



# 2016

## relatório de sustentabilidade



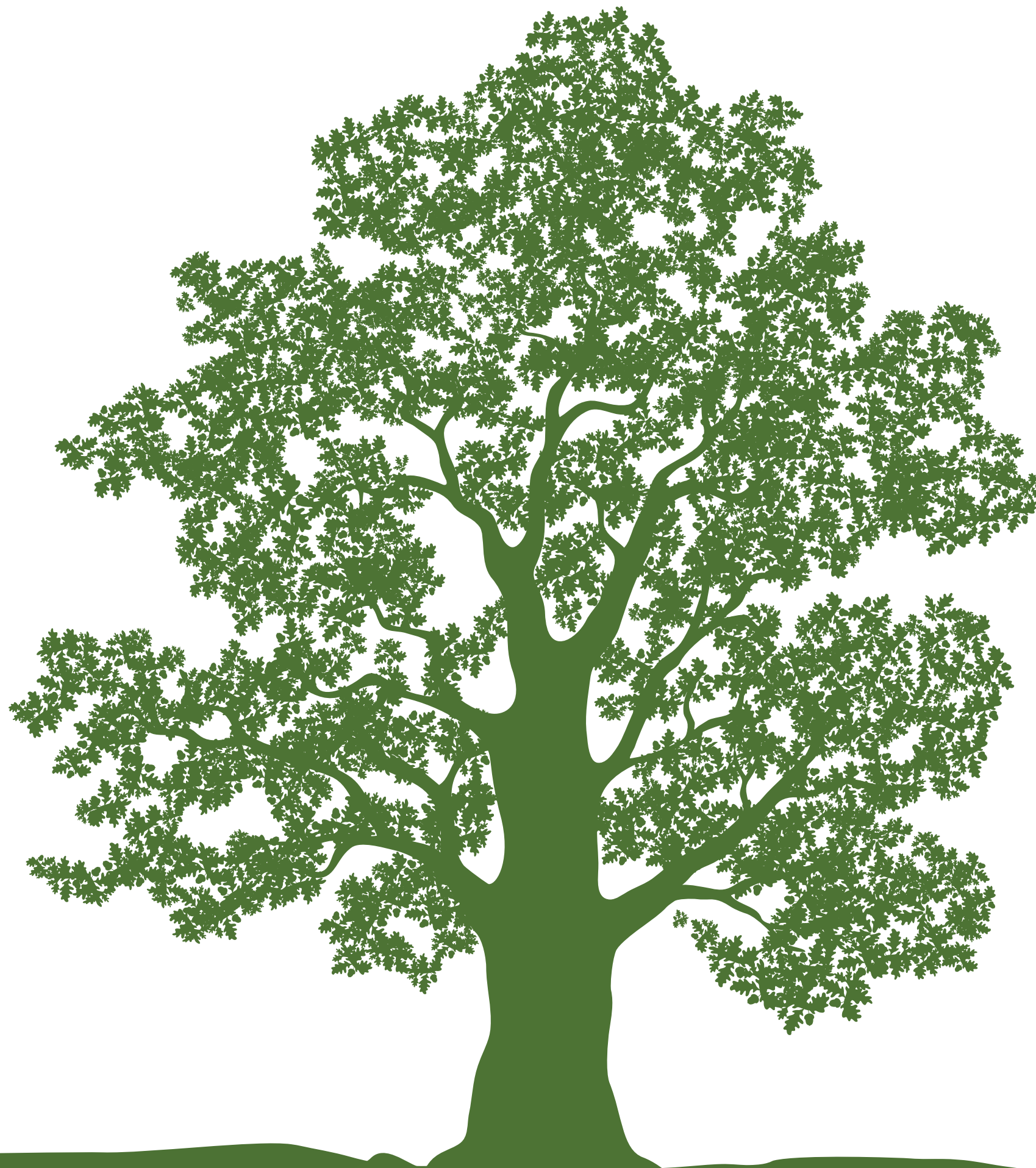
3corações



# sumário

- 5** apresentação
- 7** mensagem do presidente
- 9** o nosso jeito de ser
- 17** como nos relacionamos internamente
- 25** nossa relação com os clientes e consumidores
- 33** nossa relação com os fornecedores
- 37** nossa relação com a comunidade
- 43** nossa relação com o governo
- 47** nossa relação com os acionistas
- 55** nossa relação com o meio ambiente
- 63** anexos





# somos antes de tudo apaixonados pelo que fazemos

Em dezembro de 2016 finalizamos um ciclo de projeções que iniciou a cinco anos atrás. Foram muitos caminhos trilhados guiados pelo trabalho, por nossos valores e nosso jeito de ser, fortalecendo ainda mais os nossos laços com as pessoas.

Mudanças aconteceram no contexto mundial e nacional. Em nossa Companhia houve a expansão de nossas fronteiras propiciando a nossa atuação no mercado internacional. Vivenciamos mais uma forma de relacionamento com o consumidor através do sistema multibebidas TRES. Oferecemos novas possibilidades de degustar café, novos aprendizados, mais pessoas se uniram ao nosso projeto, os nossos resultados se tornaram mais robustos e assumimos uma nova lente de comportamento no futuro.

Neste futuro, a Sustentabilidade apoiará o compasso do nosso crescimento e desenvolvimento.

Nos próximo cinco anos, esperamos chegar a mais um dezembro com a certeza de objetivos alcançados de um forma sustentável, onde os nossos laços serão mais sólidos com nossos stakeholders e o nosso crescimento fomentará o desenvolvimento dos nossos parceiros de negócios e da sociedade com raízes firmes e sólidas.

A *3corações* reafirma o compromisso que continuará escrevendo sua História, gerando valor para todos, com a mesma velocidade, disciplina e regularidade que nos trouxe até aqui.



# mensagem do presidente

Pelo 6º ano compartilhamos com os nossos stakeholders, os nossos resultados, conquistas, desafios, planejamento e dia a dia. Através da publicação do relatório de sustentabilidade do Grupo *3corações* 2016, deixaremos registrado de maneira indelével as nossas realizações e desafios.

O nosso relatório de sustentabilidade é organizado por públicos de nosso relacionamento. Em cada capítulo apresentamos a relação da *3corações* com os mesmos através dos resultados quantitativos e qualitativos no ano de 2016. O escopo deste documento abrange o período que compreende de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2016. (GRI G4-28)

A estrutura do Relatório de Sustentabilidade está dividida entre os públicos: colaboradores, clientes e consumidores, fornecedores, comunidade, governo, acionistas e meio ambiente. Aos quais são os mesmo a quem nos reportamos em nossa Carta de Conduta, documento este que nos conduz e normatiza nosso jeito de ser e agir. (GRI G4-24, G4-25)

Pelo segundo ano consecutivo aplicamos em nosso relatório a metodologia do conteúdo padrão das Diretrizes do GRI (Global Reporting Initiative), para Relato de Sustentabilidade\*.

Neste relato anual reafirmamos através de nossas ações e resultados o apoio ao Pacto Global e renovamos o compromisso contínuo da *3corações* com a iniciativa e seus princípios em cada uma das quatro áreas temáticas: direitos humanos, direitos do trabalho, meio ambiente e anticorrupção. (GRI G4-1, G4-30)

Temos em nossa rotina a busca constante de gerar valor para as pessoas ao nosso redor e, em atenção a esse compromisso, reconhecemos que as informações aqui relatadas devem alcançar as expectativas e interesses dos públicos os quais nos relacionamos.

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

\*Os conteúdos padrão GRI relatados na presente edição encontram-se listados na seção CONTEÚDOS PADRÃO GRI deste documento. (GRI G4-26, 27 e 32)





## nosso jeito de ser



O Grupo *3corações* é Líder Nacional em café torrado e moído e cappuccino, além de vice-líder em café solúvel. Atuando em todo território nacional e em expansão para a América do Sul. Estando presente em cerca de 320 Mil pontos de vendas *(GRI G4-3)*

É uma empresa de capital fechado, com sede na cidade de Eusébio (CE), possui estrutura que compreende 25 Centros de Distribuição com uma completa plataforma de logística, 8 Plantas Fabris, 2 unidades de compra e beneficiamento de café verde, 1 Unidade Integradora e a Escola de Serviços e Sabores e 2 cafeterias próprias, localizadas em Fortaleza (CE) e Natal (RN). *(GRI G4-5 e 6)*





## Eleita pelo 6º ano consecutivo uma das Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil, solidificada pelos seus mais de 56 anos de história no segmento de indústria e comércio de alimentos.

Em 2016, a **3corações** transpôs em todas as áreas e processos da Companhia o mote institucional de gestão – Produtividade com Responsabilidade, com o objetivo de guiar de forma assertiva em direção aos resultados, e alcançá-los com máximo de proveito dos recursos e, acima de tudo, com responsabilidade em suas ações. **(GRI G4-8)**

Foi um ano marcado por novos desafios e conquistas. O Grupo passou a ocupar a posição de vice-líder no mercado de café solúvel no Brasil através da expansão dos negócios com a aquisição das marcas de varejo de café e derivados da Maruberi Corporation (Cia. Iguazu): Iguazu, Cruzeiro e Amigo.

A construção da fábrica de cápsulas de Montes Claros (MG) foi iniciada, assim como a reforma e ampliação da fábrica de Mossoró (RN). Cinco Centros de Distribuição mudaram de endereço: João Pessoa (PB), Barbalha (CE), Vitória (ES), Londrina (PR) e Cuiabá (MT).

Muitas mudanças ocorreram no cenário econômico do país, mas, a **3corações** manteve o foco e encerrou o ciclo de 2016 com resultados dentro do planejado, com receita operacional líquida de R\$ 3.3 Bilhões e lucro líquido de R\$ 188.088 Mi. **(GRI G4-EC1)**

## Em 2016, a Companhia incorporou a Sustentabilidade em seu Planejamento Estratégico, um passo a mais foi avançado na Gestão para Sustentabilidade que iniciamos em 2014.

Em agosto de 2016, foi realizado um Fórum com os Líderes do Grupo **3corações** para alinhamento corporativo da Gestão para Sustentabilidade, onde foi apresentado os próximos desafios para integrar este conceito às práticas corporativas. Este fórum foi conduzido pela área de Sustentabilidade com o apoio da consultoria EY (Ernst Young).

Para 2017, será um ano importante, onde ocorrerá a formação da Comissão de Sustentabilidade, definição das Diretrizes de Sustentabilidade para a Companhia e implantação dos indicadores para acompanhar a evolução do tema na Companhia. Esta estrutura de Governança visa balancear os resultados da Companhia para promover o seu crescimento sustentável.



## associações

### A **3corações** valoriza o relacionamento com as Associações de classe que a representa e participa ativamente das mesmas:

**ABIA** • Associação Brasileira das Indústrias da Alimentação

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

**G100** • Associação Brasileira de Pequenas e Médias Cooperativas e Empresas de Laticínios

**ABRH** • Associação Brasileira de Recursos Humanos - Seccional Ceará

**CISP** • Central de Informações São Paulo

**ETHOS** • Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social

**ENDEAVOR** • Endeavor Brasil

Em 2016 amplia o relacionamento com as associações de classe as quais está ligada, associando-se ao a BSCA - Associação Brasileira de Cafés Especiais e a LIDE – Líderes Empresariais no Estado do Ceará. **(GRI G4-16)**





## Diretoria



(GRI G4-34)

## Unidades



(GRI G4-9 e 34)

## visão

O prazer está nas coisas simples.

