desempenho

## O nosso desempenho

Em 2017, o Grupo **3corações**, no propósito de sua missão de proporcionar experiências prazerosas que promovam alegria e bem-estar, criando laços duradouros e gerando valor para todos, e diante de novas perspectivas, desafios e oportunidades que o ano trouxe, seguiu firme na adesão e execução do Plano de Negócio, com trabalho ombro a ombro e buscando sempre antecipar-se e atender às necessidades de clientes e consumidores, essência da organização.

Construir relacionamentos sólidos e duradouros com parceiros, clientes, consumidores, com a comunidade e com todos aqueles com quem nos relacionamos é o que acreditamos. Com sinergia, seguimos expandindo nosso trabalho e crescendo de forma sustentável.

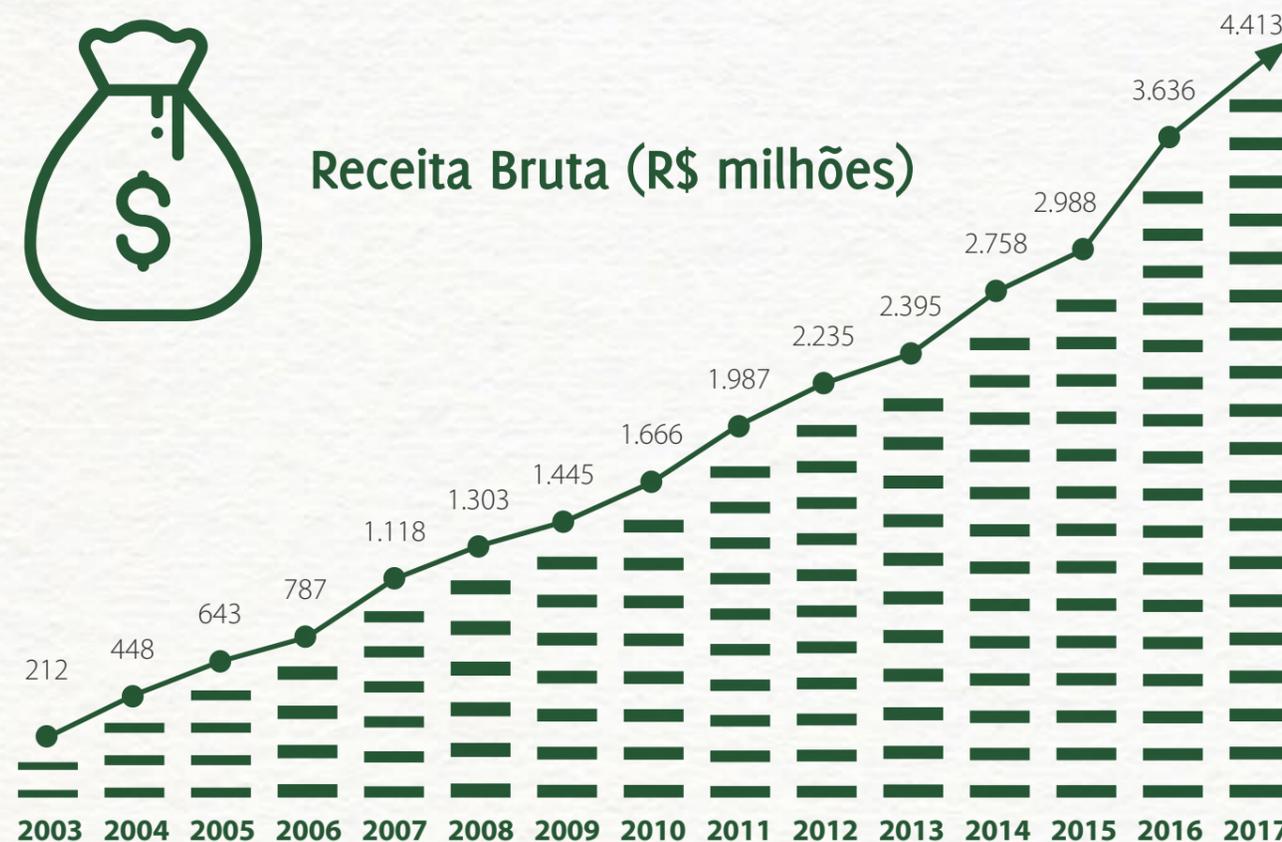
A geração de valor do nosso negócio ocorre sobre os seis capitais já apresentados neste relatório: financeiro, humano, intelectual, social e de relacionamento, manufaturado e natural. Nossa interação sobre esses capitais e o valor gerado em cada um deles aos nossos stakeholders é o que reflete o nosso desempenho anualmente. Conheça, a seguir, os principais destaques de 2017 relacionados a esse tema.

### Capital Financeiro

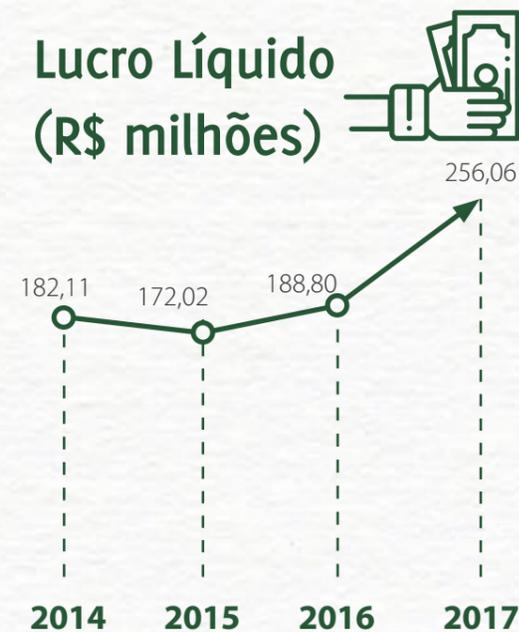
O desempenho econômico-financeiros do Grupo **3corações** é o resultado do esforços e controle para assegurar o equilíbrio e garantir a saúde financeira da companhia. Alinhado ao objetivo estratégico de crescer de forma sustentável, o Grupo **3corações** encerrou o



### Receita Bruta (R\$ milhões)



### Lucro Líquido (R\$ milhões)



exercício de 2017 com um faturamento bruto de R\$ 4,413 bilhões e Ebitda de R\$ 355,90 milhões.

