

Relatório de Sustentabilidade 2020

Sobre este relatório



O Grupo **3corações** apresenta seu **Relatório de Sustentabilidade 2020***.

Publicado pela empresa anualmente, o documento anterior a este refere-se ao ano de 2019. 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 2020, como um resumo do que foi o ano para a companhia, com nossos resultados, conquistas, desafios e decisões.

A **3corações** orienta sua estratégia organizacional e desenvolve suas operações levando em consideração o 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 da organização. Por isso, este documento também reflete esses compromissos.

** Este relatório tem como base as diretrizes do Global Reporting Initiative – GRI Standard, na opção básica.*

Estrutura

O Relatório de Sustentabilidade 2020 apresenta-se com a seguinte estruturação: Sobre este relatório, Mensagem, Quem Somos, Sustentabilidade, Ambiental, Social e Governança.

Em **Mensagem**, trazemos as palavras do nosso Presidente, Pedro Lima.

O Grupo **3corações** é apresentado em **Quem Somos**. Nossa identidade corporativa, nossas instalações, reconhecimentos, atuação comercial e o panorama do setor são assuntos também discutidos nesse capítulo.

No tópico **Sustentabilidade**, apresentamos nossa estratégia, nossa matriz de materialidade, nossos temas materiais, públicos de relacionamento e compromissos sustentáveis.

Ações ambientais e estratégias de gestão de resíduos, tratamento de efluentes, energia renovável e do nosso programa de logística reversa de cápsulas, que retratam como fazemos a nossa parte para cuidar do planeta em nossas operações, estão relacionadas no capítulo **Ambiental**.

Na seção **Social**, levantamos nossas ações de enfrentamento à Covid-19, as ações e práticas com o nosso povo – os nossos colaboradores –, o relacionamento com clientes e consumidores e a nossa relação com a sociedade. Também são apresentadas as iniciativas sociais promovidas pela **3corações** e aquelas que apoiamos.

Em **Governança**, apresentamos a nossa gestão e composição acionária, Ouvidoria e Programa de Integridade. Abordamos o nosso desempenho financeiro e os riscos e oportunidades que se fizeram presentes ao longo do ano.

Ao final, no tópico do **Caderno GRI**, temos a relação de indicadores correspondentes aos tópicos deste relatório para fins de referência e consulta.

Buscamos trazer, neste documento, informações do interesse dos nossos *stakeholders*. Nesse sentido, a cada ano, este relatório pode e deve ser aperfeiçoado. Para contribuições, informações, sugestões e críticas, envie um e-mail para: sustentabilidade@3coracoes.com.br.

Mensagem do Presidente



Fé, resiliência e coragem

O ano de 2020 foi, sem dúvida, um ano atípico e cheio de desafios para o mundo todo. Não seria diferente para o Grupo **3corações**. Iniciamos o ano com a expectativa de realizar grandes projetos na companhia.

Logo na primeira semana de fevereiro, consolidamos a *joint venture* com a Positive Brands, plataforma de produtos à base de vegetais. Dias depois, anunciamos a aquisição da divisão de café torrado e moído da Mitsui Alimentos, que se tornaria a nossa Café Brasileiro Alimentos Ltda.

Estávamos com a construção de nossa sede corporativa acelerada e com um grande time envolvido no projeto de internalização do nosso e-commerce e construção da nossa loja virtual Mercafé. A pandemia chegou rápido e exigiu de nós ações ainda mais rápidas.

Logo que o cenário de Covid-19 se instalou, entendemos que só conseguiríamos atravessar esse período com fé, resiliência e coragem e que sairíamos de tudo isso transformados e fortalecidos. E assim o foi. Como empresa de alimentos, nossa operação fabril, logística, comercial e administrativa precisava continuar, para garantir o abastecimento do mercado. Tivemos que ajustar processos, procedimentos, formas de trabalhar, a fim de garantir o cuidado com as pessoas - aprender, transformar e seguir produzindo.

Por outro lado, tivemos um impacto oposto no segmento de Food Services. Com o fechamento de restaurantes, bares, hotéis, cafeterias e similares, nossa área de Food Solutions, voltada para a alimentação fora de casa, teve sua operação suspensa, mas garantimos que nossos colaboradores fossem mantidos, para que todos estivessem de pé quando o pior de tudo isso passasse.

Assim foi 2020: cheio de situações inesperadas que exigiram de todos nós estratégia, visão sistêmica e olhar para as pessoas. A **3corações** se fez cada dia mais presente para acolher e cuidar do nosso povo, com responsabilidade e empatia. O mundo mudou, mas nossa essência permaneceu a mesma.

Adotamos uma forma diferente de viver, entre máscaras, álcool em gel e distanciamento social, mas mantivemos a paixão pelo trabalho e a colaboração entre as equipes. Descobrimos que é possível trabalhar ombro a ombro mesmo a distância, e chegamos ao fim do ano celebrando a entrega de importantes resultados e a conclusão de todos os grandes projetos a que havíamos nos lançado.

Foram meses de luta e vidas transformadas, tempo de semear e de colher com gratidão. Lamentamos por aqueles que não puderam chegar até aqui e estamos cientes de que nossa travessia continua, embora hoje com mais esperança do que ontem. A doença segue à espreita de todos, mas nossa fé, nossa resiliência e coragem estão ainda mais fortes.

Quem Somos



Somos um grupo econômico composto pelas seguintes empresas:

- Três Corações Alimentos S.A.
- Três Corações Imóveis, Armazéns Gerais e Serviços Ltda.
- 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.
- Positive Brands Indústria e Comércio de Alimentos Saudáveis S.A.
- Café Brasileiro Alimentos Ltda.

O Grupo 3corações

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. Em 31 de dezembro de 2020, a empresa possuía 6.903 colaboradores próprios.

Fundada em 1959, no interior do Rio Grande do Norte, a *3corações* é líder nacional no segmento de café torrado e moído, pioneira e líder de mercado com o Cappuccino 3 Corações e vice-líder em café solúvel.



O PRAZER ESTÁ NAS COISAS SIMPLES

Um vídeo institucional produzido em 2017 reflete muito do propósito da *3corações*. De lá para cá, o Grupo cresceu, em negócios, pessoas, mercado de atuação, mantendo sempre sua essência e sua visão.



NOVOS NEGÓCIOS

Em 2020, dois importantes negócios foram firmados, refletindo o crescimento do Grupo.

POSITIVE BRANDS



No dia 5 de fevereiro, o Grupo formalizou uma *joint venture* 50/50 com a Positive Brands, empresa que produz e comercializa produtos saudáveis e de bem-estar à base vegetal, detentora das marcas A Tal da Castanha, líder no mercado de bebidas de origem vegetal, e Jungle, o primeiro isotônico natural e orgânico do Brasil.

A *3corações* passou a ter 50% do capital total da Positive Brands e a dividir a composição do Conselho de Administração, que tem número igual de membros das duas empresas. A Positive Brands continuou sob a liderança dos irmãos fundadores Felipe e Rodrigo Carvalho, com a participação de Antonio Carvalho no Conselho de Administração, e passou a contar com toda a expertise, estrutura, força de vendas e capacidade de distribuição do Grupo *3corações* e seus 27 centros de distribuição, alcançando mais de 400 mil pontos de venda em todo o País.

CAFÉ BRASILEIRO



No dia 17 do mesmo mês, o Grupo anunciou a aquisição da divisão de café torrado e moído da Mitsui Alimentos, subsidiária da Mitsui & Co. Ltd. no Japão e a Mitsui & Co. (Brasil) S.A. Após análise e aprovação definitiva do Conselho Administrativo de Defesa Econômica (Cade), a compra foi oficializada em 31 de julho, com a mudança da razão social da empresa para Café Brasileiro Alimentos Ltda.

Com a aquisição, que totalizou R\$ 210 milhões, foram incorporadas ao Grupo *3corações* as marcas Café Brasileiro, .br Gold, 3 Fazendas, Premiado, Café Superior e Bandeira, além da linha de solúveis, achocolatados, cápsulas e drip coffee, duas fábricas de café torrado e moído, em Araçariçuama (SP) e Cuiabá (MT), e um Centro de Distribuição em Campo Grande (MS). Cerca de 500 colaboradores também foram incorporados ao Grupo na ocasião.

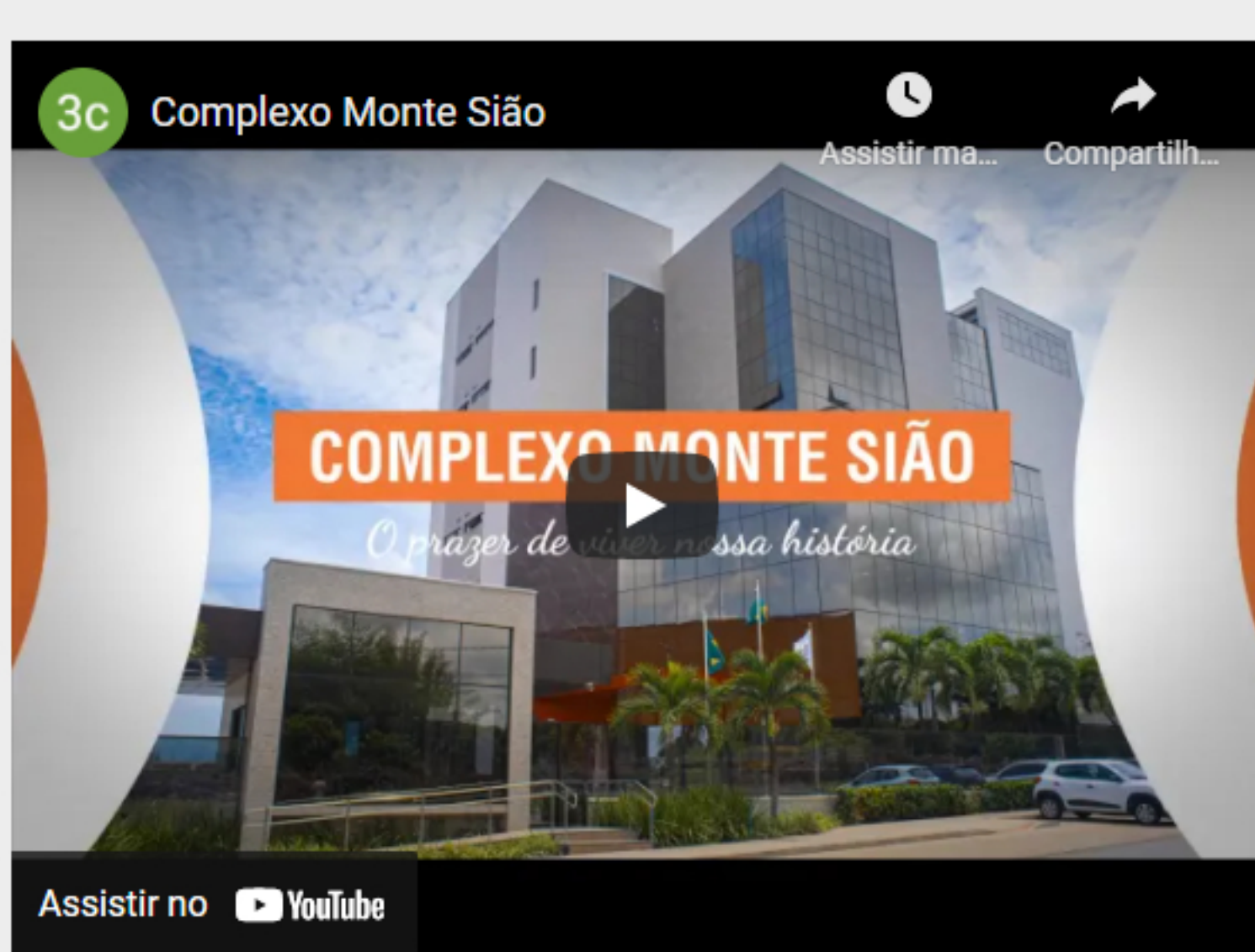
Quem Somos

Onde estamos

Complexo Monte Sião

Em 2020, o Grupo *3*corações teve sua sede transferida para a Rua Rufino Pereira Silva, 200, bairro Santa Clara, Eusébio (CE), passando a ocupar o edifício João Alves de Lima, construído pela empresa para abrigar o Centro de Serviços Compartilhados (CSC) do Grupo e inaugurado no dia 19 de dezembro.

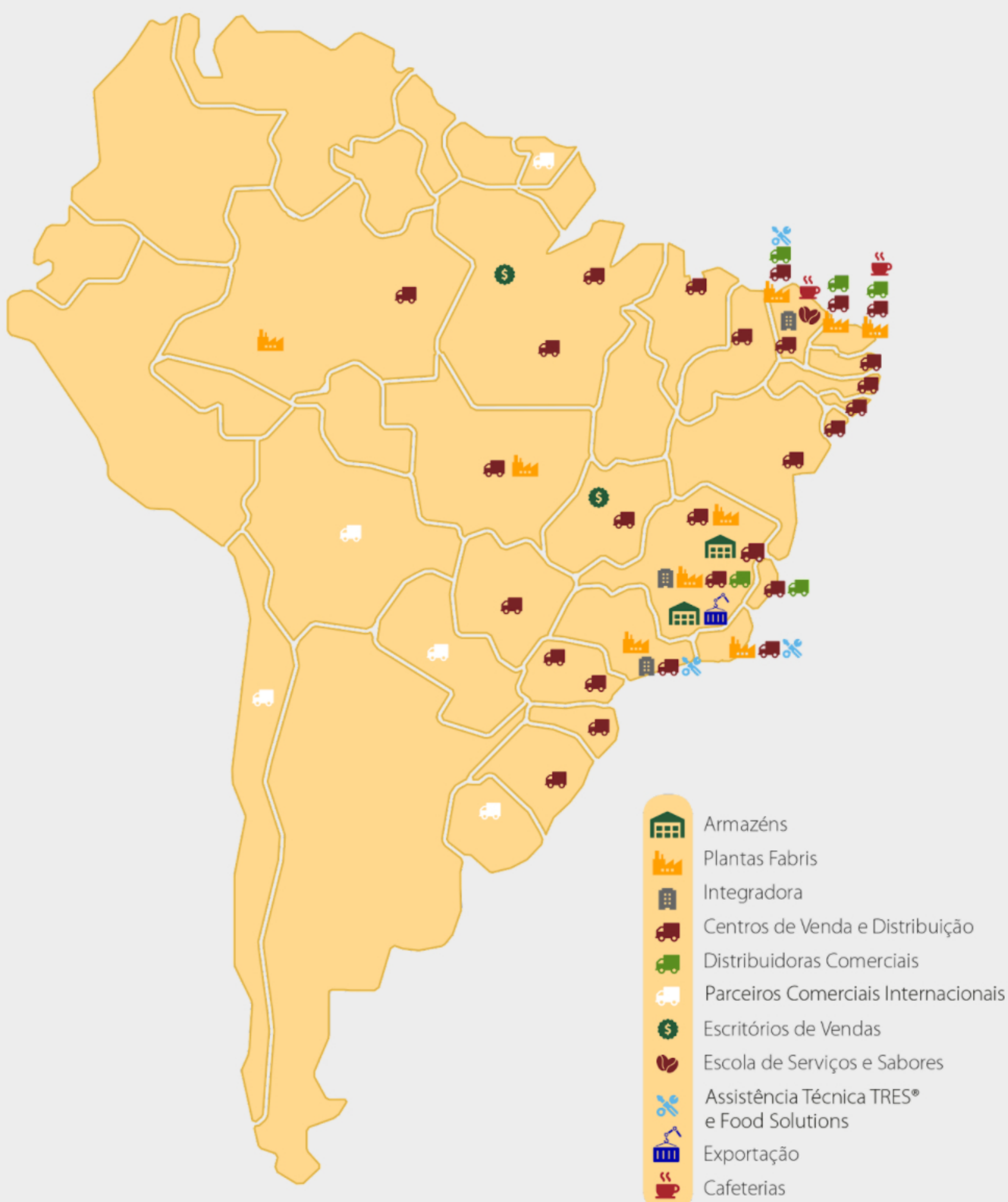
O prédio está instalado em um complexo que também sedia o CD Eusébio, a Fábrica Eusébio, o Food Solutions Eusébio e a Integradora Santa Clara.



Nossas instalações

Nossas Unidades estão localizadas em diversos estados do Brasil. São 27 Centros de Distribuição (CDs), 9 Plantas Fabris, com 12 Unidades Industriais, 2 Unidades de Compra e Beneficiamento de Café Verde (Armazéns), 1 Unidade Corporativa Integradora, com escritórios nos estados do Ceará, São Paulo e Minas Gerais, e 1 Escola de Serviços e Sabores. A empresa está presente em mais de 400 mil pontos de venda no país, com estrutura e plataforma logística e comercial próprias.

Em 2020, a empresa alcançou a marca de 9 Plantas Fabris em razão da aquisição do Café Brasileiro, que incorporou à nossa estrutura duas Unidades Industriais (Araçariçuama e Cuiabá).



Indústrias

Nossas Plantas Fabris estão localizadas nos Estados do Ceará, Rio Grande do Norte, Minas Gerais, Rio de Janeiro, Amazonas, Mato Grosso e São Paulo.



MELHORIAS EM INFRAESTRUTURA

Ao longo do ano, o Grupo *3*corações promoveu melhorias em infraestrutura de Unidades Industriais, dentre as quais: execução de obra para os filtros do processo de moagem de milho, na fábrica de Mossoró (RN); expansão da área de armazenagem de insumos na Unidade *3caffi*, em Montes Claros (MG); readequação do acesso e construção de balança rodoviária e galpão de reciclagem na Unidade Manaus (AM).

Além dessas, tivemos também obras em execução durante o ano, com término previsto para 2021, que incluem: a conclusão do projeto de ampliação e construção de novas instalações das Unidades que integram o Complexo Monte Sião, localizado em Eusébio (CE); a construção de estacionamento e abrigo para caminhoneiros na Unidade Natal (RN); e a implantação da Estação de Tratamento de Esgotos desta mesma Unidade.

Dois Centros de Vendas e Distribuição – CD São Paulo e CD Belém – mudaram de endereço visando à ampliação das instalações. Reformas de ampliação também foram executadas na área de recicláveis da Unidade Mossoró (RN), e na assistência técnica, em Barbalha (CE).

O CD de Cuiabá, por sua vez, passou a funcionar nas instalações da fábrica de Cuiabá (MT).

Quem Somos

Identidade corporativa



Nossa Visão

O prazer está nas coisas simples.

Nossa Missão

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

Nossos 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 a 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.

Quem Somos

Reconhecimentos

Premiações de destaque

Somos 10 vezes GPTW Brasil!

Os reconhecimentos e prêmios que o Grupo *3corações* recebe, ao longo do ano, refletem os bons resultados da empresa em diversas frentes.

Um desses destaques foi celebrado com alegria pelo nosso povo. Com muito orgulho, celebramos uma década como uma das Melhores Empresas para Trabalhar, pelo ranqueamento do Great Place To Work (GPTW) Brasil.

Na 24ª edição da premiação, foram inscritas 3.168 organizações; 849 delas foram certificadas e 150 empresas de um seletor grupo foram reconhecidas por terem os melhores ambientes de trabalho e serem as que os colaboradores mais confiam. Pelo 10º ano consecutivo, fazemos parte desse ranking.



Selo Mais Integridade

O Grupo *3corações* recebeu, pelo 2º ano consecutivo, o Selo Mais Integridade, reconhecimento conferido pelo Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (Mapa) às empresas e cooperativas do agronegócio que promovem ações de sustentabilidade, responsabilidade social e prevenção à corrupção.

Nossa empresa também foi reconhecida com o certificado de Boas Práticas de Integridade, pela forte iniciativa de doações em tempos de pandemia, seguindo as boas práticas da Controladoria-Geral da União (CGU).

A conquista é fruto do trabalho de reforço da cultura de comprometimento com a transparência e a conduta íntegra, por meio do Programa de Integridade do Grupo.

Prêmio Folha Top of Mind

Três marcas do Grupo *3corações* foram classificadas no ranking Folha Top of Mind 2020, na categoria Alimentos: Café Santa Clara, como destaque da Região Norte; TRES®, como máquina de café, e 3 Corações, em café em pó.

O Prêmio Folha Top of Mind, maior e mais importante pesquisa de lembrança de marcas do país e uma das maiores da América Latina, completou 30 anos em 2020.

A pesquisa é realizada em todo o território nacional pelo renomado Instituto Datafolha e conta com a credibilidade de um dos veículos de imprensa mais importantes do Brasil, a Folha de São Paulo.



Segundo a Folha, responsabilidade social, diversidade, inovação, personalização, sensibilidade e autenticidade são alguns dos requisitos observados pelo novo consumidor.



PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS 2020

Prêmio Lançamento do Ano e Liderança em Vendas

Associação Brasileira de Supermercados (ABRAS)
São Paulo | SP

Melhores empresas para trabalhar no Agronegócio

GPTW Agro - Revista Globo Rural - Associação Brasileira do Agronegócio (ABAG)
São Paulo | SP

Melhores empresas para trabalhar em Minas Gerais

GPTW Minas Gerais
Belo Horizonte | MG

Prêmio Recall de Marcas 2020 - Categoria Café

Jornal A Gazeta
Vitória | ES

Melhores empresas para trabalhar no Brasil

10º ano consecutivo
GPTW Brasil 2020

Prêmio Advantage / SA Varejo - Gestão Colaborativa - 2020

Revista SA Varejo

Top of Mind - Marcas mais lembradas

Máquina de Café: TRES® | Café em Pó: 3 Corações | Destaque Região Norte: Café Santa Clara
Folha de São Paulo - Instituto Datafolha
São Paulo | SP

Top of Mind - Marcas mais lembradas por consumidores Cearenses - Anuário 2020

Jornal O Povo - Instituto Datafolha
Fortaleza | CE

Marcas que eu gosto PE

Categoria Café: Café Santa Clara
Folha de Pernambuco - Instituto de Pesquisas Científicas de Pernambuco (IPESPE)
Recife | PE

Prêmio Whow de Inovação

Projeto Florada
Grupo Padrão - Centro Padrão de Inteligência (CPI)
São Paulo | SP

Melhores da Qualidade

Categoria Grande Porte
Associação Brasileira da Indústria de Café (ABIC)
São Paulo | SP

16º Concurso Nacional ABIC - Prêmios Melhor Café Extraforte e Melhor Café Tradicional

Associação Brasileira da Indústria de Café (ABIC)
São Paulo | SP

Melhores do Agronegócio 2020

Revista Globo Rural
São Paulo | SP

Melhores empresas para trabalhar no Ceará - 2020

GPTW Ceará
Fortaleza | CE

Prêmio Reclame Aqui 2020

Melhor Empresa para o Consumidor - Categoria Alimentos - Mercearia
Grupo Época - Reclame Aqui
São Paulo | SP

Prêmio Furukawa Electric Awards - 2020

Edifício João Alves de Lima
Furukawa Electric LatAm
Eusébio | CE

Prêmio Aldir Alves Teixeira - 19º Concurso Estadual de Qualidade do Café de São Paulo

Categorias Diamante e Microlote
Federação da Agricultura do Estado de São Paulo
São Paulo | SP

Quem Somos

Atuação comercial

Nossas Marcas

A companhia industrializa e comercializa mais de 30 marcas de produtos, dentre as quais se destacam em:

- Cafés: 3 Corações, Santa Clara, Brasileiro, Pimpinela, .br, Letícia, Fino Grão, Iguaçu, Cruzeiro, Divinópolis, Doutor, Kimimo, Fort, Gerônimo, Cirol, Toko, Manaus, Cuca, Londrina, Cruzeiro, Amigo, Itamaraty, Bangu, Ouribom;
- Cappuccinos: 3 Corações, Santa Clara e Brasileiro;
- Cafés com leite: 3 Corações, Santa Clara e Brasileiro;
- Cafés solúveis: 3 Corações, Iguaçu, Santa Clara, Cruzeiro, Kimimo, Brasileiro e Pimpinela;

- Filtro de papel: 3 Corações, Santa Clara, Brasileiro e Pimpinela;

- Máquinas e cápsulas: TRES®;

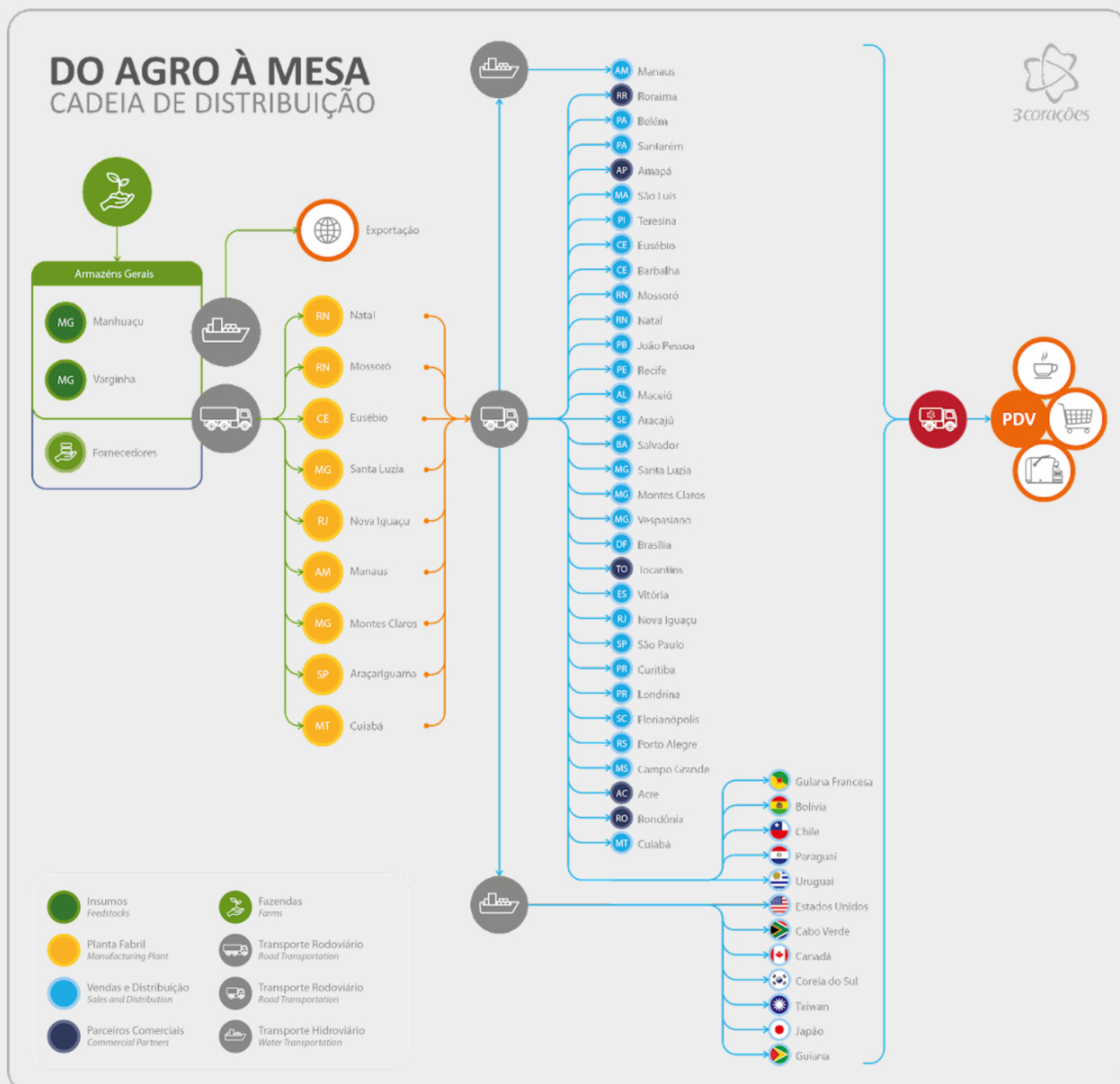
- Refrescos: Frisco e Tornado;

- Bebida pronta: Pronto;

- Achocolatado: Choccolato;

- Derivados de milho e temperos: Dona Clara e Claramil.

A empresa está presente em mais de 400 mil pontos de venda em todo o Brasil, além de outros 12 países com a venda de café verde e de produtos industrializados.



Quem Somos

Panorama do setor

O café em 2020

Em 2020, a indústria de alimentos cumpriu o papel de abastecer os mercados nacional e internacional, mesmo diante do aumento da demanda e dos desafios trazidos com a pandemia de Covid-19 no Brasil.

De acordo com a Associação Brasileira da Indústria de Alimentos (ABIA), o setor, considerado uma atividade essencial, representa 10,6% do PIB nacional, o que demonstra sua importância para o crescimento do país.

No universo das bebidas, o café segue como uma das preferidas do brasileiro.



Em pesquisa da Associação Brasileira da Indústria de Café (ABIC), o Brasil manteve a posição de segundo maior consumidor de café do mundo. Nas mesas, não faltou café: o consumo, em 2020, registrou alta de 1,34%, em relação ao mesmo período analisado no ano anterior. Foram 21,2 milhões de sacas entre novembro de 2019 e outubro de 2020.

Esse crescimento teve impacto positivo na indústria, que registrou um crescimento de 2,19% no período. Ainda sobre a indústria, a pesquisa mostrou que a produção de café se concentra nas Regiões Sudeste (76,6%), berço de grandes estados produtores, como Minas Gerais, e Nordeste (15,4%).

Outro dado relevante sobre a produção de café é que as empresas estão, cada vez mais, privilegiando a compra da matéria-prima diretamente do produtor. Se antes a porcentagem era de 25,4%, hoje o número chega a 71%. No rol de grandes empresas, o Grupo 3corações segue como a maior indústria de café do país.

Café Verde

No ano de 2020, apesar da pandemia, houve crescimento na exportação de café verde. Segundo a Embrapa, foram exportadas 45,6 milhões de sacas, alcançando recorde histórico, chegando a 115 países e gerando US\$ 423,2 milhões. Para o CECAFÉ, este excelente resultado foi o reflexo da eficiência comercial e logística dos exportadores brasileiros e do profissionalismo dos cafeicultores do país.



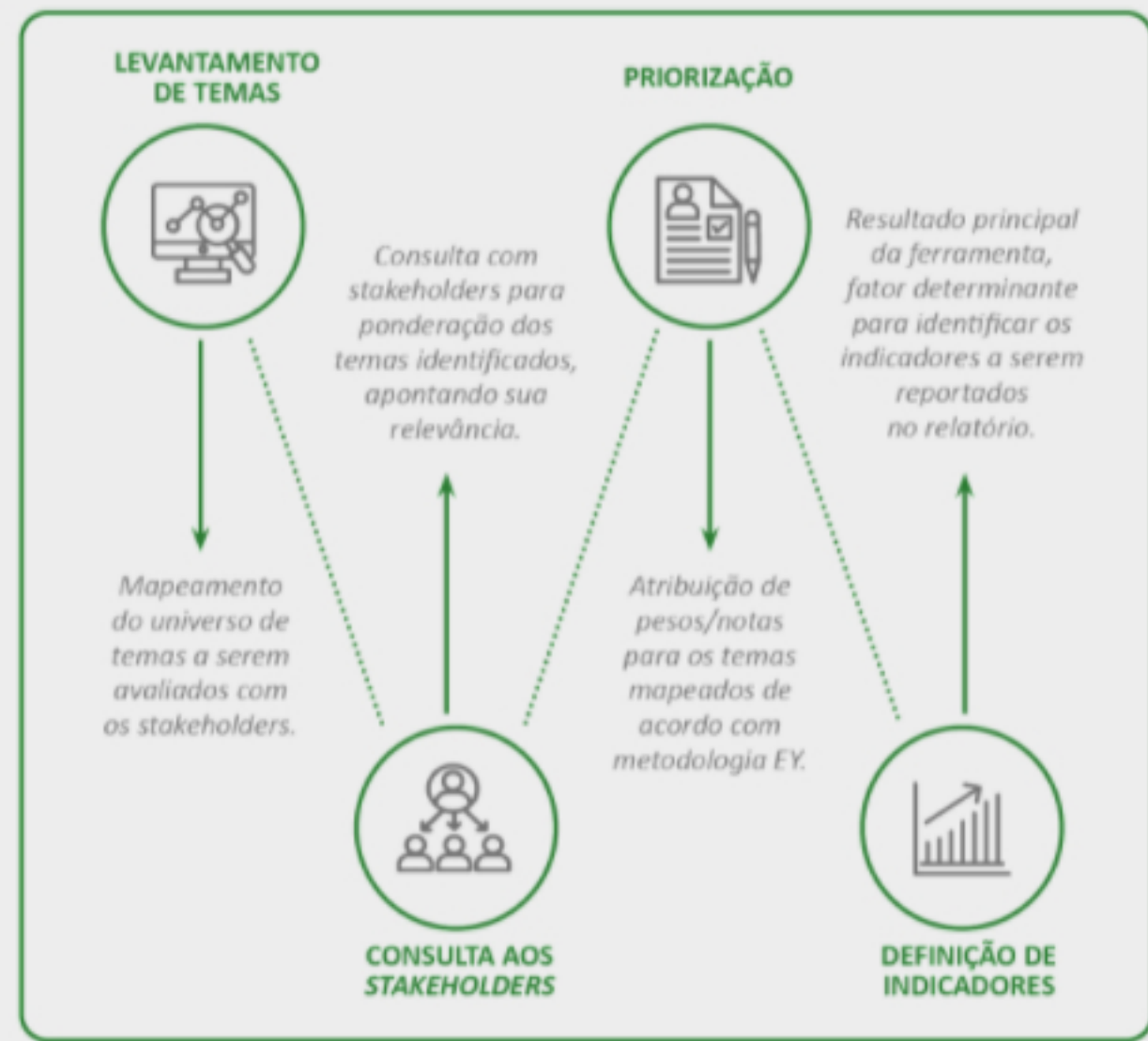
Sustentabilidade

Matriz de Materialidade

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:



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:



Temas materiais

Conheça os temas materiais do Grupo 3corações, organizados em temas prioritários e temas relevantes.



Compromissos sustentáveis

No Grupo 3corações, estamos empenhados em construir um país e um mundo melhores. Por isso, participamos da vida das comunidades onde a empresa mantém operação e contribuimos para a melhoria da qualidade de vida dessas comunidades, realizando ações que alinham nossos objetivos de negócio com os compromissos públicos que apoiamos.

ODS

Em 2003, nossa empresa se comprometeu com os Objetivos de Desenvolvimento do Milênio (ODM) e, a partir de 2015, seguimos comprometidos com o atingimento dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS).



[Saiba mais](#)



Pacto Global

Em 2014, a 3corações se tornou signatária do Pacto Global - Rede Brasil, desenvolvendo e apoiando ações que contribuam para o enfrentamento dos desafios da sociedade. Iniciativa da ONU, tem como objetivo engajar a comunidade empresarial mundial para a adoção de valores fundamentais e internacionalmente aceitos nas áreas de direitos humanos, relações de trabalho, meio ambiente e combate à corrupção.

O Pacto Global advoga dez Princípios universais, derivados da Declaração Universal de Direitos Humanos, da Declaração da Organização Internacional do Trabalho sobre Princípios e Direitos Fundamentais no Trabalho, da Declaração do Rio sobre Meio Ambiente e Desenvolvimento e da Convenção das Nações Unidas Contra a Corrupção. Como organização signatária do Pacto, estamos comprometidos a seguir esses princípios no dia a dia de nossas operações.

Direitos Humanos

- 1. As empresas devem apoiar e respeitar a proteção de direitos humanos reconhecidos internacionalmente.
- 2. Assegurar-se de sua não participação em violações destes direitos.

Trabalho

- 3. As empresas devem apoiar a liberdade de associação e o reconhecimento efetivo do direito à negociação coletiva.
- 4. A eliminação de todas as formas de trabalho forçado ou compulsório.

Meio ambiente

- 5. A abolição efetiva do trabalho infantil.

Meio ambiente

- 6. Eliminar a discriminação no emprego.
- 7. As empresas devem apoiar a abordagem preventiva aos desafios ambientais.

Anticorrupção

- 8. Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental.
- 9. Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.

Anticorrupção

- 10. As empresas devem combater a corrupção em todas as suas formas, inclusive extorsão e propina.

[Saiba mais](#)

Instituto Ethos

A 3corações também é associada ao Instituto Ethos e Empresas e Responsabilidade Social desde 2003 e signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção junto a essa instituição



Tem por missão mobilizar, sensibilizar e ajudar as empresas a gerir seus negócios de forma socialmente responsável, tornando-as parceiras na construção de uma sociedade justa e sustentável.

O Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção é um compromisso voluntário assumido por empresas privadas e públicas, cujo objetivo é uní-las na promoção de um mercado mais íntegro e ético e reduzir as diferentes práticas de corrupção.

Ambiental

Cuidar do meio ambiente

Está declarado na nossa Carta de Conduta que é objetivo do Grupo **3corações** preservar e, até mesmo, melhorar as condições do meio ambiente. Por isso, para nós, a sustentabilidade ambiental é um tema transversal, que vai de nosso planejamento estratégico até todas as nossas operações.

Reflexo desse princípio, em 2020, o Grupo executou ações e programas ambientais com o objetivo de alcançar o compromisso declarado em nosso documento ético.

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.



Estações de Tratamento de Efluentes

Todas as Plantas Fabris da companhia possuem Estação de Tratamento de Efluentes (ETE), que transformam o efluente contaminado em água reutilizável que pode ser usada para irrigação de jardins, descarga de sanitários, lançamento no corpo hídrico ou na rede de esgoto local, sem prejuízo ambiental.

Em 2020, em virtude da construção da nova sede corporativa em Eusébio (CE), o Grupo instalou uma adutora para transportar a água tratada da ETE da Unidade até o riacho do Carro Quebrado, localizado no bairro Santa Clara, onde fica a Unidade.

Com a ligação, o fluxo de água do riacho pôde ser aumentado e sua qualidade não foi alterada, uma vez que somente água tratada e pronta para reúso é despejada pela empresa no local.



Moda sustentável

A **3corações** fechou uma parceria inédita com a marca Reserva e lançou, em 2020, a Coleção Café, que trouxe dois modelos de camisetas, um deles fabricado com tecido sustentável à base de café. De padronagem lisa, a Camisa Coffee, como foi denominada a peça sustentável, ressignifica o lixo, pois é desenvolvida a partir de resíduos do café que seriam descartados.

A borra do café é recolhida em grandes redes de cafeterias e transformada em um concentrado de aditivos, que são manipulados para formar o fio que tece a camiseta. Esses aditivos têm propriedades antibacterianas e antiodor, que se somam a outras importantes características do fio na fabricação: a proteção UV e a secagem rápida. O resultado é um produto ímpar, com uma forte pegada de sustentabilidade.

Programa Logística Reversa de Cápsulas

Desde 2017, o Grupo **3corações** desenvolve o Programa Logística Reversa de Cápsulas, cujo objetivo é promover a reciclagem das cápsulas utilizadas nas máquinas da solução de espressos e multibebidas TRES®. Por meio da separação dos resíduos, as cápsulas descartadas são transformadas em acessórios e outros materiais de reciclagem de plástico, tais como:



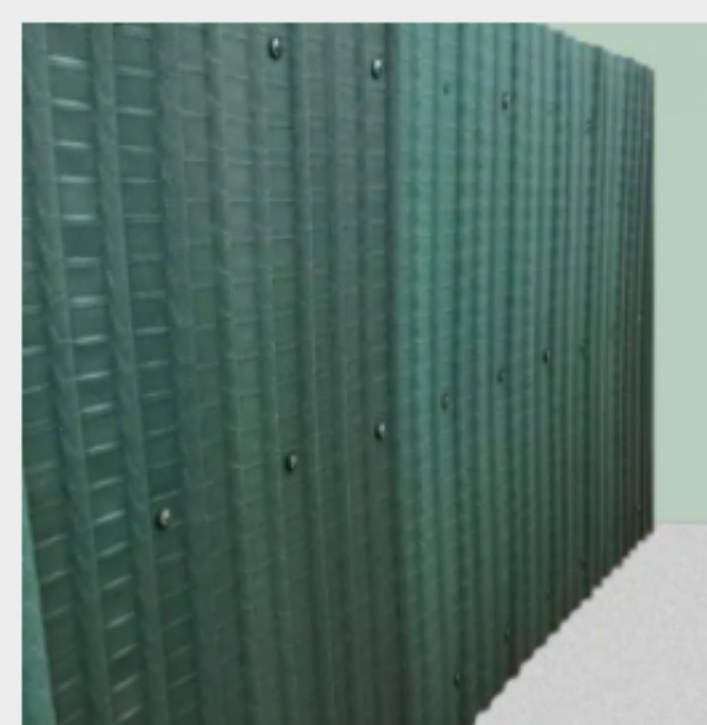
Porta-cápsulas



Vasos para plantas



Móveis de madeira plástica



Tapumes ecológicos

O programa fechou 2020 com 266 pontos de coleta, distribuídos nos estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Paraná, Rio Grande do Sul, Rio Grande do Norte e Pernambuco (Fernando de Noronha), além do Distrito Federal.

