

2014 Relatório de
Sustentabilidade





3corações

visão

O **prazer** está nas coisas **simples**.

missão

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

valores

- **Simplicidade e Sinceridade:** Clareza, simplicidade e sinceridade nas relações;
- **Perseverança com Agilidade:** Garantir que as coisas aconteçam com segurança e agilidade - e ir até o fim;
- **Inovação:** Ousadia e inovação na criação de oportunidades;
- **Paixão:** Entusiasmo e paixão em tudo que faz;
- **Cuidado:** Responsabilidade e cuidado em todas as atitudes;
- **Responsabilidade Socioambiental:** Contribuir para o desenvolvimento da comunidade e preservação do meio ambiente.

política da qualidade

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

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

APRESENTAÇÃO **4**

MENSAGEM DO PRESIDENTE **5**

O NOSSO JEITO DE SER **6**

COMO NOS RELACIONAMOS INTERNAMENTE **12**

NOSSA RELAÇÃO COM OS CLIENTES E CONSUMIDORES **20**

NOSSA RELAÇÃO COM OS FORNECEDORES **24**

NOSSA RELAÇÃO COM A COMUNIDADE **26**

NOSSA RELAÇÃO COM O GOVERNO **30**

NOSSA RELAÇÃO COM OS ACIONISTAS **32**

NOSSA RELAÇÃO COM O MEIO AMBIENTE **38**

ANEXOS **42**

CRÉDITOS **51**



Alice - 3 anos | filha do colaborador João Domingos (Mossoró, RN)

Apresentação

A Responsabilidade Socioambiental é um dos valores da 3corações. A publicação do relato anual de nossas ações neste âmbito revela o compromisso de transparência que temos com quem nos relacionamos interna e externamente.

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

O conteúdo do Relatório de Sustentabilidade 2014 da **3corações** contempla, assim, as principais ações e atividades de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2014 em todas as 27 unidades do Grupo no Brasil. Damos continuidade ao último relato referente ao ano de 2013 e informamos o nosso desempenho e os nossos compromissos para o presente e o futuro por meio de aspectos materiais e imateriais. (GRI G4-28 a G4-30)

A organização do documento se deu a partir da Carta de Conduta **3corações**, instrumento resultado de um trabalho coletivo que traduz e legitima o nosso jeito de ser, e está diretamente orientada para a nossa relação diária com cada um de nossos públicos: colaboradores, clientes e consumidores, fornecedores, comunidade, governo, acionistas e meio ambiente. (GRI G4-24 e G4-25)

Entendemos que as informações contidas neste Relatório devem buscar atender as expectativas e interesses dos *stakeholders*. Nossa essência nos fortalece e nos liga, pois está presente nas nossas mentes e nos nossos corações.

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

Somos um Grupo que cresce
pela força do trabalho

Mensagem do Presidente

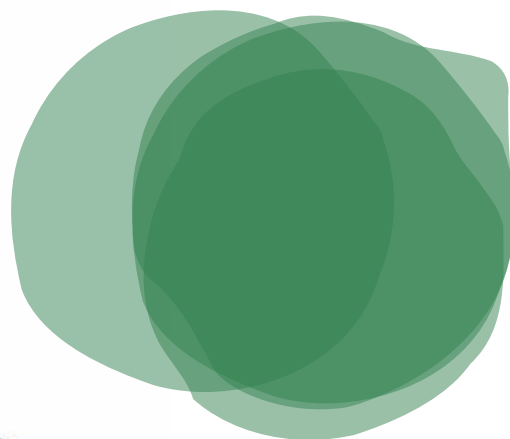
Temos o prazer de tornar público, mais uma vez, nossos principais resultados em ações e desempenho socioambientais e financeiros. O Grupo **3corações** tem crescido num ritmo veloz. Para alcançarmos o desenvolvimento sustentado, é essencial que nossos laços estejam firmes para que todos os envolvidos no negócio usufruam deste universo de oportunidades.

Em 2014, como apresentamos nas próximas páginas, foram muitas conquistas e avanços em áreas diretamente relacionadas à construção de um macro ambiente mais favorável à perpetuação de um convívio harmônico e à produção e distribuição de riquezas.

Neste ano, nos tornamos formalmente assinantes do Pacto Global (*GRI G4-15*), o que torna nosso compromisso ainda mais entrelaçado com as práticas de negócio e valores fundamentais e internacionalmente aceitos nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.

O engajamento de nossos públicos é pilar fundamental para a continuidade de uma história empresarial que se entrelaça com a história de um país rico em culturas e de gente genuinamente empenhada na condução de um mundo mais justo. A seguir, você saberá como mais de 4.000 corações apaixonados pelo que fazem pulsam e avançam em sinergia por todo o Brasil!

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





*Tereza Vitoria - 7 anos
filha da colaboradora Rosicleide Oliveira (Barbalha, CE)*

Nosso jeito de ser

Grupo

A Três Corações Alimentos S.A., com sede em Eusébio (CE), consolida-se no mercado nacional como uma empresa de capital fechado que, em seus mais de 55 anos de história no setor industrial e comercial de alimentos, é hoje líder no segmento de café no Brasil, atendendo 70.000 clientes. (GRI G4-3, G4-5, G4-7 e G4-9)

O Grupo **3corações** oferece ao mercado produtos derivados do café (café em grão verde, torrado & moído, com leite e solúvel), além de produzir e comercializar achocolatado em pó, cappuccino, derivados de milho (amido de milho, flocos de milho, flocão, milho de pipoca e canjica), temperos (colorífico e tempero misto) e refresco em pó. Em todas as Regiões do Brasil, os produtos chegam aos lares representados principalmente pelas marcas 3 Corações, Santa Clara, Pimpinela, Tres e Frisco, dentre outras. Desde 2013, atua no segmento de eletro portáteis com a máquina multibebidas TRES, solução monodose em cápsula com 16 sabores de bebidas. O Grupo também conta com cafeterias próprias, onde o cliente vivencia a experiência de sabores e serviços especiais. As Cafeterias Santa Clara Café Orgânico estão situadas nas cidades de Fortaleza (CE) e Natal (RN). (GRI G4-4)

Em 2014, o Grupo ampliou os negócios com a aquisição das novas linhas de café Itamaraty, Londrina, Cafeara, Ouribom, Americano e Charm. A inserção faz parte da estratégia da companhia em adicionar marcas regionais importantes ao seu portfólio. A transação foi celebrada no dia 5 de dezembro em formalização com o Grupo J. Marino, tradicional marca do norte do Paraná. (GRI G4-13)

A **3corações** funciona como um sistema vivo onde interagem 3 Unidades de Compra e Venda e Beneficiamento de Café Verde, 5 Plantas Fabris com 8 Unidades Industriais, 25 Centros de Vendas e Distribuição (CDs), 2 Escritórios de Vendas, 4 Parceiros Comerciais, 1 Unidade de Exportação e 1 Unidade Corporativa – a Integradora (CE, SP e MG), que garante que todas as fábricas tenham os mesmos processos, que todos os grãos tenham a mesma qualidade e que todos os colaboradores e parceiros falem a mesma língua (GRI G4-6). O Grupo conta ainda com a Escola de Serviços e Sabores **3corações**, em Eusébio (CE), uma solução de aprendizagem pioneira que integra a Educação Corporativa da Companhia. Em 2014, a 3corações registrou receita operacional líquida de R\$ 2,3 BI e lucro líquido de R\$ 185 MI. (GRI G4-9)



NOSSO JEITO DE SER

A **3corações** é membro da 4C Association, apoiando a sustentabilidade do setor cafeeiro, com a melhoria contínua das condições sociais, ambientais e econômicas de todos que fazem parte da cadeia produtiva do café. Também é associada da ABIC (Associação Brasileira da Indústria de Café), ABIA (Associação Brasileira das Indústrias de Alimentação), do Instituto Ethos, ABRH-CE (Associação Brasileira de Recursos Humanos), CISP (Central de Informações São Paulo) e integrante da Endeavor e do SINDICAFÉ (Sindicato da Indústria de Café – Fortaleza e Natal). (GRI G4-16)

Em abril de 2014, a premissa de gestão do Grupo, *crescer pela força do trabalho*, ganhou um novo capítulo com o projeto Gestão para a Sustentabilidade. A consultoria Ernst & Young atuou, juntamente com gestores da empresa, no diagnóstico e na consolidação das oportunidades do tripé sustentável – equilíbrio financeiro, ambiental e social – do Grupo. Por meio de dinâmicas, vídeos educativos, reuniões e palestras, os colaboradores de todas as áreas e níveis de operação da companhia participaram do processo de sensibilização, conscientização e mudança de paradigma para a gestão da sustentabilidade. O projeto é centrado no desenvolvimento de três indicadores: eficiência, reputação e risco.

A federação das indústrias do estado do Rio Grande do Norte (FIERN), agradeceu o fundador do grupo **3corações** João Alves de Lima, com a medalha do mérito industrial Walter Byron Dore. A solenidade de entrega aconteceu em 24 de maio de 2014, durante o fórum empresarial do Rio Grande do Norte, que contou com a presença do presidente da **3corações**, Pedro Lima.

Marcos Históricos



Reconhecimentos em 2014

Entre os destaques de 2013, a **3corações** foi eleita como uma das Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil pela revista Época. É a quarta vez que figuramos neste ranking. Também fomos eleitos como a Melhor do Agronegócio na categoria indústria de café pela revista Globo Rural e figura-se entre os 200 Maiores e Melhores Grupos do Brasil e a Melhor na categoria Agronegócio, segundo a revista Exame. Veja no quadro abaixo os reconhecimentos do ano.