## missão

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

## valores

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

## política da qualidade

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

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



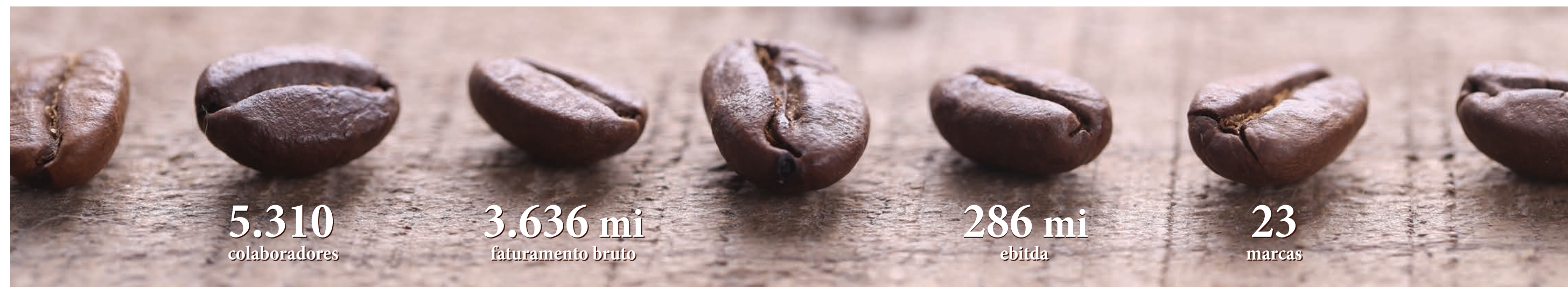
# Reconhecimentos em 2016

Os reconhecimentos recebidos pela 3<sup>corações</sup> em 2016 é feedback espontâneo de nossos clientes e consumidores, fornecedores, comunidade, governo, associações e imprensa de que estamos trabalhando no caminho certo. Somos gratos a todos!

		<b>Prêmio Marcas que eu Gosto</b> Instituto de Pesquisas Sociais Políticas e econômicas (IPESP) e Jornal Folha de Pernambuco Belém (PA)	<b>Prêmio GPTW Nacional</b> Instituto GPTW São Paulo (SP)	<b>Prêmio Melhores do Agronegócio</b> Revista Globo Rural São Paulo (SP)	<b>Selo Organização Cidadã</b> HEMOCE Fortaleza (CE)
<b>Empresa Cidadã</b> Polícia Militar do estado de Sergipe Aracajú (SE)	<b>Prêmio Contribuintes do Piauí</b> Sec. da Fazenda do Piauí (SEFAZ - PI) Teresina (PI)	<b>Prêmio Top Of Mind • O Povo</b> Grupo de Comunicação o Povo Fortaleza (CE)	<b>Prêmio GEJUR e FDJUR</b> GEJUR e FDJUR São Paulo (SP)	<b>Prêmio GPTW Ceará</b> Instituto GPTW e Grupo de Comunicação O Povo Fortaleza (CE)	<b>Prêmio Top Natal</b> Jornal Tribuna do Norte/ Instituto Consult Natal (RN)
<b>Líderes de Vendas</b> Nielsen São Paulo (SP)	<b>Prêmio Top Of Mind</b> Revista Foco Nordeste Natal (RN)	<b>Prêmio Top Nikkey</b> Origem IC - Instituto Internacional de Comunicação e Cultura   CRCOM - Comunicação Empresarial Londrina (PR)	<b>Prêmio Marcas de Confiança</b> Revista Seleções São Paulo (SP)	<b>Medalha Mérito Industrial do Café</b> Gestor Consultoria e Diário do Pará Belém (PA)	<b>Prêmio As melhores Empresas para o Consumidor 2016</b> Revista Época São Paulo (SP)
<b>Prêmio Prazer em Trabalhar</b> Gestor Consultoria e Diário do Paraná Belém (PA)	<b>Prêmio Top Of Mind</b> Mercado comum e Instituto Olhar Belo Horizonte (MG)	<b>Prêmio GPTW Minas</b> GPTW   Revista encontro   Jornal Estado de Minas   Associação Brasileira de Recursos Humanos - MG Belo Horizonte (MG)	<b>JC Recall de Marcas</b> Jornal do Comercio Recife (PE)	<b>Prêmio Prazer em Trabalhar</b> Jornal Vanguarda Caruaru (PE)	<b>Melhores do Dinheiro Rural</b> Revista Dinheiro Rural Fortaleza (CE)
<b>Prêmio Multimídia</b> Programa Multimídia da TV Verde Vale Cariri (CE)	<b>RH Mais Admirados do Brasil</b> Grupo Gestão e RH São Paulo (SP)	<b>Selo Programa Alimento Seguro</b> SEBRAE - CE Fortaleza (CE)	<b>Selo Qualidade em Serviço</b> SENAC - CE Fortaleza (CE)	<b>Prêmio Delmiro Gouveia 2016</b> Grupo de Comunicação O povo Fortaleza (CE)	<b>Troféu Gente Nossa Fornecedores</b> Associação Mineira de Supermercados (AMIS) Belo Horizonte (MG)

## Principais Números

(GRI G4-9)





# como nos relacionamos internamente



O Grupo *3corações* acredita que os resultados são alcançados pelo esforço, perseverança e profissionalismo de cada um de seus colaboradores.

Esse reconhecimento reforça o cuidado e o compromisso com cada um daqueles que se dedicam em construir a história da companhia. Pelo 6º ano consecutivo, a *3corações* foi eleita como uma das Melhores Empresas para se Trabalhar no Brasil na modalidade nacional e nos Estados de Minas Gerais e Ceará. Esse prêmio é promovido pelo Instituto Great Place to Work (GPTW). A atuação dos profissionais de Recursos Humanos da *3corações*, na pessoa da Diretora de Recursos Humanos, Ana Sueli Alves, foram reconhecidos pela Revista Gestão RH como um dos RH's Mais Admirados do Brasil.

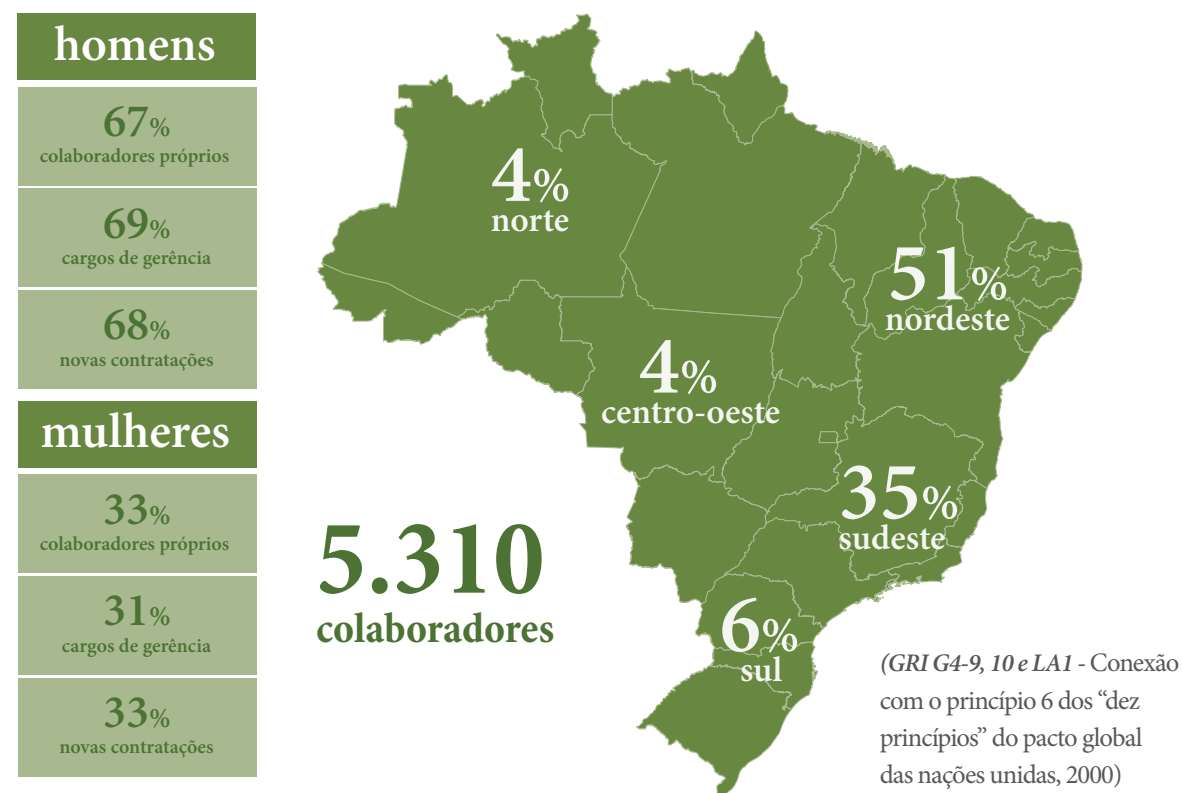
## quem somos nós

Em 2016, a **3corações** realizou o primeiro Censo nacional, implantando, assim, a prática de atualização de dados cadastrais de 100% dos colaboradores do Grupo. Considerado uma ferramenta para garantir a confiabilidade das informações as quais servirão de base para toda Empresa, esse método contribui para o andamento das atividades do programa e-Social, iniciativa do Governo Federal, para unificar o envio, pelo empregador, das informações relacionadas aos empregados.

A companhia finalizou 2016 filiada a 49 Sindicatos que representam todos os colaboradores do Grupo nas diversas categorias profissionais em todos os Estados do Brasil onde a empresa tem Unidades. Uma relação que tem como princípio o respeito e transparência nas negociações coletivas, com o intuito que visa soluções justas e benéficas para todos. (GRI G4-11 - Conexão com o princípio 3 dos "dez princípios" do Pacto Global das Nações Unidas, 2000).

A **3corações** computa em seu quadro funcional colaboradores terceirizados, sejam estes profissionais contratados por empresas fornecedoras de serviços ou mesmo profissionais independentes regulados para execução dos serviços acordados.

A companhia tem Unidades distribuídas em todas as regiões o país, representadas por mais de 5.000 colaboradores apaixonados pelo trabalho e empenhados com o crescimento sustentável e responsável do negócio.



## contratações

Mesmo diante de todos os desafios impostos por um cenário político-econômico vivenciado em 2016, o grupo **3corações** não se intimidou e acrescentou novos talentos para impulsionar ainda mais sua força de trabalho. Em 2016 foram 1.142 novas contratações. (GRI G4-LA1)

A companhia captou cerca de 115.000 currículos, quando contabilizado o recebimento em todas as Unidades do Grupo no Brasil. Os laços gerados entre a **3corações** e seus colaboradores ultrapassam as barreiras do tempo fazendo com que filhos e netos dos atuais colaboradores passem a fazer parte da trajetória da maior empresa de café do país. Em 2016, a área de Captação de Talentos passou a trabalhar o projeto "Aprendiz - Esse jovem eu conheço". O projeto permite que os colaboradores indiquem seus familiares a processos seletivos para as vagas de Aprendizes, possibilitando que várias gerações compartilhem da mesma cultura profissional.

Em 2016 tivemos 739 colaboradores promovidos e dentre estas promoções, 64 foram para cargos de gestão. Na **3corações** as oportunidades de crescimento profissional estão ao alcance de todos.

Sempre proporcionando aos colaboradores alternativas que os envolvam e um clima organizacional favorável, a **3corações** obteve em 2016 o menor índice de desligamento dos últimos cinco anos, sendo 14,56%, com uma redução em 14,14% neste período.

## remuneração e benefícios

A **3corações** adota a prática de realizar regulares pesquisas salariais para garantir que sua política salarial esteja aderente à praticada pelo mercado. Em 2016, foram investidos cerca de R\$ 295 mi em despesas de pessoal.

