



RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2023



3corações

03 *Sobre o Relatório*

04 *Mensagem do Presidente*

06 *Quem somos*

26 *Contexto de Mercado*

29 *Estratégia de Sustentabilidade*

33 *ESG - Pilar Ambiental*

53 *ESG - Pilar Social*

87 *ESG - Pilar Governança*

113 *Caderno GRI*

Sumário



Apresentamos, neste documento, o Relatório de Sustentabilidade 2023 do Grupo **3corações**, que abrange o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023. Publicado anualmente, este relatório compartilha nossos resultados, conquistas e desafios do ano, além de perspectivas futuras, com um olhar cada vez mais direcionado para a nossa agenda ESG e seus pilares ambiental, social e de governança.

Este relatório foi elaborado com base nas Normas GRI (Global Reporting Initiative), que contém um conjunto de padrões estabelecidos internacionalmente para comunicar de forma clara, consistente e comparável os impactos na esfera ESG. Para contribuições, informações, sugestões e críticas, envie um e-mail para: 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.

Sobre o Relatório

(GRI 2-2; 2-3)



O ano de 2023 foi um ano desafiador para o Grupo **3corações**. Implantamos um novo sistema de gestão, o ecossistema do SAP S/4HANA, como resultado de um trabalho gigantesco que impactou toda a empresa, da produção à venda e distribuição dos nossos produtos. Demos início ao processo de implantação do nosso Sistema de Serviços Compartilhados. Lançamos novos produtos e estivemos presentes em eventos de todo o país, e isso me traz muito orgulho, por saber que, mesmo com tantos desafios, cumprimos nosso compromisso de estreitar o relacionamento e encantar os nossos consumidores.

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.

Esta é nossa essência: construir laços legítimos e duradouros com quem nos relacionamos. Por isso, reacender nossa cultura, todos os dias, é tão importante para nós. Somos uma empresa de gente, em que as pessoas fazem a diferença. Com atitude de dono e com o pensamento no futuro, naquilo que podemos fazer cada vez melhor, nossos colaboradores fortalecem os alicerces para os desafios futuros que virão. E é por saber que eles virão, que precisamos continuar competitivos e criando valor para nossos stakeholders.

Mensagem do Presidente

(GRI 2-22)



Por isso, em 2023, demos início a uma grande jornada de evolução cultural e de gestão na nossa empresa, com a criação do Programa Consumidor no Centro, que fortalece nossa cultura e impacta positivamente nosso planejamento estratégico. Por meio dessa iniciativa, consolidamos nossos Princípios de Liderança, reformulamos nosso método de seleção de talentos, implantamos novos mecanismos para gestão de métricas e para tomada de decisão sobre investimentos em projetos e novos produtos, entre outras práticas que compõem uma metodologia que coloca o consumidor no centro de todas as ações.

Para 2024, seguiremos ainda mais inquietos, curiosos e criativos, transformando necessidades em oportunidades. Espero que possamos colher frutos dessa jornada: servir com excelência ao consumidor de alimentos do Brasil, impulsionar nossa produtividade, construir prosperidade para nossa companhia e nosso povo e gerar valor para todos os nossos stakeholders. Somos uma empresa de gente realizadora, capaz de produzir resultados inimagináveis. Nosso passado e nosso presente mostram que estamos no caminho certo. Embarcamos com fé rumo a um futuro brilhante. Com a dedicação desse povo forte que nos acompanha nessa obra, tenho certeza de que teremos resultados grandiosos.

PEDRO LIMA

Presidente do Grupo **3corações**

Mensagem do Presidente

Francisco Jadson Silva
Auxiliar de Produção
Mossoró (RN)



Khalel Nogueira
Auxiliar de Serviços Gerais
Mossoró (RN)



Nossa História
Onde estamos
Nossa essência
Nossas Marcas
Performance Financeira
Reconhecimentos
Geração de Valor

Quem Somos

Nossa História

(GRI 2-1)

1959
João Alves de Lima começa a vender café verde em São Miguel.



1973
João Alves de Lima é sócio-fundador da ABIC.



1985
A empresa é renomeada como Santa Clara e lança uma nova embalagem para seus produtos.



1993
A marca Dona Clara nasce para desenvolver produtos relacionados à culinária nordestina.

1959



1961
Além de comercializar, a empresa começa a torrar e moer grãos. O café, nessa época, se chamava Nossa Senhora de Fátima.



1984
Pedro, Paulo e Vicente Lima assumem o comando da companhia.



1990
A fábrica de Eusébio é inaugurada e tem início a expansão pelo Norte e Nordeste.



1996
Aquisição do café Kimimo possibilita ao Grupo participar da liderança no setor cafeeiro.

Nossa História

1997

Aquisição de instalações que deram início ao Armazém de Beneficiamento de Manhuaçu (MG).



1998

É implantada a indústria de torrefação e moagem de café e Instantâneos de Natal (RN).



2002

Santa Clara se torna a marca de café nº 1 no Norte e Nordeste do Brasil.



2005

Joint venture entre São Miguel e Strauss e incorporação da marca Café 3 Corações.



1998

É construído o Centro de Vendas e Distribuição em Eusébio (CE) e criada a plataforma de logística do Grupo.

SAP

2000

Implementação do Sistema Integrado de Informação (Sistema SAP).



2003

Aquisição da marca Pimpinela e expansão dos negócios para o Sudeste.



2009

Novas marcas são incorporadas: café Letícia, do norte de Minas Gerais, e os refrescos Frisco e Tornado.

Nossa História

2010

Mudança da marca corporativa para **3corações**.



2012

O Grupo se torna líder em café torrado e moído no Brasil.



2011

Aquisição da marca de café Fino Grão.



2012

Lançamento do cappuccino PRONTO, o primeiro produto RTD.

2013

Desenvolvimento da marca TRES® e entrada no mercado brasileiro de eletroportáteis e monodose.



2013

Desenvolvimento da plataforma de Cafés Especiais.



2014

Aquisição do Café Itamaraty, marca tradicional do Paraná, líder de mercado em Londrina e região.



2014

Expansão da fábrica de Natal.

2015

Expansão da fábrica de Santa Luzia (MG).



2016

Aquisição do negócio relacionado às marcas de varejo de café e derivados da Cia. Iguazu: Iguazu, Cruzeiro e Amigo.



2016

Joint venture entre **3corações** e Caffitaly System.

Nossa História

2017

Modernização da fábrica de Mossoró (RN).



2018

Aquisição do Café Manaus e inauguração da fábrica de Manaus.



2020

Joint venture entre 3corações e Família Carvalho na empresa Positive Brands.



2021

Expansão da planta de Natal (RN).



2021

Inauguração da Cafeteria Santa Clara em São Miguel (RN), no edifício que foi a primeira sede da empresa.

2022

Renovação do acordo de acionistas, São Miguel e Strauss Coffee, no Grupo 3corações.



2017

Inauguração da Fábrica de cápsulas em Montes Claros (MG).



2017

Relançamento do Café Cirol.



2019

Criação da Prumo, que firma joint venture com a Café do Moço.



2020

Lançamento do Mercafé.



2020

Aquisição da operação de café torrado e moído da Mitsui Alimentos.



2022

Evolução da plataforma comercial e logística para adequação ao multicanal.



2023

Implementação do SAP S/4HANA

Evolução cultural da 3corações com o Programa Consumidor no Centro.

10 anos da solução TRES®

Onde estamos

(GRI 2-1, 2-6)

O Grupo **3corações** gera valor em todos os pontos de contato da indústria cafeeira, propiciando a melhor experiência às pessoas com quem se relaciona. Somos um sistema vivo, no qual interagem Unidades de Compra e Beneficiamento de Café Verde, Fábricas, Centros de Vendas e Distribuição, Transit Points, Cafeterias e Centros de Assistência Técnica, todos conectados com o mercado e interligados por uma Unidade Integradora.

A sede corporativa da empresa está localizada na cidade de Eusébio, no Ceará. O edifício corporativo João Alves de Lima é uma homenagem ao fundador do Grupo e aos laços legítimos e duradouros que construímos desde 1959.

Toda essa plataforma integrada nos permite acompanhar o café desde o beneficiamento até a mesa dos consumidores no Brasil e no mundo. Atualmente, estamos presentes em todos os estados brasileiros, chegando a mais de 400 mil pontos de venda. Dessa forma, podemos sempre estar onde estão as pessoas, produzir o café do jeito que elas gostam e gerar experiências e memórias prazerosas com nossos produtos e serviços.

A cada ano, a **3corações** expande também sua atuação no mercado internacional, com a exportação de café verde e produtos industrializados para mais de 20 países. Em 2023, a empresa abriu relações comerciais com 8 novos países.

NOVAS UNIDADES E AMPLIAÇÕES EM 2023

- 2 CDs novos: Juiz de Fora (MG) e Rondônia (RO)
- 4 TPs novos: Varginha (MG), Ipatinga (MG), Caxias (MA) e Sinop (MT)
- 6 CDs ampliados: Brasília (DF), Maceió (AL), Recife (PE), São Luís (MA), Rio de Janeiro (RJ) e Salvador (BA)

1 Unidade Integradora

- Dividida em três localidades:
- Eusébio/CE - Edifício João Alves de Lima Complexo Monte Sião
 - São Paulo/SP
 - Santa Luzia/MG

28 Centros de Venda e Distribuição (CD's)

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

1 Exportação - Escritório de Vendas

- Varginha/MG

9 Plantas Fabris

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

3 Parceiros de Vendas e/ou Distribuição

- Amapá/AP
- Rio Branco/AC
- Roraima/RR

Distribuição própria a partir dos estados

- Palmas/TO
- Aracaju/SE
- Goiás/GO

15 Transit Points

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



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

6 Assistências Técnicas TRES® e Food Solutions

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

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

- Varginha/MG
- Manhauçu/MG



São 22 países para os quais exportamos produto final:

- Alemanha
- Angola *NOVO!*
- Argentina *NOVO!*
- Bolívia
- Cabo Verde
- Canadá
- Chile
- China *NOVO!*
- Coreia do Sul
- El Salvador *NOVO!*
- Equador
- Estados Unidos
- Hong Kong *NOVO!*
- Japão
- Maldivas *NOVO!*
- Panamá *NOVO!*
- Paraguai
- Peru *NOVO!*
- Portugal
- Reino Unido
- Taiwan
- Uruguai

O Grupo **3corações** é uma empresa que cresce pela força do trabalho, vai cada vez mais longe e continua fiel às origens. Nosso povo é apaixonado pelo que faz e acredita na simplicidade e na sinceridade das relações. Temos compromisso com a comunidade e com o país em que vivemos, zelando pela segurança e qualidade de nossos produtos, pela reputação de nossas marcas e pela satisfação de nossos clientes e consumidores. Faz parte da nossa essência construir laços legítimos e duradouros com quem nos relacionamos.

Quando falamos de essência organizacional, falamos de cultura, de identidade e de trabalho. A essência da **3corações** está alicerçada sobre três importantes pilares:



Identidade corporativa: diz quem somos, é aquilo que nos define enquanto empresa, nossa missão, visão e valores;

[SAIBA MAIS](#)



Carta de Conduta: é o documento ético da companhia, que expressa nosso jeito de ser, como nos relacionamos com os diversos stakeholders;

[SAIBA MAIS](#)



Princípios de Liderança 3corações

Princípios de Liderança: traduzem como cada colaborador deve trabalhar e guiam-nos nas tomadas de decisões.

[SAIBA MAIS](#)

Política de Gestão

(GRI 2-23)

RELATÓRIO

MENSAGEM

QUEM SOMOS

MERCADO

ESTRATÉGIA

AMBIENTAL

SOCIAL

GOVERNANÇA

CADERNO GRI



Juliano Estevam
Gerente Industrial das
Fábricas Eusébio e Manaus

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.

Nossas Marcas

(GRI 2-6)

Na **3corações**, o consumidor está no centro de todas as nossas ações. Trabalhamos continuamente para superar suas expectativas, gerando experiências e memórias prazerosas com nossos produtos e serviços. Resultado disso é um portfólio de produtos com mais de 30 marcas e 900 SKUs, que levam alimentos com sabor e qualidade à mesa dos brasileiros.

Nossa empresa é líder nacional nos segmentos de café torrado e moído e cappuccino e vice-líder em café solúvel. Além desses segmentos, oferecemos também ao mercado máquinas multibebidas, bebidas em cápsula, produtos plant-based, suplementos alimentares, bebidas prontas para beber, achocolatado, café com leite, refrescos em pó, derivados de milho, filtros para café e porta-filtros.

As marcas A Tal da Castanha, Possible e Plant Power são frutos da *joint venture* 50/50 entre a **3corações** e a família Carvalho na empresa Positive Company.

Conheça nossas principais marcas por segmento de atuação.

Território Nacional



Território Internacional



Territórios Regionais



Territórios Locais





TRES® e Star Wars™

Em projeto inédito com a Disney, o Grupo 3Corações lançou três produtos inspirados em uma das principais sagas de ficção científica do cinema: uma máquina de café TRES® e duas novas opções de cápsulas (Espresso Dark Side™ e Espresso Light Side™). A edição é limitada e traz os personagens Darth Vader e mestre Yoda em destaque.



Luna

A Luna é a nova cafeteira automática da TRES®. A máquina tem design moderno e compacto e está disponível nas cores preta e vermelha. Outra novidade é que a embalagem do produto é feita de papel 100% reciclado, com certificado FSC.



Cápsulas compatíveis

A coleção 3 Corações de cápsulas compatíveis com as máquinas da Nespresso® foi relançada em nova embalagem, com redução no tamanho do cartucho e inclusão de um visor na parte frontal. A quantidade e os sabores permanecem iguais: 10 cápsulas de alumínio, com 5g cada, nos sabores Intenso, Cerrado Mineiro, Mogiana Paulista e Orgânico.



Chá Noites Tranquilas

TRES® ampliou linha de chás em cápsula, com blend voltado para bem-estar e relaxamento. A novidade combina camomila, hortelã, notas florais de lavanda e um leve toque adocicado de baunilha e mel.



Café com leite Balance

O Café com Leite 3 Corações ganhou a versão Balance, uma bebida que proporciona uma importante fonte de cálcio para os consumidores e oferece uma combinação de saúde, sabor e energia para começar bem seu dia. A nova versão do produto é zero lactose e zero adição de açúcares.



Rituais Cafés Especiais

A nova linha Rituais conta com cafés acima de 85 pontos, em 4 deliciosos perfis sensoriais: chocolate, frutas secas, frutas vermelhas e exótico. São os primeiros cafés com o selo Coffee Verified, que garante a qualidade, o monitoramento da origem do café e o compromisso socioambiental na produção desse grão.



Novos filtros

O Grupo **3corações** lançou novas embalagens dos filtros de papel das marcas 3 Corações e Santa Clara. Modernas e minimalistas, as embalagens trazem cores que se destacam no ponto de venda, com informações que reforçam os diferenciais do produto.



Novo Frisco

Frisco, principal marca de refresco do Grupo **3corações**, foi reformulado em 2023. Todos os sabores agora vêm em sachês de 18g e com 100% da recomendação diária de Vitamina C, além de conter um novo fracionamento: 15 para 18 unidades por display.



Linha Cappuccino Lovers

Para os amantes de cappuccino, a **3corações** oferece dois novos sabores: Cookies`n Cream (com pedaços de cookies) e Caramelo Salgado. Os produtos vêm em embalagem de 200g.



Novos espressos

A linha de cafés em cápsula da solução TRES® cresceu. Em 2023, foram lançados os espressos Regiões do Mundo México, Regiões do Mundo Congo e Gourmet Dark Roast.



Cappuccino Power Whey

3 Corações lançou a linha de Cappuccino Power Whey nos sabores Cookies'n Cream, Clássico, Doce de Leite e Chocolate, todos em embalagem longa vida. Os produtos têm 15g de proteína, zero adição de açúcar, zero lactose e baixo teor de gorduras.



Novas gramaturas de Café Solúvel

3 Corações lançou dois novos SKUs da linha de café solúvel: Tradicional Granulado 40g e Extraforte em Pó 40g.

Positive Company

A Positive Company, joint venture da **3corações**, lançou diversos novos produtos em 2023:



Jungle

Uma bebida que fornece hidratação completa e natural, pois tem sucos de frutas, vitamina C, água de coco e sais minerais. Disponível nos sabores Low Carb - Morango e Limão e Uva; Endurance - Limonada e Tangerina.

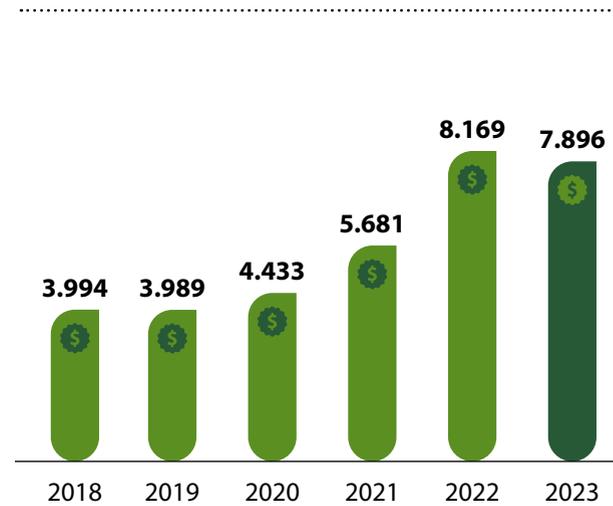


Suplementos alimentares veganos

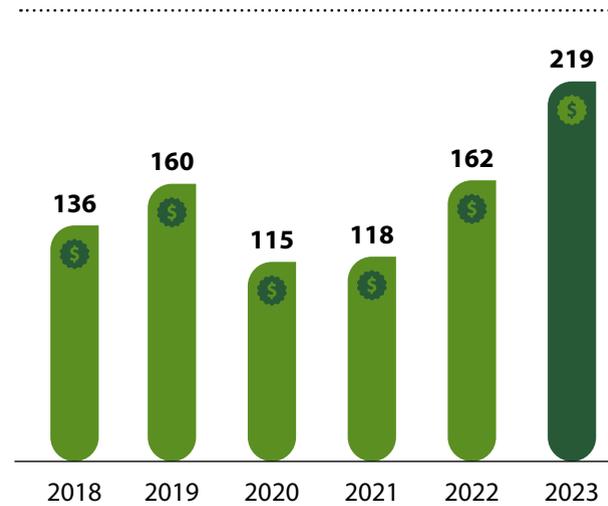
Linha com seis novos produtos: Protein, Nitro 400, The One, Creatine, Creapower e Defense. Todos livres de corantes, conservantes artificiais, sucralose, aspartame e aditivos sintéticos.

O Grupo **3corações** tem o compromisso de criar valor a longo prazo para seus acionistas e reafirma esse compromisso ao apresentar, de forma clara e precisa, os principais indicadores de resultado financeiro de 2023 e o comparativo com os anos anteriores.

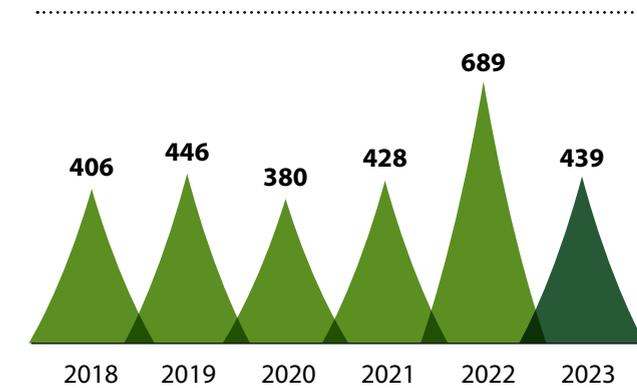
RECEITA LÍQUIDA (R\$ MILHÕES)



CAPEX (R\$ MILHÕES)



EBITDA (R\$ MILHÕES)



Receita Líquida de R\$ 7.896,71 milhões em 2023 (-3,34% vs 2022)

Apesar da retração de 3,34% na receita líquida em relação a 2022, houve aumento de market share dos principais produtos do Grupo no período.

Investimento em Capex na ordem de 219M (+35% vs 2022)

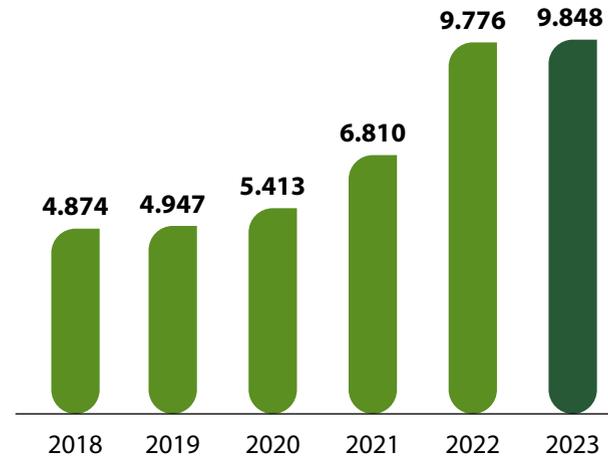
Em 2023, foram investidos R\$219 milhões em Capex, o maior Capex anual da história da **3corações**. Destaque para a compra de máquinas para clientes Food Solutions, produção de mix de cápsulas de produtos instantâneos na Fábrica de Natal (RN) e implementação do SAP S/4HANA.

EBITDA final de 439M (-36% vs 2022)

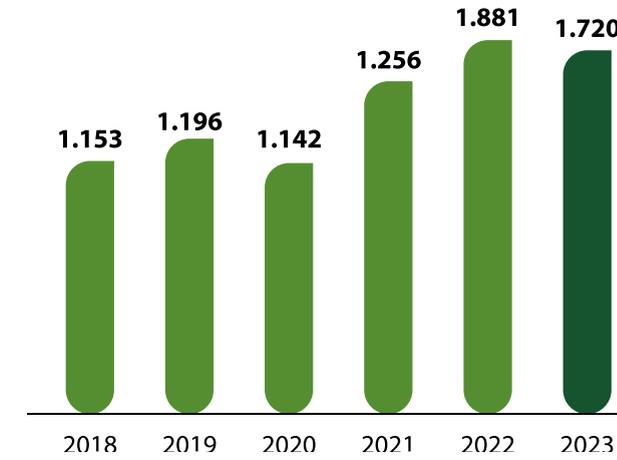
A diminuição do EBITDA se deu principalmente devido ao aumento de custo e à dinâmica de preços de mercado, além do investimento na construção de uma plataforma mais robusta de vendas e distribuição, que pavimentam o caminho para o crescimento do Grupo.

