



RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2018





Sumário

3
Mensagem do
Presidente

4
Quem
Somos

6
Nossos
Reconhecimentos

7
Nosso Jeito
Sustentável

9
Nossos
Números

10
Nossa
Governança

12
Nossos
Contextos

13
Nosso
Desempenho

23
Nosso
Futuro

24
Anexo

Mensagem do Presidente

A paixão que nos move

(102-14 | Pacto Global)

Somos uma Empresa voltada para o consumidor e nosso propósito maior é levar, em cada xícara, uma experiência em café que inspire, proporcione bem-estar e prazer. Nesse sentido, todos os dias buscamos evoluir e apresentar novidades que reforcem positivamente essa experiência.

É por isso que, ao longo deste ano, seguimos firmes no propósito de proporcionar o que há de melhor em cafés para nossos consumidores, por meio de inovações para trazer novos produtos, sabores, aromas e novas sensações.

Foram realizadas novas parcerias, avançamos em novos mercados e seguimos com nosso compromisso de levar qualidade, saúde e bem-estar à mesa das pessoas, porque, antes de mais nada somos apaixonados pelo que fazemos e acreditamos nas pessoas e na força do trabalho. Buscamos sempre em nossas relações criar laços legítimos e duradouros com todos, compartilhando a nossa visão de que o prazer está nas coisas simples.

Para seguirmos em frente, concretizando a missão do Grupo **3corações**, em 2018, revisamos processos e desenvolvemos novos projetos, para que continuemos crescendo de forma sustentável, e, dando um passo a mais no fortalecimento da nossa cultura, lançamos o **Programa de Integridade**.

Entendemos que podemos contribuir para o desenvolvimento da sociedade. Portanto, reiteramos o nosso compromisso com o Pacto Global, contribuindo para o alcance da agenda global de sustentabilidade, porque acreditamos que, por meio da nossa estratégia de atuação, considerando o atendimento aos direitos humanos, elevando os padrões nas relações de trabalho, respeitando a diversidade, atuando na proteção do meio ambiente e comprometidos com o combate à corrupção, colaboramos para a construção de um País e mundo melhores para todos.

Pedro Lima

Presidente do Grupo **3corações**



Quem Somos

(102-1, 102-2, 102-3, 102-4, 102-5, 102-6, 102-7, 102-8, 102-9, 102-16, 102-17, 205-2 - Pacto Global)

Somos líderes em vendas de café torrado e moído e cappuccino no Brasil e vice-líderes na categoria de café solúvel. Fundada em 1959, no interior do Rio Grande do Norte, atualmente com sede na cidade de Eusébio (CE), a **3corações** produz café torrado e moído, em grãos e solúvel; refresco em pó; filtros de papel e porta-filtros; capuccino; achocolatado; derivados de milho e temperos. A Companhia industrializa e comercializa mais de 25 marcas, como os cafés 3 Corações, Santa Clara, Pimpinela, Letícia, Fino Grão, Iguaçú, Cruzeiro, Divinópolis, Doutor, Kimimo, Fort, Gerônimo, Cirol, Toko, Manaus, Cuca, Amigo, Itamaraty, Bangu, Ouribom, Doutor; máquinas e cápsulas TRES; refrescos Frisco e Tornado; bebida pronta #Pronto; achocolatado Chocollatto; derivados de milho e temperos Dona Clara e Claramil; dentre outras. A Empresa está presente em mais de 400 mil pontos de venda em todo o País.

O Grupo **3corações** é uma joint venture entre a brasileira **São Miguel Holding e Investimentos S.A.** e a holandesa **Strauss Coffee B.V.**, pertencente ao Grupo israelense Strauss. O Grupo **3corações** gera valor em todos os pontos de contato da indústria cafeeira e alimentícia, propiciando a melhor experiência com café às pessoas. Faturamos R\$ 4,8 bilhões este ano e seguimos investindo em inovação para levar sempre aos nossos clientes e consumidores o que há de melhor em cafés e bebidas. Este

ano, avançamos ainda mais na produção de cafés especiais com grãos que envolvem aromas e sabores únicos. A linha **Rituais - Cafés Especiais** é lançada com cafés de duas regiões produtoras, Cerrado Mineiro e Mogiana Paulista, e a versão Orgânica, em embalagens de 250g.

Nossa completa e própria plataforma industrial, logística e comercial nos permite acompanhar o café até a mesa dos nossos consumidores no Brasil. Exportamos café verde e torrado e moído de algumas de nossas marcas para os principais mercados da América Latina, Estados Unidos e outros países, como Alemanha, Coreia do Sul, Canadá, Cabo Verde, Japão, Taiwan, Angola, Reino Unido e Hong Kong.

Somos uma Empresa que acredita e investe nas pessoas. Nosso capital humano, formado por **6.297** mil colaboradores por todo o Brasil, abraçou conosco nossos valores e nossa cultura de simplicidade, aliada ao nosso compromisso com a seriedade e excelência no que fazemos, que está firmada no propósito de proporcionar experiências prazerosas.

Nosso jeito de ser e essência estão expressos em nossa **Carta de Conduta**, documento que declara o nosso compromisso de relacionamento com as nossas partes interessadas, dialogando com nossa visão, missão e valores, também alinhada com nossos objetivos estratégicos.



- 7 Plantas Fabris (10 Unidades Industriais)
- 25 Centros de Venda e Distribuição próprios
- 1 Unidade de Exportação
- 2 Unidades de Compra e Beneficiamento de Café Verde (Armazéns)
- 1 Escola de Serviços e Sabores
- 3 Unidades Corporativas Integradoras (CE, SP e MG)



Quem Somos



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

Paixão

entusiasmo e paixão em tudo que faz



Simplicidade e Sinceridade

clareza, simplicidade e sinceridade nas relações



Cuidado

responsabilidade e cuidado em todas as atitudes



Responsabilidade Socioambiental

contribuir para o desenvolvimento da comunidade e preservação o meio ambiente



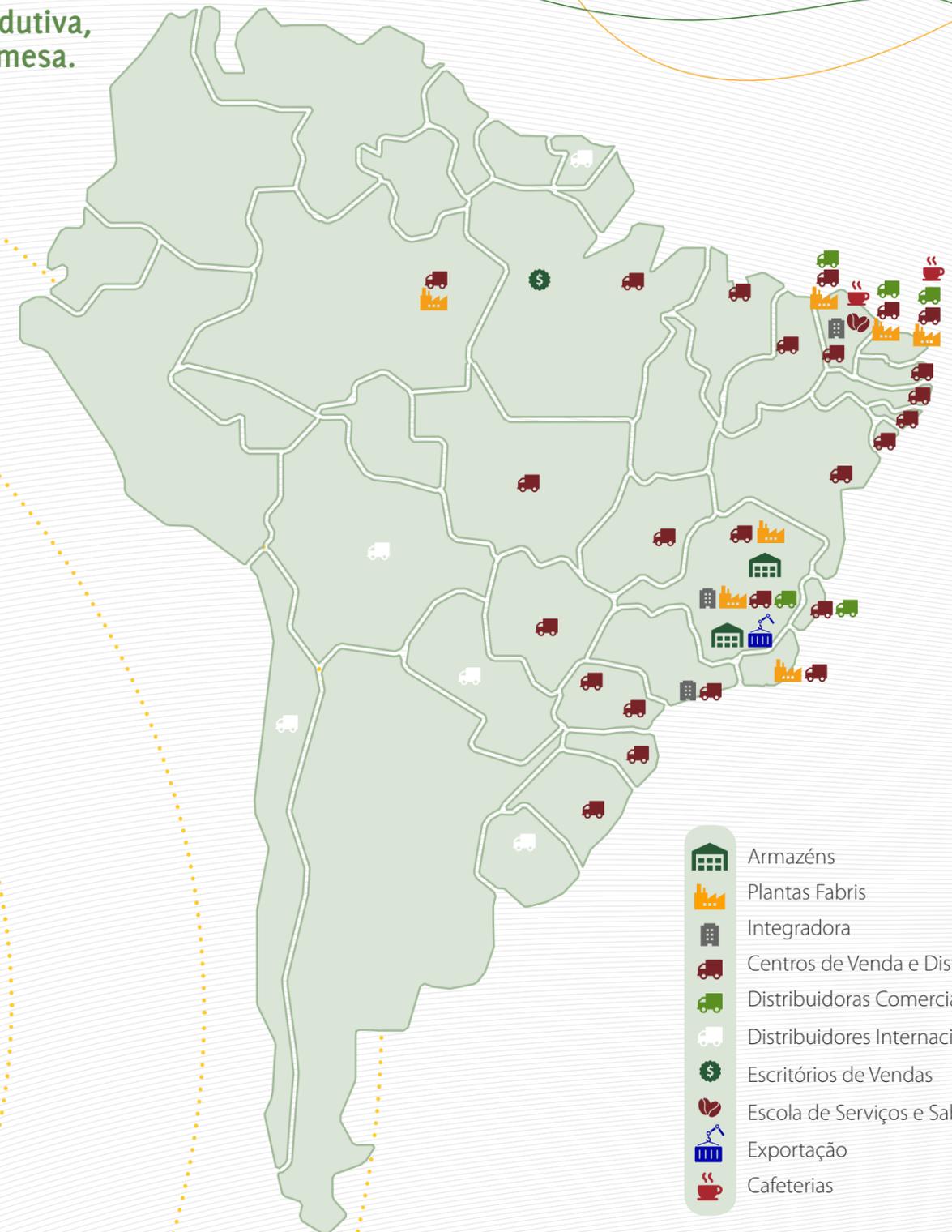
Inovação

ousadia e inovação na criação de oportunidades



Perseverança com Agilidade

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



- Armazéns
- Plantas Fabris
- Integradora
- Centros de Venda e Distribuição
- Distribuidoras Comerciais
- Distribuidores Internacionais
- Escritórios de Vendas
- Escola de Serviços e Sabores
- Exportação
- Cafeterias

