



RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE  
**2019**





# Sumário

---

---

---

# Mensagem do Presidente

(102-14)

## 60 ANOS DE PAIXÃO PELO TRABALHO

Iniciamos o ano de 2019 com otimismo e vontade, de olho nos indicadores econômicos que desenhavam um cenário promissor para o ano e, acima de tudo, atentos à necessidade de atender com excelência aos novos hábitos do consumidor e estar na vanguarda das tendências do mercado.

Com esse objetivo, o tema escolhido pela empresa para 2019 foi “Disciplina é Liberdade”, mensagem que reforça a importância de se ter regularidade e constância de propósito aliadas à liberdade que inspira o protagonismo no saber escolher os melhores caminhos, criar oportunidades e fortalecer laços.

No ano em que comemoramos 60 anos de história e paixão pelo trabalho, celebramos nossas conquistas, relembando os caminhos trilhados com orgulho de nossa trajetória, e seguimos olhando para o futuro, na direção de aonde ainda queremos chegar, pois acreditamos que temos muito a realizar.

Em 2019, também reafirmamos nosso compromisso com a sustentabilidade de nossas operações, imbuídos da responsabilidade de deixar o mundo melhor do que o encontramos para as gerações futuras, fazendo negócios que gerem valor para as pessoas, para a organização, para nosso país e o mundo. Por isso, somos uma empresa signatária do Pacto Global da Organização das Nações Unidas (ONU) para o desenvolvimento sustentável e contribuimos com o atingimento da Agenda 2030 e seus 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), em toda a nossa cadeia.

Na **3corações**, a harmonia do todo é resultado da atitude consciente de cada um. Que nossos resultados em 2019, aqui apresentados, reflitam o jeito de ser do Grupo, cultivado ao longo desses 60 anos de paixão pelo café, e inspirem nossas equipes na continuidade desse grande projeto.

Forte abraço!

**Pedro Lima**

Presidente do Grupo **3corações**



# 60 anos de história

João Alves de Lima começa a vender café verde em São Miguel (RN) e dá início às atividades do Grupo **3corações**.



A primeira filial de vendas e distribuição é inaugurada em Mossoró (RN).



A Planta Industrial do Moinho Santa Clara em Mossoró (RN) é inaugurada para desenvolver produtos ligados à culinária nordestina. Nasce a marca Dona Clara.



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

1959

1985

1988

1990

1993

1996

2002



Em 1984, João Alves de Lima entrega o comando da operação da empresa para seus filhos Pedro, Paulo e Vicente Lima. No ano seguinte, a empresa passa a se chamar Santa Clara e lança uma nova embalagem de seu produto.



A fábrica em Eusébio (CE) é inaugurada. Começa a expansão pelo Norte e Nordeste. Os Armazéns Gerais são inaugurados em Manhuaçu (MG).



O café Kimimo, marca tradicional do mercado potiguar, é adquirido, permitindo ao Grupo participar da liderança no setor cafeeiro.



2003

2005

2010

2012

2013

2017

2019

Os negócios são expandidos para o Sudeste com a incorporação da marca Pimpinela, no Rio de Janeiro (RJ). É o primeiro passo para a expansão nacional.



Acontece a joint venture entre a São Miguel e a israelense Strauss, com a incorporação da marca Café 3 Corações.



Mudança da Marca Corporativa para "Grupo **3corações**". Inauguração da Unidade de produção dos refrescos Frisco e Tornado em Mossoró (RN).

O Grupo **3corações** torna-se líder nacional de café torrado e moído no Brasil.



A **3corações** se une a italiana Caffitaly, criando a solução TRES®. O Grupo entra no mercado brasileiro de eletroportáteis e monodoses.

Implantação da plataforma para produção de cafés especiais.



O Grupo **3corações** comemora 60 anos de história.

# Sobre este relatório

(102-46 / 102-48 / 102-50 / 102-51 / 102-52 / 102-53 / 102-54 / 102-56)

O Grupo **3corações** tem como base as diretrizes do Global Reporting Initiative – GRI Standard, na opção básica, para elaboração de seu Relatório de Sustentabilidade 2019. Quem valida o relatório é o Presidente, junto às suas respectivas Diretorias.

Esse documento está estruturado em quatro eixos principais que definem nossa organização, nossas estratégias de sustentabilidade, financeiras e de operação, nossa matriz de materialidade, tratam de nossos stakeholders, nossa gente e nossas relações.

No eixo 1 - Estratégia de Sustentabilidade do Grupo **3corações**, vamos apresentar, de forma detalhada, como o Grupo executa sua estratégia de sustentabilidade, como pensamos e cuidamos do planeta em nossas operações. No eixo 2 - Contexto e Visão Geral da Organização, apresentamos a companhia e toda a nossa estrutura logística, física e operacional, explicamos onde estamos e como nos organizamos para executar nossos fluxos. No eixo 3 - Governança, tratamos de nossa governança corporativa, como estamos estruturados do ponto de vista da gestão e da hierarquia e como funciona nosso canal de contato para denúncias, reclamações, sugestões e elogios, nossa Ouvidoria. No eixo 4 - Nosso Desempenho, abordamos nossos capitais, inovações, principais resultados e entregas nas áreas financeira, intelectual, de manufatura, humana, de relacionamento e na área ambiental.

A **3corações** orienta sua estratégia e desenvolve suas operações levando em consideração o cumprimento da Agenda 2030 preconizada pelo Pacto Global, do qual a organização é signatária desde de 2014 e também se compromete com o alcance dos **17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)**, alinhando-os aos temas materiais eleitos pela organização.

O Relatório de Sustentabilidade é publicado pela empresa anualmente, e o último refere-se ao ano de 2018. Como expressão máxima de nossos valores, compromissos e laços com a sociedade e para evidenciar os principais resultados, esta nova edição abrange o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019, como um resumo do que foi o ano para a companhia, com nossos resultados, nossas conquistas, desafios e decisões.

Buscamos trazer informações do interesse dos nossos stakeholders. Nesse sentido, a cada ano, este documento pode e deve ser aperfeiçoado. Para contribuições, informações, sugestões e críticas, envie um e-mail para: [sustentabilidade@3corações.com.br](mailto:sustentabilidade@3corações.com.br).

O Grupo **3corações** não identificou, durante o ano de 2019 reformulações de informações fornecidas em relatórios de anos anteriores.

# Estratégia de sustentabilidade

## MATRIZ DE MATERIALIDADE

(102-21 / 102-40 / 102-42 / 102-43)

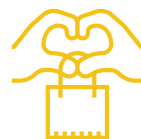
A partir do debate inicial na empresa, com os principais públicos e setores internos, o Grupo **3corações** definiu que tem relacionamento com os seguintes *stakeholders*:



COLABORADORES



CLIENTES



CONSUMIDORES



FORNECEDORES



COMUNIDADE

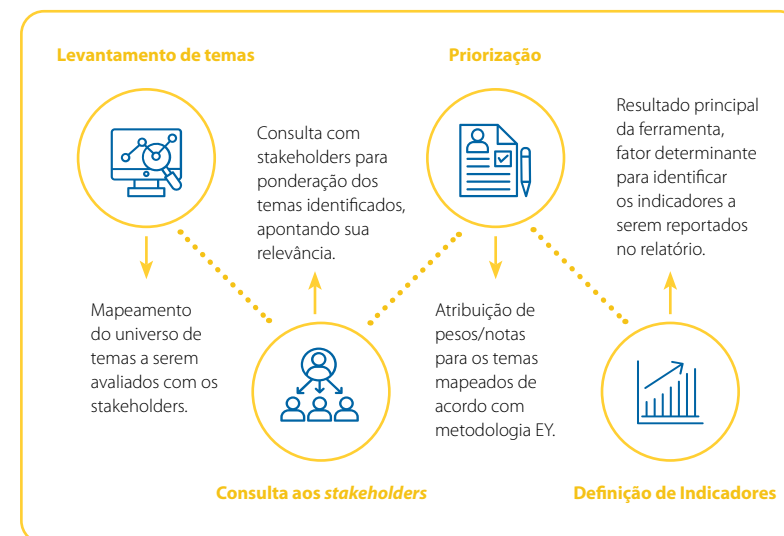


GOVERNO



ACIONISTAS

O processo de construção da Matriz de Materialidade baseou-se em métodos quantitativos e qualitativos, princípios preconizados pela GRI e pelo IIRC, além de diretrizes, regulamentações, análise do contexto interno e externo à organização e consulta aos stakeholders, contemplando as seguintes etapas:



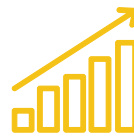
# CONHEÇA OS TEMAS MATERIAIS DO GRUPO **3CORAÇÕES**

(102-47)

## Temas Prioritários



Inovação



Crescimento do Negócio



Qualidade e Responsabilidade de Produtos e Serviços



Ética, Integridade e Transparência



Atração, Retenção e Desenvolvimento de Colaboradores

## Temas Relevantes



Relacionamento com a Comunidade



Gestão de Resíduos



Impacto no Meio Ambiente e Mudanças Climáticas



Gestão de Fornecedores



## COMPROMISSOS SUSTENTÁVEIS

(102-12)

O Grupo **3corações**, sempre empenhado em participar e contribuir para a melhoria da qualidade de vida das comunidades onde opera, realiza ações alinhando seus objetivos de negócio com os compromissos públicos que apoia. Desde 2014, o Grupo **3corações** é signatário do Pacto Global Rede Brasil e, desde 2016, apoia os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). A empresa também é associada do Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social desde 2003. Portanto, também apresentamos, neste relatório, como nossas atividades e ações impactam nesses compromissos assumidos.

### ODS

(Conheça mais clicando aqui)



### Pacto Global

(Conheça mais clicando aqui)



# Contexto e visão geral da organização

(102-7 / 102-44)

## CONTEXTO SOCIOECONÔMICO

O Grupo **3corações** gera valor em todos os pontos de contato da cadeia de produção do café, propiciando a melhor experiência às pessoas que o cercam.

Como empresa de alimentos, estamos inseridos num segmento industrial que movimentou no Brasil, em 2019, R\$ 699,9 bilhões (9,7% do PIB brasileiro) e gerou 16 mil novos postos de trabalho, segundo levantamento da Associação Brasileira da Indústria de Alimentos (ABIA). O Grupo é líder em café torrado e moído e cappuccino e vice-líder em café solúvel no Brasil, segmentos que registraram alta no consumo no cenário nacional quanto no internacional nesse ano.

## Mercado mundial de café

De acordo com o Conselho dos Exportadores de Café do Brasil (Cecafé), o consumo mundial de café estimado para 2019 era de 167,90 milhões de sacas de 60kg, das quais 116,88 milhões, 70% do total, seriam consumidas por países importadores e 51,02 milhões por países produtores de café, cujo montante representa 30% do consumo global. O consumo da bebida, em nível mundial, atingiu o volume físico total de 164,84 milhões de sacas, o que representa um crescimento de 2,1% em relação ao ano anterior.

Ainda segundo o Cecafé, o Brasil, maior produtor e exportador de café do mundo e segundo maior consumidor, teve suas exportações de café, nos dez primeiros meses de 2019, batendo na casa dos 34,05 milhões de sacas, volume vendido ao exterior que supera as exportações verificadas nesse mesmo período nos quatro anos anteriores, que foram, respectivamente, de: 30,27 milhões de sacas (2015), 27,73 milhões de sacas (2016), 24,93 milhões de sacas (2017) e, por fim, em 2018, cujas exportações no mencionado período atingiram 27,73 milhões de sacas.



## QUEM SOMOS

(102-1 / 102-2 / 102-3 / 102-5 / 102-7 / 102-8 / 102-45)

**A** Três Corações Alimentos S.A. tem sua sede localizada na rua Santa Clara, 100 - Parque Santa Clara, Eusébio - CE. Suas unidades fabris e centros de distribuição estão localizados no Brasil. O

Grupo **3corações** é uma joint venture entre a brasileira São Miguel Holding Investimentos S.A. e a holandesa Strauss Coffee B.V., pertencente ao grupo israelense Strauss. Somos uma empresa de capital fechado. Em 31 de dezembro de 2019, a empresa possuía **6.575** colaboradores próprios.

### Empresas que compõem o Grupo 3corações

- Três Corações Alimentos S.A.
- Principal Comércio e Indústria de Café LTDA.
- Café Três Corações S.A.
- 3Caffi Indústria e Comércio de Cápsulas S.A.
- Cafeterias Três Corações LTDA.
- Prumo Participações LTDA.
- Café do Moço S.A.