O Logística Reversa de Cápsulas traz impactos positivos ao meio ambiente e à comunidade:

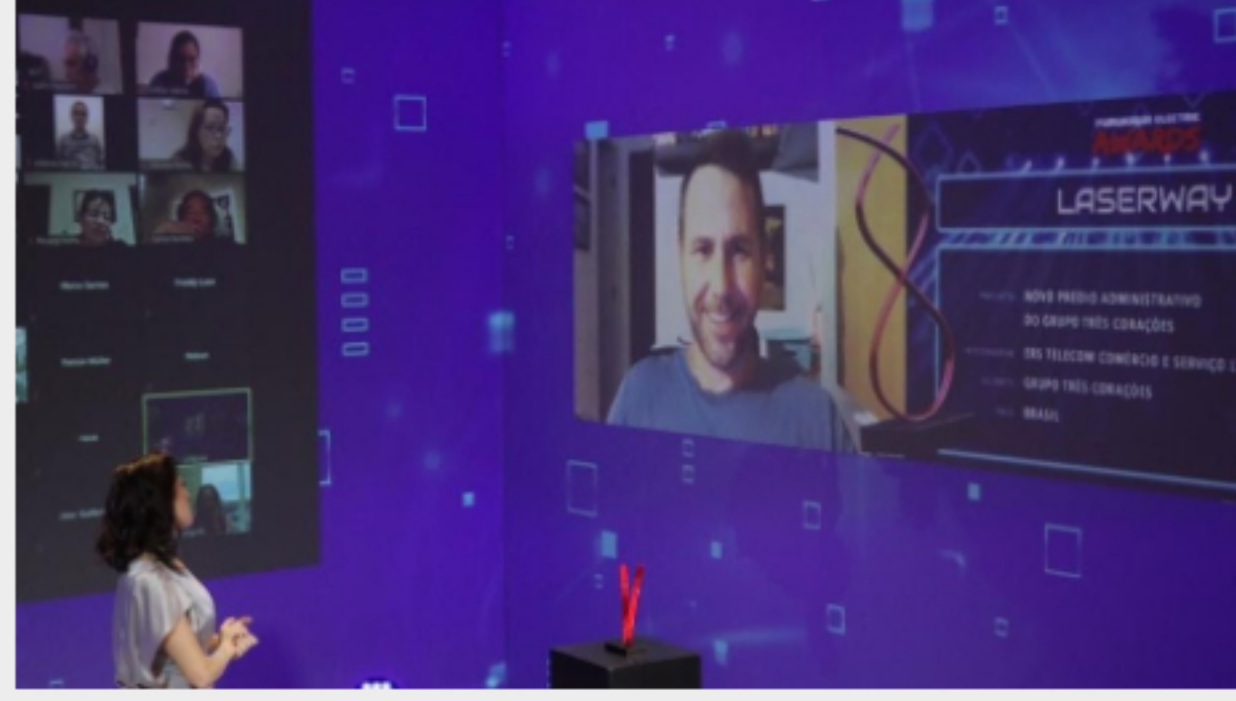
- Reutilização dos resíduos como matéria-prima para fabricação de novos produtos e fertilização de solo
- Incentivo ao descarte correto das embalagens pós-consumo
- Integração social: fonte de renda a 31 cooperativas, impactando positivamente na vida de mais de 1.000 cooperados/associados



Energia Renovável

Desde 2010, o Grupo **3corações** atua para que suas fábricas utilizem energia de fontes renováveis em suas operações, optando por migrar para o ambiente de contratação livre de energia. A medida reflete o compromisso da empresa com inovações e iniciativas que levem à qualidade ambiental e à redução dos efeitos das mudanças climáticas.

Em 2020, o Grupo migrou a Unidade de Varginha (MG) para a operação no mercado livre de energia. Esse sistema de contratação, que já vigorava em Eusébio (CE), Mossoró (RN), Natal (RN) e Santa Luzia (MG), diminui os custos com energia elétrica, trazendo resultados mais sustentáveis, como a redução das Emissões de Gases de Efeito Estufa (GEE) e o uso de energia proveniente de fontes geradoras renováveis e incentivadas.



Prêmio Furukawa Electric Awards

Em dezembro, o Grupo **3corações** teve o projeto de instalação da rede de fibra óptica do novo prédio corporativo, o edifício João Alves de Lima, reconhecido como um dos mais inovadores da América Latina, pelo prêmio Furukawa Electric Awards.

A premiação objetiva promover o intercâmbio das melhores soluções e aplicações dos produtos e tecnologia ofertados pela Furukawa Electric LatAm, destacando e reconhecendo os casos de inovação na sua implementação.

O reconhecimento foi conquistado pela complexidade do projeto e pela inovação na tecnologia empregada. O uso da fibra óptica, em vez da rede tradicional, traz também um impacto ambiental positivo, pois reduz o consumo de energia elétrica.



Liga do Meio Ambiente

Com o propósito de evitar desperdícios e reduzir a geração de resíduos, a **3corações** lançou, em 2020, a campanha Liga do Meio Ambiente.

Com personagens criativos que estapam adesivos, cartazes e peças de comunicação eletrônicas, e representam diferentes situações de consumo de recursos na empresa - como água, energia, papel e copos plásticos - a ação leva conscientização e orientações aos colaboradores, incentivando o uso racional dos insumos e a preservação ambiental.



Frota renovada

A **3corações** renovou, mais uma vez, sua frota de caminhões em 2020, adquirindo 41 veículos de última geração para realizar a distribuição e o abastecimento de produtos em todo o Brasil. Todos os veículos dispõem de tecnologia Euro V e atendem ao Proconve P7 (programa de controle da poluição do ar por veículos automotores, vigente no país), que garantem mais eficiência, economia de combustível e menor emissão de poluentes para o meio ambiente.

Com a renovação da frota e maior controle das rotas, o Grupo **3corações** minimiza os impactos ambientais e promove economia de combustíveis, além de garantir conforto, segurança e bem-estar aos motoristas e ajudantes de entrega.

Buscando também cuidar do nosso time de entregas e estimular o zelo pelos veículos, a empresa lançou um programa interno chamado Frota do Coração. A iniciativa contribui para a melhoria da rotina de motoristas e ajudantes, promovendo a excelência da frota do Grupo **3corações**, melhorando questões como segurança, eficiência operacional, padronização e conservação dos nossos caminhões.



Social



Cuidar, sempre

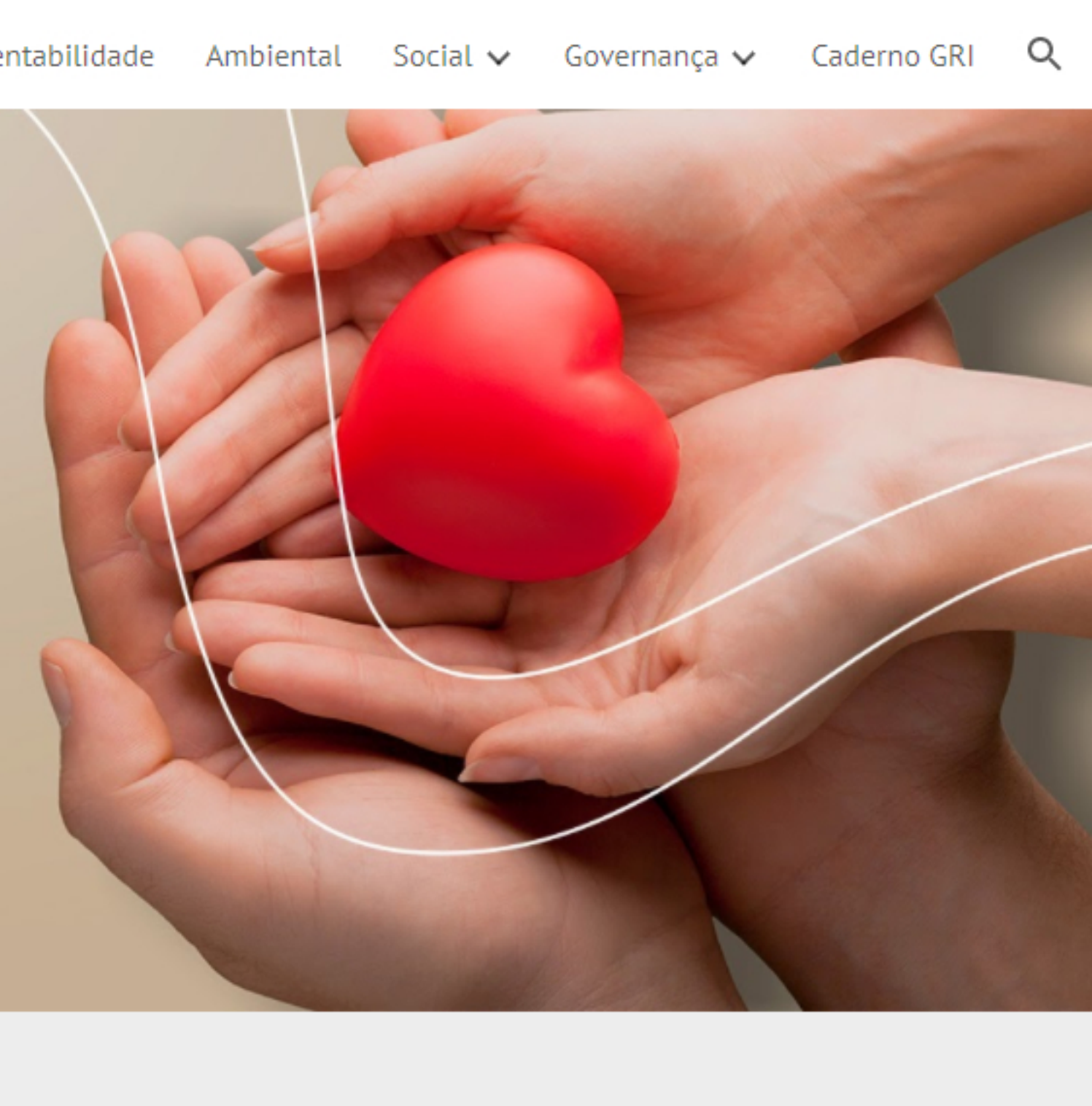
Fazemos parte de uma empresa que cresce pela força do trabalho do nosso povo. Assim, as pessoas são prioridade no Grupo *3corações*, pois é por meio delas que os resultados da organização são alcançados. É dado a esse olhar para as pessoas que, para a empresa, Cuidar é um pilar tão importante.

Cuidamos dos nossos colaboradores e das comunidades onde estamos inseridos. Cultivamos relacionamentos, construindo laços legítimos e duradouros com todos os nossos stakeholders, sempre com muita sinceridade e simplicidade. Cuidamos da vida, para escrever o futuro, pois este será o nosso legado.

Neste capítulo Social, apresentamos resultados das ações dirigidas a diferentes públicos - nossos colaboradores, clientes, consumidores, fornecedores e comunidade em geral - que expressam nosso propósito de Cuidar, sempre.

Social

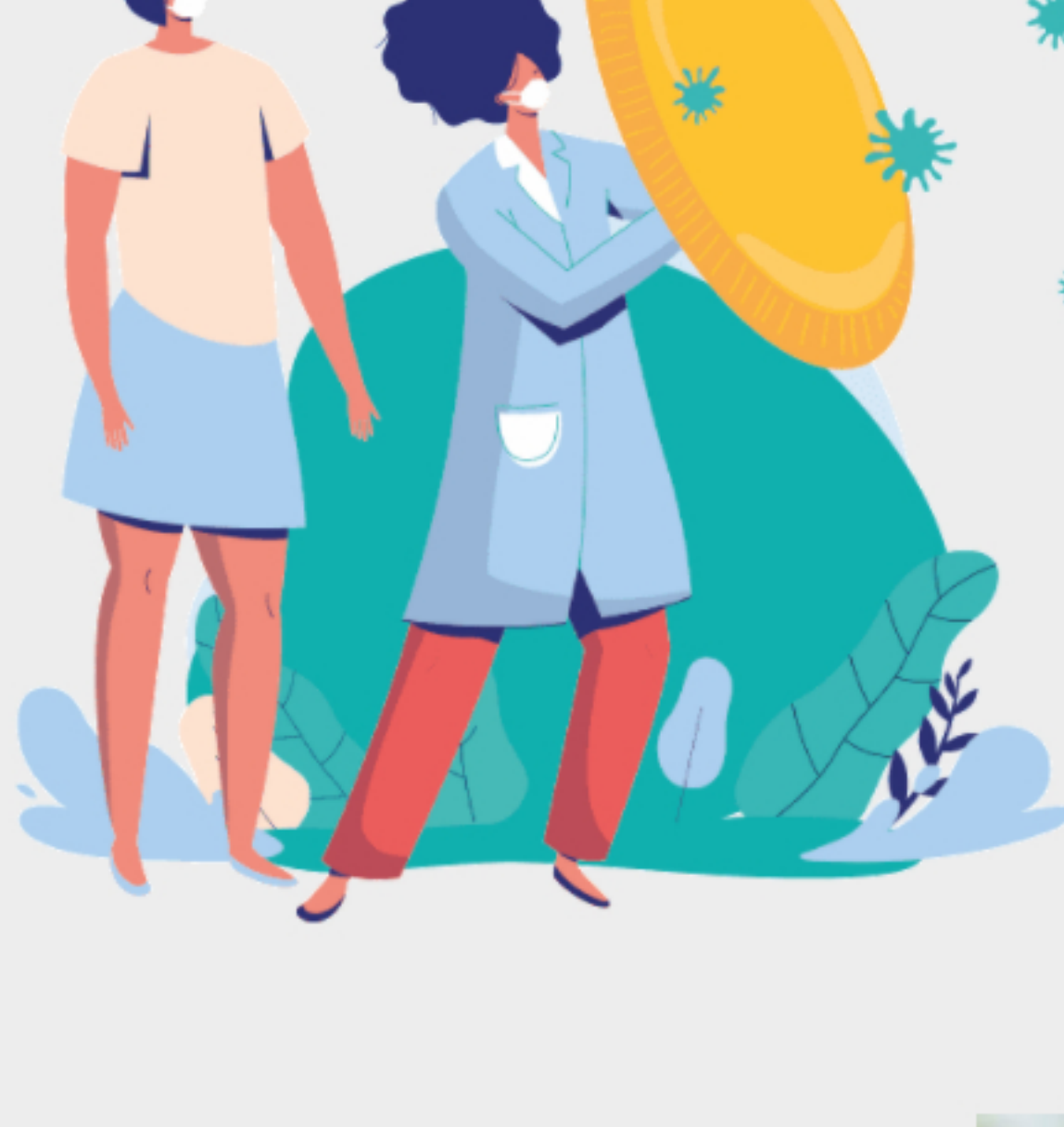
Panorama Covid-19



Enfrentando a pandemia

Em dezembro de 2019, uma notícia na China chamou a atenção do mundo: a disseminação do novo coronavírus, responsável pela transmissão de uma enfermidade respiratória até então desconhecida. No dia 26 de fevereiro de 2020, o Brasil teve seu primeiro caso confirmado. O mundo passou a vivenciar sua maior crise de saúde pública: a pandemia de Covid-19, assim decretada pela Organização Mundial da Saúde (OMS) no dia 11 de março.

Com o avanço da doença, em questão de semanas testemunhamos o cenário nacional se transformar, a exemplo do que acontecia em todo o mundo: voos cancelados, mudanças na forma de se trabalhar, regras de isolamento social e *lockdown* decretados em alguns estados, número de casos e óbitos crescendo num ritmo jamais imaginado.



Cuidando do nosso povo

Ainda em fevereiro, a *3corações* começou um forte trabalho de informação e prevenção da doença entre o público interno. Instalamos uma Comissão de Gestão de Crise, formada por uma equipe multidisciplinar cujo objetivo era acompanhar o avanço da doença e tomar decisões rápidas e assertivas com foco na saúde e na segurança dos colaboradores. Um trabalho feito com muita responsabilidade e agilidade, conduzido por um dos nossos valores organizacionais: o Cuidado.

Campanhas de comunicação interna foram sendo criadas e dirigidas ao nosso povo, por meio dos canais corporativos, com o objetivo de informar, conscientizar, cuidar e engajar. Todas as Unidades foram munidas de informativos e materiais de comunicação visual alertando sobre a doença.

As viagens a trabalho foram suspensas. Colaboradores do grupo de risco foram identificados e afastados do trabalho. Pontos de álcool em gel foram instalados para que os colaboradores realizassem frequentemente a higienização das mãos e reduzissem o risco de contágio.

Tornamos o uso da máscara obrigatório durante todo o expediente de trabalho. Um protocolo de higienização dos ambientes de trabalho e da frota da empresa foi adotado para conter o avanço do vírus.



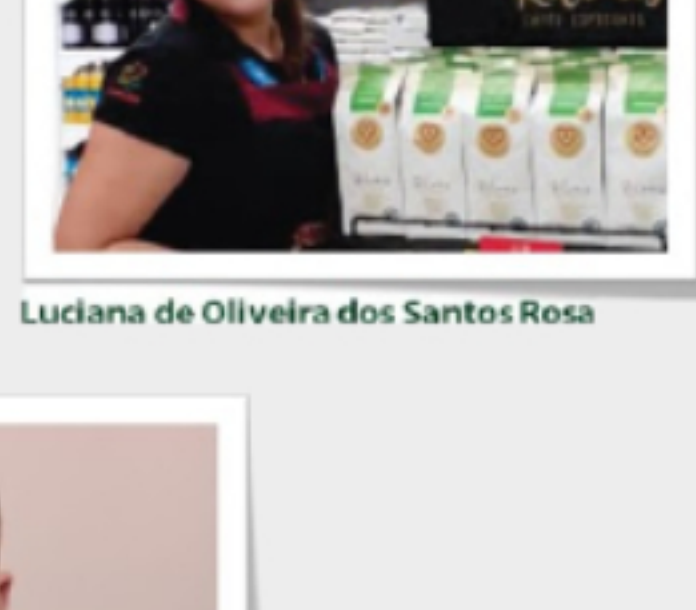
Implantamos o home office, com aluguel de notebooks, entrega de computadores e cadeiras de trabalho aos colaboradores cuja atividade permitia o trabalho remoto, atingindo quase 1000 profissionais. Desta forma, diminuímos a circulação de pessoas em nossas Unidades, a fim de preservar, também, a saúde dos que precisavam continuar trabalhando presencialmente. Como indústria de alimentos, considerada atividade essencial, a *3corações* não parou suas atividades um dia sequer durante a pandemia. Nosso povo seguiu firme no propósito de levar alimentos de qualidade à mesa dos brasileiros e ajudar a minimizar os impactos da crise de saúde de proporções mundiais.



Dia após dia, fomos nos adaptando ao novo cenário com a adoção de medidas preventivas e corretivas, a fim de cuidar do nosso povo da melhor forma possível. Em maio, a criação da Célula de Saúde, liderada pelo Presidente do Grupo *3corações*, Pedro Lima, reforçou ainda mais o pilar do Cuidado.

A empresa intensificou as medidas de cuidado com monitoramento de saúde individualizado dos colaboradores, contratação equipe médica para teleatendimento e acompanhamento hospitalar, apoio para compra de medicamentos, aquisição de 400 mil máscaras de tecido duplo para doações e entrega aos colaboradores e prestação de todo tipo de orientação e suporte médico frente à pandemia, somando mais de 10 milhões de reais investidos ao longo do ano, em ações voltadas para o público interno e para a comunidade.

Apesar de todos os esforços, infelizmente, alguns de nós não conseguiram vencer essa batalha. Em 2020, cinco de nossos colaboradores faleceram vítimas da Covid-19: Andreia Cristiane Teixeira de Lima, Edmilson José Ferreira, Luciana de Oliveira dos Santos Rosa, Robson de Oliveira Santana e Robson Martins da Cruz. São guerreiros que lutaram o bom combate e que estarão, para sempre, na lembrança de todos.



Atuação junto à comunidade

Face à pandemia do novo coronavírus, medidas de apoio à comunidade também foram implantadas pelo Grupo *3corações*.

A companhia adaptou sua fábrica de filtros de café, localizada no Rio de Janeiro (RJ), para a confecção de máscaras faciais descartáveis para doação à população. A empresa firmou uma parceria com a Ahlstrom-Munksjö - líder global em soluções à base de fibra - que forneceu papel filtrante especial, capaz de oferecer proteção adequada e eficiente ao respirar.

Ao todo, 500 mil máscaras foram produzidas e distribuídas a comunidades carentes do Rio de Janeiro e a colaboradores da empresa.

As doações feitas, ao longo do ano, tiveram como foco dois esforços principais: combater a fome e prestar apoio à saúde pública.



3c Boas Práticas - Selo Mais Integridade

Assistir ma...

