



RELATÓRIO DE  
Sustentabilidade  
2018

# Introdução

Nosso sexto relatório de sustentabilidade traz resultados e informações com base em nossas atividades do ano de 2018. Separado por nossos valores, buscamos esclarecer nossas evoluções e o que ainda precisamos aprimorar com foco no desenvolvimento sustentável. O conteúdo aqui descrito foi baseado em uma metodologia internacional da Global Reporting Initiative (GRI), a fim de apresentar aos nossos stakeholders – e a quem possa interessar, impactos e iniciativas relevantes de forma transparente. Nosso último relatório foi publicado em junho de 2018.

**[G4 - 28,29,30]**

# Sumário

PAIXÃO POR  
REALIZAR

10

INOVAÇÃO

25

ATENÇÃO AOS  
DETALHES

33

CULTIVAMOS RELAÇÕES COM

CARINHO E  
PRAGMA-  
TISMO

57

MAIS COM  
MENOS

92

# CARTA

# E

m todos os anos escolhemos uma palavra para nos direcionar durante aquele ciclo, que deve reger nossas decisões e atitudes. Esse ano, em especial, escolhemos duas: **proximidade** e **transparência**.

Proximidade com o negócio, com o cliente e com o nosso propósito; transparência para “jogar limpo”, rever estratégias, ser realista e crescer junto com quem nos acompanha desde sempre - fornecedores, colaboradores e amigos.

Ainda sobre transparência, se 2017 foi marcado pelo fim da recessão no mercado de chocolates, 2018 foi o ano de caminhar, um passo de cada vez, em busca da recuperação.

De acordo com a Kantar Worldpanel, houve um aumento de 5% (em relação ao ano anterior) no consumo de chocolates do Brasil, os supermercados perderam um pouco de sua força e as lojas especializadas ganharam espaço. Não é de se admirar que fechamos o ano de 2018 com 2.235 lojas, fruto de muito trabalho e paixão pelo nosso negócio, o que refletiu em um crescimento de 11,9% em relação ao ano passado!

Em 2018, completamos 30 anos de Cacau Show e, com esse marco, também trouxemos novidades: redesenhamos os nossos valores e os gravamos em nossas paredes. Paredes do nosso novo prédio, o Intensidade, que revelam a nossa estratégia: um escritório mais conectado e com mais proximidade! Por isso, exalamos as nossas origens em nossa nova casa, desde a “estrufa”, que traz o cacau como protagonista, até o pão quentinho de manhã, que mostra todo nosso carinho e atenção aos detalhes.

Fonte: Kantar Worldpanel



## ALÊ COSTA

Presidente da Cacau Show

Esse ano, investimos em novos negócios como a venda direta e in-company, anunciamos planos de internacionalização, inauguramos quatro novas Mega Store - um novo conceito de loja com foco na experiência de consumo do cliente - além de nos mantermos presentes na mídia, seja em comerciais, reportagens, entrevistas, atividades sociais e, até mesmo participando de um reality show, o “1 por todos”, em que o produto vencedor seria produzido e vendido pela Cacau Show. Como estratégia de comunicação, trouxemos o conceito “Feliz Hoje” em nossas campanhas, porque acreditamos que todos os dias são especiais e que não é preciso esperar uma data para presentear ou dividir um chocolate com alguém que você ama.

Nossos investimentos e esforços em busca de performance reafirmam a nossa crença na economia, no mercado brasileiro e em nosso país, e mesmo em um momento turbulento nos sentimos positivos e orgulhosos em apresentar este relatório que revela toda a nossa paixão pelo universo do cacau e pelas pessoas. Feliz hoje e boa leitura! **[G4-1]**

 @alecacaushow

 Alexandre Costa





# INTENSOS do pé ao cacau

Encantar é quando a gente se sente envolvido, quando vivenciamos valores em comum e os olhos não param de brilhar a cada aprendizado. Essa é a nossa relação com o cacau - desde as sementes, o solo, a cabruca, o verde das folhas e as diversas cores e sabores de frutos. Nós, da Cacau Show, caminhamos sempre em direção ao futuro, compartilhando toda essa paixão, sem nunca esquecer das nossas origens.

O que nos acelera o coração, é ver o sorriso que escapa depois da primeira mordida em um chocolate. É tocar a vida das pessoas com surpresas felizes. É fazer você feliz hoje e todos os outros dias! Somos intensos do pé ao cacau e amamos tudo o que ele nos desperta.

# ENFIM

Imagine uma empresa que nasceu dos sonhos de um garoto de 17 anos. Ou melhor... Já pensou em trabalhar em um lugar com bolo quentinho toda tarde e escorregador que dá para uma loja de chocolates? Esse garoto, Alê Costa, pensou!

# 30 Anos



Tudo começou na Páscoa de 1988, quando Alê resolveu buscar sua independência financeira com vendas “porta a porta” e recebeu uma encomenda de 2.000 ovos de Páscoa. Sem fornecedor, ele produziu todos eles com suas próprias mãos e a ajuda de uma doce senhora que fazia chocolates caseiros. Foram dois dias e duas noites inteiras! Assim nascia a Cacaú Show, uma empresa que continua realizando sonhos e, com seus produtos, constrói relações de carinho e intensidade.

E o Alê? Não para de sonhar! Se especializou como chocolatier, abriu 2.235 lojas de chocolates finos no Brasil, os planos para que o mundo inteiro experimente seu chocolate estão apenas começando.





# VIVEMOS NOSSOS VALORES

Acreditamos que conectar é o melhor caminho para crescer, por isso, com os 30 anos veio também um propósito e valores mais modernos e alinhados com nosso jeito de ser.

## PROPÓSITO

Vivemos para, juntos, tocar a vida das pessoas por meio de experiências, oportunidades e impactos relevantes. Atuamos com senso de dono e orgulho de pertencer.



# O COMPLEXO INTENSIDADE

Quando você estiver de carro na Rodovia Castelo Branco, sentido interior, olhe para o seu lado esquerdo, você verá um ribeirão trazendo cacaus em seu barco, um painel grafitado de 5.720m<sup>2</sup> feito pelo artista plástico e grafiteiro Kobra, ganhador do Guinness Book como o maior mural do mundo. É assim que eu começo a apresentar a Cacau Show, uma empresa brasileira que possui atuação em território nacional!

Localizada na Estrada Antiga de Itu, 140, bairro Estância de São Francisco, na cidade de Itapevi, em São Paulo. Em sua entrada, damos de cara com a “estufa” – uma estufa de 14 metros que exemplifica um sistema de cultivo de cacau eficiente e ecologicamente correto, conhecido como Cabruca. Você pode passar por dentro e conferir nossos 14 cacauzeiros (mistos entre os tipos forasteiro e criollo) e se transportar para o coração da nossa origem.

O projeto do Complexo Intensidade, ganhador do prêmio Master Imobiliário com o tema: **Brasilidade que Aproxima**, foi elaborado pelo escritório de arquitetura Athiê Wohnrath, mas a obra foi gerida pelo próprio Alê Costa.

Com mais de 2.200 lojas, a Cacau Show está presente em todo Brasil. O negócio é estabelecido sob a forma de Sociedade Limitada. Seus clientes diretos são franqueados, que por meio dos nossos produtos deliciosos e a experiência dos nossos serviços, levam a marca para a casa de milhares de famílias.

**[G4-3-5-6-7-8-9]**





# PAIXÃO POR REALIZAR

RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE  
2018



# Paixão (s.f.)

É o sentimento humano mais intenso, é o que te tira o ar e também devolve o fôlego, é o entusiasmo que não cabe no peito e a vontade de estar junto por inteiro.

---

*A paixão por realizar é o que nos mobiliza. Acreditamos que tudo é possível, aproveitamos todas as oportunidades com atitude, garra, flexibilidade, agilidade e preservando a qualidade. Temos capacidade de reação e somos abertos às mudanças.*



**Túlio Freitas**

*Diretor Comercial*



2018 foi um ano muito especial para a Cacau Show, nossos resultados mostraram um crescimento acima da média do mercado e isso reforça que estamos no caminho certo!

Para continuar evoluindo no varejo nacional, que é bem desafiador, trabalhamos sempre com dedicação, garra e força. Além de priorizarmos nossos consumidores (milhares de pessoas que são impactadas diariamente com a nossa marca e produto), afinal, sabemos a relevância do nosso negócio para todo o Brasil.

Nossa Paixão por Realizar é tão grande e intensa, que nos mantém firmes e fortes, como a maior rede de chocolates finos do mundo, e, como uma das maiores franqueadoras do Brasil.

Juntos, somos muito melhores.

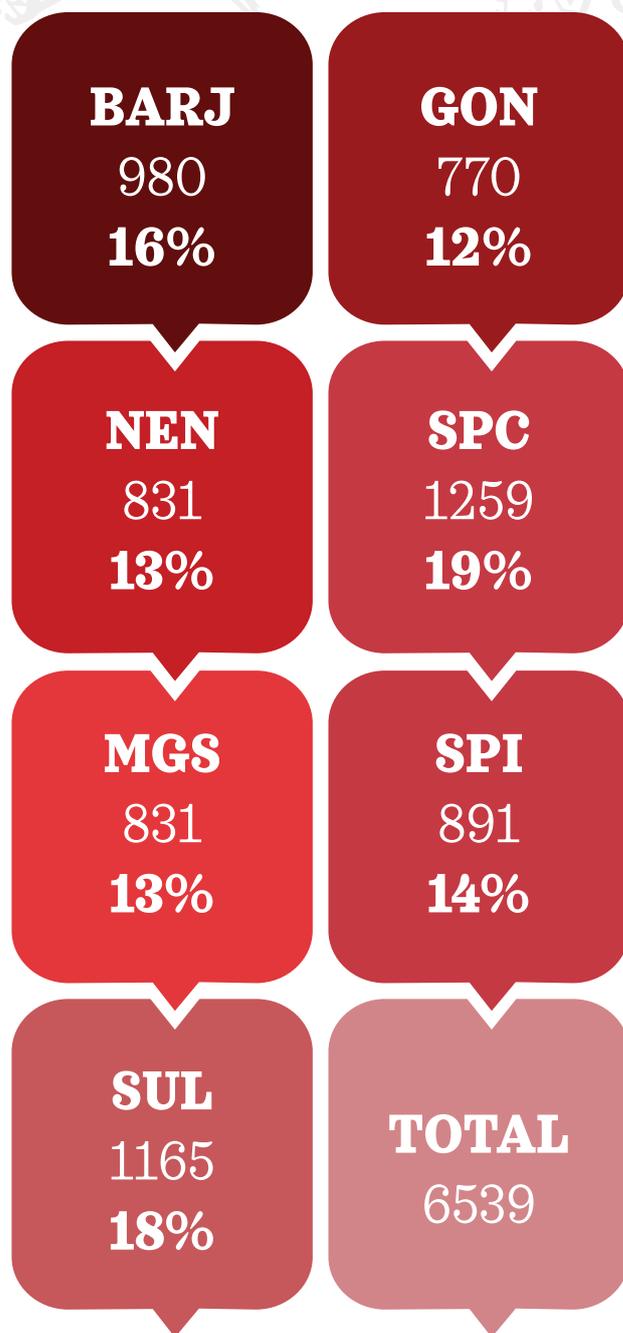
# SISTEMA DE FRANQUIAS

Todo mundo tem um sonho. Para nós, sonhar grande ou pequeno dá o mesmo trabalho, por isso, sonhamos em levar nossos chocolates para o mundo inteiro, começando com o sistema de franquias por todo Brasil, nossa terra natal.

Somos mais de 2.200 lojas presentes em mais de 1.000 municípios. Esse ano, nossa meta de abertura de lojas foi superada, totalizando 207 novas unidades! Nossa estratégia foi focar em nossos franqueados para expandir suas redes com um modelo de loja Smart, de investimento otimizado e ambiente aconchegante.

Temos diversos tipos de franquia, que variam em espaço físico, valor de investimento e formato de vendas, além de garantirmos segurança, solidez e produtos de alta qualidade.