### Atuação comercial

A companhia industrializa e comercializa mais de 25 marcas de produtos, dentre as quais se destacam **cafés**: 3 Corações, Santa Clara, Pimpinela, Letícia, Fino Grão, Iguaçú, Cruzeiro, Divinópolis, Doutor, Kimimo, Fort, Gerônimo, Cirol, Toko, Manaus, Cuca, Londrina, Cruzeiro, Amigo, Itamaraty, Bangu, Ouribom; **cappuccinos**: 3 Corações e Santa Clara; **cafés com leite**: 3 Corações e Santa Clara; **cafés solúveis**: 3 Corações, Iguaçú, Santa Clara, Cruzeiro e Kimimo; **filtro de papel**: 3 Corações e Santa Clara; **máquinas e cápsulas**: TRES®; **refrescos**: Frisco e Tornado; **bebida pronta**: Pronto; **achocolatado**: Chocolatto; **derivados de milho e temperos**: Dona Clara e Claramil; dentre outras.

A empresa está presente em mais de 400 mil pontos de venda em todo o país.



Eusébio (CE)



Eusébio (CE)



Mossoró (RN)



Natal (RN)



Manaus (AM)



Manhuaçu (MG)



Varginha (MG)



Santa Luzia (MG)



Nova Iguaçu (RJ)



Montes Claros (CE)

## ONDE ESTAMOS

(102-4 / 102-6)

### PRINCIPAIS DESTAQUES



07

Plantas Fabris  
(10 Unidades Industriais)



02

Unidades de Compra e  
Beneficiamento  
de Café Verde (Armazéns)



27

Centros de Vendas e  
Distribuição próprios



05

Parceiros comerciais  
internacionais



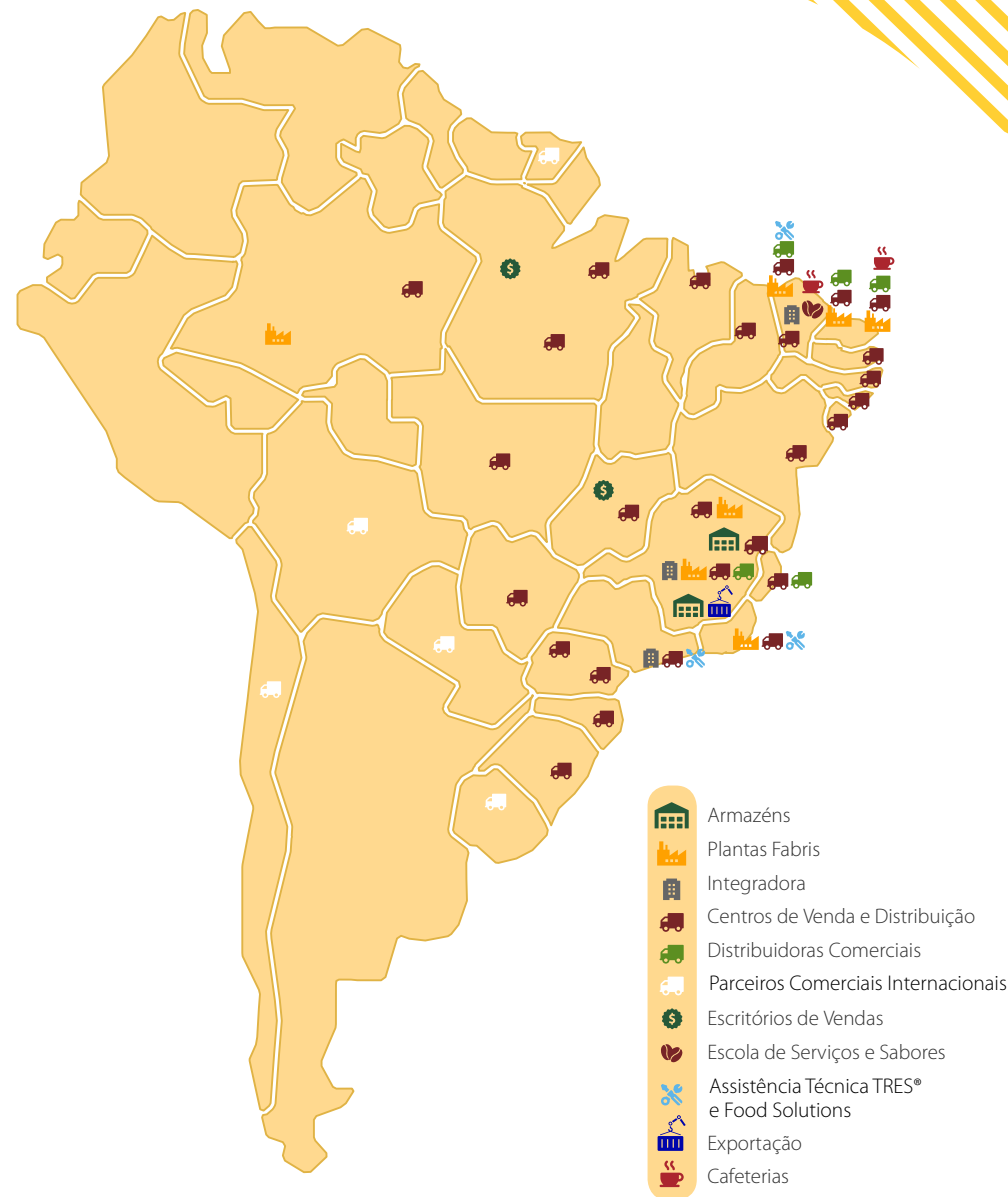
01

Unidade Corporativa  
Integradora, com  
escritórios nos estados  
de CE, SP e MG



01

Unidade de  
Exportação



## IDENTIDADE CORPORATIVA

(102-16)

### 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



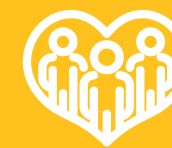
### Paixão

Entusiasmo e paixão em tudo o que faz.



### Simplicidade e Sinceridade

Clareza, simplicidade e sinceridade nas relações.



### Cuidado

Responsabilidade e cuidado em todas as atitudes.



### Responsabilidade Socioambiental

Contribuir para o desenvolvimento da comunidade e preservação do meio ambiente.



### 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.

## RECONHECIMENTOS E PRÊMIOS

Top Mossoró 2019 - Top of mind  
- Café Santa Clara, Kimimo e  
3 Corações entre as marcas  
de café mais lembradas pelos  
mossoroenses

Veja Comer & Beber Fortaleza  
- Santa Clara Cafeteria do Dra-  
gão do Mar entre as preferidas  
da edição 2019 - Revista Veja

Selo Mais Integridade  
- Ministério da Agricul-  
tura, Pecuária e Abas-  
tecimento - Governo  
Federal - Brasília - DF

Medalha de Mérito Potiguar do  
Desenvolvimento Econômico  
- Secretaria de Estado de Desen-  
volvimento Econômico (SEDEC)  
do Rio Grande do Norte

Medalha da Ordem do  
Mérito Industrial - Con-  
federação Nacional das  
Indústrias (CNI)

Prêmio Prazer em Traba-  
lhar 2019 - Jornal Diário  
do Pará e Gestor Consul-  
tória - Belém (PA)

Personalidades de  
Eusébio - Destaque  
Empresarial do Ano 2019  
- radialista Alano Maia -  
Eusébio - CE

18º Concurso Estadual de  
Qualidade do Café -  
3Corações vence na  
categoria Diamante - São  
Paulo - SP

Melhores do Agronegócio  
2019 - 3Corações é 1º lugar na  
categoria Indústria do Café pela  
sexta vez consecutiva - Revista  
Globo Rural - São Paulo - SP

Top of mind Natal 2019 - Santa  
Clara é a marca de café mais lem-  
brada pelos potiguares - Instituto  
Smart Consultoria -  
Revista Foco Nordeste - Natal - RN

GPTW Brasil 2019 - 3Corações  
eleita entre as 150 Melhores  
Empresas para Trabalhar no  
Brasil, pelo 9º ano consecuti-  
vo - São Paulo - SP

Prêmio Marketing Best  
- Editora Referência -  
São Paulo

GPTW Ceará 2019 - pelo 9º ano conse-  
cutivo, a 3Corações integra o ranking  
das Melhores Empresas para Trabalhar  
no Ceará, desta vez como a 2ª melhor  
do Estado - Fortaleza - CE

GPTW Minas 2019 - pelo 6º  
ano consecutivo, a 3Cora-  
ções classifica-se entre as  
Melhores Empresas para  
Trabalhar em Minas Gerais

GPTW Agronegócio 2019 - na estreia do  
ranking, a 3Corações classifica-se no 3º  
lugar nacional entre as Melhores Empresas  
para Trabalhar no Agronegócio no Brasil -  
Ribeirão Preto - SP

Exame Melhores & Maiores  
2019 - 3Corações entre  
as Maiores e Melhores  
Empresas do Brasil - Revista  
Exame - São Paulo - SP

Prêmio Marcas  
Preferidas 2019 -  
Diário de Pernam-  
buco - Recife - PE

Coffee Dinner &  
Summit - Grupo  
3Corações é  
homenageado no  
evento

Marcas de Confiança 2019  
- Café 3 Corações entre as  
marcas mais lembradas -  
Revista Seleções

Prêmio Melhores da Quali-  
dade - Associação Brasileira  
da Indústria de Café (ABIC)  
- Programa de Qualidade do  
Café - São Paulo - SP

Prêmio ABRE da Emba-  
lagem Brasileira 2019  
- com a embalagem do  
Café 3 Corações Florada

Prêmio ODS Pacto Global  
- 3Corações conquista 1º  
lugar com o Projeto Florada  
- Categoria Grandes  
empresas - Eixo Pessoas.

Prêmio Brasileiro de Embalagens  
Embanews 2019 - Revista Emba-  
news - com as embalagens de  
Cafés Especiais Rituais do Café 3  
Corações

Pesquisa Top Sabor 2019  
- Portal Top Mossoró -  
Mossoró - RN

Concurso Nacional da  
ABIC de Qualidade do  
Café - Categoria Cafés Es-  
peciais - São Paulo - SP

Concurso Estadual de  
Qualidade do Café -  
Câmara Setorial de Café  
de São Paulo - São Paulo  
- SP

Recall de Marcas - O Os-  
car das Marcas - Rede  
Gazeta - Vitória - ES

Prêmio Top Log do  
Multivarejo - Grupo  
Pão de Açúcar - São  
Paulo - SP

Troféu Gente Nossa - Asso-  
ciação Mineira de Super-  
mercados (AMIS) - Belo  
Horizonte - MG

Prêmio Época Negócios ReclameAQUI -  
Melhor Empresa para o Consumidor na  
Categoria Alimentos - Mercearia - São  
Paulo - SP

## NOSSO POVO

(102-8 / 102-45)

O Grupo **3corações** completou, em 2019, 60 anos, com uma trajetória repleta de realizações, desafios e obstáculos transpostos. A empresa possui 6.575 colaboradores próprios. São 6.575 corações pulsantes, pessoas apaixonadas pelo que fazem, que abraçaram nossos valores e jeito de ser, deram e dão as mãos, cotidianamente, para levar mais sabor, saúde e satisfação à mesa de milhares de brasileiros. Eles são nossa força maior, nossa estrutura, nosso alicerce, e com eles sabemos que vamos chegar cada vez mais longe, pela força de nossa união e de nosso trabalho.



# Governança

## GOVERNANÇA CORPORATIVA

(102-16 / 102-18 / 102-19 / 102-22 / 205-2)

Nossa Governança Corporativa está alicerçada na transparência, integridade, responsabilidade socioambiental e sinceridade, a fim de protegermos os interesses de todos aqueles que se relacionam conosco e estão envolvidos com nosso negócio. Somos uma empresa de valores sólidos que nos fez capazes de crescer de forma sustentável e responsável, sempre valorizando nossos clientes e consumidores, respeitando nossos acordos e pactos com muita seriedade e compromisso.

