

Relatório de Sustentabilidade 2021

Sobre este relatório



O Grupo **3corações** apresenta seu **Relatório de Sustentabilidade 2021***.

Esta edição abrange o período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2021, fazendo um balanço do ano para a companhia, com nossos resultados, conquistas, desafios e decisões. Além de evidenciar os principais resultados da empresa, este documento também é a expressão máxima de nossos valores, compromissos e laços com a sociedade, traduzidos em ações e feitos ao longo do ano.

Nossa estratégia organizacional e nossas operações são pautadas no Pacto Global, do qual a **3corações** é signatária desde de 2014, e comprometidas com o alcance dos 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), que se alinham aos temas materiais da organização. Por isso, este relatório também reflete esses compromissos.

Publicado pela empresa anualmente, o Relatório de Sustentabilidade anterior a este refere-se ao ano de 2020.

**Este relatório foi elaborado em conformidade com as Normas GRI: opção Essencial.*

Estrutura deste relatório

O Relatório de Sustentabilidade 2021 está estruturado em seções: Sobre este relatório, Mensagem do Presidente, Quem Somos, Sustentabilidade, e as práticas de ESG - Ambiental, Social e Governança.

A **Mensagem do Presidente** traz um breve resumo do foi o ano de 2021 na **3corações**, sob a ótica 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 discorridos nessa página.

No tópico **Sustentabilidade**, apresentamos nossa estratégia, matriz de materialidade, temas materiais, públicos de relacionamento e compromissos sustentáveis. A partir desse olhar amplo para a sustentabilidade, as páginas seguintes organizam-se conforme a agenda ESG da **3corações**, trazendo as principais iniciativas da empresa nos âmbitos ambiental, social e de governança corporativa.

Ações ambientais e estratégias de gestão de resíduos, tratamento de efluentes e o programa de logística reversa de cápsulas, que retratam como fazemos a nossa parte para cuidar do planeta em nossas operações, são apresentadas na seção **Ambiental**.

A seção **Social** reúne nossas ações de enfrentamento à Covid-19, as práticas de gestão de pessoas, o relacionamento com clientes, consumidores e fornecedores, assim como a nossa relação com a sociedade, traduzida em iniciativas sociais promovidas e

consumidores e fornecedores, assim como a nossa relação com a sociedade, traduzida em iniciativas sociais promovidas e apoiadas pela **3corações**.

Em **Governança**, apresentamos nossa gestão e composição acionária, o Programa de Integridade e as ações de Privacidade de Dados. Abordamos o nosso desempenho financeiro e os riscos e oportunidades do nosso negócio.

Finalmente, no item **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



Um 2021 de cuidado e paixão pelo trabalho

Os últimos dois anos foram muito diferentes para todos nós, no mundo inteiro. Vivemos dias difíceis. Tivemos que nos adaptar a novos comportamentos, adotar cuidados que não faziam parte do nosso dia a dia, nos distanciarmos de pessoas queridas, tudo para enfrentar um vírus que circula por todos os continentes causando uma pandemia sem precedentes.

A Covid-19 pegou a todos de surpresa, gerou perdas inestimáveis e exigiu de nós muita resiliência e muita coragem. E, apesar das dificuldades, ao longo dessa travessia, fomos aprendendo, nos fortalecendo, descobrindo meios de enfrentar o vírus, com o apoio da ciência e a colaboração das pessoas. Tudo isso nos permitiu construir um 2021 de realizações, acompanhadas de muito cuidado e um olhar atento para as pessoas.

Na **3corações**, aprimoramos nossas operações e garantimos que nossos alimentos continuassem chegando à mesa do consumidor. O Brasil precisou de nós, e nós atendemos ao chamado, graças à dedicação de cada colaborador. Nossa coragem e empenho diário nos permitiram abraçar grandes novos projetos, em especial nas áreas de infraestrutura, gestão, comercial e logística. Pudemos olhar para o futuro, projetar aonde queremos chegar e trabalhar com muito foco para alcançar cada novo objetivo.

Vivemos, em sua mais profunda essência, o tema que havíamos escolhido para 2021: Colaborar, Empreender, Confiar. Colaboramos uns com os outros para garantir a sustentabilidade do nosso negócio; com espírito empreendedor, transformamos ideias em realidade, inovamos e crescemos; e fizemos tudo isso com muita confiança, em Deus, uns nos outros e na capacidade humana de vencer obstáculos.

Reforçamos nosso compromisso com o Pacto Global, iniciativa da ONU que 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.

2021 foi também um ano de forte empreendedorismo por parte do nosso povo. Com muita coragem, abraçamos grandes projetos e programas, como o que está implantando um novo sistema de gestão na **3corações**, o projeto piloto da metodologia TPM (Gestão da Performance Total), implantado na fábrica Eusébio, e duas importantes iniciativas que estão transformando nosso modelo comercial, nossa forma de vender e nossa logística, tanto em distribuição quanto em armazenamento.

Foram dias difíceis, sim, que nos fizeram lamentar a perda de alguns colegas ao longo do caminho. Mas seguimos lutando, mês a mês, com cuidado, com foco nas pessoas, com paixão pela vida, celebrando cada pequena batalha vencida contra o vírus como uma grande vitória da humanidade. E, assim, chegamos ao fim do ano com um cenário de esperança: por dias melhores e por uma vida mais próxima do normal que conhecemos.

2022 projeta muitas expectativas. Um ano que esperamos ser o ano do equilíbrio, da retomada, do recomeço. Queremos fortalecer

o essencial, focar nossas energias naquilo que realmente agrega valor, eliminar distrações e tudo o que nos impede de alcançar o nosso propósito. Vamos fazer cada dia melhor, fazer mais com menos, com senso de dono, agilidade, cuidado e empreendedorismo. Porque essa é a nossa essência, isso é o que nos faz *3corações*.

Pedro Lima

Presidente do Grupo *3corações*



Quem Somos

Somos o Grupo 3corações

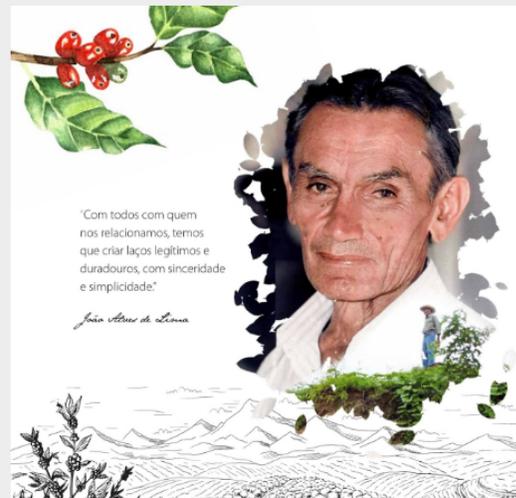
O Grupo **3corações** é uma *joint venture* entre a brasileira São Miguel Holding Investimentos S.A. e a holandesa Strauss Coffee B.V., pertencente ao grupo israelense Strauss.

Em 31 de dezembro de 2021, a empresa possuía 7.381 colaboradores próprios, sendo 2.336 mulheres e 5.045 homens.

Fundada por João Alves de Lima, em São Miguel (RN), em 1959, 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.

Somos um grupo econômico de capital fechado, 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.
- Cafeterias Três Corações Ltda.



- 3Caffi Indústria e Comércio de Cápsulas S.A.
- Prumo Participações Ltda.
- Rituais Café S.A.
- Positive Brands Indústria e Comércio de Alimentos Saudáveis S.A.
- Café Brasileiro Alimentos Ltda.



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.



Grupo 3corações | O prazer está nas coisas simples

Assistir m...

Compartilh...

Assistir no  YouTube

Onde estamos

Complexo Monte Sião

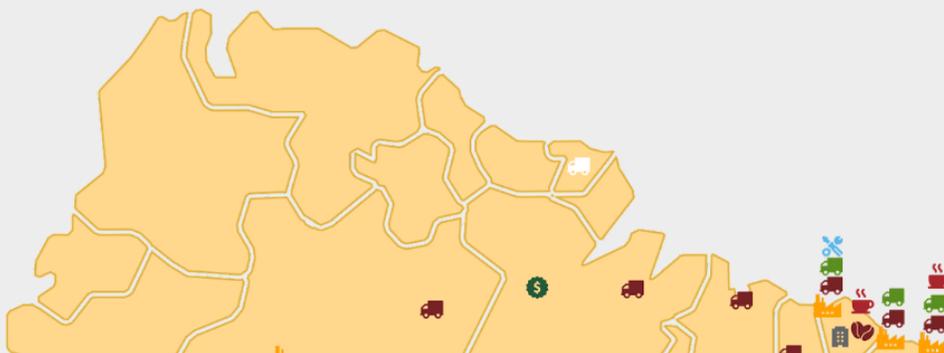
O Grupo **3orações** tem sua sede localizada na Rua Rufino Pereira Silva, 200, bairro Santa Clara, Eusébio (CE), onde ocupa o edifício João Alves de Lima, construído pela empresa para abrigar o Centro de Serviços Compartilhados (CSC) do Grupo.

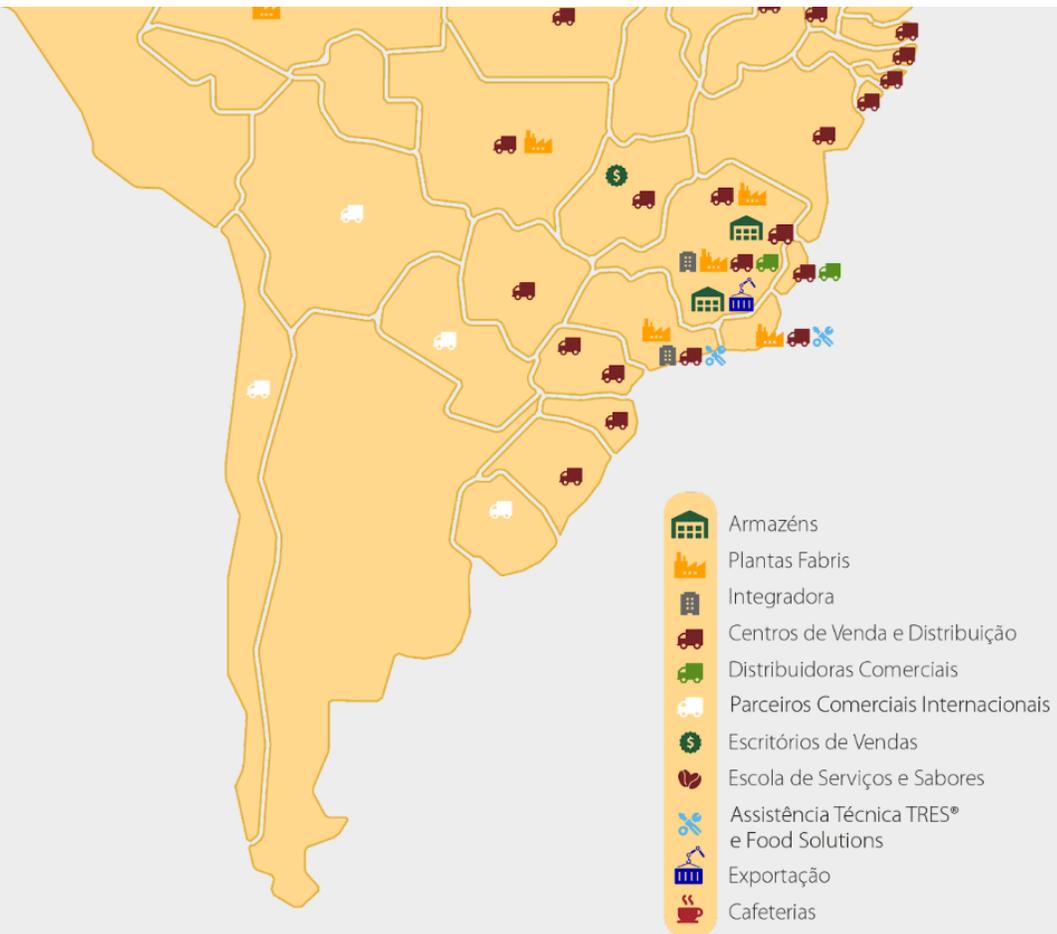
O prédio está instalado em um complexo, denominado Monte Sião, que também sedia o CD Eusébio, a Fábrica Eusébio, o Food Solutions Eusébio e a Integradora Santa Clara.



