



2015 • Relatório de  
*Sustentabilidade*



the 1990s, the number of people with a diagnosis of schizophrenia has increased in many countries, including the United Kingdom (Meltzer and Meltzer 1998). The prevalence of schizophrenia is estimated to be 1% of the population (Meltzer and Meltzer 1998).

There is a growing awareness of the need to improve the lives of people with schizophrenia. The World Health Organization (WHO) has developed a number of initiatives to improve the lives of people with schizophrenia, including the 'Global Strategy for the Primary Prevention of Schizophrenia' (WHO 1994) and the 'Global Strategy for the Secondary Prevention of Schizophrenia' (WHO 1995).

The WHO has also developed a number of initiatives to improve the lives of people with schizophrenia, including the 'Global Strategy for the Primary Prevention of Schizophrenia' (WHO 1994) and the 'Global Strategy for the Secondary Prevention of Schizophrenia' (WHO 1995).

The WHO has also developed a number of initiatives to improve the lives of people with schizophrenia, including the 'Global Strategy for the Primary Prevention of Schizophrenia' (WHO 1994) and the 'Global Strategy for the Secondary Prevention of Schizophrenia' (WHO 1995).

The WHO has also developed a number of initiatives to improve the lives of people with schizophrenia, including the 'Global Strategy for the Primary Prevention of Schizophrenia' (WHO 1994) and the 'Global Strategy for the Secondary Prevention of Schizophrenia' (WHO 1995).

The WHO has also developed a number of initiatives to improve the lives of people with schizophrenia, including the 'Global Strategy for the Primary Prevention of Schizophrenia' (WHO 1994) and the 'Global Strategy for the Secondary Prevention of Schizophrenia' (WHO 1995).

The WHO has also developed a number of initiatives to improve the lives of people with schizophrenia, including the 'Global Strategy for the Primary Prevention of Schizophrenia' (WHO 1994) and the 'Global Strategy for the Secondary Prevention of Schizophrenia' (WHO 1995).

The WHO has also developed a number of initiatives to improve the lives of people with schizophrenia, including the 'Global Strategy for the Primary Prevention of Schizophrenia' (WHO 1994) and the 'Global Strategy for the Secondary Prevention of Schizophrenia' (WHO 1995).

The WHO has also developed a number of initiatives to improve the lives of people with schizophrenia, including the 'Global Strategy for the Primary Prevention of Schizophrenia' (WHO 1994) and the 'Global Strategy for the Secondary Prevention of Schizophrenia' (WHO 1995).

MENSAGEM DO PRESIDENTE	<b>4</b>
O NOSSO JEITO DE SER	<b>6</b>
COMO NOS RELACIONAMOS INTERNAMENTE	<b>12</b>
NOSSA RELAÇÃO COM OS CLIENTES E CONSUMIDORES	<b>20</b>
NOSSA RELAÇÃO COM OS FORNECEDORES	<b>26</b>
NOSSA RELAÇÃO COM A COMUNIDADE	<b>30</b>
NOSSA RELAÇÃO COM O GOVERNO	<b>36</b>
NOSSA RELAÇÃO COM OS ACIONISTAS	<b>38</b>
NOSSA RELAÇÃO COM O MEIO AMBIENTE	<b>42</b>
ANEXOS	<b>48</b>

# Mensagem do Presidente

Anualmente divulgamos, através da publicação do Relatório Anual de Sustentabilidade **3corações** os nossos principais resultados em ações e desempenho socioambientais e financeiros.

A **3corações** trabalha por um crescimento sustentado nos laços firmes que cria com todos as pessoas participantes no seu negócio. O ano de 2015 foi de conquistas e desafios que nos fortaleceram e nos levaram mais longe. As intempestividades externas à empresa e nosso cotidiano interno nos tornaram mais robustos para seguirmos adiante e podemos oferecer as pessoas produtos, serviços e resultados que geraram valor para todos.

A nossa relação de contribuição e respeito com o meio ambiente e a sociedade é um compromisso diário que reafirmamos formalmente ao sermos signatários do Pacto Global (*GRI G4-15*), o que torna esse compromisso ainda mais entrelaçado com as práticas de negócio e valores fundamentais e internacionalmente aceitos nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.

A publicação do relato anual de nossas ações neste âmbito revela o compromisso de transparência que temos com as pessoas que nos relacionamos interna e externamente.

Este Relatório apresenta conteúdos padrão das Diretrizes GRI (Global Reporting Initiative) para Relato de Sustentabilidade\*, versão G4, pois, ao buscarmos um padrão internacional, facilitamos os princípios da comparabilidade, clareza e confiabilidade, além de identificarmos mais facilmente os caminhos para o desenvolvimento cada vez mais sustentado da nossa organização. (*GRI G4-32*)

A forma de apresentação do Relatório segue a estrutura da Carta de Conduta **3corações** que formaliza o jeito de ser da Companhia e está diretamente orientada para a nossa relação diária com cada um de nossos públicos: colaboradores, clientes e consumidores, fornecedores, comunidade, governo, acionistas e meio ambiente. (*GRI G4-24 a G4-27*)

O conteúdo do Relatório de Sustentabilidade 2015 da **3corações** contempla, assim, as principais ações e atividades de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2015 em todas as 44 unidades do Grupo no Brasil. Damos continuidade ao último relato referente ao ano de 2014 e informamos o nosso desempenho e os nossos compromissos para o presente e o futuro por meio de aspectos materiais e imateriais. (*GRI G4-28 a G4-30*)

Almejamos que ao discorrer nas páginas seguintes os nossos stakeholders possam encontrar informações que sejam representativas para cada um.

Pedro Lima | Presidente do Grupo **3corações**

\*Os conteúdos padrão GRI relatados na presente edição encontram-se listados na seção CONTEÚDOS PADRÃO GRI deste documento.



*Somos um Grupo  
que cresce pela força  
do Trabalho*





---

## *Nosso Jeito de Ser*

O Grupo **3corações** atua no segmento de alimentos e em eletro portátil. Oferece ao mercado produtos derivados do café (café em grão verde, torrado & moído, com leite e solúvel), além de produzir e comercializar achocolatado em pó, cappuccino, derivados de milho (amido de milho, flocos de milho, flocão, milho de pipoca e canjica), temperos (colorífico e tempero misto) e refresco em pó. Em todas as Regiões do Brasil, os produtos chegam aos lares representados principalmente pelas marcas 3 Corações, Santa Clara, Pimpinela, Itamaraty, Tres e Frisco, dentre outras. Atua no segmento de eletro portáteis com a máquina multibebidas TRES, solução monodose em cápsula com 16 sabores de bebidas. O Grupo também conta com cafeterias próprias, proporcionando ao cliente vivenciar a experiência de sabores e serviços especiais. A **Santa Clara Cafeteria** está situada nas cidades de Fortaleza (CE) e Natal (RN). (GRI G4-4)

A sede da Três Corações Alimentos S.A., localiza-se em Eusébio (CE), Brasil. É uma empresa de capital fechado que, atua no setor industrial e comercial. Líder no segmento de café e cappuccino no Brasil, atendendo 70.000 clientes. (GRI G4-3, G4-5, G4-6 G4-7, G4-8 e G4-9)

A **3corações** almeja a sua expansão para além das fronteiras do Brasil. Esta intensão está descrita no planejamento estratégico (2010- 2016) da Companhia que estabeleceu como um dos objetivos Estratégicos a expansão para a América Latina, que ocorrerá em 2016.



## Diretoria



**Pedro Lima**  
Presidente (CEO)



**Paulo Lima**  
Diretor Comercial



**Vicente Lima**  
Diretor de Logística e  
Desenvolvimento TRES



**Sueli Alves**  
Diretora de Recursos  
Humanos



**Romero Martins**  
Diretor Industrial  
e Administrativo



**Hilel Kremer**  
Diretor Financeiro

(GRI G4-34)

## Unidades





## visão

O prazer está nas coisas simples.

## missão

Proporcionar experiências prazerosas que promovam a alegria e o 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.

