

# RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2023

VERSÃO  
RESUMIDA



Clique aqui

para acessar o Relatório  
de Sustentabilidade 2023





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

# Onde estamos

## 1 Unidade Integradora

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

## 1 Exportação - Escritório de Vendas

- Varginha/MG

## 9 Plantas Fabris

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

## 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!*

## 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



## 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!*
- Coréia do Sul
- El Salvador *NOVO!*
- Equador
- Estados Unidos
- Hong Kong *NOVO!*
- Japão
- Maldivas *NOVO!*
- Panamá *NOVO!*
- Paraguai
- Peru *NOVO!*
- Portugal
- Reino Unido
- Taiwan
- Uruguai

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

# 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

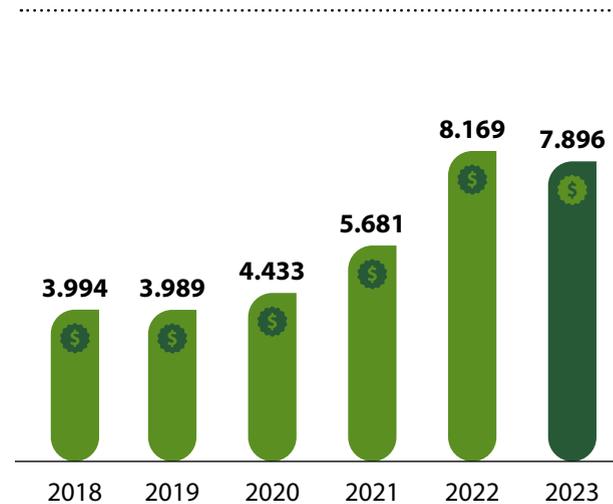


# Performance Financeira

(GRI 201-1)

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.

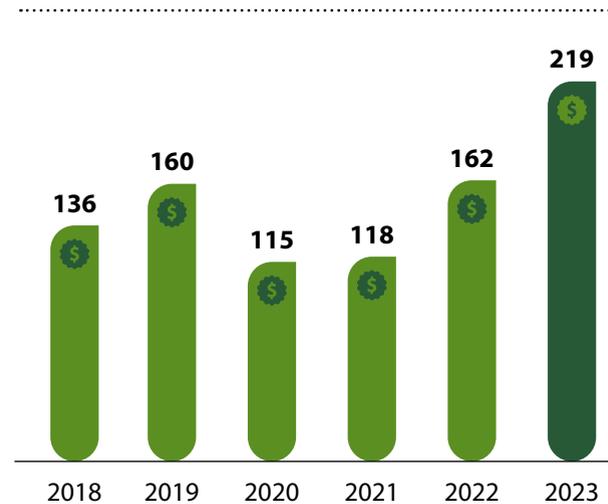
RECEITA LÍQUIDA (R\$ MILHÕES)



## 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.

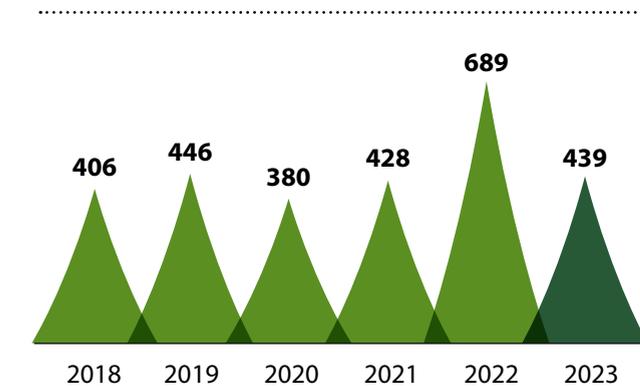
CAPEX (R\$ MILHÕES)



## 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 (R\$ MILHÕES)



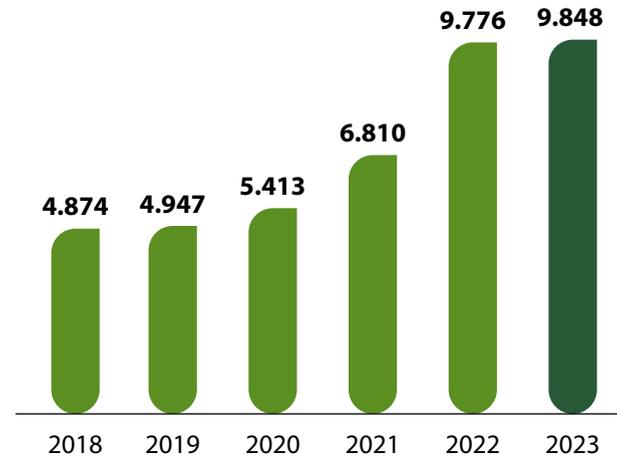
## EBITDA final de 439M (-36% vs 2022)

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.