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.





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.



MOSSORÓ - RN



NATAL - RN



MANAUS - AM



MANHUAÇU - MG



COMPLEXO MONTE SIAO | EUSEBIO - CE



ARAÇARI - SP



VARGINHA - MG



NOVA IGUAÇU - RJ



MONTES CLAROS - MG



SANTA LUZIA - MG



CUIABÁ - MT

MELHORIAS EM INFRAESTRUTURA

Ao longo de 2021, o Grupo **3corações** promoveu melhorias em infraestrutura nas Unidades Industriais, como a construção da Estação de Tratamento de Efluentes da Unidade Natal (RN) e a conclusão do Projeto Acessibilidade Natal, com o objetivo de adequar a Unidade à norma de acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos (NBR 9050/2020).

Algumas das obras realizadas durante o ano tinham término previsto para 2022, tais como: a construção do silo de milho de 6.000 toneladas, para ampliação da capacidade de armazenamento do moinho, na fábrica de Mossoró (RN); a elevação da coberta e ampliação do galpão de solúveis e a construção de estacionamento para caminhões, na Unidade de Natal (RN).



No mesmo ano, a empresa concluiu as obras do Projeto Monte Sião, que conduziu a construção da nova sede corporativa da **3corações** em Eusébio (CE). A entrega do bloco anexo ao edifício principal, para abrigar a área de Pesquisa & Desenvolvimento (P&D) e o Serviço Especializado em Engenharia de Segurança e Medicina do Trabalho (Sesmt), marcou a finalização do projeto.

A Unidade corporativa do Grupo **3corações** que abrigava a Integradora CE, em Eusébio, também passou por um retrofit. A Unidade, que recebeu o nome Integradora Santa Clara, foi reestruturada para receber os colaboradores em instalações mais confortáveis e modernas. Seguindo o conceito do Edifício João Alves de Lima, os ambientes foram abertos e integrados, a fim de estimular a interação e a sinergia entre as pessoas, e ganharam uma nova ambientação, com mais cor e mensagens da nossa Carta de Conduta, fortalecendo a essência da **3corações**.



Três Centros de Vendas e Distribuição também passaram por melhorias. O CD Recife teve suas instalações ampliadas em 2.287,00 m², o que dobrou sua capacidade. Já o CD Salvador e o CD Curitiba mudaram de endereço, para espaços que atendam melhor às necessidades da operação.



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.



Reconhecimentos

Premiações de destaque

Somos 11 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 11 anos como uma das Melhores Empresas para Trabalhar, pelo ranqueamento do Great Place To Work (GPTW) Brasil.

Em 2021, evoluímos 16 posições, apesar da difícil travessia enfrentada com a pandemia de Covid-19. A conquista é fruto do trabalho colaborativo e feito por pessoas apaixonadas, que tem como foco a melhoria de resultados por meio de uma cultura de confiança, alto desempenho e inovação.



3º lugar no GPTW Ceará

Pelo 11º ano consecutivo, o Grupo **3corações** foi ranqueado entre as melhores empresas para trabalhar no Ceará. Este ano, o reconhecimento veio com um sabor especial de conquista. A empresa voltou ao pódio, classificada em terceiro lugar.



PRÊMIOS E RECONHECIMENTOS 2021

Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil - 2021

11º ano consecutivo
GPTW Brasil
São Paulo | SP

Melhores Empresas para Trabalhar no Ceará - 2021

11º ano consecutivo
GPTW Ceará
Fortaleza | CE

Melhores Empresas para Trabalhar no Agronegócio - 2021

GPTW Agronegócio
GPTW Brasil, Revista Globo Rural e Associação Brasileira do Agronegócio (ABAG)
São Paulo | SP

Melhores Empresas para Trabalhar na Indústria - 2021

GPTW Indústria
GPTW Brasil, CNI, LIDE e Automotive Business
São Paulo | SP

Selo Mais Integridade

Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento
Brasília | DF

100 Maiores Empresas do Agronegócio Brasileiro

Revista Forbes
São Paulo | SP

Melhores do Agronegócio

Melhor empresa da categoria Indústria de Café pela 12ª vez
Revista Globo Rural e Editora Globo
São Paulo | SP

Melhores da Qualidade da ABIC

Tradicional, Extraforte e Gourmet
Associação Brasileira da Indústria de Café
São Paulo | SP

18º Concurso ABIC da Qualidade do Café - Origens do Brasil - Safra 2021

Categorias Ouro Arábica e Diamante
Associação Brasileira da Indústria de Café

Melhores Empresas em Satisfação do Cliente

Instituto MESC em parceria com o Google

Prêmio Reclame Aqui

2ª melhor empresa para o consumidor
Categoria: Alimentos - Multimarcas
Grupo Época e Reclame Aqui
São Paulo | SP

XIV Prêmio Multimídia Kariris 2021

Café Santa Clara, marca mais lembrada
Programa Multimídia
Barbalha | CE

Grandes Cases de Embalagens

Categoria Design: Café Tribos e Cappuccino 3 Corações
The Packaging Academy
São Paulo | SP

Prêmio ABRE da Embalagem Brasileira

Cappuccino 3 Corações
Associação Brasileira de Embalagem
São Paulo | SP

Prêmio ABRAS Líderes de Vendas 2021

Categoria alimentos: Cappuccino e Café com Leite 3 Corações

Associação Brasileira de Supermercados (ABRAS)

São Paulo | SP

The Most Influential Digital Brands 2021

3 Corações, terceira marca mais influente no ambiente digital

Oficina - Consultoria de Reputação e Gestão de Relacionamento | Grupo In Press

Top of Mind - Anuário Ceará

Santa Clara, vencedora na categoria Café pela 12ª vez

Jornal O Povo

Fortaleza | CE

Top Natal 2021

Café Santa Clara, o mais lembrado pelos natalenses pela 7ª vez

Tribuna do Norte e Instituto de Pesquisas Sociais, Políticas e Econômicas (Ipespe)

Natal | RN

Top of Mind Folha

Alimentos - Café em Pó e Máquinas de Café

Folha de São Paulo

São Paulo | SP

Top of Mind Mercado Comum

Café 3 Corações, marca mais lembrada pelos mineiros pela 25ª vez

Revista Mercado Comum

Belo Horizonte | MG

Top of Mind JC Recall de Marcas

Café Santa Clara, marca mais lembrada dos pernambucanos

Jornal do Comércio

Recife | PE

Marcas que eu Gosto 2021

Café Santa Clara

Folha de Pernambuco

Recife | PE

Prêmio Mérito Ambiental "Professor Ivo das Chagas"

3caffi

Prefeitura de Montes Claros e Conselho Municipal de Defesa e Conservação do Meio Ambiente (Codema)

Montes Claros | MG

Melhores do Ano 2021

Escritório Ágil de Gestão de Projetos (EAGP)

Project Management Institute (PMI) do Ceará

Fortaleza (CE)





Atuação Comercial

Nossas Marcas

A **3 Corações** 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: Chocolatto;
- 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.