Nossos Reconhecimentos

A **3corações** é uma Empresa focada nas pessoas. Buscamos sempre o consenso, o equilíbrio e o diálogo como ferramentas indispensáveis para balizar as relações com nossos acionistas, colaboradores, fornecedores, governo, consumidores e clientes. Desta forma, conseguimos manter um ambiente saudável e favorável para extrair o melhor de cada relação. Acreditamos que nossos reconhecimentos vêm da nossa unidade de propósito e da nossa vontade de sempre fazer o melhor que pudermos, pois levar prazer e bem-estar é nossa vocação. Somos apaixonados pelo que fazemos e os nossos reconhecimentos são reflexo do nosso compromisso com a qualidade de nosso café, aliada ao nosso prazer em servir. Nossa gratidão a todos que nos conferem estes reconhecimentos.

★ Mérito Empresarial Milton Marques de Medeiros - João Alves de Lima Top Mossoró (Mossoró RN)	★ Top Mossoró Quattro Comunicação (Mossoró RN)	★ Mérito Industrial Walter Byron Dore Pedro Lima Fiern (Natal RN)	★ Melhores do Eusébio TV Eusébio (Eusébio CE)	★ Líderes do Brasil LIDE (São Paulo SP)	★ Amigo Fiel Tapera das Artes (Aquiraz CE)	★ Melhores Empresas para Trabalhar em Minas Gerais GPTW (Belo Horizonte MG)
★ Joazeiro Empresarial - CDL (Juazeiro do Norte CE)	★ Qualidade do Café do Estado de São Paulo Secretaria de Agricultura e Abastecimentos SP Museu do Café Sindicafé SP (Santos SP)	★ Melhores Empresas para Trabalhar no Ceará GPTW O Povo (Fortaleza CE)	★ Top Natal Tribuna do Norte Instituto Consult (Natal RN)	★ Líderes de Vendas ABRAS (São Paulo SP)	★ Empresa Social JA Ceará (Fortaleza CE)	★ Embanews Design e Inovação Revista Embanews (São Paulo SP)
★ Melhores da Qualidade ABIC - Associação Brasileira da Indústria do Café (Brasília DF)	★ LIDE Agronegócios - LIDE (São Paulo SP)	★ Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil - GPTW Época Negócios (São Paulo SP)	★ Marcas Preferidas - Diário de Pernambuco (Recife PE)	★ Destaque Rosadinha - Mercearia Seca - Extra (Rio de Janeiro RJ)	★ Fornecedor Destaque - Prezunic (Rio de Janeiro RJ)	★ Comenda Banco do Nordeste de Desenvolvimento Regional - Pedro Lima - Banco do Nordeste do Brasil (Fortaleza CE)
★ Top of Mind Mercado Comum (Belo Horizonte MG)	★ Marcas Inesquecíveis - Jornal O DIA e Instituto Amostragem (Teresina PI)	★ Marcas que eu Gosto - Jornal de Pernambuco / IPESPE (Recife PE)	★ Prazer em Trabalhar - Diário do Pará (Belém PA)	★ Melhores Empresas para o Consumidor - Revista Época Reclame Aqui (São Paulo SP)	★ Marcas de Valor - Jornal A Gazeta (Vitória ES)	★ JC Recall de Marcas em Recife - Jornal do Commercio e Instituto Harrop (Recife PE)
★ Top of Mind Revista Foco Nordeste (Natal RN)	★ Extra Extra Supermercado (Rio de Janeiro RJ)	★ ABRE da Embalagem Brasileira ABRE (São Paulo SP)	★ Top Nikkey CRCOM (Londrina PR)	★ Carrinho de Ouro AMASP (São Luís MA)	★ Parceiro Show de Bola Prezunic (Rio de Janeiro RJ)	★ Melhores do Agronegócio Revista Globo Rural (São Paulo SP)

Nosso Jeito Sustentável

((102-2, 102-11, 102-15, 102-16, 102-17, 102-40, 102-42, 102-43, 102-47, 102-52, 102-53, 102-54, 103-1, 103-2-c, 103-3, 302-4, 303-1, 305-1, 305-2, 301-3, 413-1, 306-2, 102-50, 102-51, 102-52, 102-53))

A **3corações** é uma empresa preocupada com a sustentabilidade do seu negócio e consciente dos resultados e impactos que gera para a sociedade, na busca incessante de agregar valor para todos. Nesse sentido, a sustentabilidade tem grande relevância para nós, que acreditamos que só é possível crescer e desenvolver quando se otimizam recursos e minimizam impactos em todas as esferas.

O Grupo **3corações** delimitou os temas materiais para a Organização, a partir da relação com os públicos com os quais se relaciona, para dar assertividade e fazer gestão, com transparência e exatidão, da estratégia de sustentabilidade adotada. Os públicos de relacionamento da **3corações** são: Colaboradores, Clientes, Consumidores, Fornecedores, Comunidade, Governo e Acionistas. Para a definição dos grupos de interesse, foram consideradas duas fontes de informação: o Carta de Conduta do Grupo **3corações** e o resultado do Fórum de Sustentabilidade, realizado com 75 gestores da Empresa. Durante o ano, o Grupo **3corações** aborda o engajamento com seus públicos de interesse de diferentes formas.

A construção foi baseada em métodos qualitativos, diretrizes, regulamentações, análise do contexto interno e externo à Organização e consulta aos seus stakeholders, com foco nas oportunidades e nos riscos prioritários, para a geração de valor.

A **3corações** vem orientando sua estratégia e desenvolvendo suas operações levando em consideração o cumprimento da agenda preconizada pelo Pacto Global, do qual a Organização é signatária desde 2014. Também se compromete com o alcance dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), alinhando-os aos temas materiais que a Empresa elegeu. Desde 2014, adotamos as diretrizes do Global Reporting Initiative - GRI na versão Standard, com aplicação "de acordo". Cada Relatório de Sustentabilidade que emitimos e publicamos anualmente (o último publicado refere-se ao ano de 2017) é a expressão máxima de nossos laços com a sociedade e evidencia os principais resultados da Empresa. O relatório atual abrange o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018, e nele buscamos trazer informações do interesse dos nossos stakeholders. Nesse sentido, a cada ano, este documento pode e deve ser melhorado. Para contribuições, informações, sugestões e críticas, envie um e-mail para sustentabilidade@3coracoes.com.br.

As informações estão distribuídas em capítulos. 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. O Relatório de Sustentabilidade do Grupo **3corações** não passará pelo processo de verificação externa.

Matriz de Materialidade



Temas materiais do Grupo 3corações

Conheça os temas materiais do Grupo **3corações**, assim como os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (OSD) e os Princípios do Pacto Global apoiados pela Empresa.



Temas materiais

Inovação

Crescimento do negócio

Qualidade e responsabilidade de produtos e serviços

Ética, integridade e transparência

Atração, retenção e desenvolvimento de colaboradores

Relacionamento com a comunidade

Gestão de resíduos

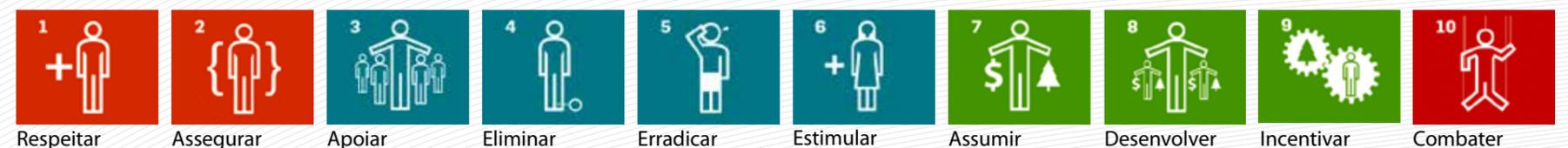
Impacto no meio ambiente e mudanças climáticas

Gestão de fornecedores

ODS



Pacto Global



Nossos Números

(201-1, 102-6, 102-8)

6297
Colaboradores
próprios

7
Plantas
fabris

R\$ 4,874
bilhões
Faturamento Bruto

26,5%
Market Share

16
Países a que exportamos
produtos acabados

1^o
dos setores de café
torrado e moído e
cappuccino no Brasil

Nossa Governança

(102-18, 102-5, 102-1, 102-16, 102-17, 102-7, 205-2)

Nossa governança está alicerçada na responsabilidade corporativa, na ética e na transparência.

A nossa estrutura hierárquica está organizada em torno da Assembleia de Acionistas, uma vez que a **3corações** é uma *joint venture* entre a brasileira **São Miguel Holding Investimentos S.A.** e a holandesa **Strauss Coffee B.V.**, pertencente ao Grupo israelense Strauss. Abaixo dela, temos o Conselho de Administração, composto por 8 membros, que por sua vez são apoiados pelos Comitês de assessoramento ao Conselho de Administração: Comitê de Auditoria, Comitê de Recursos Humanos, Comitê de Finanças, Comitê de Estratégia e Comitê de Fusão e Aquisição.