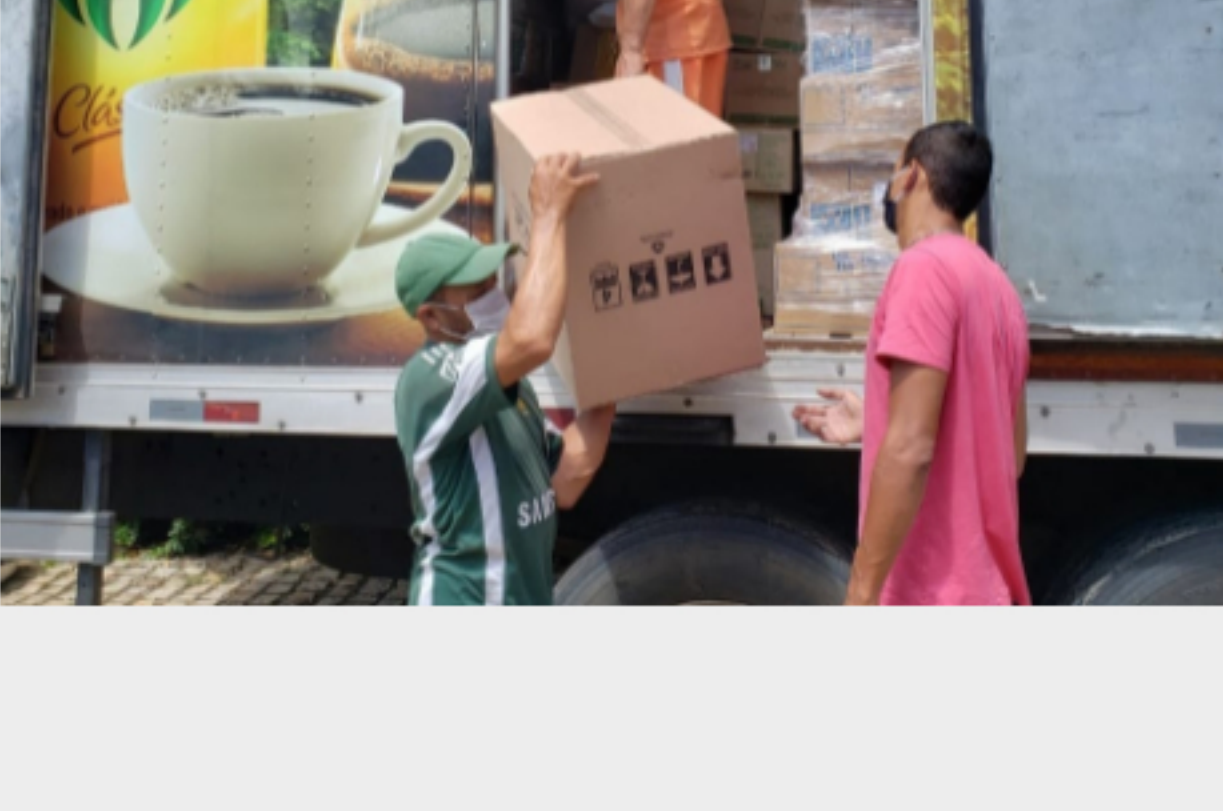
COMBATE À FOME

- R\$ 885 mil em produtos *3corações*
- +120 instituições beneficiadas em todo o país
- R\$ 1,2 milhão em cestas básicas
- + 20 mil cestas doadas

Assistir no YouTube

Pacote de doações para o combate à Covid-19

O aporte financeiro feito pela *3corações*, ao longo de 2020, a fim de apoiar a segurança alimentar e a saúde pública somou R\$ 5,4 milhões e foi destinado da seguinte forma:



Segurança alimentar

- Doação de mais de 125 toneladas de produtos, para composição de cestas básicas que foram distribuídas a famílias carentes afetadas pela Covid-19 em todo o Brasil, através de parcerias com clientes, instituições sociais e ONGs.
- Doação de mais de 20 mil cestas básicas para 53 ONGs espalhadas em todo o Brasil.
- Doação de cestas básicas para instituições sociais de Fortaleza através da FIEC/CE, juntamente com o IEL e Sindicato de cestas.
- Doação de cestas básicas para indígenas produtores de café em Rondônia, nas terras indígenas Sete de Setembro (Cacoal) e Rio Branco (Alta Floresta).
- Apoio com produtos *3corações* a iniciativas solidárias de clientes varejistas.



Saúde pública

- Doação de 270 mil máscaras de tecido para 51 municípios do Rio Grande do Norte.
- Conversão de fábrica de filtros de café para produção de máscaras descartáveis para doação.
- Doações para aquisição de dois leitos de UTI e todos equipamentos necessários para funcionamento no Hospital de Amor em Barretos, em São Paulo.
- 60 camas com acessórios para leitos hospitalares ao Governo do Estado do Ceará que foram utilizados nos hospitais da campanha e Unidades de Pronto Atendimento.
- Manutenção das Unidades de UTI e Tomografia, e aquisição de medicamentos para tratamento de pacientes na Santa Casa de Formiga/MG.
- Parceria com o SINDICAFÉ, do Rio Grande do Norte, para produção de máscaras de proteção tipo "face-shield", que foram entregues a hospitais da rede pública.
- Doações de respiradores mecânicos para hospitais públicos dos estados de Minas Gerais, Ceará e São Paulo.



Fé, cultura e solidariedade

A atuação do Grupo *3corações* no enfrentamento da Covid-19 também foi marcada pela manifestação de fé, apoio à cultura e solidariedade. A *3corações* promoveu e apoiou lives e eventos digitais com o objetivo de levar conforto psicológico e espiritual, cultura e alimentos a quem mais precisava. Confira os principais eventos.



Com o objetivo de inspirar as pessoas e levar mensagens e notícias positivas sobre o momento difícil que o mundo atravessava, o Café 3 Corações promoveu a série de Lives Café com Padre. No Instagram, o Padre Fábio de Melo, embaixador do Café Rituals Florada, recebeu convidados especiais para falar sobre o que de bom estava acontecendo durante a pandemia.



O Festival Exprocrato, uma das mais tradicionais festas do Nordeste, foi promovido em formato de live e reuniu os artistas Raimundo Fagner e Xand Avião em um show de aproximadamente 3 horas. O evento, patrocinado pelo Café Santa Clara, também teve participação especial: Bráulio Bessa abriu o encontro dos artistas com a poesia Ser Tão Nordestino.



Em junho, o Padre Reginaldo Manzotti promoveu o Arraiá do seu Vigário, uma live solidária para arrecadar alimentos e celebrar a tradicional festa de Santo Antônio, São João e São Pedro. O Café 3 Corações apoiou o evento, que bateu 1 milhão de visualizações no YouTube e arrecadou mais de 120 toneladas de alimentos para famílias e instituições carentes.



Em razão da pandemia, o Círio de Nazaré, um dos principais eventos religiosos do país, realizado em Belém (PA), aconteceu de forma virtual, com missas e apresentações transmitidas ao vivo, pela TV Liberal e pela internet, com o patrocínio do Café Santa Clara. As pessoas foram convidadas a acompanhar a programação de casa para evitar aglomerações.



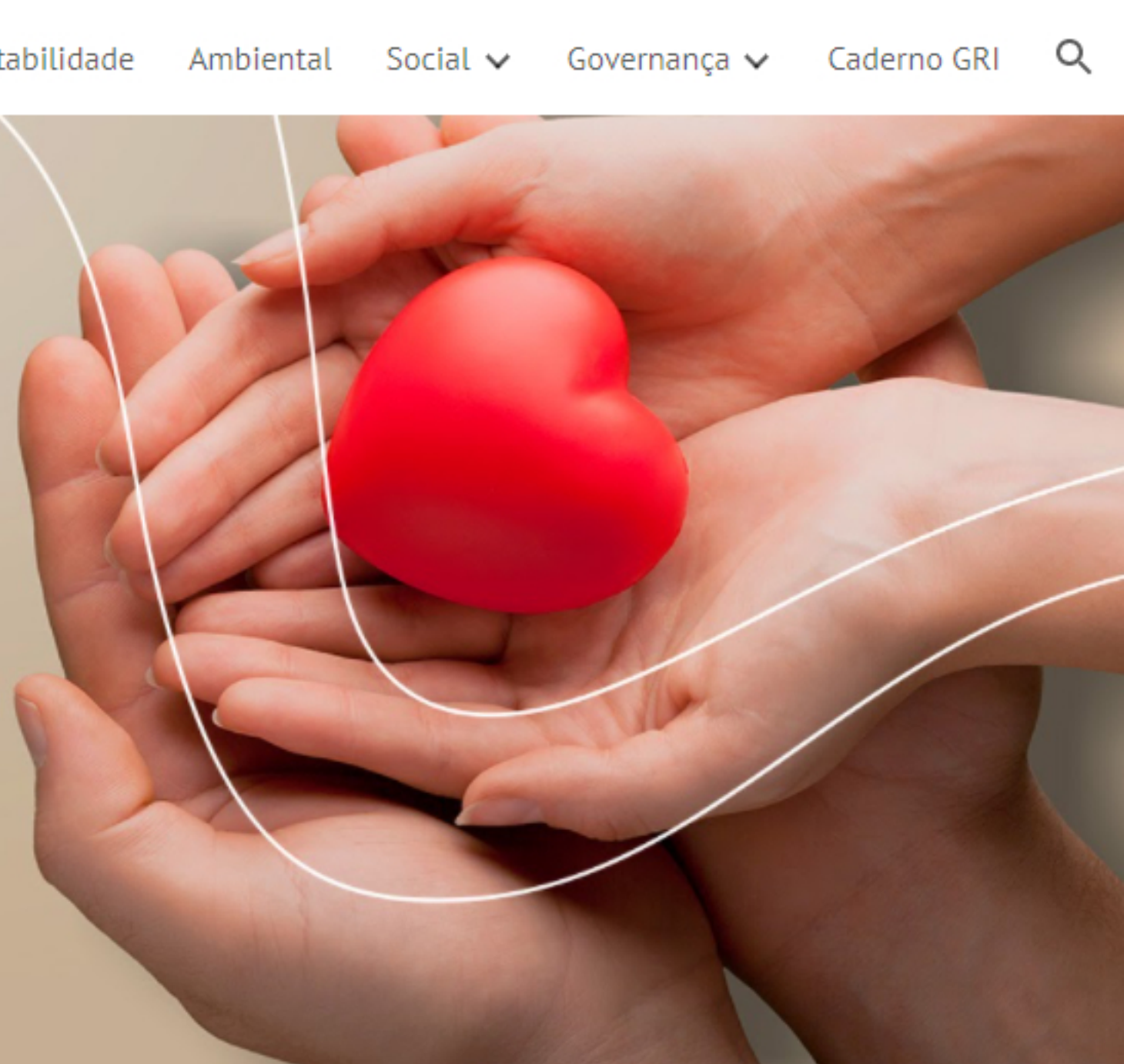
Em maio, durante live do DJ Alok, embaixador do Café 3 Corações, o Grupo *3corações* colocou à venda máquina de cafés expressos e multitebidas Lov, com 62% de desconto e frete grátis. Em apenas 30 minutos, foram vendidas 5.000 unidades. Toda a renda gerada, cerca de 1 milhão de reais, foi revertida em cestas básicas para 20 mil famílias afetadas pela Covid-19 no Brasil.



A Associação de Assistência à Criança Deficiente (AACD) completou 70 anos e realizou, em parceria com o SBT, a 23ª edição do Teleton. O Café 3 Corações foi a marca que representou o Grupo na campanha solidária de arrecadação de recursos em prol da instituição e das famílias assistidas pelo projeto.

Social

Nosso Povo

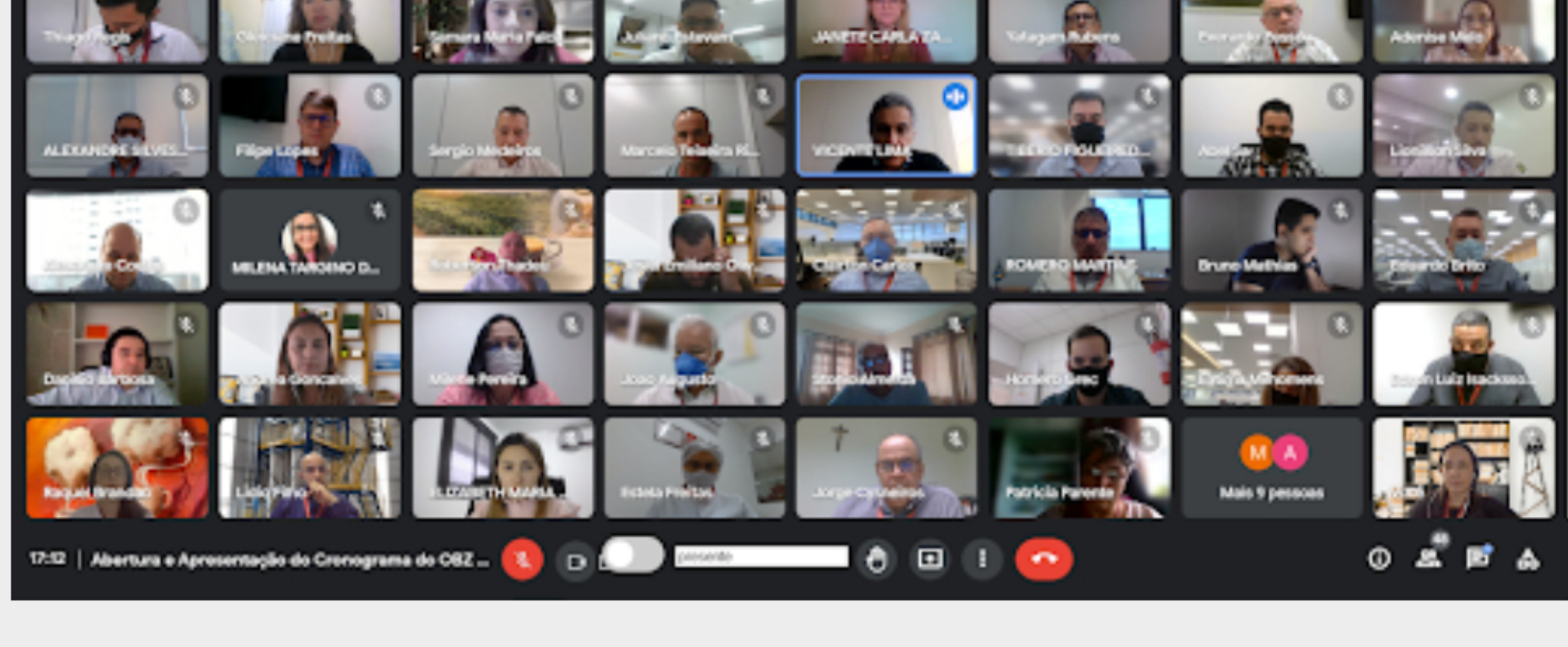


Uma empresa feita de gente

Somos uma empresa feita de gente, que alcança seus resultados por meio das pessoas. Por isso, o cuidado com as pessoas é uma premissa negociável. Num ano de pandemia, como foi o de 2020, o cuidado ganhou um novo contexto, o virtual, e, em grande parte, tornou remotas as ações e interações com o nosso povo.

No universo corporativo, a grande transformação advinda da Covid-19 foi a adoção do trabalho em home office. Atendendo às determinações sanitárias e sempre amparada pela legislação trabalhista, a 3corações colocou quase 1.000 colaboradores no contexto do trabalho sem sair de casa, fornecendo, para isso, equipamentos tecnológicos e de infraestrutura física necessários, como cadeiras de computador e acessórios de ergonomia.

A fim de evitar aglomerações e cuidar da saúde das pessoas, as reuniões de trabalho e treinamentos passaram a acontecer de maneira virtual, em salas de videoconferência.



Vivemos também uma transformação nos formatos de ações para engajar os colaboradores e mantê-los envolvidos nas avaliações de desempenho e desenvolvimento de suas carreiras.

Aproveitamos o uso da tecnologia para continuar realizando as avaliações de desempenho e também nos momentos de reuniões, devolutivas e *feedbacks* dessas ferramentas, de modo a manter alinhamento entre expectativas profissionais e a estratégia da organização, mesmo diante de um cenário de muitas incertezas.

Pudemos reunir virtualmente as lideranças para discutir e calibrar desempenho e potencial dos colaboradores, com o objetivo de definir as melhores estratégias de desenvolvimento e tomar decisões mais assertivas sobre essas pessoas.

Essa nova forma de reunir e aproximar datas e conquistas transformou também a nossa forma de celebrar, mas em momento algum impediu que nossas vitórias e conquistas fossem vivenciadas. Ainda que a distância, pudemos cumprir o que reza a nossa Carta de Conduta: "Valorizamos os eventos de confraternização e sempre celebramos nossas conquistas, pois elas nos revigoram e aproximam".

Até mesmo os grandes eventos corporativos internos, como a Festa Junina e a Celebração de Final de Ano, aconteceram *lives* com transmissão pelo Youtube e participação online dos nossos colaboradores.



EDUCAÇÃO CORPORATIVA

A pandemia do coronavírus também impactou os formatos de ações de desenvolvimento profissional na 3corações. Fizemos uso da tecnologia para chegar aos quase 7.000 colaboradores, cobrindo todas as Unidades e segmentos do negócio. Todos foram treinados em ações preventivas relacionadas à Covid-19 e ações focadas no plano de retomada aos escritórios e centros de distribuição, e receberam treinamentos que fortalecem nossa essência e cultura, como Carta de Conduta e valores da companhia. Lançamos o treinamento LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) baseado da GDPR, Lei da União Europeia, diante de uma nova era relacionada ao gerenciamento e tratamento de dados pessoais no Brasil. Fortalecemos a excelência no atendimento ao cliente com ações de desenvolvimento ao time de SAC da companhia.

Desenvolvemos ações técnicas da função e de natureza ambientais para os times administrativos e corporativos. Demos continuidade ao programa Categoria de Base, formando futuros vendedores e lançamos o programa Liderança Estratégica, que teve como objetivo formar futuros gerentes comerciais.

Na Indústria e na Logística, mantivemos o treinamento constante sobre qualidade e procedimentos de cada função, garantindo a continuidade das certificações (ISO9001 e ISO14001). Por fim, alcançamos a marca de mais de 100 cursos online disponíveis para 100% dos colaboradores através da nossa plataforma de aprendizagem a distância.

SAÚDE EM MOVIMENTO

Foi também atento ao cuidado com a saúde dos colaboradores que o Grupo 3corações fechou um convênio com o Gympass, plataforma corporativa de atividades de saúde e bem-estar. O Gympass oferece uma infinidade de atividades de saúde e bem-estar, que disponibilizam múltiplas opções de atividades para ajudar as pessoas a terem mais qualidade de vida.