PRÊMIO / CATEGORIA	REALIZADOR	LOCAL
Prêmio Contribuintes Ceará 2013		
Maiores Arrecadações de ICMS (Região Sul e Centro Sul do Ceará)	Governo do Estado do Ceará TV Verdes Mares	Juazeiro do Norte (CE)
Líderes de Vendas		
Cappuccino e Café com Leite	Associação Brasileira de Supermercados (ABRAS)	São Paulo (SP)
Medalha Merito Industrial Byron Dore		
João Alves de Lima (fundador 3corações)	Federação das Industrias de Estado RN (FIERN)	Natal (RN)
Prêmio Top of Mind		
Café 3 Corações (café mais lembrado)	Mercado Comum	Belo Horizonte (MG)
Top Marcas 2014		
Café 3 Corações (marcas mais lembradas)	Revista ES Brasil	Vitória (ES)
Great Place to Work 2014 (Minas)		
Melhores Empresas para Trabalhar	Revista Época GPTW	Belo Horizonte (MG)
Prêmio Mérito Lojista Nacional		
Destaque Nacional	Conf. Nacional de Dirigentes Lojistas (CNDL)	Costa do Sauipe (BA)
Prêmio Parceiros do Bom Vizinho		
Fornecedor Destaque	Pinheiro Supermercado	Fortaleza (CE)
Prêmio ABRE (Bonze)		
Categoria Design Gráfico (cápsulas e cartucho de cápsulas TRES)	Associação Brasileira de Embalagens (ABRE)	São Paulo (SP)
Prêmio Recall		
Segmento Café	Rede Gazeta	Vitória (ES)
Prêmio Fornecedores do Ano		
Categoria Café	Supermercado Nordestão	Natal (RN)
Prêmio Delmiro Gouveia		
Melhores e maiores empresas do Ceará	Jornal O Povo	Fortaleza (CE)
Prêmio Fornecedores do Ano		
Categoria Café	Mercadinhos São Luiz	Fortaleza (CE)
Recall das Marcas		
Categoria Café	JC Recall de Marcas	Recife (PE)
Prêmio Dinheiro Rural		
Categoria Café	Revista Dinheiro Rural	São Paulo (SP)
Prêmio Tito Muffato		
Categoria Fornecedores	Supermercado Muffato	Cambé (PR)
Melhores do Agronegócio		
Industria de Café	Revista Globo Rural	São Paulo (SP)
Top Natal 2014		
Café Santa Clara	Jornal Tribuna do Norte / Instituto Consult	Natal (RN)
Medalha ENCAFE		
Destaque Empresarial (João Alves de Lima)	Encontro Nacional das Ind. Café (ENCAFE)	Porto de Galinhas (PE)

Reconhecimentos em 2014

Prêmio Melhores Práticas

Cadeia de Abastecimento Grupo Pão de Açúcar São Paulo (SP)

Prêmio Grandes Marcas

Categoria Café (café Santa Clara) Jornal Diário do Nordeste / Instituto Vox Populi Fortaleza (CE)

Prêmio Marcas de Valor

Categoria Café (café 3 Corações) Jornal A Gazeta / Futuro Pesquisa e Consultoria Vitória (ES)

Great Place to Work 2014 (Ceará)

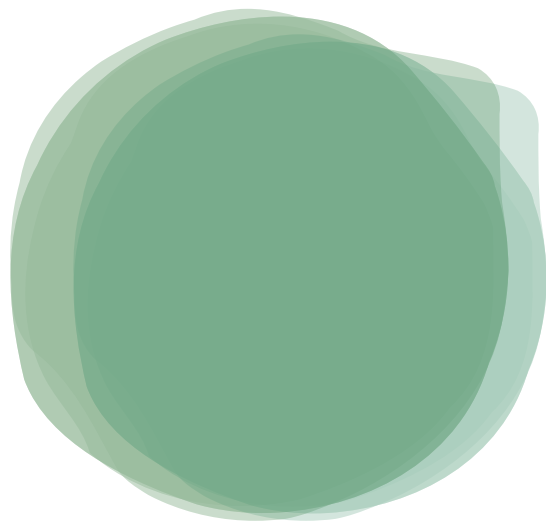
Melhores Empresas para Trabalhar - Ceará Jornal O Povo Fortaleza (CE)



Lídio, Cristiene,
Marcos e Giovanni

Principais Indicadores de Desempenho

Principais Indicadores de Desempenho Econômico, Social e Ambiental					
(Em Milhares de Reais)	2014	2013	2014/2013 %	2012	2013/2012 %
Indicadores Econômicos					
Receita Operacional Bruta	2.757.973	2.395.238	15,1%	2.235.394	7,2%
Receita Operacional Líquida	2.352.499	2.039.186	15,4%	1.813.557	12,4%
Lucro Bruto	715.863	610.610	17,2%	388.232	57,3%
EBITDA	241.052	226.131	6,6%	104.463	116,5%
Lucro Líquido	185.415	161.119	15,1%	61.990	159,9%
Corpo Funcional					
Empregados (Nº)	4.926	4.433	11,1%	4.059	9,2%
Admissões no período (Nº)	1.446	1.584	-8,7%	1.474	7,5%
Terceirizados (Nº)	556	362	53,6%	346	4,6%
Aprendizados (Nº)	137	94	45,7%	122	-23,0%
Mulheres na força de trabalho (Nº)	1.579	1.436	10,0%	1.356	5,9%
Pessoas com Deficiência (Nº)	216	147	46,9%	108	36,1%
Indicadores Sociais (IBASE)					
Investimentos Sociais Internos	80.252	64.962	23,5%	53.458	21,5%
Investimentos Sociais Externos	1.808	1.548	16,8%	948	63,3%
Distribuição do Valor Adicionado					
Pessoal e Encargos	195.611	155.486	25,8%	130.117	19,5%
Impostos, Taxas e Contribuições	227.895	198.135	15,0%	183.967	7,7%
Remuneração do Capital de Terceiros	102.398	73.698	38,9%	45.756	61,1%
Remuneração do Capital Próprio	185.415	161.118	15,1%	61.990	159,9%
Indicadores Ambientais (IBASE)					
Investimentos em Meio Ambiente	10.900	5.700	31,2%	714	698,3%





Gabriele - 6 anos

filha do colaborador Antônio Manasses (Rio de Janeiro, RJ)

Como nos relacionamos
internamente

Ao longo da sua história, o Grupo **3corações** sempre soube que o pulsar coletivo é a energia propulsora em prol do crescimento e desenvolvimento. Isso vale tanto para a companhia como um todo quanto para o caminho profissional de cada colaborador. Hoje, com mais de 4.900 corações batendo juntos, a empresa conta com uma sinergia saudável que favorece o prazer e o bem-estar no local de trabalho. O resultado de todo esse envolvimento contribuiu, para que pelo quarto ano consecutivo, ficassemos entre as melhores empresas para se trabalhar no Brasil. O que nos impulsiona a fazer a diferença em cada detalhe e promover a alegria e bem-estar a cada um do grupo **3corações**.

Os eventos corporativos seguem um calendário específico, o qual contempla as seguintes datas: Dia da Mulher, Páscoa, Dia Internacional do Café, Dia da Mãe, Dia Nacional do Café, Festas Juninas (São João), Dia do Motorista, Dia dos Pais, Dia do Vendedor, Dia das Crianças, Outubro Rosa e Final de Ano.

Anualmente, as confraternizações acontecem pelo Brasil, todas em uma mesma linguagem, com mensagens transmitidas por campanhas de comunicação que integram os milhares de colaboradores na mesma experiência, ainda que festejem nas diferentes Unidades do Grupo. A realidade da convivência organizacional do Grupo é verificada bianualmente por pesquisa de clima realizada pela consultoria internacional Hay Group, com a próxima edição a ser realizada em 2015. Os resultados positivos reforçam os reconhecimentos obtidos em 2014, quando a **3corações** recebeu, pela quarta vez, a premiação como uma das Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil num total de quatro participações no evento nacional. Em premiações regionais, o Grupo participou da edição do Ceará, ficando com a terceira colocação, e da edição de Minas Gerais, que lhe garantiu a primeira colocação com a Melhor Empresa para Trabalhar naquele Estado.

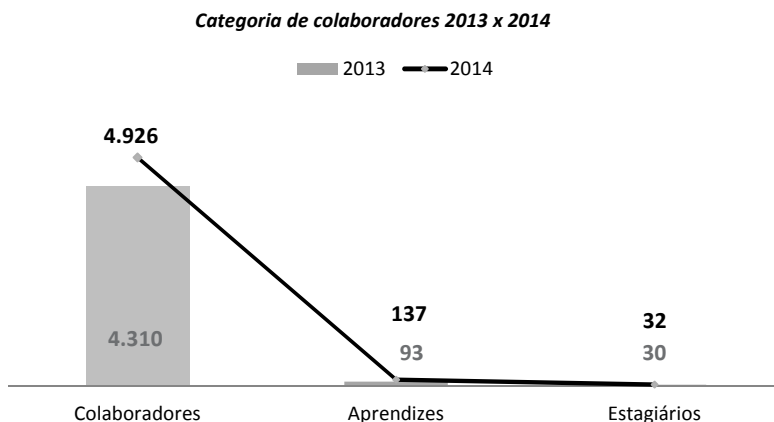
Ainda em 2014, a companhia lançou os novos crachás para identificação pessoal dos colaboradores; desta vez, identificados por cores que simbolizam o reconhecimento ao tempo de experiências vividas e laços construídos no Grupo.



COLABORADORES

Força de Trabalho

Com o total de 4.926 colaboradores atuando em tempo integral, sendo 4.757 próprios, 137 aprendizes e 32 estagiários, a **3corações** apresenta a seguinte distribuição e diversidade em sua força de trabalho nacional:

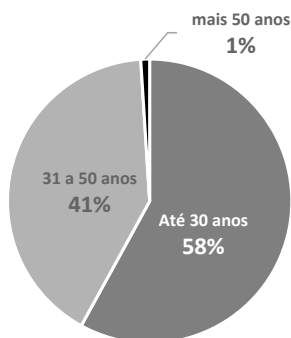


O Grupo também conta com a atuação de trabalhadores terceirizados, seja os legalmente reconhecidos como autônomos ou funcionários e empregados contratados de empresas terceirizadas. (GRI G4-10 – Conexão com o princípio 6 dos “dez princípios” do pacto global das nações unidas, 2000).

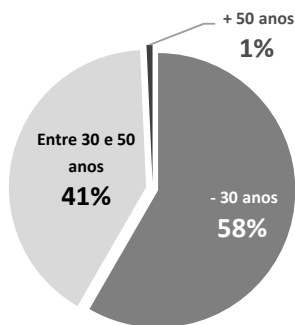
No total, 100% dos empregados do Grupo são cobertos por acordos de negociação coletiva. A companhia participa atualmente de 44 sindicatos. (GRI G4-11 – Conexão com o princípio 3 dos “dez princípios” do pacto global das nações unidas, 2000).