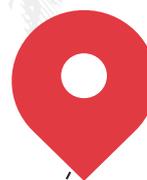
O sistema de franquias promove grande crescimento e consolida a Marca Cacau Show – que atualmente está em primeiro lugar entre as mais lembradas, ultrapassando grandes concorrentes do segmento gourmet e varejo – em todo território nacional. Hoje em dia, temos sete regiões comerciais com escritórios de apoio ao franqueado, por meio de consultores de negócios e assistentes comerciais. **[G4-8]**



# CONSELHO DE FRANQUEADOS

O Conselho de Franqueados é composto por quem faz a venda de chocolates no dia a dia, conhece bem o cliente e também as possibilidades de melhorias. Eles são:

**MGS**



Izabella Testa  
Rose Mary Rodrigues  
Waldomiro Anjos

**BARJ**



Pedro Bourdon  
Antonio Cabral  
Marcus Vinicius

**GON**



Ana Paula Pádua  
Maria Caroline Silva

**NEN**



Francisco José Lima  
Clarissa Campos

## SPC



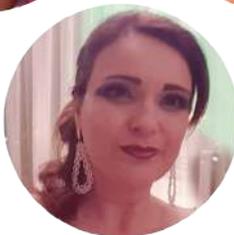
Rosangela Lopes  
Valdir Anjos  
Luiz Seabra

## SUL



Azor Filho | Sirlei Kotsko  
Fabricia Leffa | Vitor Muller

## SPI



Alexandre Gil | Vanessa Ruiz  
Érica Cristina Silva

Esse Conselho tem a função de representar todos os nossos franqueados. Suas reuniões abordam diversos assuntos, desde sugestão de produtos, opinião de embalagens até bate-papos sobre campanhas e filmes institucionais.

# PEF - PROGRAMA DE EXCELÊNCIA PARA O FRANQUEADO

Sabemos da importância do Franchising e a sua relevância para o nosso negócio. O número de redes de franquias em operação no país voltou a crescer em 2018, após ter recuado em 2017, segundo o balanço preliminar do desempenho do setor, feito pela Associação Brasileira de Franchising (ABF).

O número de marcas cresceu 1% em 2018, e o total de unidades em operação no país avançou 5%.

Para cuidarmos do sucesso e da lucratividade dos nossos franqueados, anualmente atualizamos o nosso Guia Prático de Orientações para a Gestão do Ponto de Venda, nosso sistema de avaliação e a relação atualizada dos franqueados que se destacaram durante o ano.

O objetivo do PEF (Programa de Excelência para o Franqueado) é:

- 1.** Orientar sobre a melhor prestação de serviço ao consumidor, fazendo com que cada visita se torne uma experiência de consumo e que agregue valor à marca, e ao crescimento econômico financeiro de forma sustentável;
- 2.** Alinhar processos e padrões para operação das lojas Cacau Show, garantindo a nossa qualidade e bom atendimento em todas as lojas;
- 3.** Identificar o aproveitamento de cada unidade, bem como as possibilidades de melhorias;
- 4.** Estimular a performance comercial por meio de melhoria constante na execução da loja e no treinamento dos funcionários.

As lojas são avaliadas seguindo os critérios estabelecidos no programa por meio de um parceiro externo. Com a pontuação obtida, a loja é classificada em:



Somente em 2018, foi investido mais de R\$ 2 milhões no programa, refletindo nossa paixão por realizar e a nossa vontade em ser cada vez melhores!

Nossos critérios de classificação atuais, premiam as lojas com melhores resultados em diferentes categorias, isso incentiva não somente os franqueados, mas seus funcionários - que são nossa ponte com o cliente. Além dos prêmios, as três melhores lojas são reconhecidas com troféus: Cacau Ouro, Prata e Bronze; o melhor quiosque e franqueado revelação também ganham.

# SAF - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO FRANQUEADO

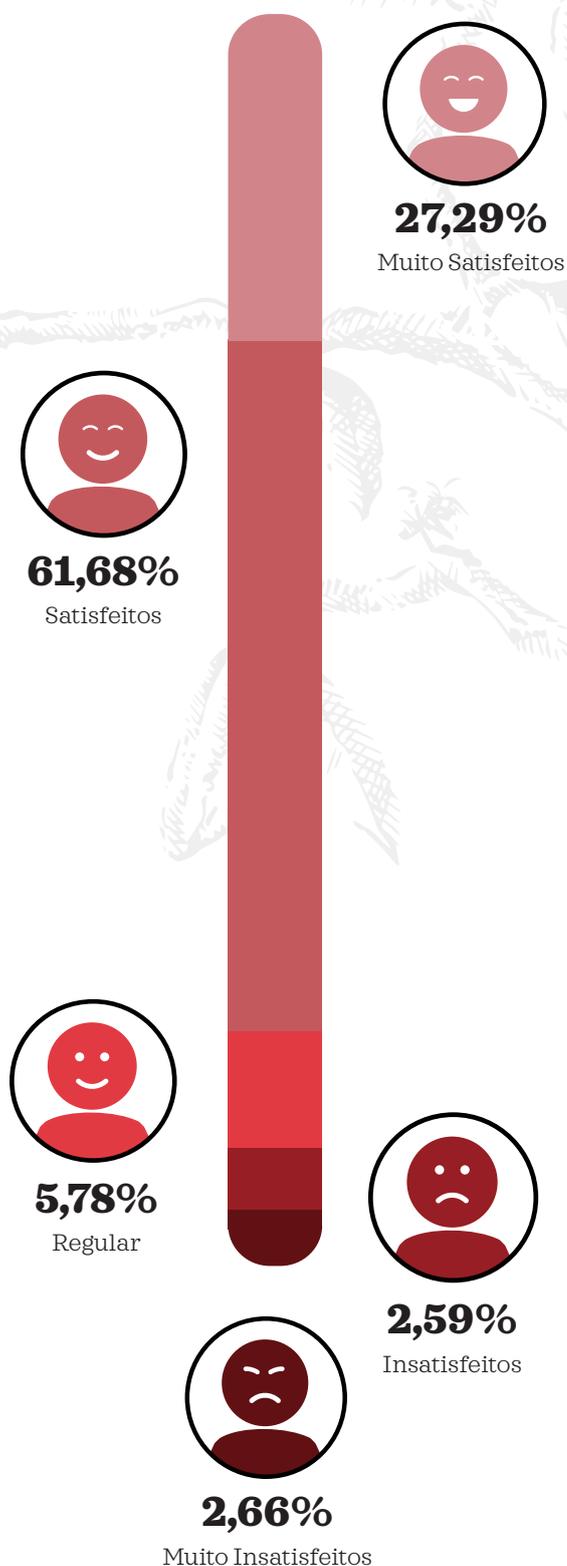
O Serviço de Atendimento ao Franqueado (SAF) é um canal de contato direto feito exclusivamente para os nossos franqueados, desenvolvido desde 2013 como ponte entre o franqueado e a rede. Suas ligações e solicitações geralmente não estão relacionadas à venda, mas às dúvidas recorrentes e são responsáveis por grandes melhorias internas.

O SAF nasceu do nosso desejo em estar mais próximos de nossos franqueados, de sermos seus facilitadores, dando suporte para que a operação mantenha seu mais alto nível de excelência!

Só em 2018, fizemos 134.043 atendimentos a fim de manter uma comunicação transparente e a satisfação daqueles que fazem a Cacau Show acontecer.

*É importante ressaltar que o número de clientes com respostas positivas teve um aumento significativo, passando de 25% em 2017 para 89% em 2018.*

## ÍNDICE DE SATISFAÇÃO





# CONVENÇÃO

## 30 Anos

A convenção é um encontro anual entre os franqueados e a nossa turma, nela apresentamos nosso planejamento anual, futuros lançamentos, e até mesmo votamos nas embalagens favoritas.

Essa edição trouxe o tema 30 anos - Convenção de Páscoa 2019 e foi realizada em nossa sede de Itapevi, o Complexo Intensidade, com três dias de duração (de 17 a 19 de setembro) e muito chocolate!

Além de palestras motivacionais, contamos com a presença especial do humorista Murilo Gun na abertura e no momento da premiação das lojas com os melhores resultados.

Recebemos aproximadamente 1.700 participantes de todo o Brasil, unidos pela paixão por realizar cada vez mais sonhos (e vendas).

No fim da Convenção promovemos uma grande festa com atrações incríveis, como: Banda Reverb, Daniela Mercury, Maurício Manieri, Sandra de Sá, Tony Garrido e Roger, da banda Ultraje a Rigor.



## DESENVOLVIMENTO DA REDE DE **FRANQUIA**

Toda trilha exige preparação. Para apoiar os nossos franqueados, oferecemos “a mochila, o cantil e a lanterna”, ou seja, um treinamento moderno com vídeos, simuladores e realidade aumentada.

Os cursos são interativos, práticos e simulam o dia a dia da loja.



## FORMAÇÃO INICIAL DE **FRANQUEADOS**

Uma trilha de aprendizado com foco em novos empreendedores franqueados. Aborda temas essenciais para a formação inicial de uma liderança de sucesso como: conhecimento da empresa e dos produtos, práticas de loja, percepção mais realista do dia a dia, gestão de pessoas, administrativa, financeira, gestão de atendimento e vendas, com duração de 112 horas. No ano de 2018, capacitamos 200 novos franqueados, que exibiram os conhecimentos adquiridos no curso para toda a diretoria da Cacau Show.

## CAPACITAÇÃO DE ENSINO A **DISTÂNCIA** PARA REDE DE FRANQUIAS

Foram disponibilizados mais de 17 cursos no EAD, sendo 7 sobre campanhas e 10 pílulas de conhecimento de produtos, no qual melhoramos a experiência com jogos e vídeos, promovendo mais qualidade e frequência, gerando proximidade e interatividade com o nosso público. Com as capacitações EAD pretendemos melhorar ainda mais a experiência de consumo em todas as lojas do Brasil. Tivemos uma adesão média de certificação/conclusão de aproximadamente 67% da rede, sendo em média 6.000 usuários por curso publicado.



## DESENVOLVIMENTO DE LOJAS PRÓPRIAS

A estratégia de crescimento de nossas lojas próprias nasceu com bases econômicas, transformar em lojas próprias os pontos de franquizados inativos ou inadimplentes, buscando um melhor aproveitamento de nossas oportunidades. Hoje, temos 214 lojas próprias operando.



## CAPACITAÇÃO PRESENCIAL DE LÍDERES E GERENTES DE LOJAS PRÓPRIAS

Em 2018, 194 líderes de Lojas Próprias participaram do Projeto Piloto - Imersão Receita de Atendimento - com a finalidade de colocar em prática o novo jeito de atender da Cacau Show e medir seus resultados, a fim de estender a capacitação para toda a rede.

Promovemos o aprendizado pela interação usando dinâmicas, vídeos, jogos e cases. Incentivamos discussões de aprendizagem com o auxílio de conteúdos sobre atendimento, vendas e comportamento.

Com a carga horária de 24 horas, os participantes manifestaram sua satisfação do curso nas avaliações, que atingiram uma média de 9,8.

## WEBCAST

Transmissão ao vivo das principais campanhas para a rede. Essa forma de capacitação consegue interagir com os participantes e atingir mais de 85% da rede. Foram 5 transmissões: Campanha de Páscoa, Dia das Mães, Dia dos Namorados, Dia das Crianças e Natal, com uma carga horária de 2 horas cada.



# CacauShow \*\*\*\*\* CHOCO TOUR

O Chocotour é uma experiência anual, vivenciada na Bélgica - país sede do melhor chocolate do mundo - e uma grande escola para Alê Costa, onde estudou e se tornou chocolatier.

Em nove dias, colaboradores, franqueados e o próprio Alê Costa desfrutam desse “novo universo” com visitas às lojas e fábricas, além de dicas sobre o negócio, bate-papos e trocas de experiências.

Em 2018, tivemos a 10ª edição do Chocotour, que aconteceu em outubro e contou com 28 franqueados, 10 colaboradores - que se destacaram por sua performance -, 6 consultores show e 5 participantes especiais (além do próprio Alê Costa).