O Grupo oferece também diversos benefícios com o objetivo de proporcionar saúde e bem-estar aos seus colaboradores e familiares. Acredita-se que o cuidado é a ação pelo reconhecimento da importância de cada colaborador dentro da companhia e pela significação de construir e manter laços duradouros. Em 2016, foram investidos cerca de R\$31mi em benefícios, tais como assistência médica e seguro de vida, kits de produtos e a inclusão de mais parceiros no clube de descontos da companhia. E também novas iniciativas como o Feirão de Imóveis, promovido nas instalações da Unidade Eusébio. (GRI G4-LA2)

Com o objetivo de exercer a meritocracia com os gestores, a **3corações** possui o programa Bônus Corporativo, em que, por meio de um simulador, os líderes acompanham em tempo real a quantidade de indicadores atingidos. Dessa forma, as necessidades imediatas e futuras vinculadas à estratégia e à gestão da companhia, esforço, dedicação, desempenho, produtividade e criatividade, de modo individual e coletivo, tendo como foco predominante os resultados corporativos, além da diagnose e impacto dos resultados individuais, das equipes e sua relação, são analisados, qualificados e quantificados.



Primando pela saúde e bem-estar, a **3corações** realizou um check up com acompanhamento clínico a todos os executivos da companhia. A Gestão da Saúde dos Executivos foi realizada num Complexo Hospitalar que é considerado um dos mais importantes centros médicos do Brasil e da América Latina.

Em 2016, objetivando oferecer uma assistência médica mais aderente aos colaboradores foi realizada a migração da operadora de saúde em todo o país. Um novo benefício foi implantado para as colaboradoras grávidas: uma fruta como lanche oferecido pela **3corações**.

## saúde e segurança

**O acompanhamento e cuidado com os colaboradores é um dos princípios do Grupo 3corações.** Nos últimos dois anos a área de Serviços Especializados em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho - (SESMT) da companhia, investiu recursos em projetos, programas e iniciativas, com objetivo de conscientizar sobre as normas de prevenção dos acidentes de trabalho e o bem-estar e saúde dos colaboradores.

Os esforços para garantir a Saúde e Segurança dos colaboradores do Grupo vão além do cumprimento das legislações. A área de SESMT da companhia trabalhou fortemente em campanhas, como exemplo o projeto “Direção Segura”, que proporcionou capacitação para o time de promotores, sobre os aspectos da pilotagem segura.

Os resultados de um trabalho sincronizado entre SESMT, gestores e colaboradores, proporcionou uma redução de 34% no número de acidentes de trabalho, em comparação ao ano de 2015. Em 2016, foram registrados 94 acidentes e, com isso, contabilizados 2.213 dias de trabalhos perdidos, este último número também apresenta redução. (GRI G4-LA6)

As Comissões Internas de Prevenção a Acidentes - CIPA - e as Semanas de Prevenção a Acidentes de Trabalho - SIPAT - foram implantadas e realizadas, respectivamente, em todas as Unidades da companhia. A **3corações** investiu aproximadamente R\$ 300 mil nas atividades realizadas pela área de Saúde e Segurança do Trabalho. Diversos treinamentos de obrigação legal e espontâneos foram ministrado na companhia, como Percepção de Riscos.

O Projeto Incluir tem por objetivo promover o acolhimento das pessoas com deficiência desenvolvendo diversas ações e iniciativas sobre inclusão, estreitando laços com os nossos colaboradores e planejando ações de melhoria para os PCD's no Grupo **3corações**.

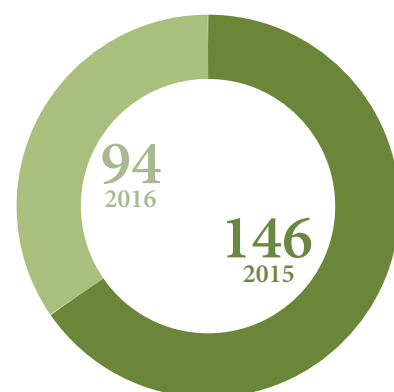
No mês de Agosto de 2016, foi realizado auditorias de PST (Programa de Segurança do Trabalho) em todas as unidades Fabris do Grupo **3corações**. A auditoria consiste em avaliar com visão externa a unidade o Indicador de PST no qual refere-se a diversos itens da Normatização de Segurança do Trabalho.

Mensalmente o PST é medido por meio de auto avaliação, no qual a própria unidade se audita, de outra forma, será feito Auditorias externas no mínimo uma vez ao ano.

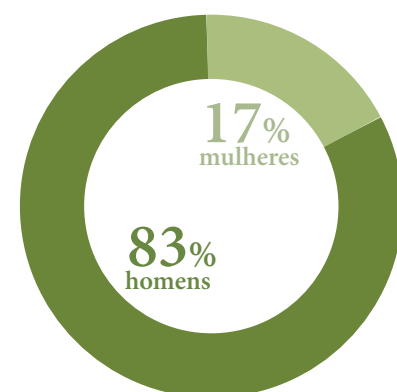
A **3corações** iniciou aderindo ao Movimento Outubro Rosa, anos atrás, como forma de fortalecer a relevância da prevenção para o Câncer de Mama. Em 2016, outras campanhas foram incorporadas ao calendário de saúde do grupo relevância, como Setembro Amarelo e Novembro Azul.



número de acidentes de trabalho



acidentes de trabalho por gênero



## educação corporativa

Descobrir, desenvolver talentos, gerenciar carreiras são aspectos atrelados ao futuro da **3corações**, por isso a companhia não poupou esforços para investir em ações de educação e capacitação de seu capital humano, pois os colaboradores são os agentes de transformação nos resultados do Grupo. Foram mais de 190.000 horas de treinamento.

Em 2016, várias ações de desenvolvimento foram realizadas, dentre elas podemos destacar a reformulação do Programa Facilitadores, com objetivo de capacitar 180 colaboradores para se tornarem parceiros da área de Educação Corporativa, no que diz respeito às capacitações de equipes nas Unidades nas quais estão alocados. O resultado do engajamento dos gestores, bem como colaboradores indicados a participarem do programa, proporcionou a superação da meta de habilitações estabelecidas. **(GRI G4 - LA9)**

Destacamos também o programa Saberes do Café, desenvolvido e aplicado para proporcionar conhecimento e habilidades sobre o principal produto da companhia, o Café. Esse programa tem como objetivo fortalecer nossa relação com clientes e consumidores. Foram mais de 713 colaboradores capacitados.

A **3corações** tem dedicado especial atenção às ações de desenvolvimento para novos líderes, através do cuidado e zelo com a carreira de seus colaboradores que são acompanhados de perto com direcionamentos de oportunidades de crescimento na companhia. Foram capacitados 100 novos líderes.

Por acreditar no desejo em adquirir conhecimento e no desenvolvimento de seus colaboradores, a **3corações** apoiou 101 colaboradores que decidiram ingressar no ensino superior através do Programa Escolar. Esse programa tem como objetivo incentivar e fomentar a busca pelo aperfeiçoamento profissional por meio da Educação Formal. Até 2016, mais de 134 colaboradores já se formaram pelo programa.



## desenvolvimento humano organizacional

Em 2016, a **3corações** deu início a mais um passo importante para uma gestão de desempenho efetiva. No terceiro trimestre, aconteceram as primeiras reuniões do Comitê de Pessoas da companhia. Essas reuniões foram realizadas com os diretores e os gestores ligados à diretoria que discutiram, analisaram e calibraram as diretrizes sobre desenvolvimento de suas equipes de acordo com desempenho e potencial.

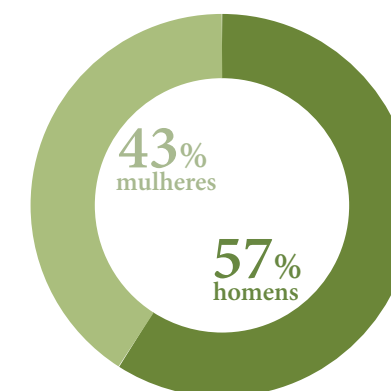
Nas análises, cada gestor e diretor envolvido recebeu os resultados de GPD – Gerenciamento por Diretrizes - dos últimos 2 anos, a última avaliação de competências e os conceitos das competências da **3corações**. De posse desse material foi realizada uma análise individual de cada colaborador de sua equipe direta. O resultado foi um feedback mais direcionado e condensado a ser passado ao avaliado. **(GRI G4-LA11)**

A área de Desenvolvimento Humano Organizacional – DHO - adota uma metodologia que favorece uma perspectiva abrangente dos aspectos de Recursos Humanos que tem à disposição no presente e no futuro. É plotado na matriz a posição de cada colaborador e posteriormente gerado formulário contendo um sumário da avaliação, que servirá para base de Feedback, a qual a área acompanha de perto a evolução do processo.

avaliação de desempenho • posição



avaliação de desempenho • gênero



Em 2016, foi desenvolvido e aplicado o Programa de Estágio que tem como objetivo estruturar e padronizar o desenvolvimento de estagiários na companhia, estreitar os laços com as instituições de ensino e estudantes e atrair e reter jovens para possíveis posições dentro da empresa. Em virtude disso, os estagiários têm a oportunidade em apresentar à diretoria da organização a sua visão a respeito dos processos e desenvolver sugestões de melhorias às atividades de suas respectivas áreas, bem como novos projetos que possibilitem otimização dos processos internos.





# nossa relação com os clientes e consumidores

O Grupo *3corações* apresenta o portfólio de produtos que estão entre derivados do café (café em grão verde, torrado & moído, com leite e solúvel), 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. As marcas 3 Corações, Santa Clara, Pimpinela, TRES e Frisco, entre outras, levam aos nossos clientes e consumidores o resultado de uma luta diária em busca de inovação e melhoria contínua em nossos processos, produtos e serviços. Há 3 anos, entramos no mercado de eletro portáteis com a máquina multibebidas TRES, solução monodose em cápsula com 19 tipos de bebidas, entre cafés espressos e filtrados, chás, cappuccino e outras bebidas quentes.

## novo sabor

A **3corações** lançou um novo sabor TRES em edição limitada: O Espresso Mogiana Paulista. Com um blend 100% Arábica colhido na região de Mogiana Paulista, a cápsula possui notas de nozes, amêndoas e chocolate que tornam o sabor mais adocicado podendo ser saboreado sem açúcar. (GRI G4-PR1)



## embalagens

O café Pimpinela Tradicional estão disponíveis no mercado em novo formato: embalagens stand pack. Esse formato visa garantir melhor acomodação nos pontos de venda, com pacote mais estruturado e de fácil organização nas gôndolas.

A farinha de milho flocada – Flocão – é um alimento livre de glúten. A fim de reforçar essa informação, o selo “Não contém glúten” aparece agora em destaque em nova embalagem, sem modificar a composição do produto. (GRI G4-PR3)



## marcas e produtos

Em 2016, a **3corações** lançou a primeira bebida instantânea focada nos consumidores com intolerância à lactose. O novo Cappuccino, inédito no mercado, é composto por leite em pó sem lactose, café, cacau em pó e canela.

Adquirimos o negócio relacionado às marcas de varejo de café e derivados da Cia. Iguaçu que passaram a fazer parte do portfólio de produtos do Grupo **3corações**. Com a aquisição das marcas de café Iguaçu, Cruzeiro e Amigo, a **3corações**, que já é líder no segmento de café torrado e moído no Brasil, é agora vice-líder no segmento de café solúvel no País. Por meio da exportação das referidas marcas da Café Iguaçu, o novo negócio permite ainda a exportação dos demais produtos da companhia para a América Latina.

Com nova fórmula, o Achocolatto mudou de nome, de embalagem, tem mais cacau e mais sabor de chocolate. A partir de junho as gôndolas passaram a oferecer o produto reformulado. O Chocolatto é ainda enriquecido com 10 vitaminas e a apresenta composição que dissolve fácil na mistura com leite.

Na linha de refrescos, o Frisco apresenta nova fórmula, rica em Vitamina C e apresenta mais sabor da fruta. O produto chegou às gôndolas em agosto e contou com campanha de mídia online e off-line, além de ação com público interno – colaboradores.