Nossa estrutura hierárquica parte de uma Assembleia de Acionistas, que reúne representantes das empresas que compõem uma *joint venture* 50/50: a brasileira São Miguel Holding Investimentos S.A. e a holandesa Strauss Coffee B.V., pertencente ao Grupo israelense Strauss. Abaixo dela, temos um Conselho de Administração, composto por 8 membros, que são apoiados por Comitês de assessoramento: Comitê de Auditoria, Comitê de Recursos Humanos, Comitê de Finanças, Comitê de Estratégia e Comitê de Fusão e Aquisição. O Conselho se reúne a cada três meses.

A companhia se organiza em torno da Presidência e de cinco Diretorias: Diretoria de Recursos Humanos; Diretoria de Finanças e Controladoria; Diretoria Industrial e Administrativa; Diretoria de Logística e Desenvolvimento TRES®; Diretoria Comercial e Marketing. Somos uma empresa de capital fechado e conduzimos nossos negócios sempre pautados pela honestidade e pelas normas que regulam mercados internos e externos nas suas relações.

O documento que reúne as boas práticas de governança corporativa na **3corações** é a Carta de Conduta, lançada em 2009 e atualizada em 2015. O documento traduz o jeito de ser do Grupo **3corações**, expressando nossa cultura organizacional e o compromisso com cada um de nossos públicos de relacionamento.

Com a missão de reforçar também o comprometimento de todos com a conduta íntegra e o compliance, a empresa mantém um Programa de Integridade, dirigido a colaboradores e demais parceiros de negócios. Sua proposta é reforçar os princípios e valores éticos registrados na Carta de Conduta e na Política Anticorrupção da empresa, por meio de treinamentos constantes.



# ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

(202-2 / 405-1)



## INTEGRIDADE

(102-17 / 103-2 /  
103-3 / 406-1)

### Ouvidoria

Desde 2010, a Ouvidoria do Grupo **3corações** estreita, ainda mais, os laços da companhia com seus públicos de relacionamento. É responsabilidade de todos colaborar para a manutenção da integridade na **3corações**. Nossa Ouvidoria recebe, registra e trata as manifestações de forma imparcial, pautada nas leis vigentes e no jeito de ser do Grupo **3corações**.

O contato com o serviço pode ser feito por telefone, carta, e-mail ou pelo preenchimento de um formulário disponível em nosso site na internet ([www.3coracoes.com.br](http://www.3coracoes.com.br)). As denúncias podem ser feitas de forma identificada ou anônima, têm o sigilo garantido, e a apuração dos fatos ocorre com imparcialidade e ética.

Em 2019, a Ouvidoria da **3corações** não registrou nenhum incidente de discriminação.

*Não foi legal?*

FALE COM A OUVIDORIA!

**0800 0312161**

[ouvidoria@3coracoes.com.br](mailto:ouvidoria@3coracoes.com.br)

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

### Empresa Limpa

Em maio, o Grupo **3corações** firmou o Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção junto ao Instituto Ethos de Empresas e Responsabilidade Social, unindo-se a um grupo de 711 empresas nacionais que, até então, já haviam aderido à iniciativa.

O pacto é um compromisso voluntário assumido por empresas privadas e públicas, cujo objetivo é uni-las na promoção de um mercado mais íntegro e ético e reduzir as diferentes práticas de corrupção. Ao se tornar signatária, a **3corações** assume o compromisso de divulgar a legislação brasileira anticorrupção a seus colaboradores e stakeholders, a fim de que seja cumprida integralmente, vedar qualquer forma de suborno e primar pela transparência de informações e colaboração em investigações, quando necessário.

### Selo Mais Integridade

Em dezembro, o Grupo **3corações** recebeu do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento o Selo Mais Integridade. A conquista reflete os bons resultados do Programa de Integridade implantado pela companhia em 2018, que reforça a cultura de comprometimento com a transparência e a conduta íntegra para colaboradores e parceiros de negócios, práticas já permeadas no jeito de ser da **3corações**.

A comenda é um reconhecimento às empresas e cooperativas do agronegócio que promovem ações de sustentabilidade, responsabilidade social e prevenção à corrupção, mitigando riscos de ocorrência de fraudes e corrupção nas relações entre os setores público e privado ligados ao segmento.

# Modelo de negócio

(102-44)

**A** **3corações** é uma empresa verticalizada, que está presente na cadeia produtiva desde a compra de matérias-primas dos fornecedores até a mesa do nosso consumidor. Somos uma organização multiplantas, multinegócios, multimarcas, com plataforma logística e comercial próprias.

Nosso modelo de negócio representa como interagimos com os capitais financeiro, manufaturado, intelectual, humano, social e de relacionamento e natural, e como os transformamos para gerar valor aos nossos stakeholders.



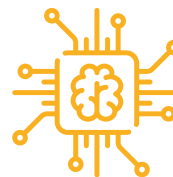
## Capital Financeiro

A captação de recursos por meio de operações financeiras e receitas advindas das vendas de produtos garantem o fluxo do capital financeiro para o desenvolvimento da organização e para a transformação em outros capitais, como a realização de projetos socioambientais, os salários aos colaboradores, os dividendos aos acionistas e os tributos ao governo



## Capital Manufaturado

A geração de valor ocorre a partir dos recursos e instalações físicas, como Unidades Fabris, Centros de Distribuição e escritórios, bem como equipamentos, frotas de caminhões e veículos utilizados na produção de bens e prestação de serviços com qualidade para nossos clientes e consumidores.



## Capital Intelectual

Os ativos intangíveis da organização baseados em conhecimento, como Modelo de Gestão, Pesquisa e Desenvolvimento, Normas e Procedimentos, são insumos para a geração contínua de capital intelectual, contribuindo para o desenvolvimento de produtos inovadores por meio de processos cada vez mais eficientes.



## Capital Humano

Nossos 6.575 colaboradores, por meio de suas competências, motivação para inovar, alinhamento à cultura organizacional, treinamento, conduta ética e correta execução dos padrões estabelecidos, geram valor e garantem o desenvolvimento da organização.



## Capital Social e de Relacionamento

A organização se pauta pela criação de laços legítimos com todos os públicos com os quais se relaciona, a fim de compartilhar valor para melhorar o bem-estar individual e coletivo. Dessa forma, constrói uma licença social para suas operações, realizando investimentos em projetos de caráter social, econômico e ambiental.



## Capital Natural

Recursos ambientais como água e biodiversidade são utilizados na produção de bens e na prestação de serviços. A geração de valor ocorre por meio de projetos e ações que promovem a utilização racional dos recursos naturais, minimizando e evitando os impactos ambientais. A organização possui projetos que garantem a gestão eficiente do uso da água, o controle de suas emissões, as implantações de certificação de qualidade e a gestão de resíduos pós-consumo.

# O prazer do saber, do sabor e do viver

## Inputs



### FINANCEIRO

- Receita
- Operações Financeiras



### MANUFATURADO

- Armazéns
- Fábricas
- Centros de Distribuição
- Unidade Integradora
- Equipamentos
- Frota de veículos



### INTELCTUAL

- Inovação
- Tecnologia
- Competências de gestão
- Normas e regulamentos do setor



### HUMANO

- Experiências e conhecimento de colaboradores
- Paixão pelo trabalho



### SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

- Demanda e necessidade por produtos e serviços dos nossos consumidores
- Relacionamento com a comunidade
- Participação em associações de classe



### NATURAL

- Água
- Energia
- Biodiversidade

## Stakeholders

- CONSUMIDORES
- CLIENTES
- COMUNIDADE
- ACIONISTAS
- FORNECEDORES
- COLABORADORES
- GOVERNO
- MEIO AMBIENTE



## Outputs



### FINANCEIRO

- Remuneração de colaboradores
- Dividendo aos acionistas
- Tributos ao Governo
- Pagamento de fornecedores
- Remuneração de capital a terceiros



### MANUFATURADO

- Integração das operações
- Saúde e segurança nas instalações
- Instalações ambientalmente responsáveis
- Gestão da frota de caminhões e veículos com foco na redução do impacto ambiental
- Produtos e serviços de qualidade



### INTELCTUAL

- Modelo de gestão aderente
- Programas de Desenvolvimento de Liderança
- Investimento em Pesquisa & Desenvolvimento
- Produtos e serviços inovadores



### HUMANO

- Atração e retenção de talentos
- Benefícios competitivos aos colaboradores
- Capacitação
- Saúde, segurança e bem-estar de colaboradores



### SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

- Consolidar laços legítimos e duradouros
- Investimentos sociais
- Transparência nos relacionamentos



### NATURAL

- Gestão no uso de recursos naturais e energia
- Gestão de resíduos
- Conscientização do engajamento das pessoas nos aspectos ambientais
- Gestão de emissões
- Investimentos em projetos ambientais

## Stakeholders

- CONSUMIDORES
- CLIENTES
- COMUNIDADE
- ACIONISTAS
- FORNECEDORES
- COLABORADORES
- GOVERNO
- MEIO AMBIENTE

# Nosso desempenho

**N**o cumprimento de sua missão de proporcionar experiências prazerosas que promovam alegria e bem-estar, criando laços duradouros e gerando valor para todos, e diante dos desafios e oportunidades que o ano de 2019 trouxe, o Grupo **3corações** seguiu firme na execução de seu Plano de Negócio, visando ao alcance de seus objetivos estratégicos, com trabalho ombro a ombro e buscando sempre antecipar-se para atender às necessidades de clientes e consumidores, essência da organização.

Acreditamos no valor da construção de relacionamentos sólidos e duradouros com parceiros, clientes, consumidores, comunidade e demais stakeholders. Assim, com sinergia, seguimos expandindo nosso trabalho e crescendo de forma sustentável.

A geração de valor do nosso negócio ocorre sobre os seis capitais apresentados no capítulo anterior: financeiro, manufaturado, humano, intelectual, social e de relacionamento, e natural. Nossa interação sobre esses capitais e o valor gerado em cada um deles aos nossos stakeholders é o que reflete o desempenho do Grupo anualmente. Conheça, a seguir, os principais destaques de 2019 relacionados a esse tema.



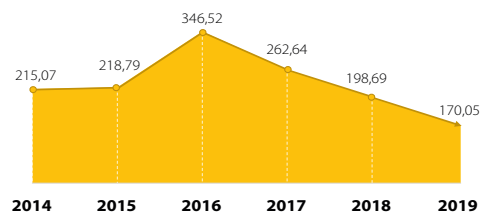
## CAPITAL FINANCEIRO

(103-2 / 103-3 / 201-1)

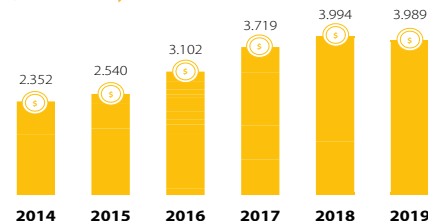
Como resultado de uma gestão equilibrada de seus recursos financeiros, o Grupo **3corações** consegue assegurar que suas finanças se mantenham saudáveis, propiciando o atingimento do objetivo estratégico de crescimento de forma sustentável. Em 2019, a empresa alcançou um faturamento bruto de R\$ 4.947 milhões e EBITDA de R\$ 446,08 milhões, com um lucro líquido de R\$ 299,19 milhões. A receita líquida registrada no ano foi de R\$ 3.989 milhões. A dívida líquida diminuiu em relação ao ano anterior, fechando em R\$ 170,05 milhões. A riqueza gerada pela empresa foi o montante de R\$ 1.087 bilhão, distribuída para os que contribuíram para sua geração: colaboradores, governo, fornecedores e acionistas.

Os resultados econômicos e financeiros apresentados pelo Grupo **3corações** são consolidados abrangendo o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019. Os números foram auditados pela KPMG, por meio do balanço patrimonial e das respectivas demonstrações do resultado, do resultado abrangente, das mutações do patrimônio líquido e dos fluxos de caixa para o exercício findo no referido exercício fiscal.

