



# Relatório de **SUSTENTABILIDADE** 2022



3corações



# Sumário

**1.** Sobre este Relatório

**2.** Mensagem do Presidente

**3.** Quem Somos

**4.** Nossa Estratégia

**5.** Desempenho

**6.** Governança

**7.** Social

**8.** Ambiental

**9.** Perspectivas

**10.** Caderno GRI

# SOBRE ESTE RELATÓRIO

[GRI 2-2, 2-3]

Apresentamos neste documento o Relatório de Sustentabilidade 2022 do Grupo **3corações**, que abrange o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022. Publicado anualmente, este relatório compartilha nossos resultados, conquistas e desafios do ano, além de perspectivas futuras, com um olhar cada vez mais apurado para os aspectos nas esferas ambiental, social e de governança (ESG).

Apoiamos e difundimos os princípios do Pacto Global, do qual somos signatários desde 2014, e estamos comprometidos com o alcance dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que se alinham aos temas materiais da organização.

Este relatório foi elaborado com base nas Normas GRI (Global Reporting Initiative), que apresenta as melhores práticas globais para relatar os impactos ESG.

Para contribuições, informações, sugestões e críticas, envie um e-mail para:  
[sustentabilidade@3coracoes.com.br](mailto:sustentabilidade@3coracoes.com.br).

As empresas do Grupo incluídas neste relato são: Três Corações Alimentos S.A, Três Corações Imóveis, Armazéns Gerais e Serviços Ltda., Principal Comércio e Indústria Ltda., Café Três Corações S.A., Cafeteria Três Corações Ltda., 3Caffi Indústria e Comércio de Cápsulas S.A., Prumo Participações Ltda., Rituais Café S.A., Positive Company Indústria e Comércio Ltda., Café Brasileiro Alimentos Ltda.



Integração dos novos colaboradores  
do CD Campinas (SP)

# MENSAGEM DO PRESIDENTE

[GRI 2-22]

O ano de 2022 foi de grandes realizações no Grupo **3corações**, o que nos permitiu superar as principais metas do primeiro ano de nosso 7º ciclo de Planejamento Estratégico (2022-2026). Seguindo o propósito de crescer de forma sustentável, aumentamos nossa base de clientes para quase 180 mil nos diversos canais, mais que o dobro do ano anterior, e entregamos nossos produtos com mais agilidade e com a qualidade e inovação características em mais de 400 mil pontos de venda. Nossos consumidores tiveram acesso a 117 novos itens de nossas marcas, entre lançamentos e revisões de produtos. Isso significa que, a cada três dias, um novo produto estava na mesa do consumidor, razão de existir da nossa empresa.

Mesmo em um ano desafiador para a economia brasileira, tivemos um ciclo de investimento robusto: foram R\$ 162,2 milhões investidos em projetos de melhoria e expansão de nossas Unidades, o maior Capex anual da história da **3corações**. O resultado de tudo isso superou expectativas. Nossa receita bruta alcançou 9,8 bilhões no ano, crescendo 43,5% sobre 2021. O lucro líquido aumentou 47,3% em relação ao ano anterior, chegando a R\$ 452,6 milhões. Já o EBITDA foi de R\$ 689,8 milhões no ano, um aumento de 61%.

Avançamos também em nossa agenda ESG, tema que está se tornando cada vez mais transversal em toda a organização. Nossa meta é ter uma operação cada vez mais sustentável, que zele pelos bens da empresa, que garanta o uso consciente dos recursos naturais, que cuide do ambiente de trabalho dos colaboradores e gere valor para a comunidade, com o objetivo de colaborar para a construção de um país e um mundo melhores. Tudo isso alinhado aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e aos princípios do Pacto Global, iniciativas com as quais a **3corações** tem compromisso formalizado.

Por sermos uma empresa verticalizada, sabemos de nossa responsabilidade no monitoramento de toda a cadeia de produção e fornecimento. Por isso, em todo esse processo, buscamos impactar menos o meio ambiente e ter mais presença na relação com as comunidades no entorno de nossas operações.

Queremos ser reconhecidos por todos os nossos *stakeholders* como uma empresa de alimentos sólida e íntegra, que produz cafés de alta qualidade, sempre focada em encantar e surpreender o consumidor. Pensando nisso, investimos cada vez mais na capacitação dos nossos colaboradores, da mesma forma como buscamos ser uma companhia mais diversa e inclusiva, a fim de estimular o pensar criativo e a inovação.

Manter nosso povo feliz é um desafio que renovamos a cada ano e é um esforço que tem sido ratificado por nossa Pesquisa de Clima e pelos

prêmios que recebemos anualmente. Um dos reconhecimentos mais relevantes, certamente, é estarmos há 12 anos entre as 150 melhores empresas para se trabalhar no Brasil, de acordo com o GPTW.

Eu me orgulho cada vez mais de nossas práticas de governança e da transparência de nossas relações com todos os *stakeholders*. Nossas estruturas estão cada vez mais sólidas e azeitadas, com políticas que nos direcionam a evoluir em todos os pilares.

Em 2022, buscamos o essencial e fizemos o nosso melhor, com a participação de todo o nosso povo. Trabalhamos fortemente e colhemos bons resultados. Estou certo de que, nos próximos anos, isso reverte em ainda mais crescimento, maior engajamento interno e laços cada vez mais legítimos e duradouros com nossos clientes e consumidores.



**Pedro Lima**  
Presidente  
Grupo **3corações**

# QUEM SOMOS



- ✿ Grupo *3*corações
- ✿ Nossas Marcas
- ✿ Onde Estamos
- ✿ Identidade Corporativa
- ✿ Prêmios e Reconhecimentos
- ✿ Geração de Valor

# Grupo 3corações

[GRI 2-1]

O Grupo **3corações** conta com mais de 8 mil colaboradores diretos em todo o Brasil e se configura como um Grupo Empresarial focado na cadeia produtiva do café, desde o beneficiamento de grãos crus até a distribuição do produto. Está presente em todos os estados brasileiros, em 17 países com exportação de produto final e em mais de 30 países com exportação de grão verde. Nossa estrutura conta com 26 Unidades de Vendas e Distribuição (CDs), 9 Plantas Fabris (com 12 Unidades Industriais), 6 Centros Regionais de Assistência Técnica TRES® e Food Solutions, 2 Unidades de Compra e Beneficiamento de Café Verde (Armazéns), 1 Unidade de Exportação, 1 Unidade Integradora, 1 Escola de Serviços e Sabores e 4 Cafeterias Próprias.

Nossa história começou em 1959, com João Alves de Lima, um visionário de fé que identificou uma oportunidade de negócio na região de São Miguel (RN): comercializar café de porta em porta, levando facilidade e os melhores produtos e serviços aos consumidores. Mais do que um negócio, nascia ali um propósito de vida. João Alves de Lima transmitiu aos filhos sua capacidade de transformar sonhos em realidade. Conduziu a empresa até 1985,

quando transferiu a administração a três de seus filhos: Pedro, Paulo e Vicente Lima.

Os irmãos sempre ocuparam posições complementares no negócio, criando uma gestão sólida que se perpetua até hoje. Desde o início, mantiveram a crença e a prática de valores que revelam o amor pelo trabalho: sinceridade e simplicidade, perseverança com agilidade, inovação, empreendedorismo, paixão, cuidado e responsabilidade socioambiental, porque assim lhes foi ensinado pelo fundador e assim é repassado a cada colaborador, fortalecendo a cultura organizacional.

Quando assumiram a gestão, a empresa produzia e comercializava um único produto: o café torrado e moído Nossa Senhora de Fátima, que teve seu nome alterado para Santa Clara.

Os passos do Grupo **3corações** se entrelaçam com as evoluções do café no Brasil e no mundo. Essa longa trajetória transformou a **3corações** na empresa de hoje e é o que impulsiona a todos na construção do futuro da organização.



Fachada do Café Santa Clara, hoje Grupo 3corações, em São Miguel (RN), no ano de 1985

Clique aqui  
e confira toda a nossa  
história

# Nossas Marcas

[GRI 2-6]

Como empresa orientada para o consumidor, guiamo-nos pelos seus desejos e necessidades. Em razão disso, temos um portfólio com mais de 30 marcas de produtos, que se desdobram em mais de 750 SKUs, números que continuam crescendo. O Grupo executa um planejamento de vendas calibrado pela demanda de mercado e se articula para inovar e levar mais produtos à mesa dos consumidores constantemente. Um exemplo é a *joint venture* firmada em janeiro de 2020 com a Positive Company, que nos inseriu no segmento de produtos *plant based*. Conheça nossas marcas por segmento de atuação:

## Cafés



## Achocolatados



## Refrescos



## Milhos e temperos



## Produtos plant based



## Lançamentos 2022



Em 2022, A TRES® lançou a 2ª edição da Coleção Coffee Art, uma linha exclusiva de máquinas Touch customizadas artesanalmente pelo artista Cusco Rebel, reconhecido por um trabalho que tem a *street art* como referência. A primeira edição havia sido lançada em maio de 2021, com máquinas LOV, em celebração ao Dia Nacional do Café. A nova coleção trouxe quatro temas. Além disso, todas as máquinas são peças únicas: ao comprá-las, nossos consumidores recebem um certificado de autenticidade da obra de arte, assinado pelo artista.



A TRES® apresentou o primeiro café gelado da 3 Corações: o Iced Coffee Rituais 3 Corações. Uma bebida com delicado aroma floral, doçura alta e acidez cítrica. Seu sabor combina notas de mel, cana e um leve toque de chocolate.



A marca 3 Corações ficou em evidência com o lançamento da linha especial Portinari, com opções de cafés torrado e moído, expresso em cápsula, café solúvel e *drip coffee*, como parte da estratégia de divulgação da linha de cafés especiais, inspirada no trabalho do artista brasileiro Candido Portinari. As embalagens contaram com estampas inspiradas em três grandes obras do artista: Peneirando Café (1957), Meninos Soltando Pipas (1947) e Café (1942).



A continuação da estratégia de lançamento do Drip Coffee, que foi iniciada em 2021 e seguiu em janeiro e fevereiro de 2022. Tem como diferencial o objetivo de promover a experiência do consumidor de ter o café em formato de sachê para ser preparado na própria xícara, em dose individual, alinhando praticidade e conforto.



## Lançamentos 2022



Durante o Mundial de Futebol, a 3 Corações, café oficial da Seleção Brasileira, lançou embalagens com selo comemorativo.



Na linha Rituais pelo Mundo, após Java, Etiópia, Colômbia e Quênia, em 2022, foi a vez do México ser o destaque do projeto. Os consumidores puderam degustar um café especial com notas intensas de chocolate, cultivado na comunidade de agricultores da região de Chiapas Jaltenango, na fronteira com a Guatemala.

Pela primeira vez, o Grupo desenvolveu uma linha de cappuccino para exportação, por meio da marca Cruzeiro. A novidade teve como destino Chile e Uruguai. Esses mercados também receberam com exclusividade o café solúvel Equilibrado e Intenso das marcas Iguazu e Cruzeiro.



As marcas Pimpinela e Santa Clara ampliaram portfólio com a chegada da categoria Extraforte. A marca Pimpinela também ampliou a sua atuação com a linha de cappuccino própria.



Dois grandes eventos agitaram e trouxeram novidades para o público. Em setembro, a 3 Corações mais uma vez esteve como patrocinadora do festival Rock in Rio. Para o evento, a marca desenvolveu uma linha comemorativa com quatro produtos: We are espresso, We are Capuccino, We are Pingado e We are Cafezin

## Lançamentos 2022



Outra novidade da Positive Company foi o lançamento de mais uma linha de produtos da marca A Tal da Castanha. Com produtos culinários de origem vegetal e 100% naturais, a linha Cremeria tem o objetivo de resgatar as receitas mais tradicionais, possibilitando a inclusão de todos os familiares ou amigos nas refeições em grupo.



A tal da Castanha também ganhou uma versão sem adição de açúcar do seu achocolatado de origem vegetal: o Choconuts Zero, adoçado com eritritol e stévia, ambos adoçantes naturais. Ele é um alimento saudável, 100% vegetal e perfeito para quem gosta de bebidas achocolatadas.

A Positive Company também trouxe para o público o PlantCo, linha internacional de bebidas vegetais. A nova marca tem como foco levar um produto natural para outros países, para que possamos contribuir positivamente com a saúde das pessoas, agora de uma forma global.



Em Refrescos, a marca Frisco apresentou um novo sabor: baunilha com limão.



Outra novidade foi o Ultra Coffee Stick, um suplemento alimentício da Positive Company. Ainda em parceria com essa empresa, o Grupo apostou em outros dois lançamentos: cappuccino e café com leite com base vegetal.

# Onde Estamos

|GRI 2-1|

Nossa sede está localizada na cidade de Eusébio, no Ceará. O edifício, que foi construído para atender o Centro de Serviços Compartilhados (CSC), leva o nome do fundador João Alves de Lima. O espaço faz parte do Complexo Monte Sião, composto também pelo CD Eusébio, a Fábrica Eusébio, o Food Solutions Eusébio e a Integradora Santa Clara.

Estamos presentes em todos os estados brasileiros e exportamos produto final para 17 países e grão verde para mais de 30 países.

Apostamos em cafeterias para fortalecer nossa atuação no segmento Away From Home (AFH), que consiste no consumo de café fora do ambiente residencial.

Atuamos com lojas próprias, com parcerias e com uma linha exclusiva de produtos para atender esse segmento. Às cinco unidades próprias – três unidades no Ceará e duas no Rio Grande do Norte – adicionamos em 2022 a loja conceito Rituais Casa de Café, voltada para cafés especiais, em Curitiba (PR).



Nosso produto final é exportado para 17 países:

- Equador
- Guiana Francesa
- Bolívia
- Chile
- Paraguai
- Uruguai
- Estados Unidos
- Cabo Verde
- Canadá
- Coreia do Sul
- Taiwan
- Japão
- Guiana
- Austrália
- Reino Unido
- Portugal
- Alemanha

Edifício João Alves de Lima,  
sede do Grupo 3corações,  
localizada em Eusébio (CE)



**1 Unidade Integradora**

Dividida em três localidades:

- Eusébio/CE - Edifício João Alves de Lima Complexo Monte Sião
- São Paulo/SP
- Santa Luzia/MG

**1 Exportação - Escritório de Vendas**

- Varginha/MG

**9 Plantas Fabris**

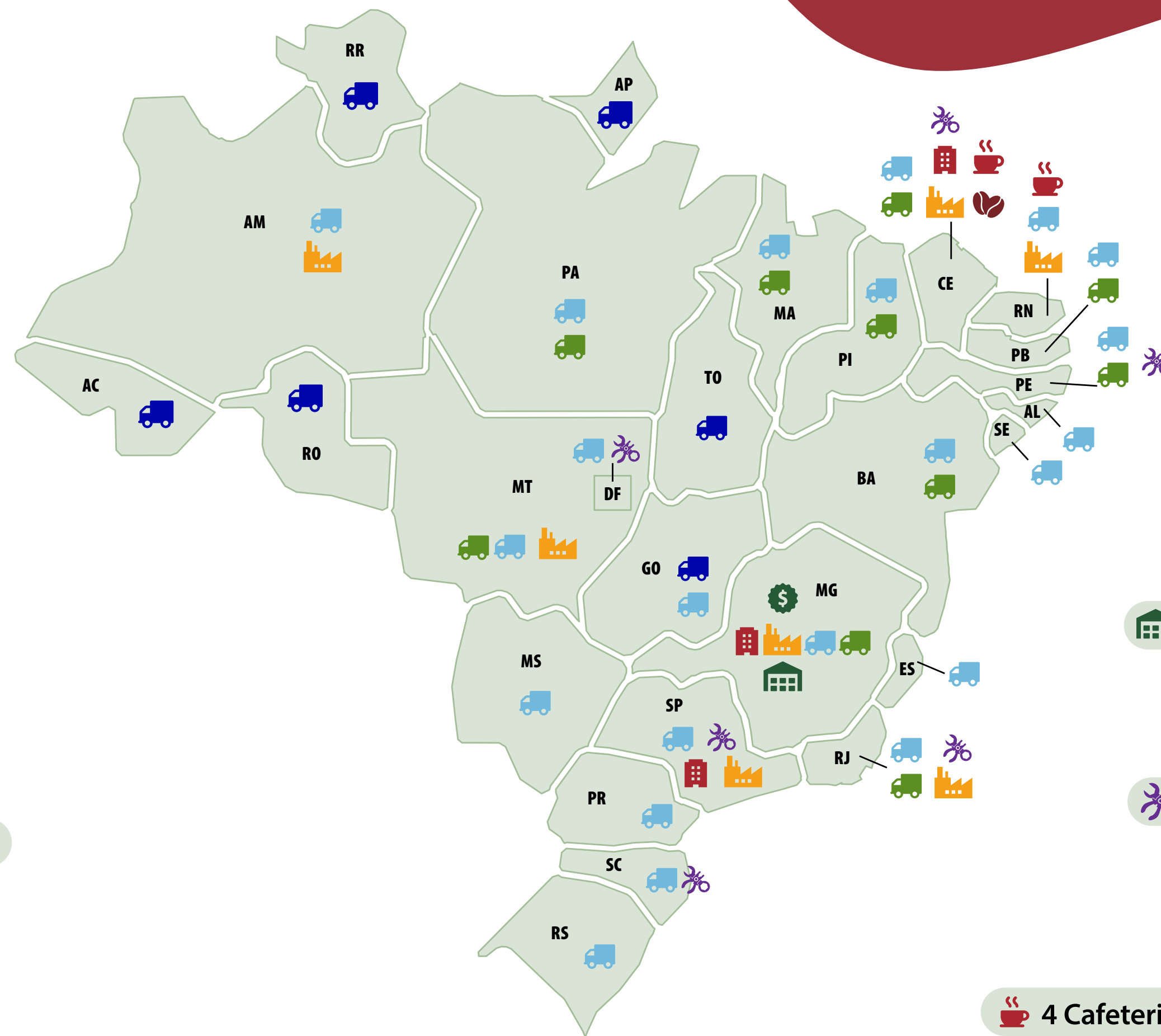
- Manaus/AM
- Montes Claros/MG
- Eusébio/CE
- Santa Luzia/MG
- Mossoró/RN
- Nova Iguaçu/RJ
- Natal/RN
- Araçariguama/SP
- Cuiabá/MT

**5 Parceiros de Vendas e/ou Distribuição**

- Amapá/AP
- Rio Branco/AC
- Rondônia/RO
- Roraima/RR
- Tocantins/TO

**15 Transit Points**

- |                 |                           |                     |
|-----------------|---------------------------|---------------------|
| • Imperatriz/MA | • Vitória da Conquista/BA | • Ipatinga/MG       |
| • Caxias/MA     | • Petrolina/PE            | • Marabá/PA         |
| • Sousa/PB      | • Salgueiro/PE            | • Picos/PI          |
| • Sobral/CE     | • Uberlândia/MG           | • Rio das Ostras/RJ |
| • Barreiras/BA  | • Varginha/MG             | • Sinop/MT          |



**26 Centros de Venda e Distribuição (CD's)**

- |                         |  |
|-------------------------|--|
| • Manaus/AM             | • Cuiabá/MT                                  |
| • Benevides/PA          | • Campo Grande/MS                            |
| • Eusébio e Barbalha/CE | • Brasília/DF                                |
| • Teresina/PI           | • Guarulhos e Sumaré/SP                      |
| • São Luís/MA           | • Rio de Janeiro/RJ                          |
| • Natal e Mossoró/RN    | • Viana/ES                                   |
| • João Pessoa/PB        | • Santa Luzia, Vespasiano e Montes Claros/MG |
| • Recife/PE             | • Londrina e Pinhais/PR                      |
| • Maceió/AL             | • Gravataí/RS                                |
| • Simões Filho/BA       | • Governador Celso Ramos/SC                  |

**2 Unidades de Compra e Beneficiamento de Café Verde (Armazéns)**

- Varginha/MG
- Manhuaçu/MG

**6 Assistências Técnicas TRES® e Food Solutions**

- |                     |                             |
|---------------------|-----------------------------|
| • Rio de Janeiro/RJ | • Recife/PE                 |
| • Brasília/DF       | • Governador Celso Ramos/SC |
| • Eusébio/CE        | • Guarulhos/SP              |

**4 Cafeterias**

- Eusébio/CE – Edifício João Alves de Lima
- Fortaleza/CE – Dragão do Mar
- Fortaleza/CE – Cineteatro São Luiz
- Natal/RN – Midway Mall

**1 Escola de Serviços e Sabores**

- Eusébio/CE

Obs.: As Unidades de Negócio foram representadas apenas uma vez em cada estado, embora em alguns deles possa haver mais de uma do mesmo tipo.

# Identidade Corporativa

[GRI 2-29]

Estamos no Brasil e no mundo. Fechamos parcerias, agregamos novas marcas, lançamos produtos, conquistamos mercados. Ousamos e inovamos. Crescemos e nos transformamos e continuamos sendo o que sempre fomos: gente apaixonada pelo que faz, que acredita na simplicidade e na sinceridade das relações, na força do trabalho e dos laços que criamos com todos aqueles que nos cercam. Temos como princípio o cuidado com as pessoas, com o produto e com o desenvolvimento do setor cafeeiro.

Nossa identidade organizacional reflete o jeito de ser **3corações**, expressa o que somos, revela a nossa essência. A filosofia que alicerça nossa identidade organizacional se desdobra no nosso jeito de ser, traduzido por um documento chamado “Carta de Conduta”, que é disseminado a todos na companhia desde o seu primeiro dia na empresa.

Clique aqui  
e saiba mais sobre a  
3corações



## Nossa Visão

O prazer está nas coisas simples.

## Nossa Missão

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

## Nossos Valores



### Paixão

Somos apaixonados pelo que fazemos.



### Inovação

A ousadia faz parte do nosso modo de fazer negócios.



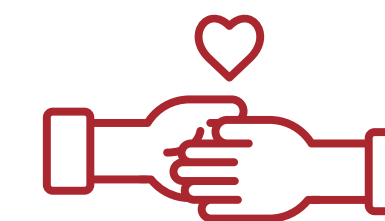
### Perseverança com Agilidade

Nosso trabalho flui de forma ágil, competente e segura, até o alcance dos nossos objetivos.



### Cuidado

Somos cuidadosos e responsáveis em todas nossas atitudes.



### Simplicidade e Sinceridade

Valores baseados no diálogo aberto, na livre expressão e na comunicação da verdade.



### Responsabilidade Socioambiental

Levamos em conta a sociedade e o meio ambiente em tudo o que fazemos.



### Empreendedorismo

Temos senso de dono e o compromisso de fazer sempre mais e melhor. Incluímos este valor em 2022, por entendermos que dialoga com nossa atuação e com o que esperamos de nossos colaboradores.

## Política de Gestão

Satisfazer consumidores e clientes com produtos e serviços de qualidade, por meio da contínua melhoria, da inovação e do fortalecimento dos laços estabelecidos com nossos públicos de relacionamento, visando o crescimento sustentável, por meio de:

- **Garantia de qualidade e segurança dos alimentos;**
- **Atendimento aos requisitos legais e outros, aplicáveis ao negócio e partes interessadas;**
- **Desenvolvimento das pessoas de acordo com a nossa essência e cultura;**
- **Implementação e aplicação de processos que promovam a saúde e segurança das pessoas, a proteção ambiental e a prevenção à poluição;**
- **Inovação por meio de processos, produtos e serviços;**
- **Contínua melhoria do Sistema de Gestão para alcançar os resultados pretendidos;**
- **Avaliação de oportunidades e riscos para subsidiar a aplicação de boas práticas nas operações.**



### NOSSA MARCA CORPORATIVA

A tríade que inspira nossa logomarca traduz a convivência das forças e prazeres do sabor, do saber e do viver.

# Prêmios e Reconhecimentos

Os reconhecimentos que recebemos em 2022 demonstram que estamos no caminho certo com nossos públicos de relacionamento.

**Great Place to Work (GPTW)** - 12º ano consecutivo como uma das Melhores Empresas para Trabalhar – *GPTW Brasil* / 35º lugar como Melhor Indústria para Trabalhar (terceiro ano consecutivo entre as 100 melhores) – *GPTW Indústria* / 4ª colocação como Melhor Empresa para Trabalhar no Ceará – *GPTW Ceará*

**Melhores do Agronegócio 2022** – Categoria Indústria de Café - Revista Globo Rural (São Paulo/SP).

**Marcas de Valor** – 1º lugar na categoria café - Rede Gazeta (Vitória/ES).

**Prêmio Reclame Aqui 2022** – Melhor Empresa para o Consumidor em 3 categorias: Alimentos Café, Alimentos Mercearia e E-commerce nichado - Grupo Época - Reclame Aqui (São Paulo/SP).

**Prêmio POPAI Brasil** - O Oscar do Varejo – 1º Lugar na categoria Projetos Especiais - Ilhas Promocionais - POPAI Brasil (São Paulo/SP).

**Selo WOB** – Women on Board, que reconhece, valoriza e divulga a existência de ambientes corporativos com a presença de mulheres em conselhos de administração ou conselhos consultivos (necessário ter ao menos duas mulheres para receber o selo), para demonstrar os benefícios da diversidade ao mundo empresarial e à sociedade – *Women on Board* (São Paulo/SP).

Grupo *3corações* é, pelo 12º ano consecutivo, uma das melhores empresas para trabalhar no Brasil!