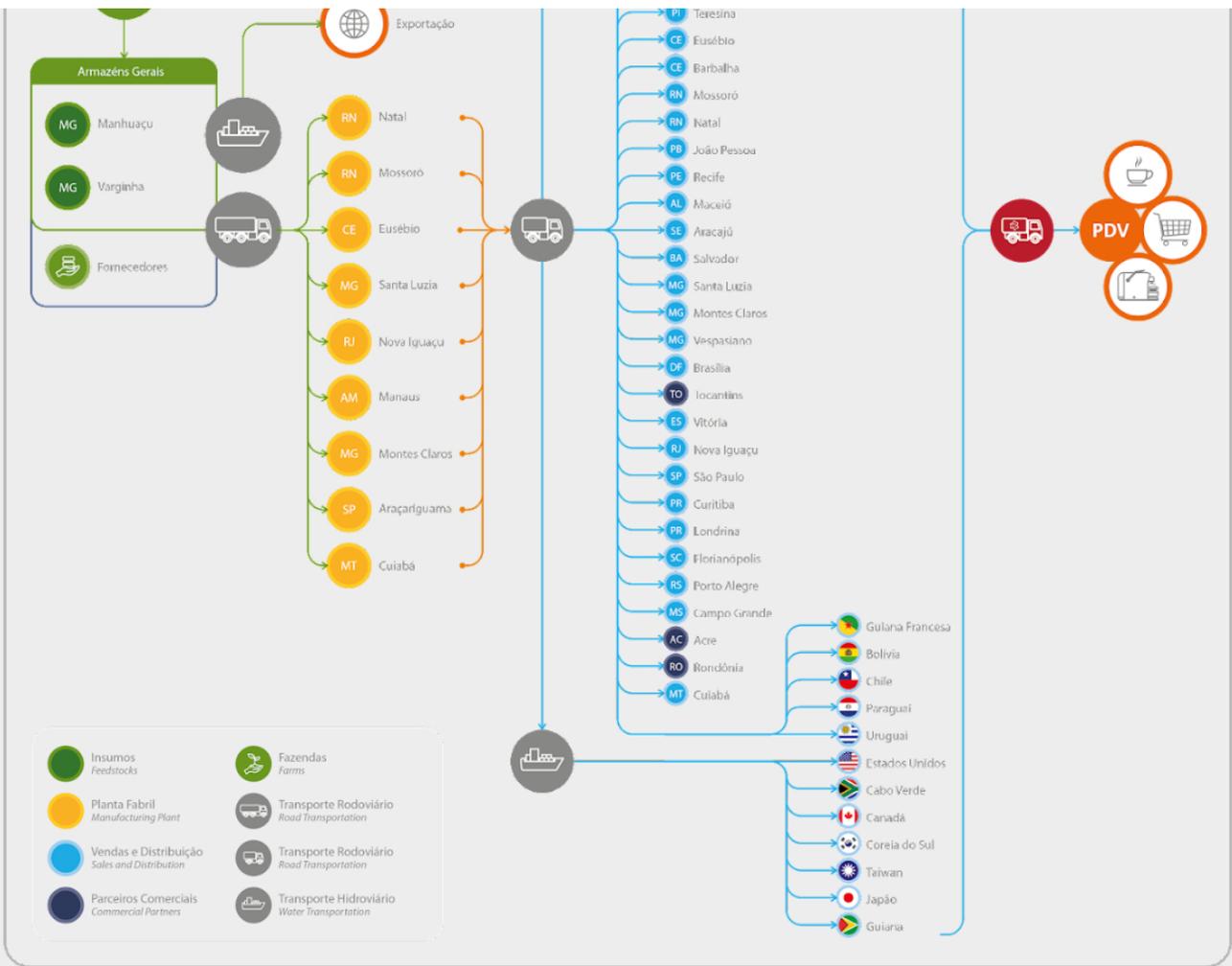


DO AGRO À MESA CADEIA DE DISTRIBUIÇÃO



- AM Manaus
- RR Roraima
- PA Belém
- PA Santarém
- AP Amapá
- MA São Luís







Panorama do Setor

Alimentos e bebidas

A indústria de alimentos e bebidas do Brasil manteve crescimento em 2021 e gerou 21 mil novos postos de trabalho, formais e diretos. A informação é da Associação Brasileira da Indústria de Alimentos (ABIA).

De acordo com o balanço da entidade, o desempenho do mercado interno foi puxado pelo setor de food service, que entrou em recuperação com a reabertura dos estabelecimentos comerciais. As exportações, por sua vez, cresceram influenciadas pelo aumento da demanda mundial, combinada com uma taxa de câmbio favorável.

No segmento de alimentos e bebidas, ganharam ainda mais destaque os investimentos em ESG. O volume aplicado nessas ações alcançou 0,9% (R\$ 8,1 bilhões) do faturamento médio anual do setor em 2021. Esse montante equivale a 30,2% dos investimentos totais da indústria de alimentos.



O CAFÉ EM 2021

No segmento do café, dados da Associação Brasileira da Indústria de Café (ABIC) apontam que, apesar da crise econômica gerada pela pandemia, que ainda afetou diversos setores no ano passado, a procura por café seguiu seu ritmo de crescimento: houve alta de 1,71%, comparado ao mesmo período do ano anterior. Foram 21,5 milhões de sacas consumidas no mercado interno entre novembro de 2020 e outubro de 2021. Esse volume representa 45,3% da safra de 2021, que foi de 47,7 milhões de sacas, de acordo com a Companhia Nacional de Abastecimento (Conab).

Os números da ABIC revelam também que, no ano passado, o Brasil manteve a posição de segundo maior consumidor de café do mundo. A diferença para o primeiro lugar, ocupado pelos Estados Unidos, é de 4,5 milhões de sacas. Analisando-se o consumo per capita, observa-se que, em 2021, ele foi de 6,06 kg de café cru por ano e 4,84 kg de café torrado. Destaca-se ainda que o Brasil é o maior consumidor mundial de cafés nacionais, ou seja, cafés produzidos no próprio país.

A alta dos custos de produção em 2021 foi o maior desafio no ano e se mantém como tendência para 2022. Segundo a ABIC, no período de dezembro de 2020 a dezembro de 2021, a matéria-prima ficou, em média, 155% mais cara, e o aumento na média ponderada dos demais insumos, como embalagem, salário mínimo, energia elétrica, óleo diesel e gasolina, foi de 107,30%. Nas prateleiras, o reajuste de preço do café atingiu a média de 52% para o mesmo período.



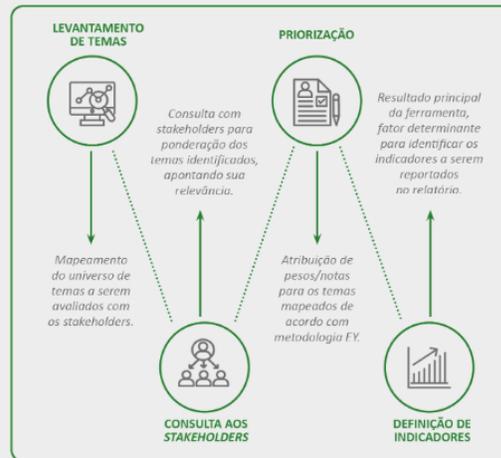
Sustentabilidade

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.





Relacionamento com a Comunidade



Gestão de Resíduos



Impacto no Meio Ambiente e Mudanças Climáticas



Gestão de Fornecedores

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

NÓS APOIAMOS O PACTO GLOBAL



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.



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.



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.



5. A abolição efetiva do trabalho infantil.

Meio ambiente



6. Eliminar a discriminação no emprego.



7. As empresas devem apoiar uma abordagem preventiva aos desafios ambientais.



8. Desenvolver iniciativas para promover maior responsabilidade ambiental.



9. Incentivar o desenvolvimento e difusão de tecnologias ambientalmente amigáveis.



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 de Empresas e Responsabilidade Social desde 2003. O Instituto 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.

INSTITUTO
ETHOS

Crescimento Sustentável no Brasil

Os investimentos em ESG vêm sendo potencializados nos últimos anos, no setor de alimentos e bebidas do Brasil. Segundo estimativa da Associação Brasileira da Indústria de Alimentos (ABIA), o volume aplicado nessas ações alcançou 0,9% (R\$ 8,1 bilhões) do faturamento médio anual do setor em 2021. Esse montante equivale a 30,2% dos investimentos totais da indústria de alimentos e, para este ano, a projeção é um incremento próximo a 20% no volume investido, o que poderá representar cerca de 1% do faturamento do setor e 1/3 dos investimentos.

Ambiental

O meio ambiente na pauta ESG

Está expresso na Carta de Conduta da **3corações**: "Nosso objetivo é preservar e até melhorar as condições do meio ambiente".

Para isso, trabalhamos de forma integrada com parceiros, a fim de 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.

Atendemos à regulamentação socioambiental em nossas operações e não realizamos aquisições sem antes avaliar os riscos sobre essa temática.

Buscamos adotar medidas eficazes para impedir qualquer dano ao meio ambiente e às pessoas.

Em 2020, essa filosofia foi tangibilizada em ações e programas ambientais que integram nossa agenda ESG.



Programa de Educação Ambiental

O Programa de Educação Ambiental (PEA) da **3caffi** avançou com mais uma atividade em 2021. Em fevereiro, um estande foi montado na planta fabril de Montes Claros para oferecer informações e distribuir 80 mudas produzidas com adubo proveniente de compostagem.

Com a implantação do PEA, em 2019, a **3caffi** passou a destinar, além dos resíduos orgânicos gerados na produção da fábrica (pó de café, moagem de cápsulas, avarias de cápsulas), os resíduos do restaurante para a compostagem. São aproximadamente 9 toneladas por mês de resíduos orgânicos destinados para a produção de substrato, divididos entre resíduos da produção (8 toneladas) e resíduos do restaurante (720 quilos).



ETE Complexo Monte Sião

Logo no primeiro mês do ano, a Estação de Tratamento de Efluentes (ETE) instalada no Complexo Monte Sião, em Eusébio (CE) colhia seus primeiros resultados positivos. Em quatro meses de operação, a Estação já atendia ao pilar de Sustentabilidade da **3corações**, apresentando resultados em:

- redução do custo de coleta de efluentes de fossas sépticas;
- redução da tarifa paga em m³ do consumo de água dos poços.
- redução do impacto na geração de efluentes com eliminação de fossas sépticas, diminuindo os riscos de transbordo e/ou vazamento de efluentes;
- redução do consumo de água com o reúso na irrigação dos jardins;
- redução dos gases poluentes de efeito estufa com a diminuição de coletas por carros limpa-fossa.
- eliminação de transtorno para a comunidade pela falta de saneamento;
- contribuição com o tratamento dos efluentes sanitários gerados pela vizinhança.



ETE Natal

Em abril, o Grupo **3corações** concluiu a implementação de mais uma Estação de Tratamento de Efluentes (ETE), agora na Unidade Natal (RN).

A estação é responsável por tratar todo o esgoto sanitário e industrial gerado nas atividades das Fábricas de Torrado & Moído e de Instantâneos da Unidade, com o objetivo de garantir a qualidade do efluente e os parâmetros exigidos pelo órgão ambiental para lançamento na Companhia de Águas e Esgotos do Rio Grande do Norte.



Logística Reversa de Cápsulas

O Programa Logística Reversa de Cápsulas chegou às cidades de Recife (PE), Florianópolis (SC) e Goiânia (GO), com a instalação de mais de 60 novos pontos de coleta voluntária.

Dessa maneira, o programa fechou 2021 com 358 pontos de coleta em todo o país, distribuídos nos estados de Ceará, São Paulo, Rio de Janeiro, Distrito Federal, Minas Gerais, Paraná, Rio Grande do Sul, Rio Grande do Norte, Pernambuco, Santa Catarina e Goiás.



Social



As pessoas na pauta ESG

Na **3corações**, as pessoas são prioridade. É por isso que o Cuidado é um de nossos valores organizacionais e a criação de laços duradouros, com todos com quem nos relacionamos, inspiração da nossa missão.

São as pessoas, nossos colaboradores, que nos permitem alcançar nossos resultados organizacionais. E é para servir às pessoas, com os melhores produtos, que existimos enquanto empresa.

Neste capítulo Social, apresentamos as ações do pilar Social de ESG dirigidas a diferentes públicos - nossos colaboradores, clientes, consumidores, fornecedores e comunidade em geral - que expressam nosso propósito de cuidar e nossa missão de relacionamento.



Panorama Covid-9



Fortes contra a Covid-19

Um ano após o início da pandemia de Covid-19 no Brasil, nosso país ainda enfrentava muitas dificuldades para conter a doença no início de 2021, com uma nova onda crescente de casos.

Com isso, medidas que haviam começado a ser flexibilizadas pela *3corações*, no final de 2020, tiveram que novamente se tornar mais restritivas.



Home office

Profissionais que já haviam voltado ao trabalho presencial, mas que tinham condições de retornar ao trabalho remoto, foram colocados novamente em home office.



Viagens

As viagens foram suspensas até segunda ordem, e só seriam permitidas com a aprovação do Diretor da área e do Presidente da empresa.