## política da qualidade

A **3corações** declara que sua Política da Qualidade se baseia em satisfazer continuamente os clientes com produtos e serviços de qualidade, através de seu Sistema da Qualidade, e se compromete com a prevenção da poluição e o atendimento aos requisitos legais aplicáveis e subscritos, por meio do Sistema de Gestão Ambiental, ambos buscando a melhoria contínua de seus processos, através da:

- Comercialização do café verde, torrado e/ou moído, seus derivados e outros produtos alimentícios para o mercado interno e externo;
- Logística de atendimento que garanta que as entregas sejam realizadas nas especificações técnicas (marca, forma de apresentação, embalagem, reembalagem etc.) e comerciais (quantidade, preço, local de entrega etc.) negociadas;
- Fabricação de produtos que atendam as especificações de qualidade, continuamente melhorados, assegurando a integridade dos produtos e a saúde do consumidor, através do cumprimento das normas internas e externas;
- Assistência e processamento de atividades e informações que garantam a comercialização, logística de atendimento, fabricação de produtos, satisfação dos clientes e prestação de serviços da **3corações**. (GRI G4-56)



## Reconhecimentos em 2015

O ano de 2015 foi marcado por muito trabalho e pelo reconhecimento dos resultados de todo esforço coletivo. O presidente do grupo **3 corações**, Pedro Lima, esteve em Monte Carlo, Mônaco, para a final do prêmio World Entrepreneur of the Year - (Empreendedor do Ano Mundial), onde representou o país diante do grupo de executivos de 53 países. Pedro Lima, também foi outorgado com a Medalha Mérito Industrial, da Federação das Indústrias do Estado do Ceará - FIEC. Pelo quinto ano consecutivo fomos agraciados pelo reconhecimento do instituto GPWT, como uma das melhores empresas para se trabalhar no Brasil.

<p><b>Prêmio Prazer em Trabalhar</b> Empresas com melhor desempenho em gestão de pessoas</p> <p> Gestor Consultoria e Diário do Paraná  Belém (PA)</p>	<p><b>Prêmio Época – Reclame Aqui</b> Categoria Alimentos</p> <p> Revista Época  São Paulo (SP)</p>	<p><b>Prêmio POPAI Brasil 2015</b> Categoria Display Semi-permanente</p> <p> Foxgraph  São Paulo (SP)</p>
<p><b>Empreendedores do Café 2015</b> Maior empresa de torrefação de café do país</p> <p> Conselho dos Exportadores de Café do Brasil (CeCafé)  São Paulo (SP)</p>	<p><b>Prêmio A Gazeta/CBN</b> O melhor de Vila Velha na Categoria Café</p> <p> Jornal A Gazeta e Rádio CBN  Vila Velha (ES)</p>	<p><b>Prêmio Marcas de Valor</b> Categoria Produto e Segmento de Café</p> <p> Rede Gazeta e Instituto Futura de Pesquisa  Vitória (ES)</p>
<p><b>Prêmio Top of Mind • Minas Gerais</b> Café 3 Corações (Café mais lembrado)</p> <p> Mercado Comum  Belo Horizonte (MG)</p>	<p><b>Personalidades de Eusébio</b> Destaque Industrial</p> <p> TV Eusébio  Eusébio (CE)</p>	<p><b>As Melhores do Dinheiro Rural</b> Destaque no Segmento de Café</p> <p> Revista Dinheiro Rural  São Paulo (SP)</p>
<p><b>Prêmio Top of Mind • Natal</b> Café Santa Clara (Café mais lembrado)</p> <p> Revista Foco Nordeste  Natal (RN)</p>	<p><b>Prêmio JC Recall de Marcas</b> Café Santa Clara (Marca mais lembrada)</p> <p> Instituto Harrop  Recife (PE)</p>	<p><b>Prêmio GPTW Brasil</b> Melhores Empresas para Trabalhar • 2015</p> <p> Instituto GPTW e Editora Globo  São Paulo (SP)</p>
<p><b>Prêmio Multimídia</b> Melhor Empresa de Café</p> <p> Programa Multimídia (Tv Verde Vale)  Cariri (CE)</p>	<p><b>Prêmio Agronegócio</b> Melhores do Agronegócio 2015</p> <p> Revista Globo Rural e Serasa Experian  São Paulo (SP)</p>	<p><b>Prêmio GPTW Minas</b> Melhores Empresas para Trabalhar • 2015</p> <p> Instituto GPTW • Jornal Estado de Minas • Revista Encontro • ABRH - MG  São Paulo (SP)</p>
<p><b>Troféu Gente Nossa</b> Categoria Matinais</p> <p> Associação Mineira de Supermercados  Belo Horizonte (MG)</p>	<p><b>Prêmio Delmiro Gouveia</b> Maiores Empresas do Ceará</p> <p> Fundação Demócrito Rocha  Fortaleza (CE)</p>	<p><b>Prêmio Tito Muffato</b> Melhor Trabalho e Merchandising Matinais</p> <p> Super Muffato e Condor Super Center  Londrina (PR)</p>
<p><b>Top Marcas</b> Mais Lembradas</p> <p> Revista ES Brasil  Vitória (ES)</p>	<p><b>Prêmio LIDE</b> Categoria Empresa Empreendedora</p> <p> Grupo de Líderes Empresariais  São Paulo (SP)</p>	<p><b>Prêmio Top Fornecedor</b></p> <p> Condor Super Center  Curitiba (PR)</p>
<p><b>Melhores da Qualidade do Café</b> Melhor Nota da Qualidade Global</p> <p> ABIC  Ilhéus (BA)</p>	<p><b>Troféu Ponto Extra</b> Melhor anúncio de Trade Marketing</p> <p> Mullen Lowe  São Paulo (SP)</p>	<p><b>Prêmio Top Natal</b> Café Santa Clara (Café mais lembrado)</p> <p> Jornal Tribuna do Norte e Instituto Consult  Natal (RN)</p>

## Principais Números



COLABORADORES

**5.079**



FATURAMENTO 2015

**1,9mi**



NÚMERO DE UNIDADES

**42**



SKU's

**320**



PONTOS DE VENDAS

**320.000**



**33%**

COLABORADORES  
SÃO MULHERES



FAVORABILIDADE  
PESQUISA DE CLIMA

**74%**



**5º ANO**

CONSECUTIVO  
MELHOR EMPRESA  
PARA TRABALHAR



---

## *Como nos Relacionamos Internamente*

A **3corações** construiu uma corrente de paixão ao trabalho, que representa, a maior empresa de café do Brasil! São mais de 5.000 corações pulsando energia, que nos levaram a estar pelo quinto ano consecutivo entre as melhores empresas para se trabalhar no Brasil. Além do resultado nacional, o Prêmio Great Place to Work – GPTW, foi ainda conquistado em Minas Gerais e no Ceará. Um compilado de boas práticas, que nos levaram as conquistas vividas até aqui, por meio de resultados comprovados de crescimento acelerado e sustentável, é resultado do real valor que damos ao trabalho.

Ampliamos o nosso reconhecimento ao tempo de dedicação profissional à **3corações**, os nossos crachás, que são representados por cores conforme tempo de trabalho na Companhia: vermelho, verde, amarelo, preto, prata e dourado, no ano de 2015, lançou uma nova categoria: crachá de aço, para os nossos colaboradores que se aposentam na **3corações** e com o mesmo terão livre acesso a todas as Unidades **3corações**.



## Quem Somos Nós



### GÊNERO

**67%** HOMENS

**33%** MULHERES



### GESTÃO

**71%** HOMENS

**29%** MULHERES



### REGIÃO DO BRASIL

**4%** NORTE

**51%** NORDESTE

**4%** CENTRO OESTE

**35%** SUDESTE

**6%** SUL



### GERAÇÕES

**18%** ATÉ 25 ANOS

**23%** ENTRE 26 E 30 ANOS

**51%** ENTRE 31 E 46 ANOS

**7%** ENTRE 47 E 59 ANOS

**1%** ACIMA DE 60 ANOS



### TEMPO DE EMPRESA

**1%** ACIMA DE 60 ANOS

**18%** ATÉ 25 ANOS

**23%** ENTRE 26 E 30 ANOS

**51%** ENTRE 31 E 46 ANOS

**7%** ENTRE 47 E 59 ANOS

(GRI G4-LA1)

O Grupo também conta com a atuação de trabalhadores terceirizados, seja os legalmente reconhecidos como autônomos ou funcionários e empregados contratados de empresas terceirizadas. (GRI G4-10 – Conexão com o princípio 6 dos “dez princípios” do pacto global das nações unidas, 2000).