Entre as principais experiências vividas, pegamos depoimentos de alguns participantes sobre seu aprendizado durante a viagem:

*“A riqueza de conhecimento em relação ao nosso modelo de negócio foi impactante (visitar lugares que sabemos que são restritos e que só conseguimos por causa da influência de quem nos representa e de quem somos é imensurável); a convivência em equipe agrega valor pessoal; os lugares que passamos juntos (a Bélgica é linda e Amsterdã veio de brinde...rsrsrs) foi um sonho realizado! O sentimento que tenho é “orgulho em pertencer” e a certeza que somos os melhores.” - Lilian Machado*



Manneken Pis - Bruxelas



*“Pra mim, foi a maior reflexão que eu poderia ter sobre o nosso negócio e até onde eu posso chegar. Percebi que o mundo belga de chocolates está muito próximo do que posso oferecer em minhas lojas (...) mas nosso chocolate dá de dez em sabor! Estou muito motivada e empenhada para também dar um show em atendimento e execução de loja, quero muito participar de muitos outros que ainda virão... Minha vida, a partir de agora, será antes e após o Chocotour!”  
- Fabiana Pereira*



## VENDA DIRETA

No ano de 2018, tivemos 20.776 revendedores realizando compras em nossas lojas com objetivo de revender e aumentar sua renda e, com isso, levando os nossos chocolates a lugares que, em alguns casos, ainda não temos loja e mais comodidade para seus clientes.

Tivemos, somente nesse canal, um crescimento de 16,4%!



## VENDA CORPORATIVA E GRÊMIOS

Com o intuito de estarmos cada vez mais próximos de nossos clientes em seus ambientes de trabalho, desenvolvemos possibilidades e alternativas especiais para apoiar nossos parceiros em eventos, comemorações e datas importantes. Algumas delas são:

- **Kits e produtos** para presentear funcionários, clientes e fornecedores;
- **Mesas de chocolates** para festas e eventos;
- **Atendimento personalizado**, diretamente nas empresas, por meio de grêmios corporativos;
- **Serviços** como café, fondue, gelatos e outros produtos para ativações em grêmios;
- **Produtos personalizados** para campanhas ou datas importantes.

Levar a Cacau Show, com a estrutura do grêmio, até as pessoas em um ambiente corporativo, ajuda a aliviar o estresse do dia, promove interação entre as pessoas e deixa a vida delas cada vez mais doce. Além disso, o canal de vendas corporativas hoje traz um aumento de 0,48% no ILO do Franqueado.

A equipe de Vendas Corporativas e Grêmios (VCG) também se preocupa em homologar a maior parte dos materiais necessários em papelão, um material de baixo impacto ambiental, além de disponibilizar a maioria dos materiais de marketing em formato digital, evitando ao máximo qualquer impacto ao meio ambiente.

## E-COMMERCE

Atualmente, nosso e-commerce atende pelo CD, localizado em SP, mas em breve atenderemos por nossas redes de lojas, abrangendo um público muito maior.

Somente no ano de 2018, atendemos aproximadamente 6mil consumidores e fechamos o ano com presença em 25 estados. A meta para 2019 é triplicar este alcance.





# INO VA ÇÃ O

RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE  
2018



# Inovação (s.f.)

É quando a gente se abre para o novo; é deixar de lado velhos costumes e abraçar todo dia uma nova chance de ser melhor; é não ter medo de mudanças e se arriscar.

---

*Somos ousados, nos antecipamos às necessidades, enxergamos e acreditamos que tudo pode ser aprimorado. Somos protagonistas do nosso futuro.*

## Daniel Roque

*Diretor Expansão e Novos Canais*

Inovar é criar novos caminhos ou ajustar as estratégias na busca de nossos sonhos e objetivos. Além disso, a inovação pode ser considerada como a melhor forma de adaptação. Nas empresas, isso não é diferente. Inovar é a melhor e mais certa forma de ganhar relevância, obter resultados e se manterem “vivas” em um mercado cada vez mais competitivo.

Na Cacau Show inovar é papo sério e todos os anos nos apresentamos ao mercado com novidades. Em 2018, aumentamos consideravelmente o número de lojas, foram mais de 200 novas lojas abertas, 207 para ser exato. Além disso, abrimos a nossa primeira Mega Store no mercado de Shoppings Centers, ela fica no Morumbi Shopping, em São Paulo. Depois disso, a gente não parou mais e finalizamos 2018 com 4 mega-operações.

A Mega Store é uma adaptação da experiência de consumo – desde o tamanho, formato da loja, equipamentos, espaços, cardápio, mix de produtos até a forma que atendemos o cliente pelos totens interativos. Conta também com uma equipe treinada e uma abordagem mais humana e próxima... ufa, muitas coisas, não?



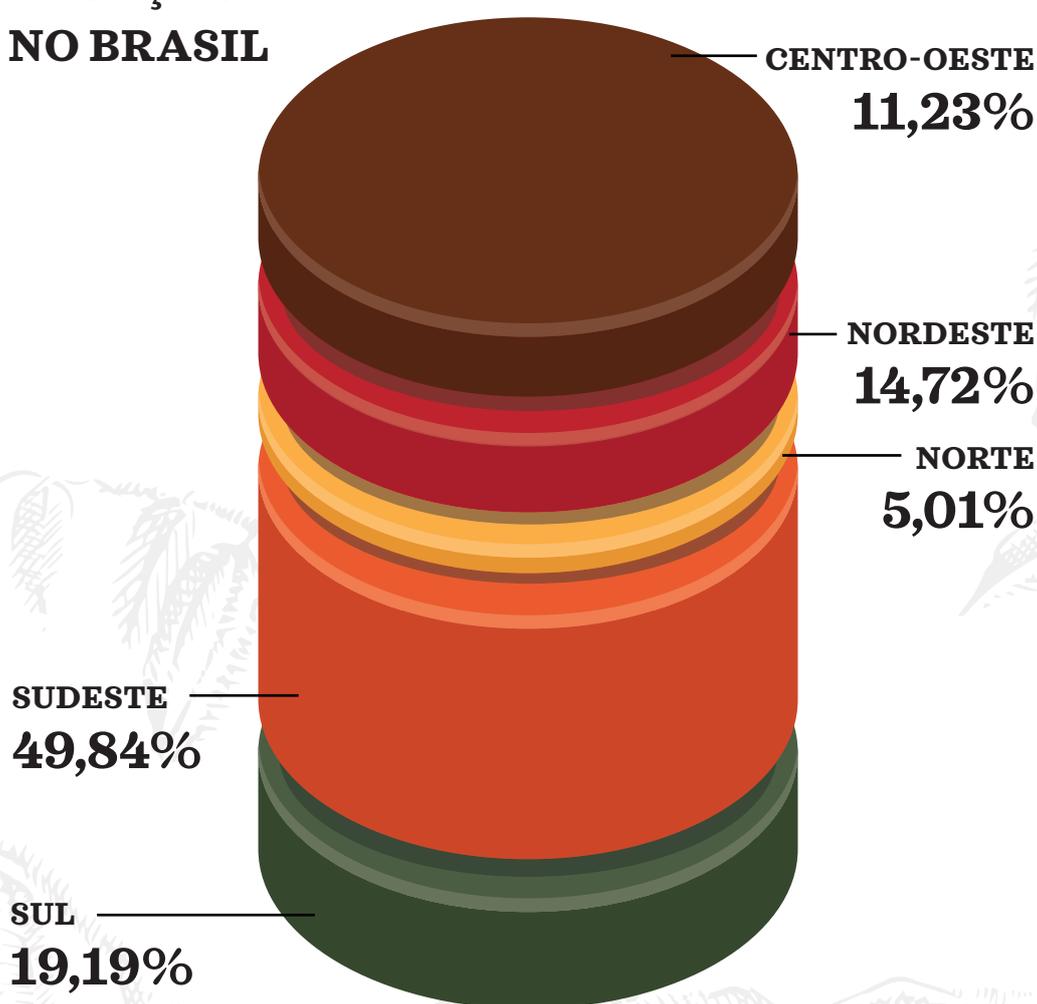
Mas não paramos por aí! Fizemos um reality show: “Um Por Todos!”, trabalhamos com lojas temporárias em containers, desenvolvemos um novo modelo de quiosque mais voltado para os serviços, ampliamos o nosso canal de venda direta com uma plataforma de relacionamento diferenciada, lançamos o aplicativo de personalização de produtos para os consumidores, inovamos em sabores e formatos de produtos, entre tantas outras boas novidades, tudo isso voltado para o nosso consumidor!

Dentro de “casa”, é possível destacar iniciativas promissoras em todas as áreas da empresa. E assim, continuaremos em busca da próxima oportunidade de surpreender, levar carinho e cumprir o nosso propósito de impactar positivamente a vida das pessoas.”

# MERCADOS DE ATUAÇÃO

Estamos presentes em mais 1.000 municípios, em todo o território nacional, graças ao amplo leque de modelos de negócio. Atuamos estrategicamente em pontos de venda físicos, lojas, e-commerce, quiosques, venda direta e microfranquias. Onde o nosso cliente vai, nós também estamos. [G4-8]

## ATUAÇÃO NO BRASIL



E somos mais de 12 mil pessoas - entre colaboradores da indústria, funcionários das lojas e franqueados - trabalhando juntos para crescer cada vez mais.

# MEGA STORE.

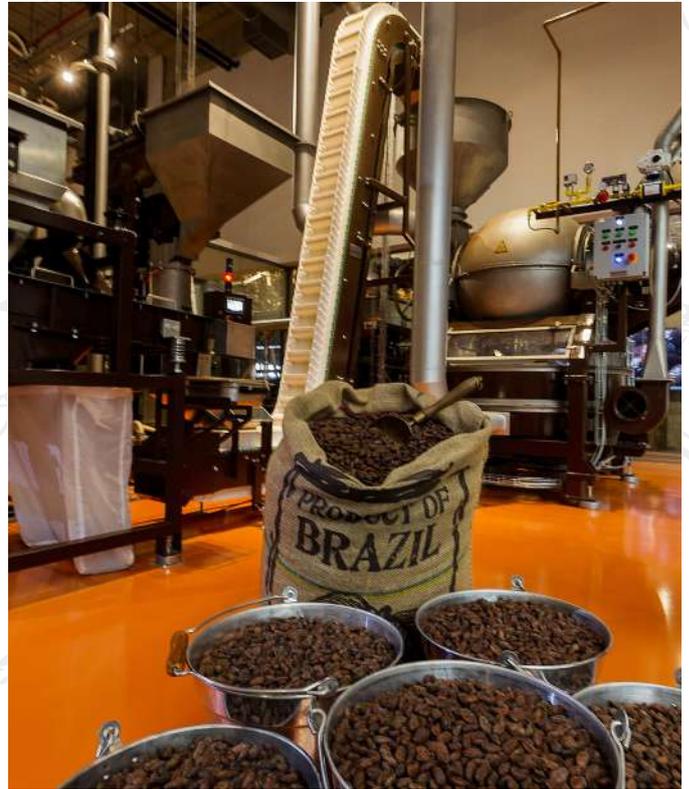
CacauShow  
\*\*\*\*\*

Uma loja inovadora com capacidade para 700 pessoas, decorada com um verdadeiro “mundo feito de chocolate”. Cada espaço foi pensado para proporcionar uma experiência de consumo encantadora.



*Cada submarca ganha uma “ilha” com elementos que a identificam e encantam. Uma experiência para ambientar os conceitos e envolver os consumidores.*

*Nela, o cliente pode conhecer uma fábrica bean-to-bar Bendito Cacao (do grão à barra), aprender sobre o passo a passo de produção e, no fim, experimentar os chocolates produzidos.*



*As crianças (e não só as crianças) também adoram a Mega Store e a escolhem como destino para comemorar seus aniversários ou festas.*



*O Cacau Parque, conta a história da Cacau Show de um jeito divertido, além de oferecer outras atrações como o carrossel e uma réplica do mural grafitado pelo artista plástico Kobra, com direito ao barco e cenário para fotografar.*



## FLOWPACK PETIT PARFAIT

Adquirimos uma máquina que possibilita o uso da mesma bobina para vários produtos, isso otimizou nosso estoque e o uso de embalagens personalizadas, além de proporcionar um empacotamento flexível. Assim, nossos Petit Parfaits foram produzidos em um único maquinário, independente de seu formato (quadrado, oval, redondo...). Essa linha de produtos gerou incremento de mais de R\$ 8 milhões, somente no ano de 2018.

## BOMBOM GRANCHERIE

Chocolate é sempre uma delícia, mas com cereja... é irresistível. Pensando nisso, desenvolvemos um bombom recheado com uma cereja inteira. Feito com ingredientes de alta qualidade, sua embalagem traz um diferencial requintado, inspirada em tendências italianas. A máquina que embala o produto veio da Itália e o material de sua embalagem foi desenvolvido exclusivamente para ele, com ajuda de nossos fornecedores. Como era de se esperar, só na Páscoa, esse lançamento incrementou a campanha com mais de R\$ 7 milhões.