Aglomeração

Eventos presenciais foram proibidos para todos os Negócios e Unidades, assim como todo e qualquer tipo de aglomeração de pessoas nos ambientes da empresa, como salas de reuniões, copas, auditórios e áreas de convivência.



Treinamento

A necessidade de cumprimento do treinamento online obrigatório sobre o Protocolo Institucional de Enfrentamento à Covid-19, que havia sido publicado pela *3corações* no ano anterior, foi reforçada.



Blitz da temperatura

A medição de temperatura dos colaboradores presenciais passou



Máscara e distância

O uso obrigatório de máscaras e o distanciamento físico das pessoas



a ser feita no próprio posto de trabalho, diariamente, por uma equipe treinada, garantindo a rotina da ação.



foram mantidos, a fim de garantir a segurança de todos os que permaneceram no trabalho presencial.

Despedidas

Apesar de todos os cuidados e da colaboração do nosso povo no enfrentamento à pandemia, em 2021, a Covid-19 levou, ainda, alguns de nossos colegas:

- Ramon Menezes de Matos, Técnico de Segurança do Trabalho, que atuava na Integradora Eusébio (CE);
- Edson Damasceno de Sousa, que atuava na Cafeteria de Natal (RN), e já havia atuado também no Restaurante da Unidade Natal (RN);
- Claudenice Pereira de Souza Monteiro, Analista Tributária, que atuava na Integradora Eusébio (CE);
- José Nilton Bezerra, Técnico Eletromecânico II da Unidade Natal (RN);
- Derli Alves Lins, Vendedor Interior da Unidade Barbalha (CE);
- Bruno Anderson Martins Ramos, Supervisor de Vendas de Goiânia (GO).

Com grande pesar, nos despedimos desses profissionais e nos solidarizamos com suas famílias e amigos.



Nosso Povo



Nosso povo é a nossa força

Somos uma empresa feita de gente, que alcança seus resultados por meio das pessoas. Por isso, nosso olhar está nas pessoas, todos os dias e em todos os contextos.

Em 2021, cercada de todos os cuidados sanitários necessários, a **3corações** investiu no desenvolvimento e na formação dos colaboradores, buscou novas formas de se comunicar com o público interno, levar conteúdo relevante e conscientizador, reforçar a nossa cultura e nosso jeito de ser, tudo para garantir um ambiente trabalho cada vez mais acolhedor, saudável e próspero.

Conheça algumas dessas iniciativas.

EDUCAÇÃO CORPORATIVA

FORMAÇÃO DE MOTORISTA

Na **3corações**, as oportunidades profissionais estão ao alcance de todos e, para estimular o desenvolvimento de nossos colaboradores, foi criado o Programa Trilha de Desenvolvimento.

Dois módulos já estavam sendo implementados na área Comercial: o Categoria de Base e o Liderança Estratégica. Em 2021, o Programa chegou à área de Logística com a Formação de Motorista, gerando oportunidade para todos os cargos operacionais do Grupo.



DESENVOLVIMENTO NA INDÚSTRIA

Dois outros desdobramentos do Programa Trilha de Desenvolvimento chegaram à área Industrial em 2021.

Um deles foi o módulo Categoria de Base - Qualidade, que



Acima, abertura do Categoria de Base - Qualidade, em Mossoró (RN). Abaixo, colaboradores participantes do Categoria de Base - Manutenção Industrial, de Natal (RN)



objetiva desenvolver colaboradores para a área da Qualidade e, assim, garantir que eles estejam prontos para assumir futuras oportunidades profissionais quando elas surgirem.

No total, 26 colaboradores, entre Auxiliares, Assistentes e Analistas de Qualidade e de Produção, com interesse na área de Qualidade, foram selecionados para participar do Categoria de Base.

O lançamento do módulo aconteceu no dia 15 de abril, em Mossoró (RN).

Outro fruto do Programa na Indústria, em 2021, foi a criação do módulo Categoria de Base - Manutenção Industrial, que visa desenvolver colaboradores para a área. O piloto do novo módulo foi conduzido na Unidade de Natal (RN).

No total, 29 colaboradores foram selecionados para participar do Categoria de Base - Manutenção Industrial. Desse, 19 já atuam na área e 10 foram aprovados no processo seletivo do Programa vindos de outras áreas de negócio.



FORMATURA ACELERA CORAÇÃO

O Programa Acelera Coração, plataforma de aceleração de lideranças, formou 36 gestores no MBA Executivo em Administração: Liderança e Gestão Estratégica, pela Fundação Getúlio Vargas (FGV).

Lançado em 2019, o programa tem o objetivo de desenvolver e capacitar os líderes do Grupo para os desafios estratégicos em um ambiente de negócios cada vez mais complexo e competitivo.

A turma do MBA in Company foi formada por representantes de todas as áreas de negócios do Grupo: Comercial, Logística, Café Verde, TRES®, Recursos Humanos, Financeiro, Food Solutions, entre outras. Ao longo de dois anos e meio, os participantes vivenciaram o que há de melhor em conhecimento acadêmico e experiências práticas, que já puderam ser implementadas no dia a dia de trabalho ao longo da formação. As 18 disciplinas foram totalmente customizadas para que eles pudessem entender quais são os desafios do negócio *3corações*, refletindo de forma muito viva e orgânica na cultura da empresa.





OPORTUNIDADE PARA OS JOVENS

Atenta às oportunidades para jovens profissionais, em início de carreira, a **3corações** criou um novo programa de estágio, intitulado Apaixone-se. Em todo o Brasil, foram selecionados 37 estagiários.

O programa foi ampliado nacionalmente, o que lhe deu mais visibilidade. As inscrições foram abertas em março, e mais de 1.000 estudantes se candidataram às vagas nos diferentes negócios da empresa.

O processo de seleção foi totalmente reformulado e até a comunicação dos selecionados foi diferenciada. Eles receberam a notícia da aprovação em uma conferência virtual para a qual foram convidados alguns de seus parentes e amigos. A boa notícia ao lado das pessoas que amam!

Para reforçar a importância dos laços duradouros construídos na **3corações**, lideranças da empresa que iniciaram suas carreiras como estagiários também participaram do processo. Em mensagens em vídeo, falaram um pouco de suas experiências e deixaram mensagens de incentivo aos novatos.



DIVERSIDADE

TALENTO ATRAI TALENTO

Colaboradores que indicaram pessoas com deficiência para trabalhar na **3corações** foram reconhecidos no mês de abril, quando a empresa divulgou o resultado dos ganhadores da campanha Talento atrai Talento, lançada em dezembro de 2020.

Nossos colaboradores indicaram mais de 100 pessoas com deficiência para trabalhar no Grupo. O objetivo da campanha era formar um banco de talentos PCDs para nossa empresa. A iniciativa deu tão certo que, no mesmo mês, algumas das indicações recebidas já haviam se transformado em contratação.



CULTURA ORGANIZACIONAL

CARTA DE CONDUTA NA PRÁTICA



reintroduzida em 2021, após remodelação, a iniciativa visa a tangibilizar as premissas da nossa Carta de Conduta, por meio de exemplos de sua aplicação no dia a dia.

Mensalmente, um tema é trabalhado e traduzido em exemplos práticos. O conteúdo é desenvolvido pela Comunicação e cascateado aos times pelos RHs locais, em reuniões previamente existentes na agenda das equipes.

Carta de Conduta na Prática

Como vivemos
nosso jeito de ser



COMUNICAÇÃO INTERNA



PAPO DE COMUNICAÇÃO

No mês de junho, o Grupo **3corações** lançou um canal de comunicação interna face a face: o Papo de Comunicação, iniciativa que acontece mensalmente com o objetivo de apresentar ao nosso povo, especialmente aos colaboradores que trabalham offline, os principais conteúdos e campanhas de comunicação da empresa.

Com o novo canal, buscamos chegar mais fortemente a colaboradores da Indústria, da Logística e do Comercial que não têm e-mail corporativo nem estão conectados à intranet o dia todo. Para isso, a área de Comunicação conta com a parceria dos profissionais de RH das Regionais e das Unidades, responsáveis por desdobrar os conteúdos com os colaboradores.





Cientes e Consumidores



Sempre próximos do consumidor

Somos uma empresa que tem por missão "proporcionar experiências prazerosas que promovam alegria e bem-estar, criando laços duradouros e gerando valor para todos". Essa filosofia nos impulsiona, dia a dia, a estar cada vez mais próximos do consumidor, com os melhores produtos e serviços, para experiências cada dia mais incríveis.

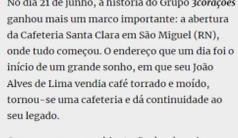
ESTREITANDO LAÇOS COM O CONSUMIDOR



Cafeteria 3 Corações Rituals

No Dia Nacional do Café, 24 de maio, foi inaugurada a primeira Cafeteria 3 Corações Rituals, em Varginha (MG), a capital mundial do café. O evento foi transmitido online, pelo Instagram da cafeteria.

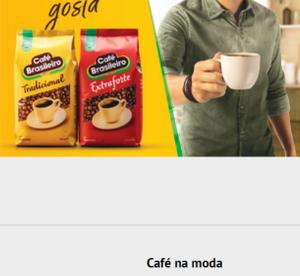
O espaço da empreendedora Nathália Vita, parceira da 3 corações, soma 300m², em um ambiente moderno, aconchegante e com toda a experiência em cafés raros e especiais, além de uma gastronomia de altíssima qualidade.



Cafeteria Santa Clara em São Miguel (RN)

No dia 21 de junho, a história do Grupo 3 corações ganhou mais um marco importante: a abertura da Cafeteria Santa Clara em São Miguel (RN), onde tudo começou. O endereço que um dia foi o início de um grande sonho, em que seu João Alves de Lima vendia café torrado e moído, tornou-se uma cafeteria e dá continuidade ao seu legado.

O espaço segue a ambientação das demais cafeterias 3 corações, mas tem um toque especial: nas suas paredes, um memorial de fotos que contam a história do nosso fundador e também do Grupo, uma verdadeira homenagem à maior empresa de café do Brasil.



Café Brasileiro em nova campanha

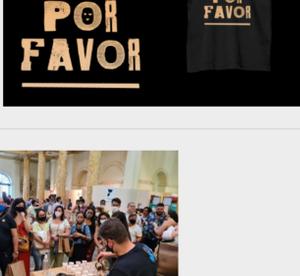
Em setembro, estreou, na TV aberta, uma nova campanha do Café Brasileiro, que traz a presença do novo embaixador da marca, o cantor Michel Teló.

O café, que está ainda mais fresquinho, ganhou embalagens mais clean e com cores mais vibrantes, para mais destaque no ponto de venda. O portfólio da marca também cresceu, com o lançamento de mais um formato de embalagem, o stand pack, além da nova cápsula de café espresso.