A Companhia se organiza em torno da Presidência e de 5 Diretorias, sendo elas: **Diretoria Comercial e Marketing, Diretoria de Operações Industriais, Tecnologia da Informação e Serviços de Infraestrutura, Diretoria de Suprimentos, Logística e Desenvolvimento de Novos Negócios, Diretoria de Finanças e Controladoria e Diretoria de Recursos Humanos.** Somos uma Empresa de capital fechado, porém conduzimos nossos negócios sempre pautados pela honestidade e pelas normas que regulam mercados internos e externos nas suas relações. O documento que reúne as boas práticas de governança corporativa na **3corações** é a Carta de Conduta, lançada em 2009 e atualizada em 2015. O documento traduz o jeito de ser do Grupo **3corações**, expressando a cultura organizacional e o compromisso com cada um dos seus

públicos de relacionamento e fomentando a ética.

Desde a sua fundação, a **3corações** tem por princípios a ética, a lisura e o respeito às normas. Nossos colaboradores têm o compromisso de zelar pelo patrimônio mais importante que nós temos: laços legítimos e duradouros com nossos clientes e consumidores. Para reforçar nossa cultura de comprometimento com a conduta íntegra, a Companhia formalizou a função de Compliance, que implementou o **Programa de Integridade** para colaboradores e parceiros de negócios. Com o mote *Ser legal é o nosso Guia*, ele foi levado a todas as Unidades por meio de um treinamento, que reforçou com o público interno os princípios e valores éticos registrados na Carta de Conduta e na Política Anticorrupção da Empresa. Foram treinados 3.856 colaboradores.

Estar bem estruturado para alcançar metas e objetivos traçados no planejamento estratégico da Empresa depende de uma série de fatores. Além de trabalhar um tema central em toda a Organização, uma das medidas adotadas para viabilizar o crescimento sustentável da Companhia é desenvolver projetos que sanem problemas ou melhorem a execução de alguns indicadores.

O **Excelência de Coração**, modelo de gestão e operação da **3corações**, concluiu uma importante etapa do seu desenvolvimento, sendo implementado em todos os 25 CDs do Grupo. Com processos e métodos padronizados e registrados, a Empresa pretende alcançar ainda mais produtividade.



Não foi legal?

FALE COM A OUVIDORIA!

0800 0312161

ouvidoria@3coracoes.com.br

www.3coracoes.com.br/ouvidoria/

Ouvidoria

(102-17)

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

A Ouvidoria busca soluções mais adequadas para casos que não foram bem resolvidos pelos setores formais, seja por limitação de alçada ou por falhas operacionais. O canal atua como um mediador entre possíveis conflitos de regras e em casos de denúncia de não conformidades

com a Carta de Conduta **3corações**. Qualquer pessoa pode entrar em contato: colaboradores, clientes, consumidores, fornecedores, parceiros e a comunidade em geral. A Ouvidoria **3corações** pode ser acessada por telefone (linha 0800 031 2161), por e-mail ou por carta. O sigilo é garantido por especialistas aptos ao ouvir e entender as pessoas.

Estrutura Organizacional



A **Diretoria Executiva do Grupo 3corações** é composta de cinco membros, tendo a participação de uma mulher desde 1995. Atualmente, 100% dos membros da alta direção são contratados localmente, considerando como comunidade local o Brasil.

Conselho de Administração

- **Sion Balas** – Presidente
- **Pedro Lima** – Vice-Presidente
- **Vicente Lima** – Conselheiro
- **Daniela Mañas** – Conselheira
- **Bohdan Heinz** – Conselheiro
- **Giora Bar** – Conselheiro
- **Ofra Strauss** – Conselheira
- **Hilel Kremer** – Conselheiro

Nossos Contextos

(102-12, 102-13, 102-15, 102-16, 102-2, 102-41)

O ano de 2018, para o Brasil, apresentou-se com um cenário marcado por uma economia dando sinais de aquecimento, tendo a recuperação econômica no horizonte e com a indústria de alimentos fechando faturamento do ano com aumento de 2,08%, atingindo R\$ 656 bilhões, somadas exportações e vendas para o mercado interno, o que representa 9,6% do PIB, segundo a pesquisa conjuntural da ABIA – Associação Brasileira da Indústria de Alimentos. Este ano, a indústria de alimentos gerou 13 mil novos postos de trabalho, alcançou um total de investimentos em ativos

e fusões e aquisições na cifra de R\$ 21,4 bilhões, registrando um aumento de 13,4%, contra R\$ 18,9 bilhões registrados em 2017.

O setor de café do Brasil apresentou alta na produção cafeeira de 29,4%, o consumo de cafés aumentou 4,8%, os cafés em pó atingiram 81% e cafés expressos e em cápsulas 19%, do total da demanda nacional segundo o último relatório da ABIC. Tais números sinalizam que o consumo interno deverá continuar com tendência de crescimento contínuo até 2021, numa taxa média estimada em 3,5%

ao ano, em decorrência da retomada econômica e de mudanças de hábitos de consumo do café pela população brasileira, fatores que têm impulsionado a demanda pelo produto (fonte: Relatório ABIC 2018).

Nesse contexto, a **3corações** seguiu mantendo seus padrões de qualidade, com atenção especial às suas operações, para seguir expandindo e consolidando seus negócios, tanto nos mercados internos como nos externos, buscando a liderança também na América Latina.

Tempo, talento e energia. Esse foi o tema da **3corações** para 2018, e sua escolha não poderia ser mais acertada. Essas três palavras resumem aspectos essenciais para o sucesso de qualquer empresa.

Para a **3corações**, tempo, talento e energia são recursos valiosos, e por isso precisamos saber alocá-los da maneira mais assertiva possível.

Isso porque entendemos que temos que ser mais ágeis e produtivos, vencer amarras organizacionais e trabalhar com mais e mais sinergia, usando com plenitude nosso tempo, talento e energia.

Em 2018, o Grupo **3corações** adquiriu novas marcas, lançou produtos, avançou em seus projetos, realizou investimentos, ampliou estruturas físicas e revisitou processos, seguindo as metas do nosso planejamento estratégico.

Na nossa concepção e na nossa concretização, criar laços de valores legítimos e duradouros está alinhado à nossa missão.



Nosso Desempenho

(102-44)

Em 2018, o Grupo **3corações** seguiu o seu Planejamento Estratégico e, ao final do período, tivemos resultados que nos encheram de orgulho de ser **3corações**. Com tempo, talento e energia de cada um dos colaboradores que fazem parte da Empresa, alcançamos resultados não apenas para a Empresa, mas também para os apaixonados pelo café e para o mundo em que vivemos.

Encerramos o ano superando alguns desafios e os bons resultados que alcançamos só foram possíveis porque somos fiéis às nossas origens e aos nossos valores, que geram propósito ao nosso trabalho. É isso que faz o sucesso do nosso negócio e nos permite colher relações sólidas, parcerias legítimas, o encantamento dos clientes e consumidores satisfeitos com a qualidade dos nossos produtos e serviços. O trabalho bem feito é a nossa maior conquista.

Apresentamos, a seguir, o nosso desempenho no decorrer do ano e como compartilhamos com nossos acionistas, clientes e consumidores, colaboradores, fornecedores, meio ambiente e sociedade.

Resultado Financeiro

(102-17, 102-45)

O Grupo **3corações**, por meio de uma gestão equilibrada de seus recursos financeiros, consegue assegurar que suas finanças se mantenham saudáveis, propiciando o atingimento do objetivo estratégico de crescimento de forma sustentável.

Em 2018, a Companhia alcançou um faturamento bruto de R\$ 4.874 milhões e EBITDA de R\$ 406,68 milhões, com um lucro líquido de R\$ 298,39 milhões, uma alta de 16,5% em relação ao ano de 2017. Sua receita líquida foi crescente, fechando o ano em R\$ 3.994 milhões. A dívida líquida diminuiu, em relação ao ano anterior, em 24,3%, fechando o ano em R\$ 198,69 milhões.

As empresas do Grupo **3corações** que compõem o resultado financeiro são: Três Corações Alimentos S.A., Café Três Corações S.A., 3Caffi Indústria e Comércio de Cápsulas S.A. (possuindo 50% das ações), Principal Comércio e Indústria de Café Ltda., Prumo Participações Ltda. (ainda não operacional), Cafeterias Três Corações Ltda. e **3corações** Norte Comércio de Produtos Alimentícios Ltda.