### Dívida Líquida (R\$ milhões)

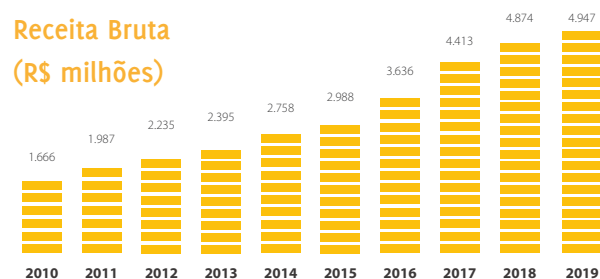


### Receita Líquida (R\$ milhões)

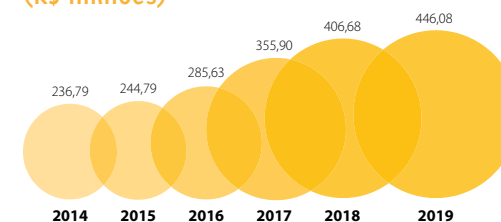


DISTRIBUIÇÃO DO VALOR ADICIONADO - DVA (R\$ milhões)	2019	%	2018	%
Pessoal e Encargos	351.876	32,37%	326.135	29,32%
Impostos, Taxas e Contribuições	381.860	35,12%	441.606	39,69%
Remuneração de Capitais de Terceiros	54.303	4,99%	46.364	4,17%
Remuneração de Capitais Próprios	299.198	27,52%	298.396	26,82%

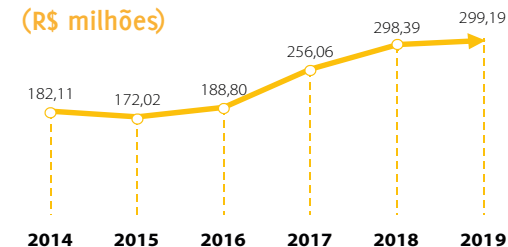
### Receita Bruta (R\$ milhões)



### EBITDA (R\$ milhões)



### Lucro Líquido (R\$ milhões)



## Transformação Digital

O Grupo **3corações** vem passando por um processo de transformação digital que permeia e impacta todos os negócios da companhia, impulsionado pelo valor da Inovação. Como uma das ações desse grande movimento, focada na satisfação dos consumidores, em 2019, a empresa abraçou novos abraçou novos projetos em e-commerce, visando à consolidação da empresa nessa plataforma de comércio eletrônico. O primeiro passo foi investir na formação de uma equipe dedicada ao canal.

A nova equipe trabalhou fortemente na construção da primeira loja para colaboradores **3corações**, a **3cpravc**, a ser lançada no início de 2020. A plataforma da loja Escolha TRES® foi substituída, em outubro, por uma ferramenta mais completa e escalável.

Outro importante consolidado da área foi a definição e o registro da marca de varejo da principal loja virtual da companhia, a ser anunciada em 2020, que será o principal e-commerce especializado em café no Brasil e um dos maiores do mundo.



## CAPITAL MANUFATURADO

(102-10 / 103-2 / 103-3 / 203-1 / 416-1)

**C**oncentrar esforços na inovação e modernização da infraestrutura industrial que garante o adequado funcionamento do Grupo **3corações**, tendo como direcionadores o pleno atendimento e a satisfação do consumidor, prezando pela sua segurança alimentar e saúde, bem como pela segurança dos colaboradores, foram os norteadores de investimentos em 2019, além do aumento de capacidade de produção e produtividade. A **3corações** entende que, para um crescimento sustentável, é preciso empreender melhorias estruturais e processuais constantes que propiciem a excelência operacional.

### Unidades fabris

A companhia realizou investimentos em todas as suas Plantas Fabris em 2019. Foram realizadas intervenções com foco na Saúde e Segurança dos colaboradores, que contemplaram as Normas Reguladoras de Saúde e Segurança (NRs) 9, 10, 12, 33 e 35.

Destacam-se, também, os relevantes investimentos feitos na planta de café torrado e moído da Unidade Santa Luzia (MG), a maior planta industrial da **3corações**, que teve como objetivos a ampliação e o aumento da capacidade produtiva, bem como a intensificação de melhorias visando à garantia da segurança alimentar. As instalações físicas foram modernizadas com equipamentos de pré-limpeza de

matéria-prima e transporte de produtos semielaborados, utilizando tecnologia de ponta para reduzir a presença de oxigênio em contato com o café torrado e moído.

Na fábrica de Refresco em pó em Mossoró (RN), adquirimos uma máquina de envase de alta tecnologia, aumentando a produtividade e reduzindo os custos.

Além da infraestrutura, os processos foram revisitados e o projeto de implantação da Gestão da Performance Total – TPM, nas Unidades Fabris do Grupo, foi iniciado, em 2019, com planejamento para execução em 2020. Depois de implantada, a TPM garantirá oito pilares de melhoria contínua na operação fabril.

Reflexo do compromisso do Grupo com a qualidade e a excelência, em 2019, as Unidades de Mossoró (RN), Manaus (AM) e Montes Claros (MG) implementaram e certificaram seu Sistema de Gestão da Qualidade com base na norma ISO 9001, evoluindo e trabalhando na padronização de processos de controles internos da companhia.

### Plataforma Logística

A plataforma logística do Grupo **3corações** está sempre em processo de melhoria contínua. Nesse sentido, em 2019, foi implantado o programa Armazém do Nosso Jeito, visando a melhor organização e produtividade, saúde e segurança no trabalho. Os investimentos neste

programa contemplaram desenvolvimento pessoal, estrutura física e aquisição de veículos.

Ao longo do ano, os Centros de Distribuição também realizaram melhorias na sua infraestrutura e ampliaram suas capacidades de armazenamento.

Em agosto, o Grupo **3corações** inaugurou uma nova Unidade em Vespasiano (MG), o CD Vespasiano, que atenderá a distribuição dos produtos no estado mineiro. Os Centros de Distribuição que atendem os estados de Santa Catarina e Maranhão também mudaram suas instalações para prédios mais amplos e com estruturas compatíveis ao seu porte de movimentação de produtos.

Nas plantas fabris de Natal (RN) e de produção de cápsulas em Montes Claros (MG), foram realizadas ampliações dos armazéns utilizados pela Logística, aumentando, assim, a capacidade de armazenamento de insumos e produtos acabados e promovendo mais conforto aos colaboradores no dia a dia.

### Integradora

Está sendo construído, em Eusébio (CE), um novo prédio corporativo que abrigará a Unidade Integradora da **3corações**, onde funciona o Centro de Serviços Compartilhados do Grupo. As novas instalações têm previsão de conclusão em 2020.



## CAPITAL INTELECTUAL

(102-2 / 103-2 / 103-3 / 416-1)

No ano em completou 60 anos de história, a **3corações** registrou um grande número de lançamentos em produtos. Acompanhe a seguir.

### CAFÉ SANTA CLARA

*Edição Comemorativa*



**Santa Clara:** em celebração aos 60 anos da marca, relembrou a primeira embalagem do produto, de 1959, quando ainda se chamava Café Nossa Senhora de Fátima, e homenageou o fundador do Grupo **3corações**, João Alves de Lima.

### REFRESCO EM PÓ

*Novos produtos*



**Novos sabores Frisco:** a marca lançou os sabores Limão Refrescante e Espetacular Laranja-Morango, respectivamente, personagens Disney e Marvel nas embalagens; e 3 Laranjas e Limão com Coco, combinações inovadoras e ricas em vitamina C. Os sachês têm 25g, rendem um litro de refresco e já vêm adoçados.

### FOOD SOLUTIONS

*Novos produtos*



**Cappuccino 3 Corações zero açúcar 1 kg:** integra a linha profissional da **3corações** e não leva açúcar nem adoçante em sua composição.



**Café 3 Corações com Leite zero açúcar 1 kg:** opção sem adição de açúcar, conta apenas com os açúcares provenientes dos próprios ingredientes.

## CAPITAL INTELECTUAL

### CAFÉ 3 CORAÇÕES

*Novos produtos*



**Linha Regiões do Mundo:** a edição limitada conta com nobres cafés de origem 100% arábica provenientes da ilha de Java, na Indonésia, da Colômbia, da Etiópia e do Kenya.



**Microlotes Rituais versão Florada:** cafés especiais, produzidos exclusivamente por mulheres cafeicultoras

*Novo desing*



**Café com leite sachê 20g com 10 unid.:** relançamento do display com 10 unidades do café com leite em sachê.

### PRONTO

*Novo design e novo produto*



**Cappuccino PRONTO:** as embalagens das versões Classic e Chocolate ganharam um novo design, e o Cappuccino Light foi substituído pelo Cappuccino Balance, preparado com zero adição de açúcar, zero Lactose e Extrato de Café Verde.

### CHOCOLATTO

*Novo design*



**Nova embalagem:** novo formato e design da embalagem, moderno e inovador, para lata de 400g.

## CAPITAL INTELECTUAL

### SOLUÇÃO MULTIBEBIDAS TRES®

#### Máquinas



**Máquina LOV:** máquina de cafés espressos e multibebidas com formato inovador, inspirado no grão de café. Garante uma extração silenciosa de cafés expressos e filtrados, chás e bebidas quentes.

#### Novos produtos



**Latte Macchiato:** bebida levemente adoçada, muito cremosa e suave, feita com leite e um toque de café.



**Linha Regiões do Mundo:** cafés dos países Tanzânia e Sumatra, ambos com intensidade 5.



**Cappuccino Avelã:** o delicioso Cappuccino da TRES®, com um toque de avelã. Uma bebida muito cremosa, à base de café, leite e cacau.



**Espresso Coffee Rocks:** edição limitada de café em cápsula, feita especialmente para o Rock in Rio. Possui intensidade máxima (10).



**Espresso TRES® por Alex Atala:** grãos 100% arábica, da variedade catuaí vermelho, passaram por criteriosa seleção, sob orientação do chef Alex Atala, que resultou em um espresso com aroma floral e notas frutadas e de cacau, com acidez brilhante e corpo licoroso.



**Chá Verde com Limão e Gengibre:** o frescor do limão unido à potência do gengibre. Uma combinação perfeita de sabores para quem busca aromas intensos e marcantes.



**Chá de Hibisco e Maçã, sabor Frutas Vermelhas:** a delicadeza da maçã com o frescor do hibisco e o toque adoçado das frutas vermelhas. Uma combinação surpreendente de sabores.

#### Novo design



**Embalagens de cápsulas:** Nova identidade visual, mais inovadora, facilita a identificação dos produtos no ponto de venda e aumenta o desejo de experimentá-los.

## CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

(103-2 / 103-3 / 413-1)

### Criar laços

Criar laços legítimos e duradouros é o que move o Grupo **3corações** em suas relações com todos os seus públicos. Nosso principal objetivo é impactar positivamente a vida das pessoas por meio do nosso negócio. Com nossos produtos e serviços, esperamos atender às expectativas dos nossos consumidores. Também contribuimos para o desenvolvimento local por meio de parcerias com instituições sociais do terceiro setor, colaborando para mais qualidade de vida à sociedade.

### Ações sociais

O Grupo **3corações** está empenhado em construir um país e um mundo melhores. Por isso, promove, apoia e firma compromissos em prol da comunidade em seu entorno. Diversas instituições e entidades recebem aporte do Grupo em todo o Brasil, por meio de contribuições financeiras e doação de alimentos. Graças ao apoio dado por empresas como a **3corações**, essas instituições podem seguir com seu trabalho social. Em 2019, apoiamos projetos e ações sociais de diversas entidades no país.

A Fundação Social Raimundo Fagner, com duas sedes localizadas no Ceará, é a instituição social com mais longa parceria com a **3corações**. Em 2020, completará 20 anos de atividade, assistindo a mais de 400 crianças e adolescentes nas cidades de Fortaleza e Orós.



## CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

### Números

Em 2019, foram apoiadas 136 entidades, em 21 estados do país, com um investimento total de R\$ 5,1 milhões. O número total de instituições apoiadas contempla apoio financeiro e doação de produtos.

### Apoio ao Empreendedorismo

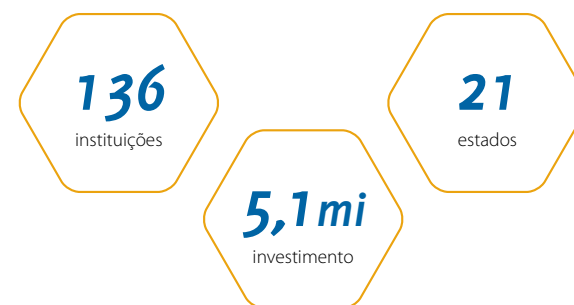
A **3corações** acredita numa sociedade produtiva e inovadora, que seja, ao mesmo tempo, inclusiva, sustentável e democrática, por isso apoia organizações que incentivam, desenvolvem e aperfeiçoam jovens e adultos que desejam empreender ou que já empreendem. As instituições apoiadas são:

- Instituto Empreender Endeavor
- Junior Achievement Ceará
- Instituto Êxito de Empreendedorismo

### Capacitação para o Terceiro Setor

Em setembro de 2019, a **3corações** patrocinou o II Seminário Conexão Terceiro Setor, evento bianual que reúne gestores e profissionais de entidades sem fins lucrativos - além de representantes do segmento empresarial e do poder público - para discutir conjuntamente desafios de gestão e estratégias de fortalecimento e profissionalização das Organizações da Sociedade Civil (OSCs).