Nota explicativa: Números divulgados nas Demonstrações Financeiras, ou seja, o resultado consolidado do Grupo **3corações**. Os valores da 3Caffi Indústria e Comércio de Cápsulas S.A. e da Positive Company Indústria e Comércio Ltda são apresentados apenas nas colunas lucro operacional e lucro líquido, cujos valores são referentes aos 50% de participação do Grupo **3corações**.

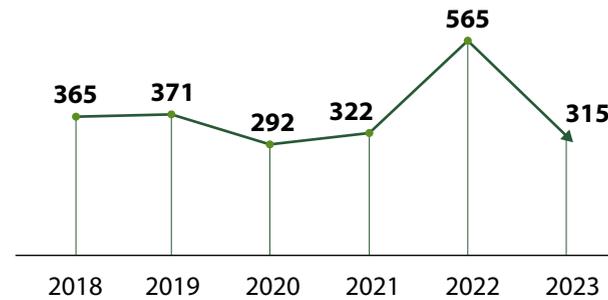
RECEITA BRUTA (R\$ MILHÕES)



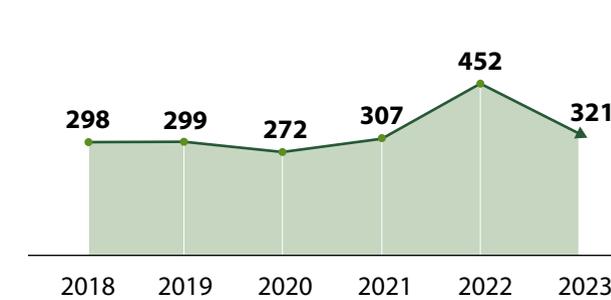
LUCRO BRUTO (R\$ MILHÕES)



LUCRO OPERACIONAL (R\$ MILHÕES)



LUCRO LÍQUIDO (R\$ MILHÕES)



2023 foi um ano de grandes desafios e realizações ainda maiores. E tudo isso resultou em importantes conquistas para o Grupo **3corações**. O comprometimento e o trabalho do nosso povo nos trouxeram reconhecimentos e premiações que refletem nosso compromisso com a qualidade dos produtos e serviços e com os laços que construímos.

Prêmios Institucionais

- GPTW Brasil, pelo 13º ano consecutivo
- GPTW Agronegócio
- GPTW Ceará, pelo 13º ano consecutivo
- GPTW Indústria
- Selo Mais Integridade, pela 3ª vez consecutiva
- Anuário Época Negócios
- Melhores do Agronegócio 2023: melhor empresa do agronegócio na indústria de café
- Homenagem da Rede de Supermercados Pinheiros pela conquista do GPTW
- Reconhecimento da Deloitte como uma das doze empresas com melhor gestão do Brasil
- Homenagem da Cooperativa Agrária dos Cafeicultores de São Gabriel (Coabriel) como o maior cliente da cooperativa
- Destaque Industrial 2023 na Noite das Personalidades de Eusébio
- Homenagem da CASACOR Ceará ao Presidente Pedro Lima, por sua contribuição para o crescimento e o desenvolvimento do Ceará
- GPTW Brasil com a Positive Company





Prêmios de Qualidade e Meio Ambiente

- Prêmio POPAI Brasil: campeão da categoria Ecoeficiência e prata em quatro categorias de Trade Marketing
- Cecafé: destaque de torrefação no Brasil

Prêmios sobre Marcas e Produtos

- Prêmio Líderes de Vendas da ABRAS: campeão em vendas de Cappuccino e Café com Leite, com a marca 3 Corações
- Pesquisa Folha Top of Mind: destaque na categoria máquina de café em cápsula
- Café Santa Clara é o café mais lembrado em Natal, com o Top Natal
- Café Santa Clara é o café mais lembrado no Ceará, pelo Anuário Datafolha Top of Mind Ceará
- Café Santa Clara é o café mais lembrado no Piauí, com o Marcas Inesquecíveis 2023
- Comenda Ney Lopes de Souza Júnior para o Café Santa Clara

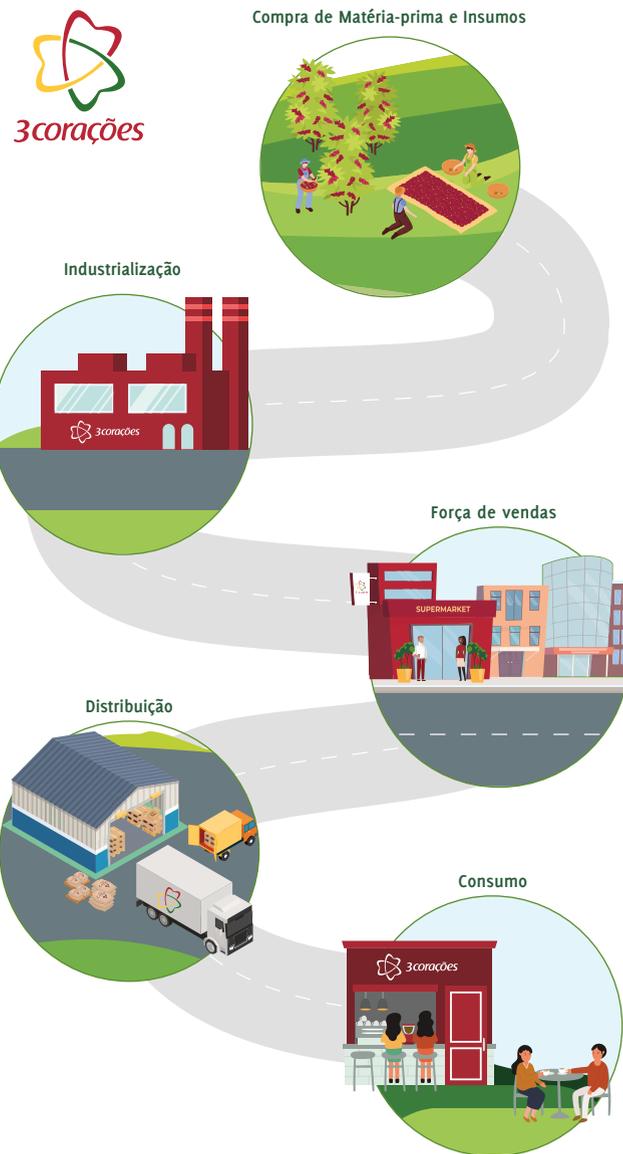


Prêmios relacionados aos Consumidores

- Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente: categoria alimentos
- Prêmio Reclame AQUI: campeão da categoria Alimentos - Café e vice-campeão das categorias Alimentos Mercearia e E-commerce Nichado



Valor distribuído de ponta a ponta



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

- 28 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.
- 8.930 colaboradores próprios, sendo 31,24% mulheres
- 689 terceiros

Capital Natural

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

Entradas | Recursos

Saídas | Resultados

Capital Financeiro

- R\$ 7,9 bilhões de receita líquida.
- R\$ 439,66 milhões de EBITDA.
- Margem EBITDA de 5,57%.
- R\$ 219,29 milhões de investimentos em melhorias e expansões.

Capital Intelectual

- 153 novos itens, entres lançamentos (83 produtos) e renovação (70 itens).
- 111 projetos com ênfase nos objetivos estratégicos.
- Realização da 1ª edição do Café Week.
- 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 The Town, Campus Party e Baile da Vogue.
- Fornecedores homologados em critérios de sustentabilidade.
- 51 toneladas de alimentos doados.
- 107 instituições sociais apoiadas, em 14 estados.
- No Projeto Florada, tivemos 1.168 inscrições na 6ª edição do concurso e um total de mais de 5.200 inscrições desde a 1ª edição.
- Projeto Tribos já beneficiou mais de 150 famílias dispostas em 28 aldeias dos municípios de Cacoal e Alta Floresta D'Oeste (RO).

Capital Manufaturado

- Exportação de café verde e café industrializado para mais de 20 países.
- Aproximadamente 180 mil clientes.
- Exportação de produto final para 22 países.

Capital Humano

- 105.935 horas de treinamento.
- Reconhecimento Zero Acidente típico para a fábrica de Montes Claros (MG) e para os CDs Teresina (PI), Sergipe (PE), Londrina (PR) e Cuiabá (MT).

Capital Natural

- 12 Unidades com Certificado de Energia Renovável, que comprova a compra de energia limpa e renovável no mercado livre de energia.
- 98,46% da energia consumida nas Fábricas é proveniente de fontes renováveis.
- 1.940,34 toneladas de emissão de CO2 evitadas = 13.572 árvores plantadas em um projeto de reflorestamento de 30 anos.
- Frota de caminhões com tecnologia que garante economia de combustível e menor emissão de poluentes.
- 7 Estações de Tratamento de Efluentes (ETE) e reuso da água em 5 Unidades, evitando o consumo de 31.025 milhões de litros diários de água potável.
- Programa Aterro Zero, deixando de enviar para aterros 758,93 toneladas de rejeitos em 2023 das unidades de Montes Claros, Manaus e Cuiabá.
- Compensação de 31,15% de embalagens comercializadas (10.747 mil toneladas).
- 6,11 milhões de toneladas de resíduos orgânicos destinados à produção de substrato.



Hudson Ferreira Costa
Promotor de Vendas
Eusébio (CE)

Contexto de Mercado



O Grupo **3corações** está inserido no mercado nacional da indústria de alimentos, um dos principais segmentos do país que impulsiona a economia e a sociedade brasileira, por meio da geração de empregos, da exportação de produtos e da valorização dos produtores locais.

Em 2023, no cenário internacional, tivemos a declaração do fim da pandemia de Covid-19 e contextos econômicos e sociais influenciados por guerras, que interferiram na indústria alimentícia. No Brasil, novos governos, federal e estaduais, iniciam seus mandatos, entretanto, o trabalho do setor seguiu o seu fluxo de crescimento e produtividade de forma otimista. Mundialmente, a produção de café foi estimada em 171,4 milhões de sacas de 60 quilos para o ano-cafeeiro 2023-2024, segundo o USDA.

Já a produção nacional de café atingiu uma colheita de 55,1 milhões de sacas de café verde, um crescimento de 8,2% em relação ao ciclo de 2022, de acordo com levantamento feito pela companhia Nacional de Abastecimento (Conab). O consumo de café no Brasil registrou, entre novembro de 2022 e outubro de 2023, um aumento de 1,64% em relação ao mesmo período do ano anterior. O Brasil se manteve, ainda segundo a Conab, como o maior consumidor dos cafés nacionais e o segundo maior consumidor de café do mundo.

Produção de café nacional cresce 8,2% em 2023 e chega a 55,1 milhões de sacas



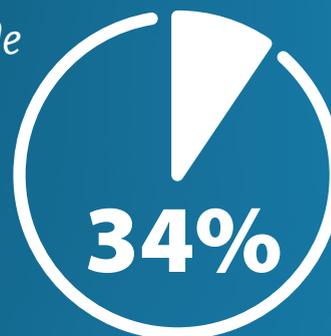
Brasil é o segundo maior consumidor de cafés do mundo

10,8%



Faturamento do setor de Alimentos e Bebidas corresponde a 10,8% do PIB brasileiro

Brasil corresponde a 34% da produção global de café



39,2 M



Exportações brasileiras de café foram de 39,2 milhões de sacas de 60 quilos

Estratégia de Sustentabilidade

Compromissos Firmados
Materialidade
Agenda ESG

Compromissos Firmados

(GRI 2-23, 2-24, 2-29)

Empenhados na construção de um país e um mundo melhores, desde 2003 o Grupo **3corações** se compromete com os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM) e, em 2015, com o atingimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), uma coleção de 17 metas globais, estabelecidas pela Assembleia Geral das Nações Unidas.



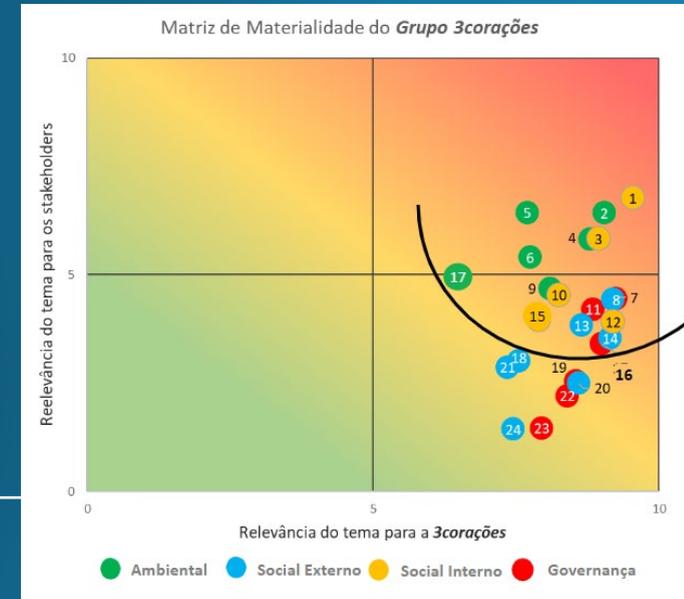
Em 2014, nos tornamos Signatários do Pacto Global – Rede Brasil, desenvolvendo e apoiando ações que contribuem para o enfrentamento dos desafios da sociedade. Essa iniciativa da ONU tem como objetivo engajar a comunidade empresarial mundial para a adoção de valores fundamentais e internacionalmente aceitos, por meio de 10 Princípios derivados de Direitos Humanos da Declaração da Organização Internacional do Trabalho (OIT), sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento e da Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção, organizados nos segmentos: Direitos Humanos, Trabalho, Meio Ambiente e Anticorrupção.

 <p>DIREITOS HUMANOS</p> <ul style="list-style-type: none"> 01 As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente. 02 Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos. 	 <p>TRABALHO</p> <ul style="list-style-type: none"> 03 As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva. 04 A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório. 05 A abolição efetiva do trabalho infantil. 06 Eliminar a discriminação no emprego. 	 <p>MEIO AMBIENTE</p> <ul style="list-style-type: none"> 07 As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais. 08 Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental. 09 Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis. 	 <p>ANTICORRUPÇÃO</p> <ul style="list-style-type: none"> 10 As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.
 <p>Pacto Global Rede Brasil</p>			

Em 2023, atualizamos nossa Matriz de Materialidade que havia sido construída em 2018. Para isso, contamos com apoio metodológico e consultivo especializado, que garantiu profundidade ao processo de revisão dos temas materiais aplicados ao nosso negócio, cumprindo etapas de planejamento, desenvolvimento, validação, refinamento e definição da nossa Agenda ESG. A revisão seguiu o conceito de dupla materialidade, no qual são considerados tanto impactos socioambientais como a relevância para a estratégia da empresa.

Para a revisão e atualização da nossa **Matriz de Materialidade**, seguimos os passos abaixo:

1. **Definição dos temas materiais:** Realizamos entrevistas com lideranças estratégicas do Grupo, para avaliar a criticidade dos temas, análises de riscos e estratégia de negócios. Consideramos, ainda, tendências de mercado e requisitos de iniciativas e padrões internacionais, em linha com frameworks externos.
2. **Pesquisa com Stakeholders:** Disparamos uma pesquisa online para nossos stakeholders internos e externos, com 24 temas agrupados nos pilares ESG (sigla em inglês para ambiental, social e governança). A pesquisa contou com mais de 2.300 respostas online.
3. **Validação e Compilação:** Avaliamos, com as Lideranças e Alta Administração, a relevância dos temas, considerando a percepção dos stakeholders e o impacto na estratégia de negócios da **3corações**.



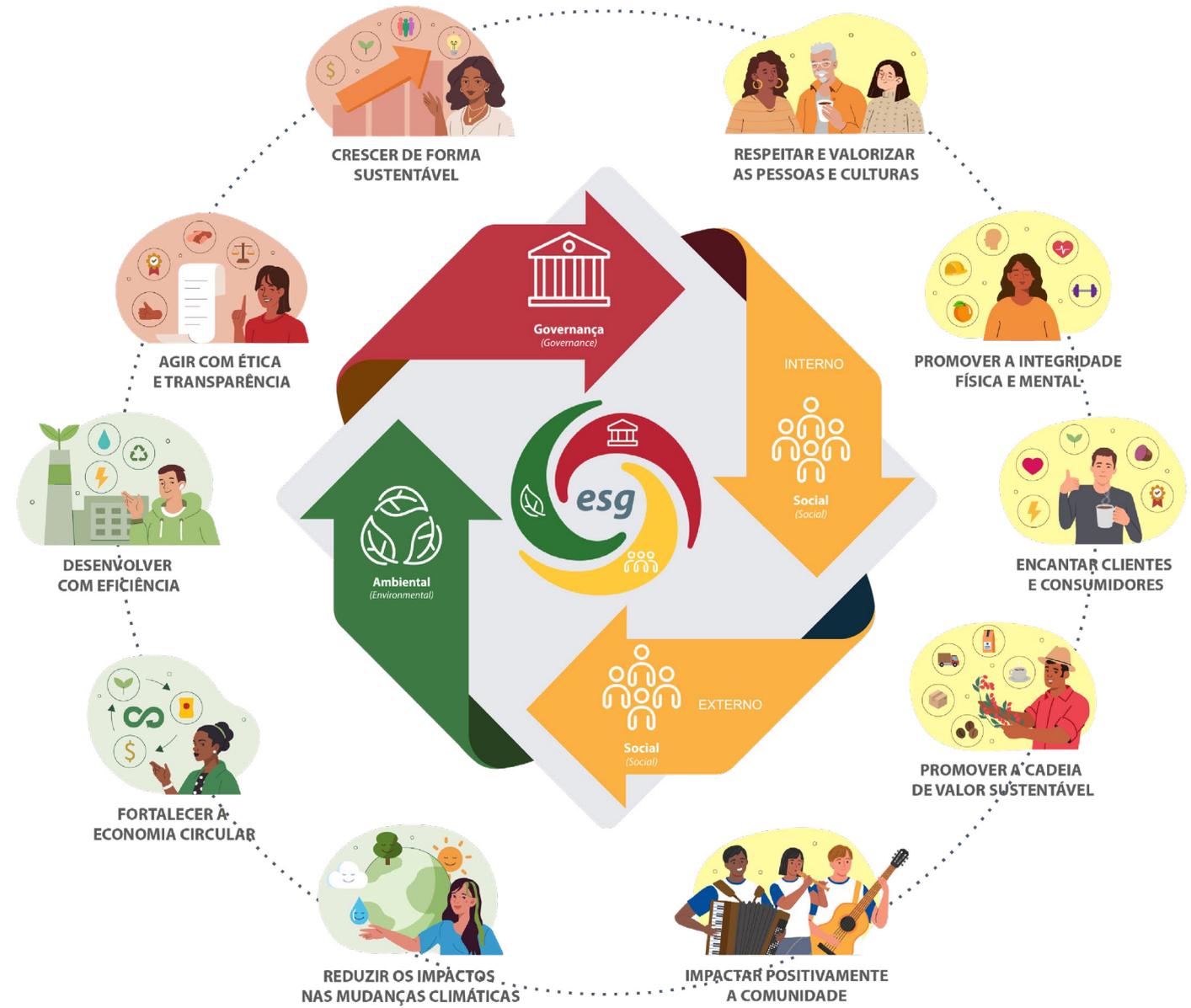
Após esse minucioso processo, chegamos a 17 temas materiais, que compõem a nossa Matriz de Materialidade:

NÚCLEO AMBIENTAL	NÚCLEO SOCIAL	NÚCLEO GOVERNANÇA
<ul style="list-style-type: none">• Gestão de resíduos• Ciclo de vida das embalagens• Gestão da água• Gestão de energia• Mudanças climáticas• Biodiversidade	<ul style="list-style-type: none">• Saúde mental e física dos colaboradores• Desenvolvimento dos colaboradores• Qualidade e segurança dos alimentos• Saúde e segurança no trabalho• Cultura organizacional• Relacionamento com a comunidade• Gestão dos fornecedores e fortalecimento da cadeia do café• Diversidade, equidade e inclusão	<ul style="list-style-type: none">• Crescimento sustentável do negócio• Conduta ética• Tecnologia e inovação

A **3corações** acredita que o futuro se constrói agora. Por isso, temos o compromisso de construir uma empresa sustentável, trabalhando com foco nas melhores práticas para minimizar os efeitos da nossa operação no meio ambiente, causar impacto social positivo e aprimorar a nossa governança.

Portanto, é fundamental identificarmos nossos principais riscos e questões materiais. Ao entendermos quais tópicos mais impactam nossos stakeholders e nossos negócios, podemos determinar onde nosso foco deve estar. Os resultados de nossa avaliação de materialidade de 2023 estão embasando as decisões sobre concentração de nossos recursos e são a base para construção de 10 Alavancas em nossa Agenda ESG.

O monitoramento e gestão da Agenda ESG da **3corações** segue a estrutura de governança da companhia. Ao longo do relatório, serão sinalizados os projetos e iniciativas da Agenda ESG **3corações** e como contribuem para o atendimento aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.





ODS relacionados a este capítulo



Alavancas

- Desenvolver com eficiência
- Fortalecer a economia circular
- Reduzir os impactos das mudanças climáticas

Ambiental

(GRI 3-3)



Desenvolver com Eficiência

O ano de 2023 marcou o 50º aniversário do Dia Mundial do Meio Ambiente, um movimento global por um mundo mais sustentável comemorado no dia 5 de junho. No Grupo **3corações**, a data foi celebrada entre os dias 5 e 9 de junho, durante a Semana do Meio Ambiente. O tema da campanha foi Combate à Poluição Plástica e a evolução do tema na empresa. Foi ministrada uma palestra online para todo o Brasil sobre poluição plástica e sobre o Programa Logística Reversa Pós-Consumo, com o parceiro ViraSer. Nas Unidades, uma série de ações promoveram a consciência ecológica de nossos colaboradores.