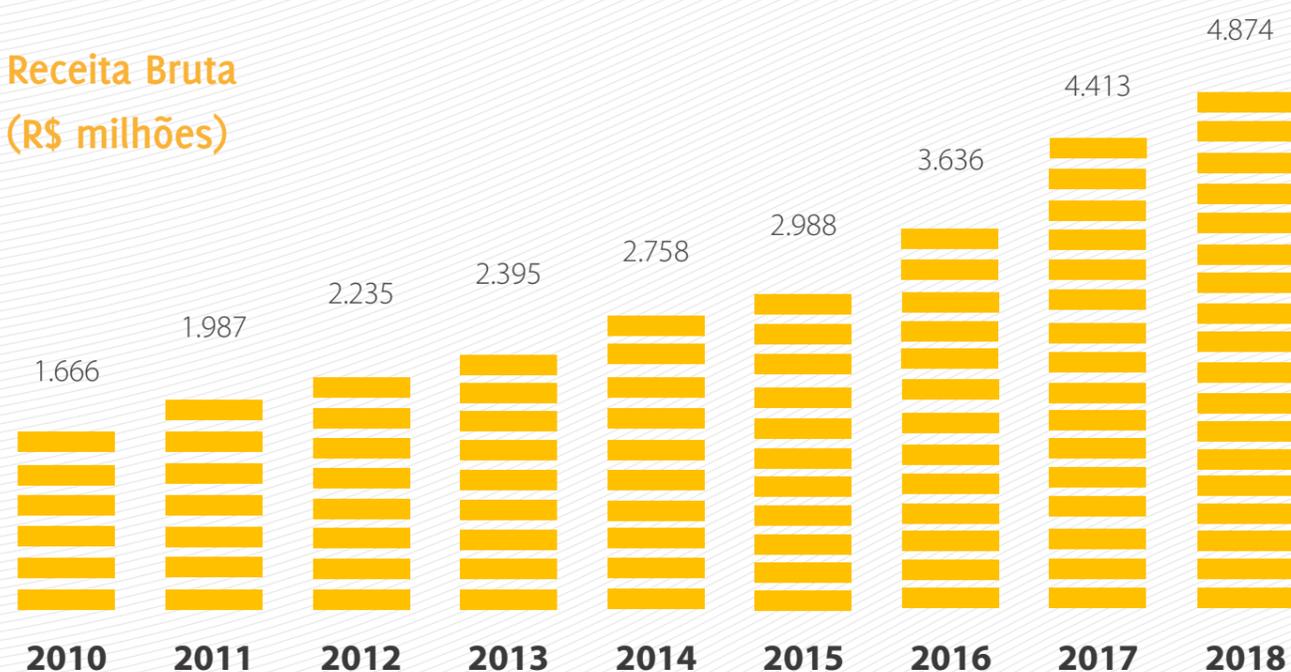
Os resultados econômicos e financeiros apresentados do Grupo **3corações** são consolidados abrangendo o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2018. Os resultados foram auditados pela KPMG, através do balanço patrimonial e as respectivas demonstrações do resultado, do

resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo no referido exercício fiscal.

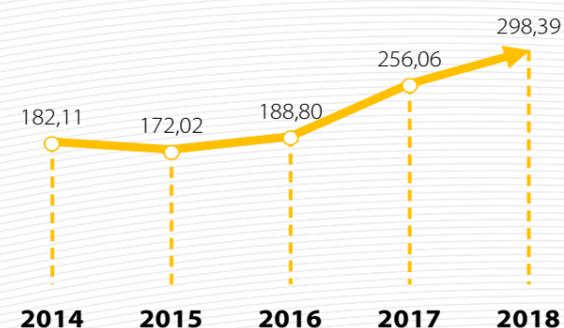
A política da administração é manter uma base sólida de capital de maneira a manter a confiança do mercado e dos investidores, bem como manter o desenvolvimento

futuro do negócio, monitorando o retorno sobre o capital, definido pelo Grupo como a relação entre lucro operacional e patrimônio líquido, como também, monitora os montantes de dividendos distribuídos aos acionistas, mantendo um nível balanceado de retorno a estes com baixos níveis de risco de dívida líquida e uma estrutura de capital saudável.

Receita Bruta (R\$ milhões)



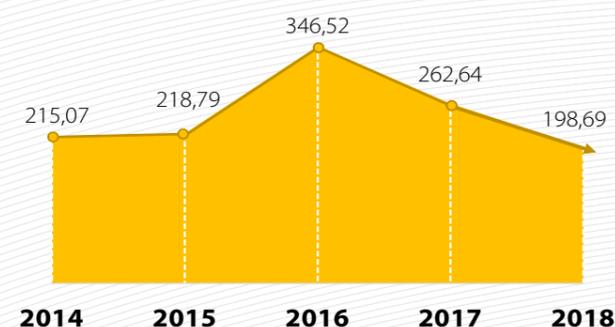
Lucro Líquido (R\$ milhões)



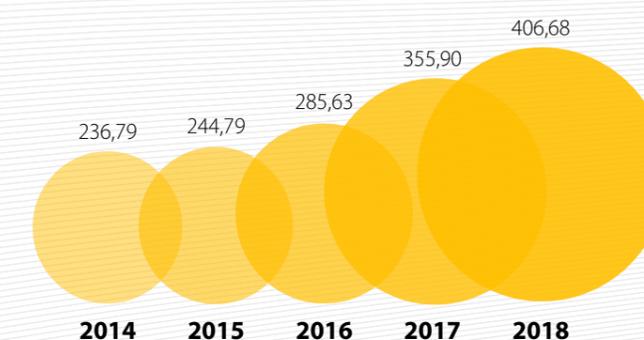
Receita Líquida (R\$ milhões)



Dívida Líquida (R\$ milhões)



EBITDA (R\$ milhões)



Relacionamento com o Consumidor

(102-2, 102-7, 102-9, 103-2, 103-3)



Sempre buscando inovar e atender às expectativas de nossos clientes e consumidores, oferecendo-lhes novas possibilidades de experienciar a bebida café, a **3corações**, em 2018, lançou novos produtos, blends, sabores e máquinas TRES, adquiriu novas marcas, que foram incorporadas ao nosso portfólio de produtos, e ainda aperfeiçoou embalagens e rótulos, no constante esforço de atender às necessidades e à qualidade esperada pelos nossos consumidores e clientes.

Entre as novidades, lançamentos do Café Santa Clara, marca líder nas regiões Norte e Nordeste, como as cápsulas Santa Clara Clássico, e Reserva da Família, trazendo o lançamento da Cápsula Reserva da Família Mogiana Paulista.

Para continuar demonstrando o cuidado do grão à xícara, lançamos a nova linha de cafés especiais em grãos Rituais Cafés Especiais. A linha chegou às gôndolas em cinco blends: Cerrado Mineiro, Mogiana Paulista, Sul de Minas, Florada e Orgânico, em embalagens de 250g, grãos e cápsulas.

Neste ano, lançamos a linha TRES Safras Especiais, espressos com grãos produzidos nas principais regiões produtoras do País, em cinco blends: Matas de Minas, Espresso Orgânico, Chapada Diamantina, Cerrado Mineiro e Mogiana Paulista.

Outro lançamento do ano foi a Edição Especial Seleção Brasileira. A edição comemorativa, com o logotipo da CBF e em embalagem verde-amarela, foi comercializada em apoio à seleção.

Por fim, lançamos a linha TRES Regiões do Mundo, uma linha de espressos feitos com os melhores cafés do mundo. Com grãos 100% arábica, o Regiões do Mundo chegou em quatro sabores – Etiópia, Cuba, Colômbia e Costa Rica.

Para sempre oferecer inovação e qualidade ao consumidor, em 2018, a **3corações** lançou a nova máquina TRES Barista. Um dos diferenciais do produto é o reservatório exclusivo para leite, que possibilita o preparo automático de bebidas, como o clássico cappuccino e o latte macchiato, combinando os espressos TRES com leite fresco.

Criar laços legítimos e duradouros com os nossos consumidores é o nosso objetivo. O relacionamento com o consumidor da **3corações** conta com um time de colaboradores treinados para tirar qualquer dúvida relacionada aos nossos produtos e máquinas, receber as sugestões, críticas e elogios de nossos clientes, consumidores e parceiros.

Em 2018, a **3corações** investiu na ferramenta de CRM - Sales Force, intencionando uma visão 360º da jornada do cliente/consumidor. O sistema promoveu uma transformação digital (conectividade) para a área do SAC, unificando os dados e processos de todas as frentes de atendimento e possibilitando a ativação e a integração de novos canais de comunicação com agilidade e eficiência.

O reconhecimento dos nossos clientes e consumidores se materializou com a **3corações** sendo eleita, pelo 3º ano consecutivo, como a Melhor Empresa para o Consumidor na Categoria Alimentos – Mercearia, no Prêmio Época Reclame Aqui.