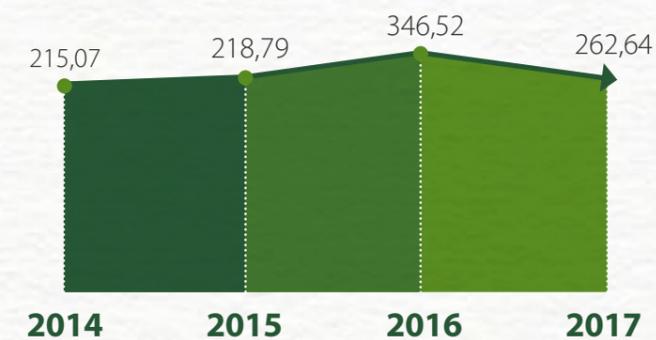
O Grupo conquistou 26,5% de market share – índice que supera em 2,5% a meta estipulada para 2021. A organização teve lucro líquido de R\$ 256 milhões, uma alta de 35,62% em relação a 2016. No período, o Grupo

### Receita Líquida (R\$ milhões)

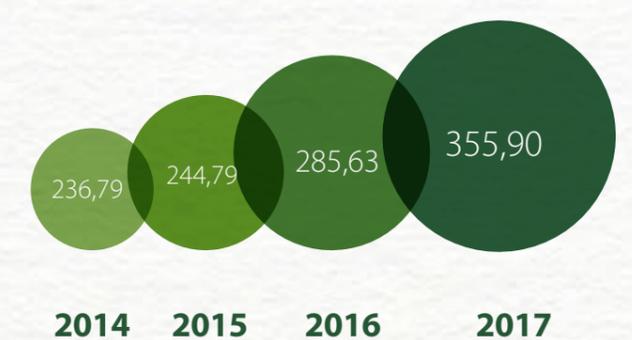


teve uma expansão de 19,89% na sua receita líquida, que alcançou R\$ R\$ 3.719 milhões. Os custos subiram em proporção abaixo das vendas e, com isso, a **3corações** registrou uma alta de 26% no lucro operacional (antes dos juros e dos impostos). Ao fim do ano passado, a dívida líquida da empresa somava R\$ 262,64 milhões, R\$ 16,12 milhões a menos que um ano antes.

### Dívida Líquida (R\$ milhões)



### EBITDA (R\$ milhões)



A **3corações**, em 2017, gerou em riqueza de 973,55 milhões de reais, distribuídos entre todos os stakeholders que participaram da sua geração.

### DEMONSTRAÇÃO DE VALOR ADICIONADO (R\$ MILHÕES)

	2015	2016	2017
<b>Distribuição do Valor Adicionado</b>	690,80	805,15	973,55
<b>Pessoal e Encargos</b>	218,99	249,40	304,94
<b>Impostos, Taxas e Contribuições</b>	240,81	320,48	360,27
<b>Remuneração de Capitais de Terceiros</b>	58,99	46,47	52,28
<b>Remuneração de Capitais Próprios</b>	172,01	188,80	256,06

## Capital Intelectual

Com inovação e direcionamento voltado ao consumidor, buscamos sempre antever as necessidades e desejos de nossos clientes e consumidores, garantindo um nível de excelência em atendimento a cada dia maior. Esse é o nosso grande diferencial. Associado à qualidade de nossos produtos, à garra das nossas pessoas e à nossa robustez – em portfólio, capacidade produtiva e capilaridade comercial – que reforçamos os nossos laços com esses públicos e nos transformamos na maior empresa de café do Brasil.

Realizamos uma sequência de iniciativas que foram materializadas em projetos de Pesquisa & Desenvolvimento com o exato propósito de estar um passo à frente dos anseios de nossos clientes e consumidores – porque somos uma empresa que busca atender suas expectativas.

Somos uma empresa pulsante, que amplia o presente de olho no futuro. Somos energia em movimento!

### CONFIRA OS NOSSOS MAIORES CAPITAIS INTELECTUAIS: LANÇAMENTOS, CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO.

Novos produtos, blends, sabores e máquinas TRES foram incorporados ao portfólio do grupo 3corações em 2017.

## Lançamentos

### CAFÉ TORRADO E MOÍDO

#### ● Novos produtos

Valorizamos a tradição e a qualidade em nosso portfólio.



**Café gourmet Santa Clara Reserva da Família** nas versões Cerrado Mineiro, Mogiana Paulista, Sul de Minas e Orgânico.



**Café torrado e moído Cruzeiro Pleno e Café Cruzeiro Intenso** nas versões gourmet Sul de Minas, Cerrado Mineiro e Mogiana Paulista.

#### ● Novas embalagens

Melhoramos a nossa apresentação nas gôndolas.



**Café 3corações Premium Estrada Real** migra de stand pack para cinco soldas a fim de garantir melhor acomodação nos Pontos de Vendas (PdVs).



**Café Iguazu** ganha nova embalagem para solúvel em pó tradicional.



**Café Cruzeiro Liofilizado** agora conta com uma embalagem de vidro e o Descafeinado possui novo SKU



**Edição limitada e comemorativa: Café Iguazu 50 anos** em duas versões, em embalagem de lata.

#### ● Novas marcas

Estamos cada dia mais presentes nos lares brasileiros. Em 2017, realizamos a aquisição de duas marcas de café torrado e moído.



**Café Toko**, Juiz de Fora (MG)



**Café Cirol**, Recife (PE)

## SISTEMA MULTIBEBIDAS TRES

### • Novos produtos

Valorizamos a tradição e a qualidade em nosso portfólio.



Cápsula Latte TRES.



Edição limitada de cápsula expresso Bourbon Amarelo TRES.



Máquina Multibebidas POP TRES.

### • Nova fórmula

Mantivemos o sabor e a cremosidade, mas mudamos a forma de servir.



Cápsula Cappuccino Classic TRES agora produz 80ml.



Cápsula Café com Leite TRES.

## DERIVADOS DE MILHO

### • Novos produtos

Valorizamos a tradição e a qualidade em nosso portfólio.



Tempero misto com cominho Dona Clara.



Milho de Pipoca Dona Clara Premium substitui o Milho de Pipoca Dona Clara Mágica.

## ACHOCOLATADO E CAPPUCCINO

### • Novas embalagens

Nova apresentação de nossos produtos nas gôndolas.



Achocolatado Chocolatto ganha nova embalagem e mais um tamanho, 700g.



Cappuccino #PRONTO apresenta embalagem mais prática e moderna.

### • Nova fórmula

Mais sabor na vida dos nossos consumidores.



Nova versão do Chocolatto, com mais cacau e mais sabor de chocolate.

## REFRESCO EM PÓ

### • Novas fórmulas

Mais sabor na vida dos nossos consumidores.



FRISCO sabor Laranja, Uva e Limão enriquecidos com Vitamina C.

## ACESSÓRIOS

### • Novos produtos

Valorizamos a tradição e a qualidade em nosso portfólio.



Filtro de papel Iguaçu nas opções de tamanho 102 e 103.