A respeito das contratações do ano de 2014, o Grupo admitiu:

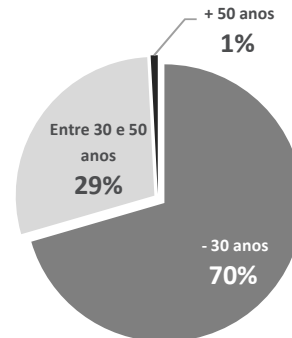
Contratações por Faixa Etária



Contratações Mulheres

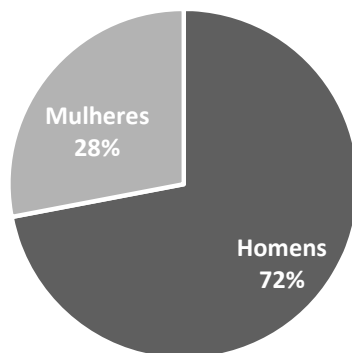


Contratações Homens



O índice de desligamento de 2014 se manteve no mesmo patamar que o ano anterior apresentando o resultado de 21,25%

Gráfico Rotatividade



Diversidade e Igualdade de Oportunidades

A Carta de Conduta **3corações** afirma categoricamente que o Grupo não aceita preconceitos e discriminações de qualquer natureza. Além disso, também formaliza a crença de que a mistura de pessoas de diferentes origens regionais, étnicas, religiosas, sociais ou com alguma limitação enriquece o ambiente de trabalho; assim como homens e mulheres devem ter oportunidades iguais em todos os níveis da empresa.

Apresentamos a distribuição de colaboradores em categorias funcionais, faixa etária e gênero: (GR1 G4-LA1)

Gráfico por Faixa Etária

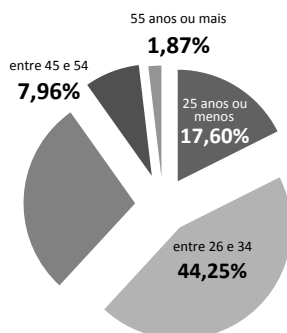


Gráfico por Categoria Funcional

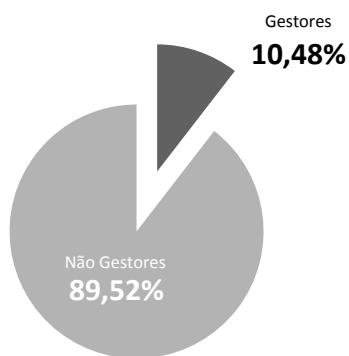
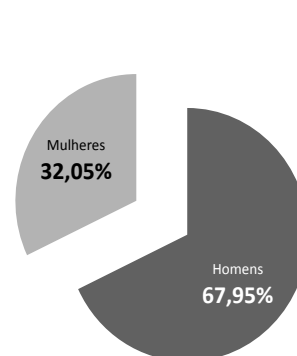


Gráfico por Gênero



O total anual de remuneração (excluindo benefícios) em 2014 foi R\$ 138 MI.

Benefícios

Na **3corações**, o plano de benefícios abrange diferentes ações e é concedido a todos os colaboradores, homens e mulheres, em todas as categorias de cargo. O objetivo do Grupo é oferecer melhor qualidade de vida e bem-estar. Todos os benefícios são extensivos aos estagiários e aprendizes. (GRI G4 - LA2)

- **Plano de Assistência Médica** – O empregado participa com um percentual que varia de acordo com a sua faixa salarial, sendo descontado em folha de pagamento.
- **Transporte** – Nas Unidades Industriais do Grupo, exceto em Nova Iguaçu (RJ), é oferecido transporte gratuito para todos os colaboradores de segunda-feira a sábado. Na Unidade de Eusébio (CE), esse serviço estende-se à comunidade. Vales-transportes também são concedidos aos colaboradores para pagamento de transporte público, com desconto efetuado em folha.
- **Alimentação** – Todas as Unidades Industriais do Grupo possuem restaurantes que atendem aos colaboradores internos. Para quem trabalha externamente, são oferecidos vale-refeição e vale-alimentação.
- **Seguro de Vida em Grupo** – É oferecido a todos os colaboradores, estagiários e aprendizes que estão em plena atividade profissional com idade entre 14 e 76 anos. O seguro possui cobertura por morte e invalidez, auxílio emergencial e assistência funeral.
- **Kits de produtos 3corações** – Mensalmente, colaboradores, estagiários e aprendizes recebem gratuitamente um kit com um mix de variados produtos do Grupo.
- **Kit Energia e Alegria** - Colaboradores que têm filhos com idades entre 3 e 14 anos recebem mensalmente um kit com produtos Achocolatto.
- **Kit Coração de Mulher** - Colaboradoras **3corações** gestantes ou com idade acima de 40 anos recebem, mensalmente, um kit com duas latas de Café com Leite 3 Corações, produto enriquecido com cálcio.

De forma complementar, a **3corações** oferece ainda benefícios por meio de convênios com entidades que disponibilizam descontos diferenciados aos colaboradores do Grupo. Planos de assistência odontológica, livrarias, farmácias e supermercados são alguns exemplos.



Saúde e Segurança

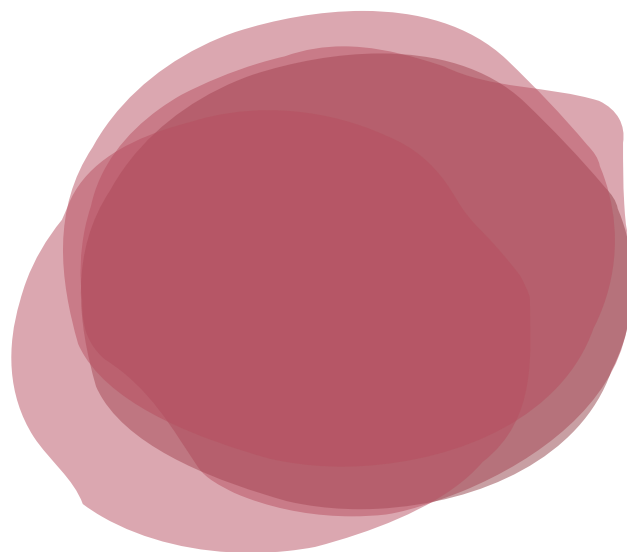
Ainda a respeito da saúde e qualidade de vida de seus colaboradores, a **3corações** cumpre as obrigações legais e promove ginástica laboral, treinamentos, campanhas, inspeções e programas de prevenção de riscos e emergências no trabalho. A empresa possui indicadores para monitorar planos e metas de qualidade de vida e bem-estar. A intenção é garantir condições de saúde e segurança a todos, estando de acordo com as Normas Reguladoras de Saúde e Segurança no Trabalho (NR).

O projeto *De Bem com a Vida* também contribui neste sentido. Por meio de parcerias com o Sistema Cooperativo de Trabalho Médico (Unimed), o Serviço Social da Indústria (SESI) e órgãos de saúde estaduais e municipais, a empresa oferece diversas ações em prol da saúde dos colaboradores.

Com o mesmo objetivo de proporcionar qualidade de vida a colaboradores e comunidade em geral, o Grupo **3corações** atua constantemente como um incentivador da prática e de causas esportivas. Seja estimulando as equipes das Unidades para um exercício físico em conjunto após o horário de trabalho, em treinamentos e eventos corporativos quando grupos encaram desafios na natureza, nos torneios empresariais ou de órgãos parceiros, no apoio a eventos esportivos dos quais a própria liderança participa e dá exemplo ou no patrocínio a atletas de diversas modalidades, a companhia deixa clara a sua postura motivadora em prol do bem-estar.

Para prevenir acidentes de trabalho, o Grupo realiza inspeções não programadas executadas por técnicos de segurança e inspeções programadas executadas por membros das Comissões Internas de Prevenção de Acidentes (CIPAs), supervisores e coordenações setorializadas, visando restringir fatores que possam causar riscos ou danos à saúde e à segurança dos colaboradores. A condução dos eventos é realizada pelo Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (SESMT).

No ano de 2014, foram registrado 131 acidentes de trabalho. Foram perdidos 4.178 dias de trabalho e os sinistros ocorridos no trajeto casa-trabalho-casa totalizaram 35% dos acidentes. (GRI G4 - LA6)



Treinamento e Educação

A Educação Corporativa **3corações** incentiva os colaboradores ao aprendizado e desenvolvimento. O Grupo acredita que a capacitação contribui para o alcance dos desafios da empresa e, assim, oportuniza a participação de colaboradores em cursos oferecidos pelo mercado e pelas escolas de negócios **3corações**. Dentre estes, estão cursos de línguas, graduação e pós-graduação e cursos técnicos.

O PDI (Plano de Desenvolvimento Individual) é voltado, prioritariamente, para o acompanhamento e desenvolvimento das lideranças do Grupo, incluindo ações de apoio como o *coaching* externo. Em 2014 foram elaborados 281 PDI's (GRI G4-LA11).

Desde fevereiro de 2014, a rotina dos colaboradores da Unidade de Santa Luzia (MG) inclui a sala de aula. A Educação Corporativa do Grupo, em parceria com o Serviço Social da Indústria (SESI) e o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI), proporciona a participação de colaboradores e seus familiares em aulas regulares do Ensino Fundamental, Médio e Profissionalizante. Os cursos têm duração de 12 a 18 meses e são realizados tanto nas instalações do Grupo quanto na sede local do SENAI.

Em 11 e 12 de Março de 2014, foi lançado nas unidades de Santa Luzia (MG) e São Paulo (SP), o projeto Gerenciamento da Rotina do Dia a Dia, o projeto visa definir os processos operacionais que dão sustentação aos resultados da organização. Posteriormente, em 01 de julho de 2014, foi a vez da nossa unidade de Recife receber a metodologia do GRD, que contou com a participação de gestores e equipe de projetos.

Direitos Humanos

Além de estabelecer politicamente em sua Carta de Conduta, o Grupo deixa claro em suas cláusulas contratuais seu posicionamento a respeito do trabalho infantil (G4-HR5 – conexão com os princípios 1, 2, 5 dos “dez princípios” do pacto global das nações unidas, 2000) e do trabalho forçado ou análogo ao escravo (G4-HR6 – conexão com os princípios 1, 2, 4 dos “dez princípios” do pacto global das nações unidas, 2000).



Ana Clara - 7 anos
filha da colaboradora Selma Sardinha (Rio de Janeiro, RJ)

Nossa relação com os
clientes e consumidores

A **3corações** acredita que sucesso passa pela credibilidade e respeito que o consumidor tem aos seus produtos e serviços. O Grupo trabalha por melhorias e inovações a fim de cada vez mais fortalecer os laços com os consumidores. Em 2014, os produtos e o trabalho de relacionamento com o consumidor a nível nacional do Grupo **3corações** foram premiados em diversas categorias (Tabela Reconhecimentos 2014 - págs. 9 e 10). Estamos sempre buscando as melhores formas de interação e proximidade com nossos clientes e consumidores; por isso em todos os nossos produtos disponibilizamos os canais de contato *3C com Você*, que atende o cliente e consumidor por meio de uma central telefônica própria.