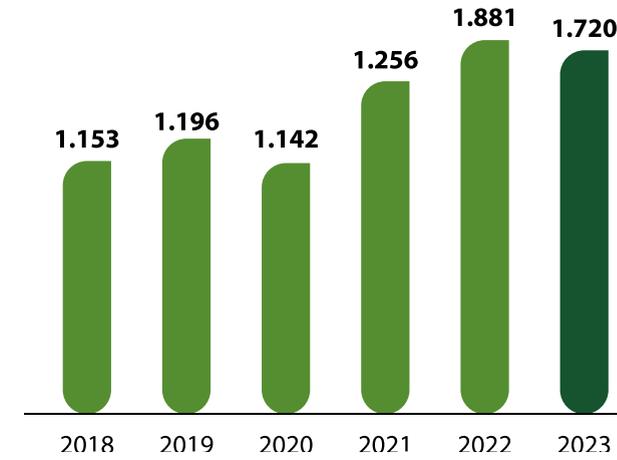
# Performance Financeira

**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**.

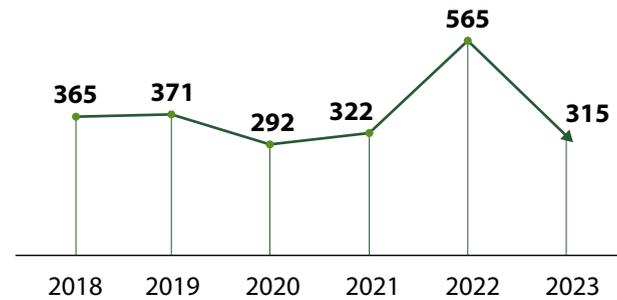
RECEITA BRUTA (R\$ MILHÕES)



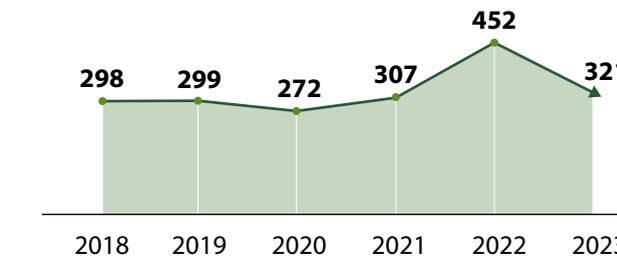
LUCRO BRUTO (R\$ MILHÕES)



LUCRO OPERACIONAL (R\$ MILHÕES)



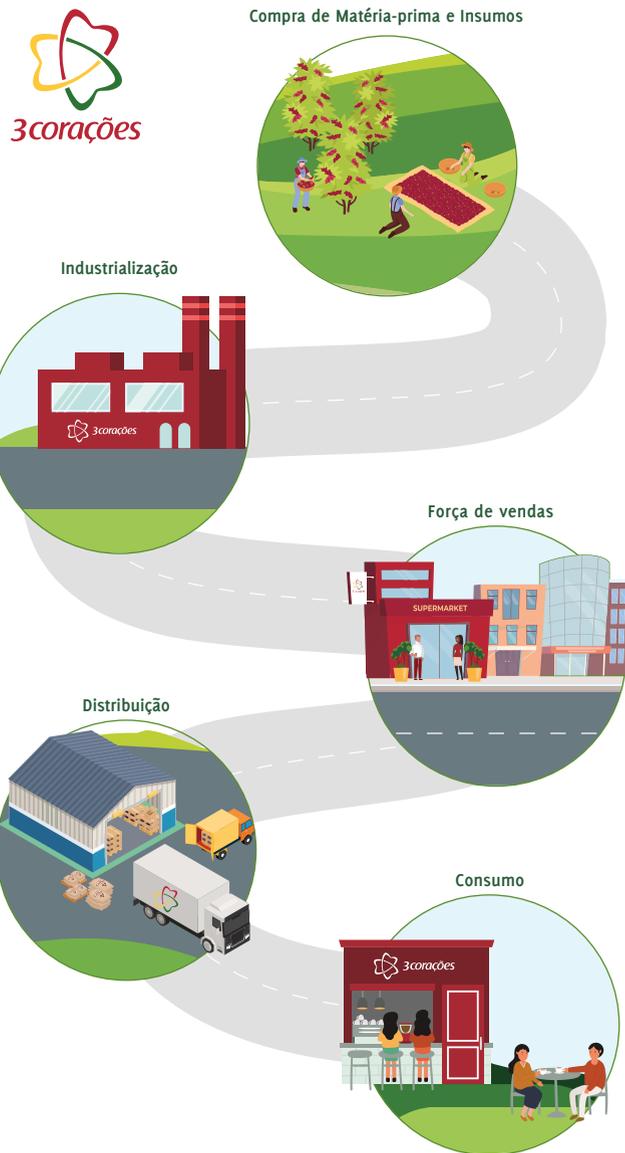
LUCRO LÍQUIDO (R\$ MILHÕES)