## Capacitação e treinamento

Por meio de constantes ações de educação e capacitação, nossos colaboradores são preparados para atuarem como agentes de transformação e propulsores de resultados do grupo.



Em 2017, foram realizadas mais de 95 mil horas de treinamento.



Mais de 12 mil horas de capacitação sobre a Carta de Conduta, reforçando o Nosso Jeito de Ser.

Com a sociedade em geral, o Nosso Jeito de Ser é compartilhado por nosso Presidente Pedro Lima, pelos Diretores e Gestores do Grupo **3corações**, que participaram de projetos externos de terceiros como

palestrantes, dividindo com empresários, gestores empresariais, estudantes, especialistas e público em geral o seu conhecimento e as suas experiências vividas na organização.

## Capital Humano

Declaramos em nossa Carta de Conduta que temos muito orgulho de como chegamos até aqui. Fazemos parte de uma empresa que cresce pela força do trabalho do nosso povo. As pessoas são prioridade no Grupo **3corações**, pois é por meio delas que os resultados da organização são alcançados. Por essa razão, elas são consideradas pela Organização em três dimensões: "Cuidar, Remunerar e Desenvolver".

## Desenvolver

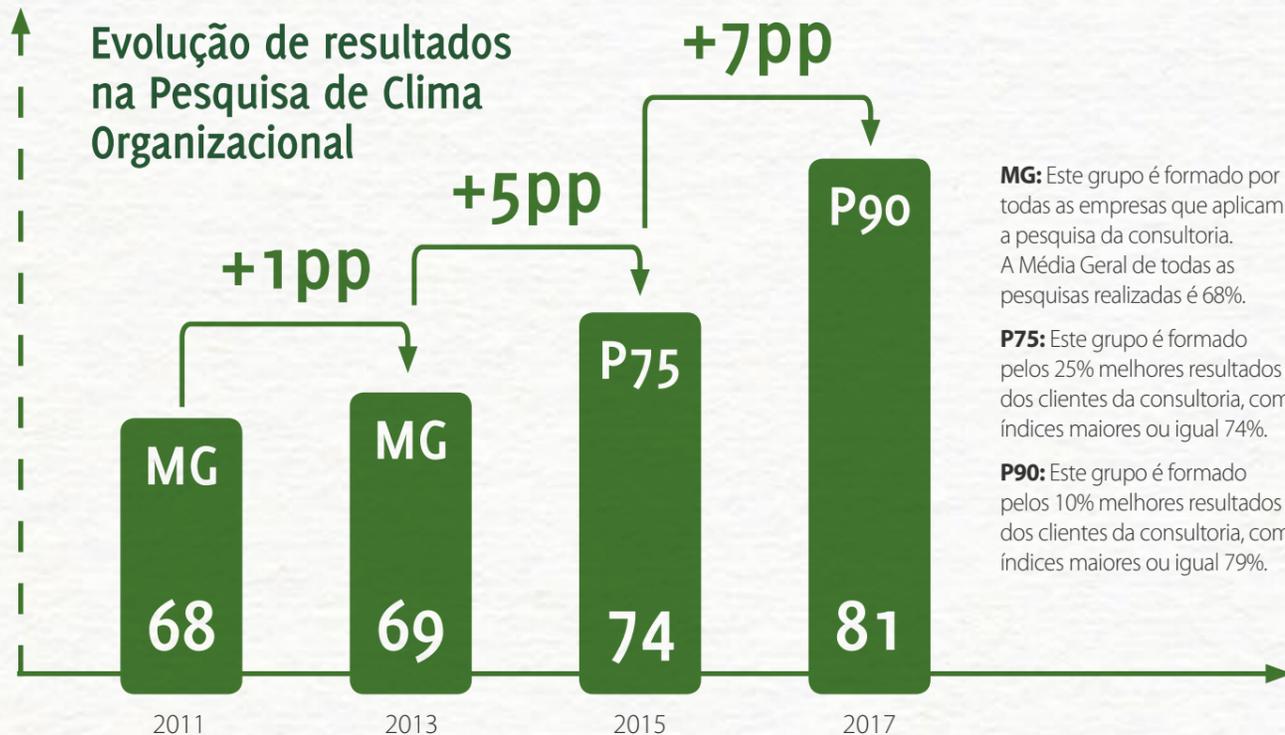
Entre as ações de capacitação e integração, ressaltamos o Grupinho 2017, evento anual de Lideranças do Grupo **3corações**, que teve o tema da sinergia como direcionamento para o ano. Foram mais de 740 colaboradores participando dessa ação de alinhamento corporativo, reconhecimentos e treinamentos.

Em 2017, como indicador dessa sinergia, a empresa recebeu, pelo sétimo ano consecutivo, o **prêmio GPTW (Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil)**, resultado que indica que a organização segue um caminho assertivo em suas ações com os colaboradores.

A cada dois anos, é realizada uma Pesquisa de Clima Organizacional, a fim de conhecer o clima vivenciado na organização pelos colaboradores. Nosso parceiro nessa ação, desde 2011, é a Korn Ferry | Hay Group. Na primeira pesquisa realizada, tivemos um resultado de favorabilidade de 68%.



Em seis anos, tivemos um aumento de 13 pontos percentuais nesse índice, que demonstra a priorização dos colaboradores pela empresa, por meio dos diversos programas nas três dimensões de percepção das pessoas: desenvolver, cuidar e remunerar. Em 2017, a **3corações** entrou para o seletor grupo das empresas P90 – formado pelos 10% melhores resultados dentre as empresas avaliadas – em pesquisa que contou com uma adesão de 92% dos colaboradores convidados.



## Cuidar

A Saúde e Segurança do trabalho é uma prioridade na **3corações** na esfera do **Cuidar**. Verificamos um aumento no número absoluto de acidentes, que, no entanto, representa uma redução relativa, dado o aumento no número total de colaboradores. A gestão e as ações para alcançar esse resultado estão ancoradas no Programa Zero Acidente, que aborda temas como Direção Defensiva, Pilotagem Segura e Comportamento Seguro.

A diversidade também é um tema em pauta na **3corações**. Com o Projeto Incluir, garantimos a inclusão de pessoas com deficiência por meio da promoção de investimentos em adaptação estrutural (acessibilidade) e comportamental. A fim de sensibilizar os profissionais da

empresa para o tema, em 2017, tivemos algumas ações que deram continuidade a esse programa. Inserimos em nossos treinamentos e reuniões o “coffee break inclusivo”, no qual os colaboradores simulam a experiência em ter alguma deficiência. Dessa forma, foi possível experimentar e respeitar o desafio que vivenciam os profissionais com deficiência e suas adaptações.