Além da Semana do Meio Ambiente, outras datas importantes do calendário ambiental também foram destacadas na companhia, como o Dia da Água e o Dia da Terra, ocasiões em que foram divulgadas comunicações com o objetivo de conscientizar nossos colaboradores acerca das temáticas.

Educação e conscientização ambiental





Desenvolver com Eficiência



Auditorias Periódicas

A **3corações** realiza auditorias internas e externas de conformidade legal, periódicas, de forma amostral, incluindo o processo de gestão de resíduos, recursos hídricos, emissões atmosféricas, poluentes sonoros, entre outras temáticas, para garantir que os requisitos legais aplicáveis e os requisitos normativos, como os da ISO 14001, sejam verificados e evidenciados, sempre com o objetivo de fomentar a melhoria contínua.

No ano de 2023, obtivemos a Certificação ISO 14001 da **Unidade de Manaus** e realizamos as Manutenções das Certificações das demais Unidades, sendo Integradora Ceará e Fábricas Eusébio e Montes Claros.

Certificação ISO 14001

- Unidades Certificadas: Integradora Eusébio e Fábricas Eusébio, Montes Claros e Manaus
- Objetivo: Até 2028, ter 100% das Unidades Industriais com certificação ISO 14001

Certificação Ambiental



Desenvolver com Eficiência



Buscamos constantemente reduzir o consumo de água em nossas Unidades Industriais, tendo em vista nossa produção e crescimento industrial. Para tanto, temos um Indicador de Consumo de Água (m^3 /tonelada produzida), com o estabelecimento de metas e acompanhamento diário, a fim de monitorarmos e aplicarmos ações corretivas, caso sejam necessárias.

Em 2023, tivemos um consumo de água em nossas Unidades Fabris de $148.659,72 m^3$ e produzimos $372.365,37$ toneladas, performando um indicador de $0,39 m^3/ton$, atendendo à meta estabelecida para o ano.

ODS relacionado a este capítulo



Gestão de Recursos Hídricos (GRI 3-3, 303-1, 303-3, 303-5)



**Desenvolver
com Eficiência**



ECONOMIA COM REÚSO

Em 2023, houve uma economia de 31.025m³ de água com práticas de reúso. Esse volume seria suficiente para abastecer um lar com 4 pessoas por, aproximadamente, 106 anos.

Gestão de Águas Residuais

Tratamento de Águas Residuais

Todas as instalações industriais da empresa contam com tratamento de águas residuais e seguem uma rotina pré-estabelecida de monitoramento, de acordo com procedimentos internos e baseados em legislações vigentes sobre o assunto.

Estações de Tratamento de Efluentes

A empresa possui Estações de Tratamento de Efluentes (ETE) Biológicas em sete fábricas:

- Santa Luzia (MG)
- Montes Claros (MG)
- Eusébio (CE)
- Natal (RN)
- Mossoró (RN)
- Nova Iguaçu (RJ)
- Manaus (AM)

Objetivo de Reúso de Água

O objetivo da empresa é que 100% de suas Unidades Industriais façam reúso de água em suas respectivas instalações. Para isso, realizamos a aplicação de melhorias e desenvolvimento de projetos em nossas Unidades, tais como:

- Melhoria nos processos de tratamento do efluente doméstico e industrial
- Reúso em descargas e lavagem de pisos
- Ampliação da área de irrigação com reúso
- Reúso de águas pluviais
- Outras aplicações na facilidades da indústria

Essas melhorias e projetos visam aumentar a eficiência no uso da água e reduzir o impacto ambiental da empresa.

ODS relacionado a este capítulo



Gestão de Recursos Hídricos (GRI 303-2, 303-4)



**Desenvolver
com Eficiência**

ODS
relacionado
a este capítulo



GESTÃO DE RESÍDUOS

COMPARTILHAR PARA CUIDAR

As plantas fabris trabalham na contínua redução da geração de resíduos sólidos, com processos implementados que monitoram desde o desperdício de embalagens até as perdas relacionadas ao processo produtivo.

Gestão de Resíduos

No processo de gerenciamento de resíduos, a **3corações** prioriza o reaproveitamento e a reciclagem, fomentando o trabalho realizado por cooperativas de catadores e buscando aumentar os índices de reciclagem. Além disso, a companhia implementa iniciativas para evitar a disposição em aterros sanitários.

A estrutura de Governança garante o adequado gerenciamento desses resíduos, passando pelas diversas etapas do processo, como geração, triagem, armazenamento temporário, tratamento e destinação final ambientalmente adequada.

Nas Unidades Industriais, houve uma redução de 5,22% nos resíduos gerados, quando comparado com 2022. O Grupo conseguiu reduzir cerca de 44% dos resíduos não recicláveis e aumentar em 2,32% a reciclabilidade dos seus resíduos.

UNIDADES ATERRO ZERO

- Manaus, Cuiabá e Montes Claros
- Até 2025, objetivo é ter 100% das Unidades Industriais com zero aterro sanitário

**Gestão
de Resíduos** (GRI 3-3, 306-1, 306-2)



Desenvolver com Eficiência

Embalagem Positiva

A Embalagem Positiva está relacionada à frente de atuação do time de Pesquisa e Desenvolvimento de Embalagens na busca por alternativas que tragam, por meio da inovação, a redução dos impactos ambientais causados pela nossa operação.

No ano de 2023, atuamos em projetos com foco na indústria, como também nas nossas operações logísticas:



- Redução de 12,68 ton/ano de resíduos de papelão por meio da substituição de tubetes cartonados por tubete de

plástico retornável.

- Redução de 2,78ton/ano de resíduos de plástico com a alteração do desenho técnico das



embalagens de café a vácuo.

- Redução de 18,09/ton de plástico





Desenvolver com Eficiência



O Grupo **3corações** trabalha para garantir o uso de energia limpa e renovável em suas operações. Para tornar isso realidade, desde 2010, a empresa vem fazendo a migração para o ambiente de contratação livre de energia e, atualmente, soma 12 Unidades com Certificado de Energia Renovável.

Quando olhamos especificamente para as Fábricas, 98,46% da energia consumida é proveniente de fonte renovável. A iniciativa integra as práticas ambientais da Agenda ESG e tem trazido resultados significativos de redução de emissão de Gases de Efeito Estufa (GEE).

Nossos Armazéns de Varginha (MG) e Manhuaçu (MG), assim como o Edifício João Alves de Lima, em Eusébio (CE), também utilizam energia renovável.

Doze Unidades do Grupo **3corações** utilizam energia limpa e renovável em suas operações.



ODS relacionados a este capítulo





Reduzir os Impactos nas Mudanças Climáticas

ODS relacionado a este capítulo



Desde 2010, o Grupo **3corações** trabalha para que suas Unidades utilizem energia limpa e renovável, optando por migrar para o ambiente de contratação livre de energia. Por meio do uso de energia renovável, a empresa obteve os seguintes resultados:

Em 2023

- Reduziu a emissão de 1.940,34 toneladas de CO₂
- As emissões evitadas voluntariamente são equivalentes à plantação de 13.572 árvores em um projeto de reflorestamento de 30 anos

Acumulado 2014 a 2023

- Reduziu a emissão de 23.401,16 toneladas de CO₂
- As emissões evitadas voluntariamente são equivalentes à plantação de 163.802 árvores em um projeto de reflorestamento de 30 anos

Benefícios da energia limpa e renovável

- Redução das Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE)
- Redução dos custos com energia elétrica
- Melhoria da produtividade, devido à qualidade de energia e não utilização de geradores a gás natural ou óleo diesel no horário de pico (das 18h às 21h)



Energia Renovável (GRI 3-3, 305-5)



Fortalecer a Economia Circular

Legislação Federal

A gestão de resíduos sólidos no Brasil é regulamentada pela Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), instituída pela Lei Federal nº 12.305/2010. Essa lei define as diretrizes e objetivos gerais sobre o tema, incluindo a obrigatoriedade de implantação de sistemas de logística reversa.

Em fevereiro de 2023, o Decreto Federal nº 11.413/2023 regulamentou os Certificados de Crédito de Reciclagem no âmbito da logística reversa. Esse decreto institui três tipos de certificados:

1. Certificado de Crédito de Reciclagem de Logística Reversa (CCRLR);
2. Certificado de Estruturação e Reciclagem de Embalagens em Geral (CERE);
3. Certificado de Crédito de Massa Futura.

Esses certificados visam ampliar as formas de comprovação do cumprimento da logística reversa pelas empresas.

Ações do Grupo 3corações

Ano após ano, o Grupo 3corações fortalece seu compromisso com a logística reversa de embalagens. Em 2023, a companhia compensou 31,15% do total de embalagens colocadas no mercado referentes ao ano de 2022, quase 10% acima do exigido pela Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), demonstrando o compromisso com a redução dos impactos ambientais de suas operações. Esse trabalho resultou em um percentual adicional de quase 10% sobre o mínimo exigido pela legislação (22%).

Dessa forma, o Grupo demonstra sua atuação proativa na implementação da logística reversa de embalagens, superando os requisitos legais e contribuindo para a redução do impacto ambiental de seus produtos.



Compensação de embalagens TRES® - Eureciclo

Desde 2020, a TRES® realiza a compensação das embalagens com a Eureciclo, o que garante que, além das cápsulas recicladas por meio do programa de Logística Reversa próprio, 100% das embalagens utilizadas (primárias, secundárias e terciárias) sejam compensadas ambientalmente. Essa compensação assegura que, para cada embalagem colocada no mercado, uma embalagem equivalente, de mesmo material, terá a destinação correta de embalagens, superando os requisitos legais e contribuindo para a redução do impacto ambiental de seus produtos.

100% das embalagens de cápsulas compensadas

ODS relacionado a este capítulo





Fortalecer a Economia Circular



Em 2023, a empresa coletou mais de 160 toneladas de cápsulas pós-consumo, por meio do Programa de Logística Reversa de Cápsulas, presente em 12 estados brasileiros (CE, RN, PE, BA, RJ, SP, MG, MT, GO, DF, PR, RS e SC) e no Distrito Federal. Foram atendidas mais de 60 cidades, com quase 800 pontos de coleta e clientes atendidos. Foram prospectadas e incluídas 30 novas cooperativas, que puderam contribuir positivamente com o aumento do volume coletado, bem como a expansão do número de pontos disponíveis aos consumidores que desejam fazer o descarte de forma adequada, pois as cooperativas operam também como Ponto de Entrega Voluntária (PEV).

Em 2023, coletamos 13.146.333 de unidades de cápsulas, por meio do Programa de Logística Reversa TRES®



Iniciativas de Sustentabilidade

Veículos Elétricos

Em abril de 2023, implementamos o uso de dois veículos elétricos para a coleta de cápsulas em São Paulo, em parceria com a cooperativa Coopercaps e a Rede Sul. De abril a dezembro, percorremos mais de 37.677 km, e deixamos de emitir 4,67 ton de CO₂e. Essa iniciativa representa um avanço significativo em direção à sustentabilidade, contribuindo para a redução da pegada de carbono e promovendo práticas mais amigáveis ao meio ambiente.

ODS relacionado a este capítulo



Logística Reversa de Cápsulas (GRI 301-3, 306-2)



Fortalecer a Economia Circular



Display de Cápsulas Recicladas

Ficamos honrados em receber o Prêmio Popai na categoria de ecoeficiência pelo nosso display confeccionado com chapas feitas 100% de cápsulas recicladas, desenvolvido em parceria com a Ultra Displays. Esse móvel desempenha um papel importante nas redes de varejo, facilitando a coleta e o armazenamento das cápsulas, além de promover a comunicação do programa ao nosso consumidor final.

Participação em eventos

Participamos do evento Lixo Zero promovido pela prefeitura de Guarulhos (SP), com exposição e apresentação do Programa de Logística Reversa de Cápsulas, que é realizado na cidade em parceria com as cooperativas. Neste evento, realizamos a conscientização dos moradores da região sobre a importância da gestão de resíduos e a redução do impacto ambiental.

Em setembro de 2023, fomos convidados a participar do evento Impacta+, em Nova Odessa (SP), um evento promovido pelo nosso parceiro Ambipar Viraser, com o intuito de Capacitar mais de 110 lideranças de 35 cooperativas de catadores de reciclagem, além de promover a integração com novos programas de logística reversa. A iniciativa contribui para o desenvolvimento das lideranças, aumento da produtividade e da eficiência nos processos, o que permite o aumento da geração de renda dos cooperados.

ODS relacionado a este capítulo

12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS

Logística Reversa de Cápsulas



Fortalecer a Economia Circular



Logística Reversa de Cápsulas

Cash Back

Em 2022, foi estabelecida uma parceria entre a Cognitivos Inteligências de Mercado (CIM) e a Associação Brasileira da Indústria do Café (ABIC) para a instalação de uma máquina de entrega de cápsulas na Casa Santa Luzia, em São Paulo. Essa máquina contabiliza as cápsulas descartadas e oferece bonificações no aplicativo da CIM aos consumidores, com base na quantidade de resíduos descartados. Em 2023, mais de 60 mil cápsulas foram recebidas, com a participação de mais de 250 clientes. No final de dezembro, duas novas máquinas foram instaladas em Belo Horizonte, nas Lojas Supernosso, visando melhorar ainda mais os resultados em 2024.

ODS relacionado a este capítulo





Fortalecer a Economia Circular



A logística reversa de eletrônicos no Brasil é um sistema estruturado que visa ao descarte, transporte e reciclagem de equipamentos eletroeletrônicos no final de sua vida útil. Esse processo é regulamentado pela Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), que estabelece a responsabilidade compartilhada entre fabricantes, importadores, distribuidores e consumidores para garantir que esses produtos sejam descartados de maneira ambientalmente adequada. No Brasil, a geração de resíduos eletroeletrônicos é alarmante, com mais de 1,4 milhões de toneladas por ano, e menos de 3% desse total é reciclado. A **3corações** participa ativamente desse processo por meio de sua associação com a ABREE (Associação Brasileira de Resíduos Eletroeletrônicos) desde 2022. Em 2023, a empresa alcançou a coleta de mais de 70 toneladas de resíduos. Essa coleta é realizada em conformidade com as diretrizes da PNRS, que visa não apenas à reciclagem, mas também à redução dos impactos ambientais causados pelo descarte inadequado desses produtos.



Logística Reversa de Eletrônicos (GRI 3-3, 301-3)

ODS relacionado a este capítulo





Fortalecer a Economia Circular



Apoio às Cooperativas de Catadores

No ano de 2023, estabelecemos uma parceria estratégica com a Cooperativa Coopercaps, uma das principais cooperativas de catadores do Brasil, para operacionalizar nosso programa de Logística Reversa de Cápsulas em São Paulo. Desde a implantação até a destinação final, todas as fases do processo são conduzidas pela cooperativa, com supervisão ativa de nosso time ambiental interno. Além de promover a sustentabilidade, essa iniciativa proporciona geração de renda e criação de novos postos de trabalho, evidenciando nosso compromisso com uma abordagem socioambientalmente responsável.

Também atuamos em outras unidades por meio dos serviços realizados por cooperativas e associações. Em Jericoacoara (CE), a Coopjeri é a cooperativa que faz toda a gestão do programa de logística reversa na Vila de Jericoacoara e na praia do Preá. Já em Goiânia (GO), a Cooperativa Coprec realiza a coleta, medição, triagem, armazenagem e destinação final. No Rio de Janeiro (RJ), tem a ACAMJG, associação que realiza toda a coleta, e a Cootrabom, cooperativa que realiza a medição, triagem e armazenamento.

O Grupo **3corações** possui um programa de logística reversa para cápsulas TRES®, contando com mais de 170 cooperativas e associações de catadores em várias regiões do Brasil que destinam as cápsulas coletadas e recebem por seus serviços. Em 2023, o Grupo movimentou mais de R\$ 800 mil para essas entidades, além de doar cerca de 750 quilos de café. Mais de 20% dos pontos de coleta são cooperativas, responsáveis por mais de 30% do volume coletado. Para as demais embalagens, 18% do total compensado foi realizado diretamente com as cooperativas, fomentando seu protagonismo e aumentando a renda.

ODS relacionado a este capítulo



Apoio a Cooperativas (GRI 3-3, 203-1)



Reduzir os Impactos nas Mudanças Climáticas



Inventário de Emissões de Gases

(GRI 3-3, 201-2, 305-1, 305-2, 305-3, 305-4, 305-5)

ODS relacionado a este capítulo



O Inventário de Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) é uma ferramenta utilizada pelo Grupo **3corações** para aumentar a transparência e o controle sobre seus impactos nas mudanças climáticas, contabilizando e divulgando suas emissões. Esse inventário serve como base para a gestão de carbono da empresa, orientando ações para redução e melhoria de processos. Em 2022, o Grupo iniciou um trabalho de avaliação de riscos relacionados à agenda ESG, identificando como as mudanças climáticas afetam safras e a qualidade dos produtos. Um plano foi estabelecido para priorizar as mudanças climáticas na agenda ESG, definindo ações para medir as emissões atuais e estabelecer metas de redução.

A **3corações** optou pela abordagem de controle operacional, na qual a empresa responde pelas emissões das fontes e atividades sobre as quais possui controle. O presente inventário contemplou todas as empresas nas quais o Grupo possui controle operacional. Sendo assim, os seguintes grupos foram incluídos: Indústrias (Café Torrado e Moído, Refrescos, Moinho, Instantâneos, Cápsulas e Filtros), Escritórios Corporativos, Escritórios Comerciais de Venda e Exportação, Centros de Venda e Distribuição, Unidades de Compra e Beneficiamento de Café Verde (Armazéns), Assistências Técnicas TRES® e Food Solutions, Cafeterias, Transit Points e a Escola de Serviços e Sabores.



Reduzir os Impactos nas Mudanças Climáticas



Principais Mudanças no Inventário

No ano de 2023, ocorreram as seguintes mudanças no inventário do Grupo **3corações** em comparação com o inventário realizado no ano de 2022:

- Para a Categoria Combustão Móvel, no Inventário de 2023, comparado com 2022, foi acrescida uma nova base de consumo de combustíveis. Essa base refere-se aos veículos dos colaboradores do time Comercial que recebem o **cartão combustível** (os veículos não pertencem ao Grupo **3corações**). Em 2023, essa nova base representou quase 32% de todo o combustível contabilizado em Fontes Móveis de Combustão, representando uma emissão total de 4.863,99 t CO₂e;
- Para a Categoria Combustão Móvel, foi acrescida em 2023 uma nova base, de transporte aéreo, devido ao fato de termos um jato executivo próprio do Grupo **3corações**, com consumo de querosene de aviação em 2023, com emissão de 222,62 t CO₂e;
- Para a Categoria Combustão Estacionária, foram acrescidas em 2023 duas cafeterias que consomem gás natural seco e GLP, que não faziam parte do escopo em 2022. Essas cafeterias representam emissão total de 2,36 t CO₂e;
- Para a Categoria Combustão Estacionária, foi acrescido em 2023 o consumo de gás GLP relacionado a duas novas fontes: torradores de prova de café, que ficam localizados dentro dos laboratórios de qualidade nas plantas fabris, bem como empilhadeiras a gás, com emissão total de 150,08 t CO₂e.

ODS relacionado a este capítulo



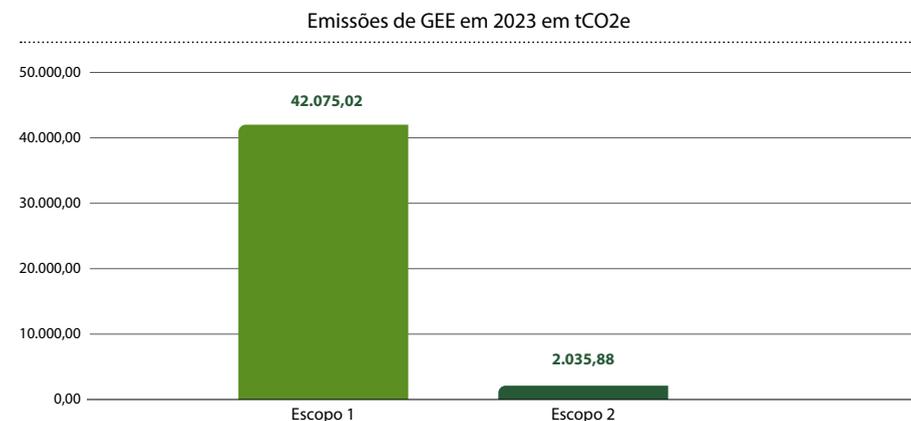
Inventário de Emissões de Gases



Reduzir os Impactos nas Mudanças Climáticas

Resultados - Emissões Absolutas em 2023

O total de emissões de GEE da **3corações** para o ano de 2023 foi de 44.110,89 tCO2e. Conforme figura abaixo, 95,4% das emissões referem-se a fontes diretas e controladas pela empresa (Escopo 1). As demais emissões são indiretas, das quais 4,6% refere-se ao escopo 2.



Comparando 2023 com 2022, as emissões no Escopo 1 aumentaram em 19,5%. Já para o Escopo 2, fazendo a mesma comparação, vemos uma redução de 1,7%.



Porém, quando se mantém o mesmo escopo utilizado para o cálculo do Inventário de GEE feito em 2022, observamos um aumento nas emissões da ordem de 4,2%, ou 1.583 tonCO2e.