# Geração de Valor

(GRI 203-2, 2-6)

## 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

### 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 Caféina 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.

Saídas | Resultados

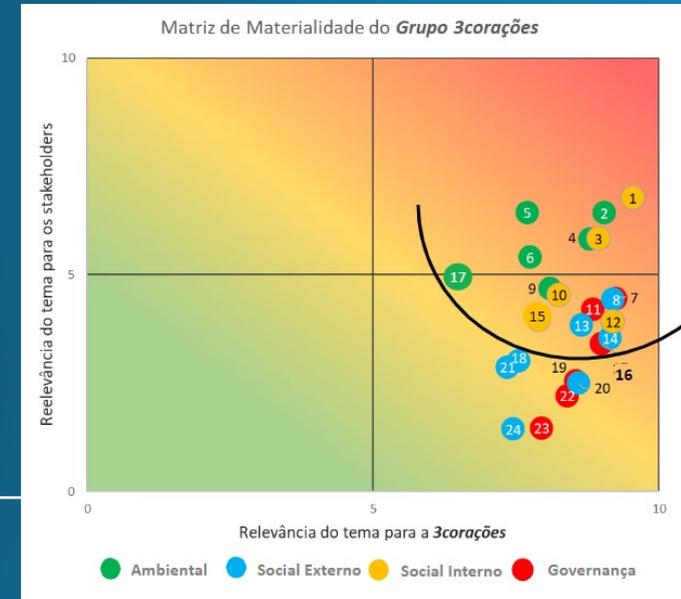
# Materialidade

(GRI 2-29, 3-1, 3-2)

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:

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

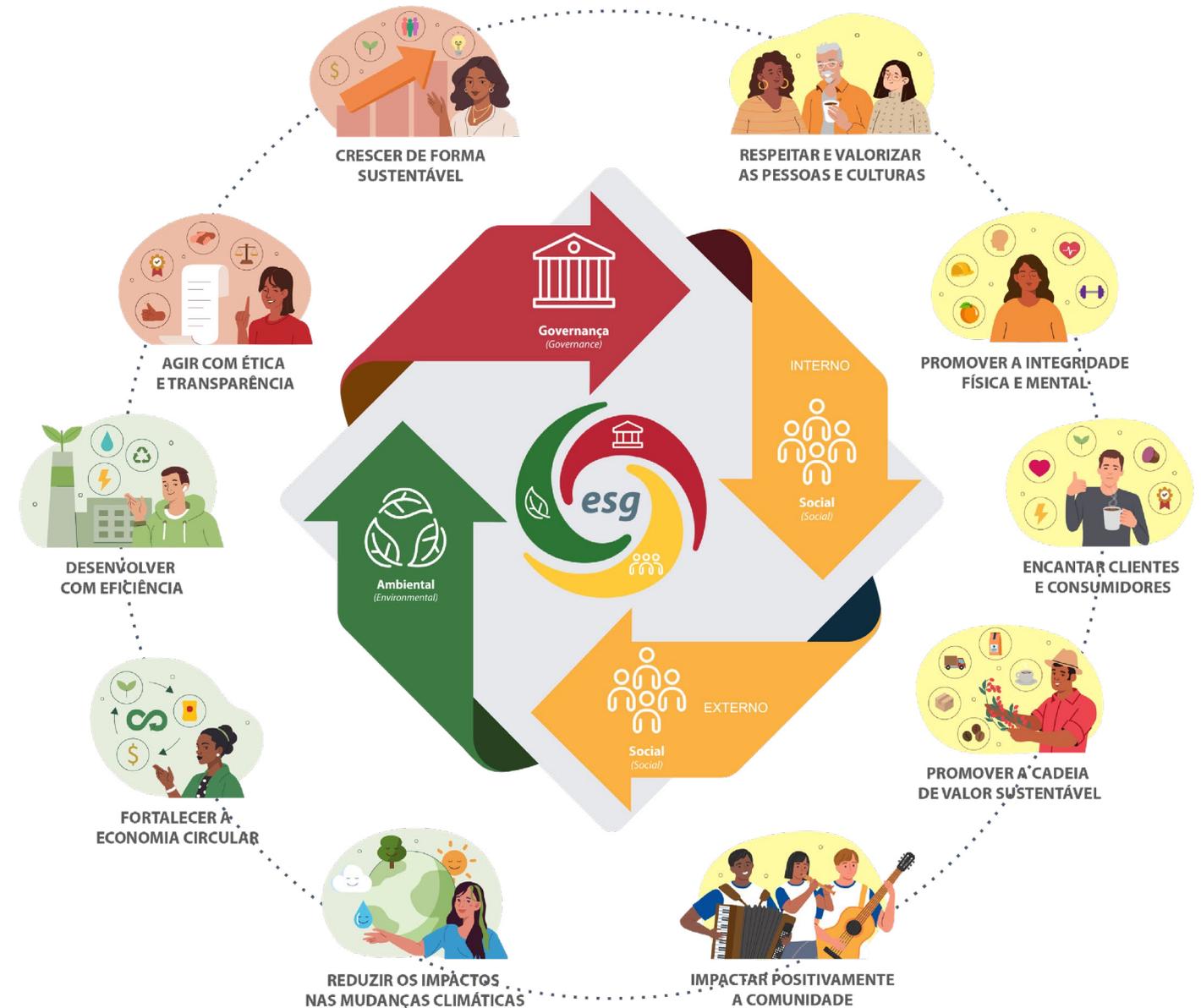
# Agenda ESG

(GRI 2-12, 3-3)

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.





## 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.

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

### 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) Biológicos 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



#### ECONOMIA COM REÚSO

Em 2023, houve uma economia de  $31.025m^3$  de água com práticas de reúso. Esse volume seria suficiente para abastecer um lar com 4 pessoas por, aproximadamente, 106 anos.



**Desenvolver  
com Eficiência**



# GESTÃO DE RESÍDUOS

COMPARTILHAR PARA CUIDAR

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

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

ODS  
relacionado  
a este capítulo





## 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.

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 CO<sub>2</sub>
- 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 CO<sub>2</sub>
- 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)



ODS relacionados a este capítulo



## Gestão de Energéticos (GRI 3-3, 302-4)



## 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



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



## 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

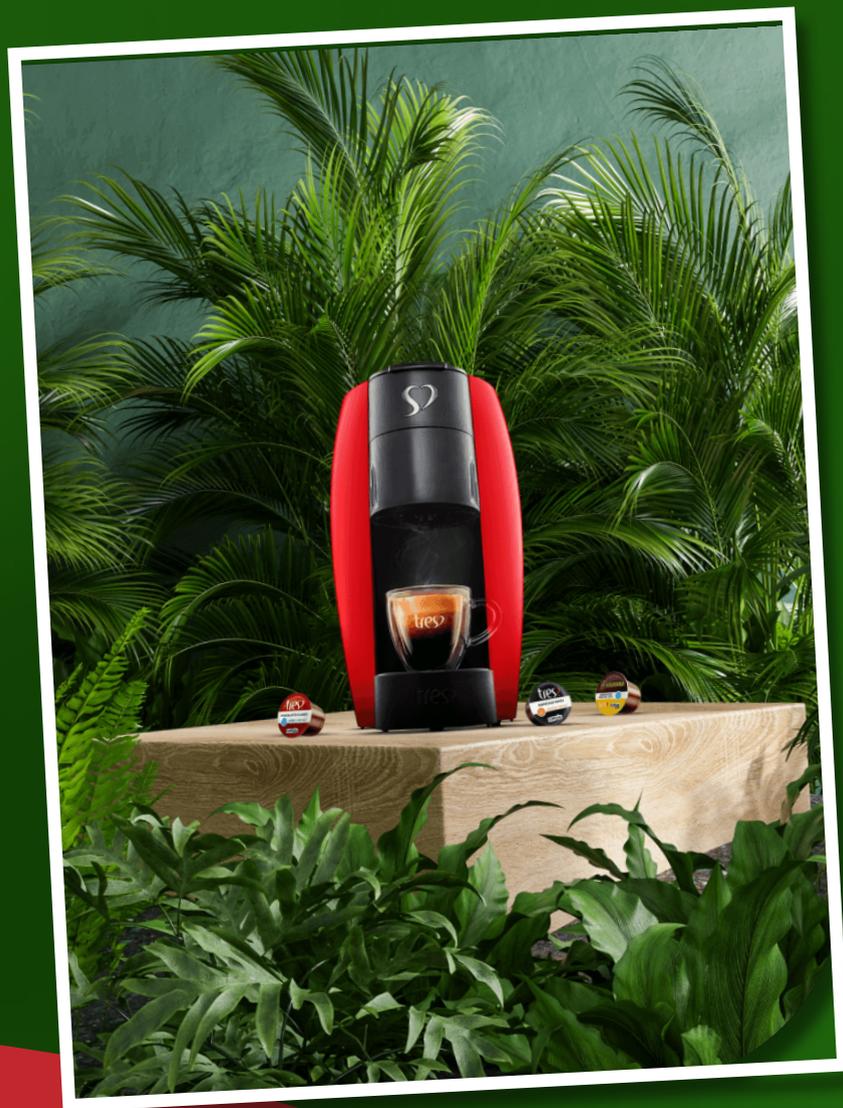
Em abril de 2023, implementamos o uso de dois veículos elétricos para a coleta de cápsulas em São Paulo, em parceria com a cooperativa Coopercaps e a Rede Sul. De abril a dezembro, percorremos mais de 37.677 km, e deixamos de emitir 4,67 ton de CO2e. Essa iniciativa representa um avanço significativo 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