**Prêmio Lixo Zero** – Programa Logística Reversa de Cápsulas do Grupo **3corações** entre as 22 iniciativas que se destacam na promoção do conceito lixo zero no país Instituto Lixo Zero Brasil - *Centro Sebrae de Sustentabilidade e Teoria Verde (Cuiabá/ MT)*

**Prêmio Mais Uniforça** – Fornecedor do ano na categoria Mercaria - *Rede Uniforça (Fortaleza/ CE)*

**Melhores do Ano** – Melhor PMO e o Melhor Projeto do Ano, com o projeto Abra seu Coração - *Project Management Institute (Fortaleza/CE)*

**Top of Mind Ceará** – 13ª vez Café Santa Clara como a Marca mais lembrada pelos cearenses Anuário do Ceará - *Data Folha Top Of Mind (Fortaleza/CE)*

**Prêmio FAZLOG Carrefour** – Pelo 3º ano consecutivo, nas categorias Nível de Serviço e No Show - *Grupo Carrefour (São Paulo/SP)*

**Troféu Gente Nossa** – Na etapa Fornecedor, categoria Café e Produto Inovação ou Lançamento do Ano - *Associação Mineira de Supermercados (Belo Horizonte/MG)*

**Top of Mind Minas Gerais** – Café 3 Corações entre as marcas mais lembradas pelos mineiros na categoria Excelência e vice-campeã na categoria TOP do TOP Geral - *Revista Mercado Comum (Belo Horizonte/MG)*

**JC Recall de Marcas 24ª edição** – Café Santa Clara como a Marca Mais Lembrada pelos pernambucanos - *Sistema Jornal do Comercio de Comunicação (Recife/PE)*

**Líderes de Vendas 2022** – Categorias Café Cappuccino e Café com Leite Associação Brasileira de Supermercados - *ABRAS Revista Super Hiper (São Paulo/SP)*

**Worldstar Global Packaging Awards** – Categoria Componentes e Materiais de Embalagens - Embalagem Cappuccino 3 Corações - *World Packaging Organization – WPO (Áustria)*

**500 personalidades mais influentes da América Latina em 2022** –

Pedro Lima, Presidente do Grupo **3corações**, é um dos 179 brasileiros selecionados - *Bloomberg Línea (São Paulo/SP)*

**Prêmio Equilibrista 2022** – Pedro Lima, Presidente do Grupo **3corações**, recebeu o reconhecimento por sua trajetória de empreendedorismo única e inspiradora que o levou a construir a maior empresa de café do Brasil - *Instituto Brasileiro de Executivos de Finanças do Ceará (IBEF-CE)*

“  
Esse prêmio não é meu.  
Esse prêmio é de todos  
os colaboradores do  
Grupo **3corações**. Somos  
todos Equilibristas!  
”

Pedro Lima, no Prêmio Equilibrista





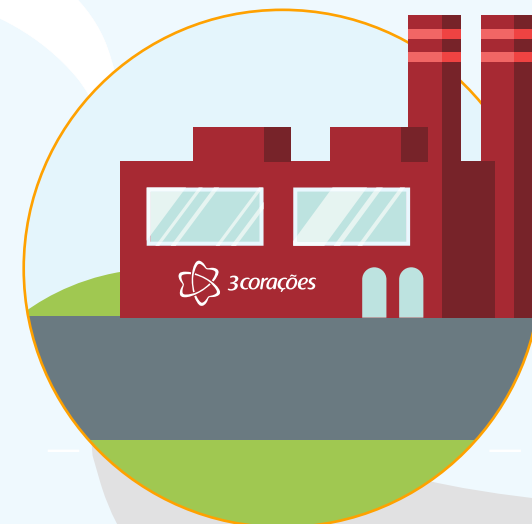
## Valor distribuído de ponta a ponta



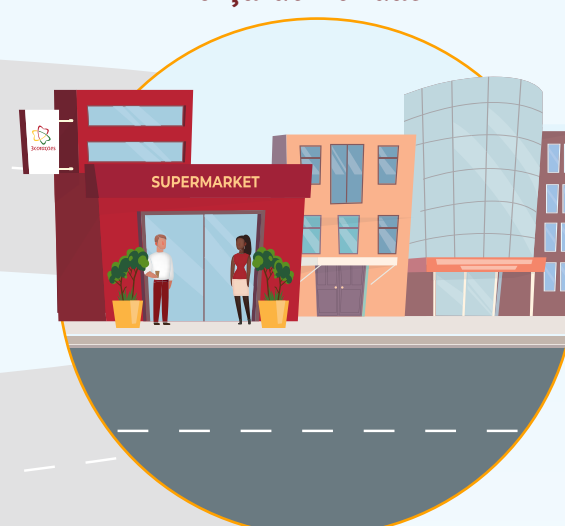
Compra de Matéria-prima e Insumos



Industrialização



Força de vendas



Distribuição



Consumo



Entradas | Recursos

Saídas | Resultados

### Capital Financeiro

- Manutenção dos ativos
- Aquisição de matérias-primas
- Investimentos em sustentabilidade

### Capital Intelectual

- Sistemas proprietários e adquiridos
- Pesquisa e desenvolvimento de novos produtos e embalagens
- Proximidade com *fintechs*, *logitechs* e *retailtechs*
- Participação em eventos para troca de informação e conhecimento

### Capital Social e de Relacionamento

- Relacionamento com clientes, consumidores, fornecedores, associações setoriais, governo, imprensa, entre outros *stakeholders*

### Capital Manufaturado

- 26 Unidades de Vendas e Distribuição (CDs), 9 Plantas Fabris (com 12 Unidades Industriais), 6 Centros Regionais de Assistência Técnica TRES® e Food Solutions, 2 Unidades de Compra e Beneficiamento de Café Verde (Armazéns), 1 Unidade de Exportação, 1 Unidade Integradora, 1 Escola de Serviços e Sabores e 4 Cafeterias Próprias.
- Presença em mais de 400 mil pontos de venda em todo o Brasil

### Capital Humano

- Colaboradores próprios e terceiros

### Capital Natural

- Uso de energia e combustíveis
- Uso de água
- Geração de resíduos a partir do consumo de nossos produtos

### Capital Financeiro

- R\$ 8,2 bilhões de receita líquida
- R\$ 689,8 milhões de EBITDA
- Margem EBITDA de 8,4%
- R\$ 162,2 milhões de investimentos em melhorias e expansões

### Capital Intelectual

- 117 novos itens, entres lançamentos (75 produtos) e revisão (42 itens)
- 105 projetos com ênfase nos objetivos estratégicos
- Caféina Hub
- Portfólio com mais de 30 marcas de produtos

### Capital Social e de Relacionamento

- Ampliação dos canais de distribuição para atender mais consumidores
- Presença em eventos de grande porte, como Rock in Rio, Copa do Mundo e Casa Inverno 3 Corações
- 57,65% de fornecedores com compromissos socioambientais
- 63 toneladas de alimentos doados
- Projeto Florada, para empoderar mulheres cafeicultoras, com produção de 230 toneladas de café
- Projeto Tribos, para promover o desenvolvimento sustentável com protagonismo indígena, impactando 132 famílias de 28 aldeias em Rondônia
- Projetos sociais para empoderar mulheres cafeicultoras e indígenas

### Capital Manufaturado

- Exportação de café verde e café industrializado para mais de 30 países
- Aproximadamente 180 mil clientes
- Exportação de produto final para 17 países

### Capital Humano

- 8.468 colaboradores próprios, sendo 34,1% mulheres
- 818 terceiros
- Adoção de *software* de recrutamento (Gupy)
- Selo WOB, pela presença de mulheres no Conselho
- Plataforma Saber, ferramenta de aprendizado
- 69.766 horas de treinamento
- Extensão de plano de saúde para dependentes
- Reconhecimento Zero Acidente para fábricas de Eusébio (CE), Manaus (AM) e Rio de Janeiro (RJ)
- Célula de saúde dos colaboradores

### Capital Natural

- Compra de energia limpa e renovável no mercado livre (96% do consumo das fábricas)
- 1.945,72 toneladas de emissão de CO<sub>2</sub> evitadas = 13.623 árvores plantadas
- Aquisição frota de caminhões com tecnologia que garante economia de combustível e menor emissão de poluentes
- 8 ETEs e reúso da água em 6 unidades, evitando o consumo de 80 mil litros diários de água potável
- Programa Aterro Zero, deixando de enviar para aterros 9 toneladas de resíduos em 2022
- Compensação de 22% de embalagens comercializadas (26 mil toneladas)
- 9 toneladas de resíduos orgânicos destinados à produção de substrato

# NOSSA ESTRATÉGIA

- ✿ Plano Estratégico
- ✿ Gestão de Projetos
- ✿ Transformação Digital
- ✿ Inovação
- ✿ Jornada ESG

# Plano Estratégico

Uma vez desenhada, a estratégia do Grupo é comunicada aos colaboradores por meio da definição de indicadores, metas, projetos e desafios das áreas de negócio, que irão suportar os objetivos estratégicos. Anualmente, a **3corações** faz o desdobramento em todos os níveis da organização apoiada em metodologias que visam aterrissar a visão da estratégia no médio e curto prazos.

A **3corações** tem por missão proporcionar experiências prazerosas que promovam alegria e bem-estar, criando laços legítimos e duradouros e gerando valor para todos. Somos uma empresa orientada para o consumidor e inspirada pelo relacionamento com ele construído. Essa é a nossa filosofia e principal norteador da nossa estratégia.

Nosso planejamento estratégico, que em 2022 chegou a seu 7º ciclo, é construído para períodos de cinco anos. Uma comissão composta por grupos interdisciplinares, denominados grupos de estudos, geram e estruturam informações para análise e definição das opções estratégicas dos anos seguintes. Desses grupos interdisciplinares participam acionistas, diretores, colaboradores e consultores externos.

A cada ciclo anual, indicadores e metas são definidos e alinhados com toda liderança. Os indicadores são monitorados rotineiramente em sistema específico, para que os envolvidos tenham clareza de seu papel no atingimento dos objetivos do Grupo.

*Somos uma  
empresa  
orientada para  
o consumidor*

Líderes **3corações** em reunião  
de planejamento estratégico



# Objetivos Estratégicos

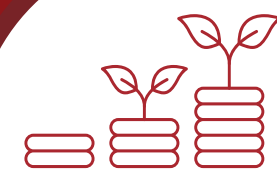
## Transformação digital

Tópico transversal, que vai suportar tanto a área de vendas para a tomada de decisão (*mix*, preço ideal e relacionamento com o cliente) quanto o ganho de eficiência em processos.



**BUSCAR EXCELÊNCIA OPERACIONAL**

Desde o *backoffice* até a ponta da operação.



**CRESCER DE FORMA SUSTENTÁVEL**

Expandir atuação no Brasil, explorando o modelo de multicanais e atenta aos aspectos ESG.



**FORTALECER A INOVAÇÃO**

Inovar nas categorias atuais e em eventuais novos segmentos.



**CULTIVAR NOSSO JEITO DE SER**

Constante desafio de perpetuar os aspectos fortes e positivos de uma organização com 64 anos de história e continuar evoluindo e se transformando.



**EXPANDIR PARA O MERCADO EXTERNO**

Aumentar a participação das vendas de produto acabado no mercado latino-americano

Ao longo do ano, compartilhamos com as equipes nosso planejamento estratégico, para mostrarmos nossa visão de futuro e os *drivers* que nos ajudarão nessa jornada. Os eventos foram realizados inicialmente com a Diretoria e, na sequência, com as lideranças das Unidades, durante os *off-sites* de São Paulo (SP), Eusébio (CE) e Mossoró (RN), possibilitando reflexão e conexão de qualidade para definir a execução de curto, médio e longo prazos do plano estratégico 2022-2026. O desdobramento desse plano foi conduzido posteriormente pelos diretores com suas equipes diretas. Em 2023, terá início nova rodada dos *off-sites* para verificarmos o avanço do plano e estruturarmos os próximos passos.

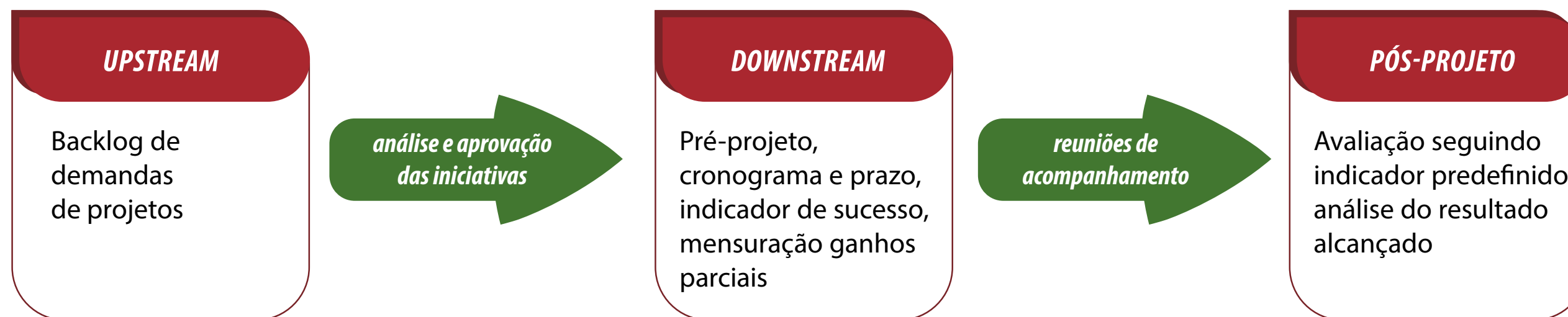


Time da *3corações* reunido para desdobrar o plano estratégico 2022-2026

# Gestão de Projetos

Direcionamos nosso planejamento anual visando “Buscar o essencial e fazer o melhor”, o que nos levou a priorizar as ações e projetos que nos impulsionarão na direção dos nossos objetivos estratégicos, com foco e determinação. Para tanto, investimos em 105 projetos de diversas áreas, com ênfase em todos os objetivos estratégicos. Desses, 42 foram concluídos ainda em 2022 e 63 possuem cronograma de conclusão em 2023.

O Escritório de Projetos tem como propósito gerar valor para o negócio por meio do retorno dos projetos e a nossa metodologia de trabalho está estruturada em três etapas: *upstream*, *downstream* e pós-projeto.



Em 2022, o Escritório Ágil de Gestão de Projetos da *3corações* recebeu os prêmios de Melhor PMO e Melhor Projeto do Ano



# Transformação Digital

Tema material associado a esse capítulo: Inovação

ODS relacionada a esse capítulo:



Sabemos que não existe transformação digital sem o engajamento das pessoas e sem uma cultura de inovação e digital que nos permita avançar em nossa estratégia. Por isso, possuímos duas áreas ligadas especificamente à Inovação – Transformação Digital e Inovação em TI – composta por colaboradores que se propõem a auxiliar as áreas de negócio a buscar soluções inovadoras, utilizando um funil de inovação e técnica de seleção de *softwares*.

## Programa Estruturante 5.0

O programa se conecta com nosso tema central de 2022 ao ser habilitador dos nossos objetivos estratégicos, promovendo a transformação digital da *3corações*. Vários projetos fazem parte desse programa que sustenta o sistema de informação da companhia (ERP), sendo a mudança de versão do SAP o principal deles. Mas há também projetos para tratar governança de dados, solução fiscal, transformação de suprimentos, automatização de processos de exportação, entre outros. Mais do que avanços tecnológicos, o programa tem sido uma oportunidade de repensar todos os nossos processos, tornando-os mais ágeis e eficientes. Em 2022, foi feito o primeiro ciclo de testes integrados e a implementação da primeira fase está prevista para 2023. Maior programa da companhia no ano, envolveu 129 colaboradores e 200 consultores.

Time *3corações* em reunião do Programa Estruturante 5.0, que implementa o novo sistema de gestão da empresa

### RH Digital

O objetivo do projeto RH Digital é acelerar o processo que vai desde a contratação até a experiência do colaborador na **3corações**. Inclui a substituição do parceiro de banco de talentos, a implementação do processo de admissão 100% digital e a digitalização do acervo documental de RH. Tudo isso pensando em dar mais agilidade na busca pelas informações e reduzir o espaço físico necessário para guardar documentos.

### Masterplan

Em 2021, foram analisados os processos de todas as áreas para entender quais poderiam ser automatizados para ganho de eficiência operacional. Em 2022, três desses processos identificados como prontos foram robotizados: em Crédito e Cobrança, em Contabilidade e em Acordos Comerciais. Dessa forma, conseguimos ganhar, no ano, entre uma e duas horas por colaborador em cada um desses processos. Como parte do projeto, compramos um robô para o Grupo **3corações**, que nos auxiliará na aceleração da automatização de outros fluxos na companhia.

### Mercafé 2.0 e Positive Market

Lançada em novembro, a nova versão da plataforma de *e-commerce* propicia uma melhor experiência de compra para o consumidor. Ao nos relacionarmos diretamente com os clientes, conseguimos mapear seus hábitos de compra e preferências, assim como usamos a plataforma para lançar produtos com exclusividade. A nova plataforma trouxe mais qualidade e velocidade na navegação, além das vantagens do uso da inteligência artificial, como maior relevância nos mecanismos de busca, possibilidade de aumento de tráfego orgânico e vendas e redução no custo com anúncios.

No caminho da venda digital, a Positive Company colocou no ar sua nova loja de comércio eletrônico, o Positive Market, um mercado ecológico e socialmente responsável, que oferece produtos e soluções para cuidar da saúde, da família, da sociedade e do planeta.

Equipe de Customer Success da 3corações  
pronta para a Black Friday 2022



# Inovação

|GRI 3-3|

A inovação sempre foi um valor para a **3 Corações** e acontece de forma transversal em toda a organização, desde o desenvolvimento de produtos e embalagens até o desenho de processos, implantação de sistemas e práticas de gestão. Para manter vivo esse valor, buscamos constantemente promover um ambiente cultural que propicie o encontro de soluções disruptivas, que possam favorecer tanto a nossa empresa quanto o mercado como um todo. E, pensando nisso, criamos proximidade com *fintechs*, *logitechs* e *retailtechs*, apoiando iniciativas e atraindo projetos criativos que possam ser avaliados e implementados no curto prazo.

Para fortalecer nossos laços com aqueles que formam o ecossistema de inovação, principalmente empreendedores e *startups*, participamos em 2022 de eventos como o Bossa Summit, onde trocamos experiências práticas, informações e conhecimento sobre *venture capital* (capital de risco) no Brasil. Também patrocinamos eventos como o Global Legal Hackathon 2022, a maior competição de inovação em tecnologia jurídica do mundo.

## Embalagem premiada

Por nosso empenho em trazer soluções inovadoras, temos sido reconhecidos por organismos nacionais e até internacionais. Esse é o caso do mais prestigiado prêmio global de embalagens, concedido pela World Packaging Organization (WPO), organização não governamental sem fins lucrativos, que encoraja o desenvolvimento de novas tecnologias no setor. Recebemos a premiação da WPO para a embalagem de cappuccino 3 Corações por termos inaugurado uma tecnologia inédita misturando plástico e alumínio e uma vedação mais intuitiva para abrir.

Trata-se da terceira premiação que a 3 Corações recebe por essa inovação.

Tema material associado a esse capítulo: Inovação

ODS relacionada a esse capítulo:



Nossa embalagem de cappuccino premiada pela WPO





Lançamento da plataforma  
Cafeína Hub, em novembro de 2022



## CAFEÍNA HUB

A nova plataforma aberta de inovação da companhia, lançada em novembro de 2022, visa atrair novos negócios digitais, incentivar parcerias com *startups* e abrir um canal com nossos colaboradores para se tornarem parceiros no avanço da transformação digital. O projeto também serve como um facilitador para aumentar a conexão do Grupo *3corações* com o ecossistema, trazendo mais agilidade, autonomia para as áreas, transparência e novos horizontes de crescimento. É um canal para conectar pessoas, negócios, ideias e sonhos.

Em um primeiro momento, o Hub terá duas dimensões de atuação: o Cafeína Open, programa de inovação aberta, ambiente para *startups* apresentarem seus projetos e soluções; e o Cafeína Ideias, espaço para que os próprios colaboradores possam compartilhar e implementar ideias, a partir de três pilares: melhorias em processos, redução de custos e excelência operacional.

O primeiro ciclo de Cafeína Open teve como objetivo principal resolver pequenos problemas e gerar oportunidades, enquanto o início do Cafeína Ideias focou na busca de estratégias para manter a excelência operacional, estimulando a criatividade daqueles que já estão envolvidos no dia a dia. Nossa expectativa é ter projetos implementados já nos primeiros 12 meses de atuação, agregando valor para a empresa, para nossos consumidores, clientes, fornecedores e colaboradores.



*O principal objetivo da iniciativa é  
conectar pessoas, negócios, ideias e sonhos*



*Massilon Vasconcelos, Gerente de Transformação Digital,  
no evento de inauguração do Cafeína Hub*

# Jornada ESG



Para a **3corações**, ESG é a indicação de solidez, melhor reputação e maior resiliência da empresa frente às incertezas e vulnerabilidades do mundo atual. O tema já faz parte de nossa Carta de Conduta, ao descrever a maneira como devemos nos relacionar com todos os nossos *stakeholders*, com foco em uma operação cada vez mais sustentável que cuide dos bens da empresa, do ambiente de trabalho dos colaboradores e que garanta uso consciente dos recursos naturais, com o objetivo de colaborar para a construção de um país e um mundo melhores. Tudo isso alinhado aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e com os princípios do Pacto Global, iniciativas com as quais a **3corações** tem compromisso formalizado.

Nossas ações reafirmam a responsabilidade de construir um país e um mundo melhores para as gerações futuras, fazendo negócios que gerem valor para todos. Como indústria de alimentos, também nos sentimos no dever de oferecer produtos que colaborem com um estilo de vida saudável. O que nos garante atingir esses objetivos é o fato de termos estruturas consolidadas de Governança, medirmos indicadores de desempenho, realizarmos investimentos em projetos e reportarmos com transparência os resultados aos acionistas.

Em 2022, buscamos entender mais profundamente o impacto de nossas atividades nas instâncias ambiental, social e de governança, com a coordenação de planos de ação sobre os produtos e serviços, visando o desenvolvimento sustentável. Com o objetivo de estruturar e consolidar essas práticas, foi criada uma Comissão ESG, formada por lideranças de diversas áreas e dividida em núcleos, por temática. Cabe à Comissão, que é ligada diretamente ao Presidente e à gerência de Compliance, traçar ações, definir indicadores e compromissos que garantam o sucesso do ESG na **3corações**. Para tanto, os núcleos fizeram reuniões ao longo do ano para avaliar metas e indicadores e alinhar ações estratégicas. Mais informações sobre atribuições e composição da Comissão ESG no capítulo Governança Corporativa.

Em 2023, daremos mais um passo na nossa jornada, com a contratação de uma consultoria para elaborar um diagnóstico ESG, apresentando o nível de maturidade em cada um dos aspectos, pontos de atenção e sugestões para o desenvolvimento de um plano de ação.



# Matriz de Materialidade

[GRI 3-1, 3-2]

A matriz de materialidade usada como base para este relatório foi elaborada em 2018, a partir do debate da **3corações** com seus principais públicos, interno e externos: colaboradores, clientes, consumidores, fornecedores, comunidade, meio ambiente, governo e acionistas.

O processo de construção da matriz baseou-se em métodos quantitativos e qualitativos, princípios do GRI e do IIRC, além de diretrizes, regulamentações, análise do contexto interno e externo à organização e consulta aos públicos de relacionamento. Contou com as etapas de levantamento de temas, consulta aos *stakeholders*, priorização dos temas e definição de indicadores. A matriz será atualizada em 2023, como parte do diagnóstico ESG.

Entendendo que nos encontramos em outra etapa de maturidade da nossa jornada, estamos revendo nossa matriz à luz de nossas práticas ESG e em linha com as demandas mais atuais dos diversos *stakeholders*. Essa nova matriz será aplicada no relatório do próximo ciclo.

## TEMAS PRIORITÁRIOS



## TEMAS RELEVANTES

# Compromissos Públicos

[GRI 2-23, 2-24, 2-29]

A **3corações** assume compromissos públicos com as pessoas e o planeta.

Em 2022-23, com a jornada de ESG

que estamos desenvolvendo, buscaremos avançar nessas agendas.

Expressos em nossa Carta de Conduta e na Política de Gestão, nossos compromissos incluem:

- Incentivar inovações e iniciativas que levem à qualidade ambiental e à redução dos efeitos das mudanças clima;
- Respeitar e dar valor a todas as pessoas e culturas;
- Zelar pela segurança e qualidade de nossos produtos, pela reputação de nossas marcas e pela satisfação de nossos clientes e consumidores;
- Promover a contínua melhoria do Sistema de Gestão para alcançar os resultados pretendidos e atendimento aos requisitos legais e outros, aplicáveis ao negócio e partes interessadas;
- Compromisso com a agenda de duas iniciativas das Organizações das Nações Unidas – ONU:



- Desde 2003 estivemos comprometidos com os Objetivos do Desenvolvimento do Milênio (ODMs), e mantivemos nosso compromisso quando a iniciativa passou a ser denominada Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), realizando ações para alcançar os objetivos propostos, dentro do nosso escopo de atuação empresarial.

Clique aqui  
e acesse a nossa  
Carta de Conduta



**Pacto Global**  
Rede Brasil

- Desde 2014, somos signatários do Pacto Global - Rede Brasil, desenvolvendo e apoiando ações que contribuam para o enfrentamento dos desafios da sociedade.

Como organização signatária do Pacto, estamos comprometidos a seguir seus dez princípios universais no dia a dia de nossas operações. Essa iniciativa da ONU tem como objetivo engajar a comunidade empresarial mundial para a adoção de valores fundamentais e internacionalmente aceitos nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.

INSTITUTO  
**ETHOS**

- Nossa filiação data de 2003. Compartilhamos sua missão de mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade justa e sustentável.

Nossa Carta de Conduta,  
nosso jeito de ser

# Participação em Associações

|GRI 2-28|

Participamos ativamente das associações e entidades de classe citadas a seguir, visando o fortalecimento do setor cafeeiro no Brasil. Atuamos de forma a promover o consumo do café e a disseminar práticas sustentáveis de produção industrial.