Em 2017, a organização fortaleceu seu apoio aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e disseminou o objetivo número “5 – Igualdade de Gêneros” nos eventos realizados em todas as Unidades do Grupo. As celebrações pelo Dia Internacional da Mulher foram marcadas pelo carinho e pelo exemplo de determinação das mulheres **3corações**.



## 28% DE MULHERES EM CARGOS DE LIDERANÇA

Cuidando de quem cuida do negócio **3corações**, a organização instituiu o grupo de trabalho Comitê de Saúde, do qual participam as áreas

de RH Benefícios, Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT) e Responsabilidade Social, além de Operadoras de Saúde e Consultorias, que dão suporte à área de RH Benefícios. Um dos primeiros resultados desse trabalho foi o desenvolvimento do Programa Saúde em Pauta. A iniciativa tem o objetivo de estimular a prevenção de doenças e cuidados com a saúde.

## Remunerar

Remunerar e reconhecer é outra esfera das práticas de Recursos Humanos. Garantimos uma remuneração justa, compatível com o mercado, e adotamos práticas de reconhecimento financeiro e não financeiro aderentes à cultura **3corações**.

### LOGÍSTICA PREMIUM

Para reconhecer colaboradores pelos resultados alcançados, o Grupo **3corações** promove uma das ações mais tradicionais do seu calendário corporativo: a premiação para o time de Motoristas e Ajudantes de Entrega, em um momento que reconhece os destaques dessas funções no semestre.



### PROMOTOR CORAÇÃO DE OURO

O programa Promotor Coração de Ouro (PCO) movimentou as Unidades do Grupo **3corações** com a realização da premiação anual, um reconhecimento pelos melhores resultados no ano de 2016. Os agraciados foram destaque em execução de lojas, eficiência e assiduidade na rotina e reconhecimentos consolidados no calendário do Grupo **3corações**, que valoriza e incentiva a força do canal de promoção, com mais de 1.500 profissionais ativos.





## Capital Social e de Relacionamento

A essência da **3corações** está em criar laços legítimos e duradouros. Desde o seu fundador, João Alves de Lima, até cada um dos mais de 5 mil colaboradores, essa competência está presente. Com nossos consumidores, clientes, família de colaboradores, fornecedores, associações de classe, sindicatos, instituições sociais, governo e sociedade em geral, temos histórias sendo contadas a cada dia, pois estamos empenhados em construir um país e um mundo melhores.



A **3corações** tem como um de seus valores a Responsabilidade Socioambiental.



Participamos da vida da sociedade, desde a casa do consumidor, nos lugares em que chegamos com nossos produtos, até nas ações culturais, esportivas e sociais em que estamos presentes.

Em 2017, realizamos diversas campanhas promocionais para aproximar o consumidor dos nossos produtos e serviços e disponibilizamos aos clientes o Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC). Como resultado direto dessa ação, o Grupo conquistou o Prêmio As Melhores Empresas para o Consumidor 2017, na categoria Alimentos – Mercadoria. A premiação é promovida anualmente pela revista ÉPOCA e pelo site ReclameAQUI, revelando as marcas preferidas dos consumidores.

## Ação social

Apoiamos diversas **instituições e projetos sociais** para que possam desempenhar sua atuação da maneira mais efetiva possível.



### CRIANÇA ESPERANÇA

Em 2017, pela terceira vez consecutiva, a **3corações** foi uma empresa amiga do Criança Esperança, projeto da Rede Globo em parceria com a UNESCO – Órgão das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura, que arrecadou R\$ 20,1 milhões, 22% a mais que 2016. A campanha possibilita o apoio a 85 projetos sociais em todo o Brasil. É motivo de imenso prazer contribuir com projetos que possibilitam a realização dos sonhos de muitas crianças, adolescentes e suas famílias.



### FUNDAÇÃO RAIMUNDO FAGNER

A **3corações** oferece apoio à Fundação Social Raimundo Fagner há mais de 14 anos. A instituição atende a mais de 400 crianças e adolescentes nos municípios de Fortaleza e Orós, ambos no Ceará, por meio do Programa Aprendendo com Arte, que visa ao fomento à cultura, além da sensibilização para a história da arte e suas linguagens, em especial a música.

Em prol da solidariedade, o Grupo **3corações** também foi um dos participantes do Teleton, um projeto abraçado pelo SBT com o intuito de levantar recursos para a Associação de Assistência à Criança Deficiente (AACD).

Como indústria de alimentos, oferecemos doação de produtos a diversas instituições em todo o Brasil, a fim de reforçar a alimentação dos assistidos pelas organizações. Realizamos doações diretamente pela empresa e por meio do projeto Mesa Brasil, do Sesc, do qual a **3corações** é parceira. Em 2017, foram doados mais de 33 toneladas de alimentos para 93 instituições em 15 Estados do Brasil.

A **3corações** mantém um compromisso com o Lar Torres de Melo, por meio do Fundo do Idoso, para apoio e sustentabilidade das atividades da instituição. Ao longo de 112 anos, o Lar Torres de Melo dedica-se ao acolhimento de idosos em condições de vulnerabilidade, atendendo-os em suas necessidades de assistência social e saúde.



## Capital Manufaturado

Direcionar esforços e realizar investimentos na criação de uma infraestrutura adequada para manter a organização em pleno funcionamento foi premissa básica em 2017.

A organização entende que, para um crescimento sustentável, é necessária a realização de melhorias constantes, que aumentem a capacidade de produção e mantenham a segurança e o conforto do colaborador no dia a dia de trabalho. Essa foi a motivação para a ampliação da Fábrica de Derivados de Milho, em Mossoró (RN). O fluxo de produção horizontal deu lugar a um novo processo verticalizado e automatizado, com modernos equipamentos e máquinas que proporcionam maior produtividade. O projeto inovador também trouxe benefícios em qualidade, além de segurança alimentar e do trabalho, que representam pontos importantes para a competitividade da empresa, para o bem-estar dos colaboradores e para a melhor experiência dos nossos clientes e consumidores.

A **3corações** ainda inaugurou a Fábrica de Cápsulas, em Montes Claros (MG), a fim de atender à demanda

nacional sem que seja necessária a importação da Europa e ampliar a sua presença no mercado de multibebidas. A produção atual é de 10 milhões de cápsulas por ano, e, com 12 meses de antecedência, a capacidade de produção será duplicada.

A mobilidade e a transformação digital também são realidade no Grupo **3corações**. A cada ano, novos sistemas e aplicativos são incorporados às rotinas de trabalho em diversas áreas e frentes de atuação para garantir agilidade e economia nos processos empresariais, eliminando custos e tempo outrora destinados ao seu deslocamento. A mobilidade reflete-se na ampliação do uso de smartphones e outros dispositivos móveis integrados à internet para otimizar e dinamizar tarefas de qualquer natureza. Já a transformação digital busca oferecer experiências melhores aos clientes e otimizar os processos produtivos da empresa.