Gympass na 3corações

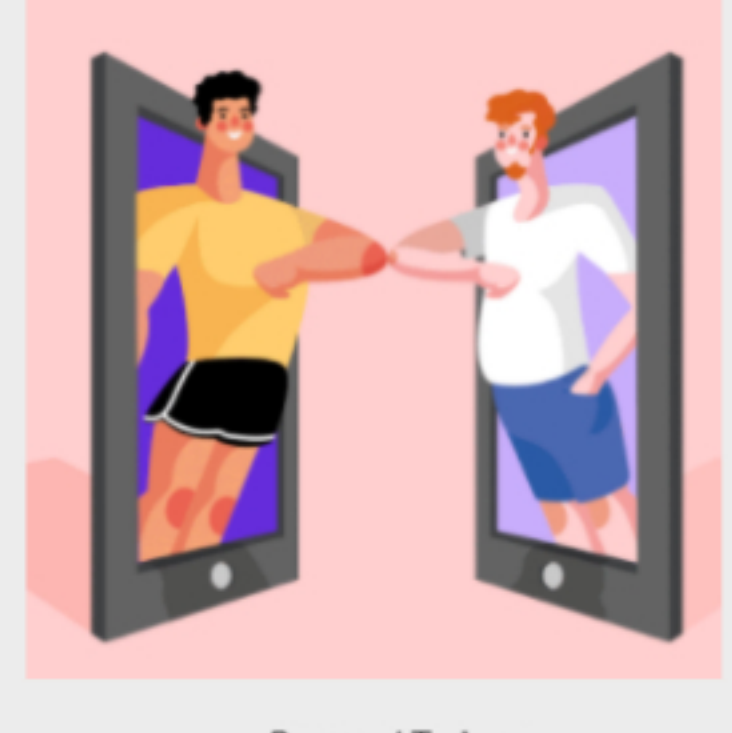
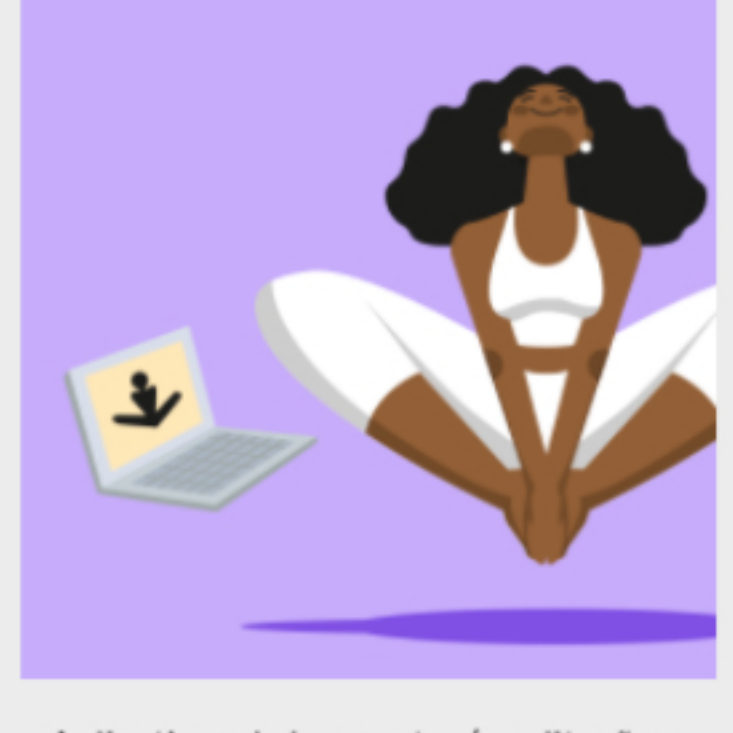
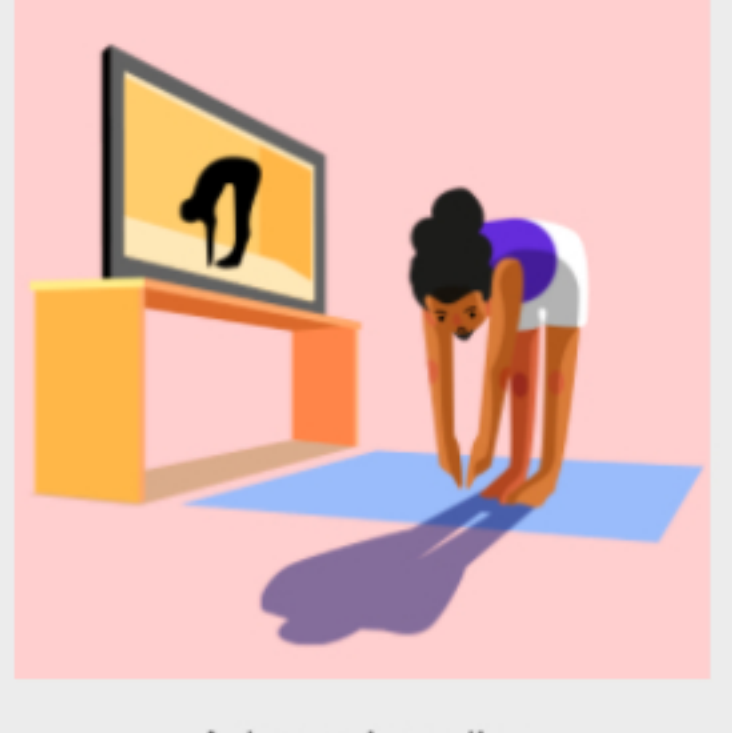
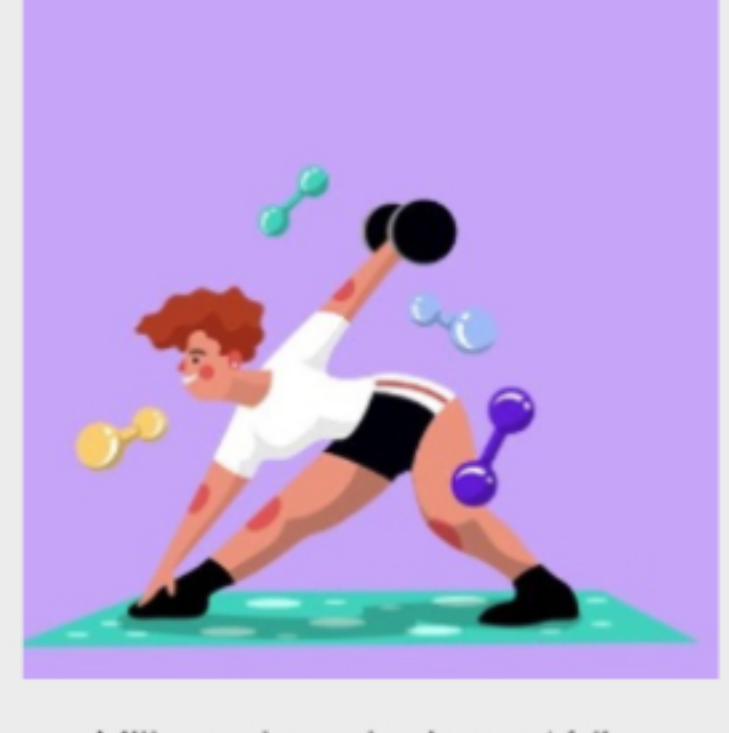
Saúde e bem-estar para você viver bem

Aulas ao vivo online

Milhares de academias e estúdios

Acessibilidade: sua prática pode ser online ou presencial

Personal Trainers



PAIXÃO COM INCLUSÃO

Com o propósito de promover a inclusão das pessoas com deficiência, o Grupo lançou uma página de carreiras exclusiva para atrair e selecionar talentos PCDs, como parte do programa Paixão com Inclusão, lançado na mesma ocasião.

Além da página de R&S, o programa ganhou campanha interna de valorização dos profissionais PCDs, promoveu ação de incentivo para indicação de talentos PCDs para o quadro funcional da companhia e trabalhou a conscientização de todos sobre a riqueza por trás da diversidade.

A campanha foi estrelada por colaboradores PCDs, que foram reconhecidos por sua dedicação e resultados alcançados.



8 de março

Dia da Mulher

Camilly Zanardi
Diretora Comercial e Marketing Integrado (D)

COLABORAR

para mais respeito

ODS 5 - Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres e meninas

MULHERES COM PROPÓSITO

No Dia das Mulheres, o Grupo 3corações trouxe como tema de campanha "Eu Colaboro com", dando esforços e contribuindo com o Objetivo de Desenvolvimento Sustentável - ODS número 5 - Alcançar a igualdade de gênero e empoderar todas as mulheres.

A empresa mostrou como estimula suas colaboradoras a evidenciarem contribuições para com o ODS, convidando-as a falar sobre suas iniciativas para o empoderamento. Muitas mulheres nem percebem suas conquistas, mas, cada passo dado, por menor que seja, contribui para o mundo com mais liberdade e igualdade de gênero.



NÃO DEMITA

Num ano em que tanto fizemos pelas nossas pessoas, nada poderia fazer mais sentido do que a adesão do Grupo 3corações ao Movimento #NãoDemita. Tempos extraordinários, que exigiram medidas extraordinárias. Com a adesão ao movimento, a 3corações assumiu o compromisso de não demitir colaboradores tomando por causa a crise sanitária, adotando todas as medidas possíveis para garantir a manutenção do emprego e renda, o sustento das famílias e a sustentabilidade de seus negócios.

Social

Clientes e Consumidores

Relacionamento com o consumidor

Uma área especial para a conexão e o diálogo entre a 3Corações e seus consumidores é o SAC – Serviço de Atendimento ao Consumidor. Isso porque acreditamos que o crescimento da empresa se alicerça na oferta de produtos e serviços de qualidade e na construção de laços legítimos e duradouros com consumidores, clientes e parceiros.

Contamos com uma equipe de profissionais treinados para tirar dúvidas sobre produtos, receber e dar os devidos encaminhamentos a sugestões, críticas e elogios. A área é auditada pelo Inmetro 371/2009 – item 7 e também pela ISO 9001 – v.2015.



O SAC 3Corações atua em três frentes de atendimento:

- 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).



Iniciamos 2020 com o desafio de manter os bons resultados, tanto em produtividade quanto em qualidade no atendimento e satisfação dos nossos consumidores. O novo coronavírus, no entanto, modificou de forma significativa o mundo do trabalho, e a área do SAC foi fortemente impactada, por necessitar de tecnologia para efetivar suas entregas.

Em março, foi preciso migrar toda a operação de atendimento para *home office*. Para isso, em conjunto com a área de Tecnologia da Informação, criou-se um processo de atendimento que permitiu ao SAC continuar atendendo por todos os canais de comunicação, e viviu que os consumidores sentissem a mudança de ambiente de trabalho.

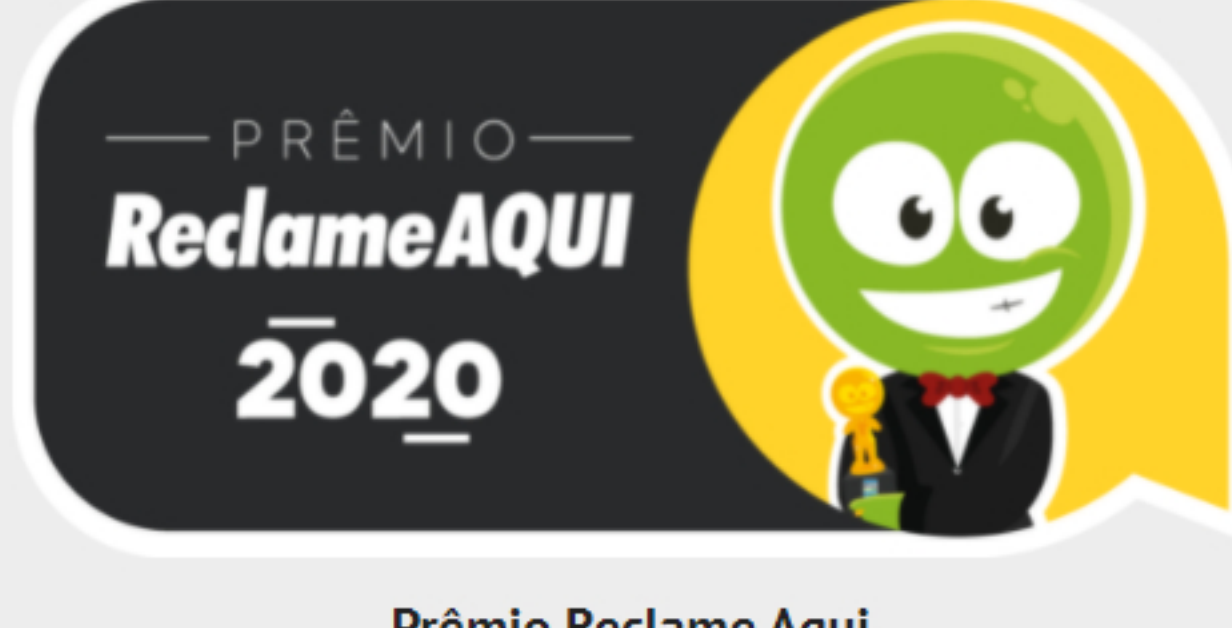
No mês de maio, apesar das dificuldades tecnológicas, foi aberto um novo canal para suporte técnico das máquinas TRES®: o WhatsApp. Com todos os esforços, conseguimos atingir um nível de satisfação de 99,17%, apontado em pesquisa realizada com os próprios clientes e consumidores. No mesmo mês, o SAC 3Corações passou a atender as interações das marcas Positive Brands, *joint venture* firmada pelo Grupo no início do ano, o que gerou um aumento no volume de atendimentos.

Ainda em maio, face ao incremento das vendas por e-commerce, ao crescimento do portfólio de máquinas TRES® e à projeção de aumento na quantidade de demandas dos nossos consumidores, demos início ao Projeto ChatBot, para implantação de programa automatizado que realiza sozinho o atendimento de situações pré-programadas em um menu de opções tanto no canal de Chat como no WhatsApp, ocasionando diminuição da necessidade de intervenção humana.



Internalização do e-commerce

Outro grande projeto, concluído em julho, foi a internalização do e-commerce da loja online Escolha TRES®. Todo o processo de compra online de nossos consumidores passou a ser executado por nossas equipes internas, desde a geração do desejo de compra até a entrega do produto.



Prêmio ReclameAqui

Confirmando o trabalho de qualidade e foco no consumidor, em novembro de 2020, o Prêmio Época ReclameAqui reconheceu a 3Corações como a melhor empresa para o consumidor na categoria Alimentos. Desde 2015, a empresa já recebeu a premiação cinco vezes.

Estreitando laços com o consumidor



Lançamento do Mercafé

Para oferecer uma experiência apaixonante aos consumidores, o Grupo 3Corações lançou, em novembro de 2020, o Mercafé, uma loja online criada para quem é Movido a Café. Um mundo de opções, tendências raras e microlotes raros e premiados, onde é possível encontrar diversos produtos do Grupo, como cafés especiais, acessórios, máquinas e cápsulas. Há também receitas com café e uma variedade de marcas: TRES®, Projeto Florada, Projeto Tribos, Café do Moço, Rituals e Santa Clara Reserva da Família. Tudo isso a um clique de distância do consumidor.

O projeto inovador tem a curadoria da marca 3 Corações e foi desenvolvido por um grupo de colaboradores apaixonados, que cuidam de cada detalhe: da escolha dos grãos, da experiência do site até a entrega dos produtos na casa dos consumidores. Confira alguns destaques do site.

Cafés especiais

No Mercafé, há uma grande variedade de cafés especiais. Os raros e premiados, edições limitadas com cafés raros e microlotes de 85 a 90+ pontos. Os especiais, cafés 84 pontos com rastreabilidade, certificações e cultivados em diferentes origens do Brasil. Os gourmet cafés são produzidos nas mais tradicionais regiões produtoras de café do Brasil. E o Drip Coffee, que traz praticidade na hora de preparar uma bebida individual sem abrir mão de um café especial de altíssima qualidade.



Marcas de alto renome

O Instituto Nacional da Propriedade Intelectual (INPI) concedeu, em 2020, o título de Alto Renome a duas marcas do portfólio do Grupo 3Corações: Café 3 Corações e o refresco Frisco. Com isso, as marcas passaram a ser as únicas marcas de café e refresco com esse reconhecimento no Brasil.

Para receber esse título tão importante, o Grupo demonstrou, por meio de dados, fotos, prêmios e conquistas, que as marcas possuem três quesitos fundamentais: reconhecimento; qualidade, reputação e prestígio; e distintividade e exclusividade.

Uma marca de alto renome é uma marca de prestígio, notoriedade e tradição incontestáveis, motivo pelo qual recebe especial proteção quanto a sua propriedade intelectual, para que outros empresários – mesmo que de outras praças ou que explorem outros ramos de atividade – não utilizem a boa imagem da marca de alto renome para promover seus próprios produtos ou serviços.



Inauguração da Café do Moço

A Prumo, aceleradora de startups do Grupo 3Corações, firmou uma joint venture com a empresa Café do Moço, localizada em Curitiba (PR) e fundada pelo barista Leo Moço há 10 anos. O primeiro investimento da Prumo na marca foi a reformulação da nova loja Café do Moço, anteriormente chamada de O Barista Coffee Bar. O novo complexo voltado para o café proporciona uma experiência sensorial marcante na degustação do café e bebidas à base de café.

A inauguração aconteceu no dia 20 de janeiro de 2020. São 300m² dedicados à experiência de tomar café! O espaço tem capacidade para 130 pessoas, que podem se acomodar no salão comum, nos balcões ou nos sofás, mesas e arquibancada do deck. A cafeteria oferece 7 serviços: loja, balcão de cafés especiais, bar de drinks, brew bar – onde os baristas preparam todos os métodos de extração manual –, cafeteria do dia a dia, junto da padaria Giovanotto, balcão para venda de cafés a granel, torrados ou ainda verde, e sala de reunião, com lotação máxima de seis pessoas.

A Café do Moço fica localizada na Rua Moyses Marcondes, 609, Juvevê, em Curitiba (PR).



Nova campanha publicitária

A 3 Corações lançou, em novembro de 2020, sua nova campanha publicitária. Com o mote "Nós Amamos Café", a campanha tem o objetivo de consolidar a 3 Corações como uma grande love brand nacional, fortalecendo ainda mais a marca e seu completo portfólio de produtos em todo o país: torrado e moído, solução de multibebidas TRES®, cafés especiais, filtros, solúveis, cappuccino e todo o mix.

O filme, peça principal da campanha, retrata os momentos em que o café faz a diferença na vida das pessoas, sendo um forte aliado para superar os desafios e para desfrutar a vida. O vídeo conta com a participação de embaixadores da marca e influenciadores, como o DJ Alok, o Chef Alex Atala e o pentacampeão de futebol Denilson.

Lançamentos de Produtos



Café do Moço em cápsulas TRES®

O espresso Café do Moço é composto por grãos 100% arábica, cultivados na região de Matas de Minas e submetido ao método pós-colheita chamado de Sprouted Process, estudado pelo torrefador e barista campeão brasileiro Leo Moço desde 2014. O café conta com um perfil aromático sensorial incrível, notas de frutas vermelhas, acidez cítrica, doçura elevada e corpo licoroso.



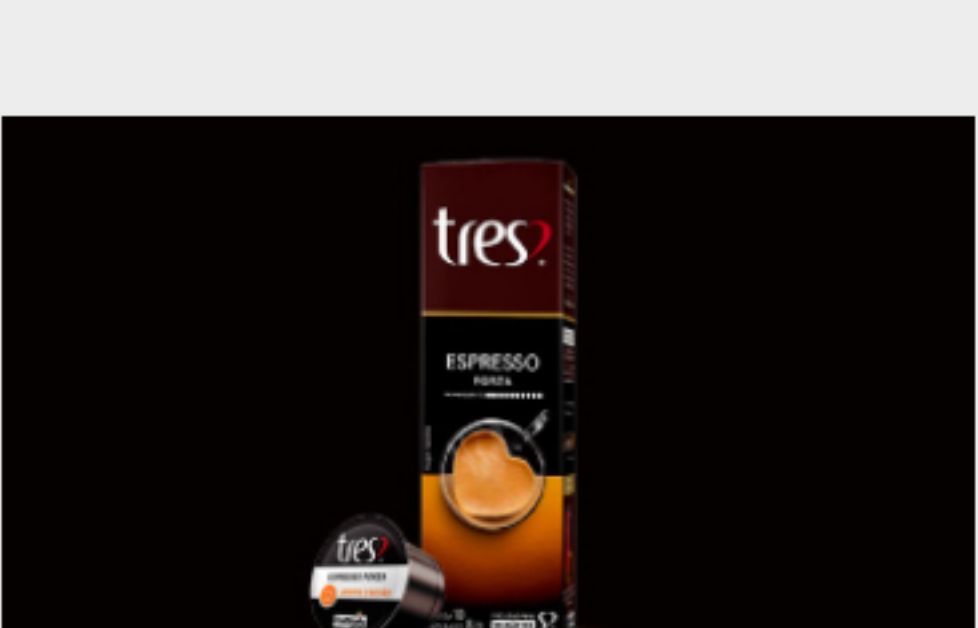
Cappuccino Doce de Leite Havanna TRES®

A TRES®, solução de cafés expressos e multibebidas do Grupo 3Corações, juntou-se à rede argentina de cafeterias Havanna para lançar uma bebida única, que une a energia do café com outro ingrediente amado pelo público, o doce de leite. Dessa parceria, nasceu o delicioso e cremoso Cappuccino Doce de Leite em cápsula.



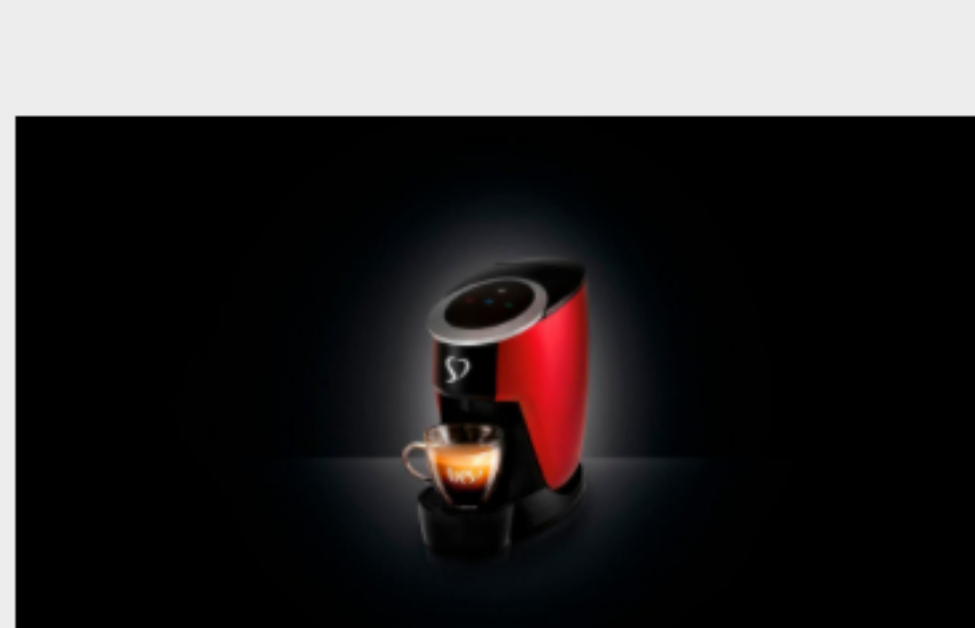
Cappuccino 3 Corações em cápsula

O Cappuccino Classic 3 Corações chegou para substituir o Cappuccino Classic TRES®. A fórmula também foi modificada: a deliciosa bebida composta por café, leite, cacau e canela agora está ainda mais cremosa e muito parecida com o Cappuccino em pó da 3 Corações.