No evento, voltado ao aprimoramento do processo de gestão, captação de recursos, responsabilidade social e prestação de contas, a **3corações** apresentou o importante trabalho de responsabilidade social que executa.



## CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

### Bem de Coração

Em 2019, colaboradores da **3corações** fizeram doações de sangue, em uma ação de voluntariado promovida pelo programa Bem de Coração.



### Eusébio (CE)

O Hemoce esteve na Unidade Eusébio com seu Hemocentro, para receber doações de sangue e cadastrar doadores de medula óssea. Dos 100 colaboradores voluntários para doação de sangue, 59 estavam aptos e ajudaram a salvar 236 vidas. Foram realizados ainda 11 cadastros de doadores de medula óssea.



### Campo Grande (MS)

Colaboradores da capital e do interior do Mato Grosso do Sul foram ao Hemocentro e praticaram o gesto simples de salvar vidas.



### Montes Claros (MG)

Colaboradores de Montes Claros se reuniram e atenderam ao chamado da Fundação Hemominas, que convocou os mineiros a doarem sangue para as vítimas do rompimento da barragem na cidade de Brumadinho.

## CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

### Diversidade e inclusão

O Grupo **3corações** e o Instituto Chefs Especiais, que oferece cursos de gastronomia para pessoas com Síndrome de Down, inauguraram uma cafeteria em 2019, a Chefs Especiais Café. Localizada no bairro de Jardins, em São Paulo (SP), a proposta da primeira cafeteria inclusiva do Brasil é promover a inclusão, o respeito e o desenvolvimento de pessoas com Síndrome de Down.

Os atendentes, alunos do Instituto Chefs Especiais, são responsáveis por todos os processos dentro da cafeteria, desde a extração do espresso perfeito até a produção dos alimentos que são servidos no local. Eles foram treinados pela equipe de Food Solutions da **3corações**, no LabFood da nossa Unidade Administrativa Integradora em São Paulo (SP). Além de oferecer treinamento, o Grupo dá aporte financeiro à cafeteria.

### Chocolatto e Teleton

Chocolatto foi a marca que representou o Grupo **3corações** no Teleton, campanha de arrecadação de recursos para a Associação de Assistência à Criança com Deficiência (AACD) promovida pelo Sistema Brasileiro de Televisão (SBT), nos dias 25 e 26 de outubro.



## CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

(103-2 / 103-3 / 204-1)

### Projeto Florada



Nascido em março de 2018, o Projeto Florada chegou à sua segunda edição em 2019, cumprindo sua missão de ser inclusivo, duradouro e reconhecer, valorizar e fomentar o trabalho das mulheres cafeicultoras.

A iniciativa tem como pilares: dar visibilidade às cafeicultoras; capacitar as participantes, por meio do programa Florada Educa, plataforma que dá acesso às melhores práticas de produção de cafés especiais de forma gratuita; valorizar o trabalho realizado por meio do Concurso Florada Premiada, promovido em parceria com a Associação Brasileira de Cafés Especiais (BSCA); proporcionar novas experiências ao consumidor, que pode degustar uma bebida repleta de significados; gerar um ciclo sustentável do começo ao fim, uma vez que 100% do lucro dos microlotes é revertido ao próprio projeto.

O Projeto Florada foi vencedor do Prêmio ODS 2019 – Pacto Global da ONU Brasil, iniciativa criada para premiar projetos sustentáveis alinhados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS). A **3corações** conquistou o 1º lugar na premiação, na categoria Empresas - Eixo Pessoas.





## CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

### Projeto Tribos

O Grupo **3corações** concluiu, em 2019, com cafés de altíssimo nível, a 1ª edição do Concurso Tribos, fruto do projeto de mesmo nome que tem por objetivo fomentar o desenvolvimento sustentável amparado nos pilares social (protagonismo ao índio), ambiental (proteção da floresta) e econômico (cafés de qualidade) interagindo de forma harmoniosa.

A companhia constrói este trabalho com os povos indígenas do Estado de Rondônia em duas Terras Indígenas: a Terra Indígena Sete de Setembro, localizada na cidade de Cacoal, e a Terra Indígena Rio Branco, na cidade de Alta Floresta. Além da premiação aos classificados no concurso, no primeiro ano da parceria, o Grupo **3corações** garantiu a compra de 100% dos cafés cultivados nas duas Terras Indígenas, como forma de incentivar a qualidade e comprovar o alto potencial desses cafés.



## CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

(102-44)

### Relacionamento com o consumidor

Nossa empresa possui uma área especial para a conexão e o diálogo com o consumidor: o SAC **3corações**. Acreditamos no crescimento com produtos e serviços de qualidade, construindo laços legítimos e duradouros com consumidores, clientes e parceiros. Nossa equipe conta com profissionais treinados para que o consumidor possa tirar suas dúvidas sobre produtos ou enviar sugestões, críticas e elogios. A partir de 2019, o SAC **3corações** atua em três frentes:

- SAC TRES® - Gerencia manifestações relacionadas às máquinas, cápsulas, e-commerce e redes sociais.
- SAC Produtos - Atende a todas as manifestações relacionadas aos produtos comercializados pela companhia.
- SAC Clientes - Implantado em 2019, atende, com exclusividade, às solicitações e manifestações de clientes internos (área Comercial e Logística) e externos (varejistas, atacadistas, dentre outros).

A área do SAC é auditada pelo INMETRO 371 / 2009 – item 7 e também pela ISO 9001 – v.2015.

Em 2019, somando 16.954 votos, o Grupo **3corações** foi eleito, pelo 5º ano consecutivo, a Melhor Empresa para o Consumidor na Categoria Alimentos – Mercearia do Prêmio Época Negócios Reclame Aqui. A premiação confirma a preocupação do Grupo com a qualidade dos produtos oferecidos e o cuidado do atendimento ao consumidor.

### Nova Cafeteria Santa Clara

Com o objetivo de estar cada vez mais perto dos consumidores, a **3corações** inaugurou, em junho, uma nova cafeteria em Fortaleza. Instalada no Cineteatro São Luiz, a novidade chegou ao centro da cidade acompanhada de arte, cultura e tradição. Com ambiente agradável e de muito bom gosto, a Cafeteria Santa Clara Reserva da Família é um convite à degustação dos melhores cafés e um ponto de encontro no coração da capital cearense.



## CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

### Rock in Rio 2019

O Café 3 Corações fez sua estreia como café oficial do maior festival de música do planeta, o Rock in Rio, promovendo experiências que prometiam apaixonar ainda mais os apaixonados por café. Dentro da Cidade do Rock, a marca esteve presente de diversas formas, com degustações e ativações de cafés especiais, além de uma carta de drinks especiais. O DJ Alok, embaixador da marca Café 3 Corações, foi uma das estrelas do palco principal logo no primeiro dia do festival. A marca esteve presente em instalações exclusivas em três pontos da Cidade do Rock, promovendo uma verdadeira experiência com o café e fortalecendo o relacionamento com o público.



### Experiências em café

A fim de proporcionar aos consumidores novas experiências em uma xícara de café, em parceria com a Confeitaria Colombo, uma das mais tradicionais e conceituadas casas de confeitaria do Rio de Janeiro (RJ), a **3corações** lançou, exclusivamente para a Carta de Cafés da casa, um café especial microlote raro, originário de uma região com mais de 100 anos de história no cultivo do café.

O Microlote Reserva Indígena Norte Pioneiro do Paraná foi cultivado a 1000 metros de altitude, na cidade de São Jerônimo da Serra (PR), pelo produtor José Galdino, de origem indígena, que se dedica à produção de cafés de alta qualidade.



## CAPITAL SOCIAL E DE RELACIONAMENTO

(102-13)

### Certificações

O Grupo **3corações** possui as seguintes certificações de produto:

- Certificação UTZ, Rainforest Alliance Certified
- Certificação Rainforest Alliance Certified
- Produto Orgânico Brasil
- Certificação Tradicional Pureza e Qualidade ABIC
- Conab (Companhia Nacional de Abastecimento)
- Certificação do Produto Inmetro

### Certificações de Qualidade e Ambiental

- ISO 9001
- ISO 14001

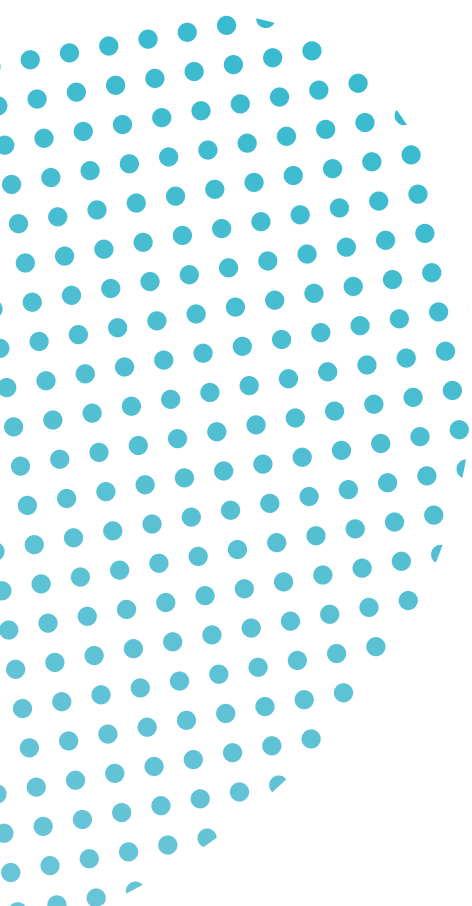
### Associações e entidades de classe

- ABIA: Associação Brasileira da Indústria de Alimentos
- ABIC: Associação Brasileira da Indústria de Café
- ABIR: Associação Brasileira das Indústrias de Refrigerantes e de Bebidas não Alcoólicas
- ABRE: Associação Brasileira de Embalagens
- ABRH: Associação Brasileira de Recursos Humanos - Seccional Ceará
- BSCA: Associação Brasileira de Cafés Especiais
- CONAR: Conselho Nacional de Autorregulamentação Publicitária
- GS1 Brasil: Associação Brasileira de Automação
- LIDE: Líderes Empresariais no Estado do Ceará



## CAPITAL HUMANO

(102-8 / 103-2 / 103-3 / 401-1 /  
401-3 / 408-1 / 409-1)



### RH Infraestrutura

Com um total de 6.575 colaboradores em dezembro de 2019, a **3corações** registrou um índice médio de rotatividade de 20,63% no ano, sendo 22,12% entre os homens e 17,27% entre as mulheres. O índice foi mais elevado entre colaboradores de nível de supervisão: 22,02%. A menor rotatividade foi registrada no nível gerencial: 13,77%. Ao longo do ano, a empresa contratou 1.648 novos empregados, dentre eles 181 aprendizes e 42 estagiários.

A empresa teve seu quadro funcional assim estruturado por categoria funcional:

CATEGORIA FUNCIONAL	TOTAL DE COLABORADORES
Diretor*	3
Gerente	143
Coordenador	128
Supervisor	371
Especialista	61
Técnico-administrativo	1.776
Operacional	4.093
<b>TOTAL</b>	<b>6.575</b>

A companhia identificou que 83 colaboradoras do gênero feminino utilizaram o benefício de licença maternidade em 2019. Entre os colaboradores de gênero masculino, 170 tiraram licença parental no mesmo período. Em ambos os casos, houve 100% de retenção logo após o fim da licença, e de 92,9% após 12 meses de retorno do período de licença.

Em relação também à gestão de terceiros, o Grupo **3corações** não identificou, em 2019, fornecedores e operações que apresentassem risco para a ocorrência de casos de trabalho forçado. A empresa descreve claramente, em sua Carta de Conduta e cláusulas contratuais, seu posicionamento a respeito do tema, manifestando-se contrária a essa condição. Adicionalmente, exige que seus fornecedores adotem as melhores práticas trabalhistas, obedeçam às leis, recolham tributos e promovam o meio ambiente saudável.

\* Além dos três diretores contratados, a **3corações** tem outros três diretores acionistas da empresa, totalizando seis profissionais em sua Diretoria.