## Leis de incentivo

O investimento social da **3corações** é orçado anualmente utilizando-se de recursos próprios e por meio de leis de incentivos:

- Fundo para Infância e Adolescência (FIA).
- Fundo do Idoso.
- Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (Pronon).
- Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas).
- Lei de Incentivo ao Esporte.
- Lei Federal de Incentivo à Cultura.



## Capital Natural

Temos consciência de que a natureza é um bem de todos e origem dos recursos necessários para a nossa sobrevivência como pessoas e como negócio.

Nosso objetivo é preservar e, até mesmo, melhorar as condições do meio ambiente. Queremos trabalhar de forma integrada com parceiros para que nossas matérias-primas venham de produtores sustentáveis e nossos subprodutos e resíduos alimentem outras atividades industriais. Incentivamos inovações que levem à qualidade ambiental e à redução dos efeitos das mudanças climáticas.

## Gestão de Resíduos

Em 2017, a Política Nacional de Resíduos Sólidos foi um tema que continuou em nossa pauta. Nesse sentido, avançamos em ações que fortificam o nosso compromisso com a Coalizão Embalagens, iniciativa inédita no país em que 22 entidades do setor, que reúnem milhares de empresas, comprometem-se a ter um plano de gestão de resíduos sólidos dentro do contexto da logística reversa.

Internamente, implantamos a Gestão de Resíduos Sólidos. O primeiro passo dado foi o mapeamento de todos os resíduos gerados pela empresa. Em todas as Unidades e setores, trabalhamos a estrutura local para coleta, separação e armazenagem dos resíduos gerados. Em seguida, partimos para um dos principais desafios: a identificação, a seleção e a homologação de fornecedores e parceiros locais ou próximos, aptos a coletar, armazenar, destinar e/ou transformar os resíduos de forma segura e ambientalmente correta. As Unidades Fabris estão mais maduras nesse processo, mas ainda é preciso difundir a prática dos 3Rs (Reduzir, Reutilizar, Reciclar) em todas as áreas da **3corações**.

Outra ação desenvolvida em 2017 foi a Experiência Coleta Seletiva, que busca implantar processos de separação adequada de resíduos em todas as Unidades com o apoio dos Facilitadores de Aprendizagem. A Unidade de Natal (RN) foi a primeira a receber a capacitação e contou com a participação de 157 colaboradores da indústria e da cafeteria.

Por meio da TRES, a organização coloca em prática sua cidadania ambiental, com o Projeto de Logística Reversa das Cápsulas Pós-Consumo, o Cápsula Verde. Assim combinamos a paixão pelo café com respeito e atitude pelo futuro do planeta por meio da separação dos resíduos, transformando as cápsulas descartadas em acessórios e outros materiais.

Para isso, o Grupo **3corações** implementou 52 pontos fixos de coleta em São Paulo e em Fortaleza (CE), a fim de recolher as embalagens de multibebidas dos consumidores e, conseqüentemente, conscientizá-los sobre o descarte correto do produto. O projeto piloto já apresenta índices de reciclagem.

Para conhecer os pontos de coleta, acesse: [www.escolhatres.com.br/reciclagem](http://www.escolhatres.com.br/reciclagem).

A **3corações** é parceira e apoia as associações de catadores de material reciclável envolvidas nesse projeto com incentivos que proporcionam o aumento da capacidade de coleta de materiais e, assim, contribui efetivamente para a preservação do meio ambiente e a geração de renda para as famílias dos catadores associados, que podem ter uma qualidade de vida melhor.

No site do Grupo **3corações** (página de Sustentabilidade), estão disponíveis as cooperativas apoiadas pela empresa e a rota da reciclagem.

## Investimentos na Logística

Realizamos ações na Logística **3corações** que impactam diretamente nas emissões para a atmosfera. Contemplamos, na substituição da frota de veículos leves e na compra de novos caminhões, critérios de impacto no meio ambiente. Inserimos na frota componentes que otimizam o consumo de combustível e instalamos defletores que favorecem a aerodinâmica dos veículos e diminuem a resistência imposta pelo ar, principalmente na estrada.



**8% de economia** gerada pela redução da resistência ao ar.



**Renovamos a frota leve** com veículos mais econômicos e menos poluentes.



**6 mil litros de combustível** economizados mensalmente.



**Telemetria foi implantada** para monitorar e controlar os veículos.



## Água e energia

Em 1997, países de todo o mundo assinaram o Protocolo de Kyoto e se responsabilizaram por reduzir as emissões de gases de efeito estufa. O protocolo influencia diretamente as organizações, especialmente as indústrias, que devem adequar suas formas de produção. Além do que compete ao protocolo, é preciso reduzir o uso da água e da energia elétrica para diminuir os danos ao meio ambiente e garantir maior competitividade industrial – isso porque água e energia são insumos estratégicos que representam uma parcela significativa do custo de produção.

Na **3corações**, o cuidado e o respeito ao meio ambiente se materializam com a gestão do uso da água, de energia, de emissões de gases e gestão de resíduos, com investimentos em estrutura, tecnologias e equipamentos que gerem o menor impacto ambiental.

### CONSUMO DE ENERGIA

Ano	Consumo (kWh/ton)
2015	63,2
2016	96,2
2017	80,1

### EMISSIONES DE GASES DE EFEITO ESTUFA

Ano	Tonelada de CO2 eq
2015	951
2016	1.274
2017	1.713



## 7. Panorama Futuro

## Panorama Futuro

O mercado de café vive sua terceira onda no Brasil, marcada, principalmente, pela expansão do consumo de produtos especiais em casa, por meio de clubes de assinatura ou em cafeterias especializadas. A degustação de cafés e bebidas instantâneas em monodoses (cápsulas) também segue em alta, confirmando o grande potencial desse nicho de mercado. No cenário internacional, a expectativa de crescimento médio do consumo de café na ordem de 2% ao ano abre significativas oportunidades, tanto para a exportação de café verde quanto para a comercialização de produtos finais, como o café torrado e moído.

Diante desse cenário, para o futuro próximo, o Grupo **3corações** traça, em seu plano de negócios, estratégias que visam ao desenvolvimento de novos produtos, ao aprimoramento contínuo do nível de serviço, às vendas por e-commerce e à equalização da logística, para ainda mais eficiência na entrega, a fim de garantir que os melhores produtos e serviços cheguem à mesa do consumidor. No entanto, dada a perspectiva de aumento do consumo de café fora de casa, a empresa também está atenta ao mercado de Food Solutions, com novas soluções e produtos, e à experiência do consumidor.