Café na moda

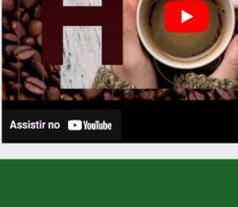
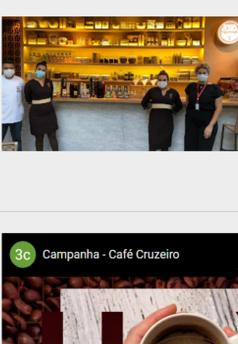
O Grupo 3 corações lançou, em 2021, mais uma collab exclusiva com a marca mineira de camisetas e acessórios Chico Rei. A coleção, intitulada Apaixonados por Café, traz cinco estampas de camisetas e uma meia, todas inspiradas no café.

As camisetas Chico Rei são feitas em tecidos 100% de fibra natural de algodão sustentável, daquelas malhas gostosas de sentir o toque. E, além de tudo, é um produto vegano atestado pelo selo PETA Cruelty Free. Os produtos são vendidos no Mercaté, a plataforma de e-commerce da 3 corações.



Presença apaixonante nos eventos

Com o avanço da vacinação contra a Covid-19 no Brasil, a partir de julho, o Grupo 3 corações foi voltando, aos poucos, a participar de eventos presenciais. Isso permitiu que nossas marcas voltassem a se conectar com o público de uma forma mais próxima e ainda mais apaixonante.



Nova campanha do café Cruzeiro

Entrou no ar em julho uma nova campanha do café Cruzeiro. Desenvolvida especialmente para o Chile e 100% digital, ela atingiu os principais portais de notícias, buscadores e redes sociais do país, dentre elas Facebook e Instagram.

O Café Cruzeiro nasceu em 1982, no Chile, como uma marca brasileira do Café Iguazu. Em 2016, foi adquirido pelo Grupo 3 corações, que, com maior investimento, adicionou novos produtos ao portfólio. Atualmente, o Café Cruzeiro é produzido tanto pela Cia. Iguazu quanto por nossas Unidades: Natal (solúvel, frasco de 50g) e Santa Luzia (torrado e moído).



LANÇAMENTOS DE PRODUTOS



Frisco em dois novos sabores

Em janeiro, foi lançada a aposta para o verão da marca de frescos da 3 corações. Frisco trouxe dois novos sabores para o público: Limonada com Abacaxi (enriquecido com Vitamina C) e Morango com Iogurte (que pode ser preparado com água ou leite).

Há 4 anos, a 3 corações segue a estratégia de *in&out* da marca no verão, descontinuando dois produtos e lançando outros dois.

Super refrescantes e campeões de vendas no mercado, os novos produtos, fabricados na Unidade de Mossoró (RN), prometem ainda mais gostosura para toda a família.



Café Brasileiro em cápsula

A TRES® anunciou em fevereiro mais uma grande novidade aos apaixonados por café: Café Brasileiro em versão cápsula.

Com 60 anos de história, este é o primeiro produto do Café Brasileiro em monodose.

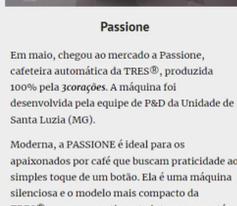
O lançamento apresenta uma bebida com personalidade vibrante, encorpada e marcante, com uma excelente doçura e notas de chocolate e caramelo.



Lançamento plant-based

A Positive Brands, joint venture do Grupo 3 corações, lançou uma linha de bebidas vegetais para o público infantil. Chamada de Mini, a linha faz parte do portfólio de A Tal da Castanha e traz quatro sabores: chocolate, morango, baunilha e maçã com banana.

A nova bebida vegetal é uma alternativa ao leite animal na alimentação infantil. Ela tem apenas ingredientes naturais e orgânicos, sem soja ou Organismos Geneticamente Modificados (OGM). Mini é feita à base de água, castanhas de cajú orgânica, açúcar demerara orgânico, farinha de aveia, fibra de chicória, proteína de fava, carbonato de cálcio e aromas naturais.



Passione

Em maio, chegou ao mercado a Passione, cafeteria automática da TRES®, produzida 100% pela 3 corações. A máquina foi desenvolvida pela equipe de P&D da Unidade de Santa Luzia (MG).

Moderna, a Passione é ideal para as apaixonadas por café que buscam praticidade ao simples toque de um botão. Ela é uma máquina silenciosa e o modelo mais compacto da TRES®, com compartimento interno para até 4 cápsulas usadas. Seu sistema multipressão prepara espressos perfeitos, bebidas cremosas, cafés filtrados e cafés naturais.



Novidades em monodose

O novo Pappa Nova Guiné chegou, em maio, em edição limitada para completar a linha de cafés especiais Regiões do Mundo, ao lado dos já existentes Colômbia e Etiópia. O café é um espresso 100% arábica, levemente encorpado com notas frutadas, com acidez média e intensidade 6.

No mesmo mês, o Cappuccino Avelã TRES® anunciou nova fórmula ainda mais cremosa. Na embalagem, o anúncio da novidade fica por conta de um selo vermelho na parte inferior.



ID Coffee

O ID Coffee foi lançado pelo Grupo também em maio. Trata-se de um produto exclusivo e personalizado, que tem a cara dos nossos consumidores. Isso porque eles podem escolher todas as características do café: aroma, notas sensoriais, região produtora, se o microlote será torrado e moído ou em grãos, moagem de acordo com o método de preparo. Depois que ele conclui a seleção no site do Mercaté, o pedido chega à nossa Unidade, para ser produzido de forma artesanal.



Drip Coffee

3 Corações Rituals lançou, em julho, uma nova linha Drip Coffee, um café especial em dose individual, pronto para filtrar direto na xícara a qualquer hora ou lugar.

A linha conta com tecnologia japonesa que garante o frescor e preservação do sabor e aroma, além de utilizar moino italiano com regulagem precisa para garantir a moagem perfeita de acordo com a torra do grão, respeitando um alto padrão de qualidade na extração que acontece direto na sua xícara.



Coffee Art Revolution

A TRES®, solução de espressos e multibebidas da 3 corações, lançou, em maio, uma coleção exclusiva de máquinas LOV.

LOV TRES® Coleção Coffee Art é mais do que uma máquina de café, é uma verdadeira obra de arte. Elas foram customizadas uma a uma pelas mãos do artista Cusco Rebel, conhecido no Brasil e no mundo por um trabalho que tem a street art como referência.



Santa Clara no São João

Para celebrar a melhor festa do ano, São João, que em 2021 ainda não pôde ser comemorado presencialmente, o Café Santa Clara se vestiu a caráter e trouxe uma nova roupagem para a embalagem do Café Santa Clara Clássico.

Na embalagem, nossos consumidores também encontravam uma poesia especial de São João, escrita pelo poeta Bráulio Bessa.



Lançamento Ultracoffee

Lançado em julho, o Ultracoffee é o primeiro produto de desenvolvimento em colaboração da 3 corações com a Positive Brands, joint venture do Grupo. Unimos especialistas em café e em nutrição funcional para produzir uma fórmula inigualável em sabor, textura e aroma.

Natal – Instantâneos. A fórmula exclusiva combina um blend próprio inteligente, baseado em ingredientes reais combinados de forma sinérgica para potencializar seus efeitos e resultados.



Cappuccino avelã

Em agosto, chegou ao mercado o Cappuccino Avelã da 3 corações. O novo sabor caiu no gosto dos brasileiros e chega para aquecer o inverno dos nossos consumidores.

A bebida é cremosa e pode ser preparada com leite, bebida vegetal ou água. Em pote de 200g, com embalagem abre e fecha fácil, o produto integra a linha de cappuccinos 3 corações, que reúne outros 6 sabores.



Baileys™ Supremo Macchiato

Inspirada no tradicional Irish Coffee (café irlandês), a TRES® uniu o creme irlandês número 1 do mundo com o cappuccino mais amado dos brasileiros e criou o Baileys™ Supremo Macchiato em cápsula. A bebida é preparada com café 100% arábica e tem sabor de Baileys™, o creme irlandês original feito à base de whiskey e leite fresco que, desde 1974, nos convida a tornar cada momento deliciosamente incrível.



Novos Sabores de Pronto

A linha 3 Corações Pronto seguiu aumentando em 2021. Dois novos produtos chegaram para reforçar a família de bebidas prontas do Grupo 3 corações em agosto: Cappuccino Pronto Power Whey Caféina e Café com Leite Pronto Pingado.

O Pronto Power Whey é composto de café, cacau e canela e traz o sabor do cappuccino em uma versão com 15 gramas de proteína, sem açúcar e sem lactose. Já o Pronto Pingado é uma bebida láctea ideal para quem ama café pingado com leite. É feita com café 100% arábica e não contém glúten.



Chocolatto com novidades

O achocolatado do Grupo 3 corações ganhou nova embalagem, nova fórmula e nova gramatura em maio. A embalagem passou a destacar os diferenciais do produto e as vitaminas e minerais que ele contém. Além disso, o consumidor passou a ter mais uma opção na gôndola: o Chocolatto com 560g.

Com foco no canal Cash and Carry, conhecido também como atacado de autosserviço, o Grupo 3 corações lançou uma nova embalagem de Chocolatto, no tamanho 1,020 Kg, em setembro, com distribuição para todo o Brasil.



Novos chás sob nova marca

A TRES®, solução de espressos e multibebidas do Grupo 3 corações, lançou dois novos sabores de chá: Laranja Mediterrânea e Maça-Verde com Cranberry. Eles já estão com a nova marca do grupo, 3CHÁ, que tem como intuito aumentar a diferenciação da categoria Chás na gôndola. Até o fim do ano, toda a linha de chás TRES® também estará com a nova identidade visual.

Os dois novos chás são elaborados com a savor das frutas e são a aposta da marca para a primavera e para o verão, podendo ser bebidas quentes ou gelados.



Cápsulas compatíveis

O Grupo 3 corações expandiu sua atuação no mercado de cápsulas com o lançamento de uma coleção de cápsulas compatíveis com as máquinas da Nespresso®. O objetivo é oferecer novas experiências no consumo de café em cápsula para os consumidores que possuem apenas máquinas Nespresso® e gostariam de uma alternativa para café espresso com a qualidade da 3 corações.

Nas novas cápsulas são elaboradas com grãos nobres e seguem o mesmo padrão de qualidade e têm o inconfundível sabor e aroma dos cafés 3 Corações.

Certificação FSSC em Eusébio

Na 3 corações, trabalhamos para garantir que os alimentos que produzimos e que chegam às mesas de nossos consumidores sejam seguros. Seguimos as normas e temos um Sistema de Gestão da Qualidade que acompanha nossos processos, do grão à xícara. Por isso, com muita satisfação, celebramos a obtenção da certificação FSSC 22000 (Food Safety System Certification 22000) na Unidade Eusébio, em 2021.