Espresso Forza

O Forza é o espresso com intensidade 10 que passou a compor, em 2020, a linha regular de cápsulas da TRES®. O produto é ideal para quem aprecia cafés encorpados. O blend une a delicadeza aromática do café arábica com a força do robusta, uma verdadeira explosão de aromas e sabores intensos, com notas de castanha e tabaco torrado, caramelo e chocolate amargo.



Máquina de espressos e multibebidas Touch

A Touch é uma máquina de TRES® que traz design moderno, elegante e compacto. Com painel touchscreen e comandos sensíveis ao toque, a máquina é silenciosa, possui um compartimento interno para até 4 cápsulas usadas, inteligência de controle de temperatura e sistema multipressão, que prepara espressos perfeitos, multibebidas cremosas, cafés filtrados e chás naturais ao simples toque de um botão.



Collab 3 Corações e Imaginarium

O Café Gourmet 3 Corações – edição especial foi distribuído em latas colecionáveis e faz parte da coleção "Mais que amigos, Friends", cujo objetivo é levar o universo de Friends (série icônica da Warner Bros.) para os lares dos fãs da série apaixonados por café. As latas trazem cafés de 250g.



Rituals Regiões do Mundo

O Grupo 3Corações lançou a 2ª edição limitada da linha Rituals Regiões do Mundo, com cafés especiais torrados e moídos de três países produtores: Colômbia (América do Sul), Papua Nova Guiné (Oceania) e Panamá (América do Norte). Os cafés também estão disponíveis na versão espresso em cápsulas.



Pimpinela Gourmet

O café Pimpinela Gourmet é um café 100% arábica, com notas de castanha e chocolate, que combina a altíssima qualidade do café 3Corações com a tradição da região serrana do Rio de Janeiro. O produto está disponível nas versões torrado e moído e espresso em cápsulas, desenvolvido para a solução de cafés expressos e multibebidas TRES®.



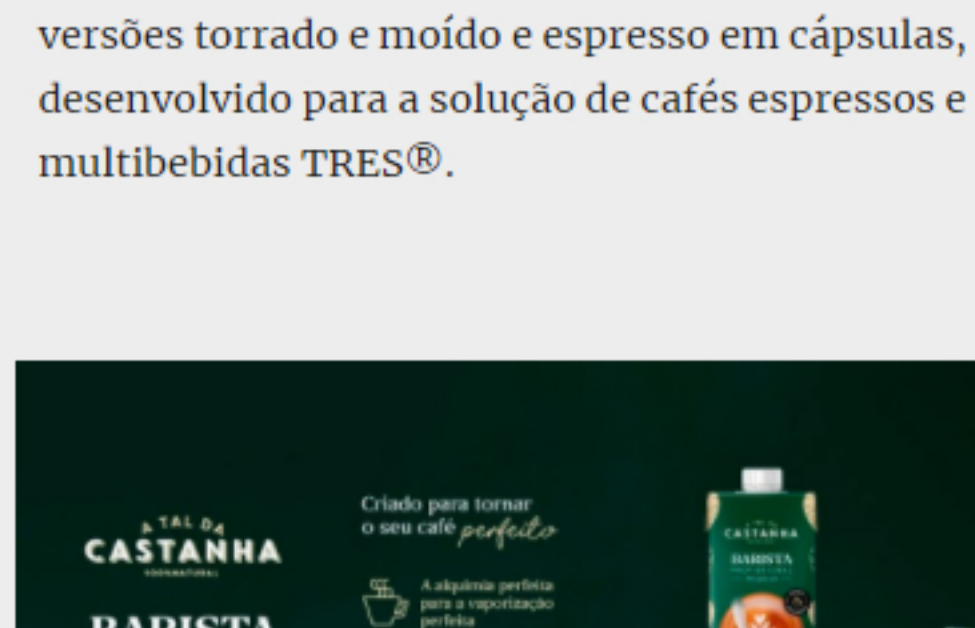
Café 3 Corações Gourmet

O Café 3 Corações ampliou sua linha Gourmet com os cafés torrado e moído das regiões Sul de Minas, Cerrado Mineiro e Mogiana Paulista. Em embalagens de 250g, os produtos possuem a certificação Sabor da ABIC, o que garante alta qualidade, sabor e aroma mais suaves e grãos 100% arábica.



Microlote Tribos 100% Robusta Amazônico

O Microlote Tribos 100% Robusta Amazônico é um raro café especial 85+ pontos, fruto do Concurso Tribos. Apresenta consistência de sabores que lembram frutas secas, chá preto, castanhas e chocolate amargo, corpo cremoso e licoroso e baixa acidez que harmoniza a bebida.



Bebida Vegetal Barista

A Tal da Castanha, marca da Positive Brands – joint venture do Grupo 3Corações –, lançou a Barista, bebida vegetal com poucos ingredientes: água, aveia, amêndoa de castanha de caju, sal marinho e aroma natural. A Barista é ideal para fazer bebidas profissionais, como machiato e cappuccino, e sobremesas que levam a espuma do leite.



Nutco

A Positive Brands, joint venture do Grupo 3Corações, lançou a Nutco, uma marca de snacks naturais, saborosos e super crocantes. Disponível em embalagens de 30g e 100g, o produto é 100% natural e oferece as opções amendoim, castanha de caju e mix de amendoim, castanha e amêndoas.



Cappuccino 3 Corações com embalagem abre-fácil

A nova embalagem para a linha de Cappuccino 3 Corações em potes inaugura uma tecnologia inédita no Brasil para embalagens de alimentos: a Bonded Aluminum to Plastic (BAP).

Constituída de plástico e alumínio, ela agrega conveniência, funcionalidade e leveza. Estimase que 40 toneladas de plástico polipropileno deixem de ser colocadas no mercado com essa inovação, um benefício que reforça nosso compromisso com o meio ambiente.



Cappuccino Pronto em garrafa

A linha de Cappuccino Pronto é a primeira bebida à base de café pronta para beber e, em 2020, ganhou uma nova embalagem: garrafas de 260ml. Práticas para levar, elas mantêm o sabor único da linha e possuem tampa giratória, o que permite que o consumidor abra e feche o produto facilmente. A novidade está disponível em três sabores: Chocolate, Classic e Balance.

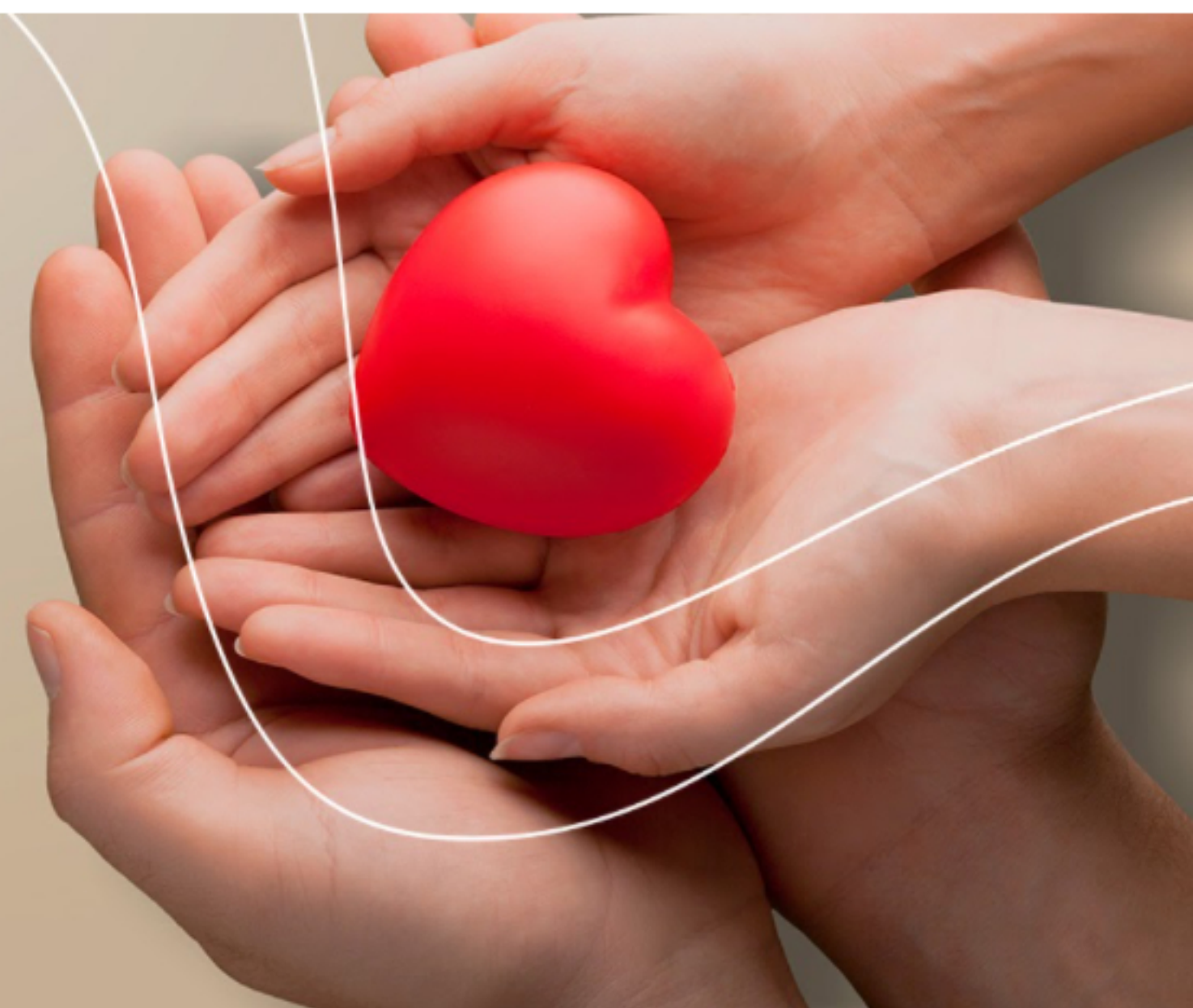


Café Iguaçu em lata de 160g

A embalagem em lata do Café Iguaçu ganhou nova gramatura: 160g. Com a novidade, as embalagens de 100g e 180g foram descontinuadas, e o portfólio das latas do produto passa a ser composto pelas embalagens de 50g, 160g e 200g.

Social

Fornecedores



Cadeia de Suprimentos

Entendemos que nossos fornecedores são pilares indispensáveis para a sustentabilidade do nosso negócio, demandando cuidado quanto às suas atividades, assim como quanto ao equilíbrio financeiro da relação. Nesse sentido, o ano de 2020 foi desafiador, por consequência da pandemia de Covid-19.

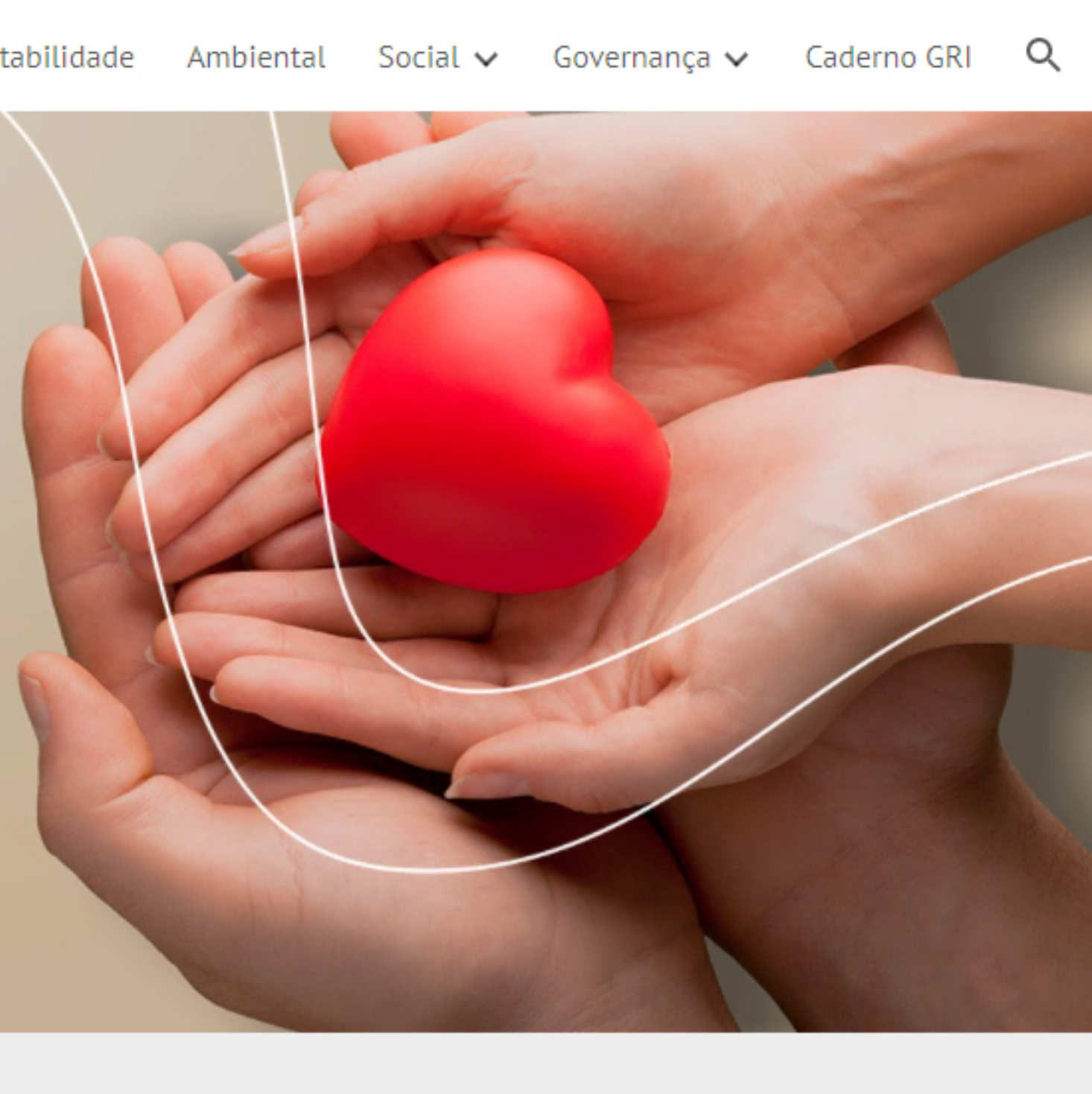
A instabilidade nos preços das *commodities*, ocasionada, principalmente, pela retomada do consumo da China e dos EUA, estabeleceu uma rotina muito mais frequente de renegociações e renovação de ações de prevenção de risco.

O cenário de embalagens apresentou ainda um risco de escassez de material, em razão dos acordos comerciais previamente construídos, baseados em relações duradouras com nossos parceiros.

Foi fechado acordo para desenvolvimento de ferramenta de gestão de fornecedores que nos proporcionará ações de diligenciamento prévio de todos que integram nossa cadeia, assim como comunicação e interações com esses parceiros. Isso nos possibilitará aumentar alcance, eficiência e participação nas ações de desenvolvimento de parceiros, bem como incrementar a promoção de ações e campanhas de sustentabilidade.

Social

Iniciativas Sociais



Por um país e um mundo melhores

Na **3corações**, estamos empenhados em construir um país e um mundo melhores. Por isso, com esse propósito, promovemos, apoiamos e firmamos compromissos em prol de uma melhor qualidade de vida para a sociedade. A seguir, apresentamos as iniciativas desenvolvidas em 2020.

INICIATIVAS 3CORAÇÕES

O Projeto Florada e o Projeto Tribos são iniciativas sociais desenvolvidas pela **3corações** com foco na mulher e no indígena cafeicultores, respectivamente.

PROJETO FLORADA

O Grupo **3corações** valoriza o trabalho das mulheres cafeicultoras, por isso criou um projeto exclusivo para elas: o Projeto Florada. Lançada em março de 2018, essa iniciativa chegou ao terceiro ano em 2020, firme no propósito de apoiar, unir e empoderar as cafeicultoras, reconhecendo-lhes a força por meio de uma plataforma exclusiva de apoio e fomentação às conquistas delas no campo. A empresa valoriza os raros microlotes cultivados por essas mulheres e fortalece a conexão entre quem produz e quem consome.

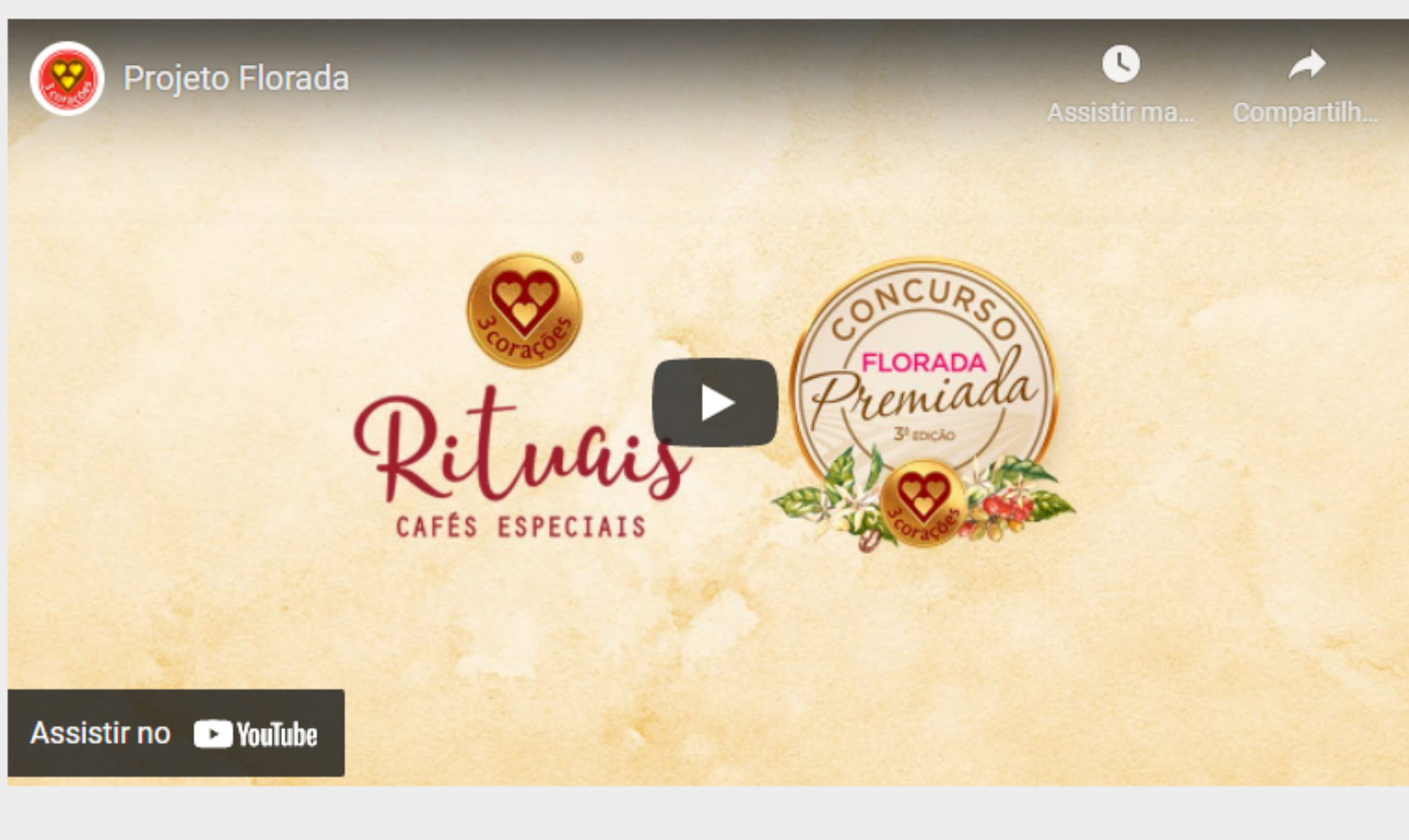


Até 2020, o Florada já alcançou mais de 2.500 mulheres e suas famílias e produziu mais de 190 toneladas de microlotes de cafés raros e especiais. A importância desse projeto é reconhecida por instituições nacionais e internacionais. Em 2019, ele foi vencedor do Prêmio ODS - Rede Brasil do Pacto Global na categoria Grandes Empresas - Eixo Pessoas. Em 2020, com o Florada, a **3corações** foi vencedora do Prêmio Whow! de Inovação, promovido pelo Grupo Padrão e pelo Centro de Inteligência Padrão (CIP).