**ABIC:** Associação Brasileira da Indústria de Café

**ABIA:** Associação Brasileira da Indústria de Alimentos

**ABIR:** Associação Brasileira das Indústrias de Refrigerantes e de Bebidas não Alcoólicas

**ABRE:** Associação Brasileira de Embalagens

**BSCA:** Associação Brasileira de Cafés Especiais

**IWCA:** Brasil - Aliança Internacional das Mulheres do Café

**CONAR:** Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária

**GS1 Brasil:** Associação Brasileira de Automação

**LIDE:** Líderes Empresariais no Estado do Ceará

**ABNC:** Associação Brasileira de Nozes, Castanhas e Frutas Secas



Participação no seminário Energia Brasil



ODS relacionada a esse capítulo:



# DESEMPENHO



- ✿ Panorama do Setor
- ✿ Resultados
- ✿ Investimentos

# Panorama do Setor

em 2022,  
faturamento do setor  
de Alimentos e Bebidas

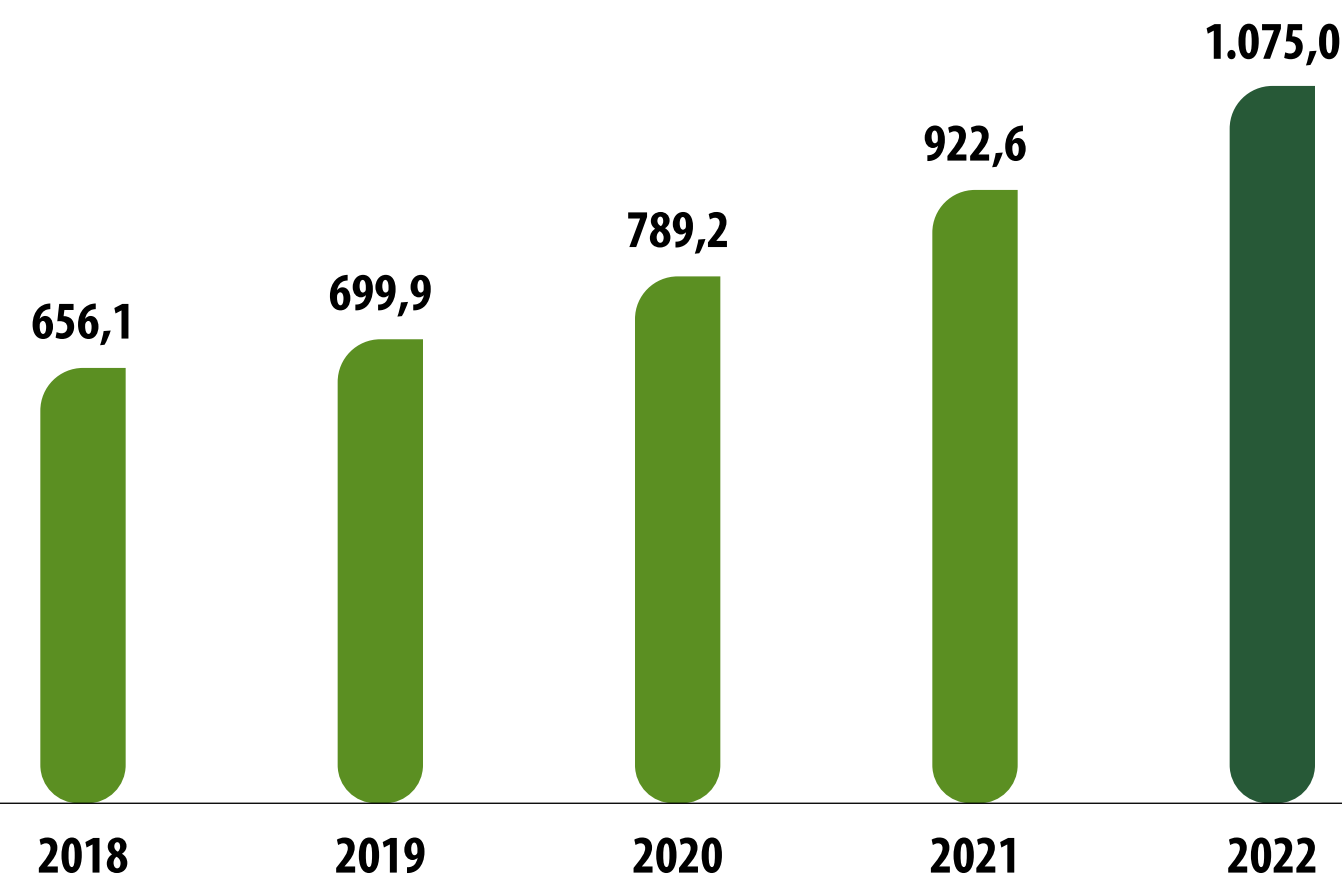
**10,8%**  
do PIB brasileiro

## Alimentos e Bebidas

Em 2022, o faturamento do setor de Alimentos e Bebidas alcançou R\$ 1,075 trilhão, superando, pela primeira vez, a marca de R\$ 1 trilhão, um crescimento de 16,6% na comparação com o ano anterior, segundo a Associação Brasileira da Indústria de Alimentos (ABIA).

Composto por 38 mil empresas, o segmento de alimentos e bebidas gera 1,8 milhão de empregos formais e diretos. Somente no ano passado, foram criados 58 mil novos postos, um aumento de 3,4%, na comparação com 2021.

EVOLUÇÃO DO FATURAMENTO DO SETOR (EM R\$ BILHÕES)



**+16,6%**  
na comparação  
com 2021



Santa Clara Cafeteria Dragão do Mar,  
em Fortaleza (CE)

## Setor de Café

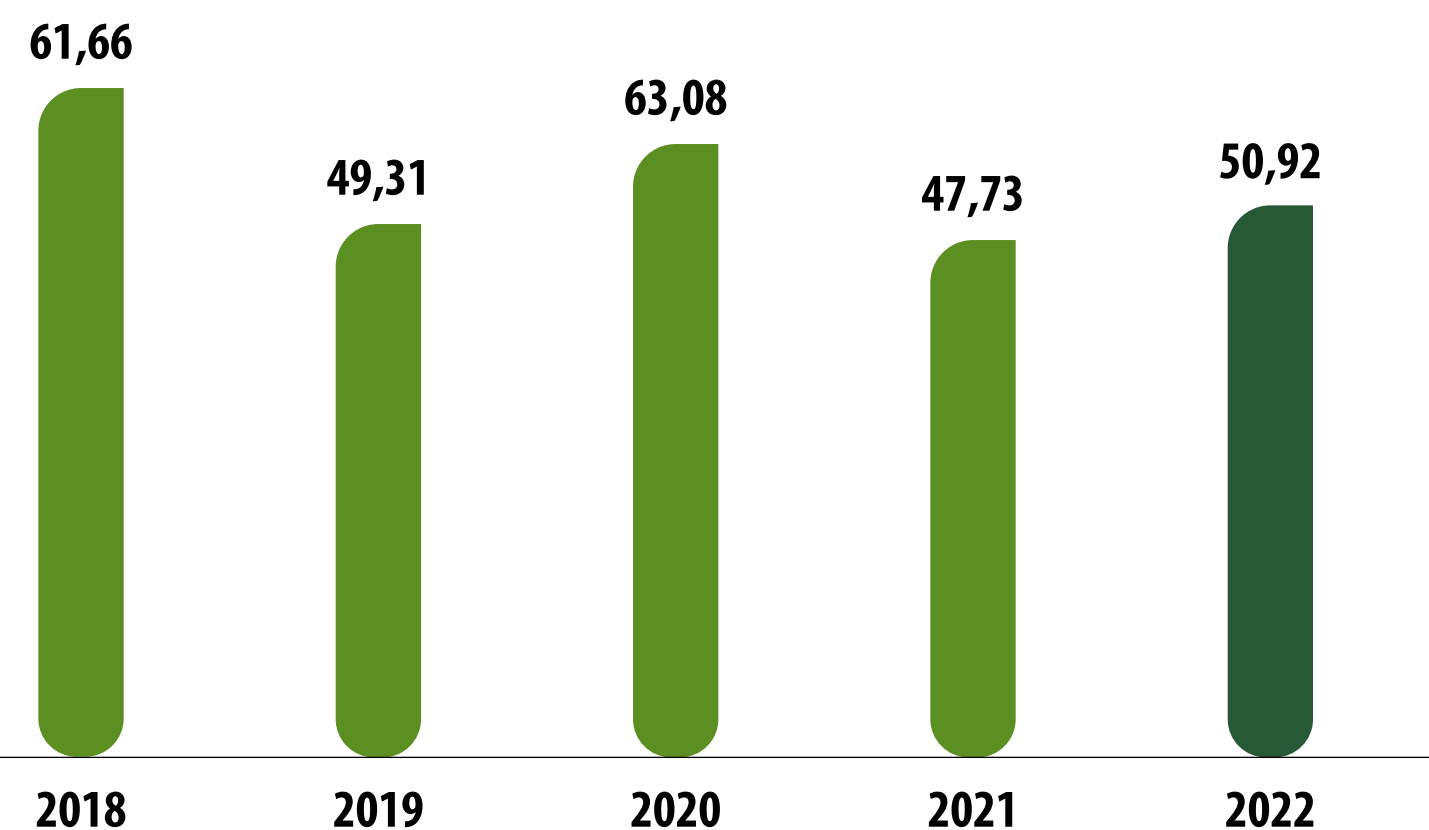
Aumento de quase **7%** no volume de sacas de café beneficiado **no Brasil**

O setor no Brasil fechou a safra 2022 com um volume de 50,92 milhões de sacas de café beneficiado, o que representa um aumento de 6,7% quando comparado com a safra de 2021, segundo dados da Companhia Nacional de Abastecimento (Conab). As condições meteorológicas registradas entre maio e setembro de 2021 foram determinantes para o impacto na retomada do ciclo de alta nesta safra.

**Consumo de café** – Em relação ao consumo de café, a Associação Brasileira da Indústria de Café (ABIC) identificou um leve recuo de 1,01%, para 21,3 milhões de sacas, atribuído ao reajuste médio dos preços do café nos pontos de venda em 35,4% no país, em 2022. O setor não registrava queda desde 2013, quando o recuo foi de 1,2% em comparação a 2012, para 20,1 milhões de sacas naquele ano.

Ainda assim, a ABIC salienta que o Brasil continua como o segundo maior consumidor global de café, logo depois dos Estados Unidos. A diferença entre os dois países é de quase cinco milhões de sacas.

### PRODUÇÃO DE CAFÉ NO BRASIL (EM MILHÕES DE SACAS)



**+6,7%**  
na comparação  
com 2021

No setor varejista, a ABIC traz que o faturamento das vendas com café somou R\$ 30,5 bilhões no ano passado, ante os R\$ 22,5 bilhões de 2021, com os cafés tradicional e extraforte correspondendo a quase 90% das vendas nos canais de distribuição.



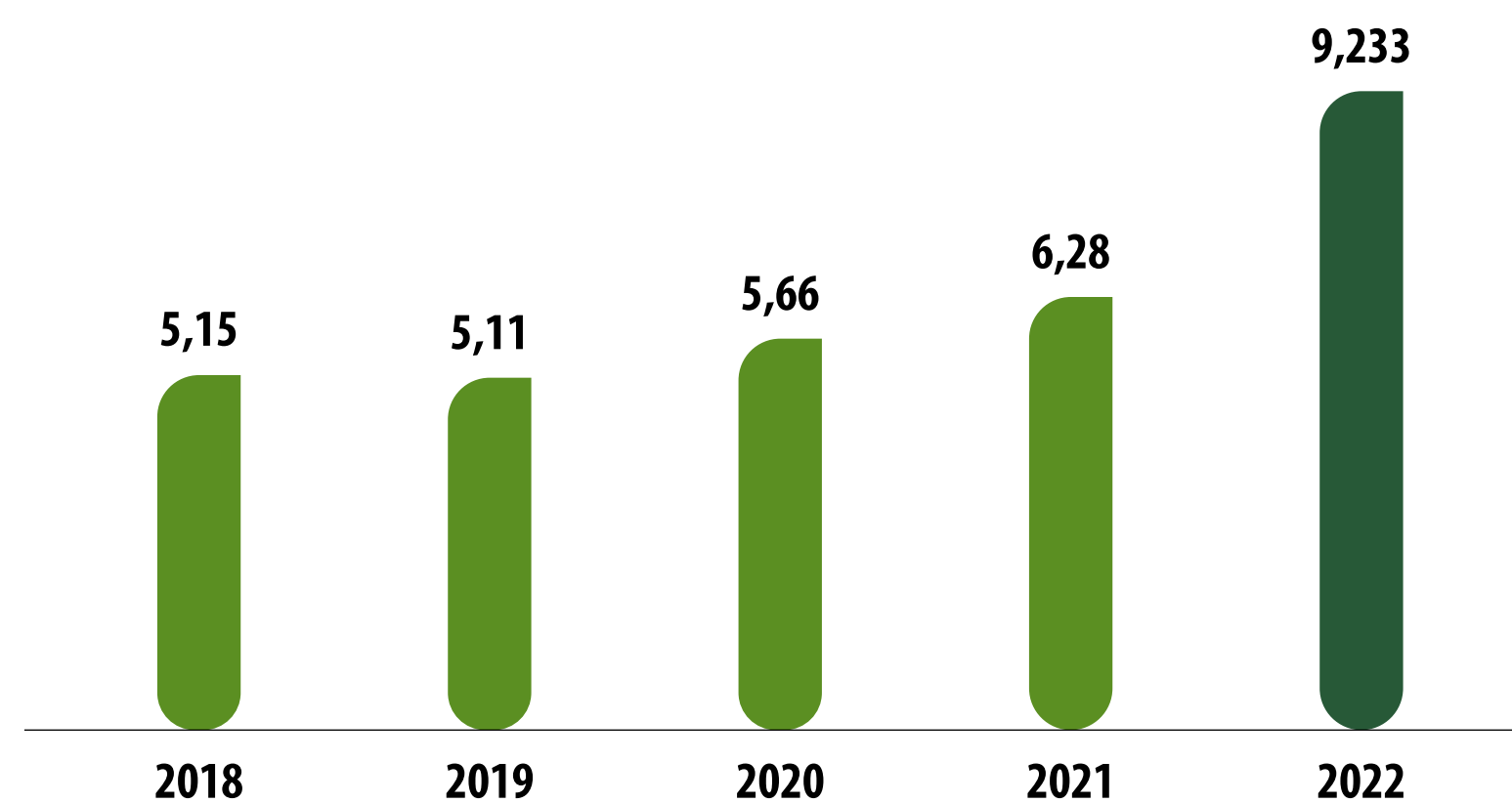


**Exportação** - De acordo com o Conselho dos Exportadores de Café do Brasil (Cecafé), o valor alcançado com as exportações do grão foi de US\$ 9,23 bilhões, um aumento de 46,9% em relação aos US\$ 6,285 bilhões exportados em 2021. O Brasil exporta o grão para 122 países.

As exportações do setor chegam a 190 países, o que representa um valor de R\$ 59 bilhões e equivale a 17,6% das exportações brasileiras. O Brasil é o maior exportador mundial de café em grãos e segundo maior exportador de café solúvel, segundo a Associação Brasileira da Indústria de Café Solúvel (ABICS).

A receita recorde foi reflexo do aumento dos preços do produto e da taxa de câmbio favorável. O preço médio da saca aumentou 52% em relação ao ano anterior e alcançou US\$ 234,64, seu maior patamar nos últimos cinco anos.

RECEITA COM EXPORTAÇÕES DE CAFÉ (EM US\$ BILHÕES)



**+46,9%**  
na comparação  
com 2021

Exportações de  
café têm salto de  
**30%** para **R\$304,4 bi**



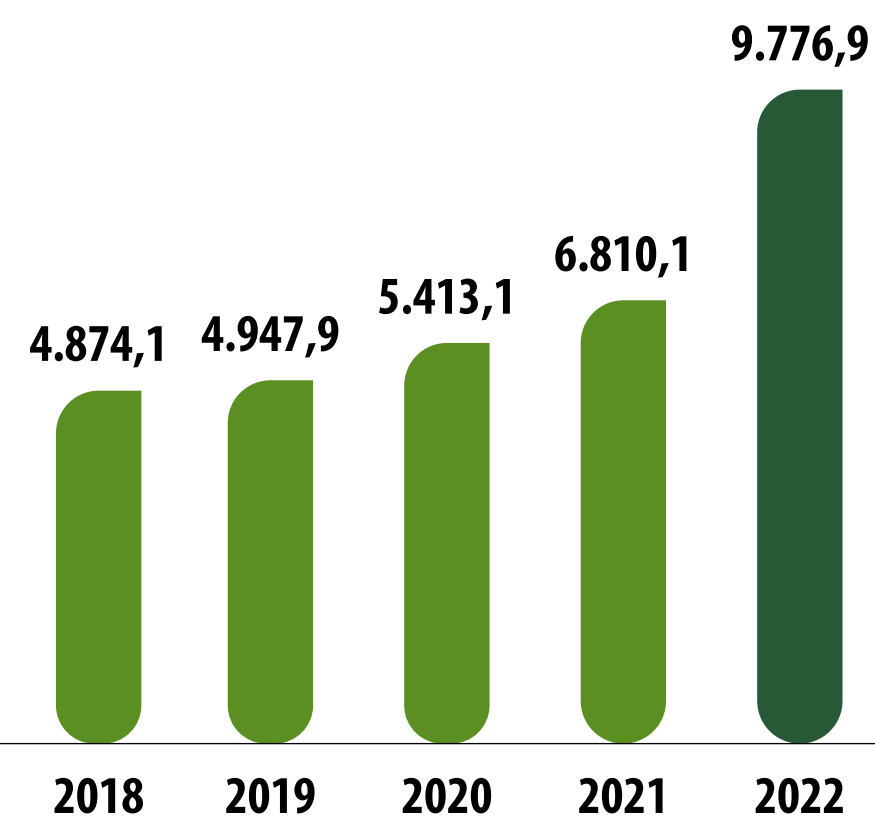
# Resultados

[GRI 2-4, 201-1]

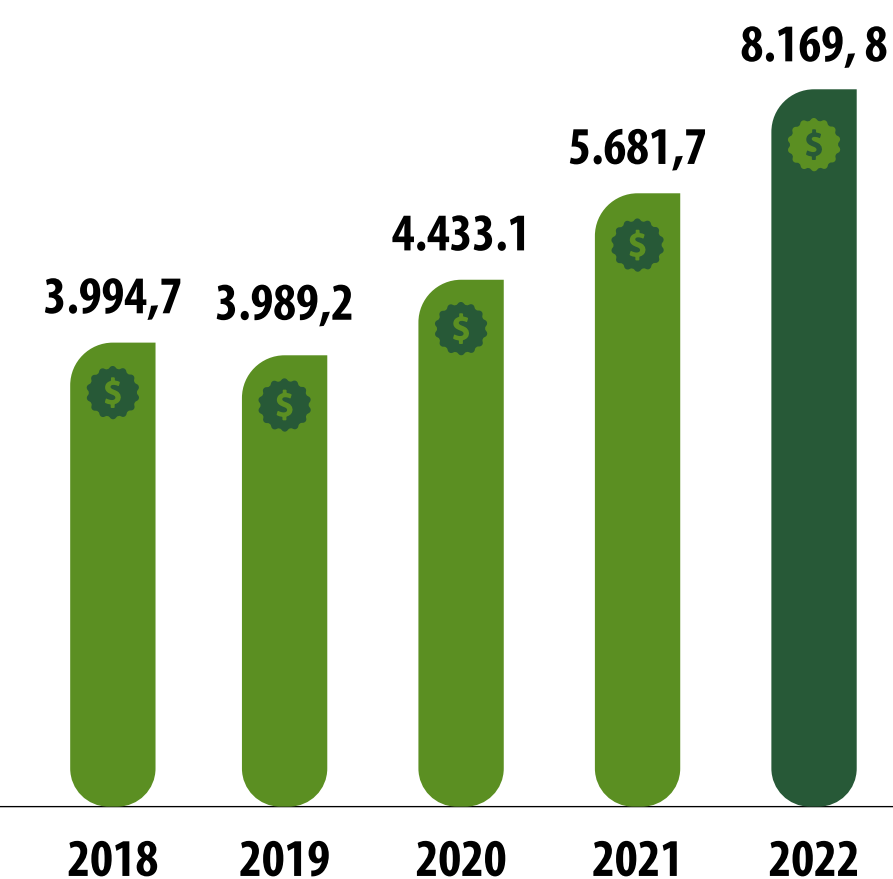
Com o objetivo de reforçar as diretrizes estratégicas e detalhar os resultados atingidos pelo Grupo, é realizada uma reunião semestral de atualização do negócio denominada Café com Resultados. Nesse encontro, a Diretoria apresenta os dados do período a todo o time de gerentes, com interpretações de alto nível sobre os fatores internos e externos que influenciaram o desempenho, que é monitorado pelos Indicadores Globais da companhia. Além disso, os diretores sinalizam os desafios do próximo período e como as lideranças podem apoiar e disseminar a estratégia com suas equipes.

Registramos, em 2022, crescimento de 43,5% em nosso faturamento de 2022, que alcançou R\$ 9,8 bilhões. O lucro líquido aumentou 47,3% em relação à 2021, chegando a R\$ 452,6 milhões. Já o EBITDA foi de R\$ 689,8 milhões no período, um aumento de 61%. Os resultados só não foram melhores porque o repasse de custo acabou impactando nosso *market share* nos últimos meses do ano.

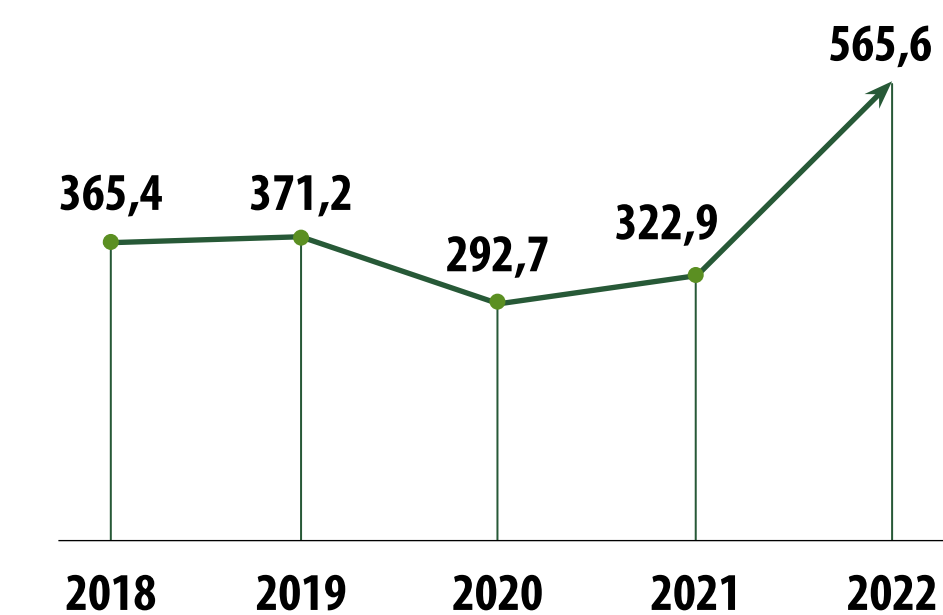
## RECEITA BRUTA (R\$ MILHÕES)



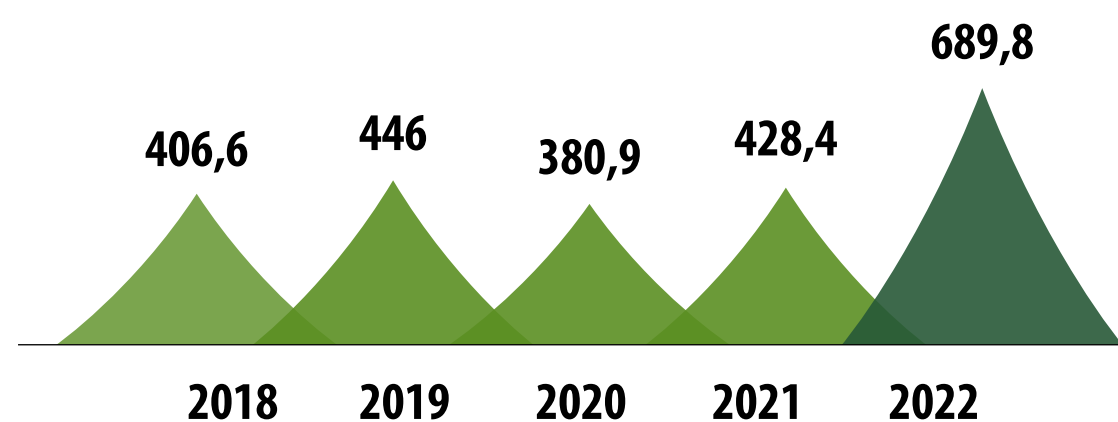
## RECEITA LÍQUIDA (R\$ MILHÕES)



## LUCRO OPERACIONAL (R\$ MILHÕES)

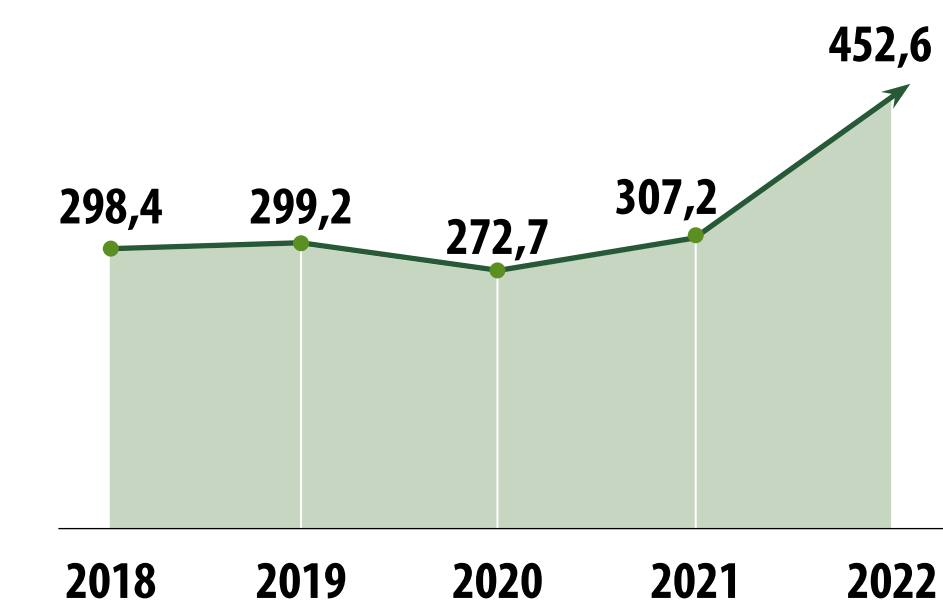


## EBITDA (R\$ MILHÕES)



Margem  
EBITDA  
ajustada de  
**8%**

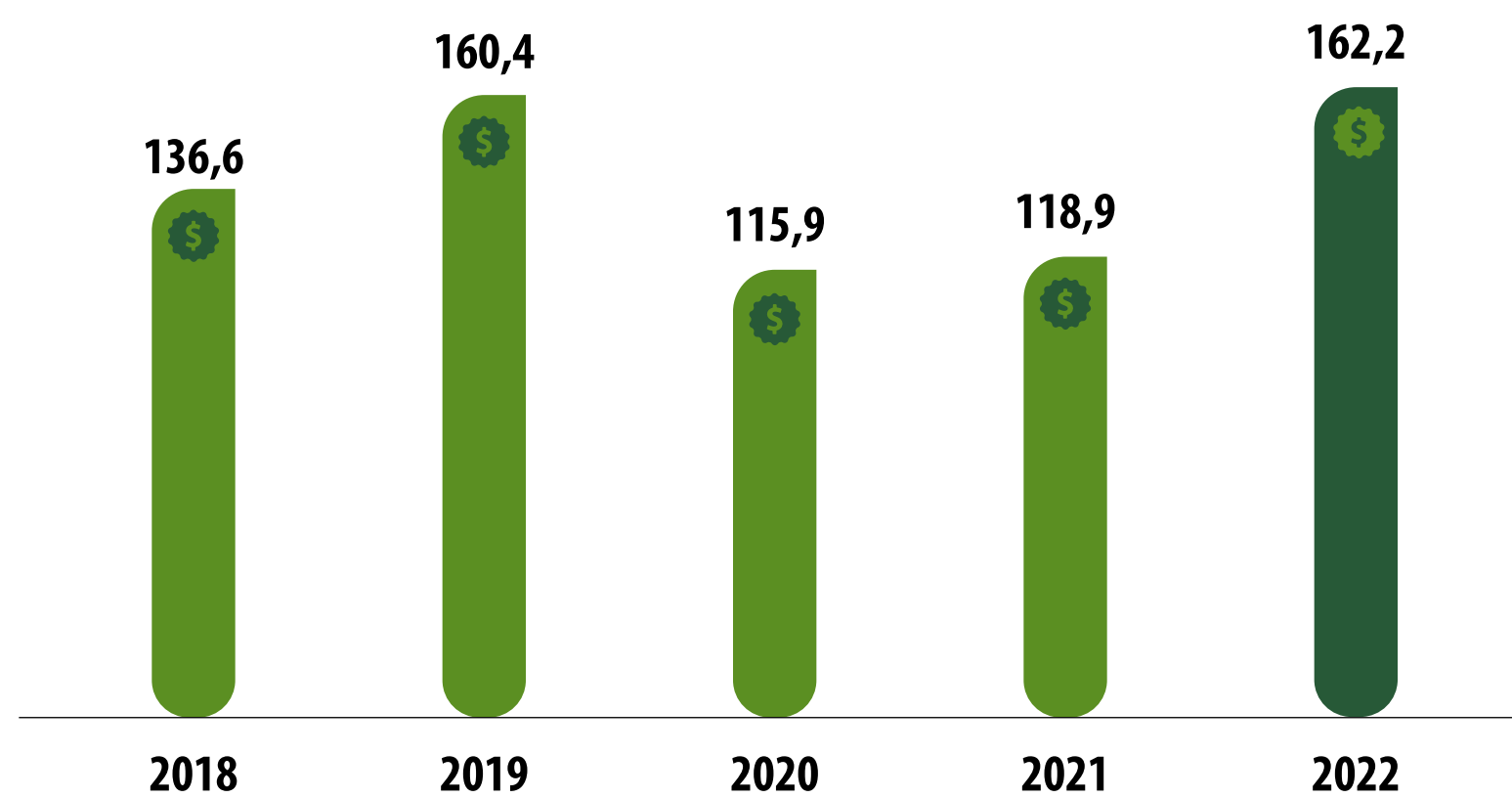
## LUCRO LÍQUIDO (R\$ MILHÕES)



# Investimentos

Em 2022, investimos R\$ 162,2 milhões em projetos de melhoria e expansão de nossas Unidades, o maior Capex anual da história da **3corações**, excluídos os investimentos em aquisições. Esse montante está relacionado aos nossos projetos de expansão da base de clientes e *market share*, em linha com nosso planejamento estratégico. No período, a relação dívida/EBITDA da organização ficou em 0,61x.