O Cappuccino **3corações** segue promovendo sabor e qualidade em uma sintonia pioneira e líder de mercado. A marca iniciou março com uma novidade na fórmula do Cappuccino Light: com zero gordura e redução de 40% de calorias, agora é adoçado com sucralose em substituição ao aspartame. (GRI G4-13)



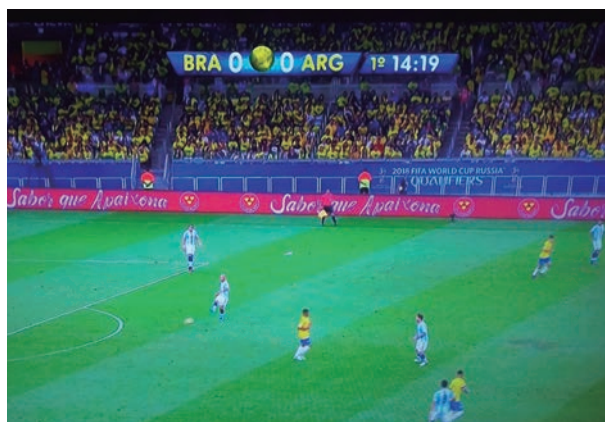


## mídia

A *3corações* é parceira da Seleção Brasileira de Futebol e apoiou o time durante os jogos pelas Eliminatórias Sul-Americanas da Copa do Mundo de 2018. As marcas Santa Clara e 3 Corações apareceram nos painéis de LED dos estádios nos jogos realizados em Quito, no Equador, em Natal e em Belo Horizonte, durante os 90 minutos de bola rolando.

Ainda em clima de futebol, o Café Itamaraty uniu a paixão pelo café e a aposta no time que é orgulho na região de Londrina e se tornou um dos principais patrocinadores do Londrina Esporte Clube, que esteve presente em três competições: Campeonato Paranaense, Série B do Campeonato Brasileiro e Copa do Brasil. A marca esteve estampada nos uniformes dos atletas, outdoor, anúncios televisivos, em jornais e rádios, ativações digitais e presença da marca de café nos estádios durante as partidas.

Os produtos da maior companhia de café torrado e moído do Brasil fizeram parte da grade de inserções publicitárias em diversos canais e programas televisivos. Além de vinhetas de abertura em programas e jornais, houve desdobramentos para as matérias veiculadas online no Portal G1. As ações têm parcerias com a Rede Bandeirantes, Record TV e Meio Norte, por meio também de emissoras afiliadas.



## TRES

Por meio dos produtos TRES, em parceria com a marca de impressoras 3D E-tech, foi promovido um desafio *hackathon* para interação do público geek presente no evento *Campus Party 2016*, em São Paulo, que é o mais importante do mundo em Inovação, Criatividade, Ciência, Empreendedorismo e Entretenimento Digital. Um grupo apresentou a máquina multibebidas operada por um aplicativo de smartphone.

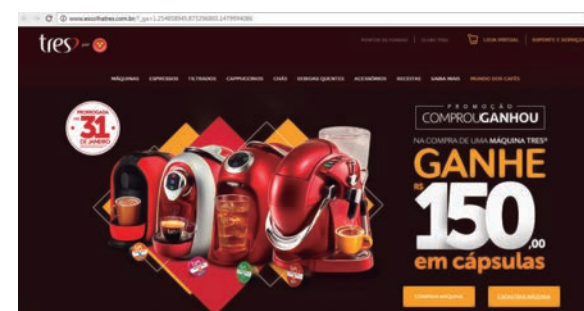


## promoções

Para celebrar o Dia das Mães, a segunda maior data de resultados para o varejo, a marca TRES protagonizou uma oferta especial. A promoção “Comprou Ganhou” foi lançada para todo o Brasil, distribuindo R\$ 150,00 em cápsulas no ato da compra das máquinas multibebidas Modo e/ou Mimo, e R\$ 300,00 em cápsulas para quem adquirisse os modelos Versa e/ou Gesto.

Quem adquiriu as máquinas TRES no período do Black Friday também teve a oportunidade de ganhar R\$ 150,00 em cápsulas, mediante cadastro no site da marca.

De abril a setembro, o Grupo *3corações* promoveu a campanha Café com Prêmios, com oito sorteios e distribuição de 66 prêmios para consumidores. Em Alagoas, Piauí e Distrito Federal, os consumidores que provaram o café ou as bebidas à base de café Santa Clara e os refrescos Frisco tiveram a oportunidade de ganhar máquinas multibebidas TRES, kit de cozinha e um certificado de barra de ouro no valor de um carro 0 KM.



## cafeteria

Em junho de 2016, a Santa Clara Cafeteria instalada no Shopping Midway Mall, em Natal (RN), reabriu as suas portas em novo ambiente. Após uma reforma estrutural, o espaço foi inovado com um projeto de arquitetura e decoração, inspirado em referências vanguardistas e atemporais, sem esquecer a cultura e o regionalismo tão presentes na marca Santa Clara. O espaço oferece mais de 12 métodos de preparo de café e possui um cardápio com assinatura da Chef Liliana Pereira. (GRI G4-PR1)





## parcerias

O melhor café do Brasil teve lugar de destaque no maior evento esportivo do mundo. A marca 3 Corações foi a fornecedora oficial de café torrado e moído dos Jogos Olímpicos e Paraolímpicos Rio 2016 e durante todo o evento serviu mais de 3 milhões de doses de café. Para publicar a novidade aos consumidores, as embalagens das versões Extraforte e Tradicional ganharam uma versão especial com o selo de Fornecedor Oficial.

A tradicional Confeitaria Colombo, no Rio de Janeiro, comemorou 122 anos em setembro, e fechou parceria com o Grupo 3Corações. As lojas servem cafés e cappuccinos da marca 3 Corações, além das multibebidas das cápsulas TRES.

A 3Corações anunciou parceria com a Cacau Show, maior rede de chocolates finos do Brasil. A parceria conta com a implantação de equipamentos TRES nas lojas de forma gradual para que as bebidas possam ser degustadas com o mesmo carinho com que os chocolates da Cacau Show são vendidos pela rede.

Uma das maiores redes de franquias do Brasil, Fran's Café, ganhou a parceria e os sabores da 3Corações com um blend exclusivo de grãos e de café torrado e moído, desenvolvido pela área de Pesquisa e Desenvolvimento (P&D), para atender mais de 120 lojas da rede. Além de poder degustar o blend especial na loja, o consumidor ainda terá a oportunidade de levá-lo para casa em pacotes de 500g e de 1kg. A rede também passou a contar com máquinas de multibebidas TRES.



## qualidade

Todo processo produtivo da 3Corações prima e garante a qualidade de seus produtos e as certificações externas atestam este padrão e conferem selos reconhecidos pelos públicos.

A certificação ISO 9001 reafirma nosso compromisso em fornecer produtos e serviços de qualidade aos nossos consumidores e clientes.

As máquinas multibebidas TRES são devidamente certificadas conforme todos os requisitos legais aplicáveis pelo INMETRO, atendendo todos os requisitos de avaliação da conformidade para aparelhos eletrodomésticos e similares, sendo compulsório e atendendo a Instrução Normativa 371/2009.

A certificação ABIC garante aos nossos consumidores que todos os nossos cafés possuem certificação de Pureza e Qualidade através do Programa de Qualidade do Café. (GRI G4-16)

A 3Corações é associada a Associação Brasileira de Cafés Especiais - BSCA que tem por objetivo difundir técnicas de controle de qualidade e elevar os padrões de excelência dos cafés especiais brasileiros oferecidos ao mercado interno e externo. (GRI G4-16)



## serviço de atendimento ao cliente 3C VC

O 3Corações com você 3CCV é espaço de conexão e diálogo entre a 3Corações e as pessoas. Neste espaço ouvimos os elogios, sugestões e reclamações. Temos duas operações de atendimento ao cliente: Uma especializada em todas as marcas de cafés, cappuccinos, derivados de milho e refresco e outra focada apenas na marca TRES Máquina Multibebidas. Em 2016, o nosso tempo de atendimento e resolução da situação do cliente no SAC alcançou resultados muito positivos, e o índice de satisfação no atendimento no SAC TRES foi maior que 98%. A satisfação do nosso cliente teve o seu ápice quando outorgou a empresa o Prêmio Época Reclame Aqui – As melhores empresas para o consumidor 2016, 3º lugar, Categoria: Alimentos – Mercadoria – Alto Giro. (GRI G4-PR5)







## nossa relação com os fornecedores

A *3corações* atua em parceria com seus fornecedores em um relacionamento que tem por princípios o respeito e a transparência. O respeito pela propriedade intelectual de terceiros é pilar desse relacionamento. Assim como a atitude *3corações* é embasada na transparência, prestação de contas e responsabilidade corporativa, a empresa exige que nossos fornecedores adotem as melhores práticas trabalhistas, obedçam a lei, recolham tributos e promovam o meio ambiente saudável (*GRI G4-HR5 e G4-HR6*) - conexão com os princípios 1, 2, 4 e 5 do Pacto da Nações Unidas, 2000. Diante da ampliação dos laços da *3corações* com fornecedores internacionais, nossa empresa passa a ter um zelo especial com a cultura de negócios e a legislação dos países onde atuamos.

Em 2016, o Grupo realizou o projeto RESERVE, estabelecendo um Sistema de Compra de Passagens que garante agilidade e preço competitivo.

Também, neste ano, foi revisto o processo de Homologação de Fornecedores de matéria-prima, insumo e embalagem. Para os mesmos serem homologados, é necessário que cumpram requisitos importantes para a Companhia, entre eles, requisitos legais, financeiros, sócio-ambientais e de qualidade

Em 2016, a área de Suprimentos passou por reestruturação para dimensionar o de quadro de pessoal compatível com novas demandas e processo, assim como a com a criação da célula de Gestão de Contratos, responsável pela vigência dos contratos, negociação dos mesmos, verificação de entrega e escopo.

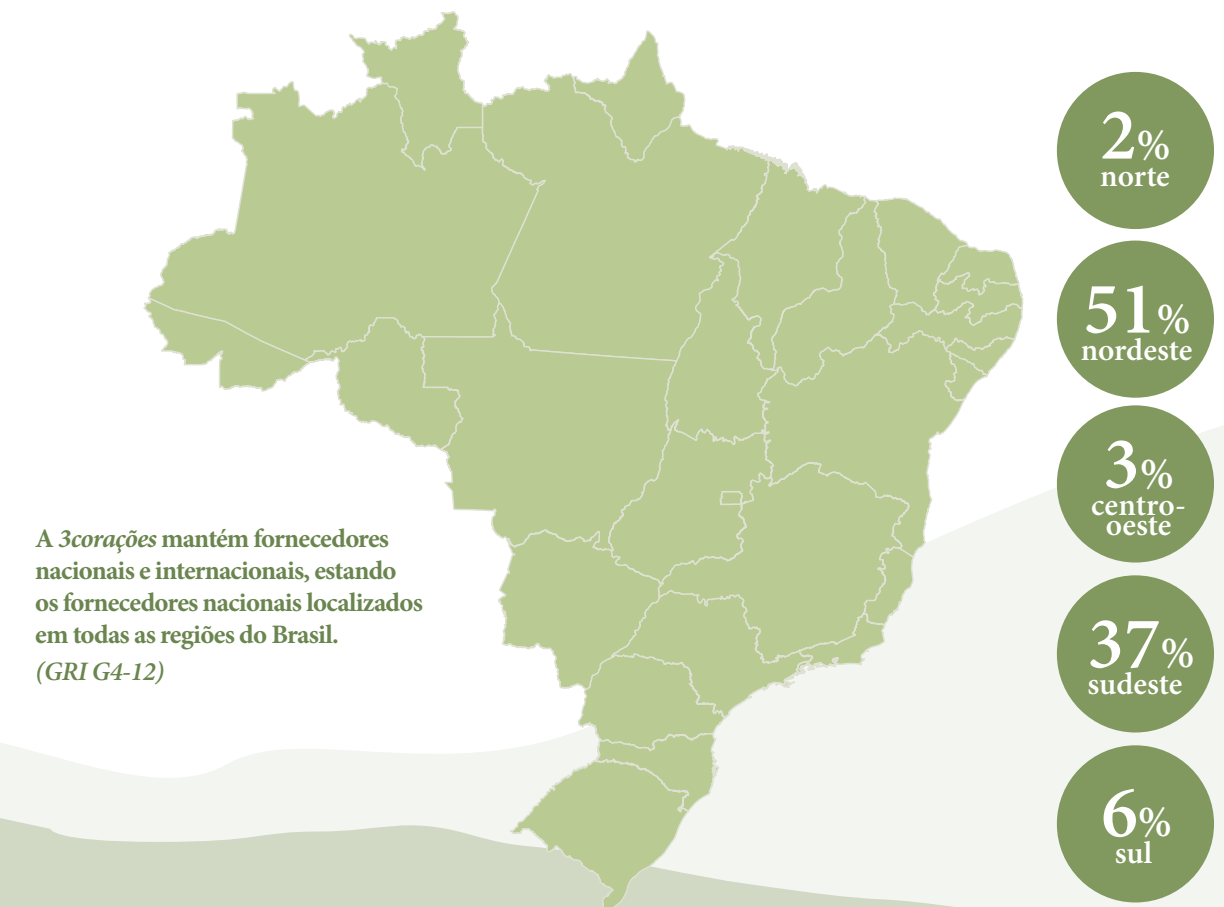
## A eficiência e profissionalismo regem o processo de compras na 3corações que é tão importante para empresa quanto o processo de vendas.