No total, 100% dos empregados do Grupo são cobertos por acordos de negociação coletiva. A companhia participa atualmente de 49 sindicatos. (GRI G4-11 – Conexão com o princípio 3 dos “dez princípios” do pacto global das nações unidas, 2000).

## Segurança e Saúde

A **3corações** entende que a valorização à vida é um exercício individual, diário, que vai além do que se vê: é atitude de consciência e dedicação. No grupo **3corações**, os esforços particulares são coordenados, planejados e executados pelo Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho – SESMT que em 2015 recebeu uma nova gestão a fim de reforçar o compromisso de proteção da vida através de projetos com foco na prevenção e boas práticas no tema

de saúde e segurança para os colaboradores e familiares pautado em produtividade com segurança. Entender a prevenção como hábito é um trabalho de construção que abraça o universo de mais de 5.000 colaboradores. No ano de 2015, foram registrados 146 acidentes de trabalho. Foram perdidos 2.705 dias de trabalho e os sinistros ocorridos no trajeto casa-trabalho-casa totalizaram 29% dos acidentes. (GRI G4 - LA6)



## Desenvolvimento de Lideranças

O Grupo **3corações** tem como um dos pilares de crescimento o desenvolvimento de lideranças. Para isso, a companhia promove uma série de atividades voltadas ao fomento de colaboradores em cargos de gestão. Em maio e junho, gerentes seniores participaram do 2º ciclo de Workshop de Feedback de Estilos de Liderança e Clima de Equipe, conduzido pela área de Desenvolvimento Humano e Organizacional (DHO), com apoio da consultoria Hay Group, empresa global de consultoria de gestão de negócios. O momento, dividido em três datas para atendimento integral aos colaboradores

participantes do Programa de Aceleração de Desenvolvimento (21 e 22 de maio, 28 e 29 de maio e 01 e 02 de junho), contemplou a devolutiva de avaliações individuais de cada gestor, a partir de informações fornecidas por suas equipes diretas. Cada gestor construiu seu plano de ação para melhorar os pontos que foram percebidos como críticos para o desenvolvimento das áreas. Na ocasião, dinâmicas de feedback e aplicação de conteúdo foram treinados pelo grupo de líderes. Para desdobramento, os gestores foram acompanhados pelo DHO em um trabalho contínuo de resultados. (GRI G4-LA9)





## A 3corações quer Ouvir Você

A **3corações** realizou em 2015 o seu terceiro ciclo de Pesquisa de Clima com abrangência nacional. Sob o slogan A **3corações** quer ouvir você! todos os colaboradores do grupo, admitidos até 31 de dezembro de 2014 foram convidados a emitir sua opinião sobre diversas temáticas, como:

comunicação, gestão, remuneração, etc. A periodicidade da Pesquisa é bianual. Nos últimos 4 anos a favorabilidade da pesquisa cresceu 6%. Neste ano foi realizada no período de 2 a 16 de março.

**93 %** ADESÃO

**86 %** SENTE ORGULHO DE TRABALHAR NA 3CORAÇÕES

**87 %** CONSIDERA QUE A 3CORAÇÕES MANTEM FOCO NO CLIENTE E ATENDE SUAS NECESSIDADES E EXIGÊNCIAS

**64 %** APONTA QUE O TREINAMENTO DE SEGURANÇA DO TRABALHO QUE A 3CORAÇÕES OFERECE É ADEQUADO

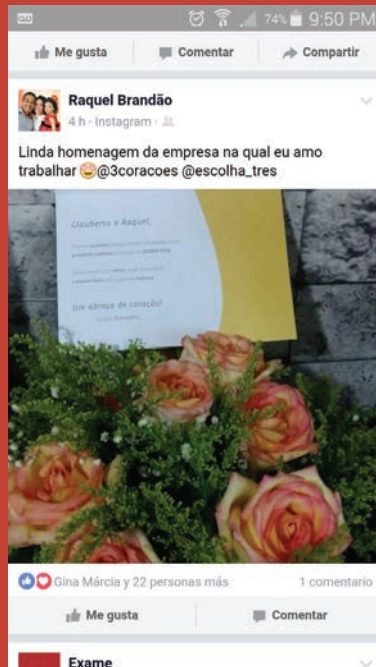
**74 %** FAVORABILIDADE

**73 %** INTENÇÃO DE PERMANECER NA EMPRESA POR MAIS 5 ANOS



# Pertencimento

O ambiente acolhedor, inspirador e profissional da **3corações** inspira aos colaboradores demonstrarem, espontaneamente, o sentimento de pertencimento à Companhia, através de declarações públicas nas redes sociais.







---

## *Nossa Relação com os Clientes e os Consumidores*

O Grupo **3corações**, trabalha de forma contínua em busca de qualidade e excelência de seus produtos e serviços. Com intuito de retribuir a credibilidade e respeito de seus consumidores.

Em 2015, o grupo manteve o selo RA 1000 (Índice de excelência de atendimento avaliado pelo site Reclame aqui). Por executar quatro requisitos em confiança de marca, produtos e serviços: Índice de resposta em 100%, Índice de solução de chamado em 92 %, média de índice de avaliação do consumidor com nota 8 e índice de novos negócios em 78 %. Os números expressam o prazer em servir e a promoção de alegria e bem-estar com valor agregado e a preocupação em gerar laços legítimos e duradouros. (GRI G4-PR5)



## Novos Sabores

Em 2015 a **3corações**, lançou a primeira bebida de edição limitada da TRES: Espresso Cerrado Mineiro. O novo produto composto por um café de pequena escala e alta qualidade, com características únicas, devido aos aspectos encontrados no solo, relevo e clima do noroeste do Estado de Minas Gerais.

Outros dois novos lançamentos também entraram para o conjunto de bebidas quentes da TRES, com o objetivo de oferecer experiências saborosas e praticidade no dia a dia. As cápsulas nos sabores Choccolato Caramelo com uma proposta de bebida cremosa, preparada com cacau de altíssima qualidade e um toque generoso de caramelo e o Chai Latte bebida com inspiração indiana, à base de leite com especiarias.

Em parceria com a Arcor do Brasil a **3corações** celebrou mais uma ação de co-branding, para lançamento do caramelo no sabor café. – Butter Toffees café. A versão foi escolhida após o sucesso da parceria com o sabor Cappuccino, além da análise de pedidos recebidos. (GRI G4-PR1)



## Embalagens

Em uma busca constante por inovação em embalagens, a **3corações** uniu a praticidade ao tradicional sabor da bebida láctea #PRONTO. O produto ganhou novas embalagens com tampa em formato de “rosca”, uma solução inteligente para bebidas ready-to-drink. A bebida também foi ajustada em volume – de 187ml para 190 ml. (GRI G4-PR3)

O café 3 Corações apresentou no mês de setembro embalagem com layouts temático com a simbologia do cúpido: Flechas que inspiram o afeto entre as pessoas e eternizam os momentos especiais.



## Marcas e Produtos

A partir da segunda quinzena de Fevereiro, a **3corações** iniciou a produção dos produtos da linha Itamaraty nas unidades de Santa Luzia (MG) e Nova Iguaçu (RJ). Os primeiros produtos chegaram as gôndolas de supermercados em mar-

ço, com foco na região norte do Paraná. Com a aquisição da linha Itamaraty, o grupo **3corações** continua o processo de expansão nacional. (GRI G4-13)



## Mídia

A campanha do “Cúpidos” foi lançada em Outubro com slogan “Deixa o Café 3 Corações apaixonar você”, a campanha apresenta histórias que espalham paixão pela cidade ao sabor do café.

Em dezembro o Alex Atala retornou à TV para anunciar a nova máquina TRES: Mimo.

## Promoções

Buscando estreitar o relacionamento com nossos consumidores, o grupo **3corações**, promoveu ofertas exclusivas para as máquinas multibebidas TRES durante a semana do consumidor. Entre os dias 16 e 23 de Março, os modelos Gesto e Serv tiveram descontos de 20% nas compras realizadas via site oficial da marca.

Para celebrar o dia das mães, a marca TRES protagonizou uma oferta especial para o varejo. A promoção comprou ganhou, foi lançada para todo o Brasil, distribuindo R\$ 150,00 em cápsulas no ato da compra das máquinas multibebidas Modo e Gesto.