INVESTIMENTOS (R\$ MILHÕES)



Tema material associado a esse capítulo: Crescimento do Negócio

ODS relacionada a esse capítulo:



## Logística

A Logística é um dos pilares de crescimento do Grupo **3corações** e, portanto, recebe anualmente uma parcela significativa de investimentos. Em 2022, devido à estratégia de expandir nossa atuação no mercado interno, tivemos impactos diretos na área, que passou por uma reestruturação e ampliação, resultando em renovação e adequação de frota, inauguração e ampliação de Centros de Distribuição e Armazéns, além da inauguração de *transit points* para transbordo de mercadorias. A revisão e atualização de processos, iniciada nesse ciclo, segue em 2023.

### Frota

Com uma nova base de clientes mais diversificada, identificamos um aumento de pontos de venda de menor porte, que exigem maior fracionamento nas entregas e, portanto, um planejamento logístico diferente. Por isso, investimos

R\$ 31 milhões na aquisição de 141 caminhões de pequeno porte, resultando em uma frota própria de 488 veículos, que realizam aproximadamente 45% das nossas entregas. Nosso plano é seguir ampliando esse percentual para 60% do total.

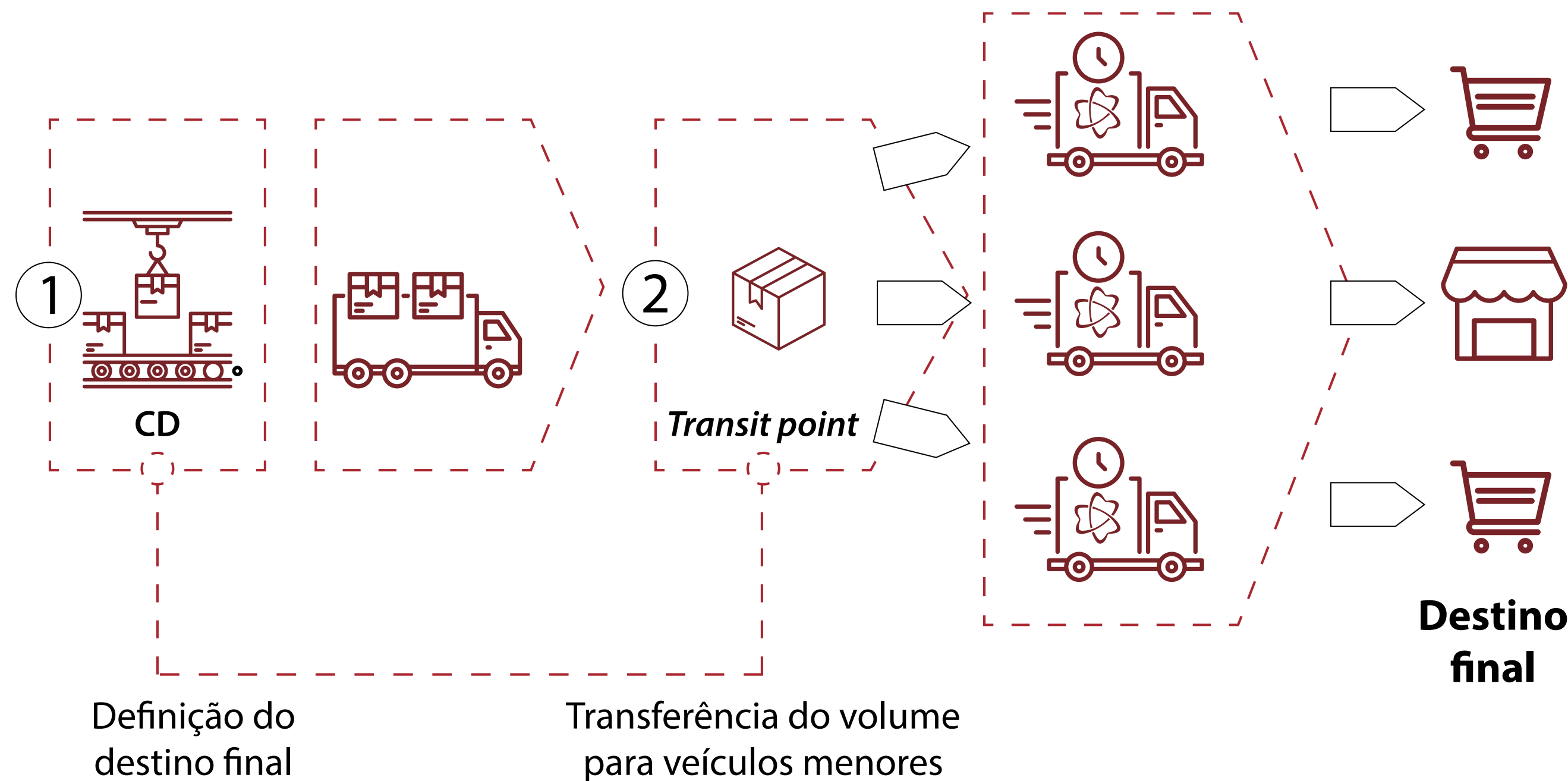


Frota de caminhões da 3corações em Santa Luzia (MG)

### Transit points (TP)

Criamos uma nova dinâmica logística que consiste em ter espaços para transbordo de mercadorias em locais estratégicos, de difícil acesso e/ou distantes dos nossos Centros de Distribuição. Em 2022, inauguramos 11 novos TPs e outros cinco estavam em processo de inauguração no encerramento do ano. Isso possibilitou uma melhoria em até 60% no nível de serviço oferecido nas regiões que receberam TPs. Por exemplo, uma entrega em Barreiras (BA), a 800 quilômetros de Salvador, que demorava cerca de 10 dias, hoje já é feita em 3,5 dias.

Os produtos que passam nos TPs já têm um destino definido e vêm separados do CD de origem. A recarga é feita em veículos menores, que seguirão com a entrega aos clientes e consumidores.



## Centros de Distribuição (CDS)

Essas mudanças estratégicas resultaram também em maior complexidade na gestão de nossos CDs, que precisaram se adaptar à montagem desses pedidos com produtos fracionados. Também alteramos alguns processos internos, para ganharmos agilidade e eficiência, evitando erros nas entregas. Nossos colaboradores, tanto na separação de produtos quanto no transporte, foram capacitados para atender à nova configuração logística da companhia.

Com objetivo de oferecer suporte ao crescimento da base de clientes e dar continuidade às nossas entregas, inauguramos quatro novos CDs: em Campinas (SP), Salvador (BA), Santa Catarina (SC) e Porto Alegre (RS).

**CD Campinas** - Foi construído para atender à demanda do interior do estado de São Paulo, que era coberta pelo CD Guarulhos, agora focado principalmente em atender à capital paulista.

**CD Salvador** - O novo CD de Salvador, com mais de 3 mil metros quadrados, foi inaugurado em dezembro de 2022, para atender 417 cidades no Estado da Bahia.

**CD Porto Alegre e CD Santa Catarina** - As atuais necessidades de expansão e fracionamento de carga nos levaram a abrir operação própria no Sul do país. No prazo de 90 dias, inauguramos dois novos CD, nos estados do Rio Grande do Sul e Santa Catarina. Em Curitiba (PR), seguimos com operação terceirizada, que se adaptou plenamente ao novo cenário.

**CD Brasília** - Além dos novos CDs, investimos na expansão e melhorias de Unidades existentes. Entre elas está o CD Brasília (DF), que em abril passou a atender melhor às demandas da Regional Centro-Oeste, visto que a Unidade é responsável pela distribuição de nossos produtos em dois estados (Goiás e Tocantins) e no Distrito Federal.

Além de mais espaço, agora com 3 mil metros quadrados, o CD Brasília ganhou novo endereço. Como a demanda segue crescente, temos nova ampliação programada para agosto de 2023.



CD da 3Corações em Santa Catarina

## Processos Industriais

Nossos processos industriais também têm se transformado, sempre com o intuito de nos modernizarmos cada dia mais. Um exemplo são os processos de automação que, em 2022, foram ampliados nas fábricas de Araçariguama (SP) e Cuiabá (MT), com a instalação de novas linhas de empacotamento a vácuo 500g e de almofada 500g, respectivamente, e que gerou um incremento de produção e abertura de novas vagas de trabalho. Temos buscado também implementar a melhor tecnologia em todo o processo industrial, investindo na expansão das linhas de produção dos cafés especiais, com novo maquinário e processo industrial.

Outro impacto importante em nossos processos foi realizado na fábrica de Natal (RN), com a aquisição de um terreno ao lado da companhia, que possibilitou a criação de um estacionamento, proporcionando mais mobilidade, com logística adequada para as carretas de recebimento de matérias-primas e expedição de produtos. O investimento trouxe mais segurança e estrutura para a fábrica para que todo recebimento de produto tenha uma organização mais adequada. Registramos, diariamente, a passagem de cerca de 45 veículos, entre carretas e veículos de porte menor.

### **3caffi**

Símbolo de inovação na companhia, a 3Caffi, nossa fábrica de cápsulas localizada em Montes Claros (MG), completou cinco anos de operação. Fruto da *joint venture* entre a **3corações** e a Caffitaly System, a Unidade está recebendo investimentos para aumentar sua capacidade de produção para atender à demanda crescente por cápsulas de café.



Fábrica da 3caffi, em Montes Claros (MG), completou cinco anos de operação em 2022

Fábrica Santa Luzia, em  
Minas Gerais

## Usinas de nitrogênio

Demos início a um projeto para produzir nitrogênio em nossas fábricas, sem a necessidade de adquirir a matéria-prima de parceiros. Além de diminuir o custo do processo de produção, contribuimos para reduzir nossa pegada ecológica. O processo já acontece nas Unidades de Manaus (AM), Montes Claros (MG) e Cuiabá (MT), com previsão de ser implementado em 2023 nas fábricas de Eusébio (CE) e Natal (RN).

## Fábrica de Santa Luzia (MG)

A fábrica localizada em Santa Luzia (MG) é a maior Unidade do Grupo **3corações**. Datada dos anos 1970, foi adquirida na *joint venture* de 2005, entre a São Miguel e a a israelense Strauss, com a incorporação da marca Café Três Corações. Ao longo dos últimos anos, o espaço foi sendo ampliado e modernizado. Hoje é considerada uma unidade estratégica, não apenas por concentrar mais de 50% da produção de café da companhia, mas também por sua localização geográfica.

A primeira fase dessa renovação concentrou a ampliação da capacidade de produção de matéria-prima, do galpão e trouxe um novo sistema de pré-limpeza. Na etapa seguinte, foi a vez da ampliação do sistema de torra, instalação de novos silos de *blend*, novo torrador turbo 4.000 e um novo moinho. A terceira fase compreendeu a modernização completa da linha de vácuo e, na última etapa, a elevação dos silos e aplicação de nitrogênio.



## Gestão de Performance Total

Em 2022, demos início à implementação do modelo gerencial TPM (*Total Performance Management* ou, em português, *Gestão da Performance Total*) nas duas Unidades Industriais de Mossoró (RN), de Derivados de Milho e de Refrescos.

O TPM integra a segunda onda do Programa Excelência de Coração, que tem o objetivo de alcançar a Excelência Operacional no ambiente de trabalho, por meio da gestão da mudança, do foco em qualidade e da redução de perdas. Foi implementado inicialmente em Eusébio, no formato piloto, em junho de 2021. A Planta Fabril de Mossoró é a segunda a receber o novo modelo gerencial da empresa.

### O que é o TPM

O TPM foi criado com o intuito de minimizar perdas e desperdícios, de forma a promover uma Gestão da Performance Total. Além do foco na manutenção dos equipamentos, há também uma vertente que preza pelo envolvimento de todos para aumentar a qualidade dos produtos fabricados e garantir a “quebra zero”, o “desperdício zero” e o “acidente zero”. Essa cultura deve estar pautada em aproximar o homem, a máquina e o produto para, assim, evitar erros. Tudo isso alinhado à Capacitação e Desenvolvimento das Habilidades de nossos colaboradores.

“Dentro de uma visão de competitividade, precisamos sempre aperfeiçoar os sistemas de produção da indústria, e o TPM vem melhorar e consolidar a performance dos nossos processos.”

Cleilson Aquino, Gerente Industrial - Derivados de Milho em Mossoró (RN)



# GOVERNANÇA

- ✿ Estrutura Organizacional
- ✿ Estrutura Acionária
- ✿ Ética, Integridade e Transparência
- ✿ Privacidade de Dados
- ✿ Gestão de Riscos

# Estrutura Organizacional

[GRI 2-9, 2-14, 2-23, 2-24]

Nossa estrutura hierárquica parte de uma Assembleia de Acionistas, a qual se reúnem as acionistas São Miguel e Strauss Coffee.

Abaixo dela, temos um Conselho de Administração, composto por oito membros, que são apoiados por Comitês de assessoramento: Comitê de Auditoria, Comitê de Recursos Humanos, Comitê de Finanças, Comitê de Estratégia e M&A. O Conselho se reúne a cada três meses.

A companhia se organiza em torno da presidência e de cinco diretorias: Diretoria de Gente; Diretoria de Finanças; Diretoria Industrial e Tecnologia da Informação; Diretoria de Supply Chain e Marketing; Diretoria Comercial. A alta direção da companhia é responsável por estabelecer os compromissos e condutas empresariais da **3corações**, por meio de:



- Estabelecimento de comitês ou áreas afins para a definição e implementação das políticas e compromissos na organização;
- Integração dessas políticas ou compromissos aos sistemas e processos existentes com as áreas envolvidas, onde as políticas e procedimentos são aprovados e estabelecidos em sistemas de controle documental e sites externos, caso se faça necessário;
- Mobilização das áreas de comunicação e treinamento para informar e capacitar os colaboradores quanto às práticas a serem defendidas e aplicadas na organização;
- Acompanhamento da elaboração do Relatório de Sustentabilidade.

# Estrutura Acionária

GRI 2-1, 2-9

O Grupo **3corações** é uma *joint venture* estabelecida em 2006 entre a brasileira São Miguel e a holandesa Strauss Coffee, pertencente ao Grupo israelense Strauss.

Parceria que, em 2022, foi estendida por mais 20 anos. A Companhia exerce controle direto sobre as seguintes empresas: Cafeteria Três Corações Ltda., Café Três Corações S.A. e Prumo Participações Ltda. Além disso, por meio da Café Três Corações S.A., a Companhia também detém controle indireto sobre a Principal Comércio e Indústria Ltda. e a Café Brasileiro Alimentos Ltda. Similarmente, através da Prumo Participações Ltda., a Companhia exerce controle indireto sobre a Rituais Café S.A.

Em 2022 a Três Corações Alimentos S.A. aumentou sua participação na Rituais Café S.A. por meio da Prumo Participações Ltda (77% para 88,36%). A Três Corações Alimentos S.A. é parte de duas *joint venture*, compartilhando com terceiros o controle das empresas 3Caffi Indústria e Comércio de Cápsulas S.A. (3Caffi) e Positive Company Indústria e Comércio Ltda., com 50% das ações de cada empresa.

Em 31 de dezembro de 2022, o Grupo apresentava a seguinte estrutura:



# Ética, Integridade e Transparência

[GRI 3-3]

## Carta de Conduta

Nossa Carta de Conduta foi formalizada, em 2009, para declarar o que já vivíamos no dia a dia. Ela consolida nossas diretrizes e normas de integridade, visando direcionar as tomadas de decisões e práticas de todos os parceiros de negócios, sejam colaboradores, prestadores de serviços ou fornecedores. Estabelece princípios e compromissos éticos no relacionamento com esses públicos, deixando claros os comportamentos esperados e os que não são aceitos na empresa. É um instrumento que tem nos ajudado a guiar e orientar nossa forma de agir nas mais diversas situações de trabalho, para os que já estão na empresa e para os que se juntam à nossa caminhada.

Sua primeira atualização ocorreu em 2016. Já em 2022, em nova revisão, foi incluída a sessão Respeitamos a Livre Concorrência. Nela, salientamos que “construímos nossos espaços no mercado pela força do nosso trabalho e dedicação, respeitando a livre concorrência e alcançando nossas metas por meio de práticas legítimas.”

Para ajudar nossos colaboradores a entender como os compromissos declarados na Carta de Conduta se aplicam ao nosso dia a dia, criamos o programa Carta de Conduta na Prática. Mensalmente, um tema da nossa Carta é escolhido para ser traduzido em exemplos práticos, para que sejam sempre lembrados por todos. Um material corporativo é preparado pela área de Comunicação e Cultura da empresa, para tangibilizar o tema escolhido. O conteúdo é alinhado com os RHs de todas as regionais, para que possa ser compartilhado com os times, para que a mensagem chegue a todos. Nesses encontros, o RH apresenta o conteúdo aos participantes e tem a oportunidade de gerar discussões, trocas e reforço de entendimento das mensagens.

Tema material associado a esse capítulo: Ética, Integridade e Transparência

ODS relacionada a esse capítulo:



Princípios do Pacto Global abordados nesse capítulo: Anticorrupção - 10



Clique aqui  
e acesse a nossa  
Carta de Conduta

Nossa Carta de Conduta,  
nosso jeito de ser

## Política Anticorrupção

|GRI 205-1, 205-2, 205-3|

Em 2017, consolidamos nossa Política Anticorrupção, que estipula as diretrizes e procedimentos para assegurar que o Grupo atue em conformidade com todos os preceitos legais. Validada pelo Conselho de Administração, a política define e exemplifica casos de proibições contra suborno e corrupção. Também incentiva que os colaboradores denunciem possíveis violações da Lei Anticorrupção e reforça nossa cultura e nosso compromisso com valores e princípios de transparência, seriedade, observância das leis e lisura.

Os novos colaboradores passam obrigatoriamente pelo Treinamento do Programa de Integridade. Com conteúdo didático, aqueles que estão chegando têm acesso a informações sobre anticorrupção, conflito de interesses, combate ao assédio e à nossa Carta de Conduta. O Grupo **3corações** encerrou o ano de 2022 com 87,98% dos seus colaboradores capacitados em procedimentos e Política Anticorrupção.

Destacamos que não foram registrados casos confirmados de corrupção no período coberto por este relatório.






# Ouvidoria

|GRI 2-25|

Desde 2010, contamos com um canal que tem como função estreitar ainda mais o nossos laços. Sabemos que é responsabilidade de todos colaborar para a manutenção da integridade na **3corações**. Por isso, colocamos essa ferramenta à disposição de todos para que, em caso suspeito ou em uma situação irregular, que esteja em desacordo com a Carta de Conduta ou a Política Anticorrupção da companhia, esses fatos sejam levados para a Ouvidoria por telefone ou e-mail. Contamos com o apoio de uma empresa independente e especializada, responsável pelo recebimento das denúncias, que podem ser feitas de forma identificada ou anônima. O sigilo é garantido e a apuração dos fatos ocorre de forma imparcial e ética. A totalidade dos casos é tratada e respondida aos manifestantes.

Em 2022, recebemos 227 contatos por meio da nossa Ouvidoria, todos solucionados. Além disso, nossa Ouvidoria passou a contar com uma nova identidade visual, mais moderna e atualizada.

## Contatos recebidos em 2022

<b>61,5%</b>	 site <a href="http://www.3coracoes.com.br/ouvidoria">www.3coracoes.com.br/ouvidoria</a>
<b>29,65%</b>	 telefone
<b>8,85%</b>	 outros meios

### Horário de funcionamento:

24 h para recebimento de manifestações. As tratativas serão realizadas de segunda a sexta em horário comercial, exceto em feriados nacionais.

**Clique aqui**  
e acesse a nossa  
Ouvidoria



**Não foi legal?**

**Fale com a Ouvidoria**

**0800 0312161**

ouvidoria@3coracoes.com.br  
www.3coracoes.com.br/ouvidoria

## Programa de Integridade

[GRI 2-23, 2-24, 2-26]

Para reforçar nossa cultura de comprometimento com a transparência e a conduta íntegra, em 2018, a **3corações** implementou o Programa de Integridade para seus colaboradores e parceiros de negócios. O programa é um grande direcionador para definição de ações e procedimentos de integridade e ética na **3corações**. Além disso, abraça importantes documentos, como a Carta de Conduta e a Política Anticorrupção.

Temos ainda a Comissão de Integridade, cuja missão é reforçar e fortalecer o nosso jeito de ser, declarado em nossa Carta de Conduta. A Comissão garante que a apuração das manifestações registradas pela Ouvidoria ocorra de forma imparcial e ética e que as devidas tratativas sejam tomadas, sempre garantindo o sigilo das informações. É liderada pela presidência do Grupo e formada por Diretora de Gente, Gerente de Compliance, Gerente Jurídico e Gerente de Responsabilidade Social.

A Comissão de Integridade é responsável por liderar o desenvolvimento de uma cultura de integridade no Grupo **3corações**. Para atender a esse requisito e em parceria com o time de Comunicação Interna, desenvolvemos campanhas de comunicação que abraçam temas de alto impacto organizacional. O conteúdo das campanhas é direcionado e divulgado para todos os colaboradores do Grupo, nos diversos canais de comunicação. Cada mídia foi pensada de acordo com o cargo e a área de negócio dos colaboradores.

Acesse  
aqui



e assista nosso vídeo  
sobre o Programa de  
Integridade da  
**3corações**





## Campanhas de Comunicação

**Programa de Integridade** - Na campanha de 2022, foi trabalhado o conceito “Ser íntegro é essencial”. A partir desse tema, as peças contaram como a integridade está na essência da **3corações**. De forma lúdica e simples, utilizamos a estética de quadrinhos, simulando diálogos entre colaboradores, para sanar dúvidas sobre aspectos ligados ao Programa de Integridade e mostrar que pessoas pautadas por atitudes certas e legais constroem uma empresa cada vez mais confiável, respeitosa e segura para todos.

**Combate ao Assédio** – Desenvolvemos um novo ciclo de campanha de conscientização e prevenção ao assédio. Evidenciamos que a ideia de assédio moral e sexual, racismo, machismo e LGBTfobia são condutas que não condizem com a nossa cultura. As campanhas ganharam o slogan “Um mundo melhor é um mundo sem...” e tiveram como foco trazer informações sobre os pontos a serem combatidos; além de exemplificar quando essas práticas acontecem e como evitar essas situações. Uma das ações da campanha foi o treinamento dos gestores do Grupo, conduzido por nossa gerente jurídica, com objetivo de preparar a liderança para que entenda o que é assédio, a importância de preveni-lo e saber como agir diante de situações que não estejam de acordo com o jeito de ser da **3corações**.

Acesse  
aqui



e Assista ao vídeo da  
campanha que fala  
sobre assédio sexual



# Privacidade de Dados

[GRI 418-1]

Valorizamos o cuidado e a clareza em todas as atitudes, características que promovem a ética em nossas relações e o fortalecimento da nossa imagem e reputação. Esse cuidado também se estende às informações e aos diversos dados que coletamos no contato com clientes, parceiros e colaboradores. Em nossa Carta de Conduta declaramos que “as formas de relacionamento com o consumidor evoluem constantemente e, em todas, deve prevalecer o respeito à privacidade das informações e à qualidade do atendimento.”

Durante a execução de nossas atividades, coletamos, armazenamos e processamos diversos dados pessoais de colaboradores, clientes, parceiros, associados e terceiros para diversas finalidades. E temos uma grande preocupação em assegurar que esses dados pessoais estejam protegidos e sejam tratados com responsabilidade, ética e em linha com os nossos princípios, valores e legislação aplicável. Todos os colaboradores são responsáveis por assegurar que os dados pessoais sejam corretamente tratados em todas as instâncias.