ODS relacionado a este capítulo

13 AÇÃO CONTRA A MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA

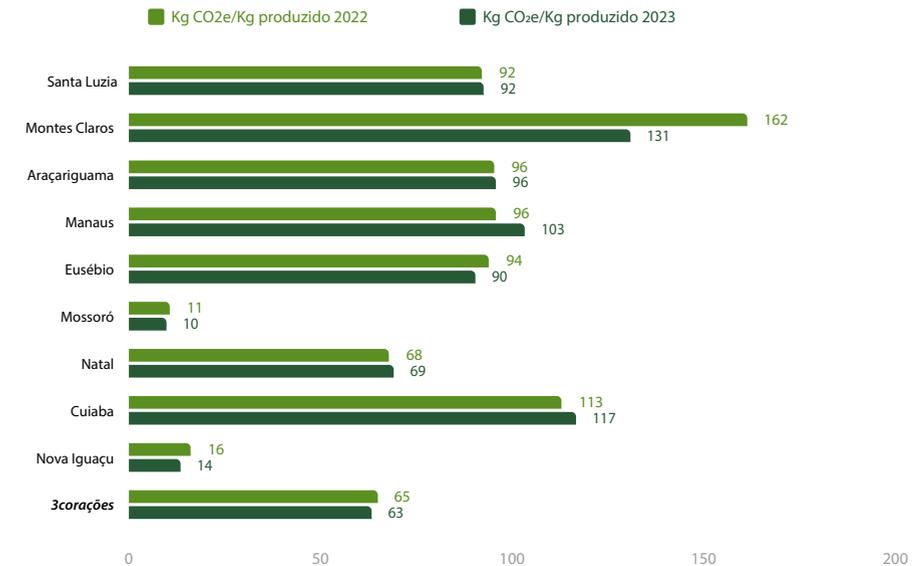
Inventário de Emissões de Gases



Reduzir os Impactos nas Mudanças Climáticas

No gráfico ao lado, podemos observar a intensidade de carbono, que é um indicador utilizado para demonstrar a emissão líquida em toneladas ou quilos equivalentes de CO₂ emitidos pela mesma unidade fabril em termos de produção. Neste estudo, a intensidade de carbono de cada fábrica foi calculada levando-se em conta as emissões diretamente associadas a sua produção.

Neste estudo, ela será utilizada para comparar a eficiência produtiva das Unidades Industriais, e sua evolução a partir do ano base 2022.



O gráfico mostra que, em 2022, emitimos 65 kg CO₂e para cada kg produzido, ao passo que, em 2023, emitimos 63 kg CO₂e para cada kg produzido, uma redução de 2,74%. Podemos observar uma evolução no indicador, mostrando que o aumento de produção está se descolando do aumento de emissões relativas de carbono na atmosfera.

ODS relacionado a este capítulo





Reduzir os Impactos nas Mudanças Climáticas

ODS relacionado a este capítulo



Perspectiva

Continuaremos trabalhando arduamente para reduzir as emissões de GEE em nossas operações e cadeia de valor. Nosso objetivo é acelerar a redução das emissões do Escopo 1, concentrando-nos em ações de eficiência energética e substituição de combustíveis não renováveis por renováveis, por meio da criação de grupos de trabalho para desenvolvimento e impulsionamento de projetos de baixo carbono, que contam com a participação de líderes de diferentes áreas de negócio: Indústria, Logística e Comercial.

Em 2024, construiremos nosso Roadmap de Descarbonização, direcionando nosso olhar para a Gestão de Mudanças, Áreas de Negócios e toda a cadeia de valor, envolvendo fornecedores, copackers e produtores de café.



Inventário de Emissões de Gases

Yame Cavalcanti Bezerra
Especialista de Gestão da
Qualidade
Eusébio (CE)

Evanildo Mesquita
Supervisor de Vendas
Eusébio (CE)

Roberta Kelly Amarante
Analista de Controle de Jornada
Integradora CE

ODS relacionados a este capítulo



Alavancas

- Respeitar e valorizar as pessoas e culturas
- Promover a integridade física e mental
- Encantar clientes e consumidores
- Promover a cadeia de valor sustentável
- Impactar positivamente a comunidade

SOCIAL
(GRI 3-3)



Respeitar e Valorizar as Pessoas e Culturas

8.930 colaboradores próprios

689 terceiros



2.790
mulheres



6.140
homens

Na **3corações**, ser um excelente lugar para se trabalhar é mais que um compromisso para com os colaboradores - é parte da essência da empresa. Ter um bom ambiente de trabalho e cultivar relacionamentos com simplicidade e sinceridade é uma forma de materializarmos nossa filosofia de criar laços legítimos e duradouros com todos, um ideal inspirado por nosso fundador, João Alves de Lima, que atravessa os anos desde o início da nossa história, em 1959.

Trabalhamos todos os dias para criar esse ambiente único, diverso, acolhedor e inclusivo, que prima pela confiança, pela transparência e pelo interesse genuíno pelas pessoas. Acreditamos que um ambiente saudável, seguro e positivo é essencial para o desenvolvimento profissional e pessoal de nossos colaboradores. Nesse sentido, implementamos diversas práticas de gestão e cuidado do nosso povo, a fim de promover oportunidades para que cada um desenvolva seu potencial máximo.

ODS relacionado a este capítulo



NOSSO POVO

(GRI 2-7, 2-8)



Respeitar e Valorizar as Pessoas e Culturas

Anos de Paixão

Na **3corações**, 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. O registro da trajetória do profissional na companhia se dá, visualmente, pela cor da faixa de seu crachá de identificação, que é trocado por ocasião dos marcos de tempo de casa.

Pela paleta de cores, a trajetória de um colaborador se inicia com o crachá de faixa vermelha, ao ser contratado. As trocas são então registradas com 1 ano (crachá verde), 5 anos (amarelo), 10 anos (preto), 15 anos (prata) e 20 anos de empresa (dourado). Em 2023, duas novas faixas de crachá foram criadas, dado o aumento de longevidade de nossos colaboradores na empresa: o crachá violeta, para 25 Anos de Paixão, e o crachá diamante, representado pela cor azul, para quem completa 30 anos de **3corações**.



ODS relacionado a este capítulo





Respeitar e Valorizar as Pessoas e Culturas

Celebração de Anos de Paixão

Número de colaboradores que completaram Anos de Paixão em 2023, incluindo os admitidos neste ano, que receberam seu primeiro crachá, de faixa vermelha.



ODS relacionado a este capítulo

8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO



Respeitar e
Valorizar as
Pessoas e
Culturas



Cultura 3corações

(GRI 3-3)

Princípios de Liderança

Em 2023, demos início a uma grande jornada de evolução cultural e de gestão em nossa empresa, com a criação do Programa Consumidor no Centro, um grande projeto que tem por objetivo final possibilitar o cumprimento da nossa missão corporativa, reforçando o foco no consumidor, fortalecendo nossa cultura e impactando positivamente o Planejamento Estratégico 2022/2026.

O programa contempla iniciativas como a consolidação de nossos Princípios de Liderança, a transformação do método de seleção de talentos na companhia e a implantação de um novo sistema de monitoramento de métricas, entre outras práticas que compõem uma metodologia de gestão que coloca o consumidor no centro de todas as ações.

Os Princípios de Liderança da **3corações**, lançados na empresa em dezembro de 2023, traduzem o aprendizado de toda uma vida: nossas experiências, reflexões, caminhos para superar os desafios e nos ajudar a prosperar. Como direcionadores da nossa forma de trabalhar e tomar decisões, eles são um artefato cultural conectado à estratégia da nossa empresa. Constituem uma importante ferramenta para o protagonismo do líder que existe em cada colaborador, permitindo-nos alcançar a prosperidade e tornar a **3corações** uma organização cada vez mais competitiva e sustentável.

ODS
relacionado
a este capítulo





Respeitar e Valorizar as Pessoas e Culturas

Cultura 3corações



Gestão do Clima e Engajamento

Na **3corações**, utilizamos três metodologias para a Gestão de Clima e Engajamento: Pesquisa de Clima, Pesquisa GPTW e Pesquisa Pulses.

Pesquisa de Clima e Engajamento

A Pesquisa de Clima é aplicada bianualmente a todos os colaboradores do Grupo **3corações**. Ela avalia a percepção dos colaboradores em várias dimensões relacionadas à experiência na empresa: Cultura de Integridade, Agilidade Organizacional, Liderança Responsável, Ambiente de Trabalho Saudável, Recompensa Justa, Carreiras Atrativas, Indivíduos Prósperos e Engajamento. Em 2023, alcançamos uma favorabilidade geral de 80, com 85% de adesão dos colaboradores.



Pesquisa GPTW

Desde 2011, a **3corações** é certificada e premiada como uma das Melhores Empresas para Trabalhar do Brasil. Em 2023, obtivemos uma nota de favorabilidade de 84 na edição GPTW Brasil, com 77% de adesão dentre os colaboradores sorteados. A **3corações** também foi classificada entre as melhores empresas para trabalhar nos rankings GPTW Ceará, GPTW Indústria e GPTW Agronegócio.

Pesquisa Pulses by Gupy

Na **3corações**, esta pesquisa está em fase piloto, visando à expansão para toda a empresa. Nessa metodologia, é possível analisar em tempo real o nível de satisfação dos colaboradores nas dimensões de engajamento e de estrutura da companhia, analisando os resultados, apresentando-os aos colaboradores e construindo planos de ação com foco em melhorar continuamente a percepção das pessoas.

Em 2023, 300 colaboradores integraram o piloto da metodologia.

ODS relacionado a este capítulo





Respeitar e Valorizar as Pessoas e Culturas



Diversidade, Equidade e Inclusão (GRI 3-3, 405-1, 406-1)

Equidade de gênero

A presença crescente de mulheres em nosso quadro funcional é essencial para garantirmos o equilíbrio no ambiente de trabalho, fomentando a equidade de gênero. Para a **3corações**, esse é um compromisso expresso na nossa Carta de Conduta: “[...] homens e mulheres devem ter oportunidades iguais em todos os níveis da empresa.”

Em 2023, 32% de nosso povo era formado por mulheres e 31% dos cargos de gestão eram ocupados por elas. Nesse ano, a empresa adotou a prática de vagas afirmativas para mulheres, valendo para todos os negócios, em todas as Unidades no Brasil. A iniciativa foi criada em âmbito corporativo e os profissionais do RH foram preparados para buscar, junto à liderança contratante, as oportunidades para criar vagas exclusivas para elas em cada localidade.

Com o compromisso de aumentar a participação do público feminino no quadro funcional, novas metas serão estipuladas para 2024 e continuarão sendo monitoradas por indicadores.

Mulheres no Conselho

Em 2023, passamos a contar com mais uma mulher no nosso Conselho de Administração, chegando a três mulheres nessa posição na empresa. Isso reforça nosso compromisso com a equidade de gêneros em todos os níveis da empresa, o que já havia rendido à **3corações**, em 2022, um Selo WOB. A iniciativa, apoiada pela ONU Mulheres, reconhece, valoriza e divulga a existência de ambientes corporativos com a presença de mulheres em conselhos de administração ou conselhos consultivos.

ODS relacionados a este capítulo





Respeitar e Valorizar as Pessoas e Culturas

Paixão com Inclusão

Seleção de PCD's

Na **3corações**, acreditamos que a diversidade de pessoas enriquece nosso ambiente de trabalho.

Venha tomar um café com a gente!

ABR 06 8h30 às 11h30

Centro de Venda e Distribuição **3corações**
Rua Rufino Ferreira Silva, S/N
Santa Clara - Eusébio (CE)

Traga com você:

- Documento com foto
- Currículo atualizado
- Cópia da homologação

Nossa coração é diverso





Diversidade, Equidade e Inclusão

Pessoas com Deficiência (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.

Para mostrar que a inclusão é um propósito da organização, em abril de 2023, realizamos um encontro com novos talentos PCDs, com o objetivo de encantar e prospectar futuros colaboradores, evidenciando como a **3corações** é uma empresa apaixonante. A iniciativa foi lançada em Eusébio (CE) e desdobrada, posteriormente, para outras Unidades.

Campanha de combate ao assédio

Em 2023, o ciclo da campanha de conscientização e prevenção ao assédio do Grupo **3corações** lembrou conteúdos que falam sobre racismo, assédio moral, machismo, assédio sexual e LGBTQFobia. O objetivo foi reforçar que a empresa preza por um ambiente de trabalho acolhedor, seguro, diverso e inclusivo, além de ajudar os colaboradores a identificar e prevenir situações e atitudes que possam gerar constrangimento, desigualdade social ou prejuízo. E, caso alguma dessas situações aconteça, explicar aos líderes e RHs como acolher os times e quem acionar para solucionar os casos.

ODS relacionados a este capítulo





Respeitar e Valorizar as Pessoas e Culturas

Acessibilidade aos consumidores

Colocar-se no lugar do consumidor para compreender e atender às suas necessidades e praticar o ESG são premissas do Grupo **3corações**. Uma iniciativa inovadora que demonstra a aplicação prática desses conceitos veio da área de Pesquisa e Desenvolvimento: a inclusão de textos em braile nas embalagens cartonadas de nossos produtos.

O processo de implementação começou em 2009, por meio de um trabalho conjunto das áreas de P&D, Marketing e Responsabilidade Social, com o objetivo de trazer mais acessibilidade nas embalagens e prover informações sobre os produtos para pessoas com deficiência visual. Hoje, os textos em braile podem ser encontrados nas embalagens do tipo cartonada, ou seja, de papel, como os cartuchos de cápsulas, os displays de sachês dos cappuccinos e os cartuchos dos filtros de papel para café.

Diversidade, Equidade e Inclusão (GRI 406-1, FP 8)



2009

Produção dos filtros de papel com texto em braile



2010

Inclusão do braile nos displays de sachês dos cappuccinos



2020

Inclusão do braile nos cartuchos de espressos e multibebidas em cápsula

E como funciona?

A aplicação do relevo em braile é feita na etapa de desenvolvimento gráfico das embalagens. Um fornecedor valida o texto/impressão junto a uma instituição idônea, como associações de assistência às pessoas com deficiência visual. Antes da impressão em larga escala dos materiais, é retirada uma amostra para que o instituto parceiro valide as informações em braile.



Respeitar e Valorizar as Pessoas e Culturas

Em 2023, tivemos quatro grandes eixos de atuação no desenvolvimento de nossos colaboradores: Programa Acelera Coração, Programa Escolar, Programa de Coaching e Desenvolvimento de Carreira.

Programa Acelera Coração - MBA In Company

O Programa Acelera Coração é um MBA In Company construído pela **3corações** em parceria com a Fundação Getúlio Vargas (FGV). A primeira turma teve início em 2019 e foi concluída em 2021, formando 36 líderes. Em 2022, iniciamos uma nova turma, com 39 líderes, além de 5 ouvintes por disciplina. Em 2023, foram impactadas 40 pessoas como ouvintes no programa, além dos 39 alunos.

O programa objetiva consolidar o processo de desenvolvimento da liderança da **3corações**, preparando-a para a condução dos desafios estratégicos em um ambiente de negócios complexo e competitivo, considerando os pilares: crenças, estratégias de resultados e competências.

Desenvolvimento de Colaboradores

(GRI 3-3, 404-1, 404-2 e 404-3)

ODS relacionado a este capítulo





Respeitar e Valorizar as Pessoas e Culturas

ODS relacionado a este capítulo



Programa Escolar

No Grupo *3corações*, as oportunidades de crescimento profissional estão ao alcance de todos. Por isso, como parte das ações de aprendizagem promovidas, criamos laços de conhecimento mediante duas iniciativas:

- Bolsas de estudo de até 50%, subsidiadas exclusivamente para colaboradores, com o objetivo de desenvolver competências necessárias aos objetivos estratégicos da *3corações*.
- Parcerias e convênios educacionais com Universidades e Escolas de Idiomas em todo o país, que concedem descontos de até 70% para colaboradores e seus familiares, em cursos presenciais e online.

Com esse cuidado disponibilizado a todos, independentemente de função, área de atuação ou cargo na empresa, oferecemos uma estrutura positiva para o desenvolvimento das pessoas. São muitas as oportunidades e possibilidades. Estamos sempre estimulando a aprendizagem e considerando as necessidades pessoais e profissionais. Em 2023, o investimento em subsídio para cursos de graduação, pós-graduação e cursos técnicos foi dado a um total de 105 colaboradores, com foco em apoiar no desenvolvimento acadêmico e preparo técnico.

Desenvolvimento de Colaboradores (GRI 404-1, 404-2 e 404-3)



Respeitar e Valorizar as Pessoas e Culturas



Treinamentos (GRI 404-1, 404-2)

Programa de Coaching

A *3corações* conta com um programa de Coaching voltado para a Liderança do Grupo. Este processo 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 o sucesso de sua performance. Em 2023, tivemos 14 líderes acompanhados e desenvolvidos.

Desenvolvimento de carreira

Temos um incentivo forte à capacitação técnica de nossos profissionais técnico-administrativos. Além de ações internas, subsidiamos cursos externos, com temas específicos, voltados para o segmento de atuação do solicitante, de acordo com seu plano de desenvolvimento individual (PDI) ou com as necessidades da área, identificadas pelo gestor. Em 2023, 106 colaboradores participaram de cursos externos focados em desenvolver habilidades comportamentais, técnicas e conhecimentos do negócio.

Plataforma de aprendizagem

No Grupo *3corações*, os colaboradores são estimulados a ser protagonistas do próprio desenvolvimento e a nunca parar de evoluir. Nosso povo compartilha aprendizados, busca conhecimentos e absorve o melhor da experiência dos outros. Tudo isso é feito por meio de uma plataforma de aprendizagem, a Saber.

Em 2023, a Saber contabilizou 105.935 horas de treinamento.

Os temas em que nossos colaboradores foram capacitados foram variados: profissional, função específica, ética, direitos humanos, anticorrupção, entre outros.

ODS
relacionado
a este capítulo





Respeitar e Valorizar as Pessoas e Culturas



Avaliação de Desempenho (GRI 404-3)

A Avaliação de Desempenho por Competências é uma ferramenta de Gestão do Desempenho da **3corações** e é aplicada, anualmente, com o objetivo de mensurar o desempenho do colaborador a partir das competências ideais para sua função e para o cumprimento dos objetivos organizacionais, na plataforma Success Factors.

Além da Avaliação de Desempenho por Competências, utilizamos a metodologia 9box nas Reuniões de Calibração, momento em que se discutem o desempenho e o potencial dos colaboradores, visando a tomadas de decisões mais assertivas sobre o tema Gente na companhia.

Após as avaliações, são realizadas reuniões de feedback, nas quais são construídos os Planos de Desenvolvimento Individual (PDIs) dos colaboradores. O PDI é construído pelo colaborador e seu gestor imediato, com o apoio da área de Recursos Humanos, com ações que visam ao desenvolvimento das competências da companhia ou que reforçam os pontos fortes, além de alinhar as expectativas da empresa e do colaborador sobre sua carreira, de modo que se estabeleçam metas de curto, médio e longo prazos para atingir esses objetivos.

Em 2023, tivemos 1.389 PDIs construídos pelos nossos colaboradores.

Na **3corações**, essas avaliações são realizadas com alguns públicos: Gestores, Especialistas, Analistas e Assistentes da Integradora. Em 2023, foram realizadas 1.228 avaliações de desempenho por competências, além de 226 gestores sendo calibrados na metodologia 9box. No total, tivemos 1.389 PDIs construídos pelos nossos colaboradores, ao longo do ano.

ODS relacionado a este capítulo





Respeitar e Valorizar as Pessoas e Culturas

Na *3corações*, as oportunidades de crescimento profissional estão ao alcance de todos. Com o Programa Trilha de Carreira, os colaboradores podem acessar e planejar suas possibilidades de carreira dentro da empresa, além de conferir dicas e as competências necessárias para estarem prontos para aproveitar as oportunidades quando elas surgirem.

Em 2023, promovemos 1.609 colaboradores, o que representa 18,68% do nosso QLP total.

Para 2024, estamos analisando todas as nossas premissas de remuneração, que serão declaradas no nosso Programa de Cargos, Carreiras e Salários. Além disso, estamos atualizando as tabelas salariais e revisando o indicador de meritocracia para que melhor traduza a materialização da nossa Trilha de Carreira.



ODS relacionado a este capítulo





Respeitar e Valorizar as Pessoas e Culturas

Remuneração

Com a finalidade de promover a equidade, a **3corações** adota 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.



Remuneração e Benefícios (GRI 405-2)

Benefícios

O Grupo **3corações** está ao lado de seus colaboradores. Isso é sinônimo de responsabilidade e cuidado. Oferecemos uma série de serviços e parcerias de bem-estar e utilidade pública nos pilares Saúde e Vida, Alimentação, Mobilidade, Finanças e Desenvolvimento, com o objetivo de garantir que colaboradores e familiares vivam bem. Em 2023, além de manter os benefícios oferecidos aos colaboradores, implementamos novidades.

- Implementação de quatro novas linhas de cuidados via Dr. AON (Teladoc), sem custos para colaboradores e dependentes: acompanhamento de gestantes, segunda opinião médica, coaching nutricional e coaching esportivo.
- Revitalização do Programa de Check Up Executivo e contratação de um hospital parceiro no Ceará.
- Oferta de consultoria financeira para colaboradores em situações de vulnerabilidade.
- Não repasse dos percentuais de reajustes anuais e retroativos do plano de saúde. Tais percentuais foram integralmente assumidos pela **3corações**, assegurando, por 24 meses, o congelamento de sua parte do custeio do benefício plano de saúde.
- Ampliação do número de parcerias que oferecem condições especiais para colaboradores e dependentes na aquisição de produtos e serviços, conforme suas expectativas individuais.
- Implantação de cartão multibenefícios com acesso a serviços de alimentação, psicoterapia, clube de vantagens, entre outros, para colaboradores em regime de teletrabalho.





Promover a Integridade Física e Mental

Por um ambiente mais saudável e seguro

No total, foram ofertadas 40.896 horas em treinamentos de Segurança e Medicina do Trabalho. 1,5M em investimento em máquinas e estrutura que aumentam a segurança dos colaboradores que trabalham nas Fábricas

No Grupo **3corações**, qualidade, saúde e segurança estão presentes em tudo o que fazemos. A exemplo disso, a empresa tem o Programa de Saúde do Trabalho, que reúne diversas iniciativas voltadas para a segurança do colaborador: Rota da Segurança, Pré-uso das máquinas, cartões CUIDAR, Regras de Ouro de Segurança, Simulados de Emergência, Pilotagem Segura e outras campanhas que fortalecem a importância de um ambiente de trabalho seguro e saudável.