## BISCOITO DE NATAL

O que seria do Natal sem os famosos biscoitos para esperar o Papai Noel, não é?

Aproveitando esse clima lúdico, em 2018, lançamos um biscoito coberto de chocolate com especiarias. O formato de estrela foi desenvolvido com um fornecedor terceirizado e a embalagem foi criada especialmente para manter a sua crocância. O faturamento desse produto gerou um incremento significativo (de mais de R\$ 3 milhões) em nossa Campanha de Natal.



## GERAÇÃO DE VALOR

A gente acredita em acordos ganha-ganha, afinal, distribuir trabalho e resultados tem o mesmo peso e importância para nós. Buscamos o equilíbrio por meio do compartilhamento de riquezas com todos os nossos stakeholders. **[G4-EC1]**

### Capitalismo Consciente

FRANQUEADORA

**15,5%**

FRANQUEADOS

**15,0%**

NÃO RECORRENTES

**2,6%**

SOCIEDADE

**22,3%**

GOVERNO

SOCIAL

FORNECEDORES

**32,0%**

COLABORADORES

**12,6%**

FRANQUIA

CACAU SHOW

## INVESTIMENTOS FINANCEIROS

Coisas boas impulsionam outras. Com o crescimento do nosso negócio, desenvolvemos todas as regiões em que estamos presentes, ou seja, geramos empregos no Brasil inteiro!

Apenas em nossas unidades de Itapevi, investimos mais de R\$ 123.900.000,00 em salários, encargos e benefícios. Em contrapartida, nossos tributos somaram um total de R\$ 173.162.007,00. **[G4-EC1]**

Já sobre o tema faturamento, dividimos nossos resultados em dois momentos: Sell In e Sell Out. O Sell In representa a venda de produtos finais, das nossas fábricas para as lojas dos nossos franqueados. O Sell Out é a venda para os nossos consumidores finais.

Como qualquer empresa, é sempre desafiador fazer com que as estratégias de venda entrem em consenso, por isso, as ações para o ano de 2018 foram cruciais para justificar nossas expectativas e planejamento. Mas depois de tanto esforço vem a recompensa: crescemos 9,5% em faturamento bruto em relação a 2017. **[G4-EC1]**



# ATENÇÃO AOS DETALHES

RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE  
2018



# Detalhes *(s.m.)*

São as particularidades que tornam algo especial; é o granulado cobrindo perfeitamente um bombom ou a dedicatória em um cartão. É o que há de mais bonito, visível apenas para quem enxerga com a alma.

---

*Buscamos ser melhores a cada dia, com foco, planejamento e execução perfeita em todos os detalhes para encantar as pessoas.*



**Claudia Ferreira**

*Diretora Industrial*



Atenção aos detalhes está diretamente ligada à vontade de entregar o seu melhor. O segredo é praticar todos os dias, estar atento, não se conformar com o que já existe e buscar se superar.

Nós, da Cacau Show, nos preocupamos em garantir a excelência de nossos produtos, por isso, acompanhamos cada etapa rigorosamente, afinal, nossa meta é oferecer sempre o melhor chocolate.

Além do sabor, buscamos oferecer produtos cada vez melhores e mais ricos em detalhes. Nesses 30 anos, evoluímos muito como indústria e nos tornamos referência no Brasil em nosso segmento.

Nossos chocolates são feitos com produtos de alta qualidade, mas não é só isso que importa, a embalagem precisa ser tão linda quanto um presente, cada texto, ilustração ou cor de laço foi pensado para encantar e despertar sorrisos em quem os receber.

Em resumo, ter atenção aos detalhes é nos dedicar em surpreender nossos consumidores todos os dias, desde o chocolate que acompanha o seu cafezinho até o laço do urso de pelúcia que decora a cesta de café da manhã de quem você ama”.

# ESPECIALISTA

Nossa fazenda Dedo de Deus, localizada em Linhares - ES, é considerada uma das propriedades mais modernas do Brasil. Em suas terras, produzimos cacau do tipo Trinitário, que após a colheita, fermentação e secagem, passam pelo processo "Tree to Bar" (da árvore à barra) em nossa fábrica, localizada na Mega Store de Itapevi.

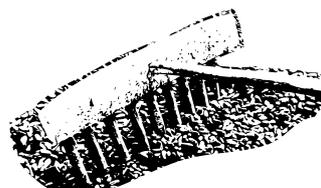
2018 foi um ano importante, pois tivemos a primeira colheita em apenas 3 anos após o plantio das mudas de cacau, superando as expectativas de produção. Para comemorar, presentearmos todos os colaboradores com um broche com a temática "Nós Cuidamos" e uma amêndoa de cacau para simbolizar a nossa primeira colheita.



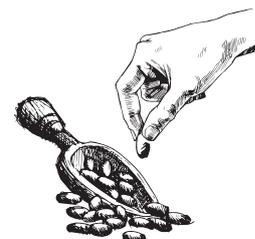
1. Colheita



2. Fermentação



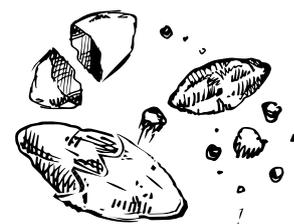
3. Secagem ao Sol



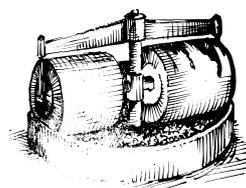
4. Seleção



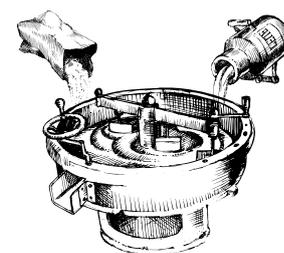
5. Torrefação



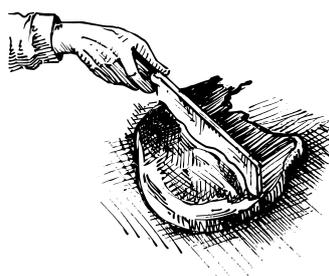
6. Descascamento



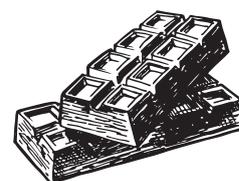
7. Moagem



8. Conchagem e Refino



9. Temperagem



10. Moldagem

## Marco Aurelio Lauria

*VP de Operações*

Os agentes de governança devem sempre ter como referência o propósito e os valores da empresa, pois assim existirá maior alinhamento entre acionista, administradores e demais partes interessadas.

A estrutura de governança e a eficiência com que equilibra os interesses destas partes, afeta a confiança e consequentemente o valor da empresa. A transparência é fundamental para conquista desta confiança, bem como a independência dos conselheiros. Estes, devem sempre assegurar o melhor uso dos recursos, visando a perenidade do negócio.

Uma das principais formas utilizadas para o controle da gestão é a atuação de um Conselho que tem como principal tarefa a de avaliar a qualidade da gestão, ou seja, como a administração do negócio está afetando os stakeholders de forma que a empresa tenha sucesso. Podemos dizer que boa parte da atuação destes conselheiros está no gerenciamento dos riscos. A avaliação constante da probabilidade de ocorrência de fatos prejudiciais ao negócio, bem como o impacto que poderiam causar, define o grau



de risco na administração da empresa e consequentemente a garantia da entrega de resultados.

A governança corporativa vem evoluindo muito nos últimos anos. A responsabilidade dos gestores sobre temas como sustentabilidade cresceu, em adição aos temas clássicos dos códigos de conduta, como corrupção e ética. A estratégia das empresas não pode mais deixar de levar em conta temas sociais e ambientais, pois são grandes os riscos de se causar danos à sociedade. Portanto, o processo de tomada de decisão deve ser cuidadoso, levando em consideração todos os stakeholders, com uma visão de longo prazo.

A governança Cacau Show se aplica entre o acionista controlador, o Conselho consultivo de administração, comitês executivos, diretoria e o Conselho de franqueados a fim de alinhar os interesses da empresa de forma transparente e socialmente responsável. **[G4-34]**

Como sociedade limitada, temos como princípio a transparência administrativa, afinal, nossa representatividade no mercado e nossos valores não poderiam nos conduzir para uma direção diferente.

Baseado nas boas práticas de governança, recomendadas pelo Instituto Brasileiro de Governança Corporativa (IBGC), o Conselho é responsável por avaliar grandes tomadas de decisão do fundador e é presidido pelo acionista e presidente executivo, Alê Costa, assessorado por alguns Comitês. **[G4-39]**

### *Fazem parte do Conselho de Administração Consultivo: [G4-38]*



*Clóvis  
Madeira*

Profissional com mais de 40 anos de experiência, Bacharel em Administração de Empresas e Ciências Contábeis, Mestre em Controladoria e Contabilidade Estratégica pela Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado (FECAP) e Doutor em Administração pela Florida Christian University (USA – 2005). Presidente (1992 a 1994) da Associação Nacional dos Executivos de Finanças,

Administração e Contabilidade (ANEFAC), Chapter em São Paulo do Institute of Management Accountants (IMA). Atualmente é diretor de eventos dessa entidade.

Recebeu o prêmio como presidente de melhor Chapter concedido pelo Institute of Management Accountants (IMA) nos anos de 1993 (São Francisco) e 1994 (New York). Professor de diversos cursos de pós-graduação. Membro do Comitê Administrador do Programa de Revisão Externa de Qualidade (CRE), órgão instituído pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e a Comissão de Valores Mobiliários (CVM) para avaliar a qualidade dos trabalhos dos auditores independentes. Membro do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal de empresas do mercado.



*Fernando Góes*

Atuou por mais de 20 anos em posições executivas, tendo sido diretor estatutário do BankBoston por quase 10 anos. Atua como coach, consultor e investidor anjo, sendo sócio-proprietário da Delos Ventures. Possui certificados em Estratégia Competitiva pela Wharton School, Negociação Estratégica de Crescimento e Mudanças pela Columbia Business School. Também é certificado em Governança Corporativa pela Yale University. Administrador de Empresas com pós-graduação em Marketing pela University of Califórnia at Berkeley. É membro do IBGC e participa de conselhos de administração.



*Plínio Musetti*

Graduado em Engenharia Civil e Administração de Empresas pela Universidade Mackenzie. Foi Presidente Executivo da Elevadores Atlas S.A. de 1992 at. 1999 e da Elevadores Atlas Schindler S.A. at. 2002. De 2002 a 2007 foi sócio do JP Morgan Partners, braço de Private Equity do banco JP Morgan Chase, liderando o processo de investimentos em Private Equity no Brasil e América Latina. Ocupou posições executivas e em Conselhos de Administração de empresas investidas pelo JP Morgan Partners, tais como Vitopel, Diagnósticos da América S.A. e Latasa. Do início de 2008 até Setembro de 2009, foi

Presidente Executivo da empresa de painéis de madeira Satipel Industrial S.A. Em maio 2010, tornou-se sócio gestor da Pragma Patrimônio e posteriormente da Janos Holding. É atualmente membro dos Conselhos de Administração da Natura, da Raia Drogasil S.A., da Adecoagro (empresa listada no NYSE), da Portobello S.A e da Cacau Show.



*Marcos Grasso*

Sócio da M2G Advisors, que assessora investidores, sócios e gestores nas áreas de estratégia, M&A, gestão e coaching. Tem 28 anos de experiência em empresas de consumo - Kraft/Mondeléz, Cadbury, Pfizer, Warner-Lambert, Heublein - tendo atuado na Ásia, Europa, América Latina e Estados Unidos. Foi CEO da Mondeléz Brazil (ex-Kraft Foods), Presidente da América do Sul da Cadbury, Presidente Região Andina Pfizer (Divisão Adams), Presidente Warner Lambert Colômbia, Presidente Warner Lambert Portugal, Diretor de Marketing Ásia.

Formado em administração de empresas pela Fundação Getúlio Vargas, com cursos de especialização em governança corporativa, reputação corporativa, liderança e executive coaching (Harvard, Columbia, IBGC, Oxford).

Tem experiência em Conselhos consultivos e de administração nas empresas C&A, Kraft & Sadia JV, Condor SA, Brandtone Americas e Instituto Akatu. Mentor da Endeavor.