Com o objetivo de tratar todas as questões relacionadas ao cumprimento deste processo, temos em nossa estrutura a Comissão de Privacidade:

O Grupo **3corações** utiliza soluções e medidas técnicas de segurança apropriadas para garantir a confidencialidade, integridade e inviolabilidade dos dados, tais como antivírus, *firewall*, proteção de rede, encriptação e um *Security Operation Center (SOC)* para monitoramento proativo do ambiente, medidas técnicas e de processos e o uso de boas práticas de mercado de cibersegurança. Adotamos medidas de segurança apropriadas aos riscos, como contra destruição acidental ou ilegal ou perda acidental, alteração, divulgação ou acesso não autorizado aos dados. Controles de acesso às informações armazenadas, delimitando a permissão e os privilégios de acesso de acordo com as responsabilidades envolvidas.



Equipes de *Compliance*, TI e Gestão Documental em treinamento sobre privacidade de dados

# Gestão de Riscos

[GRI 2-25]

Uma empresa do porte do Grupo **3corações** deve estar sempre preparada para enfrentar os riscos aos quais está exposta. Pensando nisso, foi criada a célula de Riscos e Controles Internos. Além de mapear os riscos, essa célula é responsável por definir, em conjunto com as áreas de negócios, os controles internos adequados e os planos de resposta necessários para a mitigação dos riscos. Para tanto, a equipe faz estudos sobre os impactos dos riscos que surgem a partir de alterações no cenário externo à companhia, a exemplo dos impactos da pandemia de Covid-19, da Guerra na Ucrânia e outros eventos que podem impactar os objetivos do Grupo.

Em paralelo, o time dá suporte às Unidades Industriais na obtenção das diversas certificações a que estão submetidas, uma vez que a Gestão de Riscos é tema recorrente nas auditorias.

Em 2022, conduzimos mais um ciclo do mapeamento de riscos da companhia, com o objetivo de identificar os impactos negativos e positivos que a **3corações** pode gerar. Desta vez, consideramos também os temas ESG no mapeamento, pensando em melhorar nossas práticas, para construirmos um país e um mundo melhores.

Adotamos as seguintes metodologias:

**COSO** - Metodologia que visa projetar e implementar o controle interno à luz das muitas mudanças nos ambientes de negócios, ajudando as organizações a melhorar o desempenho através do desenvolvimento de liderança inovadora que aprimora o controle interno, o gerenciamento de riscos, a governança e a prevenção de fraude. Além disso, destaca a importância de considerar o risco tanto no processo de definição da estratégia quanto na condução do desempenho organizacional.

**ABNT ISO 31.000:2018 4.6.3.1** - Nessa metodologia, o processo de gestão de riscos envolve a aplicação sistemática de políticas, procedimentos e práticas para as atividades de comunicação e consulta, estabelecimento de contexto e avaliação, tratamento, monitoramento, análise crítica, registro e relato de riscos.

**IIA Brasil (Modelo das três linhas)** – Esse modelo ajuda as organizações a identificar estruturas e processos que melhor auxiliam no atingimento dos objetivos e facilitam uma forte governança e gerenciamento de riscos ao fazer a relação entre as áreas de negócio (1ª linha), gestão de riscos (2ª linha), auditoria interna (3ª linha), bem como o devido reporte à alta administração.



# SOCIAL



- ✿ Nosso Povo
- ✿ Clientes e Consumidores
- ✿ Fornecedores
- ✿ Iniciativas Sociais

# Nosso Povo

[GRI 2-7, 2-8, 3-3, 401-1, 405-1]

Ser um excelente lugar para se trabalhar é mais que um compromisso da **3corações** com seus colaboradores. É parte da nossa essência. Ter um bom ambiente de trabalho é uma forma de materializarmos a nossa filosofia de criar laços legítimos e duradouros com todos, um ideal inspirado pelo nosso fundador e que atravessa os anos desde o início da nossa história.

Com a implementação de boas práticas de gestão e cuidado de pessoas, buscamos criar esse ambiente único, saudável, acolhedor e inspirador, que prima pelo bom relacionamento entre as pessoas, pela confiança e transparência. Um ambiente que promove o desenvolvimento profissional e pessoal, criando oportunidades de evoluir o potencial máximo em cada um.

Tema material associado a esse capítulo: Atração, Retenção e Desenvolvimento de Colaboradores

ODS relacionada a esse capítulo:



Princípios do Pacto Global abordados nesse capítulo: 3, 6

Colaboradores **3corações** são apaixonados pelo que fazem





## Nosso quadro funcional

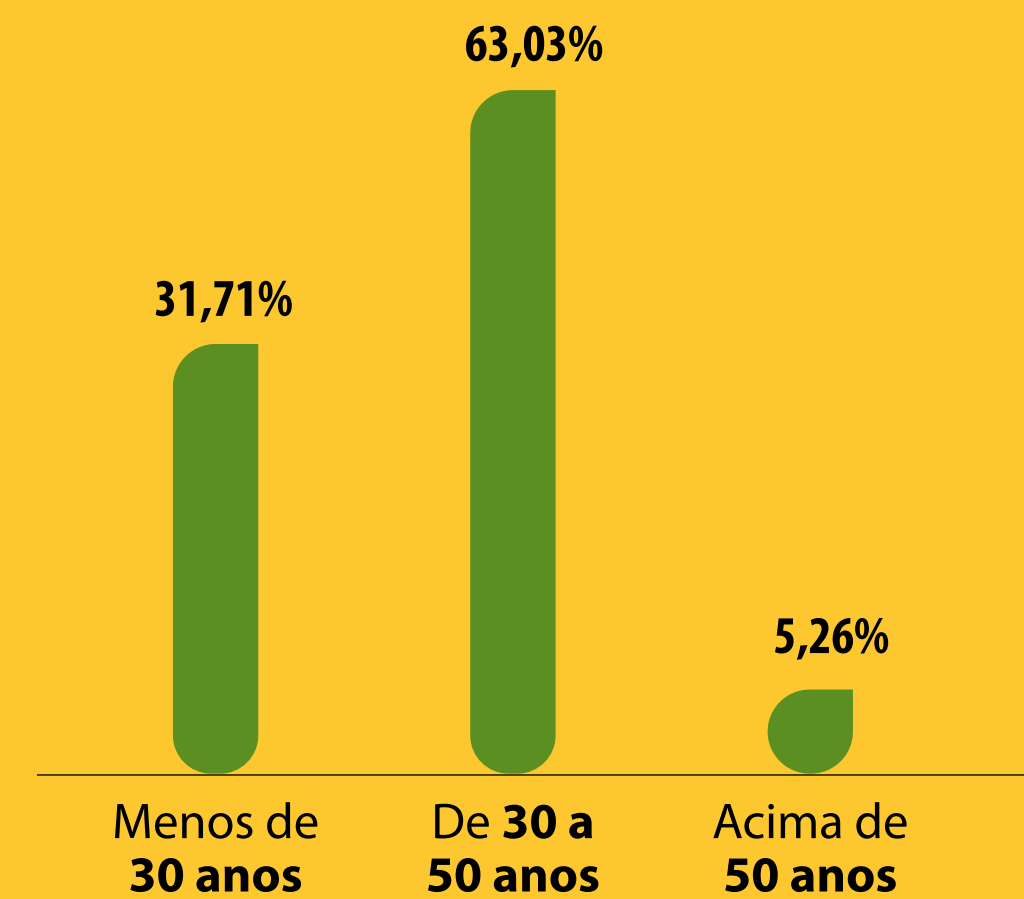
[GRI 2-7, 2-8, 401-1]



**8.466**  
COLABORADORES PRÓPRIOS

**+3.034**  
NOVAS CONTRATAÇÕES

**818**  
COLABORADORES TERCEIRIZADOS

 **867**  
 **2.167**



 **86**  
 **233**

Profissionais **com Deficiência**

## Anos de Paixão: Uma Simbologia 3corações

A troca de crachás, que marca os aniversários por tempo de casa de nossos colaboradores, é uma prática executada quase diariamente na **3corações** e que demonstra o quanto nossos valores são únicos. Na companhia, valorizamos os anos de contribuição como um importante momento da vida do colaborador, reforçando uma simbologia que é muito peculiar à empresa: a celebração dos Anos de Paixão.

A prática foi criada em 2014 e, desde então, o tempo de serviço passou a ser retratado por cores no crachá de identificação profissional e a troca dos crachás tornou-se um ritual corporativo. Nesses momentos, reforçamos todos os nossos valores, mas especialmente a paixão e o cuidado, pois a simbologia é uma forma de agradecer toda a contribuição e dedicação daquele colaborador, demonstrando a importância de suas atividades e do seu trabalho para o Grupo.

### Colaboradores



\*Em dezembro de 2022

Ritual de troca de crachá, realizado na Unidade Santa Luzia (MG)



### Atração e Retenção de Talentos

No processo de seleção, buscamos identificar a relação entre os valores pessoais e os valores organizacionais, visando a contratação de profissionais cujos valores estejam alinhados aos da **3corações**.

Em 2022, passamos a contar com o *software* de recrutamento da Gupy, que tornou o processo mais rápido e assertivo. As funcionalidades da plataforma, combinadas com a mais avançada inteligência artificial, ajudam a identificar as pessoas com maior afinidade para o cargo. Essa mudança faz parte do nosso Projeto RH Digital, que tem o objetivo de melhorar a eficiência dos processos de recrutamento e seleção, de admissão e demais atividades de RH que impactam a experiência das pessoas candidatas e dos nossos colaboradores.

Nosso quadro de colaboradores cresceu 14,7% em 2022, com 3.034 contratações no período, e o de terceiros aumentou 26,2%.

### Diversidade, Equidade e Inclusão |GRI 406-1|

Respeitamos e damos valor a todas as pessoas e culturas. Acreditamos em uma empresa colaborativa, diversa e, claro, inclusiva. Um ambiente saudável gera senso de pertencimento, traz felicidade e satisfação e possibilita aos colaboradores alcançarem seu potencial mais elevado.

Para fortalecer o respeito a todos, em 2022 agimos fortemente na conscientização e sensibilização da nossa liderança contra o assédio. E lançamos uma nova onda da campanha, abordando os diferentes tipos de assédio e preconceito que podem acontecer dentro ou fora do ambiente de trabalho.

Em 2022, duas frentes de trabalho em DE&I ficaram em evidência: mulheres e PCDs.

Em 2023, iremos avançar na temática para ampliar nosso olhar para outros grupos minorizados. Ressaltamos que não registramos nenhum caso de discriminação na companhia em 2022.

Colaboradores na hora do café,  
na Integradora Ceará

## IGUALDADE DE GÊNERO

A presença crescente de mulheres em nosso quadro funcional é essencial para garantirmos um equilíbrio no ambiente de trabalho, dando oportunidades iguais para as pessoas, independentemente do gênero. Hoje, 30% de nosso povo é formado por mulheres e 31% dos cargos de gestão são ocupados por elas. Temos o compromisso de aumentar essa participação.

Por termos duas mulheres no nosso Conselho de Administração, recebemos o Selo WOB, iniciativa apoiada pela ONU Mulheres que reconhece, valoriza e divulga a existência de ambientes corporativos com a presença de mulheres em conselhos de administração ou conselhos consultivos.

No Dia Internacional da Mulher, apoiamos e divulgamos a iniciativa da Todas Group, prêmio ImPACTO por TODAS 2022 e do Pacto Global da ONU, em parceria com o nosso Projeto Florada. Colaboradores e público externo indicaram mulheres inspiradoras para ser reconhecidas pela premiação. Foram selecionadas seis mulheres vencedoras à frente dos projetos com ações sociais sustentáveis e alinhadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU.

## PCDs

Temos o compromisso social de promover a inclusão das pessoas com deficiência. Para isso, mantemos os programas Paixão com Inclusão e Talento Atrai Talento, por meio dos quais valorizamos o trabalho dos profissionais PCDs, despertamos a atenção de nossos líderes para a contratação desse público e incentivamos nossos colaboradores a indicarem pessoas com deficiência para trabalharem na empresa, sempre com objetivo de fortalecer nossa cultura de diversidade e inclusão.

Outra iniciativa visa direcionar benefícios específicos para os colaboradores com deficiência: opção por um plano de assistência integral de saúde, 100% subsidiado, sem custos de coparticipação; Kit Mais Saúde, com duas latas de café com leite 3 Corações fortificado com cálcio.

Em 2022, fizemos uma pesquisa de satisfação com nossos PCDs avaliando seis frentes: ambiente de trabalho, liderança, desenvolvimento, oportunidade de carreira, cuidado e relacionamento. Os resultados estão norteando as ações para 2023, entre elas uma ampla campanha com foco em DE&I.

Além disso, em 2022 contratamos uma plataforma de banco de talentos PCDs para facilitar o recrutamento desse público. E queremos avançar em 2023 para que o banco de talentos PCD seja integrado à plataforma de recrutamento e seleção, que já é acessível em libras, dando assim maior alcance e versatilidade ao processo.

Como resultados de nossas ações para criar laços legítimos e duradouros identificamos maior tempo de permanência na empresa: 70% dos nossos colaboradores com deficiência têm mais de três Anos de Paixão.

Colaborador da unidade  
de Natal/RN





# Treinamento e Desenvolvimento

[GRI 404-1, 404-2]

Tema material associado a esse capítulo: Atração, Retenção e Desenvolvimento de Colaboradores

ODS relacionada a esse capítulo:



As oportunidades de crescimento na **3corações** estão ao alcance de todos, em todos os níveis da empresa. Para isso, temos uma área de Desenvolvimento Humano Organizacional (DHO), com estrutura de Educação Corporativa, que proporciona treinamentos e capacitações - internos ou externos - para todo o público de colaboradores próprios e terceiros.

Em 2022, implementamos uma nova plataforma de aprendizagem e governança de treinamentos (Plataforma Saber), com a qual daremos um salto nessa área, com a possibilidade de uma melhor gestão dos treinamentos da empresa. Ao mesmo tempo, proporcionamos a 100% dos colaboradores uma experiência de aprendizagem inovadora, já que a ferramenta poderá ser acessada a partir de diversos dispositivos, de uma maneira simples, dinâmica e interativa.

Oferecemos no ano uma média de 8,2 horas de treinamento por colaborador, num total de 69.766 horas, com ênfase nos temas técnicos da função e cultura.



Lançamento da Plataforma Saber - CD Curitiba



Lançamento da Plataforma Saber - CD Belém

**HORAS  
TREINAMENTO  
2022**  
**67.766**

**MÉDIA POR GÊNERO**

**6,9**

**8,8**

**8,2**  
**MÉDIA POR  
COLABORADOR**

## Nossas Ações de Desenvolvimento:

Kalil Mota, colaborador bolsista  
do programa escolar em 2022

### **Facilitadores de Aprendizagem**

Forma profissionais para inspirar pessoas, buscar crescimento, gerar conhecimento e descobrir coisas novas pelo prazer de compartilhá-las. Hoje, são mais de 300 facilitadores na companhia, escolhidos por serem referência em suas áreas de atuação e pelo seu potencial de conhecimento.

### **Programa Escolar**

Cria laços de conhecimento mediante duas iniciativas:

- Bolsas de estudo de até 50%, subsidiadas exclusivamente para colaboradores, com o objetivo de desenvolver competências necessárias aos nossos objetivos estratégicos.
- Parcerias e convênios educacionais com universidades e escolas de idiomas, que concedem descontos de até 70% para colaboradores e seus familiares.

### **Cursos Externos**

Temos um incentivo forte à capacitação técnica de nossos profissionais técnico-administrativos. Além de ações internas, subsidiamos cursos externos, com temas voltados para a área de trabalho do solicitante.

### **Ciclo de Palestras 3corações**

Organizado pela área de DHO, o programa visa promover o desenvolvimento de nossos colaboradores e oferecer uma oportunidade de estabelecer uma rede de relacionamentos com profissionais especialistas do mercado. Para abranger o maior número possível de pessoas, as palestras com os temas Omnichannel, Transformação Digital, Economia Circular e Saúde Mental aconteceram em formato remoto.

### **Coaching**

Apoia nossos executivos no autoconhecimento, para que possam estabelecer e atingir metas referentes ao seu desempenho profissional, ajudando-os a se desenvolverem nas competências necessárias para obter a melhor performance.

Colaboradores durante aula inaugural da  
2ª turma do Programa Acelera Coração,  
na sede da FGV, em São Paulo (SP)



### Acelera Coração - MBA In Company

Construído em parceria com a Fundação Getúlio Vargas (FGV), o programa tem por objetivo consolidar o processo de desenvolvimento de líderes da **3corações**, preparando-os para a condução dos desafios estratégicos em um ambiente de negócios complexo e competitivo. Considera três pilares: crenças, estratégias de resultados e competências. Formou a primeira turma, de 36 líderes, em 2021, e a segunda turma teve início em 2022, com 39 gestores.

Além disso, visamos estimular reflexões, por meio de conteúdo, práticas e experiências educadoras, que acelerem o desenvolvimento das competências de liderança em executivos com potencial para assumir papéis estratégicos na companhia no período de três a cinco anos.

## Trilha de Desenvolvimento

[GRI 404-1, 404-2]

Composto por formações em três estágios, prepara nossos colaboradores para assumirem novos desafios na empresa.

### CATEGORIA DE BASE

#### Categoria de Base

Tem como objetivo capacitar nosso time operacional e em cargos iniciais na companhia para que possam conquistar posições de maior complexidade e responsabilidade.

O programa nasceu na área Comercial, preparando promotores para oportunidades na nossa força de vendas, e já expandiu para as áreas de Manutenção Industrial, Qualidade, Logística e Fiscal.

### FORMAÇÃO TÁTICA

#### Programa Formação Tática

Visa acelerar o desenvolvimento dos colaboradores da força de vendas para se tornarem futuros supervisores e assumirem equipes de consultores de vendas. Em 2022 foi iniciada a Formação Tática da Diretoria Financeira e áreas afins. O programa conta com a participação de colaboradores que estão perto de assumir cargos de liderança ou que estão em cargos de liderança no nível de supervisor e coordenador e os capacita em temas técnicos e comportamentais. Os facilitadores do programa são gerentes executivos do Grupo, que dividem seus conhecimentos técnicos e de negócios com os participantes.

### LIDERANÇA ESTRATÉGICA

#### Programa Liderança Estratégica

Tem por objetivo acelerar o desenvolvimento dos líderes comerciais, para se tornarem futuros gerentes de vendas e assumirem a gestão de nossos Centros de Distribuição.

## Programa de Estágio

Consiste em desenvolver jovens talentos para prepará-los para o mercado de trabalho. Nas etapas de desenvolvimento do estagiário, temos:

- ❶ **Acompanhamento** – um feedback aplicado pelo gestor e pelo RH semestralmente, por meio do qual avaliamos pontos como assiduidade, criatividade, cooperação, liderança, presença nos treinamentos, entre outros. Também realizamos o acompanhamento semestral do histórico de notas do estagiário.
- ❷ **Treinamentos presenciais** – todos os meses, há um encontro presencial, no qual promovemos um treinamento comportamental ou sobre processos e procedimentos da empresa.
- ❸ **Treinamentos online** – os estagiários são matriculados em uma trilha de aprendizagem específica, em que são contemplados temas comportamentais e técnicos, tais como Técnicas em Excel/Power Point, Comunicação, Relacionamento Interpessoal, entre outros.
- ❹ **Projeto Final** – os estagiários são acompanhados pela área de Gerenciamento de Projetos e incentivados a criar um projeto, algo que tenha impacto em seu setor. O projeto segue uma diretriz de documentações do Grupo **3corações**. Se o projeto for inovador e de grande impacto, o estagiário tem a chance de apresentá-lo a um diretor.



Estagiários da 3corações em evento na Integradora Ceará



## Avaliação de Desempenho

|GRI 404-3|

Em 2022, executamos dois processos voltados à análise de desempenho e desenvolvimento de carreira.

**Avaliação de Desempenho por Competências:** correlaciona a performance dos profissionais no período com as competências ideais para o desempenho da sua função e para o cumprimento dos objetivos organizacionais. A avaliação é aplicada anualmente.

**Avaliação Ágil de Liderança:** Trata-se de uma ferramenta aplicada à Diretoria e à gestão ligada diretamente a ela. Essa avaliação foi implantada com o objetivo de inovar em ferramenta e agilizar o processo de desenvolvimento da nossa liderança.

Colaboradoras da equipe de DHO  
- Desenvolvimento Humano e  
Organizacional.



### Plano de Desenvolvimento Individual (PDI)

**1.219**  
COLABORADORES NO PDI



**540**



**679**

## Benefícios

[GRI 401-2, 401-3]

Cientes do quanto o bem-estar de todos é essencial, desenvolvemos o Viva Bem, pacote de benefícios da **3corações** que se desdobra em cinco pilares alinhados à visão de saudabilidade, equilíbrio, busca pela longevidade e qualidade de vida dos colaboradores: Finanças, Saúde e Vida, Mobilidade, Alimentação e Parcerias.

Além disso, em 2022, anunciamos a ampliação da cobertura de saúde para os dependentes dos nossos colaboradores. O benefício garante a possibilidade de pagar apenas 25% do valor do plano para seu primeiro dependente e 50% a partir do seu segundo dependente. A novidade faz parte do plano de ação para atender às solicitações identificadas na Pesquisa de Clima, que teve sua edição mais recente em 2021. A área de RH Benefícios liderou a mudança, que foi altamente aprovada pelos colaboradores. Até dezembro de 2022, 2 mil pessoas tinham aderido à modalidade e tiveram seu acesso ao benefício de saúde ampliado.

O pacote de benefícios é semelhante para todas as unidades e colaboradores, com algumas especificidades definidas por acordos feitos em convenção coletiva.

Nossa plataforma de benefícios é composta por:

### VALE ALIMENTAÇÃO OU REFEITÓRIO VALE TRANSPORTE



### SEGURO DE VIDA PACK DE PRODUTOS DAS NOSSAS MARCAS PROGRAMA DE CHECK-UP



### PLANO DE SAÚDE/ODONTOLÓGICO

### PREVIDÊNCIA PRIVADA

### PLATAFORMA DE SAÚDE E QUALIDADE DE VIDA

### CONVÊNIO E PARCERIAS COM FARMÁCIAS, CURSOS DE IDIOMAS, ACADEMIAS E OUTROS

## Remuneração

[GRI 405-2]

Considerando todas as unidades de operações do Grupo **3corações** (Integradora, CDS, Fábricas, Armazéns e Cafeterias), as diretrizes salariais se baseiam em quatro princípios: pesquisa salarial externa, equidade salarial de cargos na empresa, base salarial da localidade de atuação, convenções e acordos sindicais.

Com a finalidade de promover a equidade, adotamos uma relação salarial justa entre o trabalho contratado e a remuneração paga. São realizadas periodicamente pesquisas salariais a fim de garantir que a política salarial esteja compatível com o mercado e, ao mesmo tempo, parametrizada com o orçamento anual da empresa.

## Saúde e Segurança

|GRI 403-1, 403-2, 403-3, 403-4, 403-5, 403-6, 403-7, 403-8, 403-9, 403-10|

ODS relacionada a esse capítulo:



Nossa área de Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (SESMT) tem como missão promover ações de saúde e segurança que proporcionem bem-estar aos colaboradores. Como medida preventiva e incentivo a um ambiente seguro, implantamos e acompanhamos os programas comportamentais, treinamentos, capacitação de segurança, elaboração, revisão nos processos e procedimentos, disponibilização de equipamentos de proteção coletiva e individual.

A totalidade de nossa força de trabalho é representada pela Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), constituída por representantes dos colaboradores e da Empresa. Temos como indicador o Programa de Segurança do Trabalho (PST), que visa assegurar a saúde e bem-estar de nossos colaboradores, padronizar processos de segurança e de gestão comportamental, contribuindo, assim, para com a cultura de segurança. No programa são contemplados itens de normas regulamentadoras (NR's), processos de saúde, segurança e práticas de gestão comportamental.

Duas vezes ao ano, nosso time de SESMT audita todas as Unidades Industriais e seus armazéns e CDs. Durante o ciclo de auditoria avaliamos as condições físicas, os processos, os atendimentos a requisitos legais e as práticas comportamentais de segurança do trabalho. Em 2022, todas as nossas unidades receberam o ciclo do PST.



Colaboradores participam da Sipat 2022, em Florianópolis (SC)



## Ações, Programas e Ferramentas de Segurança da Companhia

O **Programa de Gerenciamento de Riscos (PGR)** é a materialização do processo de Gerenciamento de Riscos Ocupacionais, visando a melhoria contínua das condições da exposição dos trabalhadores por meio de ações multidisciplinares e sistematizadas. O PGR é composto também pelos Programas de Proteção Respiratória, Comitê de Ergonomia e Programa de Conservação Auditiva.

**Regras de Ouro**, são doze regras de saúde e segurança, que não podem ser violadas, baseadas nos perigos e riscos encontrados no ambiente de trabalho.

A **Rota da Segurança** é uma prática da empresa que visa desenvolver a liderança na percepção de riscos das condições e comportamentos inseguros no ambiente de trabalho, com periodicidade quinzenal.

Pré-uso é uma ferramenta preconizada pela Norma Regulamentadora N° 12 Segurança de Máquinas e Equipamentos. Consiste em um *check-list* diário, visando garantir as condições ideais de uso seguro.

O **Programa Cuidar** é um programa comportamental que evoluiu com a percepção de riscos dos colaboradores, baseado nos pilares Cuidar de si, Cuidar do outro e Deixar ser cuidado. Identificamos o comportamento inseguro por meio de uma autorreflexão ou de abordagem com o colega, evitando dessa forma que ocorram incidentes/acidentes. Registramos no cartão o compromisso da mudança de comportamento.

A **Brigada de Emergência** é constituída por colaboradores voluntários capacitados em primeiros socorros, combate e prevenção a incêndios.

Os **Simulados de Emergências** são realizados conforme o cronograma estabelecido na unidade, baseado nos possíveis cenários de emergência de Saúde e Segurança, Meio Ambiente e Segurança do Alimento.

O **Reconhecimento Zero Acidente** tem como objetivo de celebrar o trabalho das unidades que alcançam a meta de ficar de um a quatro anos sem acidentes típicos com afastamento.



### Eusébio (CE)

Em fevereiro, Eusébio comemorou um ano sem acidentes típicos com afastamento e recebeu o reconhecimento Zero Acidente. A última vez que a unidade havia alcançado essa marca foi em 2015. Os colaboradores celebraram a conquista com um momento de retrospectiva das ações que construíram esse resultado, assumindo, ao final, um novo compromisso pela busca de mais um ano sem acidente.



### Manaus (AM)

Em junho, a Unidade Industrial de Manaus completou dois anos sem acidentes típicos com afastamento. Para comemorar, um evento reuniu todo o time local da indústria e, no fim, a unidade ganhou o troféu prata, que marca o período sem acidentes.



### Rio de Janeiro (RJ)

Já em julho foi a vez da Unidade Industrial do Rio de Janeiro celebrar quatro anos sem acidentes típicos com afastamento e receber o reconhecimento Zero Acidente. Os colaboradores da unidade participaram de uma programação especialmente desenhada pelo time de SESMT para comemorar.