Saúde e segurança no trabalho

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

Há também uma área dedicada à saúde das equipes: o time de Medicina do Trabalho, responsável por ações de promoção de saúde e prevenção de doenças ocupacionais e não ocupacionais, por meio da realização de exames periódicos, campanhas de vacinação, ações em saúde como Setembro Amarelo e Outubro Rosa. Há ainda a Célula de Saúde, que faz, de perto, o acompanhamento de saúde dos colaboradores.

Além do cumprimento legal, o esforço de conscientização sobre segurança e saúde do trabalho traz importantes resultados: redução de acidentes de trabalho, melhora da saúde geral dos colaboradores, aumento da produtividade, redução de custos com contas médicas, melhoria do clima organizacional e da reputação da empresa, dedução do absenteísmo e fomento da cultura de prevenção.

A seguir, as principais campanhas realizadas durante o ano. Elas são desdobradas em todas as Unidades por meio de comunicados, palestras e ativações presenciais, a exemplo de games, blitz educativas, aulões de relaxamento e feiras de produtos saudáveis. Em fevereiro, há distribuição de preservativos nas Unidades. Em março, visita do agente de saúde de endemias. Já entre os meses de outubro e dezembro, a **3corações** garante isenção de coparticipação para exames que auxiliam no diagnóstico do câncer.

Em 2023, registramos 128 acidentes de trabalho, o que representa uma redução de aproximadamente 6%.

ODS relacionados a este capítulo

3

SAÚDE E BEM-ESTAR



8

TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO





Promover a Integridade Física e Mental

Ações realizadas ao longo de 2023

ODS relacionados a este capítulo



Janeiro Branco
Mês da saúde mental



Março
Prevenção das arboviroses



Maio Amarelo
Mês do trânsito seguro

2023

Fevereiro
Prevenção de infecções sexualmente transmissíveis



Abril Verde
Mês da saúde e segurança do trabalho



Junho
Conscientização sobre hábitos saudáveis



Saúde e segurança no trabalho



Promover a Integridade Física e Mental

Ações realizadas ao longo de 2023



Julho Amarelo

Prevenção de hepatites



Outubro Rosa

Mês de prevenção ao câncer de mama



Dezembro

Realização da Semana Interna de Prevenção de Acidentes do Trabalho (SIPAT)

2023

Setembro Amarelo

Mês de prevenção ao suicídio



Novembro Azul

Mês de prevenção ao câncer de próstata



ODS relacionados a este capítulo



Saúde e segurança no trabalho



Encantar Clientes e Consumidores



Consumidor no Centro

Ter o consumidor no centro de todas as ações está na essência do Grupo **3corações** e é um compromisso reforçado por meio do Programa Consumidor no Centro, lançado pela empresa em 2023. Essa grande iniciativa tangibiliza o cumprimento da nossa missão corporativa, reacende e fortalece a nossa cultura e impacta positivamente nosso Planejamento Estratégico 2022/2026. Por sua relevância na evolução cultural e de gestão da companhia, o programa é liderado pelo Presidente da **3corações**, Pedro Lima, e tem mentoria internacional. Composto por cinco frentes, esse grande projeto contempla a implementação de mecanismos de gestão que colocam o consumidor no centro de todas as ações.

Por se tratar de uma nova metodologia, o programa trouxe ao nosso povo a necessidade de aprender. Mais de 1.500 livros sobre o método foram distribuídos pela empresa aos líderes e colaboradores administrativos, para leitura e discussão do conteúdo em pequenos grupos de estudo e construção do conhecimento.

Um grande seminário, seguido por dois dias de workshop, também foi promovido pela **3corações** no mês de agosto, em Fortaleza (CE), para 400 líderes da empresa, de todo o Brasil. O evento, facilitado pelo mentor e consultor norte-americano Bill Carr, teve tradução simultânea e foi transmitido online para outros 1.100 gestores da companhia, tudo para preparar o nosso povo para esse grande movimento.

Compromisso com o consumidor



Encantar Clientes e Consumidores



Customer Success

Um time apaixonado pelo que faz. Assim é o Customer Success, responsável por atender clientes e consumidores do Grupo **3corações** de todo o Brasil. São diversos os canais de atendimento disponibilizados, com o objetivo de esclarecer dúvidas, receber elogios e sugestões, solucionar manifestações e, o mais importante, fortalecer os laços e encantar as pessoas que consomem nossos produtos e serviços.

E o trabalho não foi pouco: em 2023, o time atendeu 401.620 pessoas! Tanta dedicação e compromisso com a excelência na experiência e no atendimento ao cliente nos garantiu duas importantes conquistas nacionais: 1º lugar no Prêmio Consumidor Moderno de Excelência em Serviços ao Cliente - categoria alimentos; e 1º lugar da categoria Alimentos - Café e 2º lugar das categorias Alimentos Mercadoria e Ecommerce Nichado do Prêmio Reclame AQUI 2023.

Outro importante avanço da área em 2023 foi a implementação da Genesys, uma ferramenta de omnicanalidade que, por meio da tecnologia de nuvem e inteligência artificial, integra todos os canais de atendimento e permite que o consumidor transite em quaisquer meios de comunicação sem rupturas. Essa inovação tem trazido maior satisfação aos nossos clientes, tornando-os o centro da estratégia de atendimento, possibilitando uma maior produtividade, agilidade de respostas e melhor acompanhamento da jornada do consumidor.

Para 2024, a área focará no desenvolvimento e capacitação dos colaboradores, com a criação de uma matriz de treinamento e cronograma de capacitação. Ainda no primeiro semestre, será dado o start no novo modelo de Monitoria da Qualidade dos atendimentos da área.

Compromisso com o consumidor



Encantar Clientes e Consumidores



Presença em Eventos

Em 2023, também estreitamos laços com a sociedade e encantamos nossos consumidores, por meio de nossas parcerias, como patrocínios ou apoios em eventos culturais, educacionais, científicos, esportivos, religiosos entre outros. Foram mais de 1.100 eventos que tivemos o prazer de contribuir com nossas marcas. Confira os principais:

- Encafé
- Semana Internacional do Café
- Superminas
- The Town
- CasaCor 2023
- XP Expert
- ECEJ
- Campus Party
- Fipan
- Asu Coffee
- São João de Campina Grande
- Prazeres da Mesa - Melhores do Ano
- São Paulo Coffee Festival
- Natural Tech
- B2BXPerience
- Carnavais no Rio de Janeiro, Recife e Salvador
- VTEXDay
- Festival do Café SP
- APAS Show
- Baile da Vogue
- Planeta Atlântida
- Festival Costume Gourmet

Eventos



**Encantar
Clientes e
Consumidores**

Certificações

As certificações desempenham um papel fundamental na consolidação da agenda ESG da **3corações**. Ao obtermos estes reconhecimentos, demonstramos nosso compromisso com práticas sustentáveis e com a entrega de produtos e serviços de alta qualidade. Essas certificações não são apenas um selo de aprovação, mas sim um reflexo do nosso contínuo investimento em processos eficientes, gestão ambiental responsável, segurança alimentar e respeito aos direitos humanos e ao bem-estar social. Ao adotar essas práticas, reforçamos nossa posição como uma empresa confiável e transparente, capaz de gerar valor para todos os nossos stakeholders.

**Compromisso
com o consumidor** (GRI 3-3)

Infraestrutura



**CONAB - Companhia
Nacional de Abastecimento**
Varginha

Produtos



Qualidade
Cafés



Orgânicos
Cafés



Veganos
Café com Leite e Cappuccinos



Segurança
Máquinas TRES® e Food

Gestão



Sistema da Qualidade
Todas as Unidades Industriais



Sistema Ambiental
Eusébio, Manaus e Montes Claros



Sistema Seg. Alimentar
Eusébio, Araçariçuama, Natal

Socioambiental



Rainforest
Santa Luzia, Natal, Montes Claros
e Varginha



**4C - Código Comum para
a Comunidade Cafeeira**
Varginha



Promover a Cadeia de Valor Sustentável



Projeto Florada

Mulheres estão conquistando espaço no campo, trazendo diversidade e sensibilidade para a produção cafeeira. Em reconhecimento ao trabalho das cafeicultoras, o Grupo **3corações** criou, em 2018, o Projeto Florada. Esse projeto é uma plataforma exclusiva de apoio e fomento às conquistas dessas mulheres no campo e surgiu com o objetivo de trazer melhores práticas na produção de cafés especiais, gerando valor para toda a cadeia, da produção ao consumo.

O Projeto Florada oferece acesso às melhores práticas na produção de cafés especiais por meio do programa de capacitação gratuito Florada Educa; reconhece e valoriza os raros microlotes cultivados pelas mulheres ao promover o Concurso Florada Premiada, o maior concurso do mundo feito para mulheres do café; e, por fim, conecta quem produz com quem consome por meio da campanha "Junte-se a elas", ao colocar à venda os microlotes produzidos por elas. Os Microlotes Florada Premiada são cafés da mais alta qualidade, com pontuação de 84 a 90+ pontos, e todo o lucro da venda desses cafés é revertido para as cafeicultoras.

Desenvolvimento Socioeconômico da Cadeia do Café



Promover a Cadeia de Valor Sustentável

DESTAQUES 2023

Em 2023, realizamos a 6ª edição do Projeto Florada. Confira os destaques do ano.



Recorde de inscrições no Concurso Florada Premiada. Foram 1.168 inscrições, vindas de várias regiões do Brasil.



Realização da Missão Técnica do Concurso Florada Premiada, prêmio dado às mulheres cafeicultoras ganhadoras do concurso. As campeãs das edições de 2020, 2021 e 2022 viajaram para a Colômbia para vivenciar uma experiência repleta de conhecimento e lazer, com o objetivo de elevar ainda mais o nível dos cafés especiais produzidos por elas. Foi uma semana intensa, recheada de aprendizagem sobre a produção do café, sobre a cultura do país e sobre sustentabilidade. A missão técnica foi organizada pela **3corações**, em parceria com a Federación Nacional de los Cafeteros.



Recorde de pontuação no Concurso Florada Premiada. A cafeicultora Nair de Jesus Barroso dos Santos, do Alto Jequitibá (MG), alcançou a pontuação de 92,42 e conquistou o 1º lugar da categoria Via Úmida.



Premiação do Concurso Florada Premiada. Em novembro, na Semana Internacional do Café, o Grupo **3corações** realizou a cerimônia de premiação do Concurso Florada Premiada. O evento contou com a participação do Presidente Pedro Lima, Marisa Contreras (Co-fundadora do Projeto Florada), Romeu Zema (Governador de Minas Gerais), Vinicius Estrela (Diretor Executivo da BSCA), Larissa Cocato (Coordenadora de Ensino do Rehagro) e os Embaixadores do projeto: especialista em café Silvio Leite, Padre Fábio de Melo e a cantora Simone Mendes. Na ocasião, nove cafeicultoras foram reconhecidas.

Desenvolvimento Socioeconômico da Cadeia do Café



*Promover a
Cadeia de Valor
Sustentável*



Projeto Tribos

O café foi plantado pelo homem branco nas terras indígenas Sete de Setembro e Rio Branco, localizadas nas cidades de Cacoal e Alta Floresta D'Oeste (RO), há cerca de trinta e cinco anos. Após a demarcação, as terras foram devolvidas às comunidades indígenas e, a partir de então, eles iniciaram o envolvimento no cultivo desta cultura.

Em 2018, o Grupo *3corações* conheceu de perto mais sobre esta história e deu início ao Projeto Tribos, um projeto que valoriza o trabalho dos indígenas cafeicultores, traz diversidade para a cadeia do café, promove novas experiências com raros cafés especiais 100% Robusta Amazônico, gerando assim valor a todos os envolvidos, da produção ao consumo, por meio de uma iniciativa a favor da convivência harmônica entre o cultivo de café, o protagonismo do indígena e a floresta amazônica.

O Projeto Tribos é realizado em conjunto com importantes parceiros: Fundação Nacional dos Povos Indígenas (Funai), Embrapa Rondônia, Emater Rondônia, Câmara Setorial do Café, Secretarias Estadual e Municipal de Agricultura e Silvio Leite, referência mundial em cafés de qualidade. Desde seu lançamento, o Tribos já beneficiou mais de 150 famílias dispostas em 28 aldeias dos municípios de Cacoal e Alta Floresta D'Oeste (RO).

*Desenvolvimento
Socioeconômico da Cadeia do Café*



Promover a
Cadeia de Valor
Sustentável



Concurso Tribos 2023

O Concurso Tribos é uma das iniciativas para valorizar e promover a descoberta do máximo potencial de qualidade das lavouras indígenas. O resultado são edições limitadas de microlotes raros Robustas Amazônicas com lucro 100% revertido - cafés surpreendentes, marcantes e encorpados com pontuação 80+ a 90+ comercializados no e-commerce Mercafé e nos principais pontos de venda de todo o país.

A cerimônia de premiação da edição de 2023 aconteceu no Cacoal Selva Park, em Cacoal (RO), com a presença de Pedro Lima, Presidente do Grupo 3corações, Vicente Lima, Diretor de Supply Chain e Marketing, e mais de 500 indígenas convidados, juntamente com suas famílias. Todos os 96 indígenas que participaram do Concurso foram reconhecidos, e os dez melhores lotes são reconhecidos com prêmios em dinheiro e por meio da compra das sacas a preços acima do mercado. Os três grandes campeões fazem parte da cooperativa Garah Itxa.



Desenvolvimento
Socioeconômico da Cadeia do Café



*Promover a
Cadeia de Valor
Sustentável*



Missão Tribos em Campo

Em 2023, a *3corações* promoveu a Missão Tribos em Campo, com o objetivo de fortalecer nossos laços com os povos indígenas. Durante três dias, uma comitiva formada pelo Presidente Pedro Lima, pelo Diretor Vicente Lima e outros líderes da empresa visitou as aldeias representativas e as lideranças das Terras Indígenas Sete de Setembro e Rio Branco, incluindo as aldeias fluviais, para conversar sobre o trabalho que está sendo realizado em conjunto com os povos indígenas e importantes parceiros.

*Desenvolvimento
Socioeconômico da Cadeia do Café*



Promover a Cadeia de Valor Sustentável



Coffee Verified®

Somos a maior empresa de cafés do Brasil e temos o compromisso de impulsionar constantemente iniciativas para promover o desenvolvimento sustentável em toda a cadeia produtiva do café. Por isso, durante a Semana Internacional do Café, realizada em novembro de 2023, lançamos o Coffee Verified®, programa de verificação para aquisição de grãos de café com garantia de qualidade, rastreabilidade e conformidade nos âmbitos sociais, ambientais e de governança.

O projeto para implementação do selo próprio de verificação ocorreu ao longo de 2023 e é resultado de um profundo entendimento das necessidades do consumidor, que busca comprar um produto de qualidade e de origem sustentável.

Parceria

Para a implementação do selo, a **3corações** conta com a parceria da AGROTOOLS, empresa pioneira em monitoramento espacial e líder de tecnologia avançada para o agronegócio. A AGROTOOLS detém o maior banco de dados do agronegócio do mundo e garante monitoramento mensurável, reportável, verificável, escalável e em tempo real. Com isso, a parceria promove, de forma acelerada e eficiente, o progresso sustentável com inteligência, transparência, segurança e tecnologia.

Rituais Cafés Especiais 85+

Os primeiros cafés a receberem o Coffee Verified® fazem parte da linha Rituais Cafés Especiais 85+. Essa linha não só assegura a rastreabilidade completa dos grãos, por meio da negociação direta com os produtores responsáveis pelo seu cultivo, como também verifica que as fazendas fornecedoras estejam em conformidade com os padrões socioambientais exigidos. A expectativa é de que, a partir do segundo semestre de 2024, inicie a expansão do Protocolo para que, no médio prazo, todas as linhas da **3corações** venham a ter este selo.



Desenvolvimento Socioeconômico da Cadeia do Café



Promover a Cadeia de Valor Sustentável

Gestão de Fornecedores

No Grupo *3corações*, construímos parcerias de longo prazo e exigimos que nossos fornecedores adotem as melhores práticas trabalhistas, obedeçam a lei, recolham tributos e promovam o meio ambiente saudável. Para garantir que eles atendam a esses padrões, utilizamos nossa plataforma de gestão de relacionamento com fornecedores, a Mercado Eletrônico. Por meio dela, fazemos a homologação dos fornecedores, classificando-os com base na importância estratégica e no impacto no negócio, priorizando aqueles que têm um papel crítico na cadeia de suprimentos. Também realizamos, em conjunto com a área de Qualidade, auditorias e inspeções periódicas para garantir que os fornecedores estejam cumprindo os padrões acordados e os requisitos legais e regulatórios.



Desenvolvimento Socioeconômico da Cadeia do Café

(GRI 3-3, 408-1, 409-1)



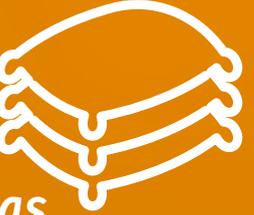
Impactar Positivamente a Comunidade

A **3corações** entende o seu papel social como uma propulsora de mudanças e melhorias na sociedade que possam gerar impacto positivo na vida das pessoas, principalmente as mais vulneráveis. Atuamos no presente para que, em um futuro próximo, possamos ter resultados diferentes para todos.

Estabelecer parcerias com instituições do terceiro setor que atuam com expertise em temáticas e populações específicas é uma das estratégias de atuação social da **3corações**. Apoiamos as instituições para que elas se fortaleçam e possam, cada vez mais, contribuir para melhorar as esferas da educação, da saúde, da cultura, do esporte e do assistencial, permitindo apoiar as pessoas mais vulneráveis, com ferramentas necessárias para que elas possam gerar mudanças em si e para os que estão ao seu lado.

107 
instituições
sociais apoiadas

14 
estados
brasileiros

51 
toneladas
de alimentos

R\$4MI 
aproximadamente
de investimento
financeiro

Iniciativas Apoiadas

(GRI 3-3, 203-1, 203-2, 413-1)

ODS relacionados a este capítulo





**Impactar
Positivamente
a Comunidade**



Iniciativas Apoiadas

Cultura Infantojuvenil: Fundação Social Raimundo Fagner

A Fundação Raimundo Fagner é a instituição da qual a **3corações** é parceira há mais tempo: desde 2000, apoiamos esse trabalho social, que promove educação integral para o desenvolvimento de crianças e adolescentes na faixa etária de 7 a 17 anos, em situação de risco social, matriculados na rede pública de ensino. Com sedes em Fortaleza e Orós, no Ceará, a Fundação é certificada como Ponto de Cultura pelo Governo do Estado do Ceará e pelo Governo Federal e atende a 400 crianças e adolescentes com o Projeto Aprendendo com Arte, uma proposta pautada na arte educação que tem, na música, o foco principal de suas ações educativas.

Além disso, a Fundação oferece ferramentas que contribuem para o desenvolvimento humano por meio do fortalecimento de aspectos relacionados à educação formal, como o incentivo à leitura; atividades orientadas para o desenvolvimento da criatividade e relacionamento grupal; integração de atividades pedagógicas às ações de saúde; ações de cidadania e de fortalecimento das relações familiares e acompanhamento psicológico. Em 2023, a Fundação realizou mais de 40 espetáculos. Tais realizações renderam o Prêmio Pontos de Leitura.

Prêmio
Pontos de
Leitura 2023



ODS
relacionados
a este capítulo

1 ERRADICAÇÃO
DA POBREZA



2 FOME ZERO E
AGRICULTURA
SUSTENTÁVEL



3 SAÚDE E
BEM-ESTAR



4 EDUCAÇÃO DE
QUALIDADE



5 IGUALDADE
DE GÊNERO





Impactar
Positivamente
a Comunidade



Banco de Alimentos: SESC Mesa Brasil

A **3corações** é parceria do Mesa Brasil, maior rede privada de bancos de alimentos da América Latina, que combate a fome e o desperdício, a partir de doações de parceiros, e contribui para a garantia da segurança alimentar e nutricional de crianças, jovens, adultos e idosos, em situação de vulnerabilidade, em todo o Brasil. Em 2023, realizamos doações de 5 toneladas de alimentos, para as unidades do Mesa Brasil em Belém/PA, São Paulo/SP, Belo Horizonte/MG e Porto Alegre/RS.

Educação Empreendedora: Junior Achievement Ceará

A Junior Achievement (JA) é uma das maiores organizações sociais no mundo. Atua no Brasil há quatro décadas, beneficiando mais de 5 milhões de jovens em todas as regiões do país. Tem por missão a educação empreendedora e o desenvolvimento econômico do país. A JA Brasil foi classificada, em 2023, na Top 50 Brazil SGOs da thedotgood, um dos mais respeitados rankings internacionais que avaliam os impactos locais e globais de ONGs pelo mundo.

No Ceará, a instituição é apoiada pelo Grupo **3corações**. Em 2023, atendeu a mais de 189.450 jovens, em 210 escolas, nos pilares de educação empreendedora, educação financeira e preparação para o mercado de trabalho. A JA Ceará foi classificada em primeiro lugar entre todas as unidades do Brasil.

ODS relacionados a este capítulo



Iniciativas Apoiadas



**Impactar
Positivamente
a Comunidade**



Saúde infantil: Selo Empresa Amiga do Hospital da Baleia

O Grupo *3corações* recebeu, em 2023, o Selo Empresa Amiga do Hospital da Baleia, uma premiação que reconhece, desde 2010, as empresas que apoiam o Hospital da Baleia na missão de prestar atendimento médico-hospitalar qualidade em Belo Horizonte/MG. Ao todo, 52 empresas foram homenageadas com o selo físico, além dos demais parceiros premiados com o selo virtual. Com o suporte da *3corações* e de outras empresas, o Hospital da Baleia realizou mais de 720 mil procedimentos médicos e mais de 148 mil atendimentos a 88% dos municípios mineiros em 2023.