*Walter Longo*

Publicitário e Administrador de Empresas com MBA na Universidade da Califórnia, é empreendedor digital, palestrante internacional e sócio-diretor da Unimark Comunicação. Ex-Presidente do Grupo Abril e Mentor de Estratégia e Inovação do Grupo Newcomm - holding de comunicação do Grupo WPP que inclui as agências Young & Rubicam, Wunderman, Grey Brasil, VML, entre outras.

Presidente executivo e do Conselho da ABTA - Associação Brasileira de TV por Assinatura, além de fundador e presidente da Abraforte - Associação Bras. dos Fornecedores de Telecomunicações. Eleito por 4 vezes o melhor profissional do Ano do Prêmio Caboré, premiado com o título de Personalidade do Marketing Direto pela Abemd. E, em 2015 passou a fazer parte do Hall of Fame do Marketing no Brasil. Em 2017 recebeu o Prêmio Lide de Marketing Empresarial. Walter Longo é membro de vários conselhos, sócio de múltiplas empresas digitais, palestrante reconhecido internacionalmente, articulista de múltiplas publicações além de autor, entre outros, dos livros “O Marketing e o Nexo” (Ed. BestSeller) e “Marketing e Comunicação na Era Pós-Digital” (Ed. HSM). Atualmente é membro do Conselho de Administração da Sul América, Portobello e Neoway, membro do Conselho Consultivo da MGB e Cacau Show, membro do Comitê Digital e Mentor do Programa de Investimentos de Startups do Hospital Albert Einstein, além de Influencer do LinkedIn com mais de 500 mil seguidores.

O Conselho Consultivo de Administração aconselha, recomenda e sugere em todas as esferas - desde assuntos ligados ao propósito, estratégias de gestão ou até mesmo os impactos ambientais. Suas reuniões são realizadas com uma periodicidade mensal, com datas definidas em um calendário anual. **[G4-42] [G4-47]**

Os temas de interesse estratégico são mediados também pelo Comitê de Executivos (ComEx), formado pelo corpo diretivo da Cacau Show, que se reúne semanalmente. Os temas são trazidos, o Conselho consultivo dá recomendações ao presidente e este, por sua vez, manifesta sua opinião de forma direta. **[G4-49] [G4-44]** No âmbito da administração do risco corporativo, social e ambiental, o Conselho Consultivo de Administração desempenha o papel de guardião das boas práticas de mercado. Quanto maior o risco, mais efetiva precisará ser a medida a ser tomada e, por isso, o acionista controlador da Cacau Show interage diretamente com todos os conselheiros. **[G4-46] [G4-47] [G4-45]**

A organização é submetida a auditoria da EY anualmente, uma das quatro melhores do ramo, que apoia as tomadas de decisões e não se restringe apenas aos riscos financeiros, mas a todos os riscos que envolvem o ambiente empresarial. O gestor financeiro, em contrapartida, fica a cargo de todos os processos e procedimentos sobre os temas econômicos. Os temas ambientais são tratados pelo vice-presidente de operações e para temas sociais, o gestor de recursos humanos e a presidenta do Instituto Cacau Show são os responsáveis. **[G4-36]**

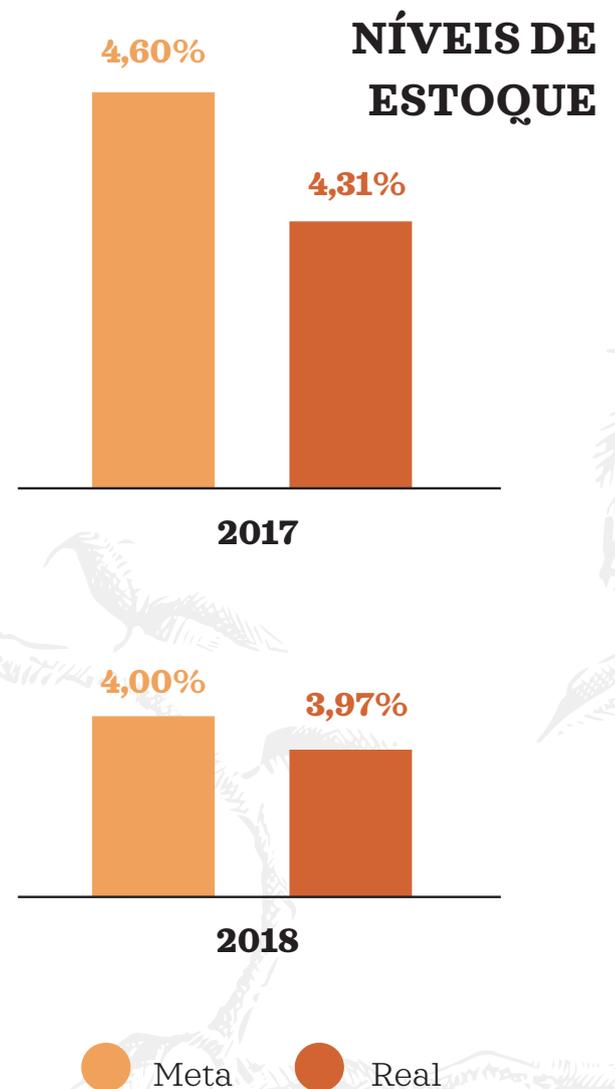
# FORNECEDORES

Nossa relação com os fornecedores é muito mais que a compra de produtos e serviços, é baseada na proximidade e na parceria. É o zelo pela qualidade de cada item, é o cuidado em manter as boas práticas comerciais, a fabricação e a preocupação com a entrega.

Nos orgulhamos em dizer que temos fornecedores que estão com a gente há mais de 20 anos, crescendo e partilhando dos mesmos valores e princípios, atuando em sintonia e trazendo os melhores resultados. Contamos com um total de 3.208 fornecedores em 2018, 26,6% maior que em 2017, distribuídos em grande parte dos estados do Brasil. Desenvolvemos este ano, um Código de Conduta dos Fornecedores para alinharmos os nossos valores com os deles. **[G4-12]**

100% das compras da empresa estão dentro de nossa política. Temos uma roteirização de aprovação de pedidos e requisições de compras que asseguram o processo formalizado com cláusulas referentes ao atendimento da legislação trabalhista; dessa forma, asseguramos que os direitos desses trabalhadores sejam respeitados. Em nossa fábrica, cada prestador de serviço participa da Integração de Segurança do Trabalho antes de executar suas atividades, assim, cada pessoa é informada quanto aos nossos procedimentos de segurança. **[G4-LA14]**

Um dos grandes desafios é em relação aos prazos de nossas entregas, afinal, abastecemos o Brasil inteiro. Em 2018, realizamos compras mais assertivas e as programações das entregas, realizadas pelo PCP, foram de acordo com o que efetivamente iríamos produzir. Isso contribui para a redução dos níveis de estoques de matérias-primas (MPs) e embalagens (MEs), e otimiza as compras e negociações, reduzindo o risco de descartes por sobras.



# IMPORTAÇÃO

Em 2018, realizamos a importação de 191 containers, sendo 190 unidades provenientes da Ásia e 1 da Europa.

São mais de vinte portos diferentes divididos entre dois dos cinco continentes, grande parte da China.

# HOMOLOGAÇÃO DE FORNECEDORES

Em 2018 desenvolvemos 674 novos fornecedores, homologados de acordo com os critérios da nossa política de compras.

Prezamos pelo relacionamento com nossos antigos parceiros, mas estamos sempre em busca de novas oportunidades do mercado para expandir nossas parceiras, 35% de nossas compras desse ano foram com fornecedores novos.

# MELHORIAS DE PROCESSO RECEBIMENTOS

As áreas de compras e recebimentos uniram-se em um projeto, “Dando vidas aos valores”, para melhorar o processo de recebimento dos materiais produtivos.

Nesse projeto, foram detectadas muitas falhas no recebimento. As principais reclamações eram os veículos parados na rua que poderiam provocar acidentes devido à demora para receber.

Os motoristas deixavam seus carros no pátio e iam comer, gerando desencontros na hora de descarregar. Os vigilantes precisavam sair de seus postos para procurá-los e iniciar o descarregamento, o que desperdiçava tempo, causava lotação no stage e atrasava os demais.

Outro ponto observado, é que os fornecedores costumavam enviar várias notas fiscais na mesma entrega, dificultando a conferência. Com base nesses gaps, foram implantadas ações para ajustar o processo no recebimento:



Incluir o contato do motorista na planilha de agendamento para facilitar a localização no momento da liberação;



Fornecedores devem unificar as NF's por entrega;



Reorganização nos agendamentos para diminuir o tempo de espera dos motoristas;



A movimentação passou a ser imediata e os paletes passaram a ser alocados diretamente no estoque.

# PLANEJAMENTO DE MATERIAIS

Com a implementação do MRP (manufacturing resource planning, ou planejamento das necessidades materiais), tivemos uma melhoria no planejamento dos materiais produtivos, gerando mais agilidade e confiabilidade nas demandas para compras. O MRP calcula a quantidade que precisamos para atender a produção a fim de evitar faltas e nem sobras na produção.

## REFORMA DE PÁLETES

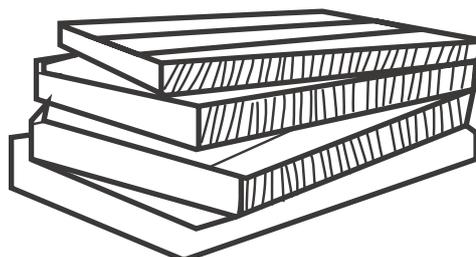
A gente sabe que sustentabilidade começa pelo indivíduo, pelo primeiro passo, pelos detalhes... por isso, em setembro, fizemos a reforma de nossos páletes localizados na área interna. O que resultou em uma economia financeira considerável e a recuperação de 4 mil páletes em 3 meses!

## PÁLETES DO BEM

Para substituir os páletes que não puderam ser reformados, encontramos um fornecedor que os produz com madeira 100% proveniente do reflorestamento, certificadas pelo FSC, além da ausência de produtos químicos na produção e o reaproveitamento de todo resíduo industrial no processo de transformação de biomassa em energia. Ele possui certificação ISO 9001 e apoia a sustentabilidade.



+  
4000





## RECONHECIMENTO DE **MARCA**

Há 30 anos despertando sorrisos nas pessoas, em 2018 fechamos o ano em primeiro lugar no power de marca, de acordo com as pesquisas da Kantar MillwardBrown. Essa conquista é muito significativa, pois evidencia nossos esforços em surpreender em cada detalhe e encantar a cada mordida.

Nos baseamos em pesquisas, nas tendências de mercado e nas melhores receitas para atender a todos, inclusive a quem precisa de uma alimentação equilibrada ou restrita. Por isso, em 2018 passamos para 287 diferentes produtos, sendo 57 lançamentos e, entre eles, 136 produtos de edições limitadas produzidos exclusivamente para datas sazonais. **[G4-4]**

# TRUFFON

## *O nosso carro-chefe*

Nossas trufas são o carro-chefe da casa, a maioria dos consumidores conhecem nossos produtos por meio delas. Um dos fatores para isso acontecer são os preços democráticos atrelados ao sabor e a qualidade de nossos chocolates. Todos os anos, lançamos novos sabores, sazonais e de linha, com recheio supercremoso.



  
Bendito Cacao

*Mais cacau, muito mais sabor*

A linha Bendito Cacao é nosso produto com maior graduação de cacau, seu portfólio é atraente e bastante diversificado.

As barras Bendito são criadas no processo bean to bar (do grão à barra), sementes nascidas diretamente de nossas fazendas e transformadas em um delicioso chocolate intenso. Em 2018, esses produtos representaram 5,1% do faturamento da empresa. **[G4-FP7]**

# Kids

## *Chocolates para brincar e saborear*

O nosso público infantil tem muita importância para o nosso negócio. Todos os anos, nos empenhamos em trazer inovações e produtos atrativos para alcançá-los. Algumas de nossas submarcas são: Chocobichos, Chocomonstros, Choco Esportes e Bella's.



## Bytes

### *Mais sabor para o seu tempo livre*

Sabe aquela vontade de comer um doce e você não sabe bem qual é? Agora você sabe.

Bytes é uma linha fun e bem-humorada, traz pequenas porções de chocolate drageado com vários sabores e texturas - crocante, licor, amendoim, etc - para comer em qualquer hora e lugar.