Lançamentos de Produtos | 2018

CAFÉS

ESPECIAIS



CAFÉ 3 CORAÇÕES RESERVA ESPECIAL FLORADA



CAFÉ 3 CORAÇÕES RITUAIS - CAFÉS ESPECIAIS ORGÂNICO | MOGIANA PAULISTA | SUL DE MINAS | CERRADO MINEIRO



CAFÉ 3 CORAÇÕES - CAFÉ RITUAIS CAFÉS ESPECIAIS FLORADA



CAFÉ 3 CORAÇÕES CAFETERIA COLOMBO

SOLÚVEIS

ESPECIAIS



CAFÉ SOLÚVEL SANTA CLARA RESERVA DA FAMÍLIA



CAFÉ SOLÚVEL 3 CORAÇÕES LIOFIZADO

NOVAS EMBALAGENS



CAFÉ SOLÚVEL SANTA CLARA CLÁSSICO

REFRESCOS

NOVAS EMBALAGENS E PROMOCIONAIS



FRISCO BOX LEVE 17 PAGUE 15



FRISCO LIMÃO

NOVOS SABORES E REFORMULAÇÕES



FRISCO CHÁ MATE COM GUARANÁ



FRISCO UVA VERDE

AQUISIÇÕES



CAFÉ MANAUS | CAFÉ BETÂNIA | CAFÉ TAPAJÓS

NOVAS EMBALAGENS E PROMOCIONAIS



CAFÉ 3 CORAÇÕES TRADICIONAL E EXTRAFORTE LEVE 500g PAGUE 475g



CAFÉ T&M FORT LEVE MAIS PAGUE MENOS



CAFÉ T&M 3 CORAÇÕES DESCAFEINADO



CAFÉ T&M 3 CORAÇÕES RITUAIS ORGÂNICO



CAFÉ T&M SANTA CLARA PREMIUM STAND PACK



CAFÉ T&M SANTA CLARA CLÁSSICO STAND PACK

LÁCTEOS

CHOCOLATTO



CHOCOLATTO - GRÁTIS 100g

CAPPUCCINO



CAPPUCCINO 3 CORAÇÕES BALANCE



CAPPUCCINO IGUAÇU E SANTA CLARA 100g



CAPPUCCINO ITAMARATY

Lançamentos de Produtos | 2018

FOOD

CAFÉS



CAFÉ 3 CORAÇÕES BLEND EXCLUSIVO FRANS CAFÉ



CAFÉ 3 CORAÇÕES BIO MICROLOTES RITUAIS



TRES - BOX 96



CAFÉ 3 CORAÇÕES FOOD 85+

INSTANTÂNEOS



CAPPUCCINO 3 CORAÇÕES



CAPPUCCINO SANTA CLARA



CHOCOLATE CREMOSO 3 CORAÇÕES



CHOCOLATE 3 CORAÇÕES



CAFÉ COM LEITE 3 CORAÇÕES



TRES

CAFÉS



SAFRA ESPECIAL



RITUAIS - CAFÉS ESPECIAIS



REGIÕES DO MUNDO



RESERVA ESPECIAL FLORADA



SELEÇÃO BRASILEIRA



SANTA CLARA CLÁSSICO FILTRADO



SANTA CLARA RESERVA DA FAMÍLIA

INSTANTÂNEOS



CAPPUCCINO CLASSIC | CHÁ DE HORTELÃ | LATE



MÁQUINAS



BARISTA



POP PLUS

As Pessoas

(102-12, 102-13, 102-15, 102-16, 102-2, 205-2, 103-2, 103-3)

Temos muito orgulho de como chegamos até aqui. Fazemos parte de uma Empresa que cresce pela força do trabalho, recebe de braços abertos novos companheiros, vai cada vez mais longe e continua fiel às origens. Gostamos das coisas simples e bem feitas.

O Grupo **3corações** valoriza a força de trabalho, realiza o processo de integração com todos os novos colaboradores, respeita e valoriza todas as pessoas e culturas, apoiando a criatividade e estabelecendo um ambiente colaborativo.

A Empresa incentiva o equilíbrio entre vida profissional e pessoal e oferece aos seus funcionários oportunidades de treinamento e desenvolvimento, visando não somente ao crescimento da Organização, como também aos objetivos pessoais de cada um dos colaboradores.

A Empresa defende e assegura a liberdade de associação e sindicalização dos colaboradores às entidades

representativas de classe e apoia a diversidade e a inclusão, aspecto que considera fundamental para o desenvolvimento da Empresa e também para todos os profissionais.

O Grupo **3corações** valoriza pessoas de todas as formações e perspectivas para que equipes heterogêneas tragam opiniões diversas de acordo com a suas referências pessoais e culturais. Qualidade, saúde e segurança dos colaboradores estão presentes em todas as unidades operacionais da Empresa, assim como o uso responsável de todas as ferramentas de comunicação, para que não se coloque em risco a imagem individual, de colegas, de terceiros ou da própria Organização.

A Diretoria de Recursos Humanos, em processo de melhoria contínua, promove, através de ações, revisão de processos e tecnologia, uma gestão mais efetiva das pessoas que fazem a **3corações**.

Iniciamos o ano com o alinhamento de gestores e equipes ao planejamento estratégico do Grupo, reforçando nosso jeito de ser e nossa forma de fazer negócio. Esse momento, chamado de "Grupinho", aconteceu abrangendo toda a Empresa em 19 encontros em diversas cidades do Brasil.

Para garantir que não houvesse ruídos de comunicação quanto ao modelo de gestão integrada adotado pela **3corações** e visando ao alinhamento efetivo de informações e à ampla interação, a Diretoria de Recursos Humanos criou o **Programa RH Conectado**, canal que tem por objetivo fortalecer a comunicação entre a estrutura da Integradora (Unidade Corporativa) e as áreas de RH de todas as unidades da **3corações** no Brasil.





O Demonstrativo de Pagamento e Informe de Rendimentos, foi disponibilizado **on-line** em março de 2018, na intranet, possibilitando maior autonomia aos colaboradores sobre a informação dos seus rendimentos.

Atentos à segurança no trabalho, lançamos, neste ano, o cartão do **Programa Cuidar**, ampliando as iniciativas do cuidar das pessoas. Os resultados foram percebidos: a Unidade de Manhuaçu (MG), por exemplo, completou 2000 dias sem acidentes de trabalho.

Contratamos em 2018, 1.507 novos colaboradores. No Grupo **3corações**, 100% dos colaboradores são abrangidos por acordos de negociação coletiva. Identificamos que 102 colaboradoras utilizaram o benefício de licença maternidade em 2018 e 110 colaboradores se beneficiaram da licença paternidade. A remuneração da **3corações** é realizada conforme o mercado de atuação e segmento sem diferença de gênero.

O Grupo **3corações** valoriza o desempenho e o desenvolvimento de seus colaboradores e, para tanto, se estruturou para que as oportunidades profissionais estivessem ao alcance de todos dentro da Organização. Praticando a declaração da Carta de Conduta, a Empresa se empenha em proporcionar um ambiente estimulante para

que cada um de seus profissionais se desenvolva da melhor forma nos espaços de aprendizagem corporativos.

Lançamos a plataforma on-line de aprendizagem **Delphos**, disponível para 100% dos colaboradores **3corações**, contando com diversos treinamentos das Escolas de educação corporativa da Empresa.

O **Programa Trilhas de Carreira Comercial**, que tem por objetivo desenvolver a carreira da equipe de Vendas, construiu um banco de talentos e, em 2018, foi implantado em 19 Centros de Distribuição.

Em 2018, o Grupo **3corações** contou com dois principais processos voltados à análise de desempenho e desenvolvimento de carreira.

A Avaliação de Desempenho por Competências é uma análise de desempenho dos profissionais que correlaciona sua performance no período com as competências da **3corações**. É aplicada anualmente no Grupo e tem como público-alvo todos os líderes, analistas, especialistas e estagiários. Em 2018, foram realizadas 422 avaliações, sendo 175 mulheres e 247 homens. Já as Reuniões de Calibração / Comitê de Pessoas são reuniões anuais de gestores com o objetivo de discutir diretrizes sobre o desenvolvimento de pessoas. Os encontros são previamente agendados para

avaliar e analisar o desempenho e o potencial dos líderes. Em 2018, o Grupo **3corações** identificou um total de 79 feedbacks realizados, sendo 29 para mulheres e 50 para homens, todos com cargos de Gerentes, Supervisores e Analistas.

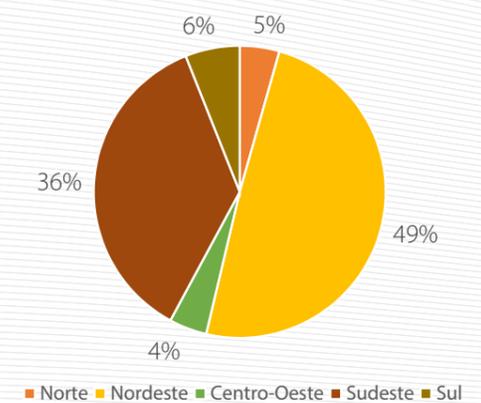
Nosso compromisso com o público interno, vivenciado dia a dia, se reflete no fato de que a **3corações**, pelo 8º ano consecutivo, em 2018 está entre as 150 melhores empresas para se trabalhar no Brasil. A pesquisa **GPTW (Great Place to Work)** atesta que os empregados confiam em suas lideranças, têm orgulho do que fazem e gostam das pessoas com quem trabalham.

Receber o prêmio GPTW indica que a **3corações** é uma empresa onde a cultura de valorização dos colaboradores e a atenção ao clima organizacional são prioridades.

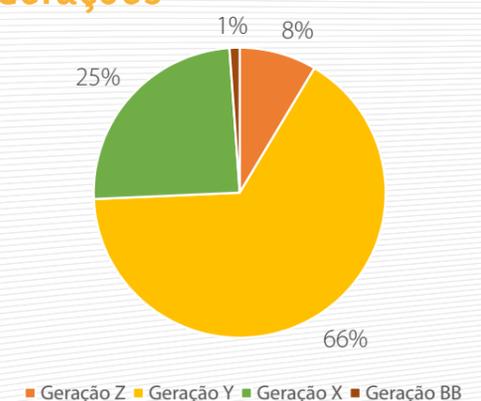
Perfil Demográfico



Colaboradores por Regiões do Brasil



Gerações



Relacionamento com a Sociedade

(102-2, 102-42, 102-9, 102-12, 102-43, 103-1, 103-2, 103-3, 102, 13)

A **3corações** declara o seu compromisso com a sociedade ao se empenhar em construir um País e um mundo melhores através de ações que visem à qualidade de vida das pessoas com as quais nos relacionamos, reforçando os nossos valores e o nosso jeito de ser.