Novos Sabores

Em junho, a **3corações**, contou com um novo item em seu portfólio: o Café com Leite 3 Corações Zero Adição de Açúcares. O produto atende a demanda de consumidores pela fórmula livre em açúcar – para consumo puro ou adoçado conforme cada preferência. O Café com Leite 3 Corações Zero Adição de Açúcares apresenta as mesmas características de qualidade, sabor e ingredientes do produto tradicional, representando 50% da recomendação diária de cálcio a cada 2 xícaras. (G4-PR1)

Embalagens

A busca por inovação em embalagens é um dos diferenciais da **3corações**, em 2014 alguns de nossos produtos ganharam novas versões em suas embalagens: o café Fino grão, passou a ser envazado em embalagens a vácuo, o que prolonga a validade do produto; E mais uma vez, fomos agraciados com a premiação conferida ao design da embalagem de nossas cápsulas do segmento TRES.

Marcas e Produtos

Em março de 2014, os produtos Claralate foram unificados a marca Achocolatto, que traz fórmula revisada para oferecer ainda mais sabor e alegria aos consumidores. Em dezembro, a **3corações** anunciou a aquisição de mais uma linha de produtos de café: Itamaraty. A tradicional marca do norte do Paraná passou a integrar o Grupo líder em café do Brasil. (GRI G4 - 13)



CLIENTES E CONSUMIDORES

Mídia

E pelo segundo ano consecutivo o #pronto patrocinou a prova do líder do dia 05 de março 2014, do programa Big Brother Brasil (exibido pela rede globo); Assim como essa grande participação, O #pronto também marcou presença, no que é considerado como maior evento de inovação tecnológica do país, o Campus Party .

Buscando ficar ainda mais próximos de nossos clientes, a solução TRES ganhou espaço nas redes sociais de Facebook e Twitter. E em maio de 2014, mês das mães, marcamos a data com a primeira campanha publicitária da TRES, intitulada "escolha com o coração". Tendo como interpretes o conceituado chef e embaixador da marca, Alex Atala e sua mãe, dona Otávia.

Ainda nas mídias digitais, tivemos a reformulação de site e fanpage do café Santa Clara, trazendo um novo conceito da marca "o sabor do encontro". Em novembro 2014 tivemos a veiculação das novas campanhas de marketing do café Santa Clara e Pimpinela, que foram exibidas durante a programação das afiliadas da Rede Globo e também anúncios dos produtos nas revistas Caras, Veja e Tititi. (G4-PR6 e G4-PR7)

Promoções

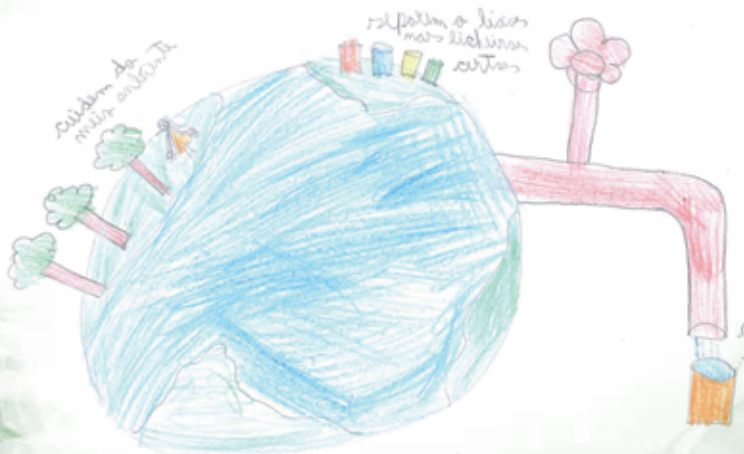
Os pontos de vendas com cappuccino #PRONTO promoveram o concurso cultural #QUEROOMEUGELADO. A ação distribuiu 450 minigeladeiras para os consumidores com a proposta mais criativa para a frase "Gelado é perfeito para...". A premiação aconteceu até o fim do primeiro semestre e contemplou PDVs de todo o Brasil.

TRES

Em 2014, os expressos e filtrados da máquina multibebidas do Grupo passaram a contar com o aval de mais alto nível de exigência internacional: o Selo Rainforest Alliance Certified. A chancela refere-se à produção e gestão em ambientes que respeitam as práticas eficazes de conservação do meio devidamente sustentável. Para ter o privilégio de utilizar o selo em suas embalagens, a TRES demonstrou que seus cafés são provenientes de fazendas certificadas pela Rede de Agricultura Sustentável (RAS), entidade internacional que congrega organizações conservacionistas e independentes.



Construa um novo mundo



Julia - 8 anos

filha da colaboradora Priscila Lóiola (Rio de Janeiro, RJ)

Nossa relação com
os fornecedores

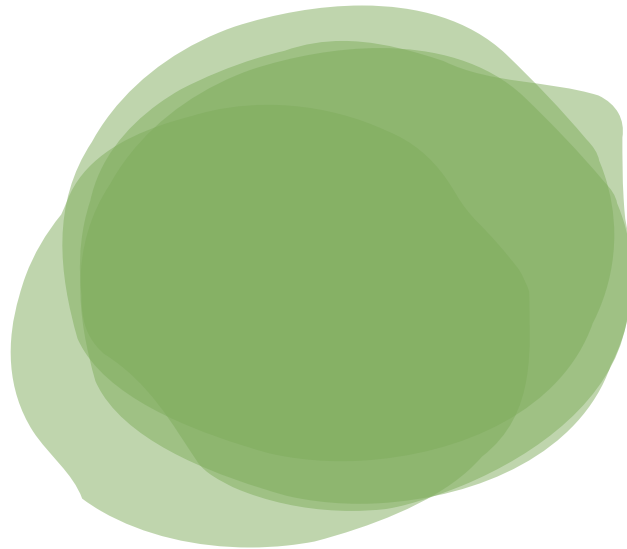
Os fornecedores do Grupo estão localizados no Brasil e no exterior. Em 2014, as aquisições da empresa totalizaram R\$ 1.979.131.000. No mesmo ano, a **3corações** se relacionou com 7.421 fornecedores.

A **3corações** estabelece uma parceria de negócio com os seus fornecedores, pois acredita que a criação de laços duradouros é fundamental para aprimorar seus padrões de eficiência e produtividade, o que propicia a elaboração de produtos e serviços de qualidade, com redução de custos na otimização de processos.

Em sua seleção de fornecedores, além dos custos, o Grupo leva em consideração a qualidade e a capacidade de entrega do parceiro, além de sua saúde financeira e jurídica. Ou seja, sempre buscou trabalhar com empresas que tenham atuação responsável. Desde 2013, a empresa passou a adotar cláusulas de responsabilidade socioambiental em algumas categorias de contrato.

A busca da **3corações** por parcerias com fornecedores de matérias-primas sustentáveis é reconhecida pela manutenção da certificação *Rainforest Alliance Certified* na linha de produtos cafés em cápsulas. Este reconhecimento tem foco na biodiversidade e no meio ambiente.

Em foco na matéria-prima a unidade de compra e beneficiamento de café verde de Varginha (MG), obteve recomendação de certificação IN 29, do ministério da agricultura, pecuária e abastecimento (MAPA). A instrução normativa aponta regras e procedimentos para a qualificação de armazéns em padrões internacionalmente reconhecidos, com melhoria da qualidade dos grãos e redução das perdas.





Ronaldo Cleber - 9 anos
filha da colaboradora Elaine Neves (Belém, PA)

Nossa relação com
a comunidade

Para a **3corações**, o relacionamento com a comunidade faz parte do seu jeito de ser – e há muito tempo. O Grupo apoia entidades comunitárias, Organizações Não governamentais (ONGs) e escolas no entorno das suas Unidades de Negócio, tornando-se um agente de transformação. O compromisso é refletido na colaboração em projetos e eventos socioculturais e esportivos. A companhia também desenvolve projetos sociais próprios, tendo como público-alvo crianças e adolescentes.



O financiamento das ações sociais se dá por meio de verba pré-definida em orçamento anual. Além de doar produtos e recursos financeiros próprios a instituições e projetos beneficentes em vários Estados, o Grupo também participa de projetos sociais externos com recursos provenientes de incentivos fiscais estaduais e federais. (G4-SO1) Os colaboradores que declaram atividades de voluntariado também são reconhecidos pelo Grupo por meio da ação institucional Bem de Coração.

Também em parceria com o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial, a companhia beneficiou as comunidades do entorno de suas instalações cedendo a estrutura física de suas Unidades de Natal e Mossoró, no Rio Grande do Norte, para a realização de cursos de capacitação em Administração. Colaboradores e familiares também foram contemplados com a oferta de vagas por meio do Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e ao Emprego – PRONATEC. (GRI G4 - SO1)

Ao longo de sua história, a **3corações** apoia e desenvolve projetos educacionais, promovendo a inclusão social e oportunidades de crescimento profissional a colaboradores, familiares e moradores do entorno de suas Unidades.

Desde 2004, a **3corações** promove ações de divulgação e apoio ao alcance dos Objetivos do Milênio (ODMs). Além da divulgação dos 8 Jeitos de Mudar o Mundo no verso das embalagens dos produtos, a companhia realiza e apoia ações pontuais em todo o Brasil. No mês de maio de 2014, a partir da chancela Bebê Real de Eusébio, (CE), o Grupo apoiou a Semana do Bebe. A ação é relacionada ao Objetivo 4 dos ODM: Reduzir a Mortalidade Infantil. (GRI G4 - 15)

Ainda em relação aos ODM, em 2014, a Fundação Raimundo Fagner (FRF), apoiada pela **3corações** há 12 anos, foi uma das vencedoras do Prêmio ODM Brasil por meio do projeto Aprendendo com Arte. O cantor e compositor Fagner, fundador e presidente da FRF, recebeu a honraria da presidente do Brasil, Dilma Rousseff, como reconhecimento ao projeto de promoção do desenvolvimento humano e educação de crianças em situação de vulnerabilidade social nas cidades cearenses de Fortaleza e Orós. Em continuidade com nossas ações a Fundação Raimundo Fagner (FRF), tivemos o privilégio de patrocinarmos mais um de seus projetos culturais, o recital Sarau Imperial, que buscou retratar os resultados dos estudos realizados sobre a música no império brasileiro.