Solidariedade com desabrigados de desastres naturais

A solidariedade com os desabrigados de desastres naturais está na pauta de atuação da *3corações*. Em 2023, em parceria com a campanha “Tamo Junto” da ONG Gerando Falcões, oferecemos apoio aos desabrigados das enchentes do litoral norte do estado de São Paulo, contribuindo para que famílias ficassem alojadas em segurança no período de reconstrução de suas casas. Também doamos, para as vítimas das enchentes do estado do Rio Grande do Sul, 2,5 toneladas de café por meio do Mesa Brasil SESC, rede de banco de alimentos que combate a fome e o desperdício e fez a destinação aos municípios atingidos.



Iniciativas Apoiadas

ODS relacionados a este capítulo





Impactar
Positivamente
a Comunidade



Melhor idade

O Grupo *3corações* apoia o Lar Torres de Melo, uma instituição com mais de 118 anos de existência, que presta assistência integral a 200 pessoas idosas vulneráveis ou em situação de risco social, em Fortaleza/CE. Em 2023, a instituição celebrou os 20 anos do lançamento do Estatuto da Pessoa Idosa e realizou a Semana do Bem-Estar.



Esporte para inclusão

O Instituto da Primeira Infância (IPREDE) promove, há 38 anos, o desenvolvimento da primeira infância e fortalece as mulheres e a inclusão social de famílias que vivem em situação de extrema vulnerabilidade. Com a Unidade Conecta, o instituto tem capacidade de atender até 600 crianças com Transtorno do Espectro Autista (TEA). Em 2023, a *3corações* apoiou a “Corra pelo Bem”, corrida beneficente promovida pela ONG.

ODS relacionados a este capítulo



Iniciativas Apoiadas

Alavancas

- Agir com ética e transparência
- Crescer de forma sustentável

GOVERNANÇA

(GRI 3-3)



Agir com Ética e Transparência

Nossa estrutura hierárquica parte de uma Assembleia de Acionistas, que reúne 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.



Estrutura Organizacional

(GRI 2-9, 2-10, 2-12, 2-14, 2-24)



Agir com Ética e Transparência

O Grupo **3corações** é uma joint venture estabelecida em 2005 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 Três Corações Alimentos S.A 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 Ritualis Café S.A. Já 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.



Estrutura Acionária (GRI 2-1, 2-9)



Agir com Ética e Transparência

Para reforçar as diretrizes estratégicas e detalhar os resultados alcançados pelo Grupo, é realizada trimestralmente uma reunião de atualização do negócio chamada Café com Resultados, em que participam todos os gestores do Grupo. Nesse encontro, a Diretoria apresenta os dados do período a todo o time de gestão, com análises aprofundadas sobre os fatores internos e externos que impactaram o desempenho monitorado pelos Indicadores Globais da

companhia, e discute projetos em andamento, acontecimentos relevantes e lançamentos de novos produtos. Os diretores também destacam os desafios do próximo período e como as lideranças podem apoiar e disseminar a estratégia junto às suas equipes, garantindo um alinhamento contínuo, claro, transparente e eficaz com os objetivos da empresa.

Café com RESULTADOS



Alinhamento Estratégico



**Agir com
Ética e
Transparência**



Estrutura e Metodologia

A área de Gestão de Riscos Corporativos é responsável por avaliar riscos internos e externos à companhia, por meio de mapeamento ou de reuniões de contexto organizacional com as Unidades. A metodologia adotada contempla também recomendações e desenvolvimento de controles internos que auxiliam na mitigação de riscos, seguindo as melhores práticas da ISO 31.000:2009, que estabelece princípios e orientações sobre gestão de riscos, e do COSO (The Committee of Sponsoring Organizations), que institui diretrizes de avaliação de riscos e do ambiente de controles internos.

Atividades em 2023

Em 2023, desenvolvemos o relatório “Tendências e Riscos 2023”, que identificou e analisou as principais tendências de riscos emergentes que poderiam impactar o Grupo **3corações**. Fizemos um estudo detalhado sobre a capacidade das linhas de produção do Grupo, visando identificar potenciais riscos operacionais e gargalos produtivos, além de atualizações das categorias de riscos de Terceirização e Parceria e Segurança da Informação. Por fim, avaliamos os riscos relacionados ao seguro patrimonial da companhia e incorporamos, em nossa matriz, os dados levantados por consultoria independente quanto aos aspectos de ESG da companhia.

ODS
relacionado
a este capítulo





Agir com Ética e Transparência

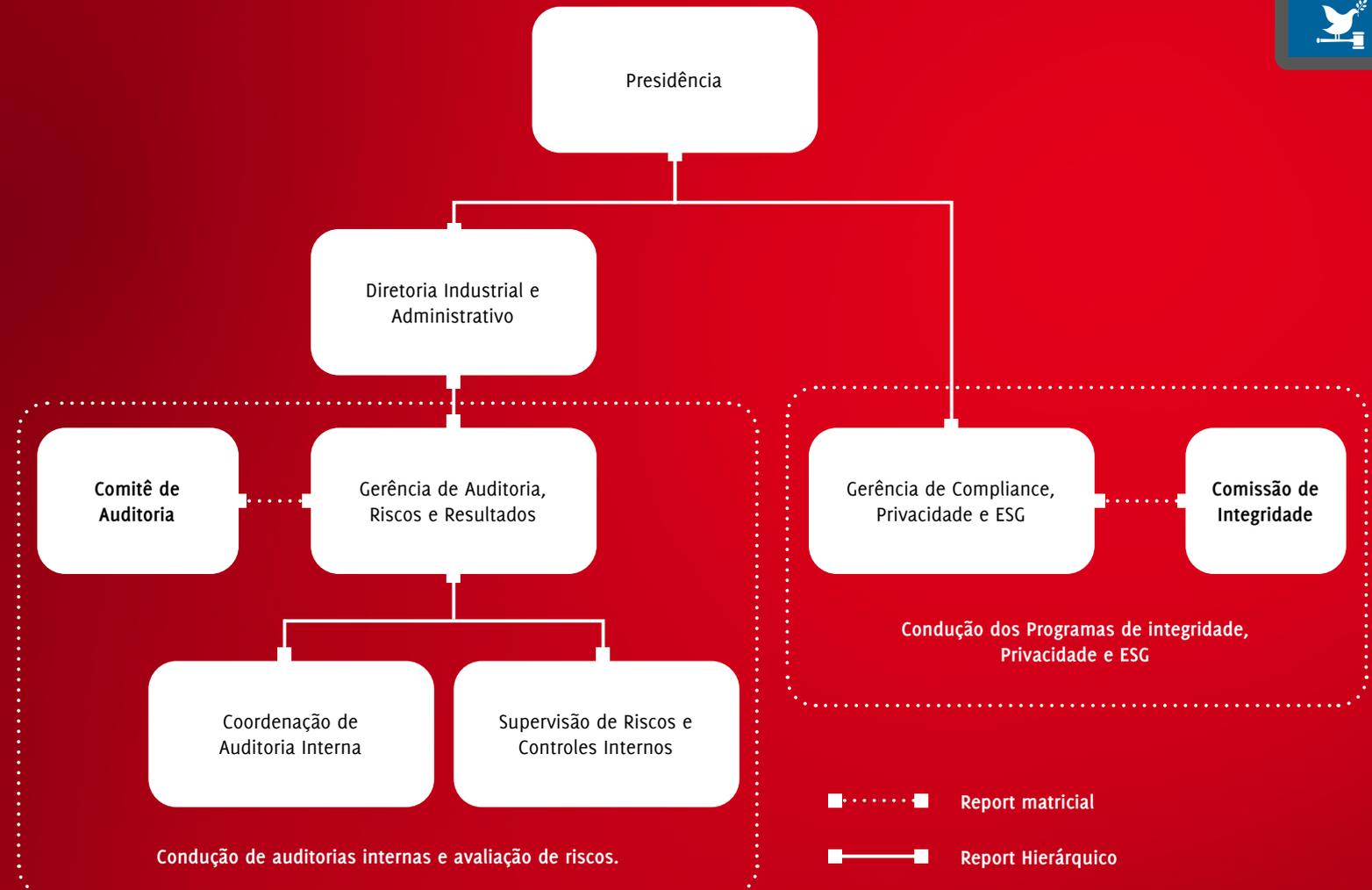
Estrutura de Compliance

A Gestão de Compliance foi criada para desenvolver práticas e medidas de melhoria contínua que assegurem e façam cumprir as leis, regulamentações e normas internas do Grupo, além de disseminar permanentemente a cultura de integridade em todos os níveis.

A área trabalha com os times Gestão de Riscos, Auditoria Interna, Ouvidoria e Comissão de Integridade no monitoramento dos processos da companhia mais expostos aos riscos de corrupção. Também efetua checagens reputacionais de parceiros de negócio, incluindo fornecedores, clientes, beneficiários de doações e patrocínios, baseadas em fontes públicas de dados, e realiza continuamente uma avaliação de riscos interáreas e executamos auditorias internas e externas com controles ISOX (Israeli Sarbanes-Oxley). Tudo é feito com o intuito de manter os padrões elevados de Gestão de Riscos, Auditoria Interna e Compliance, visando prevenção, detecção e remediação de possíveis desvios.

Programa de Integridade (GRI 205-1, 205-2)

Veja nossa estrutura organizacional de governança:



ODS
relacionado
a este capítulo





Agir com Ética e Transparência



Na **3corações**, a integridade faz parte do nosso jeito de ser. Ela está presente em todas as nossas ações, desde a fundação da empresa. Agir com ética, transparência, responsabilidade e honestidade é um comportamento que incentivamos a todos com quem nos relacionamos. Ao praticar isso, não estamos apenas fazendo o que é certo, mas reforçando o alicerce sólido sobre o qual construímos nossa história. Para reforçar nossa cultura de comprometimento com a transparência e a conduta íntegra, a **3corações** implementou o Programa de Integridade para seus colaboradores e parceiros de negócios. Esse programa é composto por uma série de ações e procedimentos e abrange importantes documentos, como a Carta de Conduta e a Política Anticorrupção.

Em 2023, o Programa de Integridade da **3corações** completou 5 anos de existência e, durante essa jornada, impactamos positivamente na construção e fortalecimento da nossa cultura de integridade.



4.398

horas de treinamento disponibilizadas para os colaboradores



7.426

colaboradores treinados em ética e integridade, o que corresponde a cerca de 86% do quadro total de colaboradores - desses, 5.204 são homens e 2.222 são mulheres

Programa de
Integridade (GRI 3-3)

ODS
relacionado
a este capítulo





Agir com Ética e Transparência



Assim como respeitamos nossa propriedade intelectual, também zelamos pela propriedade intelectual de terceiros. Exigimos que nossos fornecedores adotem as melhores práticas trabalhistas, obedeçam a lei, recolham tributos e promovam um meio ambiente saudável.

Não admitimos desvios de qualquer natureza, financeiro, de uma unidade de produto, brinde ou amostra, para benefício próprio ou de terceiros. Esses casos são tratados conforme estabelece a lei. No que diz respeito a terceiros, homologamos 2.147 cadastros de parceiros de negócio, cerca de 6% do total de cadastros da companhia.



Confira abaixo nossas diretrizes para parceiros de negócio.

Para nossos parceiros de negócio, formalizamos cláusulas anticorrupção nos contratos e criamos o RGC, um documento que contém uma série de Regras Gerais de Contratação para celebrar a nossa parceria. No RGC, firmamos cláusulas que consideramos essenciais para garantir uma parceria transparente, íntegra e respeitosa entre a **3corações** e seus parceiros. Nós honramos contratos e acordos, somos sinceros e transparentes em nossas relações, sejam elas com colaboradores, clientes ou fornecedores.



Confira nosso RGC na íntegra.

Gestão de Fornecedores (GRI 3-3, 407-1, 408-1, 409-1)

ODS
relacionado
a este capítulo





Agir com Ética e Transparência

Carta de Conduta

Nosso Jeito Ser

As empresas costumam formalizar seus valores e princípios em um documento chamado Código de Ética. Na **3corações**, preferimos chamá-lo de Carta de Conduta, pois acreditamos que a ética está na nossa essência, no coração das pessoas e da empresa.

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: colaboradores, prestadores de serviços ou fornecedores.

A Carta de Conduta é uma manifestação da nossa essência, que nos mostra de que forma devemos agir com todos aqueles que se relacionam conosco, garantindo que as nossas decisões serão sempre tomadas olhando, ao mesmo tempo, para o crescimento do nosso negócio, a justiça social e a proteção ambiental.

Nossa Carta de Conduta é nossa base de sustentação como empresa socialmente responsável. Ao assiná-la, a alta gestão do Grupo **3corações** se comprometeu com sua disseminação e cumprimento.

Política Anticorrupção

Em 2017, a **3corações** consolidou sua Política Anticorrupção, com a validação pelo Conselho de Administração. A Política é explicitada em contratos de trabalho, contratos com fornecedores e na nossa Carta de Conduta. Entre as premissas da política, destacamos que não aceitamos a corrupção nem o pagamento de propina, não admitimos desvios de qualquer natureza e não aceitamos que qualquer pessoa se utilize da sua posição na empresa para obter favores e serviços pessoais.

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

ODS
relacionado
a este capítulo



**Programa de
Integridade** (GRI 2-26, 205-1)



Agir com Ética e Transparência



Ouvidoria

Para comunicar violações à Carta de Conduta e às Políticas internas do Grupo, disponibilizamos, aos colaboradores e demais públicos de relacionamento da **3corações**, a Ouvidoria, gerenciada por uma empresa independente especializada, sendo acessível por site próprio (www.3coracoes.com.br/ouvidoria), e-mail (ouvidoria@3coracoes.com.br) e telefone (0800 0312161), garantindo o anonimato, a confidencialidade e a proteção ao manifestante de boa-fé.

As manifestações são encaminhadas para apuração, e sua prestação de contas é realizada junto à Comissão de Integridade, órgão interno responsável por direcionar e monitorar o Programa de Integridade **3corações**. Cada manifestação é analisada individualmente e, sempre que necessário, são estabelecidas ações para melhoria de nossos controles internos ou são aplicadas medidas disciplinares compatíveis. Ao final de cada apuração, fornecemos feedback ao comunicante, por meio da própria Ouvidoria.

Em 2023, recebemos um total de 496 manifestações, das quais 298 foram consideradas procedentes. Abaixo, o detalhamento:

Origem	Quantidade	% do total
Site	197	66,11%
Telefone	67	22,48%
E-mail	34	11,41%
TOTAL	298	100%

- Recebemos 99 manifestações identificadas (33% do total), e 199 foram feitas sob anonimato (67% do total).
- Em 2023, não houve denúncia de corrupção envolvendo o Grupo e seus colaboradores, parceiros de negócios, agentes públicos e autoridades governamentais registrada na ouvidoria ou caso de corrupção confirmado.

ODS
relacionado
a este capítulo



Programa de Integridade (GRI 2-25, 2-26, 205-2)



Agir com Ética e Transparência



A **3corações** se preocupa em desempenhar um papel importante na promoção de um mercado mais íntegro e ético. Buscamos sempre adotar as melhores práticas de mercado no que diz respeito ao tema de integridade e conduta ética. Nossa empresa é submetida periodicamente à avaliação de entidades e órgãos referenciais de mercado, conquistando reconhecimentos como Selo Empresa Limpa (Instituto Ethos) e Agro Mais Integridade (MAPA).

Além disso, somos signatários do Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção, promovido pelo Instituto Ethos. Movimento para unir empresas com o objetivo de promover um mercado mais íntegro e ético e erradicar o suborno e a corrupção.



ODS
relacionado
a este capítulo



Reconhecimentos de Integridade



Agir com Ética e Transparência



Segurança e Privacidade de Dados

ODS
relacionado
a este capítulo



Em 2023, o Grupo **3corações** implementou o Programa de Segurança e Privacidade de Dados, com o objetivo de fortalecer um comportamento de respeito e cuidado com informações e dados pessoais de todos com quem nos relacionamos.

O Programa de Segurança e Privacidade é acompanhado pela Comissão de Segurança e Privacidade, órgão interno responsável por fazer seu monitoramento e aprimoramento. A Comissão se reúne mensalmente e é formada pela Diretoria Industrial e Administrativa, Gerência de Compliance e DPO, Gerência Jurídica, Gerência de TI e Gerência de Auditoria Interna.

Dentre as ações realizadas pelo Programa de Segurança e Privacidade, destacamos a realização da Semana de Segurança e Privacidade de Dados, que ocorreu entre 6 e 13 de novembro de 2023. Durante esse período, impactamos mais de 1.000 colaboradores com:

- Palestras online com orientações sobre proteção dados, interações presenciais e um evento de conscientização no Edifício João Alves de Lima, em Eusébio (CE)
- Podcast online e ao vivo para todo o grupo pelo Youtube
- Eventos presenciais em 6 Unidades (Natal, Mossoró, Santa Luzia, Itaim e Ipiranga), nos quais realizamos momentos de interatividade e conscientização



Agir com Ética e Transparência

Treinamentos

Implementamos um novo treinamento de Privacidade de Dados na plataforma de aprendizagem Saber, voltado para os times de Tecnologia da Informação. A capacitação trata dos conceitos e princípios que envolvem a privacidade de dados pessoais. Ao todo, foi treinado 95% do público-alvo em 2023.

Cibersegurança

Em 2023, a **3corações** reforçou ainda mais a segurança de sua infraestrutura tecnológica com o objetivo de minimizar os riscos relacionados a ataques cibernéticos. Substituímos o antivírus Kaspersky por um mais moderno, o Cortex XDR. Substituímos a tecnologia de VPN (Virtual Private Network) da Fortigate para a Global Protection da Paloalto.

Segurança e Privacidade de Dados

Podcast integradora



Para conhecer a nossa Política de Privacidade na íntegra, clique aqui.



Disponibilizamos também um contato direto com o Encarregado de Dados designado pelo Grupo **3corações**, por meio do nosso Portal da Privacidade.

ODS
relacionado
a este capítulo





Agir com Ética e Transparência



3corações na celebração dos 50 anos da ABIC

Relacionamento com Entidades de Classe (GRI 2-28)

ODS
relacionado
a este capítulo



O Grupo **3corações**, por meio de seus integrantes, participa ativamente das mais relevantes discussões em entidades representativas de categorias empresariais e grupos de empresas. São elas:

- ABIC: Associação Brasileira da Indústria do Café - Membro do Conselho
- ABIA: Associação Brasileira da Indústria de Alimentos - Membro do Conselho
- ABIR: Associação Brasileira das Indústrias de Refrigerantes e de Bebidas não Alcoólicas
- ABNC: Associação Brasileira de Nozes, Castanhas e Frutas Secas
- BSCA: Associação Brasileira de Cafés Especiais
- CONAR: Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária
- GS1 Brasil: Associação Brasileira de Automação
- LIDE: Líderes Empresariais no Estado do Ceará
- ABAA: Associação Brasileira de Alimentos Alternativos - Membro de Diretoria

Além destas, participamos ativamente das seguintes Federações:

- FIEC: Federação das Indústrias do Estado do Ceará - Membro da Diretoria
- FIERN: Federação das Indústrias do Estado do Rio Grande do Norte - Membro da Diretoria
- FIEMG: Federação das Indústrias do Estado de Minas Gerais

Além disso, temos participação na Diretoria dos sindicatos de cafés dos estados de Ceará, Minas Gerais, São Paulo e Rio Grande do Norte.



Agir com Ética e Transparência

Transparência Fiscal

Para 2023, construímos nosso primeiro Relatório Anual de Transparência Fiscal do Grupo *3corações*, elaborado pela equipe interna, para permitir que os stakeholders compreendam melhor a relevância e a extensão dos aspectos fiscal-tributário no negócio, explicando brevemente nossa governança tributária, os tributos pagos em cada jurisdição, incentivos obtidos, novidades operacionais e legais e respectiva contribuição para com a sociedade.

Decidimos então consolidar nossas informações tributárias e compartilhá-las, também porque entendemos que os tributos são fundamentais para a concretização das políticas públicas e assumimos que temos um papel importantíssimo no recolhimento destes recursos.



[Clique aqui e confira na íntegra o nosso Relatório de Transparência Fiscal 2023.](#)

Relacionamento com o Governo (GRI 201-4, 207-1, 207-2, 207-3)



ODS
relacionado
a este capítulo





Agir com Ética e Transparência

Contribuição Tributária

Contribuição Tributária Total (CTT) de **R\$ 778 milhões**

A **3corações** está entre as principais empresas do setor alimentício com recolhimento significativo de impostos. No ano de 2023, fomos responsáveis pelo recolhimento de R\$778 milhões em tributos para os entes federativos. Reconhecemos que os recolhimentos realizados trazem benefícios sociais e responsabilidades econômicas em todos os locais em que atuamos direta e indiretamente, gerando impacto efetivo na realidade de brasileiros por todo o país.

POR ENTE FEDERATIVO

UNIÃO 317 milhões

ESTADOS 457 milhões

MUNICÍPIO 4 milhões

POR TIPO

PRÓPRIOS 505 milhões

RETIDOS 13 milhões

SOBRE A FOLHA 260 milhões

Incentivos Fiscais

A **3corações** é beneficiada com incentivos fiscais em alguns Estados em que atua, em contrapartida, contribui direta e indiretamente para geração de emprego e para o desenvolvimento local. Estes incentivos estão disponíveis para os demais contribuintes e, em regra, tem como intuito a estimulação de investimentos locais, desenvolvimento e sustentabilidade destas regiões.

Estes incentivos fundamentam-se em normas locais e nacionais e obedecem à Lei Complementar nº 160/2017. Os incentivos estão disponíveis para os demais contribuintes e, em regra, tem como intuito o estímulo de investimentos locais, desenvolvimento e sustentabilidade das regiões do país.

Os incentivos estaduais reduzem o recolhimento de ICMS por meio de crédito presumido, redução de base de cálculo ou redução de alíquota. No âmbito federal, a **3corações** possui incentivos referentes a lucro da exploração, reinvestimento, programas sociais e Lei do Bem.