Concurso Florada Premiada

Após o sucesso de duas edições do Concurso Florada Premiada, a **3corações** promoveu, em 2020, em parceria com a Associação Brasileira de Cafés Especiais (BSCA), a terceira edição do concurso, que reconheceu o trabalho de cafeicultoras de todo o Brasil, dedicadas à produção de cafés 100% arábica.

O anúncio das vencedoras foi feito em um evento emocionante, transmitido ao vivo pelo Youtube para todo o Brasil. Durante a cerimônia de premiação, que contou com a participação de Pedro Lima (Presidente da **3corações**), Marisa Contreras (Fazenda Capoeira Coffee), Cintia Mattos (Presidente da IWCA), Padre Fábio de Melo (Embaixador do Projeto Florada), Silvio Leite (Referência mundial em qualidade de café), Everton Tales (Supervisor de Cafés Especiais da **3corações**) e Vanusia Nogueira (Diretora Executiva da BSCA), o Grupo **3corações** reconheceu as cafeicultoras dos 100 microlotes com as melhores notas e anunciou as grandes vencedoras (via seca e via úmida) do concurso. O evento pode ser conferido no vídeo abaixo.



Ciclo Sustentável

O Projeto Florada tem como principais objetivos:

- dar visibilidade ao trabalho realizado;
- oferecer acesso às melhores práticas na produção de cafés especiais por meio do programa de capacitação gratuito Florada Educa;
- reconhecer e valorizar os raros microlotes cultivados por elas, por meio do Concurso Florada Premiada;
- conectar quem produz com quem consome, proporcionando ao consumidor, por meio da campanha "Junte-se a elas", a oportunidade de fazer parte do projeto, já que, ao adquirir um dos Microlotes Personalizados, 100% do lucro será revertido.



Saiba mais sobre o Projeto Florada

PROJETO TRIBOS

O Projeto Tribos é resultado de dois anos de trabalho do Grupo **3corações** em conjunto com importantes parceiros: Funai, Embrapa Rondônia, Câmara Setorial do Café, Emater - RO, Secretarias de Agricultura de Cacoal e Alta Floresta, além das cooperativas indígenas Garah Itxá, Coopalter, Doá Txatô e Coopsur. Criada com o objetivo de promover o desenvolvimento sustentável, a iniciativa é fundamentada em três pilares interdependentes e indissociáveis: protagonismo do indígena, proteção da floresta e cafés de qualidade.



Concurso Tribos

Em novembro de 2020, a **3corações** promoveu uma *live* para fazer o lançamento do projeto para o público externo e a cerimônia de premiação do Concurso Tribos 2020, cujo objetivo é fomentar o cultivo de cafés raros e a descoberta do máximo potencial de qualidade de cada lavoura indígena.

Fruto desse concurso, nasceu o Microlote Tribos 100% Robusta Amazônico, um raro microlote de edição limitada. E, para fechar o ciclo sustentável do Projeto Tribos, o Grupo **3corações** assume o compromisso de direcionar 100% do lucro destes raros microlotes para a constante promoção do desenvolvimento sustentável das comunidades indígenas com iniciativas atreladas aos pilares do projeto.

A *live* de premiação do concurso pode ser conferida abaixo.



Ciclo Sustentável

O Projeto Tribos conta com 132 famílias de indígenas cafeicultores espalhados por 28 aldeias nos municípios de Cacoal e de Alta Floresta D'Oeste (RO).

Por meio de um ciclo duradouro, a iniciativa atua disseminando conhecimento, investindo em capacitação e apoiando uma infraestrutura adequada para que, cada vez mais, seja possível a produção de cafés especiais sustentáveis, além de proporcionar a oportunidade de compra de 100% da produção com valorização de acordo com a qualidade alcançada.



Saiba mais sobre o Projeto Tribos

INICIATIVAS APOIADAS

Para as instituições seguras, o ano de 2020 foi muito desafiador. As entidades precisaram se reinventar para continuar prestando atendimento de maneira segura e todas tiveram que dedicar atenção especial à questão da segurança alimentar de seus assistidos. A **3corações** esteve ao lado delas, nessa travessia. Ao longo do ano, a empresa apoiou instituições em todos os estados do Brasil com doação de produtos.



CASA HOPE

Em 2020, o Grupo **3corações** abraçou a Casa Hope (São Paulo/SP) entre as iniciativas sociais por ele apoiadas. A instituição, 100% filantrópica, oferece apoio biopsicossocial e educacional a crianças e adolescentes portadores de câncer e transplantados de medula óssea, fígado e rins, bem como a seus acompanhantes. São pessoas de baixo poder aquisitivo, procedentes de todo o Brasil, que precisam de um lugar de apoio ao serem encaminhadas para tratamento em São Paulo.

A Casa Hope oferece moradia, alimentação, transporte (para hospitais, aeroportos e rodovárias), assistência social e psicológica, medicamentos, vestuário, escolarização, terapia ocupacional, cursos de capacitação profissional, recreação dirigida, passeios culturais e festas comemorativas, contribuindo para o aumento de suas reais chances de vida dos pacientes.

Conheça a instituição

SOLIDARIEDADE EM MINAS GERAIS

Em solidariedade ao estado de Minas Gerais, atingido por fortes chuvas e enchente em janeiro de 2020, a **3corações** doou aproximadamente dez toneladas de produtos, entre Café **3corações** e Chocolate, para a composição de cesta básica para os desabrigados. As doações foram direcionadas para o município de Santa Luzia e para a Defesa Civil de Minas Gerais, a fim de que pudessem chegar também a outras localidades do estado.

O Grupo também fomentou a solidariedade entre colaboradores e a comunidade em geral, incentivando a doação de colchões, lençóis, travesseiros, cobertores e roupas de cama, materiais de limpeza, materiais de higiene pessoal, fraldas, alimentos, água mineral ou dinheiro aos municípios afetados.



20 ANOS DE FUNDAÇÃO RAIMUNDO FAGNER

O dia 22 de junho foi um dia especial para a **3corações**: nessa data, a Fundação Raimundo Fagner (Orós e Fortaleza - CE), projeto de responsabilidade social apoiado pelo Grupo, completou 20 anos. São duas décadas investindo na formação das gerações futuras, acreditando que as crianças e jovens de hoje são capazes de transformar suas realidades.

A Fundação Raimundo Fagner desenvolve atividades pedagógico-culturais com foco na educação pela arte, visando à socialização e ao desenvolvimento de crianças e adolescentes, entre 7 e 17 anos, matriculados na rede pública de ensino e em situação de risco social. Por ocasião do aniversário, Pedro Lima, Presidente do Grupo **3corações**, gravou um vídeo em celebração à data e falou da importância da resiliência e da solidariedade.



Governança Corporativa

Nossa gestão

Nossa Governança Corporativa está alicerçada na transparência, na integridade, na responsabilidade socioambiental e na sinceridade, a fim de protegermos os interesses de todos aqueles que se relacionam com nosso negócio. Somos uma empresa de valores sólidos que nos tornam capazes de crescer de forma sustentável e responsável, sempre valorizando nossos clientes e consumidores e 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 a *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.

Estrutura organizacional



Governança Corporativa

Ouvidoria



Ouvidoria

Um canal de comunicação com a empresa

Criada em 2010, a Ouvidoria *3corações* estreita, ainda mais, os laços com nossos públicos de relacionamento, sendo um importante canal de comunicação com a empresa. Ela recebe, registra e trata todo tipo de manifestação 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). As denúncias podem ser feitas de forma identificada ou anônima, têm o sigilo garantido e a apuração dos fatos ocorre com imparcialidade e ética.

Acesso à Ouvidoria

A Ouvidoria *3corações* pode ser acessada por telefone ou e-mail.



0800 0312161

ouvidoria@3coracoes.com.br

Governança Corporativa

Compliance



Ser legal é o nosso guia

Na **3corações**, colaborar para a manutenção da integridade é dever de todos, e garantir que isso seja cumprido é parte das responsabilidades de Compliance e Controles Internos.

Ao longo de 2020, importantes programas e projetos foram desenvolvidos, como se vê a seguir.



Campanha de Prevenção e Combate ao Assédio Moral

Realizada junto ao público interno, focou o tema Assédio Moral, tendo como fim fomentar e fortalecer uma relação duradoura e de confiança entre empresa e colaboradores, em um ambiente saudável pautado pelo respeito e tratamento justo.

A campanha abordou os diversos tipos de assédio moral, em peças de comunicação físicas, eletrônicas e vídeos - descendente, ascendente, horizontal e institucional -, trazendo orientações aos gestores e conteúdo bem didático aos colaboradores em geral, tudo alinhado aos conceitos preconizados pelo Tribunal Superior do Trabalho (TST).

Atuação da Comissão de Integridade

Ao longo do ano, foram realizados encontros da Comissão de Integridade, estrutura formada por representantes das equipes Jurídica, Diretoria de RH, Presidência e Compliance e Controles internos. Nos encontros, os rumos que o Grupo pretende tomar, no que diz respeito às ações do Programa de Integridade e demais iniciativas relacionadas, são definidos e acompanhados.

Homologação de Fornecedores

Em 2020, fornecedores selecionados passaram pela alçada de homologação da equipe de Compliance e Controles Internos.

Mapeamento dos controles de Conduta Antiética/Fraude e Privacidade

A **3corações** realizou o mapeamento dos controles relacionados às categorias Conduta Antiética/Fraude e Privacidade de Dados, sendo:

- Conduta Antiética/Fraude;
- Privacidade de Dados.

No caso dos controles da categoria de Privacidade, foi possível fazer uma avaliação inicial a respeito de sua implementação.

Os controles ainda não implementados são acompanhados pelas equipes de Compliance e Controles Internos e Segurança da Informação e estão previstos para implementação em 2021.



Adequação do Grupo à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

Iniciado em 2019, com o diagnóstico das melhorias a serem implementadas, o Grupo avançou no processo de adequação de suas estruturas (processos e sistemas) às exigências da nova legislação e às melhores práticas de proteção de dados do mercado.

Dentre as ações tomadas podemos citar: elaboração do inventário de dados; adequação dos sites do Grupo na internet (30, no total) às exigências de LGPD; elaboração da Política de Privacidade interna, voltada aos colaboradores; implementação do processo para tratamento das requisições dos titulares de dados e treinamento dos colaboradores.

Governança Corporativa

Financeiro

Desempenho financeiro



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.

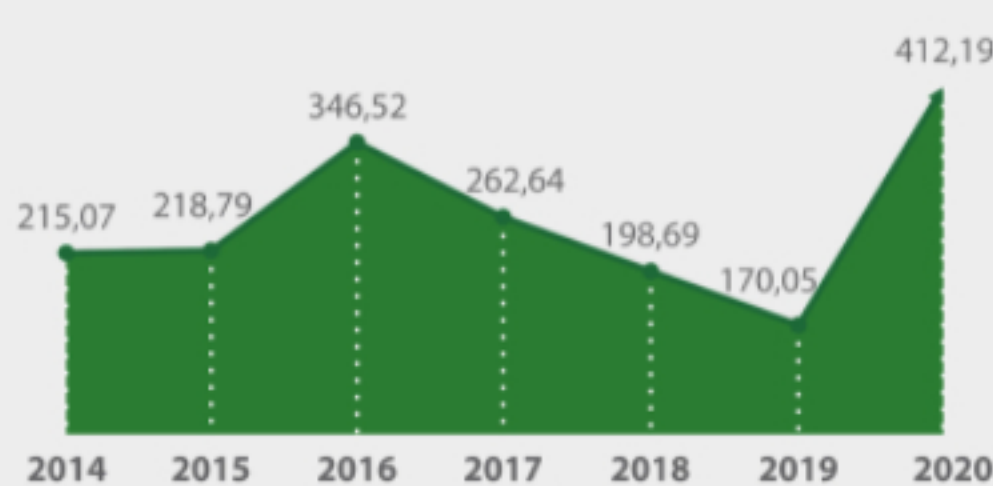
Em 2020, a empresa alcançou um faturamento bruto de R\$ 5,413 bilhões e Ebitda de R\$ 380,96 milhões, com um lucro líquido de R\$ 272,71 milhões. A receita líquida registrada no ano foi de R\$ 4,433 bilhões. A dívida líquida fechou em R\$ 412,19 milhões.

Os resultados econômicos e financeiros apresentados pelo Grupo **3corações** são consolidados abrangendo o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020. 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.

Nossos números



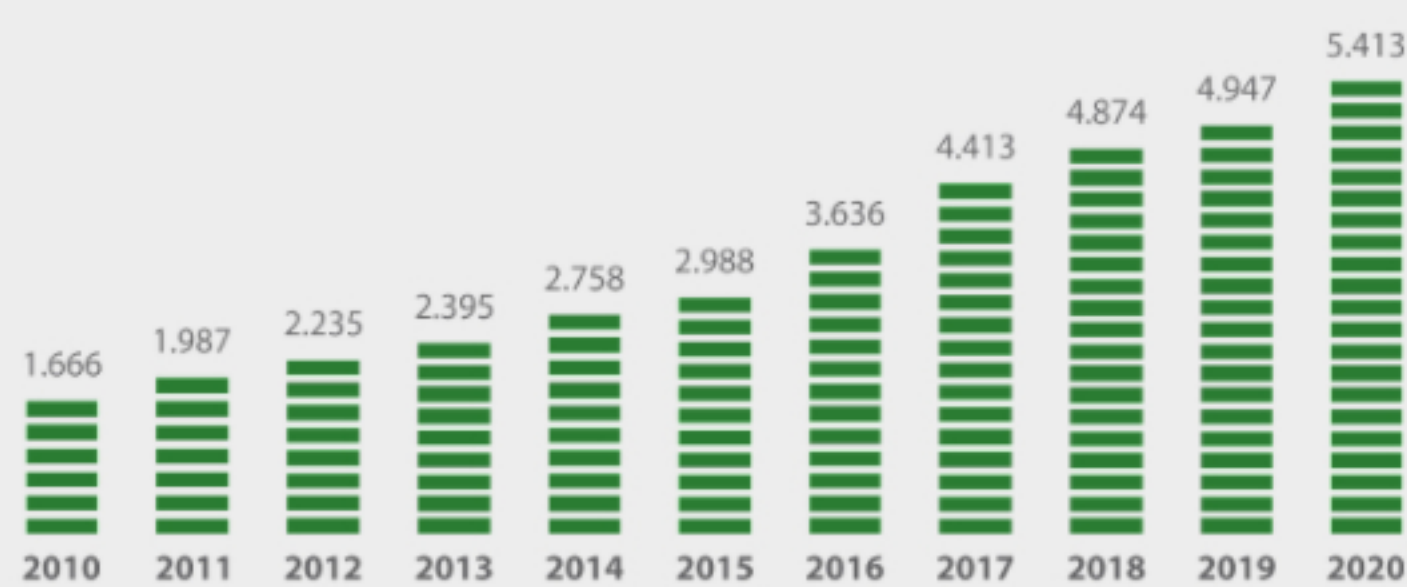
RECEITA LÍQUIDA
(R\$ milhões)



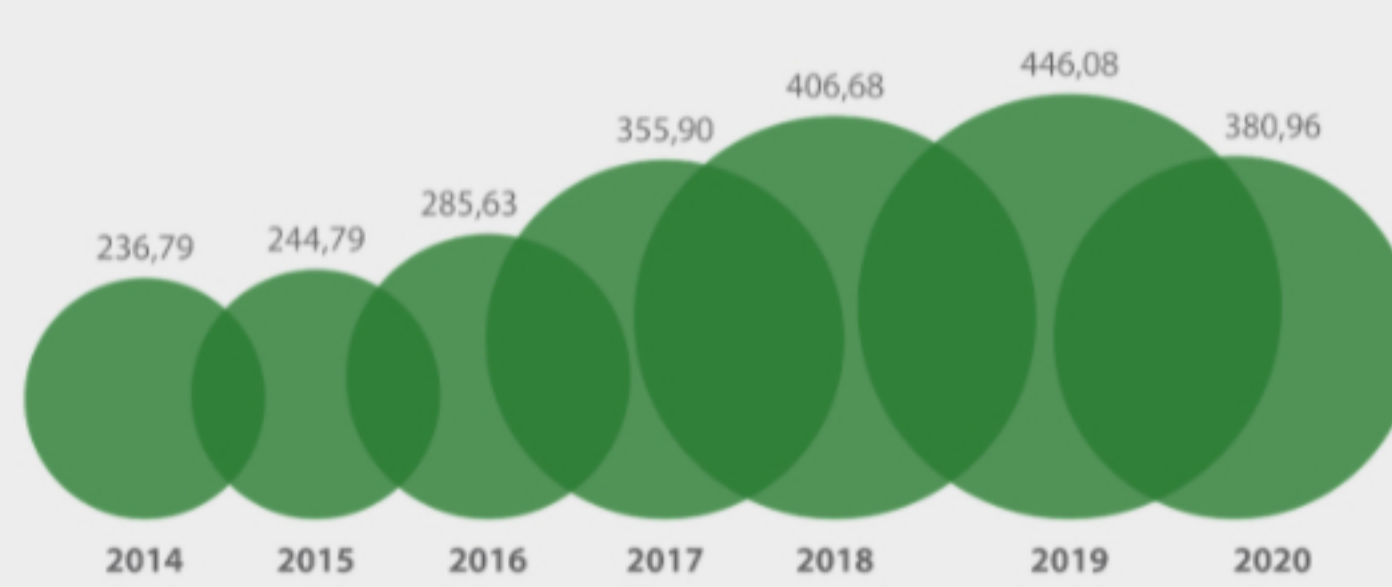
DÍVIDA LÍQUIDA
(R\$ milhões)



LUCRO LÍQUIDO
(R\$ milhões)



RECEITA BRUTA
(R\$ milhões)



EBITDA
(R\$ milhões)

Governança Corporativa

Riscos e Oportunidades

Impactos da Covid-19



Em 11 de março de 2020, a Organização Mundial da Saúde (OMS) declarou o surto do novo coronavírus (Covid-19) como uma pandemia. O vírus afetou não apenas as vidas humanas, mas também as empresas e os mercados financeiros, e os impactos globais ainda não puderam ser completamente mensurados.

Ao longo de todo o ano, o Grupo 3corações acompanhou de perto o impacto da Covid-19 nos colaboradores, comunidades, clientes e fornecedores, de forma a mitigar, tempestivamente, os possíveis efeitos, bem como medir seu impacto nos resultados de 2020.

Com a pandemia, Grupo esteve exposto a riscos operacionais e de mercado, principalmente no que tange a:

- **Impactos na cadeia de suprimentos**, incluindo também produtos importados. O Grupo passou a monitorar de perto o processo de entrega de mercadorias por todos os fornecedores e aumentou sua cobertura de estoque para mais dias do que o usual. Acompanhamos a variação de preço causada pelas taxas cambiais e pela oferta-procura; a escassez de produtos devido às demandas do mercado externo para fornecedores que não tinham essa demanda; e a estratégia de alguns fornecedores de manter os estoques em níveis mínimos. Houve escassez temporária localizada nos mercados domésticos, também causando aumentos de preços.
- **Potenciais perdas de crédito de clientes** foram identificadas especialmente nos segmentos de Food Service e Eletro. O Grupo avaliou a capacidade de pagamento dos clientes e estabeleceu políticas para alongamento do vencimento das contas a receber, quando possível e necessário. Com isso, durante o ano, não houve aumento significativo na inadimplência de clientes ou nas perdas de crédito esperadas.
- **Interrupção das operações no segmento de Food Services**, com o fechamento temporário de hotéis, restaurantes, bares, cafeterias e outros estabelecimentos de consumo de café fora de casa.

Gestão de Riscos

A implantação da área de Gestão de Riscos Corporativos, em 2019, foi um marco evolutivo na estrutura de governança corporativa do Grupo. A área tem como objetivo apoiar na identificação, entendimento, gerenciamento e mitigação dos possíveis eventos de riscos internos e externos que possam afetar os negócios da empresa.