A Unidade passou pela avaliação de auditoria externa por organismo independente, que analisou nossas documentações, nossa infraestrutura e converziu com nossos colaboradores. No anúncio do resultado, foram apontados como aspectos de destaque: estrutura, equipamentos, mecanismo de controle, capacitação e documentação.





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 da nossa relação em seus diversos aspectos (social, financeiro, dentre outros). Nesse sentido, o ano de 2021 foi muito desafiador, ainda por consequência da pandemia de Covid-19.

O ano de 2021 apresentou altos e baixos no cenário nacional e global, e exigiu que mantivéssemos uma rotina muito mais frequente de relacionamento com nossos parceiros, negociação e renovação de ações de prevenção de risco, além de exigir muita atenção com agilidade, inovação e excelência operacional.

O cenário de embalagens manteve, como no anterior, um risco de escassez de material, porém conseguimos reduzir esse risco em razão dos acordos comerciais previamente construídos, baseados em relações duradouras com nossos parceiros.

Em 2021, iniciamos a implementação de uma nova ferramenta de transações de compras e 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.



Iniciativas sociais

Um mundo melhor para todos

Na **3corações**, estamos empenhados em construir um país e um mundo melhores. Imbuídos desse propósito, promovemos, apoiamos e firmamos compromissos que proporcionem melhor qualidade de vida para a sociedade em geral.

A seguir, apresentamos as iniciativas sociais e de relacionamento com a comunidade desenvolvidas e apoiadas pelo Grupo **3corações** em 2021.



INICIATIVAS 3CORACOES

PROJETO FLORADA

Em 2021, o Grupo **3corações** lançou a 4ª edição do Concurso Florada Premiada, dirigido às mulheres cafeicultoras. Este é o maior concurso de café do mundo exclusivo para mulheres e chegou nessa edição bateu recorde de inscrições: 1.005 cafeicultoras participantes.

A cerimônia de premiação foi realizada no dia 5 de dezembro, em Varginha (MG), a capital mundial do café, e foi transmitida pelo Youtube. Foram reconhecidas: as produtoras dos 100 melhores cafés participantes; as 19 cafeicultoras produtoras dos melhores cafés de cada região; e as grandes campeãs do concurso. O evento pode ser acompanhado 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, 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

No dia 4 de dezembro, a **3corações** promoveu um evento de celebração do Projeto Tribos, com a premiação da 3ª edição do Concurso Tribos, que foi transmitido ao vivo, pelo YouTube, da cidade de Varginha (MG). Nossos colaboradores marcaram presença e mostraram orgulho de fazer parte de uma empresa que fomenta o protagonismo do indígena, a preservação da floresta e a produção de cafés de qualidade.

Os Top 10 Cafés vencedores do Concurso Tribos 2021 foram anunciados durante a celebração. São cafés de altíssima qualidade, produzidos pelos indígenas de forma sustentável. Do coração da floresta, para quem ama café.



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 Cacao e Alta Floresta, além das cooperativas indígenas Garanh Itxá, Coopalter, Doá Txaotê 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.

Acompanhe a cerimônia de premiação do concurso no vídeo 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

DOAÇÃO DE TERRENO EM EUSÉBIO (CE)

A **3corações** doou um terreno à Prefeitura de Eusébio (CE), localizado no bairro Santa Clara, vizinho à Unidade. A área irá abrigar uma creche e um posto de saúde, que serão construídos pelo município.

O prefeito de Eusébio, Dr. Acilom Gonçalves, foi recebido, pelo Presidente do Grupo, Pedro Lima, e pelos Diretores Romero Martins e Danisio Barbosa, no Edifício João Alves de Lima – o prédio corporativo do Grupo **3corações** – para assinatura da escritura de transferência do imóvel.



EM PROL DA EDUCAÇÃO

O Grupo **3corações** firmou uma parceria com a Prefeitura de Eusébio e a Fundação Raimundo Fagner para apoiar o Programa Eusébio de Educação Fiscal. O encontro para assinatura do convênio aconteceu no Edifício João Alves de Lima, no Complexo Monte Sião, com a presença do Presidente da **3corações**, Pedro Lima, e do Prefeito de Eusébio, Dr. Acilom Gonçalves. Raimundo Fagner, Diretor da Fundação, também entrou ao vivo por videochamada.

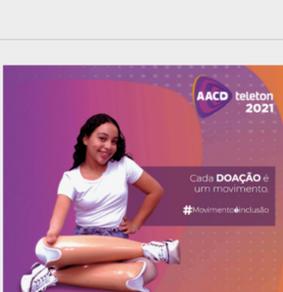
O Programa Eusébio de Educação Fiscal estimula a cidadania ativa de jovens do município, ao proporcionar atividades pedagógicas e de campo no âmbito da educação fiscal e gestão fiscal para alunos da Escola Estadual de Ensino Profissional Eusébio de Queiroz. A primeira turma teve 12 estudantes, que participaram do evento de forma virtual.

TELETON 2021

Mais uma vez, 3 Corações foi patrocinadora do programa Teleton, em prol da AACD.

O evento, que teve sua 24ª edição em 2021, teve seu principal momento nos dias 22 e 23 de outubro, diretamente dos estúdios do SBT.

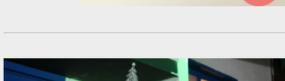
Todo ano, a AACD conta com o apoio do SBT, do apresentador Sílvio Santos e de empresas parceiras para realizar a campanha AACD Teleton, uma maratona televisiva dedicada à sensibilização e mobilização da sociedade em torno da causa da pessoa com deficiência física.



DOAÇÃO DE VIDROS PARA BANCOS DE LEITE

Em apoio aos bancos de leite humano de todo o Brasil, o Grupo **3corações** mobilizou os colaboradores para a coleta de vidros com tampas plásticas para doação, em especial os vidros dos cafés solúveis produzidos pela empresa, no pós-consumo.

A ação foi conduzida tanto na Integradora Ceará, nossa unidade corporativa, quanto nas Unidades **3corações** em todo o Brasil.



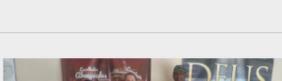
Doações de cadernos em Eusébio (CE)

DOAÇÃO DE CORAÇÃO

Todos os anos, o Grupo **3corações** estimula ações de responsabilidade social, especialmente no mês de dezembro, quando as famílias se reúnem para celebrar o Natal e o Ano Novo.

Em 2021, uma dessas ações foi a troca das camisetas da Semana Interna de Prevenção a Acidentes do Trabalho (SIPAT) por itens que seriam doados a instituições sociais.

Em Eusébio (CE), os colaboradores doaram 400 cadernos, que foram destinados à Fundação Raimundo Fagner. Em Santa Luzia (MG), as entidades Instituto São Jerônimo, Casa de Repouso Ana de Souza e Silva e Lar dos velhinhos São Vicente de Paulo receberam 80 litros de leite cada. Em Manhuaçu (MG), foram entregues 40 kits escolares, com caderno, lápis e borracha, ao Projeto Integrar (PROIN).



Kits escolares em Manhuaçu (MG)



Doações de leite em Santa Luzia (MG)



Doação de leite em Santa Luzia (MG)

RELACIONAMENTO COM A SOCIEDADE

Homenagem ao fundador

Em novembro, o túnel da CE-040, na altura do Anel Viário, localizado nas proximidades da sede do Grupo **3corações** em Eusébio (CE), foi nomeado, pelo Governo do Estado do Ceará, de Túnel João Alves de Lima, em homenagem ao fundador da nossa empresa.

O local agora é mais um dos espaços públicos em Eusébio que ganharam nomes em alusão à **3corações**, como o bairro e a rua, ambos de nome Santa Clara, onde estão concentradas as atividades do Grupo no município.



Essas homenagens são um reconhecimento dos laços entre Eusébio e a **3corações**, que escolheu a cidade para instalar sua sede quando expandiu suas atividades para o estado do Ceará, em 1990. Eusébio recebeu de braços abertos a **3corações** e, assim como o Grupo, vem crescendo pela força do trabalho. Temos muito orgulho dessa história de paixão que temos construído juntos.

Governança



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





Programa de Integridade



Ser legal é o nosso guia

Em 2018, o Grupo **3corações** implementou o Programa de Integridade para seus colaboradores e parceiros de negócios. Desde então, realiza campanhas anuais sobre o tema com o objetivo de apresentar as práticas que nos levam a ser uma empresa ética e transparente, que respeita as normas, e também para conscientizar as pessoas sobre seu papel na construção de um mundo melhor e mais íntegro.

Nessas campanhas, a **3corações** destaca comportamentos desejados pela empresa, à luz da Carta de Conduta, divulga a Política Anticorrupção e busca fortalecer a Ouvidoria, enquanto canal de relacionamento seguro e confiável.

A logomarca do Programa de Integridade foi desenvolvida com o objetivo de transmitir a mensagem de que a **3corações** define, como prioridade da empresa, a legalidade de ações e processos, sejam eles internos ou externos.

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 2021, importantes programas e projetos foram desenvolvidos, como se vê a seguir.



COMBATE AO ASSÉDIO



Uma nova versão da campanha contra o assédio foi realizada na **3corações** em 2021. Desta vez, o escopo da iniciativa foi ampliando. Além de falarmos sobre o assédio moral, foram incluídos os temas: assédio sexual, machismo, racismo, bullying, homofobia e preconceito.

A campanha atingiu a todos os públicos da empresa e chegou a ser apresentada ao Ministro e Presidente do Tribunal Superior do Trabalho (TST), Dr. Emmanoel Pereira, em Brasília (foto abaixo).



EMPRESA LIMPA

A **3corações** é signatária do Pacto Empresarial pela Integridade e Contra a Corrupção junto ao Instituto Ethos. O Pacto é um compromisso voluntário assumido por empresas privadas e públicas, cujo objetivo é uni-las na promoção de um mercado mais íntegro e ético e reduzir as diferentes práticas de corrupção.

Ao se tornarem signatárias do pacto, as empresas assumem o compromisso de divulgar a legislação brasileira anticorrupção para seus funcionários e stakeholders, a fim de que seja cumprida integralmente. Além disso, se comprometem a vedar qualquer forma de suborno e primar pela transparência de informações e colaboração em investigações, quando necessário.



Empresa Limpa – pela integridade e contra a corrupção tem como objetivo trabalhar com as empresas no sentido de promover um mercado mais íntegro e ético.

No centro dessa iniciativa está o Pacto Empresarial pela Integridade e contra a Corrupção.

Os princípios do Pacto estão baseados na Carta de Princípios de Responsabilidade Social, na Convenção da ONU contra a Corrupção, no 10º princípio do Pacto Global e nas diretrizes da OCDE.