## TRES

A TRES lançou um canal para aproximar e proporcionar vantagens e ofertas especiais aos clientes da marca: O Clube TRES.

Em continuidade aos processos de inovação no seguimento TRES, em 2015 o grupo anunciou o lançamento de dois novos modelos de máquinas multibebidas. Com funcionamento automático para preparo de cafés, bebidas quentes e chás. O quarto modelo da linha de máquinas monodose TRES foi lançada no mercado durante o 31º Congresso e Feira de Negócios em Supermercados – APAS. Com comercialização exclusiva pelo canal Polishop – Modelo VERSA. O quinto modelo chegou às lojas de todo o Brasil no mês de novembro – Modelo Mimo.





# Cafeteria

Em Outubro de 2015, a cafeteria Santa Clara instalada no Centro Dragão do Mar de Arte e Cultura reabriu as suas portas em novo ambiente. Após uma reforma estrutural, o espaço foi inovado com um projeto de arquitetura e decoração. Inspirado em referências vanguardistas e atemporais, sem esquecer a cultura e o regionalismo tão presentes na marca Santa Clara. (GRI G4-PR1)



## CAFETERIA

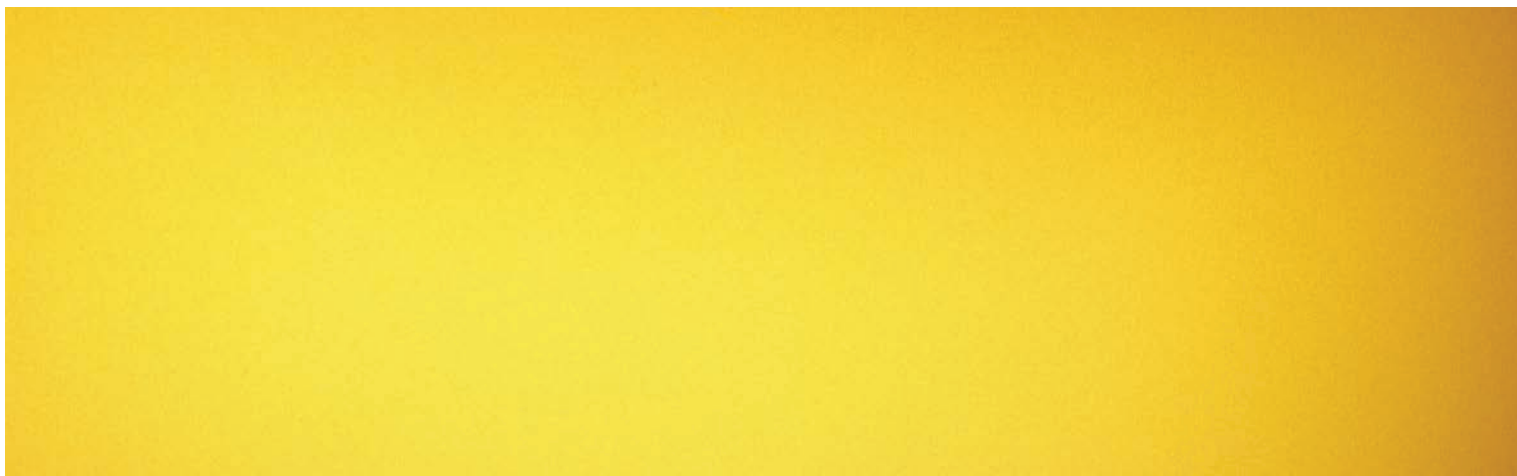




---

## *Nossa Relação com os Fornecedores*

A relação da **3corações** com os fornecedores é pautada em uma parceria transparente e respeitosa declarada na Carta de Conduta: assim como respeitamos nossa propriedade intelectual, também zelamos pela propriedade intelectual de terceiros. Exigimos que nossos fornecedores adotem as melhores práticas trabalhistas, obedeçam a lei, recolham tributos e promovam o meio ambiente saudável. Em 2016 com a atualização da Carta de Conduta estaremos declarando o posicionamento da **3corações** em relação a fornecedores internacionais.



## Parceiros de Negócios

Os fornecedores da **3corações** estão localizados no Brasil e no exterior (GRI G4 – 12). Em meados de 2014, o Grupo deu início ao projeto de otimização e padronização de cotações e compras para atendimento às Unidades da Companhia através do Portal de Compras que promove o planejamento, o controle e a padronização das necessidades de materiais pela integração das atividades de cotação, negociação com fornecedores, emissão de ordem de compra, administração de pedido e acompanhamento de prazos de entrega. Em 2015, avançando na utilização do Portal de Compras, além do aperfeiçoamento do serviço para todos os itens de consumo, incluindo o atendimento da área de Transportes, a área de Suprimentos ampliou o Portal de Compras para as transações corporativas, com itens de marketing, por exemplo.

Para o máximo aproveitamento do Portal de Compras **3corações**, as Unidades receberam treinamento in loco pelo time de Suprimentos. (GRI G4 – EC9)

Em 2015, o grupo iniciou a revisão do seu processo de contratação de novos parceiros, através do projeto de Homologação de Fornecedores. Processo este pautado em analisar de forma estruturada a qualidade dos serviços prestados, capacidade de entrega, saúde financeira e jurídica, além do compromisso e atuação com a sociedade e o meio ambiente. (GRI G4-13)

A área de suprimentos passou por uma reestruturação no ano de 2015 a fim de maximizar a produtividade dos processos.

---

## Cidadania Empresarial

O Grupo **3corações** declara, através de cláusulas contratuais seu posicionamento a respeito do trabalho infantil (G4-HR5 – conexão com os princípios 1, 2, 5 dos “dez princípios” do pacto global das nações unidas, 2000) e do trabalho forçado ou análogo ao escravo (G4-HR6 – conexão com os princípios 1, 2, 4 dos “dez princípios” do pacto global das nações unidas, 2000).





---

## *Nossa Relação com a Comunidade*

A **3corações**, acredita que a construção de um país e mundo melhores, se fazem através dos laços e ações criados com a comunidade, priorizando o relacionamento e o respeito. Os laços são gerados através do envolvimento da companhia em projetos e eventos socioculturais e esportivos, em apoio as instituições e organizações das comunidades onde atua.



## Criança Esperança

Em apoio as ações que promovem cidadania, o grupo foi patrocinador oficial e empresa amiga do Criança Esperança, um projeto da rede Globo em parceria com a UNESCO – Orgão das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura. A campanha possibilita o apoio a 30 projetos sociais em todo o Brasil, além da manutenção dos espaços do Criança Esperança, beneficiando diretamente, mais de 18 mil crianças. É motivo de imenso prazer, contribuir com projetos que possibilitam a realização dos sonhos de muitas crianças, adolescentes e sua famílias.



---

## Comunidade Eusébio

Firmando nosso engajamento relacionado à infância e a juventude, a **3corações** abriu as portas para um momento importante da comunidade do entorno da unidade de Eusébio (CE). O encontro Família-Escola, promoveu que alunos, pais e professores da escola Santa Clara, discutissem sobre a importância de uma alimentação saudável no desenvolvimento infanto-juvenil.

Para enaltecer as histórias entrelaçadas com o município de Eusébio, a **3corações** compartilhou da comemoração ao dia do idoso e aos seis anos de atuação da Casa do idoso na comunidade do Parque Santa Clara – Eusébio (CE). Um momento de comemoração e interação com a comunidade, onde cerca de 30 idosos estiverem presentes na ocasião.





## Apoio e Parcerias

### CRIANÇA E ADOLESCENTE

A **3corações** oferece apoio permanente a Fundação Raimundo Fagner que completou 15 anos em 2015. Ao longo dos anos, o trabalho da fundação foi reconhecido com diversas premiações, como o Ponto de Cultura (2005); Prêmio Escola Viva (2007); Prêmio de apoio a pequenos eventos e Ponto de Valor, do Ministério da Cultura/PNUD (2009); Criança Esperança (2006), Prêmio Itaú/Unicef – vencedor nacional (2009); Programa Escola Associada a UNESCO (2012); vencedor nacional do Prêmio ODM (2014). A Fundação atende a mais de 400 crianças e adolescentes nos municípios de Fortaleza e Orós (CE) através do Programa Aprendendo com Arte, que visa a inclusão sociocultural, além de sensibilização para a história da arte e suas linguagens, em especial a música.