## Saúde Ocupacional

O serviço de Medicina Corporativa tem uma célula de saúde que atua no cuidado integral do colaborador. Por meio dessa célula, oferecemos serviços e programas voluntários de promoção da saúde, como vacinação, ginástica laboral, conscientização, palestras e parcerias com academias e clubes. A área também é responsável por campanhas como Janeiro Branco, Maio Amarelo, Abril Verde, Setembro Amarelo, Outubro Rosa e Novembro Azul.

Motorista do Rio de Janeiro participa da campanha Maio Amarelo



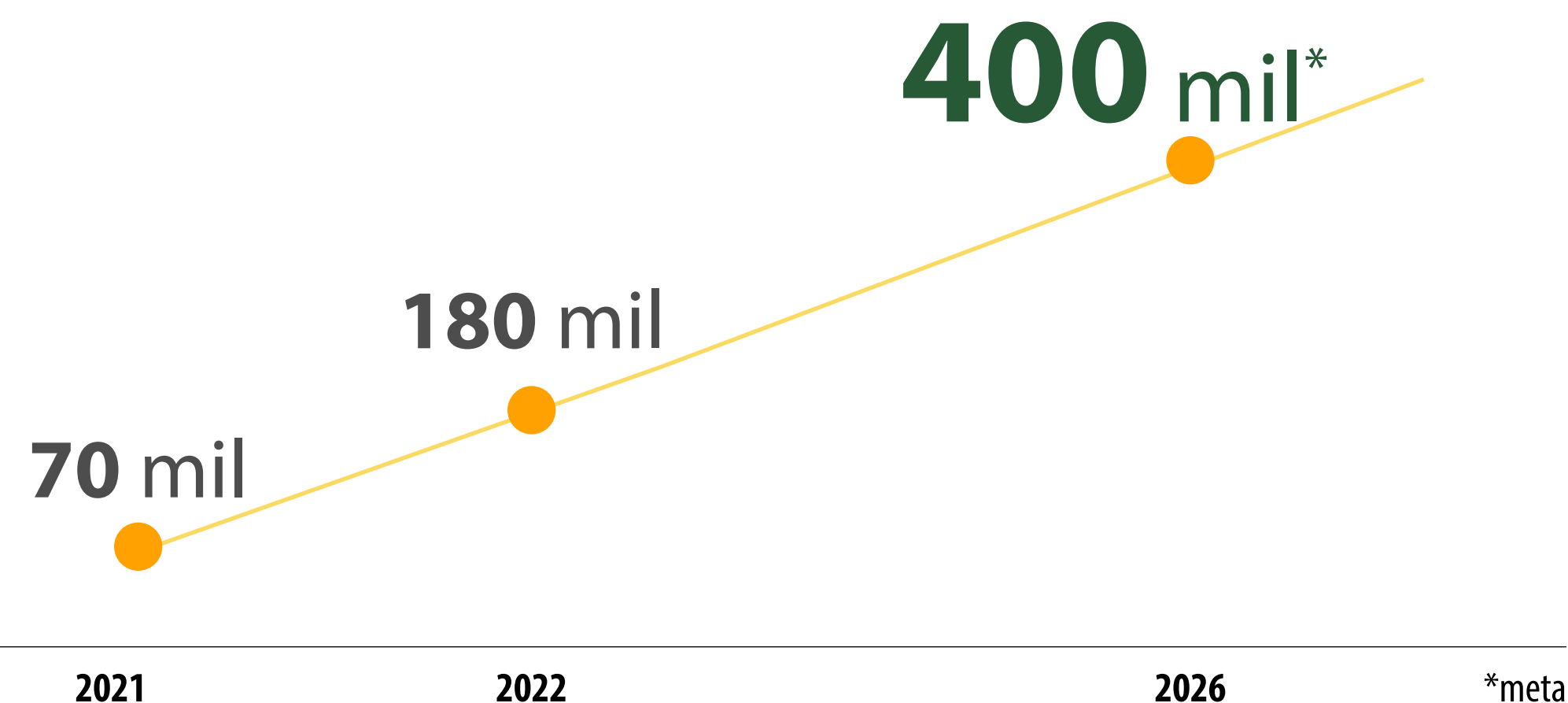
# Clientes e Consumidores

No centro do nosso planejamento e de todas as ações dele decorrentes estão os nossos consumidores. E é sempre tendo em vista sua satisfação com nossos produtos que conduzimos nossos processos de expansão.

Em 2022, gerenciamos dois projetos estratégicos – Origem e Expansão Brasil – buscando atender e vender os produtos e serviços do portfólio do Grupo **3corações** em todos os canais possíveis e existentes, com o melhor custo-benefício viável. Tratam-se de projetos de grande importância e que envolvem a presidência e todas as diretorias, cada uma com seus objetivos e metas.

Uma dessas necessidades de ampliar os canais de distribuição advém da *joint venture* que fizemos com a Positive Brands (hoje Positive Company) em 2020, que acrescentou novos itens ao nosso portfólio, com foco em saudabilidade. Vendidos em academias, lojas especializadas, escolas, hospitais e outros canais que ainda não eram cobertos pela companhia, a parceria nos demandou um esforço logístico para que os produtos chegassem aos clientes e consumidores no menor tempo possível.

## SALTO NO NÚMERO DE CLIENTES ATENDIDOS



Clique aqui  
e saiba mais sobre  
nossas marcas



## Projetos Origem e Expansão Brasil

Ambos atuam de forma sinérgica e complementar para alcançarmos o desafio de identificar, em cada momento, uma oportunidade de levar o sabor dos nossos produtos ao público-alvo.

**Projeto Origem:** Experimenta e testa alternativas para definir um novo modelo de negócio do Grupo **3corações**. Atuou em 2022 principalmente em formato piloto nas regiões de Petrópolis (RJ), Carapicuíba (SP), Litoral Leste (CE) e Passo Fundo (RS).

**Projeto Expansão Brasil:** Tem como meta acelerar o crescimento da base de clientes do Grupo **3corações** em todo o país, cobrindo áreas que ainda não foram alcançadas pelo nosso time de vendas, capturando oportunidades de negócios, ampliando o *mix* de produtos nos diversos canais e aperfeiçoando a estrutura logística para atender melhor nosso público-alvo.



origem  
PROJETO

Expansão  
Brasil



3corações

## Qualidade

[GRI 3-3, 416-1, 416-2, 417-1, 417-2, FP8]

Para garantir a segurança dos alimentos que produzimos, trabalhamos com sistema de gestão da qualidade integrado e certificado, seguindo

normas e legislações vigentes que dão sustentabilidade aos processos que determinam as diretrizes da cadeia de valor, desde a aquisição de matérias primas, passando pela industrialização até a entrega de produtos e serviços.

Nossos produtos seguem a legislação de rotulagem vigente no país, trazendo todas as informações nutricionais, composição (ingredientes) e recomendações de uso seguro. Essas informações também estão disponíveis no site ou podem ser obtidas no SAC da **3corações**. O retorno desse esforço e comprometimento pode ser observado nos selos e certificações conquistados ao longo dos últimos anos e pelo reconhecimento de nossos consumidores que usam nossos canais de relacionamento para interagir e contribuir com o processo de melhoria contínua.

### Selos de Qualidade e Pureza

Em 2022, a ABIC anunciou uma novidade para o setor de café: a unificação dos selos de Qualidade e de Pureza, que terão um único regulamento e identidade visual. A mudança atende à portaria 570 do Ministério da Agricultura, responsável por estabelecer o Padrão Oficial de Classificação do Café Torrado, em vigor desde 1º de janeiro de 2023.

O novo Padrão Oficial de Classificação do Café Torrado determina que cafés puros que não atingirem a nota mínima de qualidade (4,5 pontos) poderão ser comercializados desde que identifiquem visivelmente nos rótulos a classificação “fora de tipo”. O produto que não se enquadrar nesses dois parâmetros — pureza e qualidade — não será certificado pela ABIC, que, além de entidade certificadora, passou a ser um órgão classificador de café torrado e/ou moído.

Segundo a ABIC, há expectativa de aumento no monitoramento do setor, o que deve contribuir para evitar fraudes de adulteração do café torrado para o consumidor. Afinal, a nova regulação permite a atuação de órgãos de defesa do consumidor, como Procons e o Ministério Público, com o objetivo de agirem contra denúncias de fraude no produto.

Nossas embalagens atendem os critérios estabelecidos pelo MAPA

Tema material associado a esse capítulo: Qualidade e Responsabilidade de Produtos e Serviços

ODS relacionada a esse capítulo:



Princípios do Pacto Global abordados nesse capítulo: 1



## CERTIFICAÇÕES

### ISO 9001:2015

Em 2022, a unidade de Cuiabá (MT) conquistou o ISO 9001:2015, um grupo de normas técnicas que estabelecem um modelo de gestão da qualidade para as organizações.

Entre as novidades para 2023, teremos o ISO 14001:2015 em Mossoró (RN). A norma já está em vigor em Manaus (AM), Eusébio (CE) e Montes Claros (MG) e determina os requisitos de um Sistema de Gestão Ambiental que permite à organização desenvolver uma estrutura para a proteção do meio ambiente e uma resposta rápida às mudanças das condições ambientais. A norma leva em conta aspectos ambientais influenciados pela companhia e outros passíveis de serem controlados por ela.

### FSSC 22000 (Food Safety System Certification 22000)

Em abril de 2022, conquistamos a certificação em Natal (RN), que se uniu às Fábricas de Eusébio (CE) e Araçariguama (SP), que também possuem a certificação FSSC 22000. A auditoria em Natal (RN) salientou os pontos fortes como sistema de gestão de segurança de alimentos, alinhado com direcionamento estratégico do Grupo, gerenciamento de riscos, foco no consumidor, melhorias e investimentos realizados na planta fabril, organização e sistemática de gerenciamento de competências.

Para 2023, consta em nossas metas a certificação FSSC 22000 (Food Safety System Certification 22000) em Montes Claros e para 2024 em Santa Luzia (MG).



## ATENDIMENTO AO CLIENTE

Para garantir a satisfação com os nossos produtos, além de promover experiências de forma única, contamos com uma área de atendimento a clientes e consumidores: a Customer Success, responsável por gerir toda a experiência do consumidor com nossas marcas e serviços, ao longo de toda a jornada de venda.

Nosso time está ancorado em três pilares – pessoas, processos e tecnologia – e está capacitado para conectar nossos clientes e consumidores com nossas marcas, de forma humanizada. A tecnologia é um meio para tudo isso acontecer, com processos planejados, ágeis e proativos. Colocamos à disposição dos nossos consumidores diversos canais (telefone, chat online, ouvidoria, whatsapp e e-mail), com profissionais treinados para fazer o melhor atendimento.

Clique aqui  
para acessar nossos  
canais



Como parte do reconhecimento do nosso esforço em atender cada vez melhor nossos consumidores, em 2022 fomos premiados em três categorias no Prêmio Reclame Aqui 2022, um dos mais relevantes do setor de atendimento brasileiro. Foram elas: Alimentos Café, Alimentos Mercearia e E-commerce nichado (com o Mercafé).

Em 2022, criamos também a célula Monitoramento de Ocorrências, que tem como foco o atendimento do cliente B2B, sendo responsável por acompanhar as manifestações ocorridas durante a entrega dos pedidos.





## Principais Eventos

Para que o consumidor conheça e tenha orgulho de consumir nossos produtos, estamos presentes nos principais eventos que movimentam o Brasil, como Rock in Rio, Copa do Mundo, Temporada de Inverno Campos do Jordão, Festival Halleluya, além de participação em feiras, como a Feira Internacional da Panificação, Confeitaria e Food Business (Fipan), o maior encontro de panificação e confeitaria da América Latina; APAS Show, maior evento de alimentos e bebidas das Américas e maior feira supermercadista do mundo; Semana Internacional do Café (SIC), uma das maiores feiras de cafeicultura do Brasil e do mundo; e VegFest, maior evento vegetariano das Américas.



### ROCK IN RIO

Desde 2019, a **3corações** é patrocinadora do Rock in Rio, maior festival de música e entretenimento do mundo. Para o evento, foram desenvolvidas edições comemorativas dos produtos, em quatro versões de We are café. Para celebrar esse momento histórico, fizemos também uma ação interna, em que colaboradores de todo o Brasil receberam um kit especial, com um copo exclusivo do evento e um sachê da edição especial Drip Coffee Rock in Rio.



### FESTIVAL HALLELUYA

Patrocinado pelo Café Santa Clara, esse é o maior festival de música católica da América Latina. Nesse evento promovemos uma ativação diferenciada para fortalecer os laços com os consumidores. Além do tradicional estande de degustação de bebidas, disponível tanto para o público em geral quanto para a área VIP, firmamos presença no palco, nos intervalos dos shows, e criamos espaços de interação com os participantes, por meio de uma cabine de fotos e vídeos 360°.



### CASA DE INVERNO 3 CORAÇÕES

Participamos da Temporada de Inverno de Campos do Jordão (SP), em julho de 2022, com diversos perfis de bebidas. Entre as novidades do ano estiveram os cafés alcóolicos, diversos métodos de cafés filtrados e uma loja física do Mercafé, com amostra dos produtos oficiais disponíveis no *e-commerce* e 10% de desconto para os clientes que se cadastrassem nos tablets disponíveis no local.



### PATROCÍNIO À SELEÇÃO BRASILEIRA

No maior evento de futebol mundial, nossa participação se destacou pela criação de um selo comemorativo nas embalagens da marca e o lançamento do pentacampeão e apresentador Denilson como embaixador da marca 3 corações.

# Fornecedores

|GRI 3-3, 204-1, 308-1, 308-2, 407-1, 408-1, 409-1,  
414-1, 414-2, FP1, FP2|

Desenvolvemos um relacionamento próximo com nossos fornecedores, visando o monitoramento de toda a nossa ampla e complexa cadeia de suprimentos. Uma proximidade que precisou ser ainda maior na época da pandemia, para evitar quebra no fornecimento e redução de riscos nas mais diferentes esferas. As ações preventivas nos proporcionam mais estabilidade e confiabilidade no processo de compras.

Embora não tenhamos sido afetados com falta de matérias-primas e insumos, houve aumento nos preços de alguns itens importados, impactando ligeiramente nosso custo de produção em algumas linhas. Uma vantagem na nossa cadeia é o fato de termos aproximadamente 99% de fornecedores de origem nacional, facilitando as negociações e entregas.

Seguimos um processo de homologação de fornecedores, formalizado em um documento de uso interno, que visa estabelecer as atividades e responsabilidades relacionadas à compra de insumos, embalagens, matérias-primas e produtos ou processos terceirizados, serviços que impactam a qualidade, segurança

de alimentos e ao meio ambiente e aos critérios religiosos. Para esses grupos de impacto identificado, a homologação é obrigatória.

Do total de compras realizadas em 2022, 57,65% foram com fornecedores homologados, que se comprometem a seguir os compromissos socioambientais firmados em nossos contratos de compra. No ano, 240 novos fornecedores foram homologados seguindo critérios ambientais. Entre os itens que compõem essas cláusulas estão o cumprimento com a legislação ambiental vigente, respeito a acordos trabalhistas e sindicais, política de responsabilidade social integrada à ética e à transparência dos negócios, política anticorrupção, respeito aos direitos humanos e à diversidade humana e cultural e observância quanto às condições de trabalho (não admitimos trabalho degradante, infantil ou análogo a escravo em nossa cadeia de fornecimento).

Fornecedores de café verde são avaliados semestralmente pelas áreas, identificando conformidade no fornecimento e nível de satisfação com o fornecedor. Os fornecedores de outros insumos e serviços são avaliados semestralmente, levando em consideração o cumprimento do contrato e a documentação trabalhista, fiscal, financeira.

Time de Suprimentos celebrando  
o Dia do Comprador



Tema material associado a esse capítulo: Gestão de Fornecedores

ODS relacionada a esse capítulo:



Princípios do Pacto Global  
abordados nesse capítulo:  
2, 4 e 5

Para todo tipo de fornecedor, as empresas são classificadas como:

- Conforme - estão aptas a seguir com o fornecimento;
- A melhorar - deve fornecer plano de ação de melhorias;
- Crítico - deve apresentar plano de ação corretiva e preventiva para solução imediata do problema, sob pena de desomologação no próximo ciclo.

No ano, nenhum contrato foi interrompido por riscos significativos identificados na avaliação de fornecedores. Também não foram identificados fornecedores e operações que apresentassem risco para a ocorrência de casos de trabalho infantil, trabalho forçado ou análogo ao escravo.

A área de Suprimentos também faz a gestão de terceiros, em conjunto com o RH, para garantir o cumprimento das cláusulas contratuais. Solicitamos a todos os parceiros que prestam serviços em nossas unidades que disponibilizem documentação em nosso sistema para monitoramento. A quantidade de terceiros tem decrescido ano a ano, devido à política de primarização de algumas funções, como auxiliar de expedição, promotor e degustador.

Defendemos a liberdade de associação e de sindicalização e acreditamos em relacionamentos que visam soluções justas e benéficas para todos. Por isso, em nossas Condições Gerais de Contratação, firmamos cláusulas essenciais para garantir uma parceria transparente, íntegra e respeitosa. E exigimos que todos adotem as melhores práticas trabalhistas, obedeçam à lei, recolham tributos e promovam o meio ambiente saudável.

## Transformações em Suprimentos

Desde 2019, conduzimos a transição da área de Suprimentos de uma visão operacional para um posicionamento mais estratégico, visando agregar mais valor ao negócio. O programa envolve uma consultoria especializada e um amplo mapeamento, incluindo visita às fábricas, conversa com as lideranças e apresentação de um plano de ação que foi finalizado em 2022, com um salto na qualidade dos processos. A implementação do plano tem finalização prevista para 2024.

Nessa transição tivemos a centralização do processo de compras, agora 90% sob responsabilidade da área (exceto compra de café verde e milho, que seguem um processo à parte). Da mesma forma, vamos integrar a ferramenta do mercado eletrônico ao SAP, facilitando nosso relacionamento com fornecedores (do pré-cadastro à avaliação de fornecedores e gestão de contratos) para ganhar agilidade, padronização e governança dos processos.



Time de Suprimentos celebrando  
o Dia do Comprador

# Iniciativas Sociais

|GRI 3-3, 203-1, 203-2, 413-1|

Tema material associado a esse capítulo: Relacionamento com a Comunidade

ODS relacionada a esse capítulo:



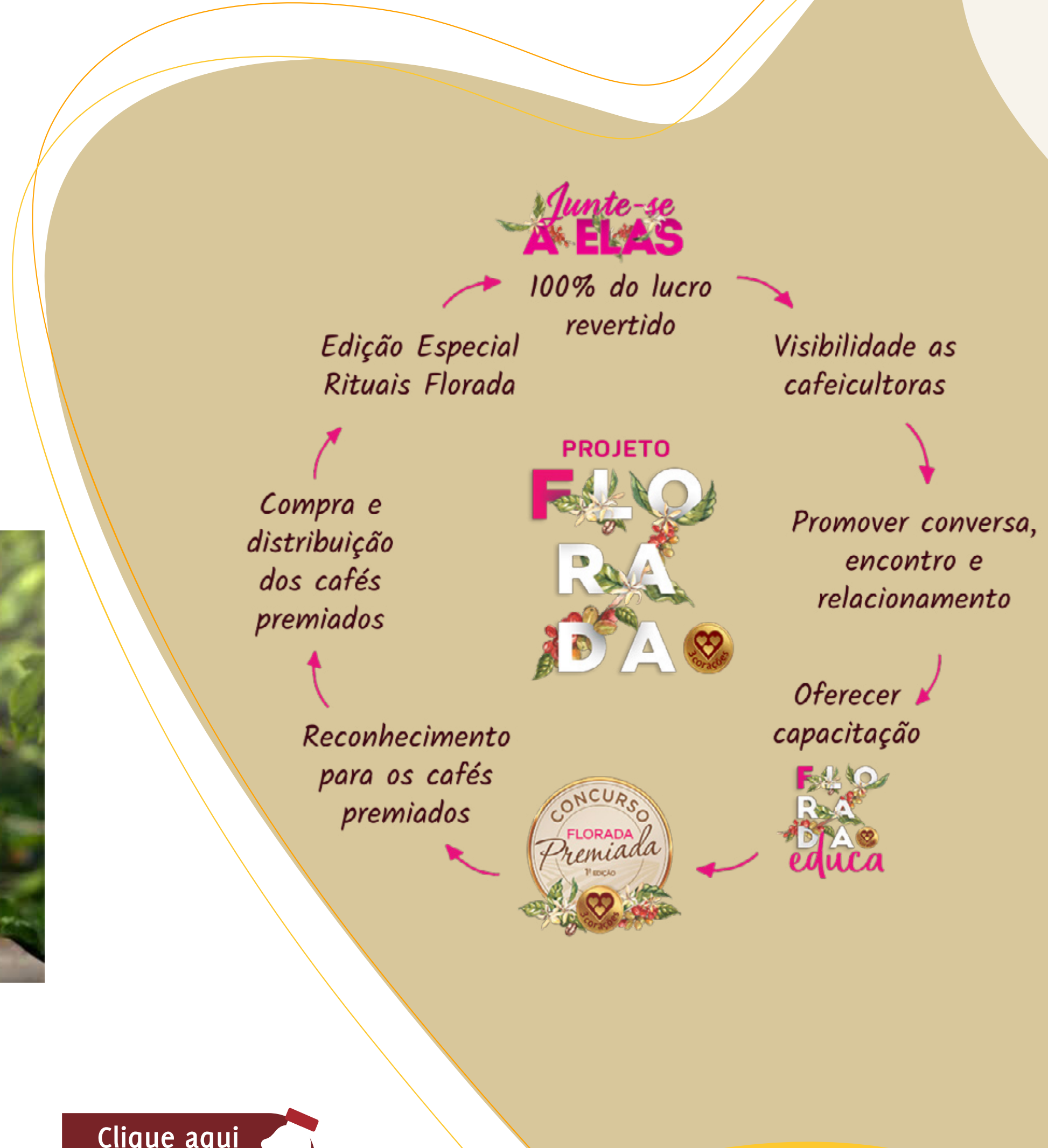
Assumimos um papel de agente participativo em iniciativas de melhoria da qualidade de vida das pessoas nas comunidades com as quais nos relacionamos por meio de duas formas de atuação social: desenvolvendo projetos próprios, como Tribos e Florada, e por meio da parceria com instituições sociais em todo o Brasil, nas quais a empresa faz contribuições financeiras ou doação de seus produtos, com o objetivo de propiciar uma melhor qualidade de vida para as pessoas, por meio da educação, saúde, cultura e esporte.

## Projeto Florada



O Projeto Florada tem como princípio unir e empoderar mulheres cafeicultoras, além de trazer as melhores práticas na produção de cafés especiais, gerando valor para toda a cadeia, da produção ao consumo, desde sua criação, em 2018. Todo o lucro da venda desses cafés é revertido para as mulheres cafeicultoras. Esse universo engloba mais de 3.200 mulheres, que já produziram mais de 230 toneladas de raros microlotes com embalagens personalizadas, que contam com foto, história, assinatura da cafeicultora e descrição completa do café.

[Clique aqui](#)  
para saber mais sobre o Projeto Florada



Em um ciclo sustentável, a iniciativa tem como principais objetivos: oferecer acesso às melhores práticas na produção de cafés especiais por meio do programa de capacitação gratuito via plataforma Florada Educa, com mais de 25 videoaulas; reconhecer e valorizar os raros microlotes cultivados por elas ao promover o Concurso Florada Premiada e, por fim, conectar quem produz com quem consome, uma vez que proporciona a oportunidade para o consumidor fazer parte do projeto por meio da campanha “Junte-se a elas” (ao adquirir um dos microlotes, 100% do lucro retorna para cafeicultoras).

O projeto foi reconhecido como campeão em duas importantes premiações: Prêmio da ONU – ODS Rede Brasil do Pacto Global, que fez com que este ciclo esteja depositado na sede da ONU, em Nova Iorque, como referência de boas práticas; Prêmio Whow!, que reconhece inovações disruptivas e com grandes repercussões positivas.

Em 2022, com 822 cafeicultoras inscritas, o Concurso Florada Premiada chegou à sua quinta edição. E, depois de quatro anos do Concurso Florada Premiada 100% Arábica, lançamos a 1ª Edição do Concurso Florada Premiada 100% Canéfora, englobando, desta forma, todas as produtoras de café do Brasil.



5ª edição do Concurso Florada Premiada distribuiu 150 mil reais em dinheiro

Concurso Florada Premiada, o maior concurso de café do mundo feito para mulheres



Concurso Tribos valoriza o protagonismo do indígena

## Projeto Tribos

Criado em 2018 para promover o desenvolvimento sustentável, o Projeto Tribos é fortemente embasado em três importantes pilares indissociáveis e interdependentes: protagonismo do indígena, proteção da floresta e produção de café de alta qualidade. Conta atualmente com a participação de 132 famílias de indígenas cafeicultores espalhados por 28 aldeias nos municípios de Cacoal e de Alta Floresta D'Oeste (RO).

O projeto foi desenvolvido em conjunto com importantes parceiros: Funai, Embrapa-RO, Câmara Setorial do Café, Emater-RO, Secretarias de Agricultura de Cacoal e Alta Floresta, além das cooperativas indígenas Garah Itxá, Coopaiter, Doá Txatô e Coopsur.

Em 2022, os cafés produzidos pelo povo Paiter Suruí, grupo indígena dos estados de Rondônia e Mato Grosso, foram expostos e vendidos na Journée Multiculturelle, feira multicultural, que ocorreu em Peseux, na Suíça. Além do café Tribos, foram comercializados chocolates e artesanatos produzidos pelos indígenas Paiter-Suruí, arrecadando fundos para os povos da Amazônia.

Além disso, o projeto conta com o Concurso Tribos, frente desenvolvida para valorizar e promover a descoberta do máximo potencial de qualidade das lavouras indígenas. Como resultado, temos raros microlotes em edições limitadas uma vez ao ano com cafés surpreendentes 100% Robusta Amazônico de 80 a 90+ pontos.

No ano passado, na 4ª edição, o concurso recebeu 79 amostras, com 73% acima de 80 pontos e 35% acima de 85 pontos. Um café é considerado especial quando ele tem mais de 80 pontos, de acordo com o Programa de Qualidade do Café da Associação Brasileira da Indústria do Café (ABIC).