## *Equilíbrio e sabor pra sua dieta*

Nós tivemos uma redução de consumo dos nossos produtos Zero, de 4% em 2017, para 3,3% em 2018, mesmo sabendo que sua alta qualidade e sabor permanecem em nossos padrões mais rigorosos. Por isso, entendemos que precisávamos trazer mais atratividade ao produto. Em 2018, começamos a pensar no re-design da linha e até mesmo revisitar toda a sua fórmula para garantir a melhor entrega aos nossos consumidores. O resultado vai ficar para 2019, mas a paixão em deixar esse produto cada vez melhor começou aqui. **[G4-FP6]**



## CLÁSSICOS

*Nunca saem dos nossos corações*

A linha Clássicos transforma sabores tradicionais, aqueles que a gente come desde sempre e que não consegue resistir (cereja, avelã, brigadeiro...), em deliciosos bombons com nosso chocolate ao leite.

# laCreme

*Tão cremoso que derrete na boca*

laCreme é uma linha de chocolates, ao leite ou branco, extremamente cremosa e que surpreende até os paladares mais aguçados. Um de nossos produtos queridinhos do consumidor.

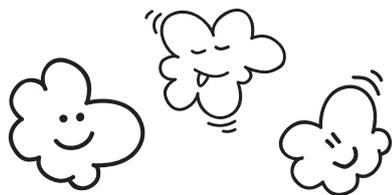


## La Nut

*Com creme de avelã*

A linha La Nut tem recheio de gianduia (70% chocolate e 30% avelã), foi desenvolvida com o nosso chocolate mais cremoso, o laCreme, e avelãs selecionadas. Em duas versões, ao leite e branco, seus tabletes derretem na boca e revelam o delicioso sabor da avelã, uma receita que veio diretamente da Itália.

be.  
pop



Uma pipoca doce, deliciosa, caramelizada e coberta com chocolate em duas diferentes graduações: ao leite e intenso. O lançamento (sazonal) veio para celebrar a Copa do Mundo com muito estilo e bom-humor. [G4-4]



## ROTULAGEM

Extremamente importante tanto para o fabricante quanto para o consumidor, que precisa saber o que está levando para casa, todos os nossos rótulos contêm denominação de venda do produto e marca, identificação da origem (país fabricante/produtor/importador/distribuidor), identificação do lote, prazo de validade, quantidade nominal/indicação quantitativa do conteúdo líquido (de acordo com a portaria do Inmetro - Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia, nº157 de 19/08/2002), instruções sobre o produto, instruções de uso e preparo do produto (quando necessário), contato do serviço de atendimento ao consumidor, CNPJ do fabricante/produtor/importador/distribuidor, cuidados de conservação, simbologia indicativa de reciclabilidade do material e de descarte seletivo, lista de ingredientes, declaração de aditivos alimentares na lista de ingredientes, declaração do valor calórico, nutrientes e componentes, declaração de quantidade e/ou tipo de gordura, declaração de conteúdo de açúcar e polióis, informação nutricional complementar, registro do Ministério da Agricultura, demais especificidades de acordo com cada produto, parecer ao departamento jurídico sobre cada produto lançado e a declaração dos alergênicos nas embalagens. Inclusive, os requisitos exigidos em rótulos para os principais alimentos que causam alergia alimentar. [G4-PR3]

# DEMOCRATIZAÇÃO

Quando o Alê Costa começou a vender chocolates, ele já sonhava que o mundo todo os experimentassem. Já imaginou dizer para aquele garoto que pessoas deixariam de provar seus produtos por não conseguir pagar por eles? Somos diferentes, nascemos democráticos, acreditando que tudo o que é bom, é para todos.

Por isso, atendemos públicos diversificados que buscam um chocolate de qualidade. Nossos produtos possuem preços variados, a partir de R\$ 0,75, a fim de nos manter socialmente sustentáveis. **[G4-EC8]**



# INVESTIMENTOS EM MÍDIA

Em 2018, investimos mais de R\$ 82 milhões em mídia, a fim de divulgar nossos produtos para o maior número de pessoas por meio dos comerciais.

Criamos uma série de vídeos para a Campanha de Páscoa com um personagem superespecial: o Ovaldo. Nascido no domingo de Páscoa e o maior especialista e consumidor de chocolates, Ovaldo foi nosso convidado especial para contar um pouco dos lançamentos.

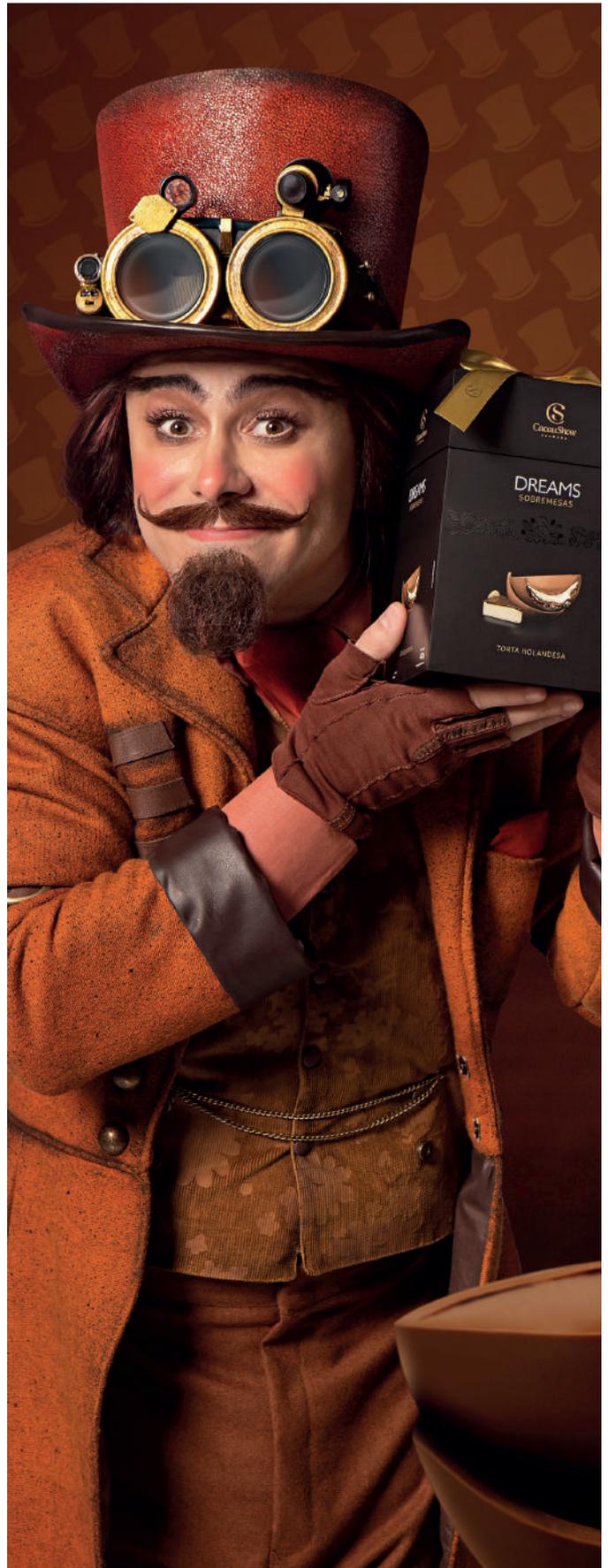


Foto: Ovaldo

Na Cacau Show, temos muitas histórias lindas de amor que acontecem com nossos colaboradores. E por que não dividir um pouco dessa “vibe” com todo mundo? No Dia dos Namorados, foram criados 3 filmes contando histórias de amor (reais) que aconteceram por aqui. Obs. Gravados com atores.

# feliz hoje



Além disso, lançamos o conceito “Feliz Hoje”. A ideia é que o melhor dia da sua vida não precisa de uma data sazonal para acontecer, todos os dias são especiais e merecem ser

comemorados com a Cacau Show. Entre outras comunicações, também fizemos muitas divulgações em nossas redes sociais, sejam de campanhas, interação com o público e até de ações sociais.



# PRÊMIOS IIDA

Inspirado em tendências do Vale do Silício e referências da Bélgica, segunda casa de Alê Costa, o Complexo Intensidade tem áreas idealizadas para proporcionar ambientes de trabalho humanizados e sustentáveis, que favorecem a aproximação entre pessoas e a troca de conhecimento de forma simples e rápida. Inaugurado em 13 de novembro de 2017, o Complexo Intensidade trouxe aumento na produtividade, melhora no clima organizacional e a interação verdadeira entre as áreas. Não é de se estranhar que o prédio tenha levado o Prêmio Latin America Design Awards de 2018, promovido pela IIDA (International Interior Design Association), como o melhor projeto da categoria Corporate Space Large.

*Prêmio Master*  
IMOBILIÁRIO

Da união da arquitetura e do design como ferramenta de marketing, nasce o Complexo Intensidade e, com ele, todos os seus reflexos positivos - desde a equipe até a alta visibilidade da marca Cacau Show. O Master Imobiliário, é considerado uma das mais importantes premiações internacionais do setor imobiliário, um jeito de valorizar talentos de alto nível em diversas áreas como arquitetura, engenharia, construção, desenvolvimento urbano, incorporação, administração, vendas e marketing, entre outros. Divulgado nacional e internacionalmente, o Complexo Intensidade apresenta conceitos inovadores e tecnológicos que em 2018, levaram o título para casa.



# POWER DA MARCA

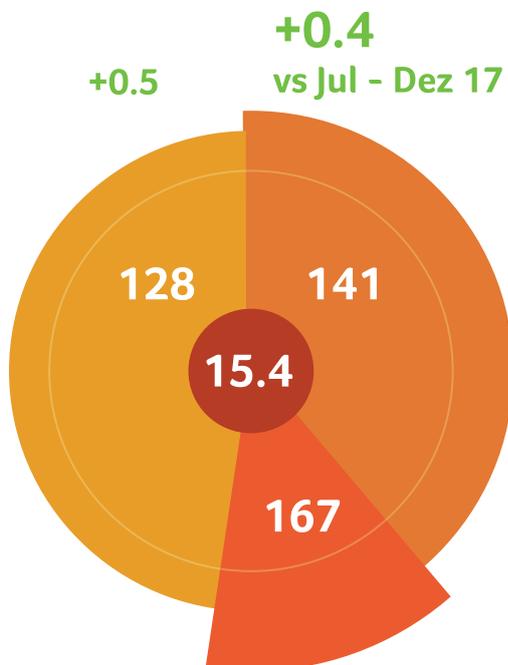
Todos os anos medimos a marca Cacau Show com suas principais concorrentes, diretas e indiretas, a fim de entender como somos vistos no mercado e no que podemos melhorar.

Em 2018, a Cacau Show ganhou ótimas notas por ser uma marca significativa e diferente. O conjunto de esforços de toda nossa turma para agregar valor à marca e entregar sempre o melhor chocolate e o melhor atendimento, fez com que ganhássemos o primeiro lugar em power de marca, de acordo com as pesquisas do Kantar MillwardBrown, ficando na frente de grandes líderes do varejo, como Lacta e Nestlé.