Em 2015, a **3corações** celebramos o quarto ano de apoio campanha SuperAção, um projeto em prol da Instituição educacional do bairro da Juventude, em Criciúma (SC). Durante todo o mês de maio parte da verba arrecada com a venda de produtos da marca **3corações**, foi destinada ao projeto Social. O bairro da Juventude atende a cerca de 1.500 crianças e Jovens em ações de educação, saúde, esporte, cultura e lazer.

### SAÚDE

A **3corações** apoiou a Festa da Solidariedade – 14º Chá Beneficente promovido pelo Grupo de Apoio à Criança Carente com Câncer – GAC, em 7 de maio, em Recife (PE). O objetivo do evento foi a reforma e a instalação de 15 leitos da Unidade de Terapia Intensiva do Hospital Universitário Oswaldo Cruz (PE).

Por meio do Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica (PRONON) a **3corações** doou ao projeto Projeto Nova Casa Vida: Ampliação e Qualificação da Casa de Apoio do ICC do Instituto do Câncer do Ceará – ICC para que a instituição possa atender com qualidade aos pacientes em tratamento médico que estão fora de seu domicílio.

### INCLUSÃO SOCIAL

A **3corações** é solidária às causas e projetos que proporcionam a melhoria da qualidade de vida, bem-estar coletivo, em saúde, e conscientização e cuidado com a sociedade. Participamos de ações voltadas à pessoas com deficiência. Em nova Iguaçu, na Baixada Fluminense, a Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE), promoveu a Semana Nacional da Pessoa com Deficiência (SNPDIM). Marcamos presença também no fórum de empregabilidade voltado para este público. Também a **3corações** participou com a solução TRES, do 1º Seminário Alagoano sobre Síndrome de Down, que trabalhou um debate especializado sobre a inclusão social de pessoas com deficiência. A Associação dos Pais e Amigos dos Excepcionais – APAE de Santa Luzia (MG) recebeu a doação da **3corações** para o projeto Estimulação Essencial – Estimular para Alcançar através do Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência – PRONAS.

### INSPIRAÇÃO

Em 2015 a **3corações**, através de seu presidente - Pedro Lima, da diretora de Recursos Humanos – Sueli Alves e executivos, compartilhou o seu Jeito de Ser e Fazer em eventos direcionados a estudantes, profissionais e empreendedores. Entre eles, citamos: Ceará RH (CE), I Fórum Organizacional de RH (RN), V Congresso de Gestão de Pessoas (PI), CEO Summit Nordeste (PE), I Ciclo de Palestras/INOVACAFÉ (MG), Convenção da FCDL (CE), Encontro Nacional do FBN (SP).



## Voluntariado

Exemplos de solidariedade e cuidado, puderam ser evidenciados através das ações desenvolvidas e abraçadas por nossos colaboradores. Na programação da Semana de Prevenção contra Acidentes de Trabalho (SIPAT) na unidade de Eusébio, o grupo recebeu a unidade móvel do HEMOCE (Centro de Hematologia e Hemoterapia do Ceará), onde cerca de 55 colaboradores realizaram doação de sangue. Em Campo Grande, a iniciativa de um grupo de colaboradores para o ato de doar sangue, marcou o início de encontros periódicos para reali-

zação de gestos de generosidade e cidadania. O grupo exerce, na prática, o desejo de construir um país e mundo melhores, em Maio de 2015 colaboradores da companhia participaram em mais uma edição do multirão de prestação de serviços em saúde, lazer, educação e cidadania, realizado da parceria entre o Serviço Social da Indústria (SESI) e a Rede Globo. A **3corações** promoveu ação social na Ação Global, por meio de degustação e sorteio de produtos.

## Bioma Caatinga

O grupo **3corações** firmou uma nova parceria com a Associação Caatinga. A associação trabalha projetos de conservação, na Serra das Almas (CE), que envolvem pesquisas científicas, recreação e visitação escolar. Além de projetos de educação e desenvolvimento sustentável junto as comunidades do entorno da reserva.



## Portinari

Obras do pintor Brasileiro Candido Portinari, estrearam em Fortaleza no início de Dezembro. A **3corações** em parceria com a Fundação Raimundo Fagner (FRF) trouxe um acervo de 24 reproduções digitais de pinturas, gravuras e desenhos do Artista. A exposição instalada na FRF promoveu o acesso a alunos e visitantes sobre o contexto histórico das imagens, divulgação de histórias e bastidores da obra e da vida do artista. Cerca de 500 pessoas dentre colaboradores, educandos da FRF e comunidade tiveram acesso a exposição em um momento de disseminação de conhecimento artístico e cultural.



## Objetivos do Desenvolvimento Sustentável - ODS

O grupo **3corações** participa ativamente de fóruns e eventos de consciência e divulgação dos encontros referentes aos ODM – Objetivos e Desenvolvimento do Milênio. Com o compromisso formal de divulgação, através da impressão dos 8 jeitos de mudar o mundo no verso das embalagens de seus produtos. Em 2015, a **3corações** juntamente com representantes do poder público, iniciativa privada e do terceiro setor, participaram de curso para formação sobre a transição para os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável (ODS). (GRI G4-15)



## Esporte

A **3corações** incentiva e apoia o esporte em todo Brasil, em particular as corridas de ruas. A prática da corrida atrai milhares de pessoas em busca de hábitos que propicie uma vida mais saudável. Em eventos esportivos, a Companhia atua com degustação e distribuição de produtos nos kits, e patrocínio a atletas e ao evento. As competições integram familiares e amigos, geralmente em finais de semana, em uma atividade coletiva pela saúde. Destacamos entre as corridas apoiadas: XII Corrida SESI do Trabalhador (MA); 2ª Corrida Pan (PR); XIX Meia Maratona Internacional do Rio de Janeiro (RJ); Corrida Eu Atletas (ES); XII Volta Internacional da Pampulha (MG); 21ª Corrida do Soldados do Fogo (RN); 4ª Meia Maratona Caixa do Amazonas (AM); 3ª Corrida do Eusébio (CE). Em 2015 foram mi-



lhares de pessoas que ao sabor dos produtos **3corações** puderam ter experiências prazerosas com alegria e bem estar. Além do atletismo a **3corações** participou de outros eventos esportivos com o hipismo, automobilismo, ciclismo e tenis.

## Empreendedorismo

Em outubro de 2015, o grupo **3corações**, firmou parceria como empresa mantenedora da Associação Junior Achievement - JA. Instituição atuante em mais de 120 países, que traz como propósito o estímulo ao desenvolvimento pessoal de jovens pelo despertar do espírito empreendedor e de uma visão clara do mundo dos negócios. A proposta para



2016, é que de forma inicial o grupo disponibilize colaboradores, para prestar trabalho voluntário em apoio ao projeto do JA, como parte das ações sociais de transformação social das comunidades em que atua. (GRI G4-15)



---

## *Nossa relação com o Governo*

A nossa relação com o governo está pautada na declaração de sua Carta de Conduta, que as vendas e o lucro da empresa são resultado de trabalho honesto e completamente dentro da Lei. A documentação de todas as transações com impostos devidamente pagos é um cuidado para que todas as atividades da empresa gerem também os melhores resultados sociais.

## Reconhecimento

A Prefeitura de Nova Iguaçu (RJ), homenageou às empresas da região em reconhecimento a contribuição para o desenvolvimento econômico por meio de geração de emprego e renda direta. O grupo recebeu uma placa de homenagem que foi entregue em 06 de agosto na solenidade para as empresas reconhecidas.



## Incentivos

A nível federal, a **3corações** beneficia-se por meio de incentivos de Imposto de Renda, pela Lei Rouanet, pela Lei de Incentivo ao Esporte, pela Superintendência do Desenvolvimento do Nordeste, pelos Fundos do Direito da Criança e do Adolescente e pelo Programa de Alimentação do Trabalhador.