ATUAÇÃO DA COMISSÃO DE INTEGRIDADE



Milene Alves, Responsabilidade Social

Ao longo do ano, foram realizados encontros da Comissão de Integridade, estrutura formada por representantes da Presidência, Diretoria de RH, Jurídico, Compliance e Responsabilidade Social. Nos encontros, são definidos e acompanhados os rumos que o Grupo pretende tomar, no que diz respeito às ações do Programa de Integridade e demais iniciativas relacionadas à Carta de Conduta e Política Anticorrupção.

SELO MAIS INTEGRIDADE



Em 2021, o Grupo **3corações** recebeu, pelo 2º ano consecutivo, o Selo Mais Integridade, reconhecimento destinado 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.

OUIDORIA



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**.

Em 2021, além de uma nova identidade, mais moderna e atual, passamos a contar com um novo parceiro para a captação das manifestações, a Aliant, que trouxe melhorias no atendimento.

Agora, ao acessar a Ouvidoria pelo site da **3corações**, o usuário é direcionado a um portal, chamado Canal de Integridade, onde irá registrar seu relato. O portal traz informações que orientam o registro das manifestações, tornando o processo mais claro e fácil para o usuário.

Acesso à Ouvidoria

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



Website
Preencha o formulário em: www.3coracoes.com.br/ouvidoria



Ligação gratuita
0800 0312161
24 horas para recebimento de manifestações. As tratativas serão realizadas de segunda a sexta, em horário comercial (horário de Brasília), exceto em feriados nacionais.



E-mail
Envie mensagem para: ouvidoria@3coracoes.com.br

RISCOS

Cabe ao time de Compliance, em sinergia com o time de Gestão de Riscos Corporativos (GRC), identificar os riscos das operações do Grupo **3corações**, que sejam relacionados às categorias de Compliance (aderência às normas e Conduta antiética ou fraude). A área também é responsável por prover ações e implementar controles para tratar ou mitigar os riscos identificados.

O monitoramento da exposição do Grupo a esses riscos ocorre mensalmente, com reporte imediato, caso algum evento de risco relevante seja materializado, ou trimestral, realizado para a Diretoria pelo próprio time de Compliance, e trimestralmente também ao Conselho de Administração pelo time de GRC.



Privacidade de Dados

Como protegemos os dados coletados



Está escrito na nossa Carta de Conduta: "As formas de relacionamento com o consumidor evoluem constantemente e, em todas, deve prevalecer o respeito à privacidade das informações e à qualidade do atendimento."

Com essa filosofia, o Grupo **3corações** se preocupa em assegurar que os Dados Pessoais oriundos de suas operações estejam protegidos e sejam tratados com responsabilidade, ética e em linha com os nossos princípios, valores e legislação aplicável. Prezamos pela excelência de nossos serviços e, ao mesmo tempo, estamos comprometidos em proteger e resguardar a privacidade e a proteção de dados de cada indivíduo, observados os segredos comercial e industrial e bem assim, sobre o Encarregado de Tratamento de Dados e de demais agentes internos.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

O Grupo **3corações** utiliza soluções e medidas técnicas de segurança apropriadas para garantir a confidencialidade, integridade e inviolabilidade dos dados, tais como antivírus, firewall, proteção de rede, encriptação e um Security Operation Center (SOC) para monitoramento proativo do ambiente, medidas técnicas e de processos e o uso de boas práticas de mercado de cibersegurança.

A empresa também adota medidas de segurança apropriadas aos riscos, como contra destruição acidental ou ilegal ou perda acidental, alteração, divulgação ou acesso não autorizado aos dados, e controles de acesso às informações armazenadas, delimitando a permissão e os privilégios de acesso de acordo com as responsabilidades envolvidas.



DIREITOS DOS TITULARES

Em atendimento à Lei nº 13.709/2018, também conhecida como Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD), o Grupo **3corações** disponibiliza meios de contato para que os titulares dos dados possam garantir os seus direitos previstos na legislação.

Caso haja interesse em tirar dúvidas sobre essa Política ou sobre nossas práticas de privacidade, ou ainda, no caso de algum incidente de segurança envolvendo dados pessoais, que possa acarretar algum risco ou dano relevante, o titular dos dados pode entrar em contato diretamente com o Encarregado de Dados designado pelo Grupo **3corações** - Carlos Albuquerque, através do e-mail privacidade@3coracoes.com.br.

Recebemos e tratamos qualquer reclamação sobre a forma como gerenciamos Dados Pessoais (incluindo reclamações sobre desrespeito aos direitos sob as leis de privacidade aplicáveis).

COMISSÃO DE PRIVACIDADE



Bruno Mathias, Auditoria e Gestão de Riscos

Em 2018, o Grupo criou a Comissão de Segurança. Em 2020, a Comissão incorporou o tema de Privacidade de Dados, formando um grupo composto por colaboradores de diversas áreas (*imagens aos lado*) que têm a responsabilidade de estabelecer as diretrizes de Segurança da Informação e de Privacidade da **3corações**.

Os membros da Comissão se reúnem mensalmente e, de forma colaborativa, discutem como nossa empresa pode promover, para todos com quem nos relacionamos, um ambiente corporativo seguro e confiável.

RISCOS

Cabe ao time de Compliance, em sinergia com o time de Gestão de Riscos Corporativos (GRC), identificar os riscos das operações do Grupo, os quais sejam relacionados à categoria de Privacidade de Dados. A equipe também é responsável por prover ações e implementar controles para tratar ou mitigar os riscos identificados.

O monitoramento da exposição do Grupo a esses riscos ocorre mensalmente, com reporte imediato, caso algum evento de risco relevante seja materializado, ou trimestral realizado para a Diretoria pelo próprio time de Compliance e trimestralmente também ao Conselho de Administração pelo time de GRC.



Financeiro

Desempenho financeiro



Um dos objetivos estratégicos do Grupo **3corações** é crescer de forma sustentável. Para isso, a empresa conduz uma gestão equilibrada de seus recursos financeiros, a fim de assegurar que suas finanças se mantenham saudáveis.

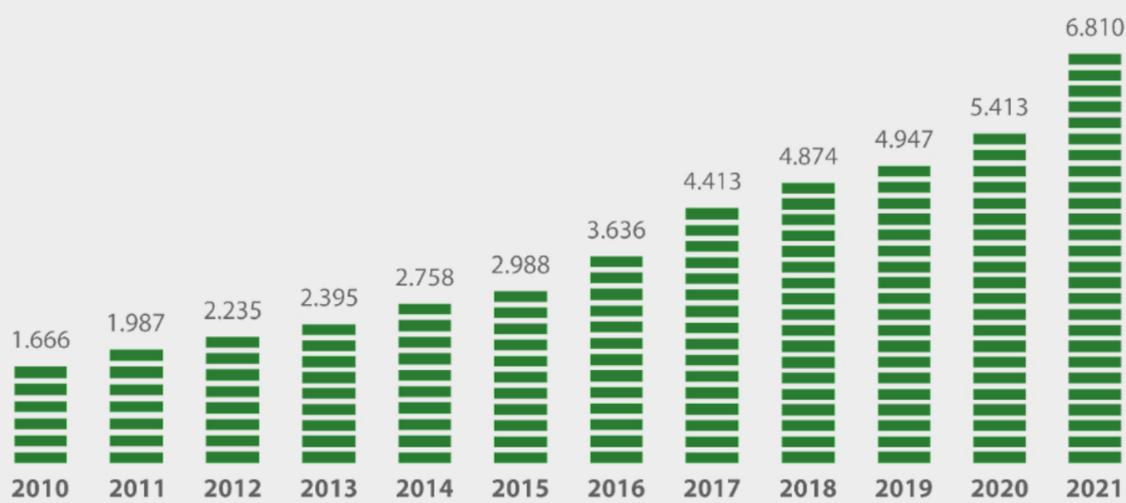
Em 2021, a companhia alcançou um faturamento bruto de R\$ 6,810 bilhões, com Ebitda de R\$ 217,42 milhões e um lucro líquido de R\$ 307,24 milhões. A receita líquida registrada no ano foi de R\$ 5,681 bilhões. A dívida líquida fechou em R\$ 860,93 milhões.

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 referido exercício fiscal.

Nossos números

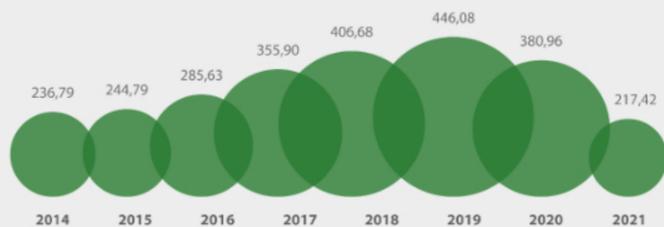
RECEITA BRUTA

(R\$ milhões)



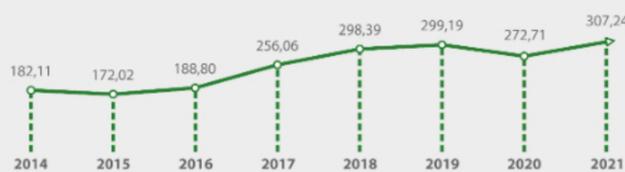
EBITDA

(R\$ milhões)



LUCRO LÍQUIDO

(R\$ milhões)



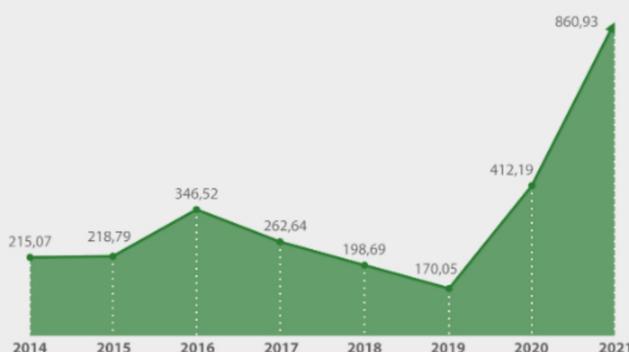
RECEITA LÍQUIDA

(R\$ milhões)



DÍVIDA LÍQUIDA

(R\$ milhões)





Riscos e Oportunidades



Gestão de riscos

Criação e objetivo

O trabalho de mapeamento dos riscos de negócio evoluiu ao longo dos anos no Grupo *3corações*. Até 2019, a atividade era executada pela área de Auditoria Interna, a partir de um processo de Avaliação de Gestão de Riscos (AGR), que tinha como objetivo identificar os principais riscos para direcionar os esforços da área de auditoria.

A partir de 2019, com a implantação da área de Gestão de Riscos, o Grupo passou a ter um processo contínuo de identificação, monitoramento e tratativa dos principais riscos que podem impactar os objetivos do negócio.

Desde então, a área de Gestão de Riscos vem monitorando os diversos riscos aos quais o Grupo está exposto, sejam de fontes internas, sejam de fontes externas, dando suporte às áreas de negócio na identificação e nas respostas apropriadas. Todos os riscos são reportados à Diretoria e ao Comitê de Auditoria de forma periódica.