## BRAND DYNAMICS POWER

### CACAU SHOW

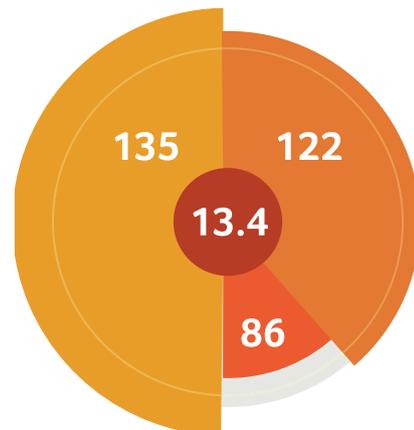
Jun/Dez 2018



### LACTA

Jun/Dez 2018

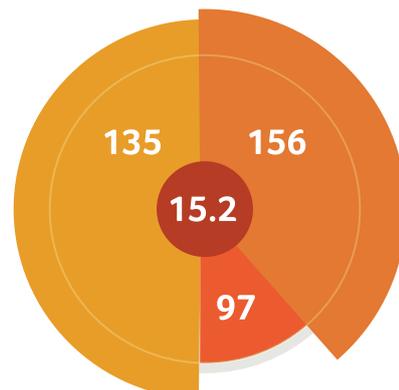
+0.4 vs Jul - Dez 17



### NESTLÉ

Jun/Dez 2018

+0.6 vs Jul - Dez 17



- Significativa
- Saliente
- Diferente
- Poderosa

## SAC

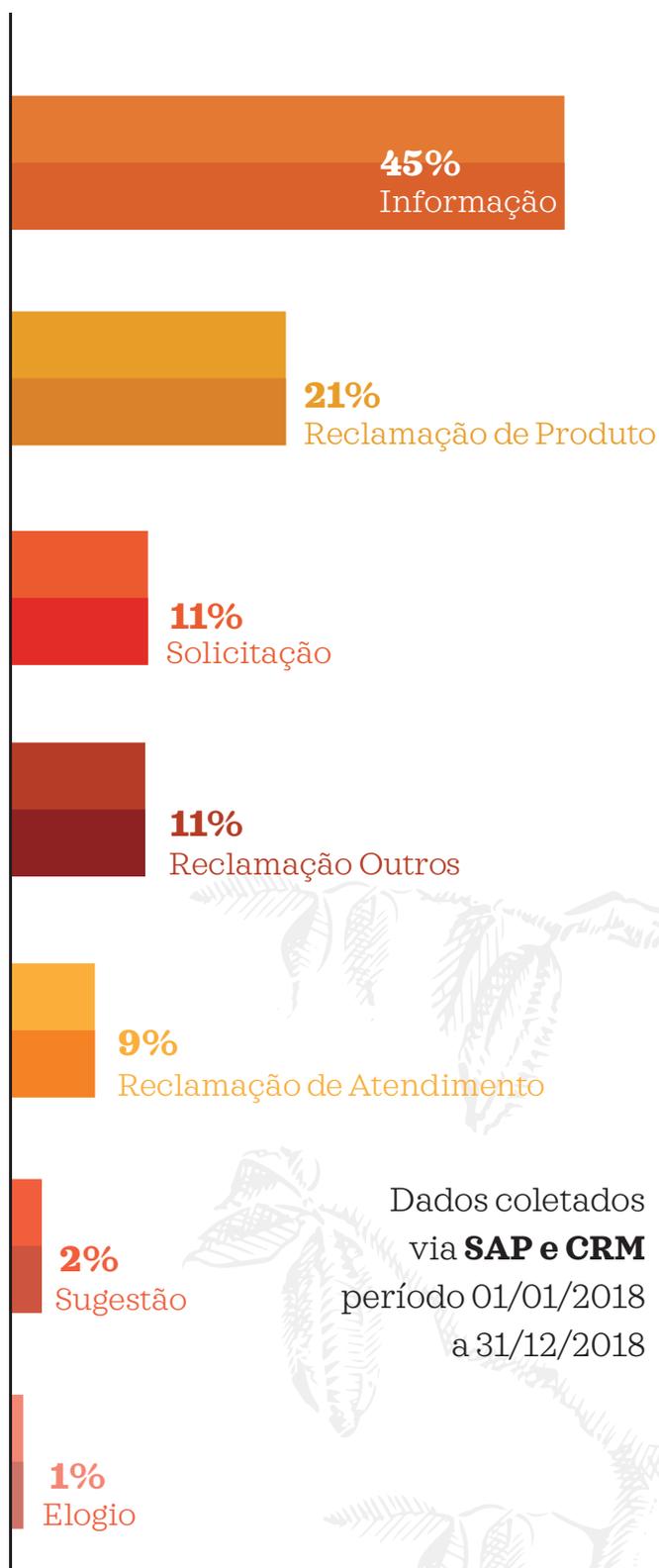
Desde 2017, começamos um trabalho dedicado em aumentar o nosso nível de satisfação, ser ainda mais atentos aos detalhes e oferecer não somente atendimento, mas uma experiência aos nossos clientes – seja nas lojas físicas ou virtuais.

Nós queremos ouvir nossos consumidores verdadeiramente, por isso, o SAC não está presente apenas por telefone, mas também nas redes sociais e no Reclame Aqui. Só em 2018, fizemos 218.495 atendimentos, a fim de manter uma comunicação transparente e a satisfação daqueles que fazem a Cacau Show acontecer.



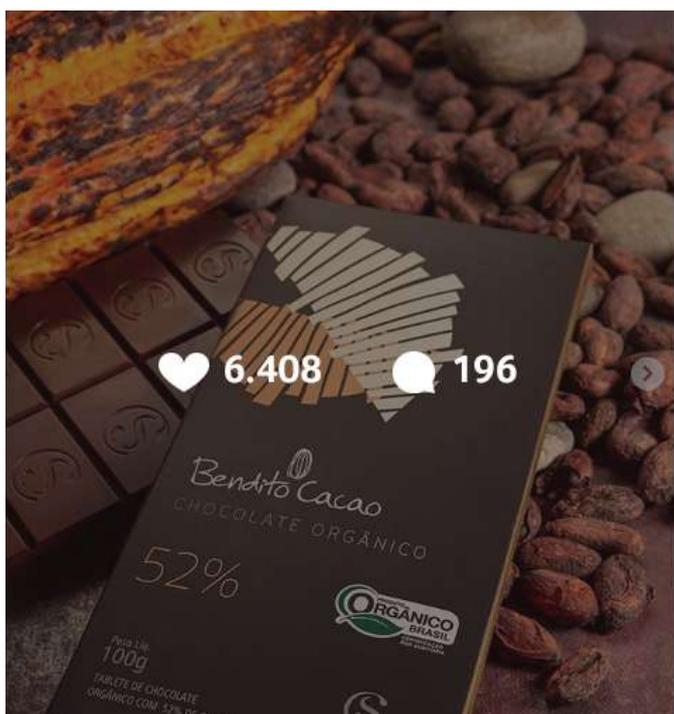
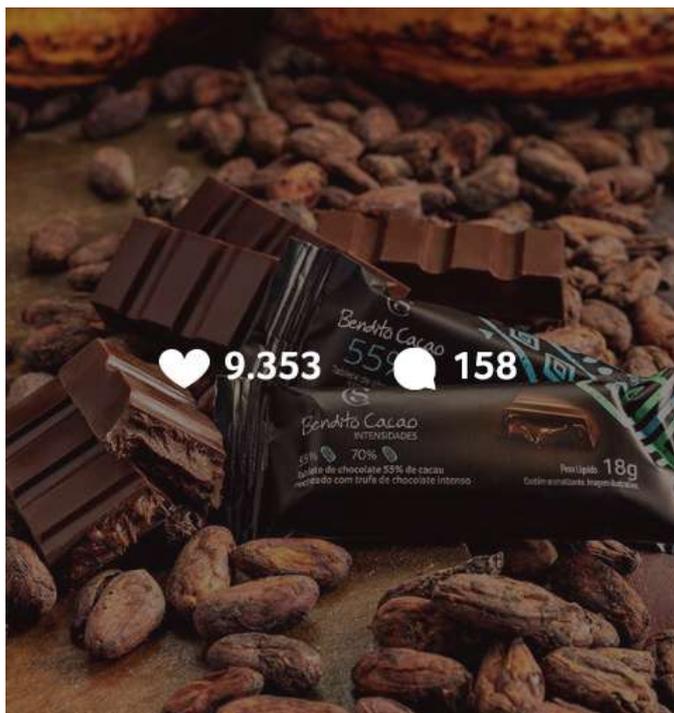
## CONTATOS

### POR SITE, TELEFONE E E-MAIL:

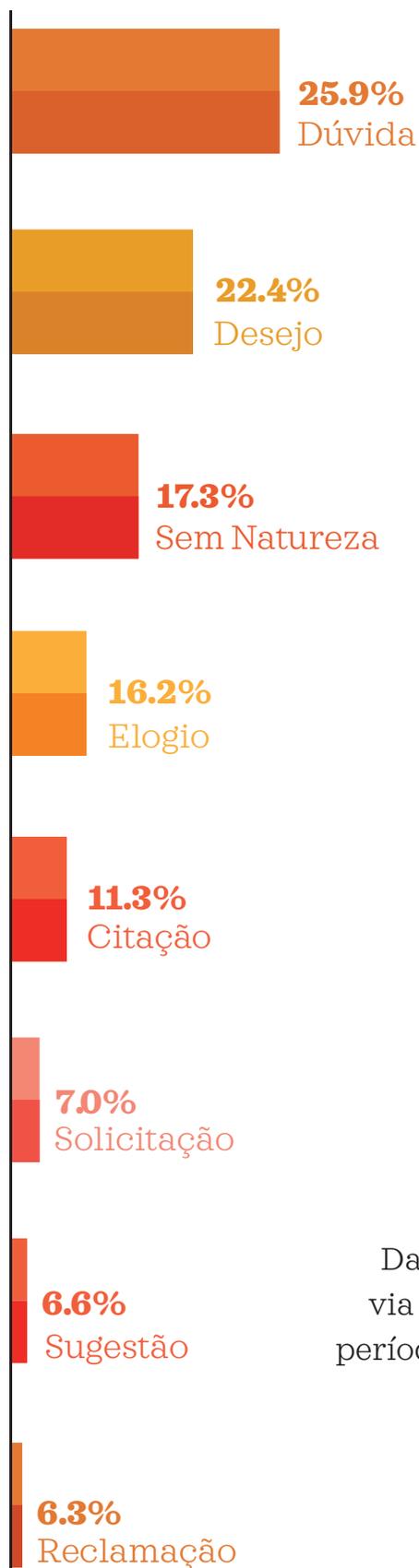


## REDES SOCIAIS

Além de ser um jeito dinâmico de mostrar as novidades e interagir com o público, as redes sociais também são ótimas ferramentas para tirar dúvidas mais rápido ou ajudar nossos consumidores.



## MOTIVO DO CONTATO



Dados coletados via **Buzzmonitor** período 01/01/2018 a 31/12/2018

# RECLAME AQUI

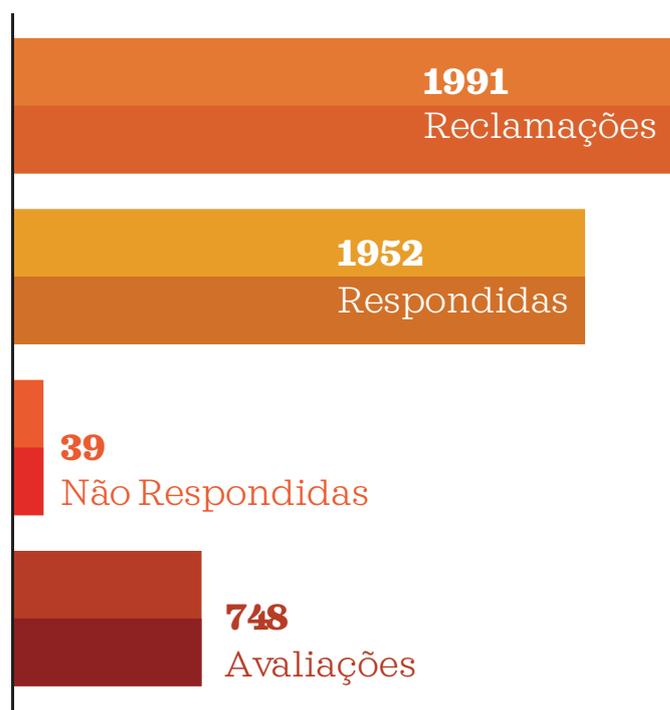
O Reclame Aqui é uma plataforma on-line, onde os consumidores expõem opiniões e reclamações a respeito de atendimento, compras, produtos e serviços de empresas que se relacionaram.

Em 2018, tivemos 1.991 acessos em nossa marca, dos quais, 98,1% foram respondidos, nos deixando com uma nota de 4,91. Sabemos que ainda há um longo caminho a percorrer em busca de excelência, mas não medimos esforços para continuar evoluindo.

Ainda esse ano, a Cacau Show recebeu dois grandes prêmios do MESC - Melhores Empresas em Satisfação do Cliente. O primeiro foi “A melhor empresa em satisfação do cliente no segmento alimentos e bebida” e o segundo foi o reconhecimento de estarmos “Entre as 100 melhores empresas da pesquisa”.



## INTERAÇÕES NO RECLAME AQUI



**6,2** Nota | Regular

Dados coletados via - **Reclame Aqui**  
período 01/01/2018 a 31/12/2018



# CARINHO E PRAGMA TISMO

RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE  
2018



# Cultivar (v)

É fazer nascer uma amizade por meio da dedicação; é plantar reciprocidade; é quando a gente acerta o passo para crescer junto, lado a lado.