Em 2015 pela primeira vez, utilizamos o incentivo do Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência - PRONAS, Programa Nacional de Apoio à Atenção Oncológica - PRONON e Fundo do Idoso. (GRI G4 - ECA)



## Parcerias

Como uma iniciativa de promover a qualidade de vida da comunidade onde está inserida, o Grupo realiza projetos de preservação de espaços públicos como a adoção de praças. Com o título Adote o Verde, a **3corações** adotou, através de parcerias com as prefeituras, a Praça 23 de Junho (Eusébio – CE) e a Praça Diogo Vasconcelos (Belo Horizonte – MG).





---

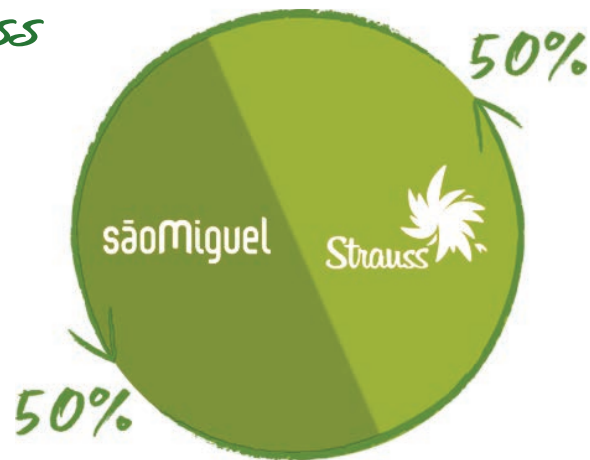
## *Nossa relação com os Acionistas*

O Grupo **3corações** assume diariamente o compromisso de manter uma estrutura robusta com grande capilaridade de norte a sul do país. Além do crescimento orgânico, por aquisição de marcas e produtos já estabelecidos, a Companhia tem atuação competitiva pelo grande respaldo da força da sua administração, guiada por profissionais qualificados, ferramentas de gestão modernas e adequadas às demandas e preceitos de Governança Corporativa

## São Miguel & Strauss

A Três Corações Alimentos S.A., com sede em Eusébio (CE), consolida-se no mercado nacional como uma empresa de capital fechado que, em seus mais de 56 anos de história no setor industrial e comercial de alimentos, é hoje líder no segmento de café no Brasil, atendendo aproximadamente 70.000 clientes. (GRI G4-3, G4-5, G4-7 e G4-9).

A **3corações** é uma joint venture, 50 | 50 formada pela São Miguel Holding e Straus Coffee BV. O Conselho de Administração se reúne trimestralmente e é composto por oito conselheiros, sendo quatro representando a São Miguel Holding e quatro a Strauss B.V. Do total de membros do Conselho um deles é conselheiro independente e um deles é do gênero feminino. O presidente do Conselho de Administração não ocupa cargo de direção executiva no Grupo **3corações**. (GRI G4 - 38 e 39)



Na estrutura de Governança os conselheiros contam com 2 comitês multifuncionais e multidisciplinares de Assessoramento, todos formalmente instituídos na companhia. São eles: Comitê de Recursos Humanos e Comitê de Auditoria. (GRI G4 - 34)

## Ética e Integridade

Desde que foi formalizada em 2009, a Carta de Conduta tem ajudado a **3corações** a guiar e padronizar a nossa forma de agir nas mais diversas situações de trabalho, para os que já estão na Empresa e para os que se juntam nesta caminhada. Fortalece os laços com uma declaração de compromisso que reforça que somos os mesmos, com os mesmos valores e princípios que nos trouxeram a companhia até aqui. Alimenta o nosso jeito de ser, esclarecendo dúvidas e nos mantendo coesos e fortes para seguir crescendo como empresa e como indivíduos. (GRI G4 - 56 - Conexão com o princípio 10 dos "dez princípios" do pacto global das nações unidas, 2000).

A Ouvidoria **3corações** é o canal de comunicação direto da **3corações** com todos os seus stakeholders para tratar de

assunto relacionados com o nosso Jeito de Ser declarado na Carta de Conduta. (GRI G4 - 57 e 58 - Conexão com o princípio 10 dos "dez princípios" do pacto global das nações unidas, 2000).

Em 2016 a **3corações** tem planejado a revisão de sua Carta de Conduta e será abordado o tema "Combate a Corrupção" na mesma (GRI G4 - 58 e Conexão com o princípio 10 dos "dez princípios" do pacto global das nações unidas, 2000).

O Grupo **3corações** integra o rol das dez empresas brasileiras reconhecidas por práticas corporativas em adesão às normas internacionais de Auditoria Interna - IPPF (International Professional Practices Framework. Chancelada pelo The Institute of Internal Auditors - IIA Brasil.

## Resultados

No ano de 2015 o Grupo **3corações** obteve receita operacional líquida de R\$ 2,5 bilhões e lucro líquido de R\$ 172 milhões. No período, a receita bruta foi de R\$ 2,9 bilhões, 8% superior ao ano de 2014. (GRI – G4-9)

A política da Administração é manter uma base sólida de capital de maneira a manter a confiança do mercado e dos in-

vestidores, bem como manter o desenvolvimento futuro do negócio. A Administração monitora o retorno sobre o capital, definido pelo Grupo como a relação entre lucro operacional e patrimônio líquido. A Administração também monitora os montantes de dividendos distribuídos aos acionistas.

## Associações

A **3corações** é associada da ABIC (Associação Brasileira da Indústria de Café), ABIA (Associação Brasileira das Indústrias de Alimentação), Instituto Ethos, ABRH-CE (Associação Brasileira de Recursos Humanos), CISP (Central de Informações São Paulo) e integrante da Endeavor. Nas duas primeiras associações a **3corações** tem assento na diretoria das instituições. (GRI G4-16)



## Reconhecimentos

Em 2015 a **3corações** foi reconhecida e premiada por seus produtos e também pelo desempenho global da Companhia. Todos os reconhecimentos foram importantes para o grupo entretanto eleição de Empreendedor do Ano 2015 pela consultoria EY (Ernst & Young) ter sido ganha por nosso presidente Pedro Lima validou a história de 30 anos a frente do negócio de café da família que impactou positivamente o mercado brasileiro. Com a vitória, o Presidente do Grupo **3corações** representou o Brasil na chancela internacional da premiação – *World Entrepreneur of the Year* –, dividindo a indicação com outros nomes de relevância mundial.





## Expansão

Em 2015, o Grupo ampliou os negócios com a aquisição das novas linhas de café Itamaraty, Londrina, Cafeara, Ouribom, Americano e Charm. A inserção faz parte da estratégia da Companhia em adicionar marcas regionais importantes ao seu portfólio. A transação foi celebrada no dia 5 de dezembro de 2014, em formalização com o Grupo J. Marino, tradicional marca do norte do Paraná. Esta aquisição impulsionou a abertura da nova Unidade, em 24 de fevereiro de 2015, na cidade de Londrina (PR). Os trabalhos foram iniciados com treinamento de equipes no atendimento às demandas da Cidade e dos municípios do entorno. Londrina é um importante eixo que liga as regiões Sul e Sudeste do Brasil. E já logo no início de março, o primeiro plano de carga da Unidade foi executado.

A ascensão do mercado de monodoses no Brasil impulsionou o Grupo **3corações** para a construção de fábrica de cápsulas em Minas Gerais, no município de Montes Claros

(MG), prevista para 2016, como forma de consolidação no mercado nacional. (GRI G4-13)

Para acompanhar o crescimento do Grupo **3corações**, a tecnologia e as mudanças estruturais estão na pauta da evolução. Em julho, a terceira máquina Bikoma, de fabricação de filtros de papel, foi adquirida para a Unidade Industrial Nova Iguaçu, no Rio de Janeiro. Com o equipamento, a capacidade produtiva do Grupo **3corações** alcança 4 milhões de cartuchos de filtros por mês. Em Natal (RN), uma nova máquina também foi adquirida, com foco, contudo, na torrefação de café: o torrador Probat RZ.

A Unidade Santa Luzia, em Minas Gerais, passou por uma reestruturação física para definição de novos espaços e melhorias. Destaque para a área própria de apoio ao caminhoneiro; a nova Estação de Tratamento de Efluentes; a ampliação do galpão de produtos e espaço de lazer para os colaboradores.