Fazem parte dos valores da **3corações** o apoio a iniciativas e causas sociais do País, o engajamento em torno da comunidade e de seu desenvolvimento, tendo em vista sempre fortalecer as redes de solidariedade existentes, dando sua contribuição à sociedade. A Companhia tem uma estrutura para gerir e monitorar os resultados das parcerias sociais que realiza.

Em 2018, através do **Projeto Florada**, lançado no mês de março, a **3corações** reconheceu a força e determinação das mulheres produtoras do café no Brasil. Conheça mais em <http://projetoFlorada.com.br/florada>

A igualdade de gênero no Grupo **3corações** é uma prática incentivada e vivenciada pela Companhia. Além da plataforma do Projeto Florada, apoiamos, ainda, o evento Encontro de Mulheres do Cariri, em Juazeiro do Norte (CE); apoiamos as ações do Grupo Mulheres do Brasil, no Ceará; o Congresso Nacional das Mulheres do Agronegócio, em São Paulo (SP); e o 5º Encontro de Mulheres do Café, evento no qual o Presidente da **3corações** brindou as mulheres cafeicultoras com uma palestra. Finalmente,, por meio de apoio aos projetos “Mulheres da Paz” e “Protejo”, iniciativas da Secretaria Municipal de Políticas para as Mulheres | SEMUL - RN, a **3corações** contribuiu para a premiação de professores e alunos nas várias modalidades, dentro da temática da Cultura de Paz.

Em 2018, apoiamos projetos e ações sociais em vários estados do Brasil. Essas ações tiveram cunho assistencial, cultural, esportivo e de saúde para públicos diversos, desde crianças e adolescentes até idosos, em parcerias com instituições como a Fundação Social Raimundo Fagner (CE), o Lar Torres de Melo (CE), o Hospital da Baleia (MG), dentre outros.

A **3corações** estabelece um relacionamento estreito e verdadeiro nas comunidades em que atua e concretiza ações em caráter de apoio e patrocínios, através de suas marcas, para eventos religiosos, esportivos, culturais, acadêmicos, gastronômicos, artísticos, audiovisuais e musicais.

Este ano, concretizamos mais uma vez o apoio ao Teleton, a campanha de arrecadação de recursos promovida anualmente pela AACD - Associação de Assistência à Criança Deficiente (SP).

A Companhia é uma empresa signatária do Pacto Global. Declaramos o nosso apoio aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS. Somos associados do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social. O Grupo **3corações** atua ativamente nas seguintes iniciativas:

Estados onde apoiamos iniciativas sociais

Amazonas	Rio Grande do Norte	Brasília	Espírito Santo
Pará	Pernambuco	Mato Grosso	Paraná
Maranhão	Alagoas	São Paulo	Santa Catarina
Piauí	Bahia	Minas Gerais	
Ceará		Rio de Janeiro	

Endeavor Brasil e Junior Achievement | CE.

Também participamos de associações e entidades de classe, tais como:

- Associação Brasileira da Indústria de Café - ABIC
- Associação Brasileira da Indústria de Alimentos - ABIA
- Associação Brasileira das Indústrias de Refrigerantes e de Bebidas não Alcoólicas - ABIR
- Cafés Especiais do Brasil - BSCA
- Grupo de Líderes Empresariais - LIDE
- Associação Mineira de Supermercados - AMIS
- Associação Brasileira de Recursos Humanos - ABRH-CE
- Associação de Supermercadistas do Rio Grande do Norte-ASSURN
- Associação Empresarial de Santa Luzia

O Grupo **3corações** não identificou, em 2018, casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais.

Conforme legislação vigente no País, a Companhia não realizou, em 2018, contribuições a partidos políticos.



Estrutura

((102-2,102-17,203-1,103-2,103-3))

Em 2018, a **3corações** construiu novas instalações, aumentou capacidade produtiva e de armazenamento e ampliou instalações em conceito *open space*.

Em Manaus, a família **3corações** cresceu com a aquisição da Indústria de Café Manaus, permitindo ao Grupo aumentar sua participação de mercado, principalmente de café torrado e moído, no Norte do Brasil. A nova unidade fabril, 100% automatizada e com moderna tecnologia, ocupa uma área total de 14.491 m², abrigando também o Centro de Distribuição, que ampliou a área de armazenamento

para melhor receber e movimentar todas as nossas linhas de produtos.

Em São Paulo, a Unidade Integradora mudou de prédio e no novo endereço adotou o modelo de *open space*. Além do escritório, o prédio tem um *showroom* dos produtos Food Solutions. O conceito arquitetônico visa ao fomento da sinergia.

A fábrica do Chocolatto (Natal - RN) teve sua produção ampliada em 60% com a modernização e novas instalações, trazendo mais inovação a todo o processo. A expectativa é produzir até 2.400 toneladas/mês. Acompanhando essa ampliação, a embalagem do Chocolatto foi renovada.

PLANO DIRETOR DE TI

A área de Tecnologia da Informação - TI, em constante evolução, lançou seu Plano Diretor de TI - PDTI. De janeiro a março, a equipe de TI trabalhou no desenvolvimento do PDTI, a fim de que a área possa evoluir em sua jornada de forma consistente e alinhada ao desenvolvimento do negócio e às novas tendências tecnológicas do mercado. A área de TI, em parceria com a área Comercial, em 2018, executou projetos que propiciaram mais agilidade, segurança, maior rastreabilidade e principalmente facilidade à finalização de vendas e maior satisfação do cliente. Podemos citar o fluxo de contratos comerciais da área de Food Solutions, ordem de serviço preventiva para clientes TRES e ferramentas para negociação.

HOMOLOGAÇÃO DE FORNECEDORES

A área de Suprimentos atua de forma estratégica e responsável junto aos seus fornecedores. Por meio de cláusulas contratuais e mecanismos complementares, a Empresa exige também que seus parceiros adotem as melhores práticas trabalhistas, recolham os tributos de

acordo com a legislação vigente e promovam, cada vez mais, um ambiente saudável. Esta forma de atuação também se estende aos seus fornecedores internacionais, levando em consideração os aspectos culturais e legais de cada País. Atualmente, a Empresa tem menos de 1% dos seus fornecedores de outros países. Em 2018, não identificamos fornecedores e operações que apresentassem risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil, tampouco para trabalho forçado. Em relação à seleção de fornecedores com base em critérios relativos a práticas trabalhistas, além de citar essa preocupação em sua Carta de Conduta, a **3corações** possui como meta a inclusão e implementação de mecanismos de avaliação de fornecedores com base em critérios relativos a práticas trabalhistas nos próximos ciclos.

O Grupo **3corações** estabelece critérios e mecanismos para seleção de fornecedores de cafés em grãos, que fornecem matérias-primas para nossa produção, com base em critérios socioambientais baseados nas certificações Orgânica, Rainforest e UTZ. Para atendimento a esses requisitos de certificação, é necessário que a origem de nossas matérias-primas, destinadas a estas produções, seja e atenda aos respectivos critérios socioambientais dessas certificações. Dentre os critérios das certificações Rainforest e UTZ, existem temas como: respeito aos direitos humanos e sociais, como não utilizar mão de obra escrava ou infantil, e atendimento à legislação trabalhista, previdenciária e de segurança do trabalho dos colaboradores e terceirizados.



Meio Ambiente

((102-17, 102-21, 102-2, 302-4, 303-1, 305-1, 305-2, 103-2, 103-3, 102-17, 102,11, 102-45))

A **3corações** é uma empresa comprometida com as questões ambientais e consciente dos resultados e impactos de seu negócio, buscando sempre gerir os resíduos que produz e aperfeiçoar seu controle sobre a logística reversa de embalagens, tendo em vista a utilização racional e consciente dos recursos naturais, protegendo o meio ambiente e contribuindo para deixar um mundo melhor para as gerações futuras. Nesse sentido, a temática da sustentabilidade tem grande relevância para nós, que acreditamos que só é possível crescer e desenvolver otimizando nossos recursos e preservando-os.

Declaramos reiteradamente nosso compromisso com o social e com o meio ambiente. Em nome dos nossos acionistas, colaboradores, clientes e consumidores, realizamos ações que visam ao constante processo educativo e de alinhamento em prol da preservação dos recursos em caráter preventivo, sempre que possível incentivando a redução, a reutilização e promovendo a reciclagem. Pois entendemos que a sustentabilidade de nosso negócio depende do uso responsável de todos os recursos, sejam eles materiais, naturais ou no âmbito das pessoas e nossas relações. Evitamos desperdícios de qualquer espécie, usando processos de produção sempre eficientes e eficazes, pois temos consciência

de que a natureza é um bem necessário para nossa sobrevivência e para a sobrevivência do nosso negócio.