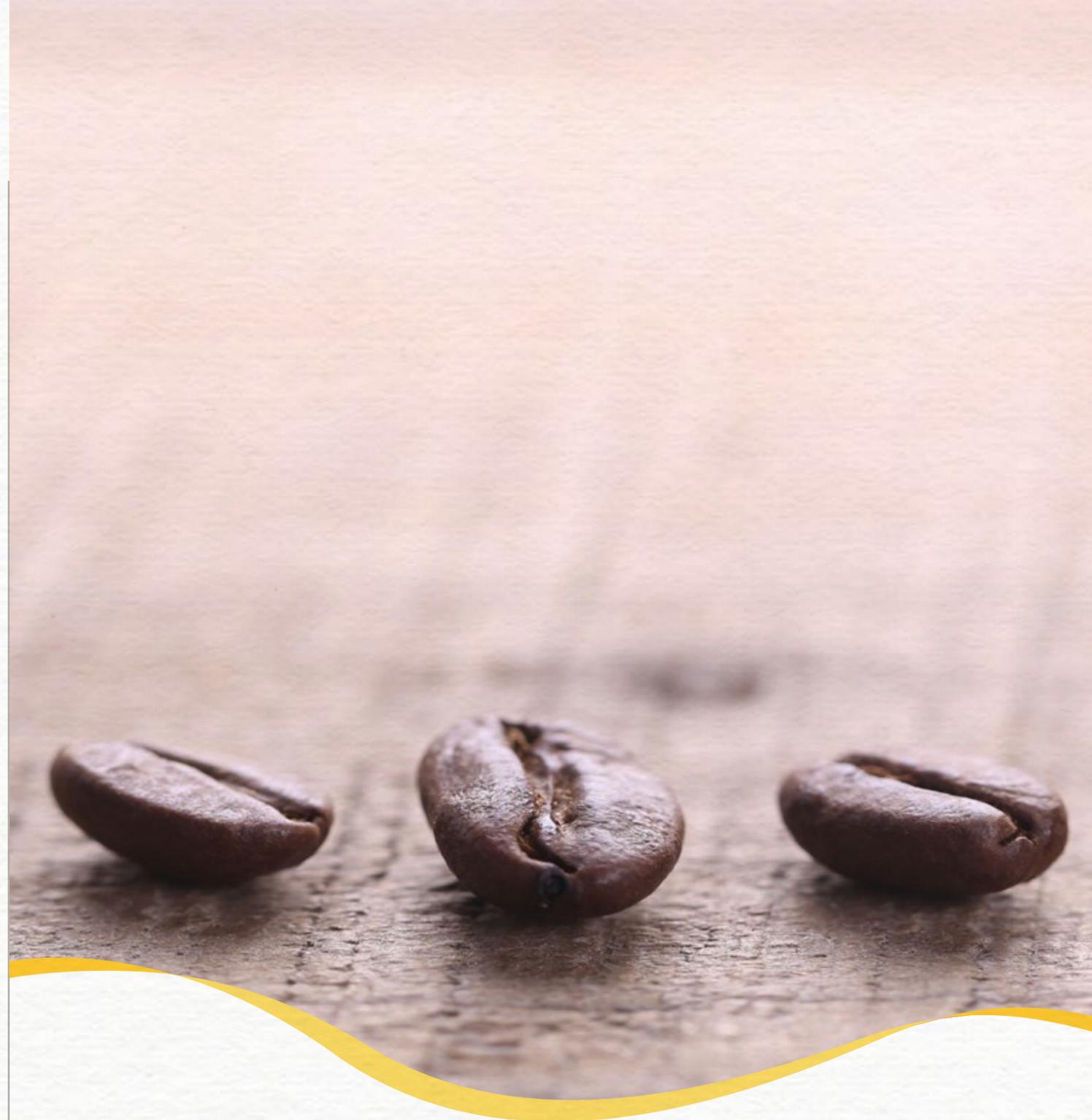
Na busca contínua pela preferência do consumidor, a organização seguirá investindo em um portfólio de produtos e serviços que atenda às expectativas do mercado

nos quesitos qualidade, preço justo e compromisso socioambiental, com forte capilaridade e abastecimento.

Dessa forma, dando continuidade à execução de seu Planejamento Estratégico (2017 – 2021), a **3corações** seguirá mantendo o foco na gestão da qualidade, na eficiência do capital empregado, para melhor rentabilidade e margem, e estará empenhada em otimizar as rotas de entrega, utilizando recursos do e adequando o porte dos caminhões de frota para suprir a demanda em volume. Para isso, abraça o desafio de manter a operação verticalizada, envolvendo um grande número de pessoas comprometidas com o negócio para alcançar os resultados desejados.

Reforçando seu compromisso com a sociedade e o meio ambiente, ainda em curto prazo, a empresa planeja consolidar o programa de gestão dos resíduos sólidos em todas as suas Unidades e estruturar as ações socioambientais externas em todos os estados brasileiros. Desse modo, será possível envolver os colaboradores de forma ainda mais efetiva, divulgar com mais eficiência as realizações do Grupo nessa área e estabelecer uma metodologia de atuação única.

Pela força do nosso trabalho, em 2018, esperamos seguir avançando, para que possamos cumprir nossa missão: proporcionar experiências prazerosas que promovam alegria e bem-estar, criando laços duradouros e gerando valor para todos.



## Anexos

# Reconhecimentos | Prêmios 2017



## INSTITUCIONAL

### Melhores do Agronegócio



A **3corações** foi eleita a Campeã das Campeãs no prêmio Melhores do Agronegócio, realizado pela Revista Globo Rural em parceria com a Serasa Experian. A conquista representa a maior honraria da premiação, que conta com outras duas categorias especiais, além de reconhecer as melhores empresas em vinte segmentos do agronegócio nacional. Em sua 14ª edição, a premiação reconhece o desempenho das melhores empresas em 23 segmentos, com base em indicadores financeiros e de sustentabilidade. Por seis edições anteriores, a **3corações** foi eleita a Melhor do Agronegócio, no segmento Indústria de Café.

### Melhores & Maiores



A **3corações** recebeu o prêmio Melhores & Maiores, da Revista Exame, um reconhecimento promovido anualmente pela publicação, em parceria com a FIPECAFI (Fundação Instituto de Pesquisas Contábeis, Atuariais e Financeiras), ligada à Faculdade de Economia, Administração e Contabilidade da Universidade de São Paulo. A premiação revelou as empresas que brilharam no ano passado em 20 setores da economia. A **3corações** figura entre as maiores em 4 categorias: Maiores do Agronegócio, Maiores Grupos do Brasil, Maiores da Região Norte Nordeste e Melhores de Bens de Consumo (7º na posição geral / 1º em Rentabilidade e Crescimento).