---

## *Nossa Relação com o Meio Ambiente*

A **3corações** declara em sua Carta de Conduta e Política de Gestão da Qualidade e Meio Ambiente que todos temos consciência de que a natureza é um bem de todos e origem dos recursos necessários para sua sobrevivência como negócio.

Ciente de sua responsabilidade, a **3corações** no contexto da Sustentabilidade reafirma seu compromisso com a prevenção da poluição e o atendimento aos requisitos legais aplicáveis e subscritos, por meio do seu Sistema de Gestão Ambiental.

Como Indústria de alimentos, a **3corações** tem a responsabilidade de oferecer produtos saudáveis a partir de processos de produção eficientes e de menor impacto para a natureza.

Nas instalações fabris, a **3corações** procura identificar e avaliar os aspectos e impactos ambientais associados às atividades em cada etapa do processo produtivo. O objetivo é reduzir, eliminar ou controlar os impactos ambientais adversos, reafirmando o compromisso ambiental. *(Conexão com o princípio 7, 8, 9 dos “dez princípios” do pacto global das nações unidas, 2000).*



## Certificação Ambiental

A **3corações** promove em seus processos a identificação e implementação dos melhores modelos de gestão. Desta forma desde 2014, a unidade fabril de Eusébio possui sua certificação em Gestão Ambiental ISO 14001:2004, que pro-

moveu a identificação, avaliação e melhoria dos processos a serem abordados dentro do modelo de gestão ambiental. Para os próximos anos, as demais unidades fabris serão avaliadas quanto a implementação deste modelo.

---

## Acordo Setorial Embalagens Gerais

Em 2015, a **3corações** celebrou por meio da Associação Brasileira de Alimentos - ABIA junto ao Ministério do Meio Ambiente, assim como outras empresas do ramo alimentício a adesão ao Acordo Setorial de Embalagens Gerais assinado em novembro de 2015, em atendimento a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12305 de 02 de agosto de 2010).

Neste acordo a **3corações** tem o compromisso de investir ações e esforços necessários para o fortalecimento e crescimento dos Sistemas de Logística Reversa de resíduos de em-

balagens, podendo ser ações junto a cooperativas de reciclagem, consolidação de Pontos de Entregas Voluntários (PEV's), ações de comunicação e conscientização junto ao consumidor e a sociedade.

No decorrer dos próximos anos estas ações serão detalhadas em projetos e implementadas conforme a melhor estratégia de execução e de obtenção de resultados referente a coleta e reciclagem das embalagens pós-consumo no mercado.

---

## Gerenciamento dos Aspectos Ambientais

Os principais aspectos da atividade realizada pelo Grupo **3corações** estão relacionados à emissão de gases, ruídos e a geração de resíduos sólidos, água e efluentes. Estes aspectos são monitorados e avaliados através de relatórios de indicadores e suas análises, estabelecendo objetivos de melhoria contínua.

Através do monitoramento da destinação dos resíduos sólidos gerados pelas unidades fabris, o grupo **3corações** vem ampliando o seu percentual de reciclagem de seus resíduos (GRI-G4EN23). O consumo de energia elétrica, ao longo dos anos demonstra redução, tendo em 2015 uma redução de 0,28% em relação ao ano anterior (GRI G4 – EN6 – Conexão com o princípio 7, 8, 9 dos “dez princípios” do pacto global das

nações unidas, 2000). E desde 2011 já reduziu 11,2 pontos. O consumo de gás natural também é um aspecto ambiental prioritário. Em 2015 este consumo demonstrou uma redução de 3,6%. (GRI – G4 EN3 – Conexão com o princípio 7, 8, 9 dos “dez princípios” do pacto global das nações unidas, 2000)

A redução do consumo de energia elétrica e de combustíveis (gás natural) implica em uma diminuição dos Gases de Efeito Estufa (GEE). Avaliando as emissões destes recursos dentro do processo produtivo em 2015 atingiu uma redução de 4,25% nas emissões dos GEE em relação ao ano anterior. (GRI G4 – EN19 – Conexão com o princípio 7, 8, 9 dos “dez princípios” do pacto global das nações unidas, 2000)

## Investimentos e Melhorias Ambientais

Em 2015, a **3corações** investiu em melhorias que resultou no aumento do desempenho ambiental. As práticas realizadas tiveram impactos nos indicadores propostos e atendendo o compromisso de sua Política Ambiental que declara a prevenção à poluição.

Na planta de Eusébio (CE), foram implementadas ações relativas ao ruído e resíduos. O ganho ambiental deste projeto foi à redução de 69% do volume de resíduo enviado para aterro sanitário; consumo de gás que teve uma redução

em torno de 11,3 pontos; Também foram realizadas algumas melhorias para redução no consumo de energia. Na planta de Mossoró (RN), foram implementadas novas práticas e melhorias em relação ao consumo de água. (GRI – G4EN8 – Conexão com o princípio 7, 8, 9 dos “dez princípios” do pacto global das nações unidas, 2000). Que resultou em uma economia de 6309m<sup>3</sup>. Além de redução no consumo de energia elétrica em aproximadamente 4,5% em relação ao ano de 2014. (GRI – G4EN6 – Conexão com o princípio 7, 8, 9 dos “dez princípios” do pacto global das nações unidas, 2000)

## Educação e Conscientização Ambiental

Como forma de divulgação da preservação do meio ambiente e com o objetivo de disseminar o conhecimento sobre o tema e utilização sustentável dos seus recursos, a **3corações** celebra 05 datas ambientais reconhecidas mundialmente e relacionadas aos indicadores que a **3corações** acompanha internamente.

- Dia da Mundial Água – 22 de Março
- Dia da Terra – 22 de Abril
- Dia Internacional da Biodiversidade – 22 de Maio
- Dia Mundial do Meio Ambiente – 05 de Junho
- Dia Internacional para a Preservação da Camada de Ozônio – 16 de Setembro

16 DE SETEMBRO  
Dia Internacional para a Preservação da Camada de Ozônio

Se pudéssemos trazer toda a camada de ozônio ao nível do mar, esta camada teria cerca de 3 mm de espessura. É isso que nos protege da radiação ultravioleta prejudicial, em um filtro natural da Terra contra as doenças do sistema imunológico, o câncer de pele e o desequilíbrio da fotossíntese.

Contudo, em muitos casos, a conduta humana age diretamente na destruição da camada, colocando a natureza e a população em uma situação vulnerável. Recuperar e preservar a camada de ozônio é uma atitude individual de impacto coletivo.

Ozônio  
Tudo o que há entre você e UV

O Grupo **3corações** apoia e dissemina esta causa. **FAÇA A SUA PARTE!** 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. Trecho da Carta de Conduta

**3corações**



## COMUNIDADE

Em junho, o Grupo lançou o Desafio Socioambiental, uma campanha de incentivo para colaboradores com foco na redução do uso da energia elétrica em sua residência .

O tradicional Concurso de Desenho Infantil mobilizou colaboradores e filhos em uma criação autoral sobre os desafios do consumo de energia elétrica.

A **3corações** participou da Mostra Ambiental Eusébio Verde que aconteceu na Praça do Polo de Lazer de Eusébio, no Ceará. A iniciativa da prefeitura da cidade, em meios às práticas

que o município desenvolve em prol do meio ambiente, teve participação da **3corações**. A Companhia promoveu um estande de apresentação dos serviços prestados em cuidado ambiental, distribuição de lápis semente e oferta de degustação de produtos.

A **3corações** apoiou o XXV Congresso Mundial UNIAPAC e 10º Seminário Internacional de Sustentabilidade, com o tema: Empresas, Governo, e Sociedade Civil trabalhando juntos para o bem comum, que ocorreu no Palácio dos Bandeirantes, em Belo Horizonte (MG) no mês de outubro.