Enquanto este traz a receita necessária para manter a empresa ativa, aquele precisa garantir que os fornecedores mais adequados e parceiros da Companhia estejam caminhando lado a lado em uma relação ética gerando um processo com confiança, fidelidade e qualidade garantido que o valor praticado no mercado atenda ao planejamento financeiro da organização. Para tanto, as compras devem contemplar os itens necessários a um valor competitivo, obedecendo os critérios de qualidade definidos, obtendo dos fornecedores as melhores condições de pagamento e mantendo um bom relacionamento com estes a fim de garantir o atendimento das necessidades da organização. (GRI G4-EC9)

## ética e direitos humanos

Em 2016, com a atualização da Carta de Conduta – nosso jeito de ser – foi declarado a nossa relação com o fornecedor internacional: “A nossa Empresa amplia nosso relacionamento com fornecedores internacionais, o que nos exige um cuidado especial com a cultura de negócios e a legislação dos países onde atuamos.”

Além de declarar 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).





# nossa relação com a comunidade



A *3corações* assume um papel de agente participativo em iniciativas que aumente e melhore a qualidade de vida das pessoas nas comunidades com as quais nos relacionamos.

As nossas ações e iniciativas tem o foco no desenvolvimento integral e cidadão da Criança e do Adolescente.

O estímulo a prática de esporte, pelo pilar saudabilidade, principalmente a corrida de rua e apoio a atletas, demonstra o cuidado com as pessoas, um dos valores da companhia, passando pelas parcerias que promovem a Cultura das regiões brasileiras.

A *3corações* é uma empresa resultante de uma iniciativa empreendedora em suas origens. E hoje, através de iniciativas como a Endeavor e a Junior Achievement pode compartilhar com a juventude a importância do empreendedorismo para o desenvolvimento individual e econômico do país.

As ações e iniciativas socioambiental desenvolvidas na **3corações** são pautadas em orçamento estabelecido no planejamento anual da companhia através de recursos próprios e através de leis de incentivos. Em 2016 utilizamos incentivos federais de apoio à cultura, ao esporte e ao social através da Lei Rouanet, Fundo para Infância e Adolescência, Fundo do Idoso e Lei do Esporte. E através de incentivos estaduais no Ceará e no Rio Grande do Norte.

## cultura

Em 2016, a **3corações** continuou apoiando as festividades culturais que mantém acessa as tradições do nosso país. Estivemos presentes nas principais festas regionais que envolvem cultura, religiosidade e tradição popular. Podemos enumerar Natal de Luz (CE), Círio de Nazaré (PA), Halleluya (CE e RN), Mostra Brasileira de Teatro Transcendental (CE). O Museu Inhotim, o maior museu a céu aberto do mundo, que fica em Brumadinho (MG) recebeu o apoio da **3corações**.

## criança e saúde

Em prol da solidariedade o Grupo **3corações** foi um dos participantes do **Teleton**, um projeto abraçado pelo SBT com o intuito de levantar recursos para a Associação de Assistência à Criança Deficiente – AACD. Hoje, a AACD está entre os melhores hospitais da área de Ortopedia e é referência em qualidade no tratamento de pessoas com deficiência física, além de ser um dos complexos hospitalares mais admirados do País, de acordo com pesquisas realizadas com profissionais da área de Medicina.

Para preservar o compromisso de qualidade e excelência, manifestado em cada atendimento na AACD, foram criados diversos canais de captação de recursos, entre eles o Teleton, que objetivam garantir à Instituição autonomia e proposta de sustentabilidade.

O Grupo de Ajuda à Criança Carente com Câncer – Pernambuco (GAC-PE), promoveu um momento de confraternização aos envolvidos na luta pelo câncer infantil no Estado de Pernambuco. Em sua 15ª edição, o evento contou com apoio da **3corações** que ofereceu degustação gratuita de seus produtos ao público presente.



DIVULGAÇÃO

## esporte

A **3corações** valida o café como um estimulante natural e que contribui para o bem-estar trazendo diversos benefícios à saúde e, por isso, é a bebida ideal para quem pratica de esportes.

A **3corações**, com a sua vocação para o estímulo ao esporte, através do Café 3 Corações, participou do maior evento esportivo em 2016 – Os Jogos Olímpicos e Paraolímpicos, que teve a sua sede na cidade do Rio de Janeiro (RJ). Temos orgulho de ter participado da primeira edição destes jogos mundiais na América do Sul. E através deste evento podemos evidenciar o nosso apoio à prática esportiva como um dos elementos primordiais para a saúde das pessoas. A companhia, por meio de patrocínios, também incentivou e apoiou milhares de brasileiros, em várias cidades do país, a praticarem esporte através das corridas de rua, atividade esportiva que também proporciona o relacionamento familiar e de amigos em uma ambiente saudável e de interação.



## reconhecimento e parcerias

A Associação Brasileira da Indústria de Café (ABIC) reconheceu formalmente a **3corações** pela atuação nas áreas social e desportiva. Foram pontuadas as iniciativas de fomento aos Jogos Rio 2016 e ao Criança Esperança como exemplos de atuação a favor da comunidade. Em 25 de novembro, Dia Nacional do Doador Voluntário de Sangue, o HEMOCE outorgou a **3corações** o Selo Organização Cidadã. A **3corações** esteve participando da Conferência do Instituto Ethos, que aconteceu em São Paulo. O tema principal do evento foi a necessidade de usar a sustentabilidade como instrumento propulsor para a retomada do desenvolvimento econômico.

A **3corações** apoia e realiza iniciativas que contribuem para o atingimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), pois acredita na construção de um Brasil e um mundo melhores. (GRI G4-15)



## cidadania e oportunidade

Em sua trajetória, a **3corações** tem construído laços que promovem a cidadania, o desenvolvimento educacional e a melhoria da qualidade de vida das comunidades. Pelo quarto ano consecutivo a companhia apoiou o Criança Esperança, uma campanha nacional de mobilização social e conscientização em prol dos direitos da criança e do adolescente, promovida pela Rede Globo, em parceria com a Unesco. Ao todo são apoiados mais de 60 projetos em todas as regiões do Brasil que viabilizam oportunidades de desenvolvimento para crianças, adolescentes e jovens.

O Grupo **3corações** marcou presença em mais uma edição da Ação Global, considerada a maior mobilização de responsabilidade social no Brasil, promovida pelo Sesi e Globo. Como parceira, a companhia realizou doações de cestas de alimentos e brindes para a comunidade, e degustação de produtos nos Estados em que estão as Unidades de Aracaju (SE), Manaus (AM), Mossoró (RN) e Salvador (BA). Nesse evento, os colaboradores da **3corações** tiveram a oportunidade de exercer o voluntariado no mutirão de atendimento que ofereceu serviços gratuitos como emissão de documentos, assistência jurídica, saúde preventiva, exames médicos, prática de atividades físicas, além de diversão para toda a família.

Criado pela Organização das Nações Unidas (ONU), o dia Internacional da Síndrome de Down foi celebrado em Salvador (BA) com um grande evento de inclusão social, troca de informações e serviços prestados. A **3corações** marcou presença no evento e proporcionou uma manhã de sabor e alegria com o café Santa Clara e as diversas opções de refresco Frisco. Algumas atividades foram proporcionadas aos visitantes, tais como: Caminhada, aulas de swing baiano e acroyoga, apresentação de capoeira e integração do público com as instituições organizadoras. Foram mais de 2.000 pessoas que participaram do evento.

## desenvolvimento local

Em virtude do Dia Mundial da Água, celebrado em março, a companhia disseminou a mensagem da Organização das Nações Unidas (ONU) em campanha institucional em todas as Unidades do Brasil. Em Eusébio (CE), os moradores do entorno da Unidade Integradora tiveram a oportunidade de participar de um café especial para debate sobre o uso consciente da água. (GRI G4-SO1)



## arte e educação

A Fundação Raimundo Fagner completou 16 anos de atuação no realizando um trabalho de protagonismo infanto juvenil que reverbera em um resultado pessoal e social na vida de 400 crianças e adolescentes que beneficiam-se desta instituição social.

A Fundação Raimundo Fagner desenvolve suas atividades pedagógicas através do Projeto Aprendendo com Arte. O Projeto Aprendendo com Arte é uma proposta pautada na arte educação. Uma proposta que vê na arte um forte aliado na socialização das crianças e dos adolescentes. A arte como elemento indutor da cidadania, da criação e construção de novos sentidos para a existência humana.

Os pais dos educandos e a comunidade em geral também foram beneficiadas pela a Fundação através de serviços sociais.

Em maio de 2016, a Fundação apresentou o espetáculo Concerto de Música Ibero – Americana. Fazendo um resgate e um leitura histórica desde o período da Renascença até o início do Século XX, uma correlação com a Cultura Nordeste na partindo dos reinos renascentistas que correspondem hoje a nação Portuguesa, encontraremos elementos que ainda hoje refletem em nossa região.





## nossa relação com o governo

A *3corações* mantém uma relação com o governo pautada pela seriedade e lisura. Declaramos em nossa Carta de Conduta que apoiamos o combate à corrupção e a aplicação de todos os dispositivos previstos pela legislação caso seja necessário.



## A *3corações* adota uma estratégia de crescimento orgânico e por aquisições. Para tanto utiliza investimentos próprios e políticas econômicas governamentais de aporte de capitais em determinadas áreas, visando o aquecimento econômico da região onde atua.

Declaramos em nossa Carta de Conduta que “documentamos corretamente todas as transações para que os impostos sejam devidamente pagos. Assim, cuidamos para que as atividades da Empresa gerem também os melhores resultados para a sociedade”.

Em 2016 tivemos um crescimento no recolhimento de tributos consolidados, estaduais e federais, em 41% se comparados a 2015. (G4-EC4)

---

## incentivos estaduais

Nos Estados do Ceará e Rio Grande do Norte os Governos, de acordo com as políticas públicas para promover o desenvolvimento industrial, decidiram prover subsídio financeiro para os investimentos necessários às instalações das Unidades da *3corações* por meio do Programa de Incentivo ao Desenvolvimento Industrial (PROVIN) e pelo Programa de Apoio ao Desenvolvimento Industrial (PROADI), respectivamente.