Metodologia

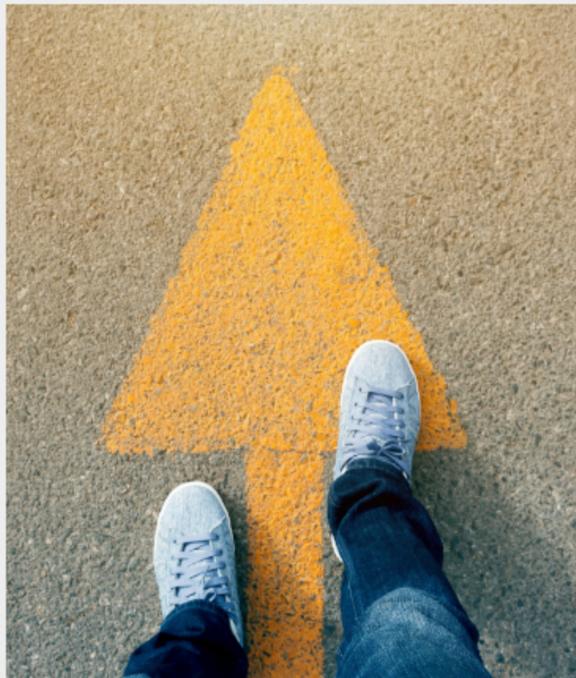
A metodologia adotada é fundamentada no COSO (The Committee of Sponsoring Organizations), que institui diretrizes de avaliação de riscos e do ambiente de controles internos, na ISO 31.000:2009, que estabelece princípios e orientações genéricas sobre gestão de riscos, além do modelo das três linhas do IIA Brasil (Instituto de Auditores Internos do Brasil) que estabelece as linhas de defesa ao risco na organização.

Foi criado um dicionário de riscos com 48 categorias, que contempla todos os riscos existentes em todos os processos do Grupo. O dicionário tem o objetivo de classificar e descrever os riscos em uma linguagem comum, considerando as características e o ambiente de negócio da empresa.

O modelo de avaliação de riscos do Grupo é realizado em três etapas: identificação, avaliação e resposta ao risco. A identificação é estabelecida por rotina de estudos e entrevistas com todos os gestores, além do monitoramento do cenário externo de eventos que podem afetar a organização. A avaliação utiliza dos critérios de impacto e vulnerabilidade, que medem a exposição ao risco. O impacto é medido por meio do apetite a risco alinhado com a alta administração, enquanto a vulnerabilidade é medida por testes nos controles e/ou por meio do monitoramento dos KRIs (indicadores de riscos) escolhidos. Por fim, a depender do nível de exposição, são direcionados planos de resposta com o objetivo de mitigar e/ou minimizar a exposição aos riscos identificados. Tais planos de resposta são constantemente discutidos e apresentados à Diretoria.

Panorama Futuro

Rumo ao futuro



2021 foi um ano de desafios, ainda na esteira da pandemia de Covid-19. Foram dias difíceis, superados com dedicação e bravura. Perseveramos na travessia com os cuidados necessários e com a certeza de que, dia após dia, colhíamos aprendizados, como fruto das nossas ações. E celebramos chegar ao fim do ano com o sentimento do dever cumprido, para com o nosso negócio, o nosso povo, nossas famílias e a sociedade.

Com os olhos atentos às pessoas, as mangas arregaçadas para as oportunidades e o coração aberto para o novo, lançamos nossas expectativas para 2022, na esperança por um ano de equilíbrio e retomada. Que possamos viver dias melhores, ainda que rodeados de cuidados. Juntos, trilhamos a jornada com fé, resiliência e coragem, certos de que, hoje mais do que ontem, somos um povo coeso, fortalecido e capaz de enfrentar adversidades.

Abraçamos 2022 com muita vontade de fazer acontecer, porque empreender é parte da nossa essência. Será um ano forte de continuidade do nosso projeto de transformação digital. Seguiremos na empreitada de implantar uma nova versão do sistema de gestão da companhia, o SAP S/4 Hana, e trabalharemos pela consolidação do nosso e-commerce Mercafé, buscando melhorias para nossa loja virtual.

Nossos esforços também estarão direcionados para a consolidação dos núcleos de gestão em ESG, para que nossas práticas ambientais, sociais e de governança corporativa sejam cada vez mais organizadas e mensuradas. Afinal, na **3corações**, estamos empenhados em construir um país e um mundo melhores. Esse é o nosso legado para a sociedade.

Trabalharemos com um compromisso que será nosso lema em 2022: “Buscar o essencial e fazer o melhor”. Traremos para o nosso dia a dia o conceito do essencialismo, desafiando-nos a definir prioridades, saber fazer escolhas e renúncias, para focar no que realmente importa e agrega valor.

E é com o que agregará valor ao nosso futuro que abriremos o novo ano. Em janeiro, nossa Diretoria e lideranças executivas estarão reunidas para consolidar o 7º ciclo do Planejamento Estratégico da **3corações**, para o período de 2022 a 2026, estabelecendo também uma plataforma de prosperidade para os próximos 10 anos. Essa estratégia será, ao longo de 2022, desdobrada a toda a nossa liderança, para que estejamos alinhados com o futuro do Grupo.

Somos uma empresa que cresce pela força do trabalho e acredita no prazer das coisas simples. Com simplicidade e sinceridade, prosseguiremos na missão de construir laços legítimos e duradouros com todos com quem nos relacionamos. Pulsamos com a energia do café em mais de 8 mil corações, nossos colaboradores, que dia a dia constroem essa grande obra. Estamos no caminho certo e seguimos com fé, fazendo da excelência um hábito e da determinação, propósito.



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_2021_Publicado : Indicadores GRI e Respectivos Tópicos

GRI Standart	Descrição do Indicador	Resposta ao Indicador	Localização da tematica do indicador no Relatório	Relação com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentavel - 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	São mais de 30 marcas de produtos alimentícios, que a 3corações industrializa e comercializa dentre as quais se destacam em cafés: 3 Corações, Santa Clara, Pimpinella, Letícia, 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 chocolateado: Chocolate.	<i>Atuação Comercial</i>	-	-

GRI Standart	Descrição do Indicador	Resposta ao Indicador	Localização da temática 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	São mais de 30 marcas de produtos alimentícios, que	<i>Atuação Comercial</i>	-	-
102-3	Localização da Sede	A empresa tem sua sede localizada na Rua Santa	<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 2021 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	Desde 2019 com a implantação da área de Gestão de	<i>Riscos e Oportunidades</i>	12	-
102-12	Iniciativas externas	Desde 2016 o Grupo 3corações é signatário do Pacto	<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	No texto na Mensagem do Presidente	<i>Mensagem do</i>	-	-
102-15	Principais impactos, riscos e oportunidades	No texto em Riscos e Oportunidades	<i>Riscos e Oportunidades</i>	-	-
Ética e Integridade					
102-16	Valores, princípios, padrões e normas de	O Grupo 3corações tem por Missão "proporcionar	<i>Identidade Corporativa</i>	-	-
102-17	Mecanismos para recomendações e	Em 2021, a Ouvidoria do Grupo 3corações mudou o	<i>Ouvidoria</i>	-	6-10
Governança					
102-18	Estrutura de Governança	Nossa estrutura hierárquica parte de uma Assembleia	Governança	-	-
102-21	Consulta a stakeholders sobre tópicos	Através da matriz de materialidade	Governança	-	-
102-22	Composição do mais alto órgão de	Conselho de Administração, composto por 8	Governança	-	-
102-23	Cargo do mais alto órgão de governança	Presidente. O presidente do Conselho de	Governança	-	-
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	Criar e manter laços letimos e duradouros é uma das	<i>Sustentabilidade</i>	-	-
102-43	Abordagens para engajamento de partes	Para o processo de elaboração da Matriz de	<i>Sustentabilidade</i>	-	-
102-44	Tópicos chave e questões levantadas	Em sua matriz de materialidade os temas materias	<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	Em 2018, a construção da matriz de materialidade do	<i>Sobre este Relatório</i>	-	-
102-47	Lista de Tópicos Materiais	Os ópicos materiais para o Grupo 3corações :	<i>Sustentabilidade</i>	-	-
102-48	Reformulações de informação	Durante o ano de 2021, o Grupo 3corações não	<i>Sobre este Relatório</i>	-	-
102-49	Mudanças no reporte	O Grupo 3corações continuou com a metodologia de	<i>Sobre este Relatório</i>	-	-
102-50	Período de Reporte	O período de abrangencia do relatório é 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	A periodicidade é anual.	<i>Sobre este Relatório</i>	-	-
102-53	Ponto de contato para questões em relação	Disponibilizamos o email:	<i>Sobre este Relatório</i>	-	-
102-54	Declaração de reporte de acordo com os	Este relatório foi elaborado em conformidade com as	<i>Sobre este Relatório</i>	-	-
102-55	Índice de conteúdo GRI	Inserimos o índice com o conteúdo GRI para fins de	<i>Caderno GRI</i>	-	-
102-56	Verificação externa	O Relatório de Sustentabilidade 2021 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	Como tema transversal na 3corações , a inovação é	<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 mund	<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 Econômico					
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	Variação 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	Na estrutura organizacional da 3corações existe a	<i>Panorama Covid 19</i>	10	-
Práticas de Compras					
204-1	Proporção de gastos com fornecedores	No ano de 2021 o Grupo 3corações contou com	<i>Fornecedores</i>	-	-
Anticorrupção					
205-2	Comunicação e capacitação em políticas e	No ano de 2021 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, desde 2010, vem trabalhando	<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.
Effluentes 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 2021	<i>Fornecedores e</i>	8	3 e 10.
Conteúdos Específicos - Social					
Emprego					
401-1	Novas contratações de empregados e	O Grupo 3corações contratou 1.799 novos	<i>Nosso Povo</i>	8	-
401-2	Benefícios para empregados de tempo	A área de Benefícios da 3corações sempre busca	<i>Nosso Povo</i>	8	-
401-3	Licença Parental	O Grupo 3corações registrou 106 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	A 3corações executa tres processos 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 2021,	<i>Compliance</i>	8	5
Trabalho forçado ou análogo ao escravo					
409-1	Operações e fornecedores com risco	O Grupo 3corações não identificou, em 2021,	<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 tem uma página exclusiva no site	<i>Compliance</i>	-	10
Comunidades locais					
413-1	Operações com envolvimento da	Em 2021, o Grupo 3corações , deu continuidade aos	<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					

GRI Standart	Descrição do Indicador	Resposta ao Indicador	Localização da tematica do indicador no Relatório	Relação com os Objetivos do Desenvolvimento Sustentavel - ODS	Relação com o princípio do Pacto Global
Conteúdos-Padrão					
419-1	Casos de não conformidade com leis e	O Grupo 3corações não registrou incidentes de não	<i>Compliance</i>	16	-