## CAPITAL HUMANO

(102-8 / 404-1 / 412-2)



### Educação Corporativa

Por meio de constantes ações de educação e capacitação, nossos colaboradores são preparados para atuar como agentes de transformação e propulsores de resultados no Grupo. Partindo dessa premissa, a companhia finalizou o ano de 2019 com um total de 263.269,42 horas de treinamentos e uma média de 37,21 horas por colaborador. Ao todo, 100% do nosso público interno foi treinado, assim como parte dos colaboradores terceirizados.

Como iniciativa da Trilha de Desenvolvimento da Educação Corporativa na área comercial, realizamos 15 novas turmas do programa Categoria de Base, cujo objetivo é formar promotores de vendas para futuras oportunidades na função de vendedor, totalizando 109 colaboradores formados, gerando um banco de talentos para a empresa. Nascido em 2017, o programa já promoveu 45 colaboradores, 39 deles para a função de vendedor.

A trilha também ganhou uma nova etapa, o programa Liderança Estratégica, cujo objetivo é desenvolver e formar potenciais gerentes comerciais pelo Brasil. A primeira turma contou com 18 participantes de 12 Estados.

A **3corações** ainda lançou 50 novas ações de aprendizagem online para as áreas Comercial, de Logística e Indústria, que estão disponíveis em nossa plataforma virtual Delphos Aprendizagem. Ao longo do ano, atingimos 16 mil horas de treinamento online nessa plataforma.

Cem por cento dos colaboradores efetivos da empresa foram treinados na política anticorrupção da **3corações** ao longo de 2019.



## CAPITAL HUMANO

(102-8 / 404-3)

### Desenvolvimento Humano e Organizacional (DHO)

O Grupo **3corações** valoriza o desempenho e o desenvolvimento de seus colaboradores. Por isso, estruturou-se para que as oportunidades profissionais estivessem ao alcance de todos dentro da organização. A empresa se empenha para promover, cada vez mais, um ambiente estimulante para que cada um dos profissionais se desenvolvam da melhor forma nos espaços de aprendizagem proporcionados por ela.

Em 2019, o Grupo **3corações** contou com três principais processos voltados à análise de desempenho e desenvolvimento de carreira:

- **Avaliação de Desempenho por Competências:** Análise de desempenho dos profissionais que correlaciona sua performance no período com as competências ideais para o desempenho da sua função e para o cumprimento dos objetivos organizacionais. A avaliação é aplicada anualmente no Grupo.
- **Avaliação Ágil de Liderança:** Trata-se de uma ferramenta aplicada à Diretoria do Grupo e à gestão ligada diretamente à Diretoria. Essa avaliação foi implantada com o objetivo de inovar em ferramenta e agilizar o processo de desenvolvimento da nossa liderança. O intuito da **3corações** é avaliar os principais comportamentos dos melhores líderes do Grupo. A partir dessa avaliação, é possível fazer um desenvolvimento mais assertivo e direcionado.
- **Reuniões de Calibração / Comitê de Pessoas:** São reuniões anuais de gestores com o objetivo de discutir diretrizes sobre o desenvolvimento de pessoas. Esses encontros são previamente agendados para avaliar e analisar o desempenho e o potencial dos colaboradores das equipes ligadas a esses gestores.

Após a aplicação desses processos, é realizado um feedback entre avaliado, gestor imediato e responsável por Recursos Humanos da Unidade ou Regional. Durante o feedback, é construído um Plano de Desenvolvimento Individual, no qual são estipuladas ações voltadas para o desenvolvimento

de aspectos tidos como “Oportunidades de Melhoria”. Em 2019, tivemos 458 PDIs construídos, sendo 252 de colaboradores homens (55%) e 206 de mulheres (45%). Com isso, no ano de 2019, tivemos 794 promoções verticais, das quais 550 foram de homens (69%) e 244 de mulheres (31%).

#### Colaboradores que receberam revisão de desempenho

Cargo	Masculino		Feminino		Total
Aprendiz	0	n/a	0	n/a	0
Estagiário	0	n/a	0	n/a	0
CLT	252	55%	206	45%	458
<b>Total</b>	<b>252</b>	<b>55%</b>	<b>206</b>	<b>45%</b>	<b>458</b>

#### Colaboradores que receberam revisão de desenvolvimento de carreira

Cargo	Masculino		Feminino		Total
Aprendiz	0	n/a	0	n/a	0
Estagiário	11	69%	5	31%	16
CLT	550	69%	244	31%	794
<b>Total</b>	<b>561</b>	<b>69%</b>	<b>249</b>	<b>31%</b>	<b>810</b>

## CAPITAL HUMANO

(102-8)

No Grupo **3corações**, temos também o Programa de Estágio, que, por meio de treinamentos técnicos e comportamentais de uma Matriz de Capacitação, prepara futuros profissionais para ocupar novas vagas na companhia. Em 2019, tivemos 46 estagiários, dos quais 16 foram efetivados, sendo 11 homens (69%) e 5 mulheres (31%).

O resultado de todo o trabalho feito com as pessoas é evidenciado por reconhecimentos como a classificação anual nos rankings GPTW (Great Place to Work) Brasil, Ceará, Minas Gerais e, pela primeira vez, em 2019, no novo GTPW Agronegócio.





## CAPITAL HUMANO

(102-8 / 403-1 / 403-2)

### Saúde e Segurança

No Grupo **3corações**, 100% da força de trabalho é representada pela Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA), cuja atuação é acompanhada e apoiada pela área de Recursos Humanos / Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e em Medicina do Trabalho (RH/SESMT). Além da comissão, as Unidades também mantêm brigadistas treinados.

As atividades nesse campo são desenvolvidas com a finalidade de promover a saúde e a segurança dos trabalhadores, por meio de treinamentos periódicos, informativos, Diálogos Diários de Segurança (DDS), campanhas de segurança, de vacinação e de saúde. Todas as Unidades da **3corações** possuem programas de saúde e segurança implantados.

Existem mapas de riscos em todas as áreas sinalizando os riscos para todos os colaboradores. Há levantamento de perigos e medidas de prevenção nas Ordens de Serviços entregue aos colaboradores no momento da Integração. A empresa promove treinamento introdutório e específico para os colaboradores orientando sobre todos os cuidados de segurança e procedimento seguro.

Com o objetivo de garantir um ambiente seguro, a empresa também desenvolve o programa Rota da Segurança, por meio do qual a liderança inspeciona as áreas de produção, identificando as condições inseguras e programando sua correção.

Outra importante iniciativa é o CUIDAR, programa que tem como principal ferramenta o Cartão CUIDAR. Nele, o colaborador relata todo comportamento de risco. Ele também deve abordar o colega, a fim de fazê-lo perceber o risco, e, juntos, definem como fazer diferente. Condições inseguras são relatadas em sistema informatizado.

Os colaboradores também são orientados a comunicar ao gestor e ao SESMT qualquer acidente e incidente imediatamente, para a devida análise, investigação e tomada de medidas de controles.

Todas essas medidas permitiram ao Grupo fechar o ano de 2019 com 124 acidentes registrados, dos quais apenas três graves, sem nenhum óbito deles resultante. Do total, 66 acidentes foram de trajeto para o trabalho e 58, no ambiente laboral.



## CAPITAL NATURAL

(102-11 / 103-2 / 103-3 / 301-1 /  
301-3 / 302-4 / 303-1 / 305-1 /  
305-2 / 306-2 / 413-1 / 416-1)

**S**ustentabilidade é um tema transversal para a **3corações**, desde o seu planejamento estratégico até todas as suas operações.

Partindo dessa premissa, em 2019, o Grupo deu continuidade a ações e programas ambientais com o objetivo de alcançar o compromisso declarado em nosso documento ético: preservar e até melhorar as condições do meio ambiente.

Trabalhamos de forma integrada com parceiros para que nossas matérias-primas venham de produtores sustentáveis e nossos subprodutos e resíduos alimentem outras atividades industriais. Incentivamos inovações e iniciativas que levem à qualidade ambiental e à redução dos efeitos das mudanças climáticas.

O Grupo **3corações** atende à regulamentação socioambiental em suas operações e não realiza aquisições sem antes avaliar os riscos sobre essa temática. Buscamos adotar medidas eficazes para impedir qualquer dano ao meio ambiente e às pessoas.

### Energia renovável

A companhia incentiva inovações que levem à qualidade ambiental e à redução dos efeitos das mudanças climáticas, dentre elas a que prevê a utilização de energia de fontes renováveis nas operações fabris, com migração para o ambiente de contratação livre de energia. A mudança, implementada nas Plantas de Eusébio (CE), Mossoró (RN), Natal (RN) e Santa Luzia (MG), diminuiu os custos com energia elétrica e traz benefícios ao meio ambiente, como a redução das Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE). Os bons resultados em 2019 asseguraram à empresa a renovação do Certificado de Energia Renovável emitido pela Sinerconsult em parceria com a Comerc.



## CAPITAL NATURAL

### Consumo de água

A água é utilizada em nosso processo fabril, principalmente, na etapa da torrefação, e teve uma redução de consumo, em 2019, de 3,71% por m<sup>3</sup>/ton. A redução é resultado de um avanço na gestão desse recurso, através da reutilização em algumas Unidades Fabris, e da informatização do gerenciamento. A água utilizada é oriunda de fontes subterrâneas, superficiais e de concessionárias. Outras utilizações da água estão relacionadas com processos de manutenção e limpeza.

### Gestão de resíduos

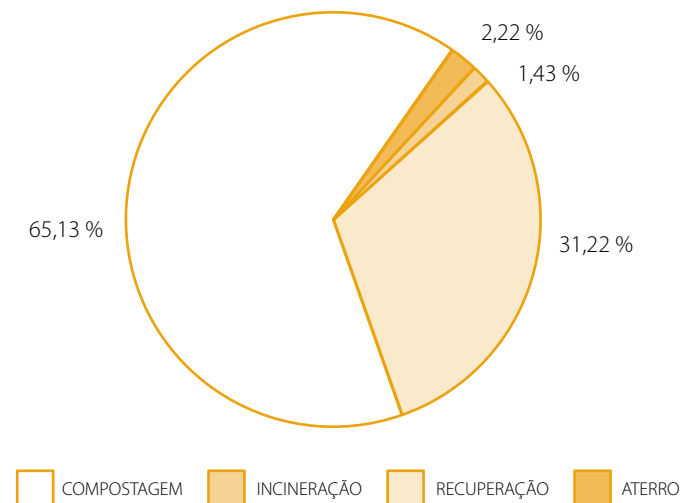
Os resíduos gerados pela atividade da **3corações** são geridos de maneira ambientalmente correta. Ações educativas que sensibilizem para o tema foram executadas em 2019. A película do café, nosso principal resíduo fabril, é destinada para a compostagem (adubos orgânicos). Os demais resíduos gerados no ambiente fabril foram destinados da forma apresentada no gráfico, excetuando-se os resíduos de classe I (lâmpadas, pilhas, óleos, tintas, solventes), que foram destinados de forma ambientalmente correta.

### Programa de Educação Ambiental

A **3corações** está empenhada em construir um país e um mundo melhores, promovendo iniciativas que melhorem a qualidade de vida das comunidades com que se relaciona. Exemplo disso é o Programa de Educação Ambiental (PEA) realizado na **3caffi**, joint venture do Grupo com a Caffitaly System, em Montes Claros (MG), que inclui palestras e oficinas para a comunidade do entorno da Fábrica e também para os colaboradores da empresa.

Em 2019, como parte de um projeto de revitalização do bairro onde a Unidade está localizada, o PEA envolveu a comunidade no plantio de 40 árvores na rua que circunda a fábrica. Na ocasião, os moradores foram recebidos com um café da manhã especial e conversaram sobre a importância de cuidar do meio ambiente e da responsabilidade de cada um nesse processo.