Em contrapartida, entre outras obrigações, a companhia se compromete a não ter obrigações trabalhistas ou tributárias em atraso, utilizar o incentivo exclusivamente para os projetos, manter suas sedes nos estados oriundos dos incentivos.

## incentivos federais

A nível federal, a *3corações* beneficia-se por meio de incentivos federais como Reinvestimento e Lucro da Exploração. E também através de incentivos federais (Lei Rouanet, Lei do Esporte, Fundo da Criança, Fundo do Idoso), a Companhia pode patrocinar ações culturais, esportiva e sociais.

---

## reconhecimento

A Secretaria da Fazenda do Estado do Piauí reconhece as maiores empresas contribuintes de ICMS (Imposto sobre Circulação de Mercadorias e Serviços). Este prêmio tem por objetivo reconhecer os contribuintes que desenvolvem e promovem o crescimento do Piauí. A *3corações*, atuando no estado do Piauí há mais de 12 anos, foi uma das empresas premiadas em 2016.



# nossa relação com os acionistas



A *3corações* adota um modelo de governança que tem como meta amplificar a transparência em suas ações, ajustar a gestão ao seu planejamento estratégico e fortalecer seu compromisso com a geração de valor para os seus acionistas. (GRI G4-3, G4-5, G4-7 e G4-15)

A *3corações* é uma joint venture, constituída pela São Miguel Holding e Strauss Coffee BV, cabendo a cada uma 50% de participação. O Conselho de Administração é formado por 8 conselheiros, dos quais quatro pertencem à São Miguel Holding e quatro à Strauss Coffee BV. A periodicidade de reuniões do Conselho é trimestral. Para subsidiar os conselheiros nas deliberações, foram estabelecidos 4 comitês multidisciplinares e multifuncionais: Recursos Humanos, Auditoria, Finanças, Estratégia e M&A. (GRI G4-34, G4-38)





Em 2016, houve alteração na Diretoria Executiva do Grupo *3corações* e o atual Diretor Financeiro, Danisio Barbosa, já está no Grupo há 6 anos exercendo atividades na área financeira. (GRI G4-36)

As ações de aperfeiçoamento do processo decisório e de governança da companhia, como as auditorias internas e externas, as pesquisas setoriais (de Clima e de Saúde Organizacional) e o Canal de Ouvidoria, têm como objetivo proporcionar robustez aos controles internos e do modelo de gestão, garantindo a lisura e eficiência nas atividades da empresa. (GRI G4-57)



## planejamento estratégico

A *3corações* trata com seriedade e conhecimento técnico, estabelecendo, de fato, objetivos e metas concretas para garantir o seu desenvolvimento e crescimento ao longo dos anos. O Planejamento Estratégico da companhia é realizado para um período de 5 anos. Em 2016 finalizamos um ciclo de Planejamento Estratégico e nos preparamos para iniciar um novo ciclo de negócios, desafios e conquistas.

Para os próximos cinco anos, 2017 a 2021, os objetivos estratégicos são cinco: (1) crescer de forma sustentável; (2) expandir para o mercado externo com liderança na América do Sul; (3) buscar excelência operacional; (4) fortalecer a inovação e (5) cultivar o nosso jeito de ser.



## gerenciamento de diretriz

A *3corações* traduz os seus objetivos estratégicos em indicadores e metas que permitem gerenciar seus desafios de médio e longo prazos, garantindo a competitividade e aderência ao Planejamento.

As metas definidas pela *3corações* garante que todo o Grupo esteja trabalhando de forma alinhada e possibilitando que cada colaborador possa contribuir no atingimento do resultado global.

Em 2016, o EBITDA superou o gatilho para o pagamento de Bônus e 71% das metas individuais foram atingidas.

## excelência de coração

Em consonância com os objetivos “crescer de forma sustentável e buscar excelência operacional” do Planejamento Estratégico do quinquênio (2017 a 2021), o grupo **3corações** implantou em 2016 o “Programa Excelência de Coração”, que tem como missão integrar todos os processos já adotados em um modelo replicável de gestão e operação voltado para o crescimento sustentável de negócio. O programa irá fomentar a produtividade com responsabilidade, simplificando e aprimorando os processos e as rotinas de atividades. É um trabalho que facilita a realidade da companhia, para assegurar a sinergia já realizada na empresa: Gerenciamento da Rotina do Dia a Dia (GRD), Gerenciamento Matricial de Despesas (GMD) e o Gerenciamento pelas Diretrizes (GPD).

## ética e transparência

A **3corações**, ao optar por uma política empresarial transparente, adota práticas de Governança Corporativa e vai além quando o assunto é ética, aliando respeito, lealdade, confiança e responsabilidade. Para formalizar os seus valores, em 2010, foi instituída a Carta de Conduta (*GRI G4-56*), documento que norteia todas as ações praticadas na empresa e serve também como instrumento orientador do Canal de Ouvidoria. Subordinada à Presidência e criada há 7 anos, a Ouvidoria **3corações** tem como missão promover o estabelecimento da consciência ética e proporcionar ao público interno e externo um meio de comunicação independente, imparcial, probo e proativo para o atendimento e resolução de denúncias e reclamações (*GRI G4-57 e 58*). Ao canal de Ouvidoria, podem ser encaminhadas manifestações de qualquer natureza e que apontem os descompassos com a declaração de compromisso ético com cada público contemplado em nossa Carta de Conduta. (Conexão com o princípio 10 dos “dez princípios” do Pacto Global das Nações Unidas, 2000). Em 2016 recebemos em torno de 58% das manifestações de colaboradores, todas analisadas e tratadas sob a legislação vigente e a Carta de Conduta **3corações**.



## auditoria interna

Garantir transparência, saúde financeira, sustentabilidade e controle de gerenciamento de riscos. O fornecimento de subsídios para a tomada de decisão da alta administração, com verificação da eficiência e eficácia dos controles existentes nos processos da **3corações**, bem como a aderência aos padrões contábeis, fiscais e tributários e regulatórios, são de responsabilidade da área de Auditoria.

Os esforços estão centralizados na análise apurada das operações, com foco na prevenção de desvios, correção de anomalias em tempo hábil e atuação estratégica para a defesa do patrimônio corporativo. Ao realizar o mapeamento dos processos, a análise dos resultados obtidos e avaliar os controles, a Auditoria Interna contribui diretamente na eliminação de desperdícios (mitigação de riscos), identificação de ameaças e sugere oportunidades de melhorias para todos os processos da companhia. A **3corações** segue à risca uma conduta de sinceridade e rastreabilidade nas relações, a fim de proteger os interesses de todos aqueles que se relacionam com o negócio.

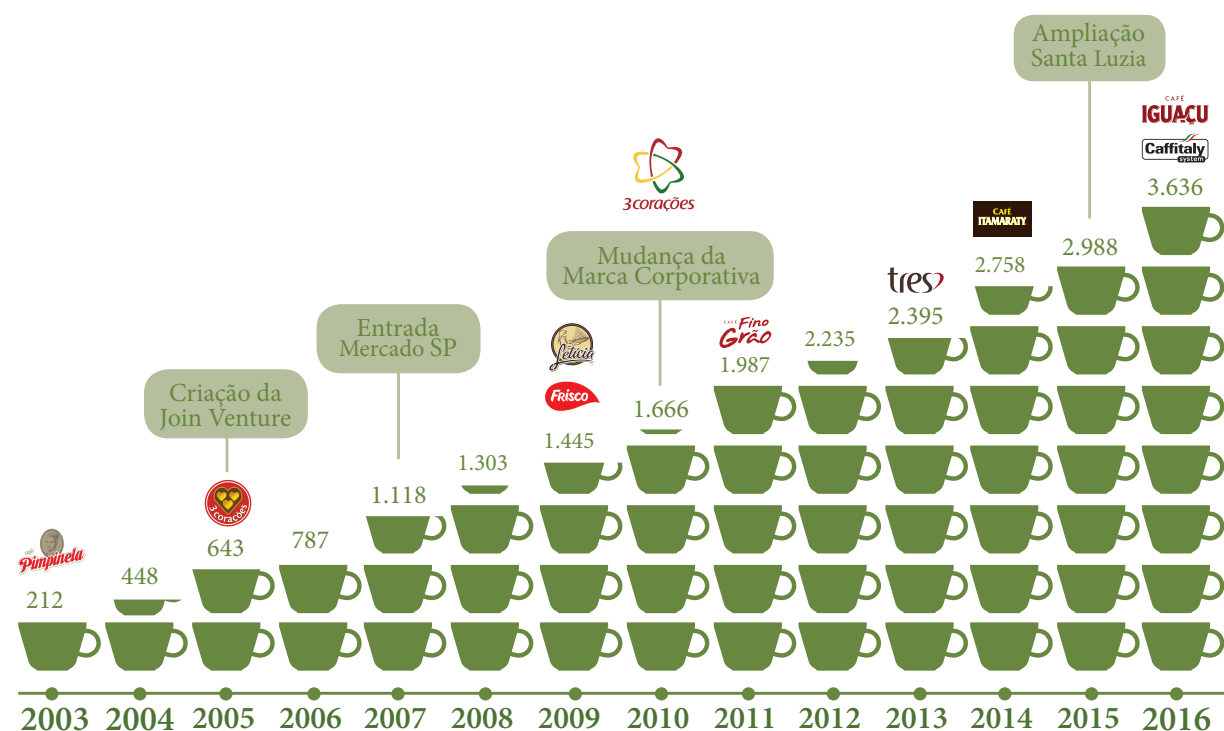
A Auditoria Interna **3corações** é certificada pelo The Institute of Internal Auditors (IIA) do Brasil por práticas corporativas em adesão às normas internacionais de Auditoria Interna – International Professional Practices Framework (IPPF). No Brasil, em torno de 10 empresas possuem esta certificação e, com ela, a **3corações** valida um trabalho de compromisso com a gestão de risco pela efetividade organizacional.



# nossos resultados

O resultado financeiro da **3corações** é composto pelo alinhamento estratégico, pelos laços estabelecidos com clientes e consumidores e pelo trabalho sério e comprometido de todas que fazem a **Companhia**. A **3corações** trabalha visando que a Companhia gere valor para todos os seus stakeholders. E que o seu crescimento seja a alavanca propulsora para o desenvolvimento do seu entorno.

A nossa receita vem crescendo em um ritmo de dois dígitos ao ano. Um crescimento sólido respaldado por um plano de negócio coerente.



Estamos expostos a riscos constantes, entretanto, acreditamos no Trabalho e nele geramos nossa riqueza com o EBITDA da companhia em evolução nos últimos anos.

A nossa riqueza gerada, comparada ao ano de 2015, teve um incremento de 14%, e aumentou em desembolso para Colaboradores, Governo e Acionista, tendo um decurso para Fornecedores.

	2016*	2015*
<b>distribuição do valor adicionado</b>	<b>805.172.972,73</b>	<b>690.830.169,37</b>
pessoal e encargos	249.402.239,76	218.997.090,19
impostos, taxas e contribuições	320.489.768,59	240.815.170,35
remuneração de capitais e terceiros	46.472.475,10	58.998.709,84
remuneração de capitais próprios	188.808.489,28	172.019.198,99

\*em reais

As demonstrações financeiras da **3corações** 2016 foram auditadas pela KPMG Auditores Independentes. E se apresentaram adequadamente em todos os aspectos relevantes, a posição patrimonial e financeira, individual e consolidada, da Três Corações Alimentos S.A. em 31 de dezembro de 2016 e o desempenho individual e consolidado, de suas operações e os seus respectivos fluxos de caixa individuais e consolidados para o exercício findo na data, de acordo com as práticas contábeis adotadas no Brasil.

The top portion of the page features a white background with a dark green silhouette of a city skyline. In the foreground, there are various green silhouettes representing nature and human activity: a large tree on the left, a small bird, two children holding hands, a person pushing a stroller, a hiker with a backpack and trekking poles, a person walking a dog, and a person riding a bicycle on the right. The main title is positioned on the right side of this section.