---

## *Anexos*





## Demonstrativo do Valor Adicionado

Demonstração do Valor Adicionado	2015*	2014*	2013*
<b>RECEITAS</b>	<b>2.739.618</b>	<b>2.558.170</b>	<b>2.244.932</b>
Vendas de mercadorias, produtos e serviços	2.739.925	2.556.013	2.241.855
Outras Receitas	1.636	1.501	1.965
Provisão para devedores duvidosos (reversão / constituição)	1.943	655.443	1.007
<b>INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS</b>	<b>2.031.202</b>	<b>1.900.906</b>	<b>1.687.787</b>
Matérias-primas consumidas	1.347.736	1.249.749	1.020.424
Custos das mercadorias e serviços vendidos	512.012	455.127	509.576
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros	179.124	197.275	159.707
Perda/recuperação de valores de ativos	-7.671	-1.246	-1.920
<b>VALOR ADICIONADO BRUTO</b>	<b>708.416</b>	<b>657.263</b>	<b>557.041</b>
<b>RETENÇÕES</b>	<b>25.961</b>	<b>21.333</b>	<b>16.854</b>
Depreciação, amortização e exaustão	25.961	21.333	16.854
<b>VALOR ADICIONADO LÍQUIDO</b>	<b>682.454</b>	<b>635.930</b>	<b>540.187</b>
<b>VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA</b>	<b>8.375.351</b>	<b>7.183.168</b>	<b>48.941</b>
Resultado de equivalência patrimonial	-	-	-
Receitas financeiras	8.320.082	7.124.000	48.888
Outros valores recebidos em transferência	55	59	53
<b>VALOR ADICIONADO TOTAL</b>	<b>690.830</b>	<b>643.113</b>	<b>589.129</b>

\*Em Milhares de Reais

Distribuição do Valor Adicionado	2015*	2014*	2013*
<b>VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR</b>	<b>690.830</b>	<b>643.113</b>	<b>589.129</b>
Pessoas e Encargos	218.997	195.610	155.486
Impostos, Taxas e Contribuições	240.815	227.254	197.469
Remuneração de Capitais de Terceiros	58.998	38.134	78.033
Remuneração de Capitais Próprios	172.019	182.112	158.139

\*Em Milhares de Reais

(GRI - G4 EC1)

# Índice Remissivo

## GRI / Pacto Global

INFORMAÇÕES DE PERFIL				
Estratégia e Análise				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-1	Mensagem do Presidente	4		
G4-2	Mensagem do Presidente	4		
Perfil Organizacional				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-3	Nosso Jeito de Ser e Nossa Relação com os Acionistas	6 e 39		
G4-4	Nosso Jeito de Ser	6		
G4-5	Nosso Jeito de Ser e Nossa Relação com os Acionistas	6 e 39		
G4-6	Nosso Jeito de Ser	6		
G4-7	Nosso Jeito de Ser e Nossa Relação com os Acionistas	6 e 39		
G4-8	Nosso Jeito de Ser	6 e 8		
G4-9	Nosso Jeito de Ser e Nossa Relação com os Acionistas	6, 11, 39 e 40		
G4-10	Como nos relacionamos internamente	14	6	14
G4-11	Como nos relacionamos internamente	14	3	14
G4-12	Nossa Relação com os Fornecedores	28		
G4-13	Nossa Relação com os Clientes e os Consumidores, Nossa Relação com os Fornecedores e Nossa Relação com os Acionistas	23, 28 e 41		
G4-15	Mensagem do Presidente Nossa Relação com a Comunidade	4 e 35		
G4-16	Nossa Relação com os Acionistas	40		

<b>Aspectos Materiais Identificados e Limites</b>				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-17	Anexos	55		
<b>Engajamento de Stakeholders</b>				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-24	Este relatório não satisfaz todos os requisitos de uma das opções "de acordo". O relatório apresenta conteúdos padrão das Diretrizes GRI para Relato de Sustentabilidade.	4		
G4-25		4		
G4-26		4		
G4-27		4		
<b>Engajamento de Stakeholders</b>				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-28	Mensagem do Presidente	4		
G4-29	Mensagem do Presidente	4		
G4-30	Mensagem do Presidente	4		
G4-31	Anexos	55		
G4-32	Mensagem do Presidente	4		
<b>Governança</b>				
Indicador	ONDE ENCONTRAR	Página	Princípio Pacto Global	Página
G4-34	Nosso Jeito de Ser e Nossa Relação com os Acionistas	8 e 39		
G4-38	Nossa Relação com os Acionistas	39		
G4-39	Nossa Relação com os Acionistas	39		
<b>Ética e Integridade</b>				
Indicador	ONDE ENCONTRAR	Página	Princípio Pacto Global	Página
G4-56	Nosso Jeito de Ser e Nossa Relação com os Acionistas	9 e 39	10	9 e 39
G4-57	Nossa relação com os Acionistas	39	10	9 e 39
G4-58	Nossa relação com os Acionistas	39	10	9 e 39
<b>Engajamento de Stakeholders</b>				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-DMA	Este relatório não satisfaz todos os requisitos de uma das opções "de acordo". O relatório apresenta conteúdos padrão das Diretrizes GRI para Relato de Sustentabilidade.			

<b>INDICADORES POR ASPECTOS</b>				
<b>Categoria: Economia</b>				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-EC1	Anexos	50		
G4-EC4	Nossa Relação com o Governo	37		
G4-EC9	Nossa Relação com os Fornecedores	28		
<b>Categoria: Ambiente</b>				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-EN3	Nossa Relação com o Meio Ambiente	44	7, 8 e 9	42 e 44
G4-EN6	Nossa Relação com o Meio Ambiente	44 e 45	7, 8 e 9	42 e 45
G4-EN8	Nossa Relação com o Meio Ambiente	45	7, 8 e 9	42 e 45
G4-EN19	Nossa Relação com o Meio Ambiente	44	7, 8 e 9	42 e 44
G4-EN23	Nossa Relação com o Meio Ambiente	44	7, 8 e 9	42 e 44
<b>Categoria: Social - Práticas trabalhistas e trabalho decente</b>				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-LA1	Como nos Relacionamos Internamente	14		
G4-LA6	Como nos Relacionamos Internamente	15		
G4-LA9	Como nos Relacionamos Internamente	16		
<b>Categoria: Social - Direitos Humanos</b>				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-HR5	Nossa Relação com os Fornecedores	28	1, 2, 5	2 e 6
G4-HR6	Nossa Relação com os Fornecedores	28	1, 2, 4	2 e 6
<b>Categoria: Social - Sociedade</b>				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-SO1	Como nos Relacionamos com a Comunidade	32		
<b>Categoria: Social - Responsabilidade pelo Produto</b>				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-PR1	Nossa Relação com Clientes e Consumidores	21 e 25		
G4-PR3	Nossa Relação com Clientes e Consumidores	22		
G4-PR5	Nossa Relação com Clientes e Consumidores	20		



---

*Informações Corporativas*

**TRÊS CORAÇÕES ALIMENTOS S/A**

Rua Santa Clara, 100 - Parque Santa Clara  
 CEP 61.760-000 – Eusébio – CE  
 Telefax (085) 4006 5500

**3CORAÇÕES SUL COMÉRCIO ATACADISTA  
DE PRODUTOS ALIMENTÍCIOS LTDA**

Avenida Tiradentes, N.º 7100, Gp 3 – Jardim Rosicler  
 CEP: 86.072-000 – Londrina – PR  
 (GRI G4-17)

**PRINCIPAL COMÉRCIO E  
INDÚSTRIA DE CAFÉ LTDA**

Rua Estrada Plínio Casado, 1416 - Califórnia  
 CEP 26220-000 – Nova Iguaçu – RJ  
 (GRI G4-17)

**CAFÉ TRÊS CORAÇÕES S/A**

Av. Brasília, 5145 – São Benedito  
 CEP 33.170-000 – Santa Luzia – MG

**3CAFFI INDUSTRIA E COMÉRCIO DE CÁPSULAS S.A**

Av. B, 1500 – Distrito Industrial  
 CEP: 39.404-628 – Montes Claros – MG



[www.3coracoes.com.br](http://www.3coracoes.com.br)



<http://facebook.com/grupo3coracoes>



<https://www.linkedin.com/company/1093695>

---

## *Informações sobre o Relatório*

**E-MAIL**

[sustentabilidade@3coracoes.com.br](mailto:sustentabilidade@3coracoes.com.br) / (85) 4006 5507 (GRI G4-31)

---

## *Créditos*

### Coordenação Geral

Área de Responsabilidade Social **3corações**

### Projeto Gráfico e Diagramação

Comunicação Corporativa **3corações**

### Fotografias / Ilustrações

Arquivo **3corações**, Divulgação, Thinkstock



*3corações*

[www.3coracoes.com.br](http://www.3coracoes.com.br)