### Tipos de Destinação



## CAPITAL NATURAL

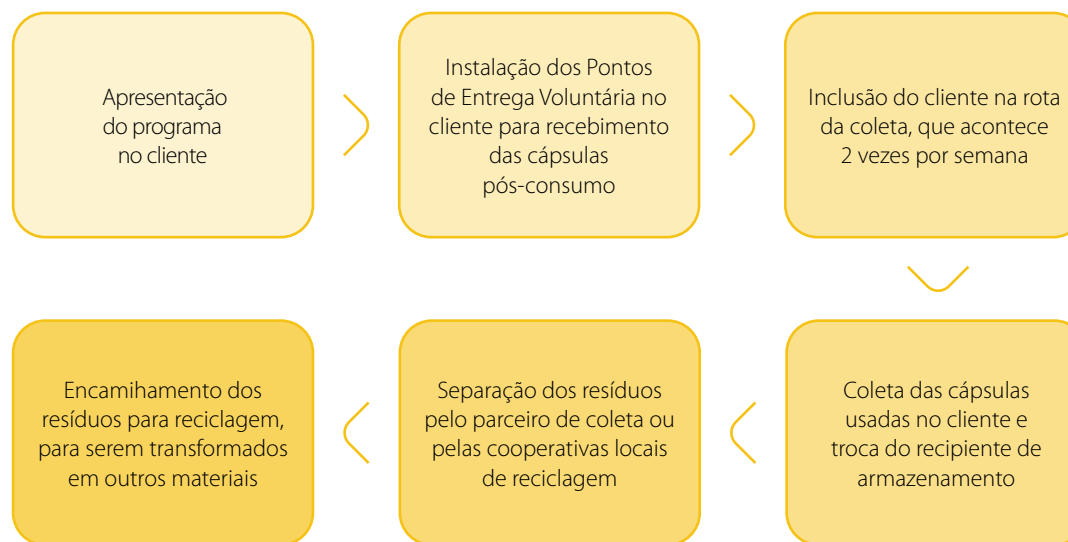
### Logística Reversa de Cápsula

Em 2019, o Grupo **3corações** implementou o Programa Logística Reversa de Cápsula em cinco novas localidades: Jericoacoara (CE), Fernando de Noronha (PE), Curitiba (PR), Porto Alegre (RS) e Brasília (DF). Com isso, a companhia encerrou o ano com 188 pontos de coleta em todo o Brasil. É a **3corações** colocando em prática iniciativas ambientais que fazem a diferença para a natureza.

O Logística Reversa de Cápsula, lançado em 2017, combina a paixão pelo café com respeito e atitude pelo futuro do planeta,

promovendo a reciclagem de cápsulas utilizadas nas máquinas da solução multibebidas TRES®. Por meio da separação dos resíduos, as cápsulas descartadas são transformadas em acessórios e outros materiais para reciclagem de plásticos.

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



## CAPITAL NATURAL

### Resíduos Sólidos

A **3corações** faz parte do grupo da coalizão das empresas que, através da Associação Brasileira da Indústria de Alimentos (ABIA), firmou acordo setorial referente às diretrizes que estabelecem e reafirmam as recomendações da Política Nacional de Resíduos Sólidos lei N° 12.305/2010/PNRS.

A companhia atua em parceria direta com cooperativas de catadores de resíduos, promovendo ações de incentivo e investimentos regulares para contribuir com a sustentabilidade da cadeia de logística reversa.

As cooperativas que recebem incentivos da **3corações** estão localizadas nos estados da federação que possuem Unidades Fabris do Grupo. São elas: Coopesol (MG), ACEU (CE), Coopcicla (RN), ACAMJG (RJ) e ACCR (AM).

As cooperativas que estabelecem parcerias com o Grupo **3corações** emitem, mensalmente, seus relatórios de coleta de resíduos pós-consumo para a área de Meio Ambiente da empresa. Anualmente, a **3corações** emite relatórios e declarações de recuperação de massa reciclável para o Ministério do Meio Ambiente, através do relatório geral declarado pelas empresas da coalizão, fazendo-se cumprir o que fora estabelecido pelo acordo setorial firmado.

### Regulamentação socioambiental

A empresa se preocupa com a regulamentação socioambiental e não realiza aquisições sem antes avaliar os riscos. Nenhuma atividade do Grupo **3corações** é iniciada se houver riscos graves ou irreversíveis ao meio ambiente, até que medidas eficazes sejam adotadas para mitigar a degradação ambiental e socioeconômica. A estrutura e as práticas para a gestão de riscos garantem a efetividade dessa premissa nas operações.



# Gestão de riscos

(102-9 / 102-16 / 308-1 / 407-1 / 412-3 / 414-1)

**A**vançando em sua estrutura e processo de Governança, um importante projeto para a gestão de riscos na **3corações** foi implementado em 2019, finalizando um ciclo iniciado anteriormente. O projeto Gestão de Riscos Corporativos (GRC) nasceu com o propósito de lançar um olhar 360° para identificação, entendimento, gerenciamento e mitigação de todos os possíveis riscos internos e externos para a companhia e seus negócios. A partir de uma profunda Análise de Riscos, feita com todas as áreas, a empresa pôde desenhar planos de ação e estratégias de resposta aos riscos identificados, minimizando o impacto e o grau de vulnerabilidade da companhia frente a eles.

Outras iniciativas também foram implementadas a fim de garantir a excelência em processos, o compliance e o alinhamento ético dos colaboradores aos princípios estabelecidos pela companhia, conforme apresentado a seguir.

## Comissão de Integridade

Em outubro de 2019, o Grupo **3corações** realizou a primeira reunião da Comissão de Integridade. Esse encontro periódico visa a:

- Disseminar os princípios éticos e as práticas da Carta de Conduta e do Programa de Integridade da **3corações**;
- Coordenar investigações de fraudes ou irregularidades;
- Avaliar criteriosamente as tratativas dadas às manifestações registradas na Ouvidoria, que estão atreladas ao Programa de Integridade;
- Assegurar medidas para elevar o nível de confiança (interna e externa), a imagem e a reputação do Grupo **3corações**.



## 10 anos da Carta de Conduta

Uma campanha interna comemorou os 10 anos de lançamento da Carta de Conduta do Grupo, reforçando nossa missão, visão e valores, nosso Jeito de Ser e o Programa de Integridade.

## Condições Gerais de Contratação (CGC)

Em 2019, o Grupo formalizou com mais de 100 fornecedores, inicialmente, as Condições Gerais de Contratação (CGC), documento no qual exigimos que nossos fornecedores adotem as melhores práticas trabalhistas e ambientais, que promovam a proteção intelectual de nossas marcas, recolham tributos devidamente e obedeçam a lei. Todos os contratos do Grupo possuem cláusula anticorrupção e todas as novas contratações e renovações de alto impacto estarão atreladas à aceitação do CGC.

## Homologação de fornecedores

Em 2019, a área de Compliance e Controles Internos passou a fazer parte do processo de homologação de fornecedores, fortalecendo as análises de questões de integridade e anticorrupção.

## Combate ao assédio moral

Uma campanha de conscientização e prevenção ao Assédio Moral, inspirada numa ação do Tribunal Superior do Trabalho (TST), intitulada “Pare e Repare”, foi promovida pela **3corações** junto ao seu público interno ao longo do segundo semestre. A proposta era esclarecer o que é assédio moral, como ele se manifesta e o que devemos fazer para evitá-lo. Tudo de maneira bem didática e acessível para nosso povo.

Combater o assédio moral, na **3corações**, é mais do que simplesmente tratar de conformidade. É fazer valer o respeito, a tolerância e a empatia, aspectos tão fortemente presentes na nossa Carta de Conduta. Na **3corações**, não aceitamos atitudes que gerem qualquer tipo de constrangimento ou segregação.



# Futuro

(102-15)

O ano de 2019 foi marcante para o Grupo **3corações**, o ano em que completamos 60 anos de história, o ano em que refletimos sobre nossas origens e nosso futuro, de onde viemos e para onde queremos ir. Desde a nossa fundação, em 1959, até os dias de hoje, trilhamos um caminho de empreendedorismo e muita fé, no trabalho e nas pessoas, inspirados pela certeza de que o prazer está nas coisas simples.

Somos uma empresa focada no consumidor, atenta ao que ele deseja e sempre um passo à frente no atendimento às suas necessidades. Buscamos inovar e modernizar, constantemente, nossos produtos, processos, infraestrutura, tudo para levar aos nossos públicos alegria e bem-estar e as melhores experiências com os alimentos que produzimos. Isso faz de nós uma empresa que, do alto de seus 60 anos, transpira juventude – a juventude inspiradora da criação de novos produtos, a juventude curiosa da inovação de processos e de gestão, a juventude que nos impulsiona a fazer mais e melhor a cada dia, numa busca contínua pela excelência.

Acreditamos que nosso bom desempenho e nossas conquistas vêm do fato de que nunca abandonamos o legado de nosso fundador, João Alves de Lima. Até hoje, seguimos seus princípios e valores, cultivando laços legítimos e com nossos consumidores, em uma relação de respeito e transparência, como ele sempre fez.

Olhamos para o futuro, neste momento, com a certeza de que estamos no caminho certo e que muito ainda temos a realizar. Para os próximos anos, o mercado nos sinaliza com oportunidades no segmento de bebidas em monodose, com espaço para a expansão de nossos negócios em máquinas multibebidas e cápsulas, e no segmento de cafés especiais, em que temos avançado com máxima qualidade e grande valorização do produtor. O contínuo crescimento do comércio eletrônico, por sua vez, impulsiona nossos projetos em e-commerce para expansão de nossa plataforma virtual.

E porque somos uma empresa de gente, marcada por uma essência inquieta e inventiva, seguimos para o próximo ano inspirados pelo ideal da colaboração – a colaboração virtual, a colaboração entre pessoas, áreas e serviços, que alavanca nossa produtividade e impulsiona nossos serviços. É assim que vamos em frente: juntos, trabalhando ombro a ombro.





# Anexos | GRI / Pacto Global / ODS (102-55)

GRI 101 Fundamentos 2016					
GRI 102 Conteúdos-Padrão					
GRI Standard	Descrição do Indicador	Página	Respostas	Pacto Global	ODS
<b>Indicador: Perfil da Organização</b>					
102-1	Nome da Organização	11	Quem Somos		
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	11, 25	Quem Somos / Capital Intelectual		
102-3	Localização da Sede	11	Quem Somos		
102-4	Localização das Operações	12	Onde Estamos		
102-5	Propriedade e natureza jurídica	11	Quem Somos		
102-6	Mercados atendidos	12	Onde Estamos		
102-7	Porte da Organização	10, 11	Contexto e visão geral da organização / Quem Somos		
102-8	Informação de empregados e outros trabalhadores	11, 15, 37, 38, 39, 40, 41	Quem Somos / Nosso Povo / Capital Humano / RH Infraestrutura		8
102-9		46	Gestão de Riscos / A <b>3corações</b> declara em sua Carta de Conduta o compromisso que tem com a sua cadeia de fornecimento. A área de relacionamento com os fornecedores, Suprimentos, em 2019, esteve em reestruturação, objetivando processos mais efetivos e eficazes. Estamos sempre ampliando a cadeia de fornecimento nacional e internacional.		
102-10		24	Capital Manufaturado		
102-11	Princípio ou abordagem de precaução	42	Capital Natural	7	
102-12	Iniciativas externas	9	Estratégia de Sustentabilidade	1, 2, 8	
102-13	Participação em associações	36	Capital Social e de Relacionamento		
<b>Indicador: Estratégia</b>					
102-14	Declaração do quadro superior de tomada de decisão	3	Mensagem do Presidente		
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	48	Futuro		
<b>Indicador: Integridade e Ética</b>					
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento	13, 16, 46	Identidade Corporativa/Governança Corporativa/ Gestão de Riscos	10	16

GRI 101 Fundamentos 2016					
GRI 102 Conteúdos-Padrão					
GRI Standard	Descrição do Indicador	Página	Respostas	Pacto Global	ODS
<b>Indicador: Estrutura de Governança</b>					
102-17	Mecanismos para recomendações e questões de ética	18	Integridade	10	16
102-18	Estrutura de Governança	16	Governança Corporativa		
102-19	Cargo do mais alto órgão de governança	16	Governança Corporativa		16
<b>Indicador: Engajamento de Stakeholders</b>					
102-40	Lista de Grupos de Partes Interessadas	7	Matriz de Materialidade		
102-41	Acordos de Negociação coletiva		Todos os colaboradores da <b>3corações</b> (100%) estão ligado a Sindicatos da sua categoria.	3	8
102-42	Identificando e selecionando partes interessadas	7	Matriz de Materialidade		
102-43	Abordagens para engajamento de partes interessadas	7	Matriz de Materialidade		
102-44	Tópicos chave e questões levantadas	10, 19, 34	Contexto e visão geral da organização / Modelo de negócio / Capital Social e de relacionamento		
<b>Indicador: Práticas de Reporte</b>					
102-45	Entidades incluídas na declarações financeiras consolidadas	11, 15	Quem Somos / Nosso Povo		
102-46	Definindo o conteúdo do relatório e Limitações dos tópicos	6	Sobre este relatório		
102-47	Lista de Tópicos Materiais	8	Conheça os temas materiais do Grupo <b>3corações</b>		
102-48	Reformulações de informação	6	Sobre este relatório		
102-49	Mudanças no reporte		Não houve mudanças significativas no relatório em relação ao período de abrangência, nem de materialidade, etc.		
102-50	Período de Reporte	6	Sobre este relatório		
102-51	Data do relatório mais recente	6	Sobre este relatório		
102-52	Ciclo de reporte	6	Sobre este relatório		
102-53	Ponto de contato para questões em relação ao reporte	6	Sobre este relatório		
102-54	Declaração de reporte de acordo com os Padrões GRI	6	Sobre este relatório		
102-55	Índice de conteúdo GRI	49	Anexo GRI, Pacto Global e ODS		
102-56	Verificação externa	6	Sobre este relatório / Este relatório não é verificado externamente à Companhia.		