Clique aqui  
e saiba mais sobre  
Projeto Tribos



## Iniciativas Apoiadas

As nossas parcerias em ações e iniciativas do terceiro setor têm o foco no desenvolvimento integral do cidadão, iniciando na infância e adolescência. Em 2022, foram apoiadas cerca de 146 instituições sociais em 18 estados da federação, tendo como principais ODS relacionados à Erradicação da pobreza (ODS 1), Combate à Fome (ODS2), Saúde e bem-estar (ODS 3), Educação de qualidade (ODS 4) e Redução das desigualdades (ODS 10).

Das instituições apoiadas pela **3corações**, quatro receberam o selo de Melhores ONGs em 2022: Instituto Primeira Infância - IPREDE (CE), Casa Durval Paiva (RN), Fundação Benjamin Guimarães/Hospital da Baleia (MG) e Grupo de Apoio ao Adolescente e à Criança com Câncer - GRAACC (SP). Também em 2022, o Lar Torres de Melo recebeu o Prêmio Zilda Arns do Governo Brasileiro através da Câmara dos Deputados.

### INFÂNCIA E ADOLESCÊNCIA

O compromisso com a infância e adolescência, em suas esferas educacional, cultural, esportiva e de saúde, é tangibilizada por nossa iniciativa de mais longa continuidade na **3corações**, a Fundação Social Raimundo Fagner – FRF, instituição que apoiamos há mais de 22 anos.

A instituição atende cerca de 400 crianças e adolescentes nos municípios de Fortaleza e Orós, ambos no Ceará, por meio do Programa Aprendendo com Arte, que visa o fomento à cultura, além da sensibilização para a história da arte e suas linguagens, em especial a música.

A entidade promove aulas de canto coral, flauta, violão, teoria musical, musicalização, prática em conjunto, esporte, informática, leitura e escrita e literatura e história da arte - atividades desenvolvidas dentro do plano pedagógico que visa à integração entre cultura, tecnologia, educação formal e formação, da consciência reflexiva da realidade vivida pelo educando. A instituição promoveu em 2022 espetáculos denominados como Concertos Natalinos, Alice no País da Música e Vida e Obra Heitor Villa Lobos.

Educandos da Fundação Raimundo Fagner,  
instituição apoiada pela 3corações



Além do apoio à cultura, enfatizamos a saúde infanto juvenil e ressaltamos a nossa participação em iniciativas como o Teleton, que promove a captação de recursos para a Associação de Assistência à Criança Deficiente - AACD no Estado de São Paulo. O compromisso com a saúde também se estende em outros estados como Rio Grande do Norte, Ceará, e Minas Gerais.

Por meio de iniciativas de instituições como o Instituto Empreender Endeavor e a Associação Junior Achievement – Ceará, a **3corações** temos a oportunidade de compartilhar com a juventude a importância do empreendedorismo para o desenvolvimento individual e econômico do país.

Cientes da importância da prática esportiva como via para o desenvolvimento integral do ser humano, em 2022, apoiamos os Projetos Vida e Esporte, no município do Eusébio (CE) e Foz Cataratas Futsal Base.

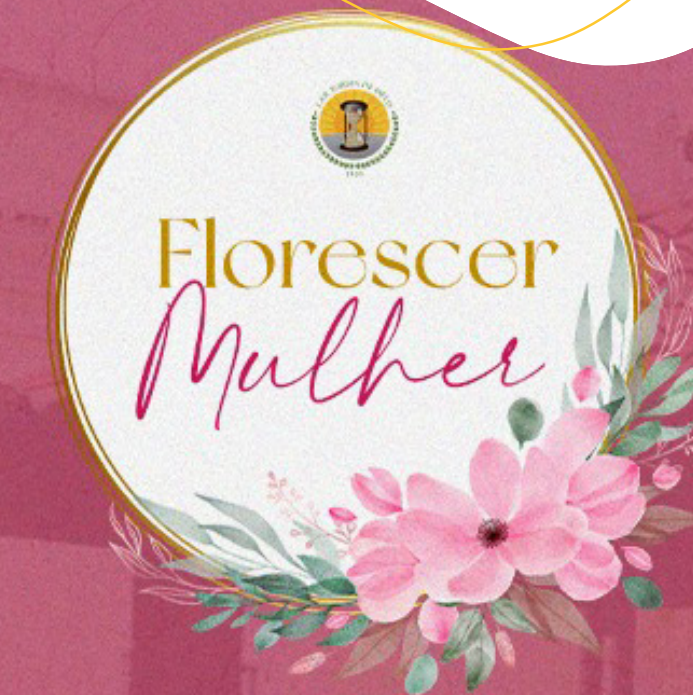
### **TERCEIRA IDADE**

Por meio do Fundo do Idoso, mantemos um compromisso com o Lar Torres de Melo, no Estado do Ceará, para apoio à sustentabilidade das atividades da instituição. Ao longo de 117 anos, a instituição se dedica ao acolhimento de idosos em condições de vulnerabilidade social, atendendo-os nas suas necessidades de assistência social e saúde.

Nessa temática, temos uma iniciativa social denominada “Estreitando laços com a comunidade”, que promove mensalmente a visita de idosos de instituições assistenciais para uma manhã de lazer e entretenimento e, assim, contribuimos para melhorar a qualidade de vida das comunidades onde estamos inseridos. A unidade de Mossoró (RN) voltou a promover essa iniciativa em 2022, depois de ter sido pausada por conta da pandemia de Covid-19.

Já em Eusébio (CE), possuímos relacionamento com a comunidade no entorno por meio do apoio à Casa do Idoso, que realiza atividades psicossociais para os moradores do bairro.

Lar Torres de Melo, instituição  
apoiada pela 3corações







### VOLUNTARIADO

Doar um pouco de si está no sangue dos nossos colaboradores, que se uniram e realizaram doações de sangue em Curitiba (PR), Campo Grande (MS) e Eusébio (CE). Em Eusébio, a unidade móvel do hemocentro se fez presente nas instalações da unidade e proporcionou aos colaboradores a oportunidade de doarem sangue durante o expediente de trabalho. Como reconhecimento dessas ações, o Grupo **3corações** recebeu a chancela Selo Organização Cidadã, concedida pelo Hemoce (CE) e o Selo Conexão Hemosul (MS), uma homenagem às instituições que colaboram na causa da doação de sangue e medula ósea no estado do Mato Grosso do Sul.



### MULHERES

No Estado do Ceará, a **3corações** apoia o Movimento Mulheres do Brasil em algumas de suas atividades, entre elas, a “Corrida e Caminhada Pelo Fim da Violência Contra Mulheres e Meninas”, promovida em dezembro de 2022 em Fortaleza (CE), cujo objetivo é trazer um olhar atento à questão da violência contra a mulher.

### ESPORTES

Continuamos incentivando e apoiando milhares de brasileiros, em várias cidades do país, a praticarem esporte, principalmente por meio das corridas de rua, atividade esportiva que também proporciona o relacionamento familiar e de amigos em um ambiente saudável e de interação. Em 2022, foram apoiadas mais de 500 eventos de promoção à saudabilidade em todo o Brasil.



### SOLIDARIEDADE

Em solidariedade às vítimas de desastres naturais ocasionados por fortes chuvas nas cidades de Petrópolis (RJ) e Recife (PE), a **3corações** realizou doações de seus produtos para compor cestas básicas e para preparar refeições para aqueles que ficaram alojados nos abrigos governamentais.

# AMBIENTAL

- ✧ Mudanças Climáticas
- ✧ Gestão Energética
- ✧ Gestão Hídrica
- ✧ Gestão de Resíduos

# Mudanças Climáticas

|GRI 3-3, 201-2|

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. Por isso, um de nossos valores é a Responsabilidade Socioambiental, tema tratado de forma transversal na organização, desde o nosso planejamento estratégico até as nossas operações.

Assumimos o compromisso de avaliar os impactos ambientais gerados pelo Grupo e compreender de que maneira podemos usar nossos produtos e serviços a favor da regeneração e proteção dos recursos naturais. Nossa área de meio ambiente está envolvida e capilarizada em diversos processos do nosso negócio com o objetivo de ajudar a desenvolver produtos cada vez mais sustentáveis, a partir de novas tecnologias e soluções.

Trabalhamos de forma integrada com parceiros para que nossas matérias-primas venham de produtores que trabalhem alinhados às melhores prática socioambientais. Incentivamos inovações e iniciativas que levem à qualidade ambiental e à redução dos efeitos das mudanças climáticas.

Em 2022, realizamos uma avaliação de riscos considerando a agenda ESG do Grupo **3corações**, a partir da qual foram identificados os riscos relacionados às mudanças climáticas que afetam as safras, a disponibilidade e a qualidade dos produtos. Na sequência, foi estabelecido um plano para incluir as mudanças climáticas como prioridade na agenda ESG, com definição de ações para medir as emissões de GEE atuais e, em seguida, definir metas e meios para reduzir esses impactos.

A avaliação é uma forma de tangibilizar os impactos e agir com mais assertividade em relação a eles. Entretanto, sempre fez parte de nosso DNA incentivar inovações que levem à melhoria da qualidade ambiental e à redução dos efeitos das mudanças climáticas. Nossas unidades fabris já fazem uso de energia limpa e buscamos tecnologias que possam dar sustentabilidade às nossas operações. Como ações, realizamos monitoramentos de emissões de fontes fixas (torradores e geradores) e móveis (frota), aquisição de veículos novos e plano de implementação de carro elétrico na coleta de cápsulas pós consumo. O Grupo **3corações** está realizando inventário de toda a sua operação para calcular suas emissões de gases do escopo 1 e 2.

Tema material associado a esse capítulo: Impacto no Meio Ambiente e Mudanças Climáticas

ODS relacionada a esse capítulo:





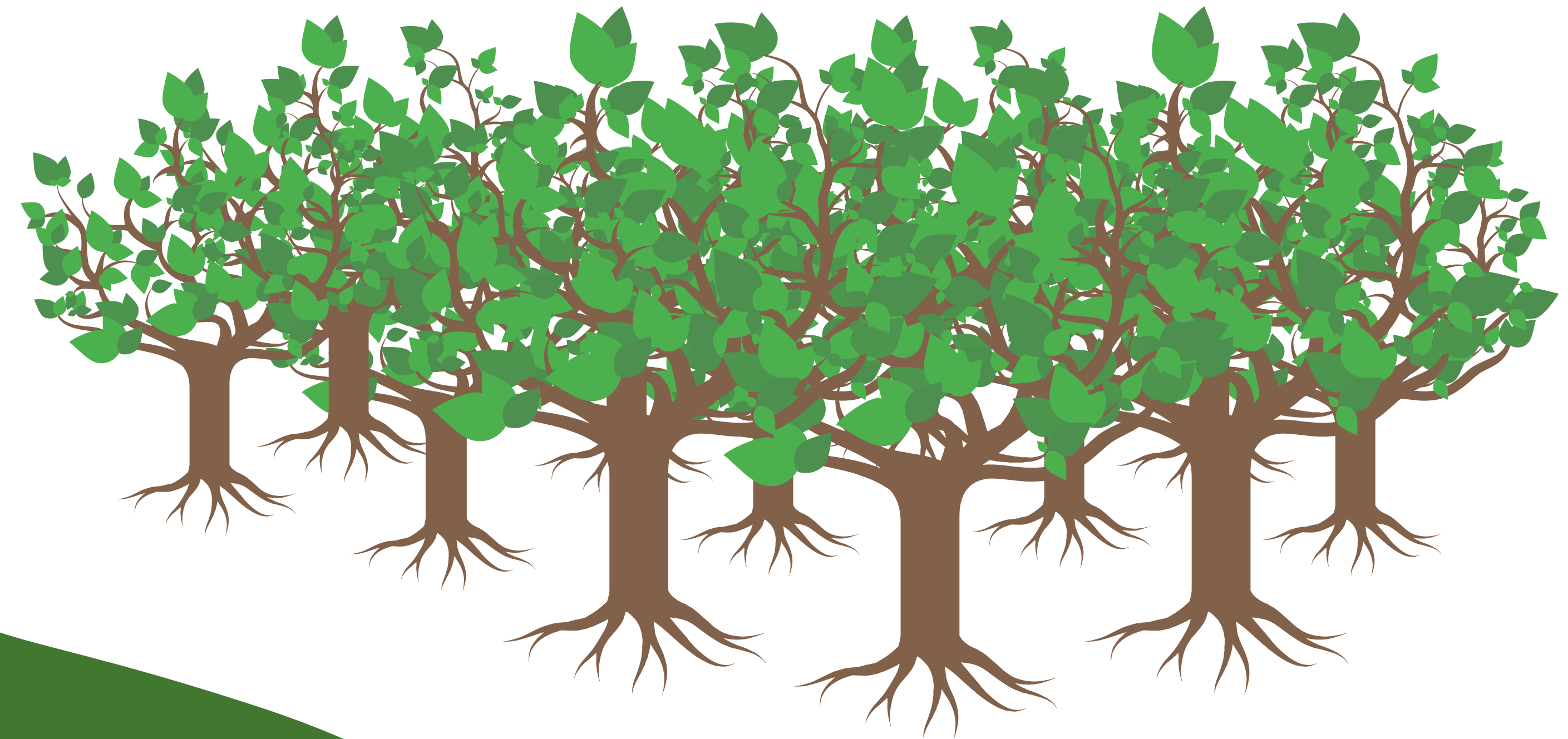
## Emissões acumuladas evitadas (ton CO<sub>2</sub> eq) e seu equivalente em árvores plantadas

[GRI 302-4]

**26.511**  
Emissões  
evitadas  
(ton CO<sub>2</sub> eq)

=

**150.230**  
Equivalente  
em árvores  
plantadas



**2014 até 2022**

A iniciativa, liderada pela área de Engenharia Industrial, integra as práticas ambientais do ESG e tem trazido resultados significativos de redução de emissão de Gases de Efeito Estufa (GEE). Somamos atualmente 12 unidades com energia limpa e renovável (11 delas com certificados já emitidos), que representam 96% do consumo das nossas fábricas. Está previsto incluir a unidade do Rio de Janeiro no ambiente de contratação livre de energia em 2024.

De 2014 a 2022, a utilização de energia renovável no Grupo *3corações* reduziu a emissão de 26.511 toneladas de CO<sub>2</sub>, o que equivale à plantação de 150.230 árvores, de acordo com o cálculo realizado pela Comerc e a Sinerconsult. Além da redução de emissão de GEE, migrar para o mercado livre de energia resulta em redução de custos com energia elétrica e melhoria da produtividade, devido à qualidade de energia e não utilização de geradores a gás natural ou óleo diesel no horário de pico.

Evidenciando a contribuição causada pela opção por energia limpa e renovável, a Comerc e a Sinerconsult calcularam os efeitos da redução das emissões de GEE na forma de um reflorestamento equivalente, sendo apresentado, no Certificado de Energia Renovável, o número de árvores que produziram o mesmo efeito.

Nota: O cálculo das emissões é baseado no [site](#) do governo, que informa qual o fator de conversão em razão da matriz energética predominantemente usada para alimentação das redes públicas (em 2021 o uso de termoeletricas e usinas nucleares aumentou esse fator, fazendo com que a economia de emissões da companhia fosse maior).

# Gestão Energética

[GRI 302-4]

Além da compra de energia no mercado livre, que ajuda na redução de custos e no impacto ambiental, temos algumas ações para monitoramento e redução de consumo de energia em nossas unidades. A principal delas é a instalação de equipamentos de telemetria em nossas plantas industriais, que nos ajudam a identificar o consumo de energia e gás nos torradores em tempo real, por exemplo.

Grande parte dos veículos da nossa frota dispõem de tecnologia Euro V e atendem ao Proconve P7 (programa de controle da poluição do ar por veículos automotores, vigente no país), que garantem mais eficiência e economia de combustível.

## Mercado livre de energia

Desde 2010, o Grupo **3corações**, vem trabalhando para que suas plantas fabris utilizem energia limpa e renovável, optando por migrar para o ambiente de contratação livre de energia. A iniciativa já é realidade nas seguintes Unidades:

- Edifício João Alves de Lima em Eusébio (CE)
- Fábrica Montes Claros (MG),
- Armazém de Varginha (MG)
- Armazém de Manhuaçu (MG)
- Fábrica Araçariçuama (SP)
- Fábrica Cuiabá (MT)
- Fábrica de Eusébio (CE)
- Fábrica Mossoró (RN) - Derivados de Milho
- Fábrica Mossoró (RN) - Refresco
- Fábrica Santa Luzia (MG)
- Fábrica Natal (RN)
- Fábrica de Manaus (AM)

Tema material associado a esse capítulo: Impacto no Meio Ambiente e Mudanças Climáticas

ODS relacionada a esse capítulo:



CERTIFICADO DE  
**ENERGIA  
RENOVÁVEL**  
2023

Certificamos que

**TRES CORACOES  
ALIMENTOS S.A.**

Reduziu a emissão de

**1.945,72 tCO<sub>2</sub> equivalente**

de gases de efeito estufa pela utilização de energia de fontes renováveis em 2022.

Fernando Amarat de Almeida Prado



Corporate Standard  
Cálculo utilizada:  
Resources Institute

Andre Dorf



ODS relacionada a esse capítulo:



A água é utilizada em nosso processo fabril, na etapa da torrefação e nos processos de manutenção e limpeza.

A medição é realizada diariamente e acompanhada por meio de indicador de redução de consumo de água.

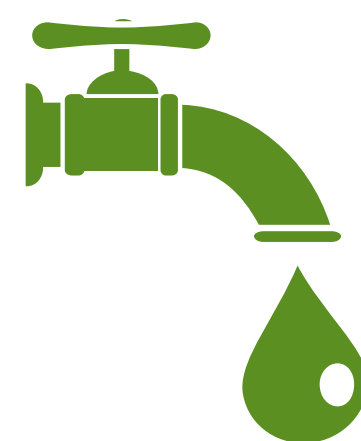
A redução é resultado de um avanço na gestão desse recurso,

obtida pela reutilização de efluentes tratados, manutenção periódica

e tomadas de decisões assertivas e imediatas em casos de

vazamentos e desperdícios. A água utilizada é oriunda

de fontes subterrâneas, superficiais e de concessionárias.



Reúso economiza  
**80 mil litros**  
de **água potável**  
diariamente

## Estação de Tratamento de Efluentes (ETEs) |GRI 303-2|

Possuímos oito ETEs para tratar todo o efluente gerado nas atividades dessas unidades, garantindo um melhor destino. Para tanto, fazemos controles diários e monitoramentos periódicos, que garantem e avaliam a eficiência desse tratamento (em média, 95%).

A qualidade do efluente tratado é acompanhado por meio de análises internas e externas, utilizando os parâmetros exigidos por legislação federal (Resolução CONAMA Nº 430/2011) ou legislação específica do estado em questão. Nas unidades fabris que descartam o efluente tratado em recursos hídricos analisam-se os padrões de qualidade do corpo receptor, conforme determina a legislação federal (Resolução CONAMA Nº 357/2005) e outorga de lançamento.

As estações possibilitam reduzir o custo com a destinação de efluentes e com a compra de água de concessionária ou poço, a partir do reúso da água da unidade. O reúso também leva a uma redução do consumo do recurso, minimizando os impactos ambientais. Essa prática reduz diariamente em até 80 mil litros o uso de água potável do Grupo.

Em 2022 tivemos alguns avanços, como a implantação do reúso de água na ETE de Natal e a extensão do reúso da ETE de Eusébio, que já era destinada para a irrigação dos jardins, para o uso nos vasos sanitários da unidade.

Estação de Tratamento de Esgoto  
na Unidade de Natal (RN)



# Gestão de Resíduos

|GRI 3-3, 306-1|

Tema material associado a esse capítulo: Gestão de Resíduos

ODS relacionada a esse capítulo:



Princípios do Pacto Global abordados nesse capítulo: 7, 8 e 9

Os resíduos gerados nas nossas unidades são compostos em sua maioria por resíduos orgânicos e outros provenientes do processo produtivo, como resíduos recicláveis (papel/papelão, plásticos, metal, madeira e vidro), além de resíduos perigosos, que são devidamente segregados. Esses resíduos são triados na fonte geradora e acondicionados em coletores, onde ficam temporariamente armazenados em nossas Centrais de Resíduos, para posterior coleta e destinação.

Mantemos um Programa de Gestão de Resíduos, cujo objetivo é minimizar os impactos ambientais de nossas operações, por meio dos 3 Rs da sustentabilidade: Reduzir, Reutilizar e Reciclar. Buscamos a destinação ambientalmente correta, priorizando a reciclagem, de forma que alimentem outras atividades industriais. Contamos com fornecedores que possuem regularidade ambiental perante o órgão competente da região e que são homologados em processo interno da companhia.

As Unidades Industriais de Cuiabá (desde 2022), Montes Claros (desde 2017) e Manaus (desde 2020), são Aterro Zero, deixando de enviar 9 toneladas de resíduos para aterros sanitários entre os anos de 2017 a 2022.

Em 2022, a **3corações** gerou 12.125 toneladas de resíduos, sendo 92% a partir das atividades das unidades fabris. A totalidade desses resíduos foi adequadamente destinada.



3corações promove Gestão de Resíduos nas Unidades Industriais



Ponto de Entrega Voluntária de cápsulas,  
disponível para colaboradores no Edifício João  
Alves de Lima, em Eusébio (CE)Implementação de Ponto de Entrega  
Voluntária em ponto de venda de Cuiabá (MT)

### Logística reversa |GRI 306-2|

Realizamos dois tipos de logística reversa: a de embalagens pós-consumo e a de cápsulas. Com a logística reversa de embalagens pós-consumo, calculamos o volume das embalagens de produtos que foram comercializados e disponibilizados no mercado. As cooperativas e/ou associações de catadores de materiais recicláveis fazem então a compensação ambiental, ou seja, o recolhimento, a triagem e o direcionamento das embalagens pós-consumo aos recicladores finais, para que, a cada produto vendido, uma outra embalagem seja reciclada. O Grupo **3corações** trabalha com cooperativas e programas de logística reversa em todo Brasil. Em 2022, atingimos nossa meta de compensar 22% das embalagens comercializadas.

Nesse processo, as marcas 3Caffi e Positive Co. realizam a compensação de 100% das suas embalagens em parceria com a Eureciclo, que conecta empresas às centrais de triagem de resíduos em todo o país. Promovemos, dessa forma, incentivos econômicos e geramos impacto socioambiental positivo ao ampliar a capacidade produtiva, aumentar a remuneração de todos e promover o desenvolvimento social. Em 2022, atingimos um total de 6.368 mil toneladas de embalagens compensadas.

### Apoio à cooperativas de catadores

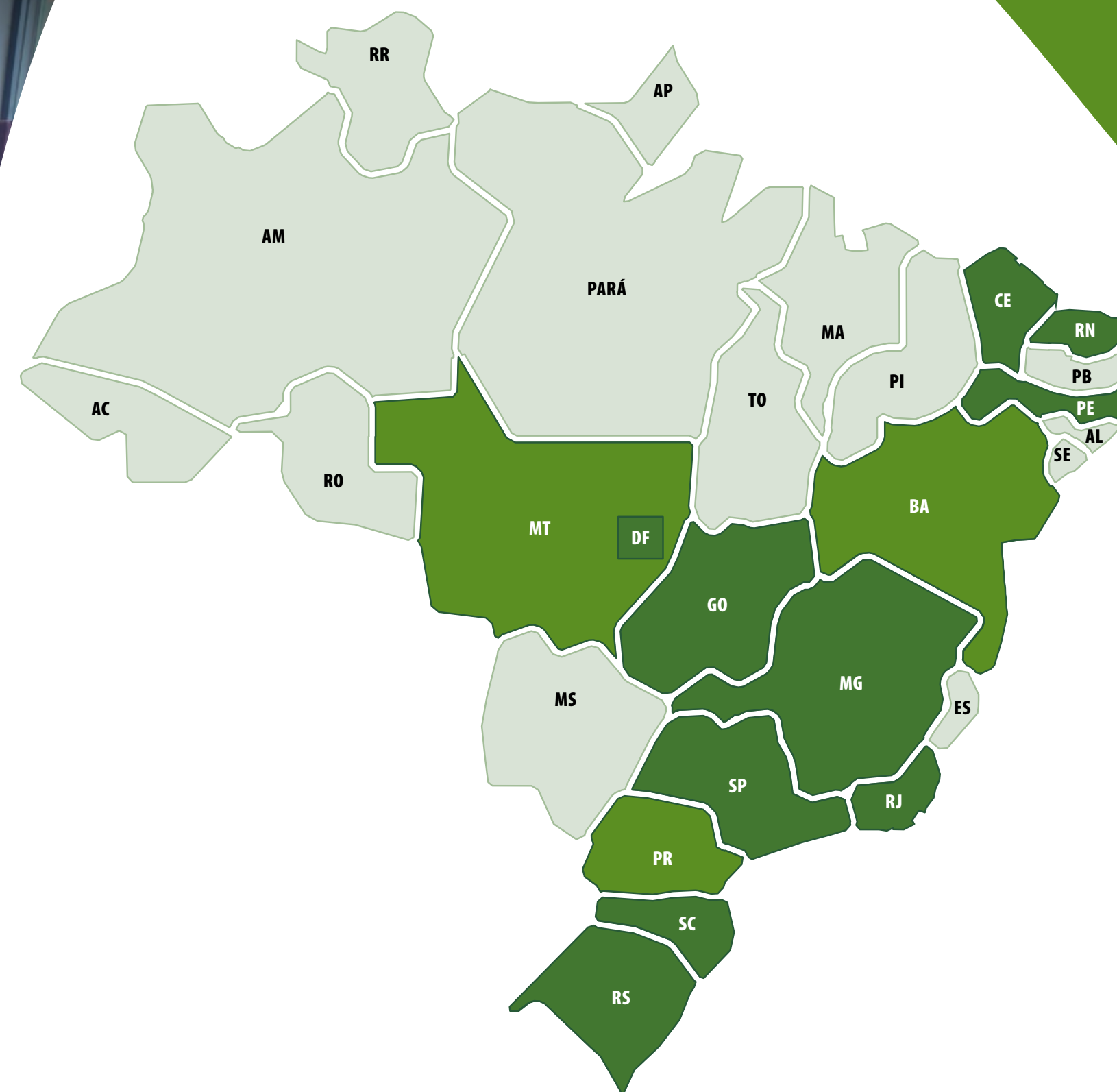
O Grupo **3corações** apoia as seguintes cooperativas e/ou associação de catadores de materiais recicláveis incentivando a logística reversa:

- ACEU – Associação de Catadoras e Catadores de Materiais Recicláveis do Eusébio (CE)
- ASCR – Associação dos Catadores e Classificadores de Resíduos Recicláveis de Colombo (PR)
- ACAMJG – Associação dos Catadores do Aterro Metropolitano do Jardim Gramacho (RJ)
- Coopersol Leste – Cooperativa Solidária dos Trabalhadores e Grupos Produtivos da Região Leste (MG)
- CRV - Cooperativa de Trabalho de Reciclagem (DF)



# Cápsulas Verdes

Em 2017, criamos o Programa Logística Reversa de Cápsula, cujo objetivo é promover a reciclagem das cápsulas utilizadas nas máquinas da solução de espressos e multibebidas TRES®. Por meio desse trabalho, os resíduos orgânicos vão para a compostagem e os materiais recicláveis (plástico e alumínio) se transformam em matéria-prima para a fabricação de novos produtos.