Fundação
Raimundo
Fagner



COMUNIDADE

Projeto Estopa e Retalhos

No mesmo ano, a sétima edição do Fórum IEP de Sustentabilidade, realizada em Fortaleza (CE) e reunindo cerca de dois mil participantes, reconheceu o engajamento sustentável do Grupo **3corações** com a entrega do Troféu Empresa Socialmente Responsável. O evento promove ações de fomento aos Objetivos de Desenvolvimento do Milênio.



A solução TRES é patrocinadora oficial do projeto de Bel Pesce, a jovem empreendedora brasileira de destaque na atualidade, viaja o Brasil em um circuito de palestras de lançamento de seu terceiro livro. Nossa parceria com Bel Pesce é uma aposta em ações de disseminação de conhecimento, bem como oportunidade de estreitar relacionamentos com a sociedade entre os diversos públicos.

E fomos destaque no programa “ Mossoró de todos os tempos”, que exibiu momentos da trajetória de Pedro Lima, com fatos marcantes que também fizeram parte da história de Mossoró. A fundação do grupo **3corações** foi um pontos altos do programa.

A Semana Interna de Prevenção contra Acidentes de Trabalho (SIPAT), da unidade Eusébio, promoveu uma campanha para arrecadação de água potável e alimentos não perecíveis, a ser direcionada à população atingida pela seca.

Por meio da campanha “Prato limpo”, o Grupo promove, com seus colaboradores, uma corrente contra o desperdício de alimentos e apoia a luta mundial de combate à fome. Pelo terceiro ano consecutivo, a companhia apoia a instituição Bairro da Juventude, em Criciúma (SC), com parte das vendas dos produtos da marca 3 Corações – café moído/vácuo 250 e 500g e cappuccino 200g – revertidas à organização na campanha SuperAção.

Renovando seu compromisso relativo à infância e à juventude, pelo segundo ano consecutivo, a **3corações** foi patrocinadora oficial e Empresa Amiga do Criança Esperança, um projeto da Rede Globo em parceria com a UNESCO – Órgão das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura.

Também como uma iniciativa de promover a qualidade de vida da comunidade onde está inserida, o Grupo realiza projetos de preservação de espaços públicos como a adoção de praças. Com o título Adote o Verde, a **3corações** adotou, em 2014, a Praça 23 de Junho (Eusébio – CE) e a Praça Diogo Vasconcelos (Belo Horizonte – MG). As parcerias com as Prefeituras Municipais de ambas as cidades garante a manutenção das áreas verdes. Como Padrinho das Praças, o Grupo auxilia na criação de consciência ecológica e ocupação dos espaços. Os serviços de limpeza e jardinagem permitem uma melhor condição de uso para a comunidade além de levar mais beleza aos locais. Buscando desenvolver seu papel na sociedade, a **3corações** promove o programa Bem de coração, que visa reconhecer os colaboradores que realizam ações de boas práticas e solidariedade, pois acreditamos que fazer o bem de coração é uma corrente de vínculos compartilhados.

A **3corações** realizou em 2014 doações a partido políticos conforme a legislação vigente e o compromisso ético declarado na Carta de Conduta. (G4-SO6)



Marjorie - 8 anos
filha da colaboradora Sheila Marques (Manhuaçu, MG)

Nossa relação
com o Governo

Como declarado em sua 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.

Em 2014, a **3corações** comemorou o terceiro prêmio consecutivo Contribuintes do Estado, no Ceará, o qual lhe rende o reconhecimento público ao trabalho de fomento ao desenvolvimento socioeconômico da região por meio da sua alta arrecadação do Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços (ICMS).

Nas categorias Maiores Empresas do Ceará e Melhores Empresas em Desempenho Econômico - financeiro, o Grupo também foi o vencedor do Prêmio Delmiro Gouveia 2014. A homenagem anuncia os melhores resultados do Ceará nos critérios de vendas líquidas, patrimônio líquido, ativo total ajustado, quantidade de empregados, entre outras movimentações contábeis, financeiras e econômicas.

A nível federal, a **3corações** beneficia-se por meio de incentivos de Imposto de Renda, pela Lei Rouanet, Lei de Incentivo ao Esporte, SUDENE, Fundos do Direito da Criança e do Adolescente (COMDICA) e PAT.

*Socorro Viana
e Juraci Gomes*



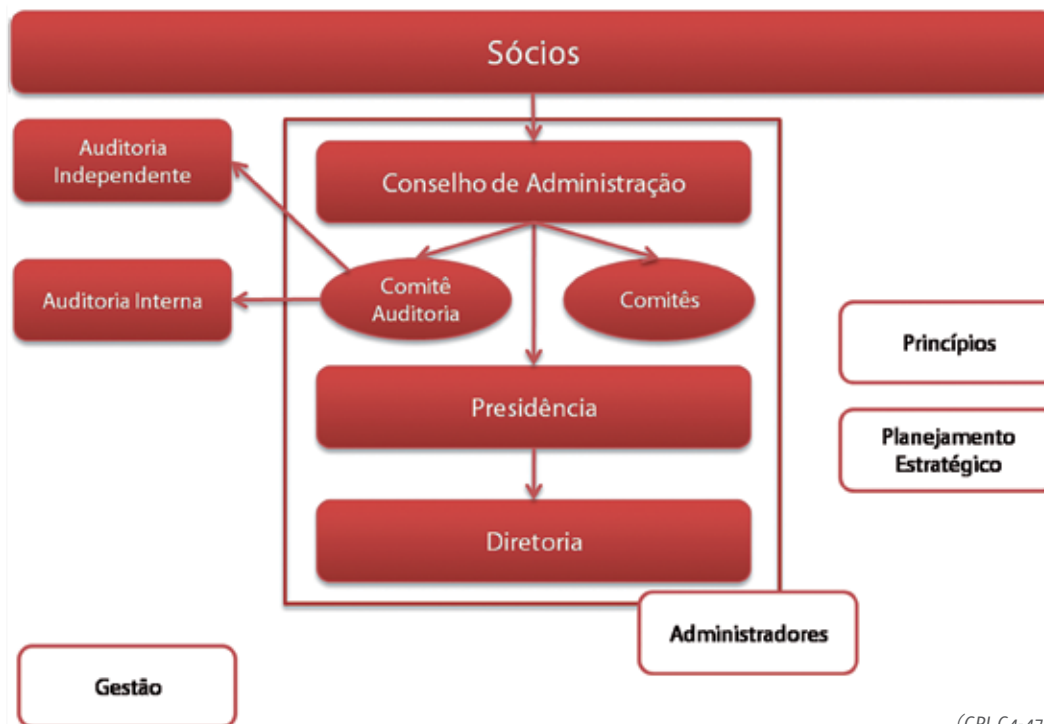


Luiz - 7 anos

filho da colaboradora Carolina Melo (Rio de Janeiro, RJ)

Nossa relação
COM OS AÇIONISTAS

Na **3corações**, a prática de governança corporativa se baseia na sinceridade e na transparência a fim de proteger os interesses de todos aqueles com quem nos relacionamos. A seguir, apresentamos como o mais alto órgão de governança, o Conselho de Administração, está estabelecido e estruturado para sustentar nosso propósito enquanto organização:



(GRI G4-47)

Órgão orientador dos negócios do Grupo, o Conselho de Administração se reúne trimestralmente e é composto por oito conselheiros, sendo quatro representando a São Miguel Holding e quatro a Strauss B.V. Do total de membros do Conselho, obrigatoriamente, um deles é conselheiro independente e um deles é do gênero feminino. O presidente do Conselho de Administração não ocupa cargo de direção executiva no Grupo **3corações**. (GRI G4 - 39)

A fim de melhor apoiar e subsidiar as decisões do órgão, os conselheiros contam com 2 comitês multifuncionais e multidisciplinares de Assessoramento, todos formalmente instituídos na companhia. São eles: Comitê de Recursos Humanos e Comitê de Auditoria. (GRI G4 - 34)

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO	
em 31 de dezembro de 2014	
Presidente	
Todd Morgan	CEO - Strauss Coffee
Conselheiros	
Ofra Strauss	Presidente do Conselho de Administração (Grupo Satruss)
Pedro Lima	Diretor Presidente (Grupo)
Gadi Lesin	Presidente CEO (Grupo Strauss)
Vicente Lima	Diretor de Suprimentos (Grupo)
Gennady Jilinsh	CMO (Grupo Strauss)
Roberto Carlos	Presidente (São Miguel Holding e Investimentos S/A)
Bohdan Lavacek	Conselheiro independente

DIRETORIA EXECUTIVA
em 31 de dezembro de 2014
Diretor Presidente
Pedro Lima
Diretor Comercial
Paulo Lima
Diretor de Operações
Romero Martins
Diretor de Suprimentos
Vicente Lima
Diretor Financeiro
Hilel Kremer
Diretora de Recursos Humanos
Sueli Alves

NOSSA RELAÇÃO COM OS ACIONISTAS

Ao relatar a estrutura e o papel desempenhado pela alta gestão do Grupo, não podemos deixar de tratar das ações referentes ao cuidado que a **3corações** tem com os princípios éticos e de integridade nas relações que estabelece com os mais diferentes públicos. É com base nesta atenção que foi instituída a Carta de Conduta **3corações** (GRI G4 - 56 - Conexão com o princípio 10 dos “dez princípios” do pacto global das nações unidas, 2000). Por meio deste documento, o Grupo dissemina de forma permanente seu posicionamento nas questões que abraça e incentiva, assim como nas que rejeita, como quaisquer formas de discriminação, práticas ilegais de produção e comercialização, trabalho forçado ou compulsório, assédio, sonegação de impostos e corrupção ativa ou passiva.

Quando admitido, todo novo colaborador assina o termo de adesão e recebe um exemplar da Carta de Conduta. O documento também está disponível no site oficial do Grupo. O reforço à disseminação dos princípios formalizados no documento é realizado mensalmente por meio do treinamento *Carta de Conduta na Prática*, quando os colaboradores retomam os conceitos com leitura comentada e exemplos de aplicação nas situações diárias de trabalho.

A Carta de Conduta também é trabalhada na revista corporativa entre laços. A sua linha editorial do periódico trimestral contempla os principais valores do Grupo em diferentes estilos informativos: texto e imagens.