O total de incentivos estaduais do ICMS em 2023 representou **2,6%** das receitas dos produtos vendidos, líquidas de impostos (2,8% em 31 de dezembro de 2022).

Já o total de incentivos federais em 2023 representou **0,28%** dessas receitas (0,61 % em 31 de dezembro de 2022).

ODS
relacionado
a este capítulo



Relacionamento com o Governo



Agir com Ética e Transparência



Conforme declaramos em nossa Carta de Conduta, nossas vendas e lucro são o resultado de trabalho honesto e, portanto, completamente dentro da lei. Documentamos corretamente todas as transações, para que os impostos sejam devidamente pagos. Assim, cuidamos para que as atividades da empresa gerem também os melhores resultados para a sociedade. Pautamos nossas relações com qualquer nível de governo ou autoridade pela seriedade e lisura. Apoiamos o combate à corrupção e a aplicação de todos os dispositivos previstos pela legislação.

Licitações

Participamos regularmente de licitações com diferentes instituições públicas, e nossa participação é sempre pautada por valores éticos e pela conformidade com a legislação. Nosso processo comercial é anualmente auditado internamente pelo time de Compliance da **3corações**. Nossas informações sobre participação em licitações são de domínio público e podem ser consultadas no Portal da Transparência (<https://portaldatransparencia.gov.br/>), inserindo os CNPJs abaixo:

- Três Corações Alimentos S.A. - CNPJ 63.310.411/0001-01
- Café Três Corações S.A. - CNPJ 17.467.515/0023-04
- Café Brasileiro Alimentos Ltda. - CNPJ 58.128.190/0001-07

ODS
relacionado
a este capítulo



Relacionamento com o Governo (GRI 3-3)



Crescer de Forma Sustentável

Programa Consumidor no Centro

Em 2023, o Grupo **3corações** deu mais um passo rumo ao futuro com a criação do Programa Consumidor no Centro, que está implementando iniciativas como a consolidação de nossos Princípios de Liderança, a reformulação do método de seleção de talentos da empresa, entre outras práticas que compõem uma metodologia de gestão que coloca o consumidor no centro de todas as ações.

O objetivo final é possibilitar o cumprimento da nossa missão corporativa, reforçando o foco no consumidor, fortalecendo nossa cultura e impactando positivamente o Planejamento Estratégico 2022/2026. Por meio do programa, estamos implementando novos mecanismos:

PRINCÍPIOS DE LIDERANÇA

Consolidam a forma como trabalhamos e tomamos decisões na **3corações**

BAR RAISER

Traz um novo método de seleção de pessoas

MÉTRICAS

Estabelece uma nova forma de medir nossa performance, baseada no nosso Ciclo de Prosperidade



O Programa tem como líder nosso Presidente Pedro Lima. Cada uma das frentes, por sua vez, é liderada por um gestor corporativo, tendo a Torre de Controle como integrante transversal, acompanhando os impactos do movimento no Planejamento Estratégico.

NARRATIVAS

Recurso usado na condução de reuniões para substituir as apresentações em Slides ou Powerpoint

PLANO OPERACIONAL

Modelo que reúne, em um processo único, o planejamento de métricas, iniciativas e orçamento para o ano

SSC (SISTEMA DE SERVIÇOS COMPARTILHADOS)

Agrupa processos que são comuns a várias atividades da empresa

PR/FAQ

Ferramenta que apoia o processo de inovação

Programa Consumidor no Centro (GRI 3-3)

ODS relacionado a este capítulo





Crescer de Forma Sustentável

Ciclo de Prosperidade 3corações

O Grupo **3corações** é a maior empresa de cafés do Brasil. Sob a direção dedicada de Pedro Lima, Paulo Lima e Vicente Lima e o trabalho comprometido de nossos colaboradores, a empresa cresceu, expandindo sua presença para o Nordeste e, subsequentemente, para todo o território brasileiro. O aumento na participação de mercado e o aprimoramento da eficiência operacional nos permitiu ganhar escala e garantir a saúde financeira do negócio.

Ao longo dos anos, investimos fortemente em tecnologia, implantamos uma robusta estrutura de venda e distribuição próprias, construímos e melhoramos nossas fábricas e nos fizemos cada vez mais presentes em todos os canais de venda com nossos produtos e serviços.

Os lucros gerados foram reinvestidos na qualidade, na inovação e no desenvolvimento de novos produtos e serviços, sempre mirando em encantar nossos consumidores. Entramos no segmento de derivados de milho, criamos nossa própria solução de máquinas e cápsulas de espresso e multibebidas, nos tornamos líderes nos segmentos de café torrado e moído, capuccino e cafés especiais, e estamos crescendo rapidamente com bebidas prontas e nos produtos voltados para saudabilidade.

Ciclo de Prosperidade

Em 2023, mapeamos todas as ações focadas no consumidor e que impulsionaram o nosso crescimento, e, a partir delas, elaboramos nosso Ciclo de Prosperidade: um resumo do que fizemos até agora e do que devemos continuar fazendo para termos sucesso como organização. Quanto mais focarmos e trabalharmos continuamente em cada um dos seus cinco pilares, melhores seremos como empresa e maior a probabilidade de nos tornarmos excelentes e referências no que fazemos. Cada pilar faz o ciclo girar e impacta nos demais pilares, caracterizando-se como um ciclo virtuoso de prosperidade para a empresa.

A elaboração do Ciclo de Prosperidade foi uma das entregas do Programa Consumidor no Centro em 2023.



ODS relacionado a este capítulo





**Crescer
de Forma
Sustentável**



CONSUMIDOR • CORAGEM • CULTURA
PROSPERIDADE
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 3CORAÇÕES

**Planejamento
Estratégico - Torre de Controle**

Com o objetivo de assegurar a plena execução do Planejamento Estratégico 2022 - 2026, o Grupo **3corações** implantou, em 2023, a Torre de Controle, uma comissão executiva que tem por missão garantir o direcionamento, o acompanhamento e o sincronismo de todas as iniciativas e projetos oriundos do plano. A Torre atua para manter a cadência e o ritmo de realização do planejado, dando visibilidade à interdependência entre as áreas e desbloqueando eventuais barreiras de implementação.

A criação da Torre de Controle e o cuidado da **3corações** em assegurar o cumprimento do Planejamento Estratégico são medidas que contribuem para o alcance dos objetivos traçados para 2026, assim como para a realização do Sonho Simples, estabelecido para 2031: “Ser a melhor e maior empresa de cafés do Brasil, gerando prosperidade para todos”.

Nossa estratégia se alicerça em 3Cs: foco no Consumidor, direcionado pelo Ciclo de Prosperidade; Cultura forte, declarada em nossos Princípios de Liderança e Carta de Conduta; e Coragem diante das iniciativas desafiadoras inerentes ao negócio.

Expectativas de alto nível

As expectativas de alto nível (EANs) são vinculadas a cada pilar do Ciclo de Prosperidade e representam as metas corporativas do Grupo. O acompanhamento de resultados e a análise do sincronismo de todas as iniciativas e ações estratégicas são realizados por uma comissão executiva, composta por uma equipe multidisciplinar das áreas de Finanças, Resultados, Projetos e Processos.

A estratégia do Grupo, refletida nas EANs, é também desdobrada em métricas e iniciativas atribuídas a cada unidade gerencial da empresa (Unidades de negócio/ Regionais/ Filiais/ Canais/ Setores). A elaboração da árvore de métricas da empresa, que parte das expectativas de alto nível, visa dar clareza aos colaboradores sobre seu papel no atingimento dos objetivos estratégicos. O modelo de gestão do grupo, com suas reuniões periódicas, proporciona o correto acompanhamento dos resultados, bem como a agilidade e a assertividade dos ajustes de rota, quando necessário.

ODS
relacionado
a este capítulo





Crescer de Forma Sustentável



A inovação é um dos valores do Grupo **3corações** e impulsiona o desenvolvimento e a criatividade em toda a empresa. Somos inquietos, curiosos e criativos e empreendemos a fim de gerar valor para o negócio. Por isso, a inovação é mais que uma ideia. Para nós, ela só faz sentido quando gera resultados e transformação. Algumas das iniciativas a seguir foram implementadas em 2023 e são exemplos práticos de como a inovação é fator fundamental para crescermos de forma sustentável.

Cafeína Hub

Em 2023, a **3corações** lançou dois programas de inovação: o Cafeína Ideias e o Cafeína Open. Por meio deles, buscamos aprimorar nossos negócios, empoderar nossos colaboradores e fomentar iniciativas que impulsionem a inovação e encantem o consumidor. Durante o ano, nos conectamos com startups de todo o Brasil, e nossos colaboradores deram novas ideias para solucionar desafios da organização, participando de workshops de ideação e inovação. Também criamos um grupo de embaixadores da inovação, os Cafeíners, que abraçaram seu papel de disseminar práticas inovadoras e incentivar a participação de seus colegas. O ponto alto foi a realização da Cafeína Week, uma semana dedicada a temas relacionados à inovação, que contou com diversas ativações presenciais e palestras online.

ODS relacionado a este capítulo





Crescer de Forma Sustentável

Estruturante 5.0

O Programa Estruturante 5.0 nasceu com o objetivo de promover a transformação digital na **3corações** por meio da implantação de um sistema transacional, integrado e dinâmico que proporcione a otimização de tempo, a ampliação da produtividade e a relação com todos os canais de vendas, influenciando diretamente a performance das pessoas e da companhia de forma inovadora e sustentável. Em 2023, o projeto foi concluído com a implementação de um novo sistema de gestão: o SAP S/4HANA. Para isso, um time multifuncional trabalhou, durante 2 anos e 6 meses, no mapeamento do nosso negócio, na revisão dos processos e no desenho, desenvolvimento e testes do novo sistema. Durante e depois do go-live, a **3corações** montou uma complexa estrutura de suporte às Unidades, para que a implementação do sistema fosse feita de forma cuidadosa e que impactasse minimamente a operação e a rotina dos nossos colaboradores, clientes e consumidores.

ESTRUTURANTE EM NÚMEROS

- Projeto de **2,5** anos
- **247** pessoas envolvidas
- **17.887** treinamentos realizados
- **268** processos mapeados
- **31.930** testes realizados

Projeto Camada de Dados

Em 2023, a **3corações** fez um projeto para organizar melhor a camada de dados da empresa que alimenta os sistemas de relatórios. Com a iniciativa, estruturamos um ambiente de dados capaz de gerar informações relevantes para a empresa, que permite o cruzamento de informações e a geração de análises mais aprofundadas. Tudo para que a gestão da **3corações** possa tomar decisões acerca do negócio com base em dados assertivos e confiáveis.



ODS relacionado a este capítulo





**Crescer
de Forma
Sustentável**



Gestão Ágil de Projetos

O Escritório de Projetos da **3corações** tem como propósito gerar valor para o negócio por meio do retorno dos projetos. Direcionamos nosso planejamento anual visando à harmonia entre as áreas, o que nos levou a priorizar as ações e projetos que nos impulsionarão na direção dos nossos objetivos estratégicos. Para tanto, investimos em 111 projetos de diversas áreas, com ênfase em todos os objetivos estratégicos. Desses, 53 foram concluídos ainda em 2023 e 58 possuem cronograma de conclusão em 2024.

Logística ampliada

Em 2023, foram abertos dois novos Centros de Distribuição, em Juiz de Fora (MG) e Rondônia (RO), e quatro novos Transit Points, em Varginha (MG), Ipatinga (MG), Caxias (MA) e Sinop (MT). Além dos novos CDs e TPs, seis Unidades foram ampliadas: Brasília (DF), Maceió (AL), Recife (PE), São Luís (MA), Rio de Janeiro (RJ) e Salvador (BA).

Produção de cápsulas

Em 2023, a Fábrica de Montes Claros (MG) instalou uma nova máquina para fabricação de cápsulas da linha TRES® e concluiu a implementação da linha de cápsulas compatíveis.

Implantação do sistema MES na Unidade Cuiabá

Em 2023, o Grupo **3corações** finalizou a implementação do sistema MES na Fábrica de Cuiabá (MT) e deu mais um passo em direção à excelência operacional da Unidade Industrial.

ODS
relacionado
a este capítulo





Crescer de Forma Sustentável



Programa TPM

ODS relacionado a este capítulo



O Programa Gestão da Performance Total (TPM) foi criado com o intuito de minimizar perdas e desperdícios. Além do foco na manutenção dos equipamentos, há uma vertente voltada para a capacitação e o desenvolvimento das habilidades de nossos colaboradores. O objetivo é garantir o envolvimento de todos para aumentar a qualidade dos produtos fabricados e garantir a “quebra zero”, o “desperdício zero” e o “acidente zero”.

Principais ações em 2023

- Semana Líder TPM, momento de capacitação da liderança na metodologia TPM que aconteceu na Fábrica de Mossoró (RN).
- Formação de Facilitadores TPM, treinamento voltado para as lideranças da Indústria para que elas possam multiplicar os conhecimentos com suas equipes.
- Inauguração do centro de excelência e de desenvolvimento voltado para o Programa TPM na Unidade Mossoró (RN), um espaço para treinamento e desenvolvimento dos colaboradores.
- Workshop TPM, evento para alinhar as estratégias do TPM e acelerar a implantação da metodologia nas Fábricas de Eusébio (CE) e Mossoró (RN).

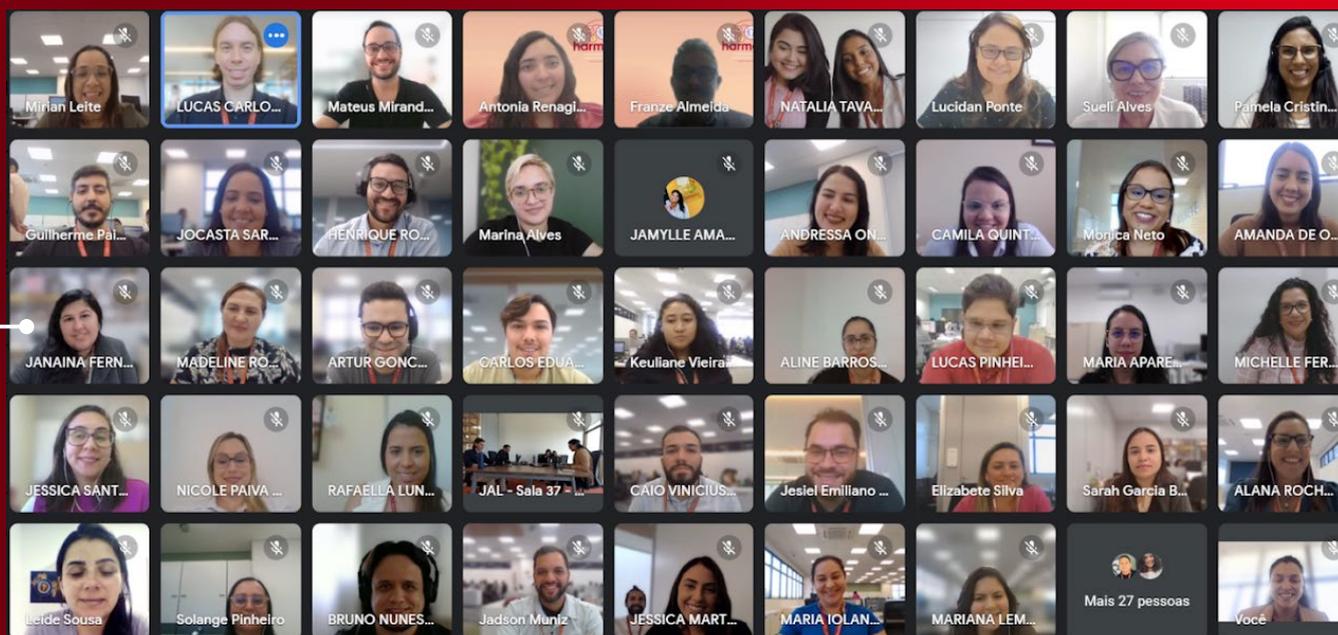


Crescer de Forma Sustentável

Projetos de RH

Em 2023, avançamos em:

- **Projeto de Admissão Digital.** Todo o processo de admissão é feito de forma online, eliminando a necessidade de documentação física no processo, reduzindo a zero a utilização de papel no processo de admissão.
- **Revisão da Estrutura de Cargos e Salários.** Junto à consultoria Mercer, realizamos a atualização da nossa estrutura de cargos e salários com o objetivo de manter nossas referências de mercado justas e competitivas.
- **Projeto de Centralização de Notas Fiscais de Terceiros.** Centralização de todo o processo de contratação e pagamento a fornecedores de mão de obra terceirizada, reduzindo a carga operacional do RH que terá maior tempo para as atividades de Recursos Humanos, como Atração de Talentos, Treinamentos etc.
- **Projeto BPC.** Automação e revisão dos motores de cálculo da ferramenta de planejamento de despesas de RH, tornando nossas análises mais assertivas.



ODS relacionado a este capítulo



Projetos de RH



Crescer de Forma Sustentável

O consumidor no centro das nossas ações

2023 foi um ano marcante na história do Grupo **3corações**. Fizemos investimentos para semear a transformação da companhia, impactar o futuro próximo e trazer resultados grandiosos. A Harmonia, nosso tema do ano, orientou o trabalho com todos os times, em projetos, iniciativas, encontros e reuniões, sempre com o objetivo de promover sinergia entre as equipes, trazer prosperidade para o nosso negócio e gerar valor para o consumidor. E pelo compromisso com ele, o consumidor, razão de existir da nossa empresa, demos início ao Programa Consumidor no Centro, que será o grande movimento da **3corações** em 2024.

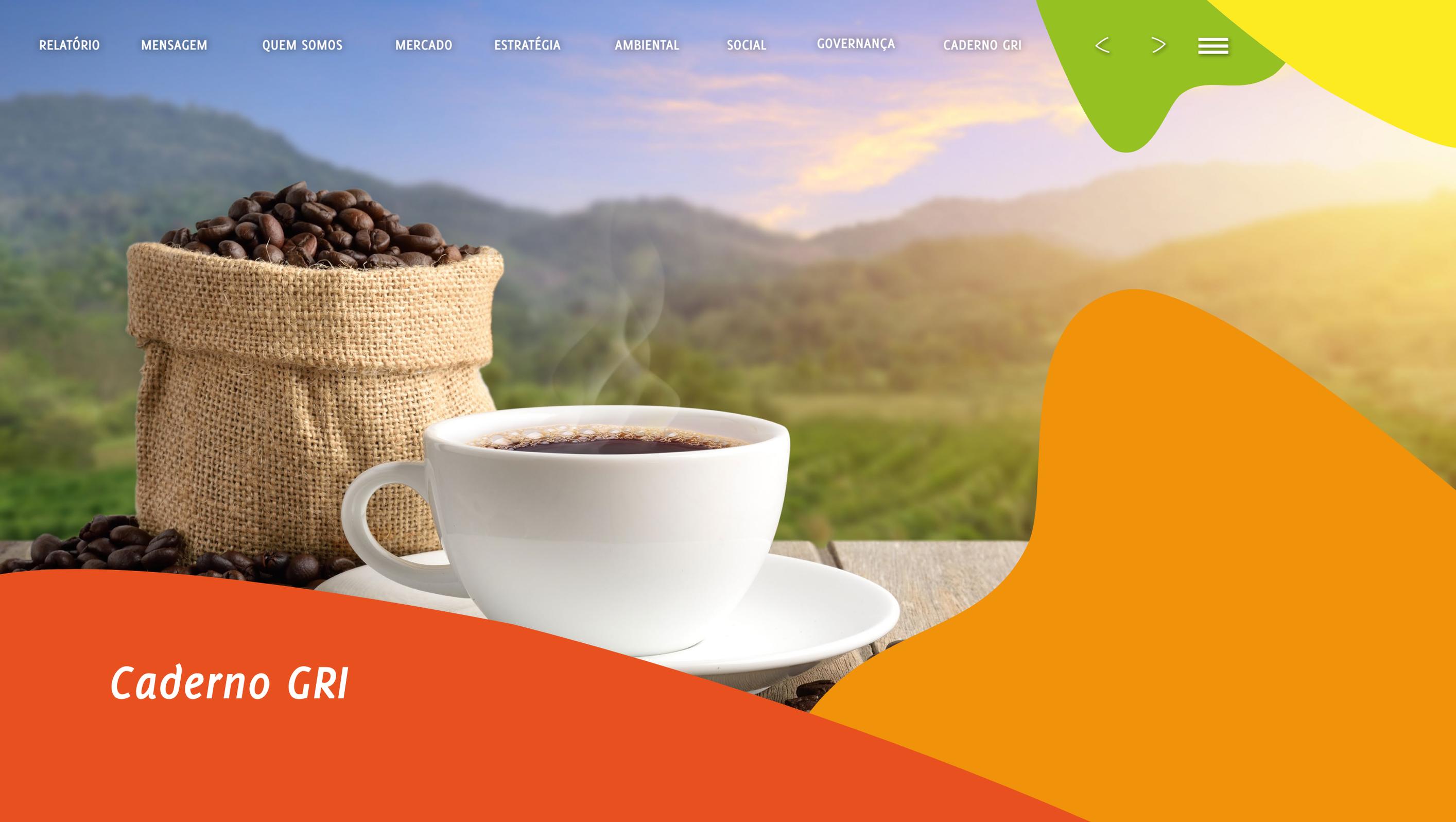
Esse importante processo de evolução cultural e de gestão da **3corações** sustenta-se na nossa essência, reacende a nossa cultura e estabelece diretrizes que orientam nossa forma de trabalhar e decidir, com mais alinhamento, agilidade e autonomia. Tudo isso ancorado na transformação digital que já se desenha como um marco na história da empresa e vem repercutindo em melhor performance e mais produtividade para o nosso negócio.

Por sua relevância e significado, Consumidor no Centro será também o tema do ano em 2024. Nosso propósito é que essa mensagem seja levada a todos os colaboradores, em todas as Unidades, reforçando este importante legado do nosso fundador, João Alves de Lima e reafirmando nossa missão corporativa de criar laços duradouros e gerar valor para todos.