Destacamos que o Grupo **3corações** tem a preocupação com a regulamentação socioambiental em todas as suas esferas e não realiza aquisições sem antes avaliar os riscos. Nenhuma atividade do Grupo **3corações** é iniciada se houver riscos graves ou irreversíveis ao meio ambiente, até que medidas eficazes sejam adotadas para mitigar a degradação ambiental e socioeconômica. A estrutura e as práticas para a gestão de riscos garantem a efetividade desta premissa nas operações.

FROTA

Em 2018, a **3corações** renovou sua frota de caminhões que fazem a distribuição e o abastecimento em todo o Brasil. Ao todo, 92 veículos de última geração com tecnologia P7 fazem parte da nova frota e garantem mais eficiência e emissão menor em 37% de poluentes para o meio ambiente. Com a renovação da frota, o Grupo **3corações** além de minimizar os impactos ambientais, garante conforto, segurança e bem-estar aos motoristas e ajudantes de entrega.

PAPEL ZERO

O projeto Zero Papel teve sua primeira implantação concluída na Unidade Fabril de Eusébio (CE) no mês de julho de 2018. A iniciativa tem o objetivo de reduzir a utilização de documentos em meio físico (papel) no ambiente fabril. Utilizamos um sistema para substituir os formulários utilizados em laboratório e produção. A iniciativa é um compromisso com o meio ambiente.

RECICLAGEM

O Grupo **3corações** é parceiro e apoia associações e cooperativas de reciclagem por alguns estados do Brasil. Atualmente, são 4 cooperativas, com repasse de recursos de incentivos, que proporcionam o aumento da capacidade de coleta, tratamento e reciclagem de materiais, assim, contribuindo para dar destinação adequada aos resíduos que

geramos, preservando o meio ambiente e, ainda, gerando emprego e renda a centenas de famílias envolvidas nas atividades de reciclagem.

CÁPSULA VERDE

Na **3corações**, promovemos e apoiamos iniciativas e projetos que incentivem a prática dos 3 Rs: Reduzir, Reutilizar, Reciclar. Acreditamos que o compartilhamento de boas práticas é a melhor forma de educar a sociedade e de aprendermos, com o exercício da cidadania, que a natureza é um bem de todos e que deve ser preservada. Nesse sentido, o Grupo lançou o projeto Cápsula Verde, que conta com pontos de coleta de cápsulas em parceiros e, também, a retirada em domicílio, em diferentes cidades do País. O objetivo do projeto é recolher cápsulas usadas e promover a reciclagem, incentivar e apoiar práticas de reaproveitamento dos resíduos não-orgânicos e orgânicos. Coletamos e separamos os resíduos plásticos, transformando-os em jarros, telhas, coletores e outros materiais. Os resíduos orgânicos destinamos para compostagem.

GESTÃO DE RESÍDUOS

A gestão de resíduos nas unidades fabris do Grupo **3corações** é feita de forma ambientalmente correta. Nosso principal resíduo fabril é a película do café, gerada na torrefação, que é destinada à produção de adubos orgânicos (68%). Os demais são destinados conforme a sua característica. Em 2018, a **3corações** gerou 18.014 Kg, em suas instalações fabris, de resíduos de classe I (lampâdas, pilhas, óleos, tintas, solventes) que foram destinados de forma ambientalmente correta. Os demais resíduos gerados foram destinados conforme gráfico ao lado.

CONSUMO DE ENERGIA

A **3corações** usa/consome energia elétrica, em suas plantas fabris, proveniente de fontes renováveis e incentivadas ("Emissões GEE Evitadas"). Verifica-se que, entre janeiro e dezembro de 2018, a **3corações** reduziu 723,73 de TCO₂eq. As

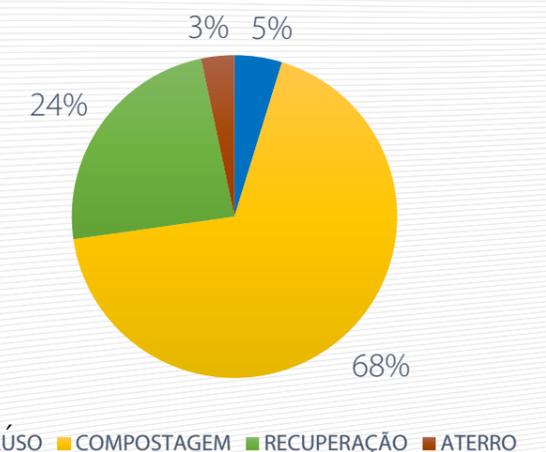
emissões evitadas voluntariamente são equivalentes a 5066 árvores em um projeto de reflorestamento com duração de 30 anos. A Sinerconsult Consultoria Treinamento e Participações Ltda. e a COMERC Energia Ltda. certificam os resultados da Empresa, os quais atendem princípios de Aplicabilidade, Integralidade, Consistência, Transparência e Exatidão previstos no GHG Protocol Corporate Standard

A **3corações** também utiliza o gás natural em sua produção. Em 2018, foi reconhecida com o selo verde pela Companhia de Gás do Ceará (CEGÁS) por utilizar o Gás Natural em seu processo fabril. O gás fornecido pela CEGÁS tem parte de sua composição gerada pela decomposição de resíduos orgânicos depositados no aterro sanitário de Caucaia (CE).

CONSUMO DE ÁGUA

O principal uso da água no processo industrial é na torrefação. Os demais usos são para manutenção e limpeza. Em 2018, o consumo de água foi de 130,88m³/ton, que são oriundos de fontes subterrâneas, superficiais e de concessionárias, nas unidades fabris do Grupo. Houve um incremento proporcional ao aumento de produção, se comparado ao ano 2017.

Tipos de Destinação



Nosso Futuro

(102-2, 102-7, 102-9, 102-11, 102-15, 102-16, 103-3, 102-10)

O café continua com sua predominância na economia nacional, apresenta resultados significativos no cenário econômico nacional e internacional e deve continuar tendo crescimento do consumo; como tendência, as cápsulas, bebidas instantâneas e de monodoses seguem como uma categoria em forte ascensão, e as cafeterias e Food Solutions serão incrementadas com o consumo de café fora do lar.

Diante desse panorama, a **3corações**, atenta às necessidades e exigências do seu público, e ao mercado de Food Solutions, com novas soluções e produtos, seguirá expandindo seus negócios de cafeterias, aprimorando o nível de serviço dessas operações, atenta à gestão da qualidade. Também seguirá explorando ainda mais o mercado de bebidas instantâneas e de monodoses, inovando e investindo no desenvolvimento de novos produtos, tendo em vista que a expectativa de crescimento médio do consumo de café se projeta para a ordem de 4,8% ao ano, para este ano de 2018 (fonte: ABIC). Atenta ao cenário internacional de crescimento do consumo de café, a Companhia buscará ampliar o mercado internacional de café verde e explorar as exportações de cafés e produtos acabados.

A realidade de universalização do acesso a tecnologias e meios de comunicação instantâneos e de consumidores e clientes buscando cada vez mais comodidade e facilidade nas compras, a **3corações** direciona seu plano de negócios para ampliar seu ambiente de **e-commerce**, expandir sua estratégia de marketing e sua plataforma mobile, também usando a audiência das redes sociais como incremento para vendas.

Enfim, seguiremos avançando rumo ao cumprimento do nosso planejamento estratégico para atender com maior comodidade e eficiência os nossos consumidores, assim fortalecendo os nossos laços e cada vez mais reforçando que o prazer está nas coisas simples!

Para a **3corações**, o ano de 2019 será de expressivo significado pois o Grupo completará 60 anos. Ao longo dessas décadas, nos estruturamos para entregar o que assumimos, sempre nos lembrando do nosso principal propósito, que é manter laços fortes e transparentes com nossos consumidores. Esse é o nosso grande diferencial.



Anexo I Sumário de Conteúdo GRI

GRI 101 Fundamentos 2016					
GRI 102 Conteúdos-Padrão					
GRI Standard	Descrição do Indicador	Página	Respostas	Pacto Global	ODS
Indicador: Perfil da Organização					
102-1	Nome da Organização	4	Quem Somos	-	-
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	4	Quem Somos	-	-
102-3	Localização da Sede	4	Quem Somos	-	-
102-4	Localização das Operações	4	Quem Somos	-	-
102-5	Propriedade e natureza jurídica	4	Quem Somos	-	-
102-6	Mercados atendidos	4	Quem Somos	-	-
102-7	Porte da Organização	4	Quem Somos.	-	-
102-8	Informação de empregados e outros trabalhadores	9	Nossos Números / Nosso Desempenho - Pessoas	-	-
102-11	Princípio ou abordagem de precaução	22	Nosso desempenho - Meio Ambiente	7.	
102-12	Iniciativas externas	20	Nosso Desempenho -Relacionamento com a Sociedade	1; 2; 8.	
102-13	Participação em associações	20	Nosso Desempenho -Relacionamento com a Sociedade		
Indicador: Estratégia					
102-14	Declaração do quadro superior de tomada de decisão	3	Mensagem do Presidente		
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	12, 23	Nossos Contextos / Nosso Futuro		
Indicador: Integridade e Ética					
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	4, 10	Quem Somos / Nossa Governança		16.
Indicador: Estrutura de Governança					
102-17	Mecanismos para recomendações e questões de ética	10	Nossa Governança	1.	16.
102-18	Estrutura de Governança	10	Nossa Governança	-	
102-19	Cargo do mais alto órgão de governança	10	Nossa Governança		16.
Indicador: Engajamento de Stakeholders					
102-40	Lista de Grupos de Partes Interessadas	7	Nosso Jeito Sustentável		
102-41	Acordos de Negociação coletiva	13, 18	Nosso Desempenho - Pessoas	3	
102-42	Identificando e selecionando partes interessadas	7	Nosso Jeito Sustentável		
102-43	Abordagens para engajamento de partes interessadas	7	Nosso Jeito Sustentável		
102-44	Tópicos chave e questões levantadas				
Indicador: Práticas de Reporte					
102-45	Entidades incluídas na declarações financeiras consolidadas	14	Nosso Desempenho - Resultados Financeiros		
102-46	Definindo o conteúdo do relatório e Limitações dos tópicos				
102-47	Lista de Tópicos Materiais	7	Nosso Jeito Sustentável		
102-48	Reformulações de informação				
102-49	Mudanças no reporte				
102-50	Período de Reporte	7	Nosso Jeito Sustentável		
102-51	Data do relatório mais recente	7	Nosso Jeito Sustentável		
102-52	Ciclo de reporte	7	Nosso Jeito Sustentável		