Outro canal direto de relacionamento interno e externo adotado pelo Grupo, desde 2010, é a Ouvidoria **3corações** (GRI G4 - 57 e 58). O objetivo é orientar sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação e atender as reivindicações dos públicos, garantindo sigilo, imparcialidade e legalidade das informações.

Em 2014, 67 % das manifestações recebidas pela Ouvidoria foram de clientes e apenas 26% de colaboradores. Houve um aumento em número de chamados de clientes em relação ao ano anterior.

O Grupo **3corações** também contempla outras ações recomendadas para a boa governança. São elas: sistema ERP (SAP / R3), implementado há 15 anos; auditoria interna com foco em gestão de riscos empresariais; auditoria externa independente; conformidade com controles ISOX e publicação anual do Relatório de Sustentabilidade, tanto nas versões impressas quanto nas digitais disponibilizadas no site corporativo.



Geração de Riqueza

O Grupo **3corações** possui uma estratégia que vem possibilitando o crescimento dos seus negócios nas esferas econômica, social e ambiental. Desta forma, procura agregar valor aos materiais e serviços adquiridos e distribuir a riqueza gerada por meio de remuneração àqueles que contribuem diretamente para a sua formação (colaboradores, governo, acionistas, fornecedores e financiadores de capital) e indiretamente para todas as partes interessadas.

Geração de Riqueza (Em Milhares de Reais)	2014	2013	2012
Receita Bruta	2.558.175	2.244.932	2.114.872
(-) Insumos adquiridos de terceiros	1.900.965	1.688.032	1.710.163
(=) Valor adicionado bruto	657.210	556.900	404.708
(-) Retenções	21.826	17.402	13.005
(=) Valor adicionado líquido	635.384	539.497	391.703
(+) Valor adicionado recebido em transferência	75.935	48.941	30.129
(=) Valor Adicionado a Distribuir	711.319	588.439	421.832

RESULTADOS GERAIS					
Principais Contas de Resultado*	2014	2013	2013/2012 %	2012	2013/2012 %
Receita Bruta de Vendas/ Serviços	2.757.973	2.395.238	15,1%	2.235.394	7,2%
Deduções de Receita	-405.474	-356.052	13,9%	-421.837	-15,6%
Receita Líquida	2.352.499	2.039.186	15,4%	1.813.557	12,4%
Custos dos Produtos, Mercadorias e Serviços Vendidos	-1.636.636	-1.428.576	14,6%	-1.425.325	0,2%
Lucro Operacional*	219.231	209.028	4,9%	91.828	127,6%
Margem Operacional	9,3%	10,3%	-9,1%	5,1%	
Resultado Financeiro Líquido	-15.545	-17.541		-15.286	14,8%
Lucro Operacional**	203.686	191.487	6,4%	76.542	150,2%
Margem Operacional	8,7%	9,4%	-7,8%	4,2%	
Impostos	-18.271	-30.368		-14.552	108,7%
Lucro Líquido	185.415	161.119	15,1%	61.990	159,9%
EBITDA	241.052	226.131	6,6%	104.463	116,5%
Margem EBITDA	10,2%	11,1%	-7,6%	5,8%	

*Em Milhares de Reais | **Antes do Resultado Financeiro | ***Após o Resultado Financeiro

(GRI G4-EC1)

Distribuição de Riqueza

Em 2013, a receita líquida do Grupo **3corações** ultrapassou R\$ 589 milhões, com incremento em 38,26% sobre o exercício de 2012. A maior fatia da riqueza foi destinada ao governo (34%), seguida pelos acionistas (27%). Foram distribuídos 26% do valor gerado para os colaboradores. Não foi feita retenção do valor gerado. (GRI EC1)

Distribuição de Riqueza (R\$ mil)	2014	Part (%)	2013	Part (%)	2012	Part (%)
Pessoal	195.611	27,5%	155.486	26,4%	130.117	30,8%
Governo	227.895	32,0%	198.135	33,7%	183.967	43,6%
Terceiros	102.398	14,4%	73.698	12,5%	45.756	10,8%
Acionistas	185.415	26,1%	161.118	27,4%	61.990	14,7%
(=) Valor Adicionado a Distribuir	711.319		588.439		421.832	

Criação de Valor para Colaboradores

O Grupo **3corações** destinou, em 2014, 27,5% da riqueza gerada diretamente aos seus empregados por meio de remunerações, incluídos os encargos sociais e os benefícios (alimentação, plano de assistência médica, seguro de vida etc.). O total da riqueza destinada aos empregados em 2014 foi de R\$ 195,611 milhões, valor 26% superior ao distribuído no ano anterior.

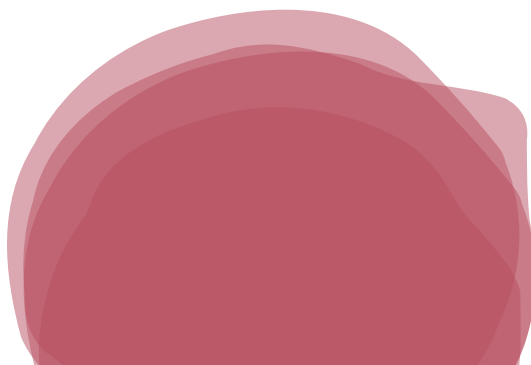
Outros benefícios são oferecidos pelo Grupo **3corações** aos seus colaboradores na forma de treinamentos, ações voltadas para a saúde e a segurança, eventos socioculturais entre outros, gerando maior empregabilidade e qualidade de vida. Essas iniciativas são tratadas com mais detalhamento no capítulo "Colaboradores".

Criação de Valor para Governo

O repasse de impostos e o pagamento de taxas representam o maior canal de relacionamento do Grupo **3corações** com os governos. Em 2014, R\$ 227,895 milhões foram destinados a essas obrigações. Os números posicionam a companhia como um dos maiores contribuintes ativos.

Em 2014, o Grupo **3corações** foi agraciado com o XV Prêmio Delmiro Gouveia – reconhecimento aos melhores resultados do Ceará nos critérios de vendas líquidas, patrimônio líquido, ativo total ajustado, quantidade de empregados, entre outras movimentações contábeis, financeiras e econômicas. O resultado aponta o Grupo **3corações** na 4ª posição entre as maiores empresas do Estado.

O diálogo com autoridades e entidades setoriais é também prática de gestão da companhia. A busca de soluções conjuntas e o trabalho integrado nas relações com o governo são retratos da participação política **3corações**.



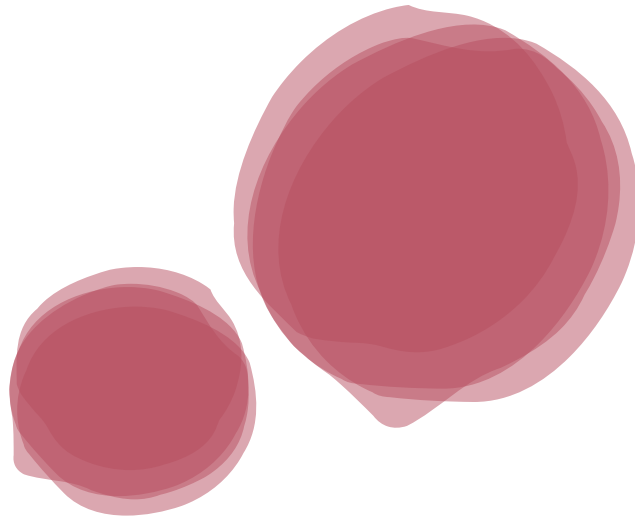
Criação de Valor para Acionistas

Em 2014, os acionistas foram remunerados por meio de distribuição de dividendos e juros sobre o capital próprio, totalizando R\$ 185,415 milhões.

Como fiéis garantidores dos valores e da cultura do Grupo **3corações**, a geração de valor para acionistas segue uma estratégia de rentabilidade equilibrada de visões de curto, médio e longo prazo.

Criação de Valor para Terceiros

O Grupo **3corações** tem seus fornecedores de matérias e serviços como importantes parceiros na criação de valor para os seus negócios. Em 2014, da riqueza gerada, R\$ 102,398 milhões (14,4%) foram destinados aos fornecedores de matérias primas, materiais e serviços e financiadores. O valor distribuído foi 39% superior ao ano anterior. Mais detalhes são tratados no capítulo 'Fornecedores'.





Kim - 8 anos
filha da colaboradora Kelly Mota (Eusébio, CE)

Nossa relação com o
meio ambiente

Em alinhamento com seus valores e princípios, a **3corações** declara sua relação com o meio ambiente reconhecendo que a natureza é um bem de todos e também origem dos recursos necessários para sua sobrevivência como negócio. Ciente da sua responsabilidade no contexto da sustentabilidade, reafirma seu compromisso com a prevenção da poluição e o atendimento aos requisitos legais aplicáveis por meio do seu Sistema de Gestão Ambiental. (*Conexão com o princípio 9 dos “dez princípios” do pacto global das nações unidas, 2000*).

Atendendo à meta declarada no último Relatório e, para otimizar o acompanhamento dos requisitos legais, a **3corações**, em 2014, passou a contar com uma consultoria jurídica especializada em legislação ambiental, cujo objetivo é sistematizar a identificação, análise, acesso e atualização da legislação e outros requisitos aplicáveis aos aspectos ambientais das atividades, produtos e serviços do Grupo.

Como indústria de alimentos, a companhia tem a responsabilidade de oferecer produtos saudáveis a partir de processos de produção eficientes e de menor impacto na natureza. A fim de reduzir, eliminar ou controlar os impactos ambientais provocados pela atividade industrial, a empresa busca identificar e avaliar os aspectos e efeitos ao meio ambiente associados à cada etapa do processo produtivo nas Unidades Fabris.

Em prol da preservação ambiental, o Grupo busca aquisição de tecnologias limpas e usa racionalmente os recursos naturais, estabelecendo indicadores com metas de redução. Sua principal matéria-prima, o café, é monitorada no processo produtivo para evitar desperdícios e, em 2014, atingiu uma redução de 2,5% em relação ao ano anterior (*GRI G4- EN1*).

Num compromisso com a não geração de resíduos, as Unidades Industriais trabalham indicadores de desperdício de embalagens, obtendo em 2014 um resultado 24,4% menor que em 2013 (*GRI G4- EN1*).