Somos uma empresa que cresce pela força do trabalho, e é com muito trabalho que nos lançamos ao futuro. Empenhamo-nos, todos os dias, para estar fortemente presentes em todos os canais de vendas, conquistar a aprovação do consumidor, aumentar nossa economia de escala, reinvestir lucros na qualidade, inovação e desenvolvimento de produtos e serviços, para que possamos oferecer produtos e serviços de qualidade, com excelente custo benefício. Porque este é o ciclo que nos trouxe até aqui e é o que nos trará cada vez mais prosperidade, impulsionando um crescimento exponencial. Nosso passado e nosso presente mostram que estamos no caminho certo. Hoje, embarcamos com fé rumo a um futuro brilhante – um futuro maior do que nossos sonhos podem alcançar.

ODS relacionado a este capítulo





Caderno GRI

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 2023.

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
NORMA GRI				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-1 Detalhes da organização	Nossa História pág. 7 Onde Estamos pág. 11 Governança pág. 88	-	-
	2-2 Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização	Sobre o Relatório pág. 3;	12	-
	2-3 Período de relato, frequência e ponto de contato	Sobre o Relatório pág. 3;	12	-
	2-4 Reformulações de informações	Não há informações para relatar	-	-
	2-5 Verificação externa	O Relatório de Sustentabilidade 2023 do Grupo <i>3corações</i> não passou por processo de verificação externa	-	-

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
NORMA GRI				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-9 Estrutura de governança e sua composição	Estrutura Organizacional pág. 88	-	-
	2-10 Nomeação e seleção para o mais alto órgão de governança	Estrutura Organizacional pág. 88	-	-
	2-11 Presidente do mais alto órgão de governança	O presidente do Conselho de Administração é diferente do presidente executivo do Grupo <i>3corações</i> .	-	-
	2-12 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos	Agenda ESG pág. 32 Estrutura Organizacional pág. 88	-	-
	2-13 Delegação de responsabilidade pela gestão de impactos	Ao Conselho de Administração competem as decisões estratégicas da Companhia. 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.	-	-
	2-14 Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade	Estrutura Organizacional pág. 88	-	-
	2-15 Conflitos de interesse	Identificado um conflito de interesse, no Conselho, em alguma decisão a ser tomada, poderá convidar quaisquer Diretores, executivos da companhia ou assessores especialistas para contribuir com informações adicionais (sem direito a voto).	-	-
	2-16 Comunicação de preocupações cruciais	Em assuntos mais estratégicos, a Diretoria da Companhia compartilha o assunto em reunião do Conselho de Administração para apreciação e deliberação.	-	-
	2-17 Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança	A empresa define seus objetivos estratégicos, incluindo metas de sustentabilidade, através de uma comissão composta por executivos, diretoria e membros do Conselho de Administração. Um relatório detalhando as ações e resultados em sustentabilidade é apresentado à Diretoria e, em seguida, divulgado publicamente no site do Grupo.	-	-
	2-18 Avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança	Cada indicação para membro do Conselho de Administração inclui uma avaliação realizada pelo Acionista responsável pela indicação.	-	-
	2-19 Políticas de remuneração	Os membros do Conselho de Administração não recebem honorários ou qualquer outra remuneração.	-	-
2-20 Processo para determinação da remuneração	A remuneração dos Diretores é fixada anualmente pelo Conselho de Administração.	-	-	

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
ESTRATÉGIAS, POLÍTICAS E PRÁTICAS				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-22 Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável	Mensagem do Presidente pág. 4	-	-
	2-23 Compromissos de política	Nossa Essência pág. 13 Política de Gestão pág. 14 Compromissos Firmados pág. 30		1 e 2
	2-24 Incorporação de compromissos de política	Compromissos Firmados pág. 30 Estrutura Organizacional pág. 88		1 e 2
	2-25 Processos para reparar impactos negativos	Programa de Integridade pág. 96		10
	2-26 Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações	Programa de Integridade pág. 95 Programa de Integridade pág. 96		10
	2-27 Conformidade com leis e regulamentos	As multas aplicadas à operação regular do Grupo em 2023 totalizaram o montante de R\$ 271 mil, o que não é considerado material. Adicionalmente, houve o pagamento de R\$ 3.014 milhões em multa devido ao fato de o Grupo ter aderido ao Programa Litígio Zero do Governo Federal.		-
	2-28 Participação em associações	Relacionamento com Entidades de Classe pág. 100	17	-

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
ENGAJAMENTO DE STAKEHOLDERS				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-29 Abordagem para engajamento de stakeholders	Compromissos Firmados pág. 30 Materialidade pág. 31		-
	2-30 Acordos de negociação coletiva	Não existe acordo coletivo nacional único aplicável a toda organização; os acordos são submetidos aos sindicatos regionais. Existem 49 acordos ou convenções coletivas no Brasil, abrangendo 100% dos nossos colaboradores.	8	3
TEMAS MATERIAIS				
GRI 3: Temas Materiais 2021	3-1 Processo de definição de temas materiais	Materialidade pág. 31		
	3-2 Lista de temas materiais	Materialidade pág. 31		1 a 10
	3-3 Gestão dos temas materiais	Agenda ESG pág. 32 Ambiental pág. 33 Social pág. 53 Governança pág. 87 Gestão de resíduos pág. 38 Ciclo de vida das embalagens pág. 42 Gestão da água pág. 36 Gestão de energia pág. 40 Mudanças climáticas pág. 41; 48 Biodiversidade pág. 48 Saúde mental e física dos colaboradores pág. 68 Desenvolvimento dos colaboradores pág. 62 Qualidade e segurança dos alimentos pág. 74 Saúde e segurança no trabalho pág. 68 Cultura organizacional pág. 57 Relacionamento com a comunidade pág. 82 Gestão dos fornecedores e fortalecimento da cadeia do café pág. 81 e 94 Diversidade, equidade e inclusão pág. 59 Crescimento sustentável do negócio pág. 104 e 109 Conduta ética pág. 93 e 103 Tecnologia e inovação pág. 107		-

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
DESEMPENHO ECONÔMICO				
GRI 201: Desempenho econômico 2016	201-1 Valor econômico direto gerado e distribuído	Distribuição do Valor Adicionado (DVA) 2023 Pessoal e Encargos: R\$ 600.006.633,32 Governo: R\$ 501.855.775,76 Terceiros: R\$ 216.196.848,09 Acionistas: R\$ 321.344.485,10 Performance Financeira pág. 21	9	-
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades decorrentes de mudanças climáticas	Mudanças climáticas pág: 48 Gestão de Riscos pág: 91		-
	201-4 Apoio financeiro recebido do governo	Relacionamento com o Governo pág. 101	-	1 e 2

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
PRESENÇA NO MERCADO				
GRI 202: Presença no mercado 2016	202-1 Proporção entre o salário mais baixo e salário mínimo local, com discriminação por gênero	Considerando todas as Unidades de operações do Grupo <i>3corações</i> (Integradora, CDS, Fábricas, Armazens e Cafeterias), as diretrizes salariais se baseiam em quatro princípios: pesquisa salarial externa, equidade salarial de cargos de acordo com grades, base salarial da localidade de atuação e observância de regras acordadas em convenções e acordos sindicais. Não é prática na empresa a diferenciação salarial por gênero, mas sim conforme o cargo e suas exigências, responsabilidades e performance. No Grupo <i>3corações</i> , nenhum colaborador recebe abaixo do salário mínimo, respeitando a legislação vigente no país.	8	-
	202-2 Proporção de membros da diretoria contratados na comunidade local	O Grupo <i>3corações</i> possui 100% dos membros da Diretoria contratados localmente	8	-
IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS				
GRI 203: Impactos econômicos indiretos 2016	203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços	Iniciativas Apoiadas pág. 82 Apoio a Cooperativas pág. 47	10	1 e 2
	203-2 Impactos econômicos indiretos significativos	Iniciativas Apoiadas pág. 82 Geração de Valor pág. 25	10	1 e 2

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
PRÁTICAS DE COMPRAS				
GRI 204: Práticas de compras 2016	204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais	Aproximadamente 95% das compras são com fornecedores nacionais.	-	-
COMBATE À CORRUPÇÃO				
GRI 205: Combate à corrupção 2016	205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção	Programa de Integridade pág. 95	16	10
	205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção	Programa de Integridade pág. 96	16	10
	205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas	Não houve casos de corrupção no período	16	10
CONCORRÊNCIA DESLEAL				
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	-	10

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
TRIBUTOS				
GRI 207: Tributos 2019	207-1 Abordagem tributária	Relacionamento com o Governo pág. 101		-
	207-2 Governança, controle e gestão de risco fiscal	Relacionamento com o Governo pág. 101		-
	207-3 Engajamento de stakeholders e gestão de suas preocupações quanto a tributos	Relacionamento com o Governo pág. 101		-
POLÍTICAS PÚBLICAS				
GRI 415: Políticas Públicas 2016	415-1 Contribuições políticas	O Grupo <i>3corações</i> não realizou contribuições financeiras para partidos políticos em 2023		10

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									
MATERIAIS													
GRI 301: Materiais 2016	301-1 Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume	<table border="0"> <tr> <td>Total</td> <td>35.057 Ton</td> <td>100%</td> </tr> <tr> <td>Não Renovável</td> <td>18.427 Ton</td> <td>52,56%</td> </tr> <tr> <td>Renovável</td> <td>16.630 Ton</td> <td>47,44%</td> </tr> </table>	Total	35.057 Ton	100%	Não Renovável	18.427 Ton	52,56%	Renovável	16.630 Ton	47,44%	12	7,8 e 9
	Total	35.057 Ton	100%										
Não Renovável	18.427 Ton	52,56%											
Renovável	16.630 Ton	47,44%											
	301-3 Produtos e suas embalagens reaproveitados	Logística Reversa de Embalagens pág. 42 Logística Reversa de Cápsulas pág. 43 Logística Reversa de Eletrônicos pág. 46	12	7,8 e 9									
ENERGIA													
GRI 302: Energia 2016	302-1 Consumo de energia dentro da organização	O Consumo total de energia elétrica por todas as Unidades do Grupo <i>3corações</i> em 2023, considerando a abordagem de controle operacional, foi de 50.839 MWh.	7	7,8 e 9.									
	302-3 Intensidade energética	Utilizamos 124 KWh por tonelada de produto produzida.	7	7,8 e 9.									
	302-4 Redução do consumo de energia	Gestão de Energéticos pág. 40 Redução de 0,15KWH de energia por tonelada produzida em relação a 2022.	7	7,8 e 9.									

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
ÁGUA				
GRI 303: água e efluentes 2018	303-1 Interações com a água como um recurso compartilhado	Gestão de Recursos Hídricos pág. 36	6	7,8 e 9
	303-2 Gestão de impactos relacionados ao descarte de água	Gestão de Recursos Hídricos pág. 37	6	7,8 e 9
	303-3 Captação de água	Gestão de Recursos Hídricos pág. 36	6	7,8 e 9
	303-4 Descarte de água	Gestão de Recursos Hídricos pág. 37	6	7,8 e 9
	303-5 Consumo de água	Gestão de Recursos Hídricos pág. 36	6	7,8 e 9

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
EMISSIONES				
GRI 305: Emissões 2016	305-1 Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa (GEE)	Inventário de Emissões de Gases pág. 48	13	7,8 e 9
	305-2 Emissões indiretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa (GEE)	Inventário de Emissões de Gases pág. 48	13	7,8 e 9
	305-3 Outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE)	Inventário de Emissões de Gases pág. 48	13	7,8 e 9
	305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Inventário de Emissões de Gases pág. 48	13	7,8 e 9
	305-5 Redução de emissões de gases de efeito estufa (GEE)	Energia Renovável pág: 41 Inventário de Emissões de Gases pág. 48	13	7,8 e 9
RESÍDUOS				
GRI 306: Resíduos 2021	306-1 Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos	Gestão de Resíduos pág. 38	11 e 12	7,8 e 9
	306-2 Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos	Gestão de Resíduos pág. 38	11 e 12	7,8 e 9
	306-3 Resíduos gerados	Os resíduos gerados tiveram as seguintes destinações: Reciclagem 2.100 Ton Compostagem 4.550 Ton Incineração 54 Ton Coprocessoamento 2,25 Ton Aterro sanitário 141,6 Ton	11 e 12	7,8 e 9

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
AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES				
GRI 308: Avaliação ambiental de fornecedores 2016	308-1 Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	Em 2023, 13,1% do total de fornecedores foram homologados com base em critérios ambientais, prioritariamente.	12	7,8 e 9
	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecedores e medidas tomadas	O Grupo <i>3corações</i> estabelece critérios e mecanismos para seleção de fornecedores com base em critérios socioambientais para produtores de cafés, os quais fornecem café em grão para a nossa produção de produtos baseados nos critérios das certificações Orgânica, Rainforest e Coffee Verified. Para atendimento a estes requisitos de certificação, se faz que a origem de nossas matérias- primas destinadas a estas produções sejam e atendam aos respectivos critérios socioambientais destas certificações. Alguns critérios das certificações, entre outros: - Respeito aos direitos humanos e sociais; - Atendimento à legislação trabalhista e previdenciária; - Atendimento à legislação de Segurança do Trabalho dos colaboradores e terceirizados.	12	7,8 e 9

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
ATIVIDADES E TRABALHADORES				
GRI 2: Conteúdos Gerais 2021	2-6 Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios	Onde Estamos pág. 11 Nossas Marcas pág. 15 Nossos Produtos pág. 16		
	2-7 Empregados	Nosso Povo pág. 54		
	2-8 Trabalhadores que não são empregados	Nosso Povo pág. 54		
EMPREGO				
GRI 401: Emprego 2016	401-1 Novas contratações e rotatividade de empregados	2.442 novas contratações, sendo 922 mulheres e 1.520 homens.		
	401-2 Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial	Assistência Médica e Odontológica; Seguro de Vida e Assistência Funeral; Cartão alimentação/refeição; Cesta Básica; Transporte Fretado para colaboradores; Vale Transporte; Pack de Produtos 3C; Parcerias educacionais; Parcerias Gerais em diversos segmentos; Empréstimo consignado; Telemedicina gratuita para 100% dos colaboradores e dependentes, com ou sem plano de saúde, titulares e dependentes; Implementação de 04 novas linhas de cuidados via Dr. AON (Teladoc): Acompanhamento de Gestantes, Segunda Opinião Médica, Coaching Nutricional e Coaching Esportivo - sem custos para colaboradores e dependentes (2023); Revitalização do Programa de Checkup e contratação de um hospital parceiro no Ceará (2023); Oferta de Consultoria Financeira para colaboradores em situações críticas (2023); Ampliação do número de parcerias que oferecem condições especiais para colaboradores e dependentes na aquisição de produtos e serviços, conforme suas expectativas individuais; Implantação de cartão multibenefícios com acesso a serviços de alimentação, psicoterapia, clube de vantagens, entre outros, para colaboradores em regime de teletrabalho.		
	401-3 Licença-maternidade/ paternidade	O Grupo <i>3corações</i> registrou 88 licença-maternidade e 152 licenças-paternidade em 2023.		

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
DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES				
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades 2016	405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados	Diversidade, Equidade e Inclusão pág. 59	5	6
	405-2 Proporção entre o salário-base e a remuneração recebidos pelas mulheres e aqueles recebidos pelos homens	Remuneração e Benefícios pág. 67	5	6
NÃO DISCRIMINAÇÃO				
GRI 406: Não discriminação 2016	406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomada	O Grupo <i>3corações</i> não registrou casos de discriminação em 2022		
LIBERDADE SINDICAL E NEGOCIAÇÃO COLETIVA				
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	Gestão de Fornecedores pág. 94		
TRABALHO INFANTIL				
GRI 408: Trabalho infantil 2016	408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil	Desenvolvimento Socioeconômico da Cadeia do Café pág. 81 Gestão de Fornecedores pág. 94		5

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
TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO				
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	Desenvolvimento Socioeconômico da Cadeia do Café pág. 81 Gestão de Fornecedores pág. 94		4
DIREITO DOS PÓVOS INDÍGENAS				
GRI 411: Direitos de Povos Indígenas 2016	411-1 Casos de violação de direitos de povos indígenas	O Grupo <i>3corações</i> não registrou incidentes de violação envolvendo direitos de povos indígenas no ano de 2023		
COMUNIDADES LOCAIS				
GRI 413: Comunidades locais 2016	413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local	Iniciativas Apoiadas pág. 82	1, 4 e 10	1
AVALIAÇÃO SOCIAL DE FORNECEDORES				
GRI 416: Saúde e segurança do consumidor 2016	416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços	100% dos nossos produtos são avaliados sobre os impactos na saúde e segurança dos consumidores, através do programa de análise de perigos e pontos críticos de controle - APPCC.	3	1
	416-2 Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços	O Grupo <i>3corações</i> registrou um incidente de não conformidade em relação à saúde e segurança dos consumidores causado por produtos e serviços em 2023.	3	1

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
MARKETING E ROTULAGEM				
GRI 417: Marketing e Rotulagem 2016	417-1 Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços	Os produtos do Grupo <i>3corações</i> seguem a legislação de rotulagem vigente no país. Em seus cafés especiais, são ressaltadas a região de origem, produtor, dentre outras informações, que encontramos nos Cafés Rituais, Santa Clara Reserva da Família e Tribos. Em todos os nossos produtos, destacamos as recomendações de uso seguro do produto através das recomendações de uso. Em nossas embalagens, destacamos o tipo de embalagem utilizada e sobre a reciclagem. Inclusive, nas caixas das cápsulas, temos o selo Eu Reciclo. Em nosso site https://www.3coracoes.com.br/iniciativas-ambientais/ , é possível saber sobre a reciclabilidade de nossos produtos.		
	417-2 Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços	Tivemos uma situação de pagamento de multa, sendo tanto o motivo como o valor classificados como de baixo impacto.		
GRI Cadernos setoriais: Processamento de alimentos	FP8: Políticas e práticas de comunicação aos consumidores sobre ingredientes e informações nutricionais além dos requisitos legais.	Diversidade, Equidade e Inclusão pág. 61		
PRIVACIDADE DO CLIENTE				
GRI 418: Privacidade do Cliente 2016	418-1 Queixas comprovadas relativas à violação da privacidade e perda de dados de clientes	O Grupo <i>3corações</i> não registrou incidentes de não conformidade em relação a questões de privacidade e perda de dados em 2023.		



Identidade Corporativa (GRI 2-29)

Damião Mendonça
Coordenador de Produção
da Fábrica Manaus

Visão

O prazer está nas coisas simples

Missão

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

Valores

- Simplicidade e Sinceridade
- Perseverança com Agilidade
- Inovação
- Paixão
- Cuidado
- Responsabilidade Socioambiental
- Empreendedorismo

[VOLTAR PARA O INÍCIO](#)



Desde que foi formalizada, em 2009, a Carta de Conduta tem nos ajudado a guiar e orientar nossa forma de agir e nos relacionarmos nas mais diversas situações de trabalho, para os que já estão na Empresa e para os que se juntam à nossa caminhada. É uma declaração de compromisso com todos os nossos stakeholders.

Acesse nossa Carta de Conduta:



[VOLTAR PARA O INÍCIO](#)

Princípios de Liderança 3corações

9 CONSTRUA UMA EMPRESA SUSTENTÁVEL

Pratique o ESG! Trabalhe com foco nas melhores práticas para minimizar os efeitos da nossa operação no meio ambiente, causar impacto social positivo e aprimorar a nossa governança. Atue como cidadão: o futuro se constrói agora.

8 SEJA RESILIENTE

Tenha flexibilidade e reinvente-se frente às mudanças. Mantenha o equilíbrio e a serenidade para se adaptar às situações inesperadas, garantindo a operação mesmo diante das dificuldades. Persista com coragem e disciplina na nossa jornada.

7 TENHA HUMILDADE PARA APRENDER E ENSINAR

Aprenda, desaprenda e reaprenda. Busque conhecimentos, cultive novos hábitos e absorva o melhor da experiência dos outros. Compartilhe aprendizados, treine e incentive o crescimento de todos. Seja protagonista do seu desenvolvimento e nunca pare de evoluir!

6 COMUNIQUE-SE COM CLAREZA E RESPEITO

Pratique a escuta ativa, com interesse sincero pela opinião do outro. Posicione-se de forma equilibrada e embasada em fatos e dados. Compartilhe informações com responsabilidade, transparência e objetividade. Não fuja das conversas difíceis, tratando as pessoas com cuidado e respeito.

1 ENCANTE O CONSUMIDOR

Coloque-se no lugar do consumidor para compreender e atender às suas necessidades. Priorize-o em todas as decisões. Trabalhe continuamente para superar suas expectativas, gerando experiências e memórias prazerosas com nossos produtos e serviços.

2 CONSTRUA LAÇOS LEGÍTIMOS E DURADOUROS

Cultive relacionamentos com simplicidade e sinceridade. Tenha interesse genuíno pelas pessoas, dedique tempo a elas e promova conexões. Fortaleça os times e esteja presente nos momentos bons e nos difíceis. Construa um ambiente de trabalho acolhedor, seguro, diverso e inclusivo.

3 PLANEJE E FAÇA ACONTECER

Planeje antes de agir. Trabalhe com colaboração, entusiasmo e dedicação. Seja proativo e mão na massa. Assuma riscos calculados e busque a causa raiz na solução dos problemas. Evite desperdício de recursos e tempo. Vá até o fim, garantindo o resultado, respeitando os processos e com sinergia entre as áreas.

4 EMPREENDA E INOVE

Seja inquieto, curioso e criativo. Transforme necessidades em oportunidades. Teste e aprenda rápido, gerando e adaptando ideias. Empreenda a fim de gerar valor para o negócio. Seja um agente de transformação!

5 TENHA ATITUDE DE DONO

Comprometa-se com o que é melhor para o negócio. Tome decisões pensando no todo e com visão de longo prazo. Faça o que precisa ser feito, com zelo e da forma correta. Seja exemplo e construa uma empresa da qual você se orgulhe: esta é a sua obra!

[VOLTAR PARA O INÍCIO](#)



RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2023



3corações