## 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





## Reduzir os Impactos nas Mudanças Climáticas

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.

## Inventário de Emissões de Gases

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

## 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 CO<sub>2</sub>e;
- 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 CO<sub>2</sub>e;
- 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 CO<sub>2</sub>e;
- 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 CO<sub>2</sub>e.



ODS relacionado a este capítulo

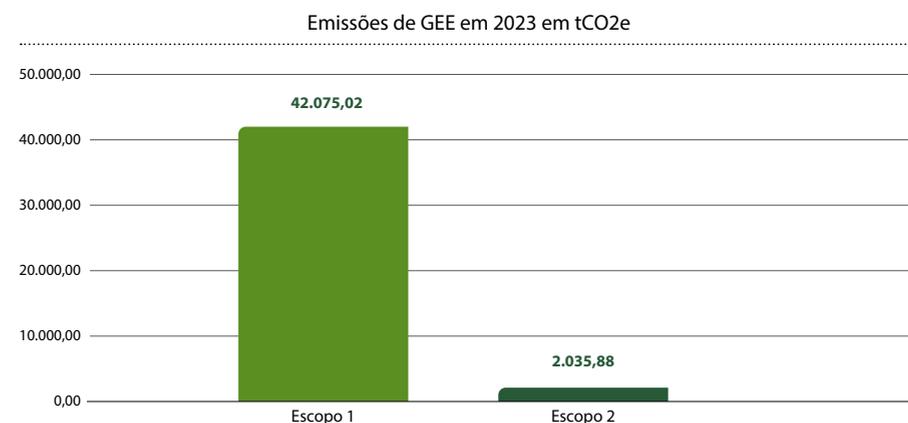




## Reduzir os Impactos nas Mudanças Climáticas

### Resultados - Emissões Absolutas em 2023

O total de emissões de GEE da **3corações** para o ano de 2023 foi de 44.110,89 tCO<sub>2</sub>e. 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 tonCO<sub>2</sub>e.



ODS relacionado a este capítulo



## Inventário de Emissões de Gases



## Respeitar e Valorizar as Pessoas e Culturas

**8.930** colaboradores próprios

**689** terceiros



**2.790**  
mulheres



**6.140**  
homens

## NOSSO POVO

(GRI 2-7, 2-8)

ODS relacionado a este capítulo



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.



Respeitar e Valorizar as Pessoas e Culturas



Cultura 3corações  
(GRI 3-3)

ODS relacionado a este capítulo



## 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.



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

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**



## 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)

ODS relacionado a este capítulo



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.



## 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.

## 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.

ODS relacionado a este capítulo





## 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





**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*



### *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 Silvío 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



## 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



## 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

1 ERRADICAÇÃO DA POBREZA



2 FOME ZERO E AGRICULTURA SUSTENTÁVEL



3 SAÚDE E BEM-ESTAR



4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE



5 IGUALDADE DE GÊNERO





Agir com  
Ética e  
Transparência



## Programa de **Integridade**

*Ser legal é o nosso guia*

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

### 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.

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

ODS  
relacionado  
a este capítulo





## 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.

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.



## Ciclo de Prosperidade



## 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



## Perspectivas Futuras

Acesse o Relatório de Sustentabilidade 2023 da *3corações* em sua versão integral

Clique aqui

para acessar o Relatório  
de Sustentabilidade 2023



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

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

 @grupo3corações