Gerenciamento do Aspecto Ambiental

Uma das principais atividades de gerenciamento relacionadas ao aspecto ambiental da sustentabilidade realizada pelo Grupo está relacionada à emissão de gases, ruídos e à geração dos resíduos sólidos. Neste sentido, a empresa executa o acompanhamento por meio de análises laboratoriais relativas às matérias-primas (café em grão cru), ao produto acabado, aos poluentes (atmosféricos e sonoros), à água e aos efluentes. Além disso, o Grupo possui um programa de gerenciamento de seus resíduos sólidos.

O sistema de monitoramento do Grupo utiliza indicadores específicos de eficiência ambiental, ligados ao uso de energia, gás natural, água e materiais, e estabelece objetivos de melhoria contínua. O consumo de energia elétrica demonstra redução ao longo dos anos, tendo em 2014 reduzindo 2,93% em relação a 2013 (*GRI G4 – EN3*).

O consumo de gás natural também é aspecto ambiental prioritário. Em 2014 mantivemos o patamar alcançado em 2013, que diminuiu menos 17% nos últimos 5 anos (*GRI – G4 EN3*).

A redução do consumo de energia elétrica e de combustíveis (gás natural) implica em uma diminuição dos Gases de Efeito Estufa (GEE). Avaliando o consumo destes recursos dentro do processo produtivo em 2014, foram emitidas 0,0762 toneladas de CO₂e/ tonelada produzida, uma redução de 4,32% nas emissões dos GEE em relação ao ano anterior (*GRI G4 – EN15*).

Conquistas Ambientais

Também de acordo com o compromisso com a meta estabelecida no Relatório de Sustentabilidade do ano anterior, o Grupo teve, em 2014, seu Sistema de Gestão Ambiental reconhecido por meio da Certificação ISO 14001:2008 na Unidade do Eusébio (CE) (*Conexão com o princípio 8 dos “dez princípios” do pacto global das nações unidas, 2000*).

Para a obtenção da certificação, um time de colaboradores de diversas áreas da Unidade passou por um treinamento intensivo o qual resultou na primeira turma de Auditores Internos Ambientais.

Além da certificação em gestão ambiental, a **3corações** também possui Certificação ISO 9001, Certificação Produto Orgânico Brasil (qualidade natural, nutricional e biológica de alimentos e qualidade de vida no campo e nas cidades) e Certificação CONAB/MAPA (regras e procedimentos de gestão para qualificação de armazéns de guarda e conservação de produtos agropecuários, a partir de padrões internacionalmente reconhecidos).

Em 2014, a **3corações** seguiu na melhoria contínua de seu sistema de gestão ambiental na área fabril, transportes e obras civis.

Para 2015, estão planejados no orçamento da empresa investimento em melhorias estruturais e em tecnologias para a área fabril (*Conexão com o princípio 7 dos “dez princípios” do pacto global das nações unidas, 2000*).

Conscientização e Cuidado Ambiental

Com objetivo de disseminar o conhecimento sobre o ambiente e ajudar à sua preservação e utilização sustentável dos seus recursos, a **3corações** realiza campanhas de conscientização ambiental. Em 2014, o calendário socioambiental trabalhou datas reconhecidas mundialmente, como Dia Mundial da Água, Dia do Planeta Terra, Dia da Biodiversidade, Dia do Meio Ambiente e Dia Internacional para a Preservação da Camada de Ozônio (*Conexão com o princípio 8 dos “dez princípios” do pacto global das nações unidas, 2000*).

A educação ambiental é estendida aos filhos dos colaboradores por meio de concursos de desenhos, com o objetivo de desenvolver o interesse pelo tema, que em 2014 completou a 3ª edição do Concurso de Desenho Infantil. Entendendo que pequenos gestos são de grande valia, a **3corações** trabalha a redução e reutilização de copos descartáveis em suas Unidades com a campanha “Adote um copo”.



Paulo Gabriel, filho de José Genésio - Natal (RN)



Maria, filha de Antônio José Neves Júnior - Rio de Janeiro (RJ)



Marcele Sousa - 7 anos

filha da colaboradora Michele Lousada (Rio de Janeiro, RJ)

Anexos

Demonstrativo do Valor Adicionado

Demonstração do Valor Adicionado	2014*	2013*	2012 *
RECEITAS	2.558.175	2.244.932	2.114.872
Vendas de mercadorias, produtos e serviços	2.556.013	2.241.855	2.114.247
Outras Receitas	1.506	2.069	2.453
Provisão para devedores duvidosos (reversão / constituição)	656	1.007	-1.828
INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS	1.900.965	1.688.032	1.710.163
Matérias-primas consumidas	1.249.750	1.020.424	1.005.534
Custos das mercadorias e serviços vendidos	455.128	509.576	604.359
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros	197.334	159.952	98.995
Perda/recuperação de valores de ativos	-1.247	-1.920	1.274
VALOR ADICIONADO BRUTO	657.210	556.900	404.708
RETENÇÕES	21.826	17.402	13.005
Depreciação, amortização e exaustão	21.826	17.402	13.005
VALOR ADICIONADO LÍQUIDO	635.384	539.497	391.703
VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA	75.935	48.941	30.128
Resultado de equivalência patrimonial	-	-	-
Receitas financeiras	75.876	48.888	30.084
Outros valores recebidos em transferência	59	53	43
VALOR ADICIONADO TOTAL	711.319	588.439	421.832

*Em Milhares de Reais

Distribuição do Valor Adicionado	2014*	2013*	2012 *
VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR	711.319	588.439	421.832
Pessoas e Encargos	195.611	155.486	130.117
Impostos, Taxas e Contribuições	227.895	198.135	183.967
Remuneração de Capitais de Terceiros	102.398	73.698	45.756
Remuneração de Capitais Próprios	185.415	161.118	61.990

*Em Milhares de Reais

ANEXOS

Balanco Social Anual

1 - Base de cálculo	2014 (R\$)			2013 (R\$)		
Receita Líquida (RL)	2.352.498.679,85			2.039.185.882,44		
Resultado Operacional (RO)	199.902.540,80			188.014.381,00		
Folha de Pagamento Bruta (FPB)	138.093.525,90			117.055.332,66		
2 - Indicadores Sociais Internos	Em R\$	% FPB	% RL	Em R\$	% FPB	% RL
Alimentação	14.205.595,58			10.635.496,92		
Encargos sociais compulsórios	50.787.920,07			42.562.515,47		
Saúde	7.029.082,30			4.849.726,26		
Segurança e medicina do trabalho	1.709.721,42			1.281.503,46		
Educação	266.713,67			178.977,78		
Capacitação e desenvolvimento profissional	1.963.276,84			1.796.302,59		
Outros benefícios	4.289.702,52			3.521.043,14		
Total - Indicadores Sociais Internos	80.252.012,40			64.825.565,62		
3 - Indicadores Sociais Externos	Em R\$	% FPB	% RL	Em R\$	% FPB	% RL
Educação	51.476,57			84.053,00		
Cultura	1.399.321,21			1.100.198,42		
Saúde e saneamento	18.600,00			18.600,00		
Habitação	-			-		
Esporte	266.581,86			370.000,00		
Lazer e diversão	-			3.608,40		
Creches	1.200,00			1.200,00		
Alimentação	49.854,74			55.009,00		
Outros	21.300,50			-		
Total das Contribuições para a Sociedade	1.808.334,88			1.632.668,82		
Tributos (excluindo encargos sociais)	187.330.171,85			164.047.928,80		
Total - Indicadores Sociais Externos	189.138.506,73			165.680.597,62		

Balanco Social Anual

	2014			2013		
4 - Indicadores Ambientais	R\$ mil	% FPB	% RL	R\$ mil	% FPB	% RL
Relacionados com a produção/operação da empresa	10.900.000,00			5.701.777,00		
Em programas e/ou projetos externos	-			-		
Total dos Investimentos em Meio Ambiente	10.900.000,00			5.701.777,00		
Quanto ao estabelecimento de "metas anuais" para minimizar resíduos, o consumo em geral na produção/operação e aumentar a eficácia na utilização de recursos naturais, a empresa:	não possui metas			não possui metas		
5 - Indicadores do Corpo Funcional	2014		2013			
Nº de empregados ao final do período	4.926		4.433			
Nº de admissões durante o período	1.446		1.584			
Nº de empregados terceirizados	556		646			
Nº de empregados acima de 45 anos	484		364			
Nº de mulheres que trabalham na empresa	1.579		1.436			
% de mulheres em cargos de chefia	9,9%		39,8%			
Nº de negros que trabalham na empresa	n/a		n/a			
% de negros em cargos de chefia	n/a		n/a			
Nº de empregados portadores de deficiência	147		147			
Maior salário pago no último mês do período	R\$ 36.000,00		49.248,27			
Menor salário pago no último mês do período	R\$ 364,47		690,00			
Salário médio mensal (exclusive encargos sociais)	R\$ 1.849,89		2.828,11			
Nº de acidentes de trabalho	125,00		172,00			

Balanco Social Anual

	2014	2013
6 - Informações relevantes quanto ao exercício da cidadania empresarial		
Relação entre a maior e a menor remuneração da empresa	0	0
Nº total de acidentes do trabalho	125	172
Os projetos sociais e ambientais desenvolvidos pela empresa foram definidos por:	direção e gerências	direção e gerências
Os padrões de segurança e salubridade no ambiente de trabalho foram definidos por:	todos(as) + CIPA	todos(as) + CIPA
Quanto à liberdade sindical, ao direito de negociação coletiva e à representação interna dos(as) trabalhadores(as), a empresa:	segue normas da OIT	segue normas da OIT
A previdência privada contempla:	N.A.	N.A.
A participação dos lucros ou resultados contempla:	N.A.	N.A.
Na seleção dos fornecedores, os mesmos padrões éticos e de responsabilidade social e ambiental adotados pela empresa:	Carta de Conduta	Carta de Conduta
Quanto à participação dos empregados(as) em programas de trabalho voluntário, a empresa:	organiza e incentiva	organiza e incentiva
Número total de reclamações e críticas de consumidores (as):	na empresa = 3.375	na empresa = 2.928
% de reclamações e críticas atendidas ou solucionadas:	na empresa = 100%	na empresa = 100%
Valor adicionado total a distribuir (em reais):	426.464	314.372
Distribuição do valor adicionado (DVA):	32,0% Governo 27,5% Colaboradores(as) 26,1% Acionistas 14,4% Terceiros	33,7% Governo 26,4% Colaboradores(as) 27,4% Acionistas 12,5% Terceiros
7 - Outras informações		
<p>Informações consolidadas. Responsável pela contabilidade: Adenise Melo Cunha, CRC nº 008126/O-3, e-mail: adenise@3coracoes.com.br O Grupo 3corações não utiliza mão de obra infantil ou trabalho escravo ou análogo ao escravo</p>		