# nossa relação com o meio ambiente

A *3corações* declara em sua Carta de Conduta e Política de Gestão da Qualidade e Meio Ambiente (*GRI G4-56*) que todos temos consciência de que a natureza é um bem de todos e origem dos recursos necessários para sua sobrevivência como pessoas e como negócio.

Reafirmamos o compromisso com a prevenção da poluição e o atendimento aos requisitos legais aplicáveis e subscritos, por meio do seu Sistema de Gestão Ambiental.

Em nossas unidades produtoras, aplicamos processos certificados, baseados em práticas socioambientais sustentáveis.

A cadeia produtiva é preservada e pautada na eficiência de utilização de recursos que eliminem ou reduzam impactos ambientais a natureza. Compartilhar o senso de consumo sustentável através das práticas de redução, reutilização e reciclagem, reafirmam o comprometimento da *3corações* em sua trajetória de promover o bem-estar na vida das pessoas e o desenvolvimento ambiental, social e econômico nas comunidades onde opera.

A vontade de contribuir para os avanços no enfrentamento dos problemas ambientais, decorrentes do manejo e descarte inadequado de resíduos, faz a *3corações* assumir como ponto estratégico e fundamental, ações que promovam mudanças de atitude e impactem positivamente no meio ambiente e na qualidade de vida das pessoas. Para a *3corações*, a transformação começa pelo compartilhamento de boas práticas com seus consumidores, clientes e parceiros.

*(Conexão com os princípios 7, 8 e 9 dos "dez princípios" do Pacto Global das Nações Unidas, 2000)*



## certificações sustentáveis

A **3corações** estabelece que a cadeia produtiva e os processos que dão suporte as suas atividades como negócio, promovam o desenvolvimento social, econômico e ambiental.

A sustentabilidade é reafirmada através de certificações específicas e formalizadas por organismos certificadores de credibilidade e que atuam de acordo com os valores e princípios de legitimidade da companhia.

**Certificação de Produtos Orgânicos** • A linha de cafés **3corações** com certificação orgânica assegura que os produtos são produzidos numa cadeia segura e limpa, que preserva o ser humano, o meio ambiente, o cultivo de produtos livres de agrotóxicos, sem uso de fertilizantes químicos e que seguem as boas práticas agrícolas, de armazenagem, de transporte e tecnologia.

**Unidades certificadas** • Eusébio(CE), Santa Luzia (MG), Montes Claros (MG) e Natal (RN).

Através da RAINFOREST ALLIANCE CERTIFIED™ (RAC), Certificação de origem na América Central (daí o termo “RAINFOREST” - Floresta Tropical), atribuímos valor à cadeia de produção dos nossos cafés. Cuidamos dos aspectos sócioambientais envolvidos na cadeia de cultivo, manejo, produção e comercialização dos produtos fabricados e comercializados em nossas Unidades Industriais de cafés torrados e moídos.

**Unidades certificadas** • Varginha (MG), Eusébio (CE), Natal (RN), Santa Luzia (MG) e Montes Claros (MG).

**Certificação UTZ™** • Nossa responsabilidade começa no campo. Por meio de uma cadeia produtora responsável e justa, proporcionamos aos nossos consumidores a aquisição de produtos com Certificação UTZ™ - (UTZ Kaphé – na língua maia Quiché significa “bom café”). Aqui garantimos a aplicação das melhores técnicas de cultivo e colheita, além da comercialização justa e ambientalmente correta.

**Unidade certificada** • Varginha (MG).

## gestão de resíduos sólidos

Em 2016, a **3corações** estabeleceu um novo modelo de gestão para a área de Meio Ambiente da companhia. O fortalecimento deste pilar da sustentabilidade foi efetivado através de uma estrutura setorial, financeira e de um planejamento evidenciado por ações de grande impacto, que possibilitou o aumento da visibilidade da **3corações** como empresa ambientalmente comprometida.

A visão de negócio e levar ao planejamento estratégico metas que objetivam a preservação e melhoria das condições ambientais, bem como querer assegurar que seus processos e produtos se mantenham amparados por uma cadeia sustentável, o que levou a companhia ao estabelecimento do ponto de partida para gerar um maior avanço dos resultados desta área, a *Gestão de Resíduos Sólidos*.

Foi com essa visão que efetivamos a total aderência à Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei 12.305), apoiando e investindo no trabalho de cooperativas de catadores em todos os estados onde temos Plantas Fabris do Grupo. (*GRI G4-EN23*)

Foi um ano de abriremos as portas para estabelecer parcerias com cooperativas e outros terceiros com os mesmos interesses sociais e ambientais. A seguir, nossas cooperativas parceiras deste avanço.

**ACEU - Associação de Catadoras e Catadores de Materiais Recicláveis do Eusébio**, doravante denominada “ACEU”, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, CNPJ nº 22.289.535/0001-67, com sede à Rua Manoel Jucá, 23, Parque Santa Clara - Eusébio/CE, CEP: 61760-000.

**COOPCICLA - Cooperativa de Materiais Recicláveis da Cidade de Natal**, doravante denominada “COOPCICLA”, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, CNPJ nº 12.834.237/0001-57, com sede à Rua São Sebastião, 87 – Felipe Camarão, Natal/RN, CEP: 59.072-490.

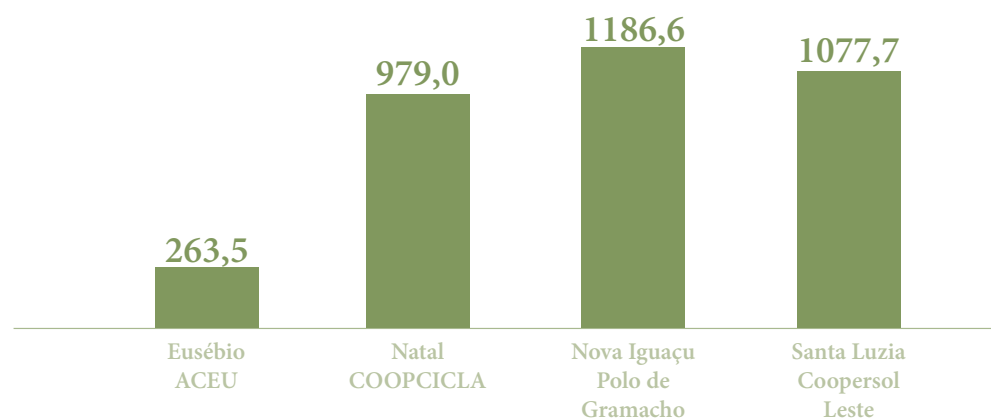
**ACAMJG - Associação dos Catadores do Aterro Metropolitano do Jardim Gramacho**, doravante denominada “ACAMJG”, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, CNPJ nº 09.490.884/0001-84, com sede à Rua Almirante Midose, lote 16, quadra 42, Jardim Gramacho, Duque de Caxias/RJ, CEP: 25055-440.

**COOPERSOL LESTE - Cooperativa Solidária dos Trabalhadores e Grupos Produtivos da Região Leste**, doravante denominada “COOPERSOL LESTE”, pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, CNPJ nº 08.067.920/0001-39, com sede à Rua Desembargador Bráulio, 493, Vera Cruz, Belo Horizonte/MG, CEP: 30285-170.

As cooperativas citadas receberam incentivos para aumentar seu potencial de coleta de resíduos, com o intuito de promover não só o aumento do volume, mas acima de tudo, gerar emprego e renda para mais de 50 famílias que hoje vivem e dependem do funcionamento dessas cooperativas.

A **3corações** investiu financeiramente nas cooperativas parceiras do Grupo.

### volume recicláveis 2016 (ton)



\*Segundo relatórios enviado pelas cooperativas em 2016.

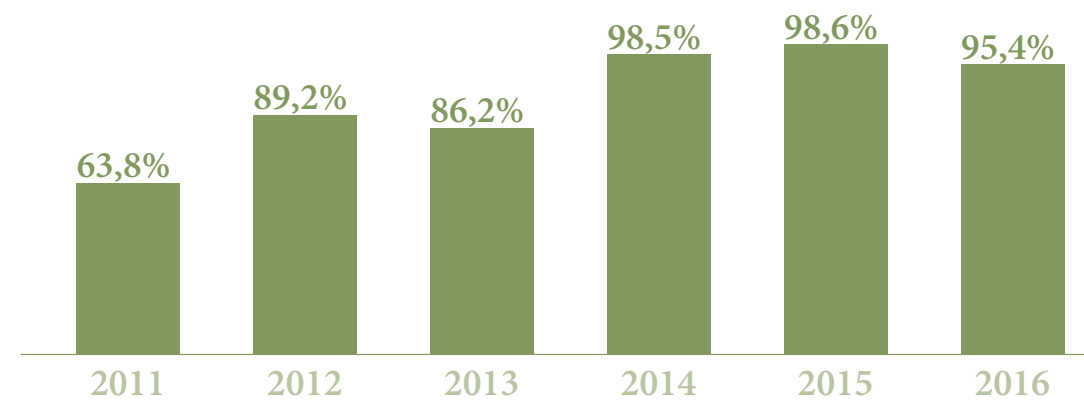
GRI G4-EN23

## gestão de resultados: indicadores ambientais

No ano de 2016, a *3corações* promoveu uma revisão de suas metas e indicadores ambientais. Os indicadores passaram a ser medidos de forma padronizada entre as Plantas Industriais. Verificamos oportunidades de melhorias no acompanhamento e medição dos dados, uma vez que aumentamos o volume de produção de uma forma geral.

Também trabalhamos a redução dos resíduos gerados, apesar de ainda termos uma curva de redução do % de reciclagem em relação aos anos anteriores.

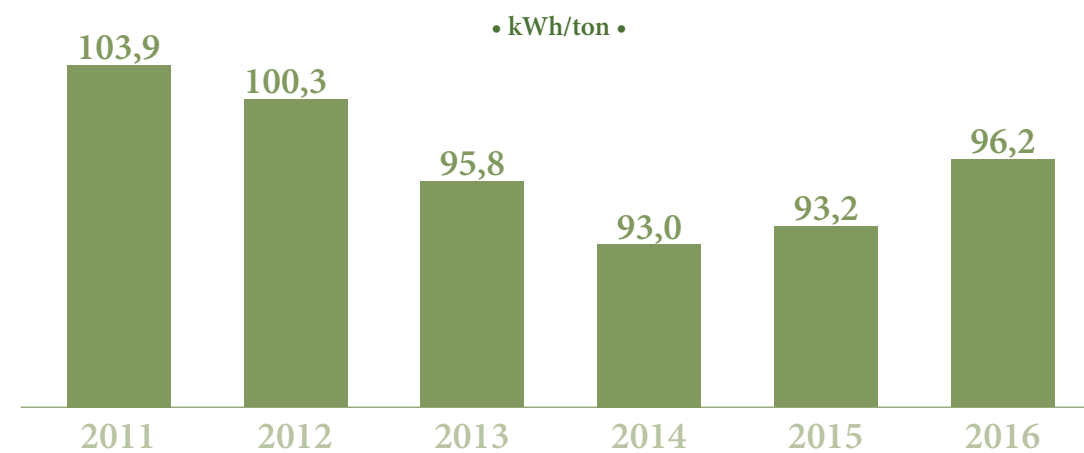
### % de reciclagem • Grupo 3corações



Em 2016, recebemos os certificados (2014 e 2015) pelo uso de energia renovável, emitido pelo SINERCONSULT em parceria com a COMERC. O reconhecimento veio através do resultado de contabilização da emissão de gases do efeito estufa evitada em relação ao uso/consumo de energia elétrica provenientes de fontes geradoras evitadas e renovadas. (GRI G4-EN19 - Conexão com os princípios 7, 8 e 9 dos “dez princípios” do Pacto Global das Nações Unidas, 2000).