Em 2020, o Grupo 3corações, como todo o mercado, teve sua estratégia e operações diretamente impactadas pela pandemia do Covid-19. Nesse contexto, a atividade de Gestão de Riscos teve papel fundamental nos trabalhos da Comissão de Crises e na identificação dos fatores de riscos que poderiam impactar as atividades da companhia.



O monitoramento desses fatores é realizado de forma periódica junto às áreas de negócio, com a implantação de planos de resposta a diversos riscos potenciais relacionados a diferentes aspectos do negócio, como segurança da informação, continuidade das operações e relações trabalhistas.

Além da pandemia, a desvalorização do real frente a outras moedas também foi fator importante em 2020, de forma que esse risco também foi monitorado, assim como os controles executados.

Outras iniciativas foram tomadas visando à mitigação de riscos potenciais, como o levantamento dos riscos relacionados à privacidade de dados, assunto que ganhou importância com a vigência da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) no Brasil, e o mapeamento do risco de Conduta Antiética e Fraude (Fraud Risk Assessment), que apontou que a companhia adota controles para garantir as boas práticas no relacionamento com agentes públicos e parceiros de negócio, de acordo com nossa Política Anticorrupção.

Governança Corporativa

Panorama Futuro

Rumo ao futuro



2020 foi um ano de desafios, vencidos graças ao empenho e à dedicação do nosso povo. Foi um ano de luta, numa travessia que ainda se estenderá por 2021. Mas hoje, mais do que ontem, somamos aprendizados que tornam o caminhar mais seguro.

No contexto da pandemia, tivemos que nos reinventar. Descobrimos como manter a produtividade mesmo com os times a distância. Aprendemos a entregar resultados fazendo negócios de um novo jeito. Ampliamos o cuidado com o nosso povo a uma dimensão integral, e constatamos a importância desse cuidar. Concluímos grandes projetos nos adequando às exigências sanitárias e com segurança para os nossos colaboradores. Vimos nossa visão ser traduzida em sentimentos e experiências – essa mensagem que há anos nos inspira a enxergar o mundo, olhar para o futuro e seguir em frente. Nunca antes a certeza de que o prazer está nas coisas simples fez tanto sentido, para cada um de nós e para o mundo inteiro.

No relacionamento com os públicos à nossa volta, acompanhamos o nascimento de um consumidor cada vez mais conectado, que vem impulsionando com grande força a evolução do comércio eletrônico no nosso país, e buscamos criar laços com ele.

Garantimos o abastecimento do mercado, para que nossos alimentos não faltassem na mesa dos brasileiros. Cumprimos nosso papel enquanto empresa cidadã e fizemos tudo o que nos foi possível para ajudar a minimizar os impactos do coronavírus nas comunidades mais necessitadas. Assim, atravessamos 2020, atentos aos desafios que estão por vir no próximo ano.

Aos poucos, os negócios vão sendo retomados em seus formatos tradicionais, com cautela e garantindo a segurança de todos. Isso traz, para 2021, a expectativa de um ano híbrido, de retomada, mas ainda impactado pela Covid-19. Para nós, na 3corações, será um ano de muito trabalho. Seguiremos com o nosso projeto de transformação digital, com repercussão em todas as áreas da empresa, e construiremos nosso planejamento estratégico para o quinquênio de 2022 a 2026.

Levamos conosco o ritmo de quase 7 mil corações, a energia do café e a força dos laços legítimos construídos com todos com quem nos relacionamos. Damos mais um passo rumo ao futuro, na certeza de que estamos no caminho certo – com o olhar nas pessoas, as mãos nas oportunidades e o coração aberto para construir um país e um mundo melhores.



Caderno GRI

Caderno GRI

A planilha a seguir apresenta os indicadores GRI, com as devidas respostas, ODS e princípios do Pacto Global relacionados aos aspectos tratados pela *3corações* neste relatório.

Caderno GRI_final : Indicadores GRI e Respectivos Tópicos

GRI Standart	Descrição do Indicador	Resposta ao Indicador	Localização do indicador no Relatório	Relação com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável - ODS	Relação com o princípio do Pacto Global
Conteúdos-Padrão					
Perfil Organizacional					
102-1	Nome da Organização	Grupo <i>3corações</i>	<i>Quem Somos</i>	-	-
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	A companhia industrializa e comercializa mais de 30 marcas de produtos alimentícios, dentre as quais se destacam em cafés: 3 Corações, Santa Clara, Pimpinela, Leticia, Fino Grão, Iguazu, Cruzeiro, Divinópolis, Doutor, Kimimo, Fort, Gerônimo, Cirol, Toko, Manaus, Cuca, Londrina, Cruzeiro, Amigo, Itamaraty, Bangu, Ouribom, Brasileiro, 3 Fazendas, Bandeira; em cappuccinos: 3 Corações, Santa Clara, Brasileiro; em cafés com leite: 3 Corações, Santa Clara e Brasileiro; em cafés solúveis: 3 Corações, Iguazu, Santa Clara, Cruzeiro e Kimimo; em filtro de papel: 3 Corações, Santa Clara, Café Brasileiro, Pimpinella; em máquinas e cápsulas: TRES®; em refrescos: Frisco e Tornado; em bebida pronta: Pronto; em achocolatado: Chocolatto; em derivados de	<i>Atuação Comercial</i>	-	-

Indicadores GRI e Respectiveos Tópicos

GRI Standart	Descrição do Indicador	Resposta ao Indicador	Localização do indicador no Relatório	Relação com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentável - ODS	Relação com o princípio do Pacto Global
Conteúdos-Padrão					
Perfil Organizacional					
102-1	Nome da Organização	Grupo 3corações	<i>Quem Somos</i>	-	-
102-2	Atividades, marcas, produtos e serviços	A companhia industrializa e comercializa mais de 30	<i>Atuação Comercial</i>	-	-
102-3	Localização da Sede	A empresa tem sua sede localizada na rua Rufino	<i>Onde Estamos</i>	-	-
102-4	Localização das Operações	As operações do Grupo 3corações estão localizadas	<i>Onde Estamos</i>	-	-
102-5	Propriedade e natureza jurídica	O Grupo 3corações é uma joint venture 50/50 entre a	<i>Quem Somos</i>	-	-
102-6	Mercados atendidos	A empresa está presente em mais de 400 mil pontos	<i>Atuação Comercial</i>	-	-
102-7	Porte da Organização	O Grupo 3corações possui em 31 de dezembro de	<i>Nosso Povo</i>	-	-
102-8	Informação de empregados e outros	Em dezembro de 2020 a empresa contava com	<i>Nosso Povo</i>	8	3
102-9	Cadeia de fornecimento	O Grupo 3corações atua de forma estratégica e	<i>Fornecedores</i>	12	4,5
102-10	Mudanças significativas para a organização	No Grupo 3corações tivemos três mudanças de	<i>Onde estamos</i>	-	-
102-11	Princípio ou abordagem de precaução	A implantação da área de Gestão de Riscos	<i>Riscos e Oportunidades</i>	12	-
102-12	Iniciativas externas	O Grupo 3corações é signatário do Pacto Global Rede	<i>Sustentabilidade</i>	17	-
102-13	Participação em associações	O Grupo 3corações faz parte das seguintes	<i>Sustentabilidade</i>	17	-
Estratégia					
102-14	Declaração do quadro superior de tomada	O ano de 2020 foi, sem dúvida, um ano atípico e cheio	<i>Mensagem do</i>	-	-
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	Em 11 de março de 2020, a Organização Mundial da	<i>Riscos e Oportunidades</i>	-	-
Ética e Integridade					
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de	Nossa Missão é proporcionar experiências prazerosas	<i>Identidade Corporativa</i>	-	-
102-17	Mecanismos para recomendações e	A Ouvidoria do Grupo 3corações estreita, ainda mais,	<i>Ouvidoria</i>	-	6-10
Governança					
102-18	Estrutura de Governança	Nossa estrutura hierárquica parte de uma Assembleia	<i>Governança</i>	-	-
102-19	Cargo do mais alto órgão de governança	Presidente	<i>Governança</i>	-	-
Engajamento de Stakeholders					
102-40	Lista de Grupos de Partes Interessadas	As partes Interessadas do Grupo 3corações são:	<i>Sustentabilidade</i>	-	-
102-41	Acordos de negociação coletiva	Não existe acordo coletivo nacional único aplicável a	<i>Nosso Povo</i>	8	-
102-42	Identificando e selecionando partes	O Grupo 3corações mantém permanente diálogo com	<i>Sustentabilidade</i>	-	-
102-43	Abordagens para engajamento de partes	O processo de construção da Matriz de Materialidade	<i>Sustentabilidade</i>	-	-
102-44	Tópicos chave e questões levantadas	Os temas materiais do Grupo 3corações , organizados	<i>Sustentabilidade</i>	-	-
Práticas de Relato					
102-45	Entidades incluídas na declarações	- Três Corações Alimentos S.A.	<i>Quem Somos</i>	-	-
102-46	Definindo o conteúdo do relatório e	A construção da matriz de materialidade do Grupo	<i>Sobre este Relatório</i>	-	-
102-47	Lista de Tópicos Materiais	São Tópicos materiais para o Grupo 3corações :	<i>Sustentabilidade</i>	-	-
102-48	Reformulações de informação	Durante o ano de 2020, o Grupo 3corações não	<i>Sobre este Relatório</i>	-	-
102-49	Mudanças no reporte	O Grupo 3corações não identificou necessidades de	<i>Sobre este Relatório</i>	-	-
102-50	Período de Reporte	Este relatório compreende o período de 01 de janeiro	<i>Sobre este Relatório</i>	-	-
102-51	Data do relatório mais recente	O último relatório de sustentabilidade publicado pelo	<i>Sobre este Relatório</i>	-	-
102-52	Ciclo de reporte	O relatório de sustentabilidade do Grupo 3corações é	<i>Sobre este Relatório</i>	-	-
102-53	Ponto de contato para questões em relação	Para contribuições, informações, sugestões e críticas,	<i>Sobre este Relatório</i>	-	-
102-54	Declaração de reporte de acordo com os	O Grupo 3corações tem como base as diretrizes do	<i>Sobre este Relatório</i>	-	-
102-55	Índice de conteúdo GRI	Neste relatório consta um Índice com o conteúdo GRI	<i>Caderno GRI</i>	-	-
102-56	Verificação externa	O relatório de Sustentabilidade 2020 do Grupo	<i>Sobre este Relatório</i>	-	-
Abordagem de gestão					
Tópico Material - Inovação					
103-1	Explicação do tópico material e sua	Dentro da nossa operação	<i>Clientes e Consumidores</i>	-	-
103-2	A abordagem de gestão e seus	A Inovação para 3corações é um valor, também um	<i>Clientes e Consumidores</i>	-	-
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	A inovação é um aspecto presente em todas as	<i>Clientes e Consumidores</i>	-	-
Tópico Material - Crescimento do					
103-1	Explicação do tópico material e sua	Dentro da nossa operação	<i>Financeiro</i>	9	-
103-2	A abordagem de gestão e seus	Somos, antes de tudo, apaixonados pelo que fazemos.	<i>Financeiro</i>	9	-
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O comportamento financeiro da companhia é	<i>Financeiro</i>	9	-
Tópico Material - Qualidade e					
103-1	Explicação do tópico material e sua	Dentro da nossa operação e fora para clientes,	<i>Clientes e Consumidores</i>	-	-
103-2	A abordagem de gestão e seus	Zelamos pela segurança e qualidade de nossos	<i>Clientes e Consumidores</i>	-	-
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O Grupo 3corações atua no atendimento responsável	<i>Clientes e Consumidores</i>	-	-
Tópico Material - Ética, Integridade e					
103-1	Explicação do tópico material e sua	Dentro da nossa operação	<i>Compliance</i>	16	-
103-2	A abordagem de gestão e seus	Nossa Governança Corporativa está alicerçada na	<i>Compliance</i>	16	-
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Na 3corações, colaborar para a manutenção da	<i>Compliance</i>	16	-
Tópico Material - Atração, Retenção e					
103-1	Explicação do tópico material e sua	Dentro da nossa operação	<i>Nosso Povo</i>	3 e 8	-
103-2	A abordagem de gestão e seus	Buscamos um ambiente de diálogo, no qual a	<i>Nosso Povo</i>	3 e 8	-
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	Somos uma empresa feita de gente, que alcança seus	<i>Nosso Povo</i>	3 e 8	-
Tópico Material - Relacionamento com					
103-1	Explicação do tópico material e sua	Dentro da nossa operação e fora para a comunidade	<i>Panorama Covid /</i>	1,2,3,4,11	-
103-2	A abordagem de gestão e seus	Estamos empenhados em construir um país e um munic	<i>Panorama Covid /</i>	1,2,3,4,11	-
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O Grupo 3corações atua no diálogo com as	<i>Panorama Covid /</i>	1,2,3,4,11	-
Tópico Material - Gestão de Resíduos					
103-1	Explicação do tópico material e sua	Dentro da nossa operação e fora para Meio Ambiente	<i>Ambiental</i>	12	-
103-2	A abordagem de gestão e seus	Está declarado na nossa Carta de Conduta que é	<i>Ambiental</i>	12	-
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	A 3corações é uma empresa preocupada com a sustent	<i>Ambiental</i>	12	-
Tópico Material - Impacto no Meio					
103-1	Explicação do tópico material e sua	Dentro da nossa operação e fora para Meio Ambiente	<i>Ambiental</i>	7,13,15	-
103-2	A abordagem de gestão e seus	Está declarado na nossa Carta de Conduta que é	<i>Ambiental</i>	7,13,15	-
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	A 3corações é uma empresa preocupada com a	<i>Ambiental</i>	7,13,15	-
Tópico Material - Fornecedores					
103-1	Explicação do tópico material e sua	Dentro da nossa operação e fora paraFornecedores	<i>Fornecedores</i>	-	-
103-2	A abordagem de gestão e seus	Entendemos que nossos fornecedores são pilares	<i>Fornecedores</i>	-	-
103-3	Avaliação da abordagem de gestão	O Grupo 3corações possui relacionamento com	<i>Fornecedores</i>	-	-
Desempenho Economico					
201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído	DVA:	<i>Financeiro</i>	9	-
201-4	Assistência financeira recebida pelo	A empresa é incentivada nos âmbitos federal e	<i>Social</i>	1, 2, 3 e 4.	-
Presença de Mercado					
202-1	Varição dos padrões de salários por	Considerando todas as unidades de operações do	<i>Nosso Povo</i>	8	-
202-2	Proporção de membros da alta direção	O Grupo 3corações possui 100% dos membros da alta	<i>Governança</i>	8	-
Impactos Economicos Indiretos					
203-1	Investimentos em infraestrutura e serviços	Face à pandemia do novo coronavírus, medidas de	<i>Panorama Covid 19</i>	10	-
Práticas de Compras					
204-1	Proporção de gastos com fornecedores	No ano de 2020 o Grupo 3corações contou com	<i>Fornecedores</i>	-	-
Anticorrupção					
205-2	Comunicação e capacitação em políticas e	No ano de 2020 o Grupo 3corações capacitou em	<i>Compliance</i>	16	10
205-3	Casos confirmados de corrupção e medidas	O Grupo 3corações não registrou casos confirmados	<i>Compliance</i>	16	10
Desempenho Ambiental					
Materiais					
301-1	Materiais usados, discriminados por peso	Materiais utilizados, discriminados por peso ou	<i>Ambiental</i>	12	7, 8 e 9.
301-3	Produtos e suas embalagens recuperados	Materiais utilizados, discriminados por peso ou	<i>Ambiental</i>	12	7, 8, e 9.
Energia					
302-4	Redução no consumo de energia	O Grupo 3corações incentiva inovações e iniciativas	<i>Ambiental</i>	12	7, 8 e 9.
Água					
303-1	Interações com água como recurso	A água é utilizada em nosso processo fabril, na etapa	<i>Ambiental</i>	6 e 12.	7, 8 e 9.
Biodiversidade					
304-1	Unidades operacionais próprias, arrendadas	A unidade fabril de Santa Luzia, pertencente à	<i>Onde Estamos e</i>	11 e 12.	7, 8 e 9.
Emissões					
305-1	Total de emissões diretas de gases	Emissões diretas (Escopo 1) de gases de efeito estufa	<i>Ambiental</i>	7 e 12.	7, 8 e 9.
305-2	Total de emissões indiretas de gases	Emissões diretas (Escopo 2) de gases de efeito estufa	<i>Ambiental</i>	7 e 12.	7, 8 e 9.
Efluentes e resíduos					
306-2	Gestão de impactos significativos	O grupo 3corações atua realizando a gestão de	<i>Ambiental</i>	12	7, 8 e 9.
Conformidades Ambientais					
307-1	Não-conformidades com leis ambientais em	O Grupo 3corações não identificou em 2020	<i>Ambiental</i>	12	7, 8 e 9.
Avaliação Ambiental de Fornecedores					
308-1	Novos fornecedores selecionados com base	O Grupo 3corações estabelece critérios e mecanismos	<i>Fornecedores e</i>	-	-
308-2	Impactos ambientais negativos na cadeia de	O Grupo 3corações não identificou em 2020	<i>Fornecedores e</i>	8	3 e 10.
Conteúdos Especificos - Social					
Emprego					
401-1	Novas contratações de empregados e	O Grupo 3corações contratou 1.307 novos	<i>Nosso Povo</i>	8	-
401-2	Benefícios para empregados de tempo	O plano de benefícios ofertado pelo Grupo 3corações	<i>Nosso Povo</i>	8	-
401-3	Licença Parental	O Grupo 3corações registrou 95 afastamentos por	<i>Nosso Povo</i>	8	-
Saúde e Segurança Ocupacional					
403-1	Sistema de Gestão de Segurança e Saúde	No Grupo 3corações 100% da força de trabalho é	<i>Nosso Povo</i>	3	-
403-2	Identificação de Perigos, Avaliação de Risco	No Grupo 3corações , Engenheiros de Segurança em	<i>Nosso Povo</i>	3	-
Treinamento e Educação					
404-1	Média de horas de capacitação por ano, por	Os colaboradores do Grupo 3corações receberam em	<i>Nosso Povo</i>	4	-
404-2	Programas para o aperfeiçoamento de	O Grupo 3corações contou com três principais	<i>Nosso Povo</i>	4	-
404-3	Percentual de empregados que recebem	O Grupo 3corações construiu PDI - Plano de	<i>Nosso Povo</i>	-	-
Diversidade e Igualdade de					
405-2	Razão do salário base e a remuneração	A remuneração da 3corações é realizada conforme o	<i>Nosso Povo</i>	5	6
Incidentes de discriminação e ações					
406-1	Incidentes de discriminação e ações	O Grupo 3corações não registrou incidentes de	<i>Compliance</i>	5 e 10	6
e de associação e negociação coletiva					
407-1	Operações e fornecedores em que o direito	O Grupo 3corações declara em seu documento ético,	<i>Compliance</i>	5 e 10	3 e 6.
Operações e fornecedores com risco					
408-1	Operações e fornecedores com risco	O Grupo 3corações não identificou, em 2020,	<i>Compliance</i>	8	5
Trabalho forçado ou análogo ao escravo					
409-1	Operações e fornecedores com risco	O Grupo 3corações não identificou, em 2020,	<i>Compliance</i>	8	4
Direito dos Povos Indígenas					
411-1	Incidentes de violação envolvendo direitos	O Grupo 3corações não registrou incidentes de	<i>Compliance</i>	-	-
Avaliação em direitos humanos					
412-2	Capacitação de empregados em políticas ou	O Grupo 3corações enviou comunicados e realizou	<i>Compliance</i>	-	3, 4, 5 e 6.
412-3	Acordos e contratos de investimentos	O Grupo 3corações criou uma página exclusiva no site	<i>Compliance</i>	-	10
Comunidades locais					
413-1	Operações com envolvimento da	No Grupo 3corações , em 2020, as operações	<i>Sustentabilidade</i>	13	7, 8 e 9.
Avaliação social em fornecedores					
414-1	Novos fornecedores selecionados com base	A área de Suprimentos atua de forma estratégica e	<i>Fornecedores</i>	8 e 13	10
Políticas públicas					
415-1	Contribuições políticas	O Grupo 3corações não realizou contribuições	<i>Compliance</i>	-	-
Saúde e Segurança dos Clientes					
416-1	Avaliação dos impactos em saúde e	Por meio do atendimento à legislação, investimentos	<i>Clientes e Consumidores</i>	-	-
416-2	Casos de não conformidade em relação aos	O Grupo 3corações não registrou incidentes de não	<i>Clientes e Consumidores</i>	-	-
Privacidade do cliente					
418-1	Reclamações substanciais sobre questões	O Grupo 3corações não registrou incidentes de não	<i>Compliance</i>	16	-
Conformidade socioeconômica					
419-1	Casos de não conformidade com leis e	O Grupo 3corações não registrou incidentes de não	<i>Compliance</i>	16	-