- Expansão do programa para novas cidades: Salvador (BA), Londrina (PR), Cuiabá (MT): total de 90 Pontos de Entrega Voluntária (PEV)
- Parcerias com 25 cooperativas e associações de catadores 2022: mais de 700 pontos de coleta

Em 2022, o Programa Logística Reversa de Cápsulas chegou a três novas cidades: Salvador (BA), Londrina (PR) e Cuiabá (MT).



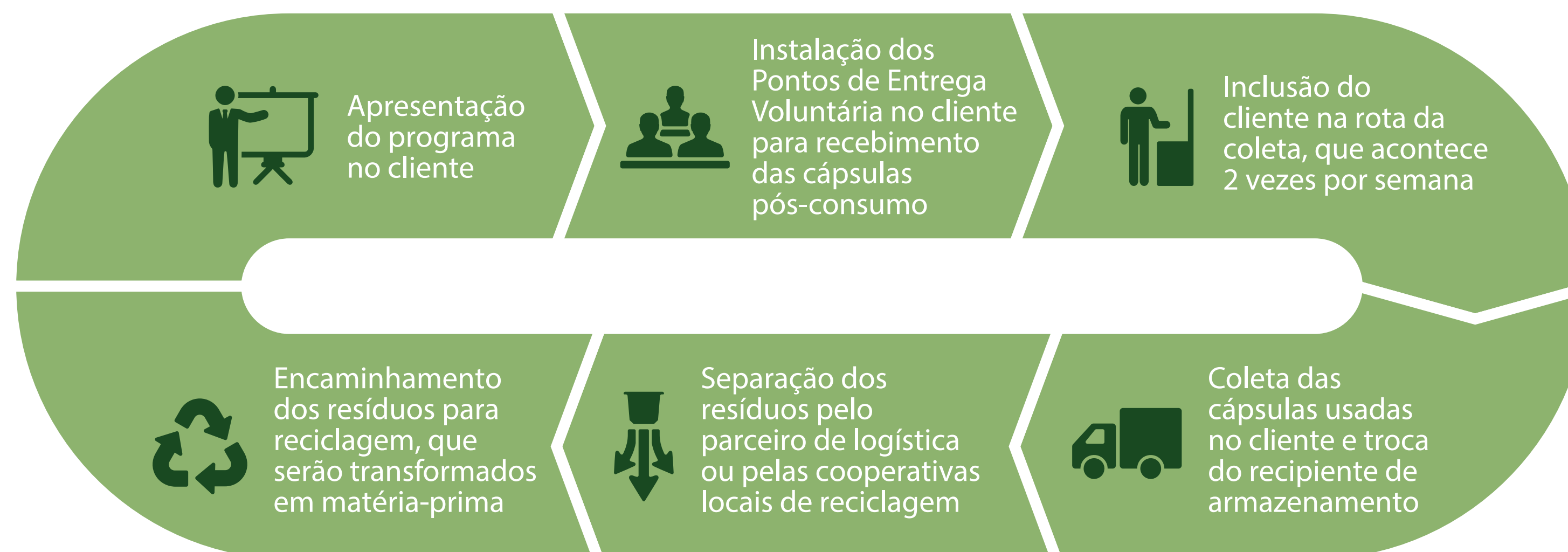


Como próximos passos, estamos contratando projetos de *cashback* para incentivar o consumidor a devolver o resíduo de cápsula para reciclagem. O cliente acumulará pontos que poderá trocar por produtos TRES® em estações de reciclagem ou no *marketplace* do aplicativo. Por nosso desempenho na condução desse programa, fomos homenageados na 5ª edição do Encontro Nacional de Boas Práticas do Lixo Zero, que promoveu o Prêmio Lixo Zero Brasil, em Cuiabá (MT).

**700** pontos de coleta de cápsulas = Mais de **137 toneladas** de resíduos retirados de lixões e aterros

### Como funciona o programa de coleta de cápsulas pós-consumo

O cliente da **3corações** (Varejo ou Food Solutions) gera a demanda da reciclagem para o Comercial, que entra em contato com a área de Meio Ambiente. Em seguida, a equipe dá início ao ciclo de implementação do programa, que inclui os seguintes passos:





Time da Fábrica Eusébio (CE) e Integradora Ceará durante implantação do Projeto Cola PVA



### Redução no uso de embalagens |GRI 301-3|

Buscamos contribuir para o meio ambiente, reduzindo nossa pegada ambiental. Uma forma de fazer isso é diminuindo o consumo de embalagens em nossos produtos, seja trocando materiais por outros que tenham mais possibilidade de reciclagem ou reduzindo a quantidade de matéria-prima utilizada.

Uma iniciativa de 2022 foi o Projeto Cola PVA, desenvolvido para substituir o uso de filme *stretch* na paletização dos produtos, que envolveu diversas áreas da companhia. Antes, a paletização dos produtos na linha de produção do vácuo era feita com filme *stretch*, um tipo de plástico, de forma manual pelos nossos colaboradores. Com o projeto, passamos a utilizar um adesivo industrial PVA, que é aplicado de forma automatizada por uma máquina. O piloto foi realizado na Fábrica Eusébio (CE), de junho de 2021 a março de 2022, e, devido ao sucesso, já foi instalado em Araçariquama (SP).

Entre os resultados do programa, observamos:

- Redução de aproximadamente 60% no custo de aplicação de *stretch* no palete;
- Melhora da ergonomia dos colaboradores na linha produtiva, já que o adesivo é aplicado de forma automatizada, por meio de máquinas;
- Redução de aproximadamente cinco toneladas de resíduo plástico por ano.

**2022** recuperação de 22%\* das 25.852,94 toneladas de embalagens colocadas no mercado em 2021

**2023** recuperação de 22%\* das 34.039,77 toneladas de embalagens colocadas no mercado em 2022

\*meta definida pela Política Nacional de Resíduos Sólidos.

# PERSPECTIVAS DE FUTURO

Os bons resultados de 2022 nos motivam a nos lançar ao próximo ano com ainda mais vontade de realizar. Com esse propósito, para os próximos anos, seguiremos nosso planejamento estratégico priorizando demandas e projetos que tornem o Grupo **3corações** cada vez mais ágil, competitivo, inovador e rentável. Entre as metas do período, está o plano de mais do que dobrar a base de clientes nos canais de distribuição físicos e online, chegando a um total de 400 mil, a partir dos 178 mil alcançados neste ciclo. Tudo para que possamos estar cada vez mais próximos dos nossos consumidores.

Se em 2022 privilegiamos ações para buscar o essencial, em 2023 nosso tema é Harmonia, buscada com o objetivo de otimizar o redesenho dos processos que fizemos ao longo do último ciclo e conectar as diferentes áreas a um ideal comum. Organizar a casa no primeiro semestre para dar um novo salto no multicanal na segunda metade do ano.

Somos uma empresa que acredita no trabalho, executado com foco no consumidor, coragem e uma cultura forte. Neste sentido, em 2023, daremos mais um passo no processo de evolução cultural que visa fortalecer a cultura única da empresa e gerar um ambiente de trabalho de protagonismo, alto desempenho e visão de longo prazo aos nossos colaboradores, impulsionando o crescimento exponencial e sustentável do negócio. Essa nova onda de transformação, que integra um programa intitulado “Consumidor no Centro”, partirá da implementação e vivência diária de Princípios de Liderança e se desdobrará na reestruturação de outros processos da companhia, como a seleção e o desenvolvimento de talentos, a inovação focada no consumidor, a tomada de decisão baseada em dados e a gestão de resultados.





Do ponto de vista financeiro, nosso maior desafio será continuar equilibrando a margem operacional para suportar a estrutura de despesas, que aumentou em 2022 com a contratação de mais pessoas para o time comercial, a ampliação da área de Logística, a inauguração de transit points e a nova estrutura de atendimento.

Em 2023, seguiremos na nossa jornada ESG com a elaboração de um diagnóstico, realizado por consultoria especializada, que apresentará nosso nível de maturidade em cada um dos aspectos ESG, os pontos de atenção e as sugestões para o desenvolvimento de um plano de ação específico por área e principais temas. A consultoria também conduzirá uma revisão da nossa matriz de materialidade para que reflita o momento atual da companhia.

No próximo ano, avançaremos também no quesito inovação, tornando-o ainda mais transversal e parte do dia a dia de todos na organização, sempre buscando oportunidades que causem impacto positivo na companhia e nos consumidores.

Seguimos na nossa missão de proporcionar experiências prazerosas aos nossos consumidores, fornecendo os melhores produtos e serviços, a fim de fortalecer os laços que nos unem e honrar a confiança que nos é depositada. Só assim poderemos alcançar o sonho de sermos a melhor e maior empresa de cafés do Brasil, gerando prosperidade para todos.



## Declaração de uso

O Grupo **3corações** relatou de acordo com as Normas GRI 2021 para o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2022.

Norma GRI	Conteúdo	Localização da temática no relatório/ Resposta ao indicador	Relação com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável - ODS	Relação com o princípio do Pacto Global
<b>A organização e suas práticas de relato</b>				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1 Detalhes da organização	Grupo <b>3corações</b> pág 6; Onde Estamos pág 11	-	-
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	Sobre o Relatório pág 3	-	-
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	Sobre o relatório pág 3	-	-
	2-4 Reformulações de informações	Na publicação referente ao exercício de 2021, as informações de Dívida Líquida e EBITDA de 2021 foram retificadas em 02/01/2023, devido a erro de digitação. Valor divulgado: - Dívida líquida: R\$ 860.937,00 - EBTDA: R\$ 217.429,00  Valor corrigido: - Dívida líquida: R\$ 555.517,00 - Ebitida: R\$ 428.487,00  Por questões de reclassificação de contas, corrigimos o valor informado de DVA - Governo de 2021: Valor divulgado: R\$ 448.010.849,85 Valor corrigido: R\$ 448.114.006,02	-	-
	2-5 Verificação externa	O Relatório de Sustentabilidade 2022 do Grupo <b>3corações</b> não passou por processo de verificação externa	-	-

## Norma GRI

## Conteúdo

Localização da temática no relatório/  
Resposta ao indicadorRelação com os Objetivos do  
Desenvolvimento Sustentável - ODSRelação com o princípio do  
Pacto Global

Governança				
Norma GRI	Conteúdo	Localização da temática no relatório/ Resposta ao indicador	Relação com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável - ODS	Relação com o princípio do Pacto Global
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-9 Estrutura de governança e sua composição	Governança pág 42	-	-
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	Governança pág 42	-	-
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	O presidente do Conselho de Administração é diferente do presidente executivo do Grupo <b>3corações</b>	-	-
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Ao Conselho de Administração competem as decisões estratégicas da Companhia. Contudo, conferiu à Diretoria um limite de valores sobre operações financeiras que poderão contratá-las sem sua autorização. Os Diretores terão plenos poderes para administrar e gerir os negócios da Companhia, de acordo com as suas atribuições e sujeitos ao cumprimento das exigências estabelecidas em lei e no Estatuto Social da Companhia, assim Os Diretores são responsáveis pelas decisões e pela implementação de ações de rotina, no curso normal de negócios. Ainda, compete à Diretoria a representação ativa e passiva da Companhia, em juízo ou fora dele, será sempre exercida por, pelo menos, 02 (dois) Diretores, ou por 01 (um) Diretor e 01 (um) procurador, ou 02 (dois) procuradores com poderes específicos, ou por 01 (um) procurador com poderes especiais para: (i) representação ordinária da Companhia para fins trabalhistas (assinatura de admissões, demissões, férias, avisos prévios e demais documentos trabalhistas e atuação como preposto em processos trabalhistas envolvendo a Companhia); (ii) representação da Companhia perante órgãos públicos em geral; (iii) recebimento de citações; (iv) assinatura de cartas e documentos rotineiros; (v) concessão de recibos de cumprimento de obrigações de terceiros perante a Companhia. Os instrumentos de mandato serão sempre assinados por 02 (dois) Diretores da Companhia e não poderão ter prazo superior a 01 (um) ano, salvo aqueles para fins judiciais, que poderão ser por prazo indeterminado. Os instrumentos de mandato deverão conter uma descrição pormenorizada dos poderes outorgados aos procuradores da companhia	-	-
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Governança pág 42	-	-
	2-15 Conflitos de interesse	Quando o Conselho identifica um conflito de interesse em alguma decisão a ser tomada, poderá convidar quaisquer Diretores, executivos da companhia ou assessores de sua confiança para contribuir com informações adicionais (sem direito a voto). A companhia possui regras sobre a interação com Partes Relacionadas	-	-



Norma GRI	Conteúdo	Localização da temática no relatório/ Resposta ao indicador	Relação com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável - ODS	Relação com o princípio do Pacto Global
<b>Estratégias, políticas e práticas</b>				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	Mensagem do Presidente pág 4	-	-
	2-23 Compromissos de política	Identidade Corporativa pág 13; Compromissos Públicos pág 28	-	-
	2-24 Incorporação de compromissos de política	Estrutura organizacional pág 43; Compromissos Públicos pág 28	-	-
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	Ouvidoria pág 47	-	-
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	Programa de Integridade pág 48; Ouvidoria pág 47	-	-
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	Tivemos 12 casos com multas aplicadas e 7 casos com sanções não monetárias. O valor monetário quanto aos casos de aplicação de multas, totalizou o montante de R\$ 25.769,84. Não houve casos significativos de não conformidade	-	-
	2-28 Participação em associações	Participação em Associações pág 29	17	-
<b>Engajamento de stakeholders</b>				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders	Identidade Corporativa pág 13; Matriz de Materialidade pág 27; Compromissos Públicos pág 28	-	-
	2-30 Acordos de negociação coletiva	Não existe acordo coletivo nacional único aplicável a toda organização; os acordos são submetidos aos sindicatos regionais. Existem 44 acordos ou convenções coletivas no Brasil, abrangendo 100% dos nossos colaboradores	8	-
<b>Temas Materiais</b>				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	Matriz de materialidade pág 27	-	-
	3-2 Lista de temas materiais	Matriz de materialidade pág 27	-	-
	3-3 Gestão dos temas materiais	Inovação pág 24; Ética, Integridade e Transparência pág 45; Nosso Povo pág 53 Fornecedores pág 74; Iniciativas Sociais pág 76; Mudanças Climáticas pág 83 Gestão de Resíduos pág 87	-	-





Norma GRI	Conteúdo	Localização da temática no relatório/ Resposta ao indicador	Relação com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável - ODS	Relação com o princípio do Pacto Global
<b>Desempenho econômico</b>				
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	Geração de Valor pág 17; Anexo GRI pág 103; Resultados pág 34	9	-
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	Mudanças Climáticas pág 83	-	-
	201-4 Apoio financeiro recebido do governo	Temos incentivos estaduais nos estados de MG, CE, RN, MT, AM, MA, DF, PB	-	-
<b>Presença no mercado</b>				
GRI 202: Presença no mercado 2016	202-2 Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	O Grupo <b>3corações</b> possui 100% dos membros da alta direção contratados localmente	8	-
<b>Impactos econômicos indiretos</b>				
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	Iniciativas Sociais pág 76	10	-
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	Iniciativas Sociais pág 76; Geração de Valor pág 17	10	-
<b>Práticas de compras</b>				
GRI 204: Práticas de compras 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	Fornecedores pág 74	-	-
<b>Combate à corrupção</b>				
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Política Anticorrupção pág 46	16	10
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Política Anticorrupção pág 46	16	10
<b>Concorrência desleal</b>				
GRI 206: Concorrência desleal 2016	206-1 Ações judiciais por concorrência desleal, práticas de truste e monopólio	Não houve ação judicial envolvendo concorrência desleal no período	-	-



Norma GRI	Conteúdo	Localização da temática no relatório/ Resposta ao indicador	Relação com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável - ODS	Relação com o princípio do Pacto Global
<b>Tributos</b>				
GRI 207: Tributos 2019	207-1 Abordagem tributária	Estrutura tributária segregada entre atividades de apuração de recolhimento de impostos (Compliance), planejamento tributário federal e estadual, além de uma Comissão Tributária, que se reúne a cada dois meses. Assuntos relevantes são submetidos ao Conselho	-	-
	207-2 Governança, controle e gestão de risco fiscal	A estrutura de governança é formada por dois setores: Fiscal (responsável por ICMS, IPI e ISS) e Tributário (responsável por IR, CSLL, PIS/COFINS e II), cada um com suas subáreas de Compliance e Planejamento e Consultoria Tributária	-	-
	207-3 Engajamento de stakeholders e gestão de suas preocupações quanto a tributos	O relacionamento com autoridades fiscais é realizado por profissionais seniores. Assuntos relacionados a políticas tributárias são conduzidos por meio de órgãos de representação de classe aos quais a Companhia é associada. Em casos pontuais, especialmente para fins de incentivos fiscais, atua em conjunto com parceiros especializados	-	-
<b>Políticas públicas</b>				
GRI 415: Políticas Públicas 2016	415-1 Contribuições políticas	O Grupo <b>3corações</b> não realizou contribuições financeiras para partidos políticos em 2022	-	-



Norma GRI	Conteúdo	Localização da temática no relatório/ Resposta ao indicador	Relação com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável - ODS	Relação com o princípio do Pacto Global
<b>Atividades e trabalhadores</b>				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	Quem Somos pág 5	-	-
	2-7 Empregados	Nosso Povo pág 53	8	3
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	Nosso Povo pág 53	8	3
<b>Emprego</b>				
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	Nosso Povo pág 53	8	-
	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	Benefícios pág 63	8	-
	401-3 Licença-maternidade/ paternidade	Benefícios pág 63	8	-
<b>Saúde e segurança do trabalho</b>				
GRI 403: Saúde e segurança do trabalho 2019	403-1 Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Saúde e Segurança pág 64	3	-
	403-2 Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes	Saúde e Segurança pág 64	3	-
	403-3 Serviços de saúde do trabalho	Saúde e Segurança pág 64	3	-
	403-4 Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referente a saúde e segurança do trabalho	Saúde e Segurança pág 64	3	-
	403-5 Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança ocupacional	Saúde e Segurança pág 64	3	-
	403-6 Promoção da saúde do trabalhador	Saúde e Segurança pág 64	3	-
	403-7 Prevenção e mitigação de impactos na saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócio	Saúde e Segurança pág 64	3	-
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho	Saúde e Segurança pág 64	3	-
	403-9 Acidentes de trabalho	Anexo GRI pág 103	3	-
	403-10 Doenças profissionais	Não tivemos óbitos por doenças profissionais nem casos de doenças profissionais de notificação compulsória. Registramos 3 casos de benefícios espécie 91, concedidos pela Previdência, os quais tinham como tipos principais as patologias osteoarticulares	3	-



Norma GRI	Conteúdo	Localização da temática no relatório/ Resposta ao indicador	Relação com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável - ODS	Relação com o princípio do Pacto Global
<b>Capacitação e educação</b>				
GRI 404: Capacitação e educação 2016	404-1 Média de horas de capacitação por ano, por empregado	Treinamento e Desenvolvimento pág 57	4	-
	404-2 Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e assistência para transição	Treinamento e Desenvolvimento pág 57	4	-
	404-3 Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira	Avaliação de Desempenho pág 62	4	-
<b>Não discriminação</b>				
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomada	Diversidade, Equidade e Inclusão pág 55	5 e 10	6
<b>Liberdade sindical e negociação coletiva</b>				
GRI 407: Liberdade sindical e negociação coletiva 2016	407-1 Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco	Fornecedores pág 74		
<b>Trabalho infantil</b>				
GRI 408: Trabalho infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	Fornecedores pág 74		
<b>Trabalho forçado ou análogo ao escravo</b>				
GRI 409: Trabalho forçado ou análogo ao escravo 2016	409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo	Fornecedores pág 74		
<b>Direito dos povos indígenas</b>				
GRI 411: Direitos de Povos Indígenas 2016	411-1 Casos de violação de direitos de povos indígenas	O Grupo <b>3corações</b> não registrou incidentes de violação envolvendo direitos de povos indígenas no ano de 2022		



Norma GRI	Conteúdo	Localização da temática no relatório/ Resposta ao indicador	Relação com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável - ODS	Relação com o princípio do Pacto Global
<b>Comunidades locais</b>				
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	Iniciativas Sociais pág 76	1, 4 e 10	1
	413-2 Operações com impactos negativos significativos – reais e potenciais – nas comunidades locais	Não identificamos operações com impactos significativos nas comunidades locais	1, 4 e 10	1
<b>Avaliação social de fornecedores</b>				
GRI 414: Avaliação social de fornecedores 2016	414-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais	Fornecedores pág 74	8	2, 4 e 5
	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Fornecedores pág 74	8	2, 4 e 5
<b>Saúde e segurança do consumidor</b>				
GRI 416: Saúde e segurança do consumidor 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	Qualidade pág 70	3	1
	416-2 Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	O Grupo <b>3corações</b> não registrou incidentes de não conformidade em relação à saúde e segurança dos consumidores causados por produtos e serviços em 2022	3	1
<b>Marketing e rotulagem</b>				
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	Qualidade pág 70	-	-
	417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	Tivemos seis notificações, com aplicação de apenas uma multa, em virtude de um erro de grafia na embalagem, no valor de R\$ 2.970,00. As demais estão com defesa protocolada. Todas as situações são classificadas como de baixo impacto	-	-
GRI Cadernos setoriais: Processamento de alimentos	FP8: Políticas e práticas de comunicação aos consumidores sobre ingredientes e informações nutricionais além do legal requisitos	Qualidade pág 70	-	-
<b>Privacidade do cliente</b>				
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes	Privacidade de dados pág 50	-	-



Norma GRI	Conteúdo	Localização da temática no relatório/ Resposta ao indicador	Relação com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável - ODS	Relação com o princípio do Pacto Global
<b>Materiais</b>				
GRI 301: Materiais 2016	301-1 Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	Anexo GRI pág 103	12	7, 8 e 9
	301-3 Produtos e suas embalagens reaproveitados	Redução no uso de embalagens pág 91	12	7, 8 e 9
<b>Energia</b>				
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	Anexo GRI pág 103	12	7, 8 e 9.
	302-4 Redução do consumo de energia	Mercado de energia livre pág 85	12	7, 8 e 9.
<b>Resíduos</b>				
GRI 306: Resíduos 202	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	Gestão de Resíduos pág 87	12	7, 8 e 9
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Logística reversa pág 88	12	7, 8 e 9
	306-3 Resíduos gerados	Total de resíduos gerados: 12.125 toneladas 100% dos resíduos gerados foram destinados e os maiores geradores de resíduos na companhia são unidades fabris que totalizam 11.104,48 toneladas geradas e destinadas no ano de 2022 (92%)	12	7, 8 e 9
<b>Avaliação ambiental de fornecedores</b>				
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	Com base em critérios ambientais foram homologados no ano de 2022, 240 fornecedores	8	3 e 10
	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Fornecedores pág 74	-	-
<b>Água</b>				
GRI 303: água e efluentes 2018	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	Gestão Hídrica pág 86	6 e 12	7, 8 e 9
	303-2 Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	Gestão Hídrica pág 86	-	-
	303-3 Captação de água	Anexo GRI pág 103	-	-
	303-4 Descarte de água	Anexo GRI pág 103	-	-
	303-5 Consumo de água	Anexo GRI pág 103	-	-

# Anexos do GRI



## Demonstração do Valor Adicionado (DVA) 2022 |GRI 201-1|

Pessoal e Encargos	R\$ 537.206.977,20
Governo	R\$ 604.775.012,33
Acionistas	R\$ 452.617.404,46
Terceiros	R\$ 146.478.103,74

## Acidentes de trabalho |GRI 403-9|

Acidentes típicos	52
Acidentes de trajeto	85
Total de acidentes	137

Nota: Foi registrado um óbito de colaborador próprio por acidente de trajeto. Não houve óbito ou acidentes de trabalho com colaboradores terceiros. Os acidentes graves foram decorrentes de acidente de trânsito, movimentação de carga e exposição a máquinas e equipamentos.

## Insumos utilizados na produção 2022 (toneladas) |GRI 301-1|

Café verde	272.039.878
Cacau	2.615,63
Leite	2.983,55
Açúcar	35.062,54
Café instantâneo	1.981,87
Azeite de oliva	0,87
Mel	0,05

## Materiais utilizado em embalagens dos produtos 2022 (toneladas) |GRI 301-1|

RENOVÁVEL	Papelão, celulose e papel	17.526
	Plástico	2.387,81
NÃO RENOVÁVEL	Alumínio	13,38
	Vidro	2.561,02
	Laminados	8.465,13
	Metal	1.115,52

## Consumo de energia dentro da organização\* 2022 |GRI 302-1|

FONTE RENOVÁVEL	Eletricidade comprada da rede (KWh)	89.504.032
	Gás natural (m³)	10.001.236
FONTES NÃO RENOVÁVEIS	Diesel (litros)	3.024.604,57
	Etanol (litros)	34.680
	GLP (ton)	15,24
	Gasolina (litros)	977.770

\*Consolidado fábricas e logística

## Captação de água 2022 (m³) |GRI 303-3|

Água retirada de concessionárias municipais de água	24.380
Água retirada de lençol freático	100.125,03
Água retirada de esgoto - reciclada	18.015,27
Consumo total de água 2022 (m³)  GRI 303-5	142.520

## Descarte de água 2022 |GRI 303-4|

Coleta	34,50%
Riacho (efluente)	10,90%
Irrigação	21,80%
Instalações internas	32,80%
Descarga total de água para águas superficiais (m³)	5.170

# Informações Corporativas

|GRI 2-1|

## **Três Corações Alimentos S.A.**

Rua Santa Clara, 100 - Santa Clara

Eusébio/CE - CEP 61768-300

Telefone: (85) 4006-5500

E-mail: [sustentabilidade@3coracoes.com.br](mailto:sustentabilidade@3coracoes.com.br)

Site institucional: <https://www.3coracoes.com.br>

## **AGRADECIMENTOS**

Este relatório demandou informações e revisões de diversas áreas da companhia. Agradecemos imensamente a todos os envolvidos.

**Coordenação:** Gerência de Compliance e Gerência de Responsabilidade Social

**Consultoria ESG e GRI:** Protiviti

**Redação, projeto gráfico e diagramação:** Texto Pronto Comunicação