Índice Remissivo GRI / Pacto Global

INFORMAÇÕES DE PERFIL				
Estratégia e Análise				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-1	Apresentação	5		
G4-2	Apresentação	5		
Perfil Organizacional				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-1	Apresentação	5		
G4-2	Apresentação	5		
G4-3	Nosso Jeito de Ser			7
G4-4	Nosso Jeito de Ser			7
G4-5	Nosso Jeito de Ser			7
G4-6	Nosso Jeito de Ser			7
G4-7	Nosso Jeito de Ser			7
G4-8	Nosso Jeito de Ser			7
G4-9	Nosso Jeito de Ser			7
G4-10	Como nos relacionamos internamente	14	6	14
G4-11	Como nos relacionamos internamente	14	3	14
G4-12				
G4-13	Nossa relação com Clientes e Consumidores	21		
G4-14				
G4-15	Apresentação Nossa Relação com a Comunidade	5 27		
G4-16	Nosso Jeito de Ser			8
Aspectos Materiais Identificados e Limites				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-17	Anexos	50		

Índice Remissivo GRI / Pacto Global

Engajamento de Stakeholders				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-24	Este relatório não satisfaz todos os requisitos de uma das opções "de acordo". O relatório apresenta conteúdos padrão das Diretrizes GRI para Relato de Sustentabilidade.			
G4-25				
G4-26				
G4-27				
Engajamento de Stakeholders				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-28	Apresentação	4		
G4-29	Apresentação	4		
G4-30	Apresentação	4		
G4-31	Apresentação	4		
G4-31	Anexos	50		
G4-32	Apresentação	4		
G4-33				
Governança				
Indicador	ONDE ENCONTRAR	Página	Princípio Pacto Global	Página
G4-34	Nossa relação com os acionistas	33		
G4-39	Nossa relação com os acionistas	33		
Ética e Integridade				
Indicador	ONDE ENCONTRAR	Página	Princípio Pacto Global	Página
G4-56	Política de qualidade	2	10	2
G4-56	Nossa relação com os acionistas	34	10	34
G4-57	Nossa relação com os acionistas	34		
G4-58	Nossa relação com os acionistas	34		
Engajamento de Stakeholders				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-DMA	Este relatório não satisfaz todos os requisitos de uma das opções "de acordo". O relatório apresenta conteúdos padrão das Diretrizes GRI para Relato de Sustentabilidade.			

INDICADORES POR ASPECTOS				
Categoria: Economia				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-EC1	Nossa relação com os acionistas	35		
Categoria: Ambiente				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
	Nossa relação como meio ambiente		7,8	40
	Nossa relação como meio ambiente		9	39
G4-EN1	Nossa relação como meio ambiente	39	7	39
G4-EN3	Nossa relação como meio ambiente	39		
G4-EN15	Nossa relação como meio ambiente	40		
Categoria: Social - Práticas trabalhistas e trabalho decente				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-LA1	Como nos relacionamos internamente	15		
G4-LA2	Como nos relacionamos internamente	15		
G4-LA6	Como nos relacionamos internamente	17		
G4-LA10	Como nos relacionamos internamente	18		
Categoria: Social - Direitos Humanos				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-HR5	Como nos relacionamos internamente	18	1, 2, 5	18
G4-HR6	Como nos relacionamos internamente	18	1, 2, 4	18
Categoria: Social - Sociedade				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-SO1	Como nos relacionamos com a comunidade	27		
G4-SO6	Como nos relacionamos com a comunidade	28	1, 2, 4	18
Categoria: Social - Sociedade				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-SO1	Como nos relacionamos com a comunidade	27		
G4-SO6	Como nos relacionamos com a comunidade	28	1, 2, 4	18
Categoria: Social - Responsabilidade pelo Produto				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-PR1	Nossa relação com Clientes e Consumidores	21		
G4-PR6	Nossa relação com Clientes e Consumidores	22		
G4-PR7	Nossa relação com Clientes e Consumidores	22		

Informações Corporativas

TRÊS CORAÇÕES ALIMENTOS S/A

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

CAFÉ TRÊS CORAÇÕES S/A

Av. Brasília, 6145 - São Benedito
CEP 33.170-000 - Santa Luzia - Mg

PRINCIPAL COMÉRCIO E INDÚSTRIA DE CAFÉ LTDA

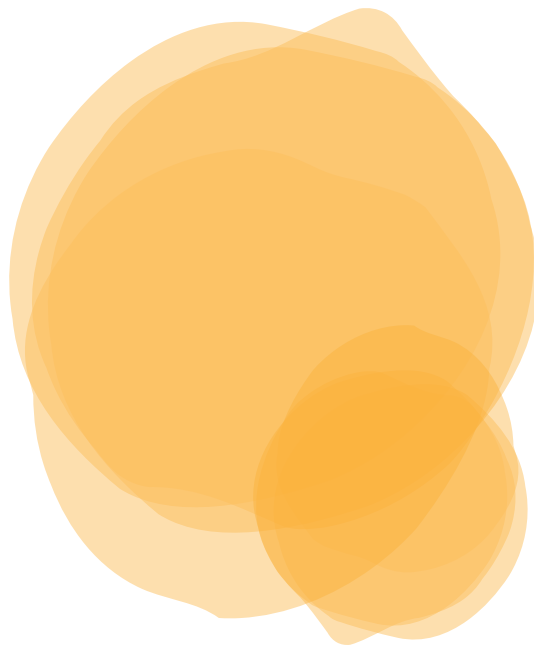
Rua Estrada Plinio Casado, 1416 - Califórnia
CEP 26220-000 - Nova Iguaçu - Rj

(GRI G4-17)

Informações sobre o Relatório

E-MAIL

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



Créditos

Direção Geral

Pedro Lima (Diretor Presidente)
Sueli Alves (Diretora de Recursos Humanos)

Coordenação de Conteúdo

Milene Pereira (Recursos Humanos / Responsabilidade Social)

Coordenação Geral

Milene Pereira (Recursos Humanos / Responsabilidade Social)

Projeto Gráfico

Adoemes Melo

Diagramação

Jocelino Neto (Comunicação Corporativa)

Revisão Editorial

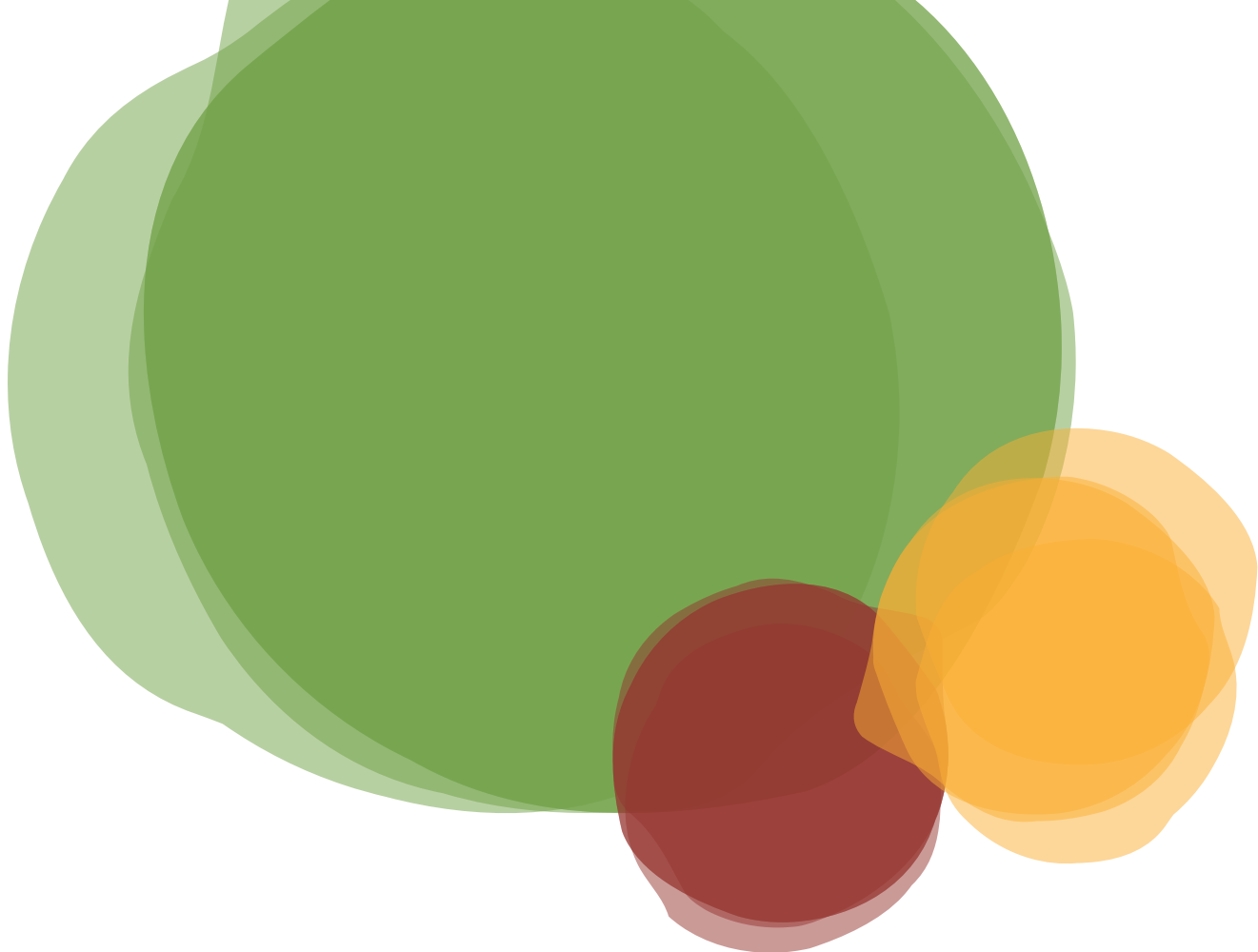
Kelly Mota (Comunicação Corporativa)

Fotografias / Ilustrações

Arquivo **3corações**, Divulgação, Getty Images e desenhos de filhos de colaboradores participantes do IV Concurso de Desenho Infantil, com o tema “Energia elétrica: consuma com moderação”, realizado em 2015.

Capa

Desenho de Marjorie, filha da colaboradora Sheila Marques (Manhuaçu, MG).



3 corações

www.3coracoes.com.br