### Melhores da Dinheiro Rural



O Grupo **3corações**, líder no mercado de torrefação, reafirmou sua posição estratégica no agronegócio brasileiro ao vencer, mais uma vez, o prêmio As Melhores da Dinheiro Rural, na categoria Café. A quinta edição do Prêmio, promovido pela revista Dinheiro Rural, analisa dados financeiros e informações relacionadas à gestão de empresas de todos os segmentos do agronegócio. Em publicação especial, o periódico apresenta a festa de premiação e notícias de todas as empresas vencedoras em 2017.

### Empresa Padrão



O Instituto Brasileiro de Executivos de Finanças – IBEF (CE) realizou a cerimônia das premiações Empresa Padrão 2017 e Prêmio Equilibrista 2017. A **3corações** foi eleita Empresa Padrão 2017, honraria recebida pelo Presidente, Pedro Lima, e comemorada pela equipe da **3corações** presente no evento. O prêmio Empresa Padrão foi criado pelo IBEF para homenagear a companhia que mais se destaca durante o ano em atitudes inovadoras de gestão empresarial e financeira, tornando-se, assim, um modelo a ser seguido.

### Empreendedores do Café



O Conselho dos Exportadores de Café do Brasil (CeCafé) chancelou o Grupo **3corações** como a maior empresa de torrefação de café do país. O reconhecimento foi por meio do Troféu Empreendedores do Café.

## Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil



Pelo sétimo ano consecutivo, a **3corações** integrou o ranking das Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil. O resultado destacado pelo público interno aponta o desenvolvimento profissional, a qualidade de vida e os valores empresa-colaborador alinhados. A premiação é validada pelo Great Place To Work (GPTW) e pela Revista Época.

## Delmiro Gouveia



vencedoras, analisa o desempenho econômico, financeiro e social das empresas cearenses.

A **3corações** foi reconhecida como uma das dez Maiores Empresas do Ceará na 17ª edição do Prêmio Delmiro Gouveia 2017. O evento reuniu grandes nomes do mercado cearense em uma celebração pela força e o trabalho do empresariado local. O Prêmio Delmiro Gouveia é promovido pela Fundação Demócrito Rocha e o Grupo de Comunicação O POVO e, para escolher as

## Indústria de Alimentos



nome dos mais de 5 mil corações que constroem juntos a maior empresa de café do Brasil.

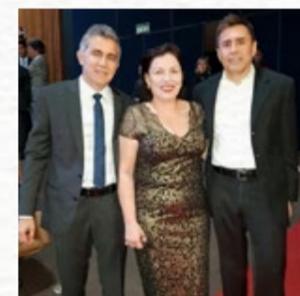
Durante o 5º Fórum Brasileiro da Indústria de Alimentos, promovido pelo LIDE (Grupo de Líderes Empresariais), o Grupo **3corações** recebeu o Prêmio LIDE da Indústria de Alimentos 2017, na categoria Eficiência em Comunicação e Marketing. O Diretor Romero Martins recebeu a homenagem em

## Melhores Empresas em Práticas de Gestão de Pessoas



Os resultados do trabalho colaborativo, atrelados ao conjunto de políticas e práticas em prol do clima organizacional, resultaram na conquista do prêmio Melhores Empresas em Práticas de Gestão de Pessoas, promovido pelo Grupo Gestão de RH. A Diretora de Recursos Humanos, Sueli Alves, recebeu o reconhecimento pelo trabalho coletivo e apaixonado da **3corações**.

## Mérito Industrial



O Diretor Vicente Lima foi agraciado com a Medalha Mérito Industrial, honraria concedida pela Federação das Indústrias de Minas Gerais. Os homenageados com a Medalha são indicados pelos Sindicatos Patronais de todo o Estado e examinados pela Comissão do Mérito, que exige que os candidatos tenham pioneirismo na atuação, além de relevantes serviços prestados à comunidade

## Destaque de Crescimento



O Inter Supermercado, rede supermercadista do Rio de Janeiro e Grande Rio, promoveu uma premiação para reconhecer e agradecer aos principais fornecedores ao longo de 2016. A **3corações** foi reconhecida na categoria Destaque de Crescimento, conquista celebrada pelos colaboradores que participaram do evento.

## Melhores Empresas para Trabalhar no Ceará



Pelo sétimo ano consecutivo, a **3corações** integrou o ranking das Melhores Empresas para Trabalhar no Ceará. O Grupo conquistou o 3º lugar na categoria Maiores Empresas.

## Mecenas Potiguar



agraciados, ao lado de Marcelo Alecrim (ALE Combustíveis) e Flávio Rocha (Grupo Riachuelo).

A Academia Norte-Rio-Grandense de Letras reuniu empresários, magistrados e autoridades públicas durante a cerimônia de entrega do Troféu Mecenas Potiguar, que homenageia o empresário pelo apoio à cultura potiguar. O Presidente da **3corações**, Pedro Lima, foi um dos

## Melhores do Ano



Em Santa Luzia (MG), foi realizado o Prêmio Melhores do Ano, promovido pela Ketal. O Grupo conquistou a categoria Destaque na Indústria.

## Melhores Empresas para Trabalhar em Minas Gerais



Pelo quarto ano consecutivo, a **3corações** integrou o ranking das Melhores Empresas para Trabalhar em Minas Gerais.

## Empresa Amiga do Idoso



O Grupo **3corações** foi agraciado com selo Amigo do Idoso, reconhecimento da Prefeitura de Fortaleza às entidades e empresas que defendem as políticas públicas e a garantia dos direitos da pessoa idosa. A empresa foi uma das homenageadas por contribuir com ações para os idosos.

## Prazer em Trabalhar



A **3corações** comemora pelo 5º ano consecutivo entre as 15 empresas destacadas pela Pesquisa Prazer em Trabalhar. Para compor o ranking da premiação, as empresas são analisadas em aspectos como: investimentos em programas de saúde do trabalhador, menor aprendiz, plano de cargos e salários, programas de treinamento e desenvolvimento, gestão de clima, entre outros itens que compõem a gestão de pessoas.



## MARCAS

### Top of Mind



A marca de café Santa Clara conquistou a liderança entre o público de Natal (RN), na 15ª edição do prêmio Top of Mind. A conquista, na categoria Café, reforça a chancela do trabalho realizado com clientes e consumidores, promovendo a manutenção de laços e o crescimento comercial na região.