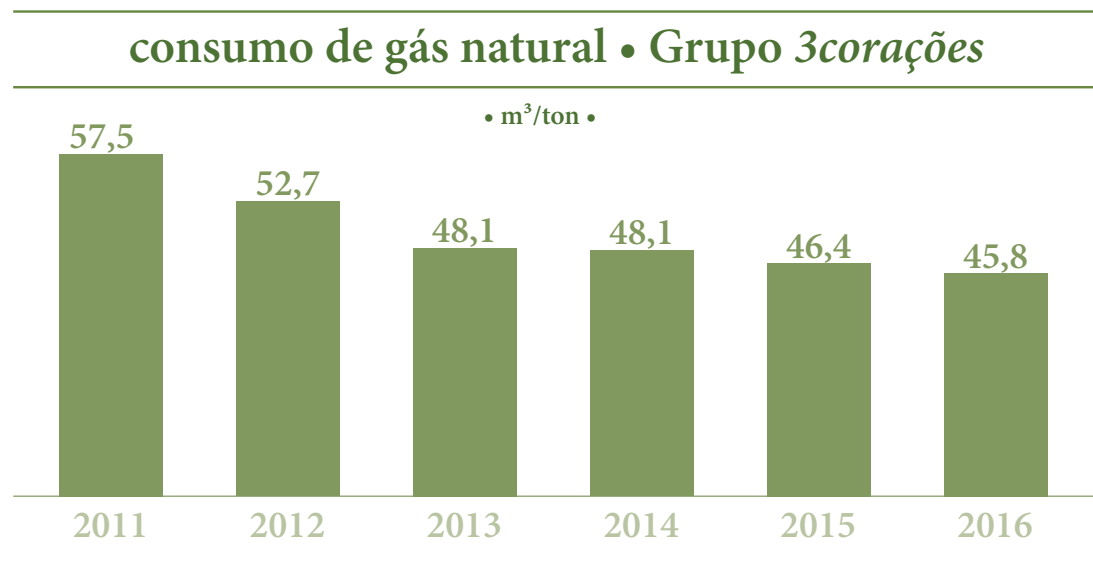


### consumo de energia elétrica • Grupo 3corações





Para 2017 nossa projeção é continuar a migração para o ambiente de contratação livre de energia e reduzir ainda mais os impactos gerados ao meio ambiente (*GRI G4-EN6* – Conexão com os princípios 7, 8 e 9 dos “dez princípios” do pacto global das nações unidas, 2000). Além da métrica de energia, um de nossos aspectos ambientais paralelos de medição é o consumo de gás natural, que apresentou uma redução entre os anos de 2015 e 2016 de 1,3%. (*GRI G4-EN3* - Conexão com os princípios 7, 8 e 9 dos “dez princípios” do pacto global das nações unidas, 2000).



## educação e conscientização ambiental

A *3corações* passou a desenvolver projetos específicos para reduzir os impactos gerados através da aquisição e consumo de seus produtos. Criamos cartilhas educativas explicando a classificação de cada material de embalagem e indicando como efetuar a correta separação e disponibilização de cada tipo de resíduo gerado ao final da cadeia.

Assumimos a responsabilidade na implantação de projetos de conscientização e educação de nossos consumidores e clientes para juntos promovermos o senso do consumo sustentável. A implantação da logística reversa de cápsulas, embalagens diversas e outros resíduos, gerados no ambiente doméstico.

Além de promover a educação ambiental através de nossos canais de comunicação, desenvolvemos novas sugestões de modo de preparo de produtos, através de nossas embalagens e que tem o objetivo de eliminar o desperdício doméstico.

Em 2016 divulgamos internamente em todas as Unidades do Brasil objetivando a preservação do meio ambiente. Disseminamos o conteúdo para promover o conhecimento de cada cidadão e assim conseguir uma maior conscientização do ser humano.

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

## investimentos e melhorias ambientais

Em 2016, a *3corações* investiu aproximadamente 498 mil entre investimentos e despesas que geraram adequações e melhorias, aumentando o desempenho ambiental. As práticas realizadas foram planejadas e alinhadas conforme novo modelo sustentável definido para o pilar ambiental da companhia, tais como os investimentos de atenuador de ruídos na Unidade de Eusébio (CE); reuso de água na Unidade de Mossoró (RN); incentivo às cooperativas em Eusébio (CE), Nova Iguaçu (MG) e Santa Luzia (MG); casa de baterias em Santa Luzia (MG).



# anexos



## demonstrativo do valor adicionado

DEMONSTRAÇÃO DO VALOR ADICIONADO	2016*	2015*	2014*
<b>RECEITAS</b>	<b>3.362.854</b>	<b>2.739.618</b>	<b>2.558.170</b>
Vendas de mercadorias, produtos e serviços	3.357.146	2.739.925	2.556.013
Outras Receitas	4.251	1.636	1.501
Provisão para devedores duvidosos (reversão / constituição)	1.456	1.943	655.443
<b>INSUMOS ADQUIRIDOS DE TERCEIROS</b>		<b>2.031.202</b>	<b>1.900.906</b>
Matérias-primas consumidas	2.537.826	1.347.736	1.249.749
Custos das mercadorias e serviços vendidos	1.723.958	512.012	455.127
Materiais, energia, serviços de terceiros e outros	627.727	179.124	197.275
Perda/recuperação de valores de ativos	187.768	-7.671	-1.246
<b>VALOR ADICIONADO BRUTO</b>	<b>-1.627</b>	<b>708.416</b>	<b>657.263</b>
<b>RETENÇÕES</b>	<b>825.027</b>	<b>25.961</b>	<b>21.333</b>
Depreciação, amortização e exaustão	30.858	25.961	21.333
<b>VALOR ADICIONADO LÍQUIDO</b>		<b>682.454</b>	<b>635.930</b>
<b>VALOR ADICIONADO RECEBIDO EM TRANSFERÊNCIA</b>		<b>8.375.351</b>	<b>7.183.168</b>
Resultado de equivalência patrimonial	11.004	-	-
Receitas financeiras	-394	8.320.082	7.124.000
Outros valores recebidos em transferência	11.326	55	59
<b>VALOR ADICIONADO TOTAL</b>	<b>72</b>	<b>690.830</b>	<b>643.113</b>
<b>DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO</b>	<b>2016*</b>	<b>2015*</b>	<b>2014*</b>
<b>VALOR ADICIONADO TOTAL A DISTRIBUIR</b>	<b>690.830</b>	<b>690.830</b>	<b>643.113</b>
Pessoas e Encargos	218.997	218.997	195.610
Impostos, Taxas e Contribuições	240.815	240.815	227.254
Remuneração de Capitais de Terceiros	58.998	58.998	38.134
Remuneração de Capitais Próprios	172.019	172.019	182.112

\*Em Milhares de Reais

(GRI - G4EC1)

## índice remissivo GRI | pacto global

INFORMAÇÕES DE PERFIL				
Estratégia e Análise				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-1	Mensagem do Presidente	7		
G4-2	Mensagem do Presidente	7		
PERFIL ORGANIZACIONAL				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-3	Nosso Jeito de Ser e	9		
G4-4	Nosso Jeito de Ser	11		
G4-5	Nosso Jeito de Ser	9		
G4-6	Nosso Jeito de Ser	9		
G4-7	Nossa Relação com os Acionistas	47		
G4-8	Nosso Jeito de Ser	10		
G4-9	Nosso Jeito de Ser e Como nos relacionamos internamente	12 e 18		
G4-10	Como nos relacionamos internamente	18	6	14
G4-11	Como nos relacionamos internamente	18	3	18
G4-12	Nossa Relação com os Fornecedores	35		
G4-13	Nossa Relação com os Clientes e os Consumidores	27		
G4-15	Nossa Relação com a Comunidade	39		
G4-16	Nosso Jeito de Ser	16		

Aspectos Materiais Identificados e Limites				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-17	Anexos	55		
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.	7		
G4-25		7		
G4-26		7		
G4-27		7		
Engajamento de Stakeholders				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-28	Mensagem do Presidente	7		
G4-29	Mensagem do Presidente	7		
G4-30	Mensagem do Presidente	7		
G4-31	Anexos	69		
G4-32	Mensagem do Presidente	7		
Governança				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-34	Nosso Jeito de Ser e Nossa Relação com os Acionistas	12 e 47		
G4-36	Nossa Relação com os Acionistas	48		
G4-38	Nossa Relação com os Acionistas	37		
Ética e Integridade				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-56	Nosso Jeito de Ser e Nossa Relação com os Acionistas	13 e 50	10	50
G4-57	Nossa relação com os Acionistas	48 e 50	10	50
G4-58	Nossa relação com os Acionistas	50	10	50
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	Anexos	64		
G4-EC4	Nossa Relação com o Governo	44		
G4-EC9	Nossa Relação com os Fornecedores	34		
Categoria: Ambiente				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-EN3	Nossa Relação com o Meio Ambiente	57 e 60	7, 8 e 9	55, 59 e 60
G4-EN6	Nossa Relação com o Meio Ambiente	60	7, 8 e 9	55, 59 e 60
G4-EN19	Nossa Relação com o Meio Ambiente	59	7, 8 e 9	55, 59 e 60
G4-EN23	Nossa Relação com o Meio Ambiente	58	7, 8 e 9	55, 59 e 60
Categoria: Social - Práticas trabalhistas e trabalho decente				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-LA1	Como nos Relacionamos Internamente	19		
G4-LA2	Como nos Relacionamos Internamente	19		
G4-LA6	Como nos Relacionamos Internamente	20		
G4-LA9	Como nos Relacionamos Internamente	22		
Categoria: Social - Direitos Humanos				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-HR5	Nossa Relação com os Fornecedores	33 e 36	1, 2, 5	33 e 35
G4-HR6	Nossa Relação com os Fornecedores	33 e 36	1, 2, 4	33 e 35
Categoria: Social - Sociedade				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-SO1	Como nos Relacionamos com a Comunidade	40		
Categoria: Social - Responsabilidade pelo Produto				
INDICADOR	ONDE ENCONTRAR	PÁGINA	PRINCÍPIO PACTO GLOBAL	PÁGINA
G4-PR1	Nossa Relação com Clientes e Consumidores	26 e 29		
G4-PR3	Nossa Relação com Clientes e Consumidores	26		
G4-PR5	Nossa Relação com Clientes e Consumidores	31		





# informações institucionais

**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, 5145 – 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)

**3CORAÇÕES SUL COMÉRCIO ATACADISTA  
DE PRODUTOS ALIMENTÍCIOS LTDA**  
Avenida Tiradentes, N.º 7100, Gp 3 – Jardim Rosicler  
CEP: 86.072-000 – Londrina – PR  
(GRI G4-17)

---

**W** [www.3coracoes.com.br](http://www.3coracoes.com.br)  
**f** <http://facebook.com/grupo3coracoes>  
**in** <https://www.linkedin.com/company/1093695>

---

## informações sobre o relatório

### e-mail

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

---

## créditos

### Coordenação Geral

Área de Responsabilidade Social *3corações*

### Projeto Gráfico e Diagramação

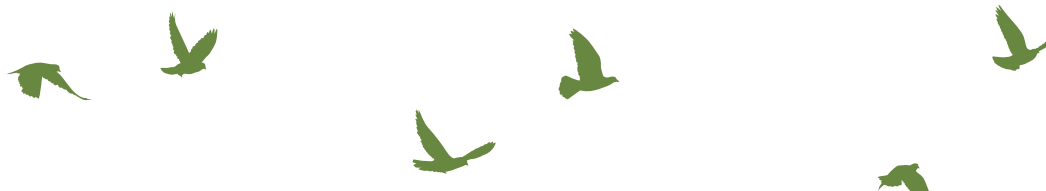
Comunicação *3corações*

### Fotografias / Ilustrações

Arquivo *3corações*, Divulgação, IStock







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