GRI Standard	Descrição do Indicador	Página	Respostas	Pacto Global	ODS
102-53	Ponto de contato para questões em relação ao reporte	7	Nosso Jeito Sustentável		
102-54	Declaração de reporte de acordo com os Padrões GRI		Sumário GRI		
102-55	Índice de conteúdo GRI		Sumário GRI		
102-56	Verificação externa	7	Nosso Jeito Sustentável		
GRI 103 Abordagem de gestão – Tópicos materiais					
Tópico material – Inovação					
103-1	Explicação do tópico material e sua Limitação	7	Nosso Jeito Sustentável		
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	15	Nosso Desempenho - Relacionamento com o consumidor		
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	15	Nosso Desempenho - Relacionamento com o consumidor		
Tópico material – Crescimento do Negócio					
103-1	Explicação do tópico material e sua Limitação	7	Nosso Jeito Sustentável		
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	14	Nosso Desempenho - Resultados Financeiros		
Tópico material – Qualidade e Responsabilidade de Produtos e Serviços					
103-1	Explicação do tópico material e sua Limitação	7	Nosso Jeito Sustentável		
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	10	Nossa Governança		
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	10	Nossa Governança		
Tópico material – Ética, Integridade e Transparência					
103-1	Explicação do tópico material e sua Limitação	7	Nosso Jeito Sustentável		
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	10	Nossa Governança		
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	10	Nossa Governança		
Tópico material – Atração, Retenção e Desenvolvimento de Colaboradores					
103-1	Explicação do tópico material e sua Limitação	7	Nosso Jeito Sustentável		
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	18, 19	Nosso Desempenho - As Pessoas		
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	18, 19	Nosso Desempenho - As Pessoas		
Tópico material – Relacionamento com a Comunidade					
103-1	Explicação do tópico material e sua Limitação	7	Nosso Jeito Sustentável		
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	20	Nosso Desempenho - Relacionamento com a Sociedade		
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	20	Nosso Desempenho - Relacionamento com a Sociedade		
Tópico material – Gestão de Resíduos					
103-1	Explicação do tópico material e sua Limitação	7	Nosso Jeito Sustentável		
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	22	Nosso desempenho - Meio Ambiente		
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	22	Nosso desempenho - Meio Ambiente		
Tópico material – Impacto no Meio Ambiente e Mudanças Climáticas					
103-1	Explicação do tópico material e sua Limitação	7	Nosso Jeito Sustentável		
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	22	Nosso desempenho - Meio Ambiente		
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	22	Nosso desempenho - Meio Ambiente		

GRI Standard	Descrição do Indicador	Página	Respostas	Pacto Global	ODS
Tópico material – Gestão de Fornecedores					
103-1	Explicação do tópico material e sua Limitação	7	Nosso Jeito Sustentável		
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes				
103-3	Avaliação da abordagem de gestão				
Conteúdos específicos – Econômicos					
GRI 201 Desempenho Econômico					
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	14	Nosso Desempenho - Resultados Financeiros	-	2; 5; 7; 8; 9
201-4	Assistência financeira recebida pelo governo				
GRI 202 Presença de mercado					
202-1	Varição dos padrões de salários por gênero comparados ao salário mínimo local	11	Nossa Governança	6	
202-2	Proporção de membros da alta direção contratados localmente		Atualmente, 100% dos membros da alta direção são contratados localmente, considerando como comunidade local o Brasil.	6	8.
GRI 203 Impactos Econômicos Indiretos					
203-1	Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos				
GRI 204 Práticas de compras					
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais				
GRI 205 Anticorrupção					
205-2	Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anti-corrupção	10	Nossa Governança	10	
205-3	Incidentes confirmados de corrupção e ações tomadas		Nenhum incidente relacionado ao tema de corrupção na empresa.	10	
Conteúdos específicos – Ambientais					
GRI 301 Materiais					
301-1	Materiais usados, discriminados por peso ou volume	22	Nosso Desempenho - Meio Ambiente		
301-3	Produtos recuperados e seus materiais de embalagem	22	Nosso Desempenho - Meio Ambiente		
GRI 302 Energia					
302-4	Redução no consumo de energia	22	Nosso Desempenho - Meio Ambiente	7; 8; 9.	7; 8; 9; 12; 13.
GRI 303 Água e Efluentes					
303-1	Interações com água como recurso compartilhado	22	Nosso Desempenho - Meio Ambiente		
GRI 304 Biodiversidade					
304-1	Unidades operacionais próprias, arrendadas ou administradas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto índice de biodiversidade situadas fora de áreas protegidas			7.	6; 15.
GRI 305 Emissões					
305-1	Total de emissões indiretas de gases causadores de efeito estufa (Escopo 1)			7,8	3; 12; 13; 15.
305-2	Total de emissões indiretas de gases causadores de efeito estufa (Escopo 2)			7,8	3; 12; 13; 15.
GRI 306 Efluentes e Resíduos					
306-2	Resíduos por tipo e método de disposição	22	Nosso Desempenho - Meio Ambiente	8	
GRI 307 Conformidade Ambiental					
307-1	Não-conformidades com leis ambientais em regulações				

GRI Standard	Descrição do Indicador	Página	Respostas	Pacto Global	ODS
GRI 308 Avaliação Ambiental de Fornecedores					
308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	22	Nosso Desempenho - Meio Ambiente	8	
Conteúdos específicos – Sociais					
GRI 401 Emprego					
401-1	Novas contratações de empregados e turnover	18, 19	Nosso Desempenho - As Pessoas	6	
401-2	Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos para empregados de tempo parcial	18, 19	Nosso Desempenho - As Pessoas		
401-3	Licença Parental		94 colaboradoras utilizaram o benefício de licença maternidade em 2017. E 119 colaboradores se beneficiaram da licença paternidade.		
GRI 403 Saúde e Segurança Ocupacional					
403-1	Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional	18, 19	Nosso Desempenho - As Pessoas		
403-2	Identificação de Perigos, Avaliação de Risco e Investigação de Incidentes	18, 19	Nosso Desempenho - As Pessoas		
GRI 404 Treinamento e Educação					
404-1	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado	18, 19	Nosso Desempenho - As Pessoas		
404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	18, 19	Nosso Desempenho - As Pessoas		
GRI 405 Diversidade e Igualdade de Oportunidades					
405-1	Diversidade dos grupos responsáveis pela Governança e pelos Colaboradores	18, 19	Nosso Desempenho - As Pessoas		
405-2	Razão do salário base e a remuneração entre mulheres e homens	18, 19	Nosso Desempenho - As Pessoas		5
GRI 406 Não Discriminação					
406-1	Incidentes de discriminação e ações corretivas tomadas	18, 19	Nosso Desempenho - As Pessoas		
GRI Liberdade de associação e negociação coletiva					
407-1	Operações e fornecedores em que o direito à liberdade de associação e negociação coletiva podem estar em risco				
GRI 408 Trabalho Infantil					
408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de incidentes de trabalho infantil			5	
GRI 409 Trabalho forçado ou análogo ao escravo					
409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de incidentes de trabalho forçado ou compulsório			4	
GRI 411 Direito dos Povos Indígenas					
411-1	Incidentes de violação envolvendo direitos de povos indígenas		Não foi identificados casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais.	1	
GRI 412 Avaliação em direitos humanos					
412-2	Treinamento de Empregados em políticas ou procedimentos de direitos humanos				
412-3	Contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos a avaliação referente a direitos humanos			2	

GRI Standard	Descrição do Indicador	Página	Respostas	Pacto Global	ODS
GRI 413 Comunidades locais					
413-1	Operações com envolvimento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento				
GRI 414 Avaliação social em fornecedores					
414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos			2	
GRI 415 Políticas públicas					
415-1	Contribuições políticas		O Grupo 3corações não realizou, em 2018, contribuições políticas conforme legislação vigente..		
GRI 416 Saúde e Segurança dos Clientes					
416-1	Avaliação dos impactos em saúde e segurança das categorias de produtos e serviços				
GRI 418 Privacidade do cliente					
418-1	Reclamações substanciais sobre questões de privacidade e perda de dados de clientes				
GRI 419 Conformidade socioeconômica					
419-1	Casos de não conformidade com leis e regulações na área social e econômica				



RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2018