### Marcas que eu Gosto



O Jornal Folha de Pernambuco realizou mais uma edição da premiação Marcas que Eu Gosto, revelando as preferências dos pernambucanos em 12 segmentos do mercado local. Na categoria Café, o café Santa Clara foi, por mais um ano, o mais lembrado em pesquisa realizada com moradores de Recife, Jaboatão dos Guararapes e Olinda.

### Top One



Reconhecida pelo portal Supermercado Moderno (SM), a **3corações** foi eleita Top One Categoria Fornecedores/ Mix de Marcas, além das conquistas por produtos, como as alcançadas pelo café e cappuccino 3 Corações e a solução multibebidas TRES.

### Melhores da Qualidade



A Associação Brasileira da Indústria de Café (ABIC) promoveu o prêmio Melhores da Qualidade 2017, que é conferido às marcas que mais se destacaram no Programa de Qualidade do Café nas categorias Tradicional, Superior e Gourmet. O Grupo **3corações** conquistou a pontuação máxima na categoria Tradicional, com a marca Bangu, e na categoria Gourmet, com a obtenção do 1º e 2º lugares, com as marcas 3 Corações Orgânico Vácuo e Santa Clara Espresso em Grão, respectivamente.

## Fornecedor do Ano



A 19ª edição do troféu Fornecedor do Ano, promovida pelo supermercado Nordestão (RN), homenageou os parceiros que se destacaram ao longo do ano. O Grupo foi vencedor na categoria Cápsulas, conquista que demonstra o respeito e a força do relacionamento entre a **3corações**, o Nordestão e os consumidores.

## Top de Marketing



A estratégia de marketing da marca 3 Corações foi eleita a melhor de todo o ano de 2016 na categoria Produto Alimentício, segundo a Associação dos Dirigentes de Vendas e Marketing do Brasil (ADVM). A conquista foi anunciada no prêmio Top de Marketing 2017. Por meio de uma equipe de especialistas, a ADVM identifica a grande sacada de marketing do mercado em 36 categorias. São avaliados critérios como: conteúdo de marketing e sua interação com o mercado; análise dos resultados alcançados; posição no market share; e impactos de comercialização do produto ou serviço advindos das campanhas publicitárias.

## Marcas de Valor



Representantes das empresas mais admiradas pelos consumidores receberam o prêmio Marcas de Valor. Durante a cerimônia, o Café 3 Corações conquistou o primeiro lugar na categoria Café.

## Marcas Preferidas



O Café Santa Clara conquistou a preferência dos moradores de Recife e Região Metropolitana em pesquisa realizada pelo Diário de Pernambuco e pela Datamétrica.

## Recall de Marcas



Na 20ª edição do Prêmio JC Recall de Marcas, o Café Santa Clara foi novamente uma das marcas mais lembradas pelos pernambucanos em pesquisa promovida pelo Sistema Jornal do Commercio de Comunicação, em parceria com o Instituto Harrop.

## Top Mossoró



O Grupo **3corações** consolidou sua liderança na lembrança do público de Mossoró (RN), na 13ª edição do prêmio Top Mossoró. O Café Santa Clara conquistou o primeiro lugar na categoria Café, seguido pelas marcas Kimimo e 3 Corações, reforçando a chancela do trabalho realizado com clientes e consumidores na região.

## Top Nikkey



O Café Itamaraty foi escolhido como a marca mais lembrada em Londrina (PR), pelo prêmio Top Nikkey. Há 13 anos, a marca é a preferida pelos consumidores nipo-brasileiros na categoria Café.

## Melhores Cafés de São Paulo



Os melhores produtores de café e empresas beneficiadoras do produto foram premiados durante a 16ª edição especial dos Melhores Cafés de São Paulo. O governador do Estado, Geraldo Alckmin, e o secretário da Agricultura e Abastecimento, Arnaldo Jardim, premiaram os vencedores, entre eles, o Café 3 Corações, que conquistou a categoria diamante. A premiação é um reconhecimento a toda a cadeia envolvida no beneficiamento e produção do café no Brasil, que é o maior produtor e exportador desse alimento.

## Marcas de Confiança



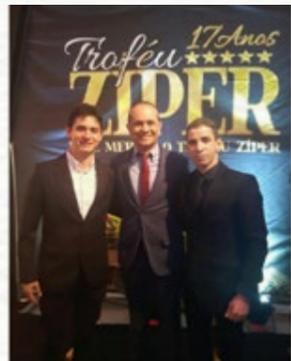
A **3corações** foi agraciada pelo Prêmio Marcas de Confiança na 16ª edição do evento, promovido pela Revista Seleções. O café 3 Corações foi a marca mais lembrada pelos leitores na categoria Cafés. A pesquisa do Prêmio Marcas de Confiança é realizada pelo Instituto Datafolha diretamente com os leitores da revista, que puderam fazer suas avaliações como consumidores.

## Reclame Aqui



O Grupo **3corações** conquistou o Prêmio As Melhores Empresas para o Consumidor 2017, na categoria Alimentos – Mercaderia. A premiação é promovida anualmente pela revista ÉPOCA e pelo site ReclameAQUI, revelando as marcas preferidas dos consumidores. Os vencedores foram eleitos por votação popular por meio do Site Reclame Aqui, com aproximadamente 5,3 milhões de participações, e da pontuação gerada, também no site, a partir da efetividade, qualidade e rapidez na resolução das manifestações dos clientes.

## Troféu Zíper



A **3corações**, por meio da marca Santa Clara, foi reconhecida como uma das empresas que mais contribuíram para o crescimento e desenvolvimento da cidade de Cruz Capibaribe (PE), durante a entrega do Troféu Zíper, promovido pela Revista Zíper.

## Grandes Marcas



Líder de mercado no Norte e Nordeste do Brasil há mais de 50 anos, o café Santa Clara conquistou mais um reconhecimento do público varejista e consumidor. Durante a cerimônia que celebrou o Prêmio Grandes Marcas, o café Santa Clara foi o produto mais lembrado pelos fortalezenses, na categoria Café. A premiação é promovida pelo jornal Diário do Nordeste e Instituto Vox Populi, reconhecendo 40 empresas da capital cearense, divididas em 27 categorias.

## Gente Nossa



O Grupo **3corações** comemorou mais uma premiação de destaque em Minas Gerais. O Café 3 Corações conquistou, mais uma vez, a primeira colocação da categoria Matinais, do Troféu Gente Nossa.

## Selo Qualidade em Serviço



Um dos espaços preferidos para o sabor do encontro na capital cearense, a Santa Clara Cafeteria conquistou, pelo segundo ano consecutivo, o Selo Qualidade em Serviço, concedido pelo Sebrae Ceará.

Relatório de  
**SUSTENTABILIDADE**  
**2017**



*3corações*