# Anexos | GRI / Pacto Global / ODS (102-55)

GRI 103 Abordagem de gestão – Tópicos materiais					
GRI Standard	Descrição do Indicador	Página	Respostas	Pacto Global	ODS
Tópico material – Inovação				9	9
103-1	Explicação do tópico material e sua Limitação		Dentro de nossas operações		
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	25	Nosso Desempenho - Capital Intelectual		
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	25	Nosso Desempenho - Capital Intelectual		
Tópico material – Crescimento do Negócio				9	8, 9
103-1	Explicação do tópico material e sua Limitação		Dentro de nossas operações		
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	22	Nosso Desempenho - Capital Financeiro		
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	22	Nosso Desempenho - Capital Financeiro		
Tópico material – Qualidade e Responsabilidade de Produtos e Serviços				7, 8, 9	3, 1
103-1	Explicação do tópico material e sua Limitação		Dentro de nossas operações e fora para clientes, consumidores e governo		2
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	24	Nosso Desempenho - Capital Manufaturado		
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	24	Nosso Desempenho - Capital Manufaturado		
Tópico material – Ética, Integridade e Transparência				10	16
103-1	Explicação do tópico material e sua Limitação		Dentro de nossas operações		
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	18	Governança - Integridade		
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	18	Governança - Integridade		
Tópico material – Atração, Retenção e Desenvolvimento de Colaboradores				1, 2, 3, 4, 5, 6	3, 4, 5, 8, 10
103-1	Explicação do tópico material e sua Limitação		Dentro de nossas operações		
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	37	Nosso Desempenho - Capital Humano		
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	37	Nosso Desempenho - Capital Humano		

GRI 103 Abordagem de gestão – Tópicos materiais					
GRI Standard	Descrição do Indicador	Página	Respostas	Pacto Global	ODS
Tópico material – Relacionamento com a Comunidade				1, 2, 3, 4, 5, 7, 8, 9	1, 10, 11
103-1	Explicação do tópico material e sua Limitação		Dentro de nossas operações e fora para comunidade		
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	28	Nosso Desempenho - Capital de Relacionamento		
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	28	Nosso Desempenho - Capital de Relacionamento		
Tópico material – Gestão de Resíduos				7, 8, 9	12
103-1	Explicação do tópico material e sua Limitação		Dentro de nossas operações e fora para comunidade e governo		
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	42	Nosso Desempenho - Capital Natural		
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	42	Nosso Desempenho - Capital Natural		
Tópico material – Impacto no Meio Ambiente e Mudanças Climáticas				7, 8, 9	2, 7, 12, 13, 14, 15
103-1	Explicação do tópico material e sua Limitação		Dentro de nossas operações e fora para comunidade e governo		
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	42	Nosso Desempenho - Capital Natural		
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	42	Nosso Desempenho - Capital Natural		
Tópico material – Gestão de Fornecedores					
103-1	Explicação do tópico material e sua Limitação		Dentro de nossas operações e fora: para fornecedores	3, 4, 5, 6, 8, 9	2, 8
103-2	A abordagem de gestão e seus componentes	32			
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	32			

# Anexos | GRI / Pacto Global / ODS (102-55)

Conteúdos específicos – Econômicos					
GRI Standard	Descrição do Indicador	Página	Respostas	Pacto Global	ODS
<b>GRI 201 Desempenho Econômico</b>					
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	22	Capital Financeiro		2, 5, 7, 8, 9
201-4	Assistência financeira recebida pelo governo		O Grupo <b>3corações</b> utiliza incentivos fiscais do governo federal e de governos estaduais.		
<b>GRI 202 Presença de mercado</b>					
202-1	Variação dos padrões de salários por gênero comparados ao salário mínimo local		O Grupo <b>3corações</b> mantém pesquisa salarial e plano salarial a fim de manter o salário dos seus colaboradores competitivo em cada mercado que atua.	6	
202-2	Proporção de membros da alta direção contratados localmente	17	Atualmente, 100% dos membros da alta direção são contratados localmente, considerando como comunidade local o Brasil.	6	8
<b>GRI 203 Impactos Econômicos Indiretos</b>					
203-1	Investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos	24	Capital Manufaturado		
<b>GRI 204 Práticas de compras</b>					
204-1	Proporção de gastos com fornecedores locais	32	Capital Social		
<b>GRI 205 Anticorrupção</b>					
205-2	Comunicação e treinamento sobre políticas e procedimentos anti-corrupção	16	Governança Corporativa	10	
205-3	Incidentes confirmados de corrupção e ações tomadas		Nenhum incidente relacionado ao tema de corrupção na empresa.	10	16

Conteúdos específicos – Ambientais					
GRI Standard	Descrição do Indicador	Página	Respostas	Pacto Global	ODS
<b>GRI 301 Materiais</b>					
301-1	Materiais usados, discriminados por peso ou volume	42	Capital Natural	8	12
301-3	Produtos recuperados e seus materiais de embalagem	42	Capital Natural	8	12
<b>GRI 302 Energia</b>					
302-4	Redução no consumo de energia	42	Capital Natural	7, 8, 9	7, 8, 9, 12, 13
<b>GRI 303 Água e Efluentes</b>					
303-1	Interações com água como recurso compartilhado	42	Capital Natural		
<b>GRI 304 Biodiversidade</b>					
304-1	Unidades operacionais próprias, arrendadas ou administradas dentro ou nas adjacências de áreas protegidas e áreas de alto índice de biodiversidade situadas fora de áreas protegidas	-	A Unidade fabril de Santa Luzia está localizada nas adjacências de uma área de preservação ambiental - Área de Preservação Permanente (APP) Santa Luzia. A instalação ocorreu na década de 1980. A Lei Estadual N 20.922/2013 define como áreas consolidadas aquelas instaladas em APP em datas anteriores à 22/07/2008. Mesmo não existindo a obrigatoriedade, o Grupo <b>3corações</b> apresentou em 2016 um projeto técnico de Reconstituição da Flora aprovado posteriormente pelo órgão ambiental responsável.	7	6, 15
<b>GRI 305 Emissões</b>					
305-1	Total de emissões indiretas de gases causadores de efeito estufa (Escopo 1)	42	Capital Natural	7, 8	3,12,13,15
305-2	Total de emissões indiretas de gases causadores de efeito estufa (Escopo 2)	42	Capital Natural	7, 8	3,12,13,15
<b>GRI 306 Efluentes e Resíduos</b>					
306-2	Resíduos por tipo e método de disposição	42	Capital Natural	8	12
<b>GRI 307 Conformidade Ambiental</b>					
307-1	Não-conformidades com leis ambientais em regulações	-	O Grupo <b>3corações</b> não identificou em 2019 ocorrências de multas significativas (acima de R\$ 1.000.000,00) e sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos ambientais.		
<b>GRI 308 Avaliação Ambiental de Fornecedores</b>					
308-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios ambientais	46	Gestão de Riscos	4, 5, 8	8

# Anexos | GRI / Pacto Global / ODS (102-55)

Conteúdos específicos – Sociais					
GRI Standard	Descrição do Indicador	Página	Respostas	Pacto Global	ODS
<b>GRI 401 Emprego</b>					
401-1	Novas contratações de empregados e turnover	37	RH Infraestrutura	6	
401-2	Benefícios para empregados de tempo integral que não são oferecidos para empregados de tempo parcial		Benefícios que são padrão para funcionários em tempo integral, parcial e temporários em conformidade com a legislação; Assistência médica; Seguro de vida; Kits de produtos; Gestão da Saúde dos Executivos; Lanche oferecido pela <b>3corações</b> à colaboradoras grávidas; cesta básica em Montes Claros e BH; transporte; alimentação		
401-3	Licença Parental	37	RH Infraestrutura		3
<b>GRI 403 Saúde e Segurança Ocupacional</b>					
403-1	Sistema de Gestão de Segurança e Saúde Ocupacional	41	Saúde e Segurança		3
403-2	Identificação de Perigos, Avaliação de Risco e Investigação de Incidentes	41	Saúde e Segurança		3
<b>GRI 404 Treinamento e Educação</b>					
404-1	Número médio de horas de treinamento por ano por empregado	38	Educação Corporativa	10	8
404-3	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira	39	Desenvolvimento Humano Organizacional		
<b>GRI 405 Diversidade e Igualdade de Oportunidades</b>					
405-1	Diversidade dos grupos responsáveis pela Governança e pelos Colaboradores	17	Estrutura Organizacional		
<b>GRI 406 Não Discriminação</b>					
406-1	Incidentes de discriminação e ações corretivas tomadas	18	Integridade	10	
<b>GRI Liberdade de associação e negociação coletiva</b>					
407-1	Operações e fornecedores em que o direito à liberdade de associação e negociação coletiva podem estar em risco	46	Gestão de Riscos		
<b>GRI 408 Trabalho Infantil</b>					
408-1	Operações e fornecedores com risco significativo de incidentes de trabalho infantil	37	RH Infraestrutura	5	

Conteúdos específicos – Sociais					
GRI Standard	Descrição do Indicador	Página	Respostas	Pacto Global	ODS
<b>GRI 409 Trabalho forçado ou análogo ao escravo</b>					
409-1	Operações e fornecedores com risco significativo de incidentes de trabalho forçado ou compulsório	37	RH Infraestrutura	4	
<b>GRI 411 Direito dos Povos Indígenas</b>					
411-1	Incidentes de violação envolvendo direitos de povos indígenas		O Grupo <b>3corações</b> não identificou, em 2019, casos de violação de direitos de povos indígenas e tradicionais.		1
<b>GRI 412 Avaliação em direitos humanos</b>					
412-2	Treinamento de Empregados em políticas ou procedimentos de direitos humanos	38	Educação Corporativa		
412-3	Contratos de investimentos significativos que incluem cláusulas de direitos humanos ou que foram submetidos a avaliação referente a direitos humanos	46	Gestão de Riscos		1
<b>GRI 413 Comunidades locais</b>					
413-1	Operações com envolvimento da comunidade local, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento	28, 42	Capital Social e de Relacionamento / Capital Natural	1	4, 10
<b>GRI 414 Avaliação social em fornecedores</b>					
414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios relacionados a direitos humanos	46	Gestão de Riscos	2	
<b>GRI 415 Políticas públicas</b>					
415-1	Contribuições políticas		Conforme legislação vigente no País, a Companhia não realizou, em 2019, contribuições a partidos políticos		
<b>GRI 416 Saúde e Segurança dos Clientes</b>					
416-1	Avaliação dos impactos em saúde e segurança das categorias de produtos e serviços	24, 25, 42	Capital Intelectual, Capital Manufaturado, Capital Natural		
<b>GRI 418 Privacidade do cliente</b>					
418-1	Reclamações substanciais sobre questões de privacidade e perda de dados de clientes		No ano de 2019, o Grupo <b>3corações</b> não registrou queixas relativas à violação de privacidade e perda de dados de clientes.		
<b>GRI 419 Conformidade socioeconômica</b>					
419-1	Casos de não conformidade com leis e regulações na área social e econômica		O Grupo <b>3corações</b> não identificou, em 2019, ocorrências de multas significativas (acima de R\$ 1.000.000,00) e sanções não monetárias aplicadas em decorrência da não conformidade com leis e regulamentos nas áreas sociais e econômicas.		