---

*Somos abertos a ouvir e cultivamos cuidadosamente as relações transparentes com sustentabilidade e proximidade, com nossa gente, parceiros, consumidores, baseados na confiança, equilíbrio e desenvolvimento. Reconhecemos e recompensamos a alta performance. Construimos vínculos emocionais com as pessoas.*

## Rômulo Cardoso

*Diretor Financeiro*

Já diria o filósofo Heráclito: “**Quem não espera o inesperado, nunca o encontrará**”. Somos carinho e também pragmatismo, uma mistura tão brasileira quanto o cacau.

Assim como as crianças precisam de um exemplo – curiosas por essência, investigam atentamente o que os pais fazem no dia a dia, se espelham, aprendem e também são corrigidas – as situações do dia a dia corporativo requerem a mesma atenção.

Assim, quem quer bem, faz o bem. Não temos preguiça em ensinar o caminho ou de começar tudo de novo em busca do objetivo almejado. Somos assim, buscamos essencialmente ser melhores todos os dias, acreditamos em fazer diferente, buscamos pensar no inusitado. Para nós, cobrar uma meta ou a entrega de um trabalho bem feito é um ato de profundo respeito e carinho por todos os nossos stakeholders e pelos nossos funcionários, que evoluem também. Quem gosta de verdade, incentiva o melhor desempenho, a melhor versão de cada um.

E o resultado? O melhor chocolate que existe, a loja mais gostosa de se entrar, o serviço mais bem prestado, enfim, o doce sabor de nosso compromisso: **carinho com pragmatismo!**



Faltou amor!”. Quem nunca escutou que uma relação de amizade, de cumplicidade ou de afeto foi embora por conta da triste rotina, da mecanização dos sentimentos? É, meus caros colegas, assim também acontece nos negócios, nas comunidades empresariais que teimam em tratar seus colaboradores com regras secas. Palavras soltas, por vezes estampadas em quadros sem vida. Para um propósito existir, tem que haver verdade nele, fazer sentido para o rumo que sua empresa pretende tomar.

É primordial que saibamos a essência do que queremos ser, afinal, o caminho requer disciplina, garra, regras, objetivos bem definidos e critérios da verdade. Nós, da Cacau Show, somos apaixonados, mas também realistas.

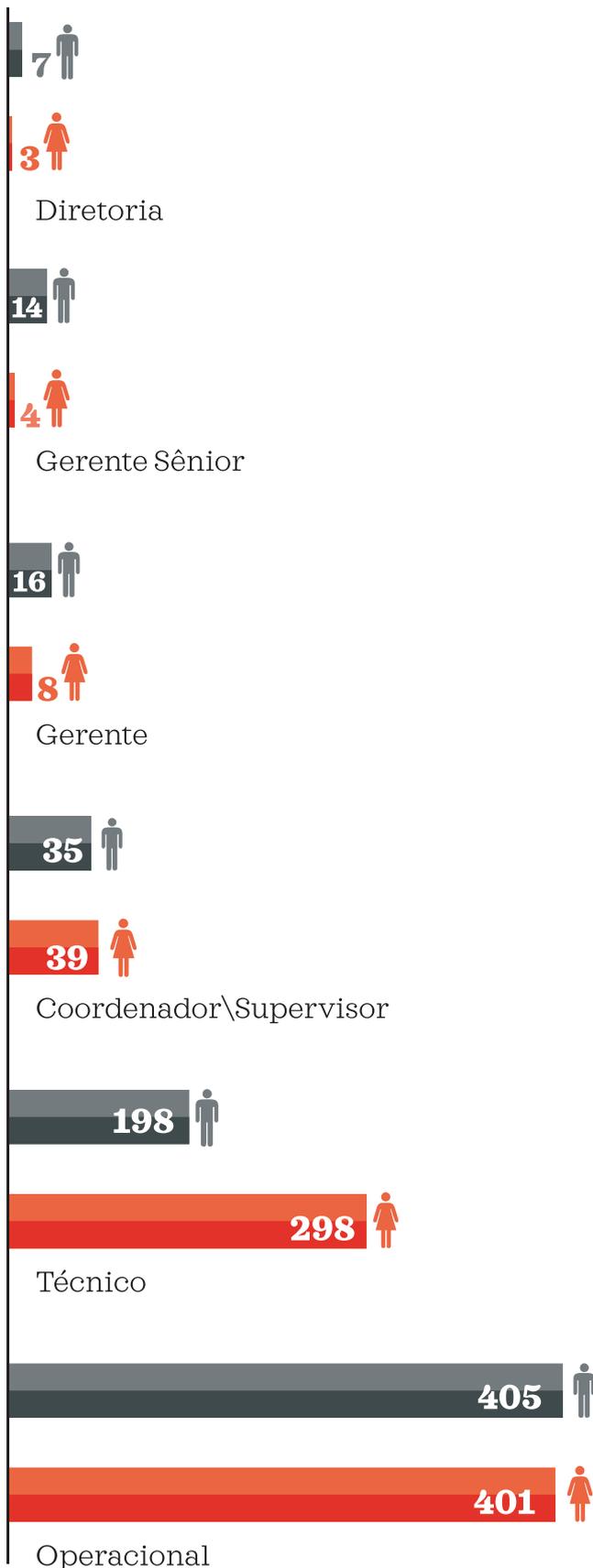
## NOSSA TURMA

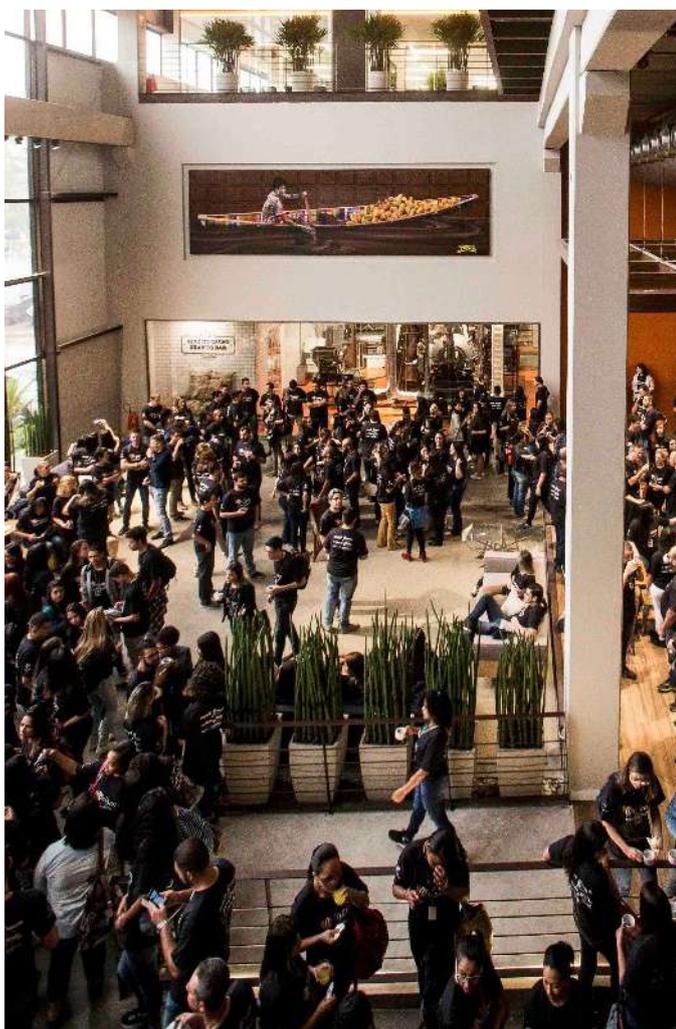
“Nenhum de nós é melhor do que todos nós juntos” – essa é uma das frases estampadas em nossas paredes que diz muito sobre a nossa turma e o nosso jeito de trabalhar. O mesmo jeito que se reflete no atendimento ao consumidor e aos deliciosos produtos que oferecemos.

Na Cacau Show as ideias não escolhem cargos para aparecer. Muito pelo contrário, se você faz parte de um dos 1.428 colaboradores (de diversos níveis organizacionais), facilmente verá o Alê Costa caminhando pelo escritório ou parando para comer um chocolate. **[G4-10b]**

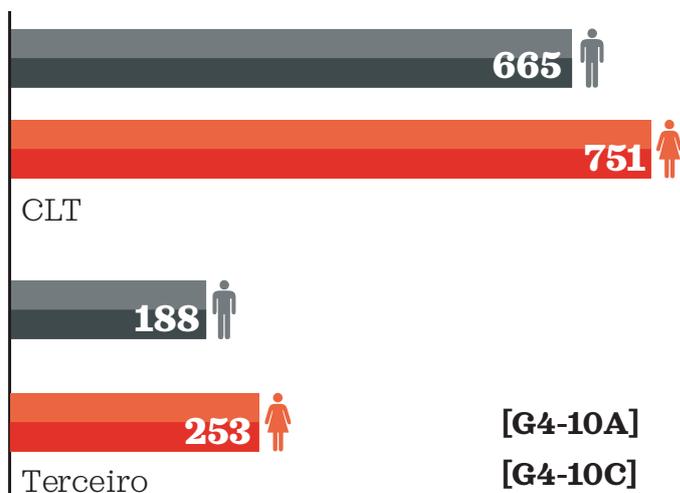


## CARGOS X GÊNERO



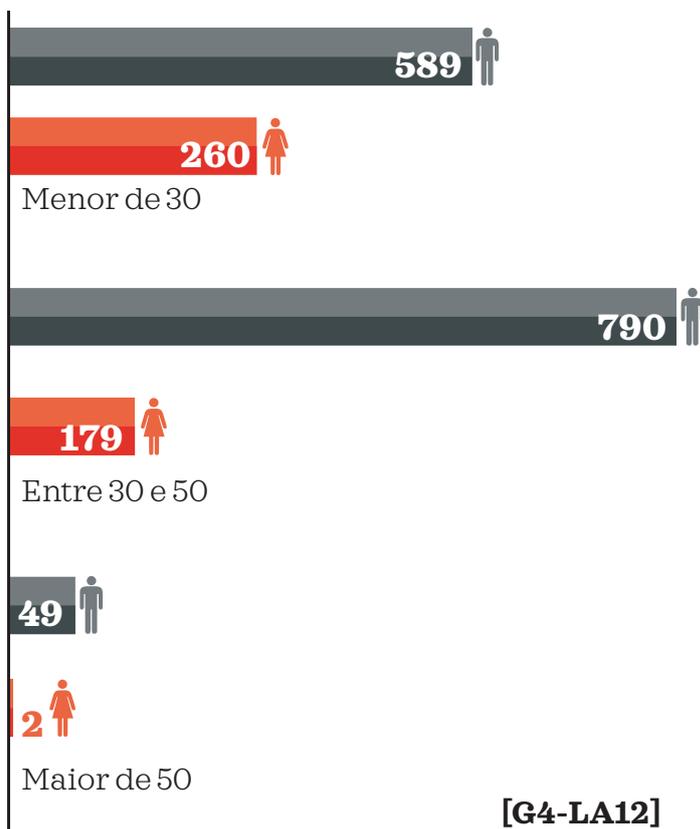


## TIPOS DE CONTRATAÇÃO



Promovemos empregos também por empresas parceiras que prestam serviços de limpeza, segurança patrimonial, alimentação, entre outros. **[G4-10E]**

## IDADE DOS COLABORADORES

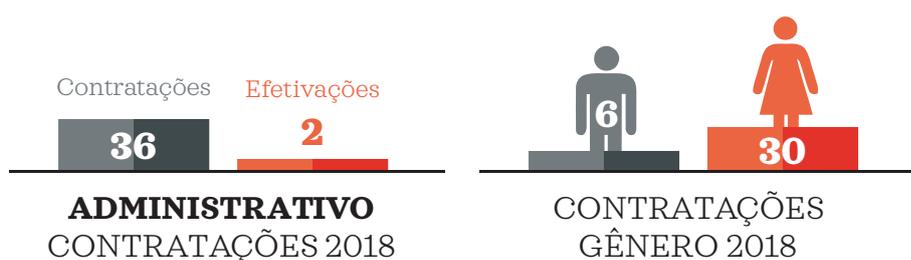
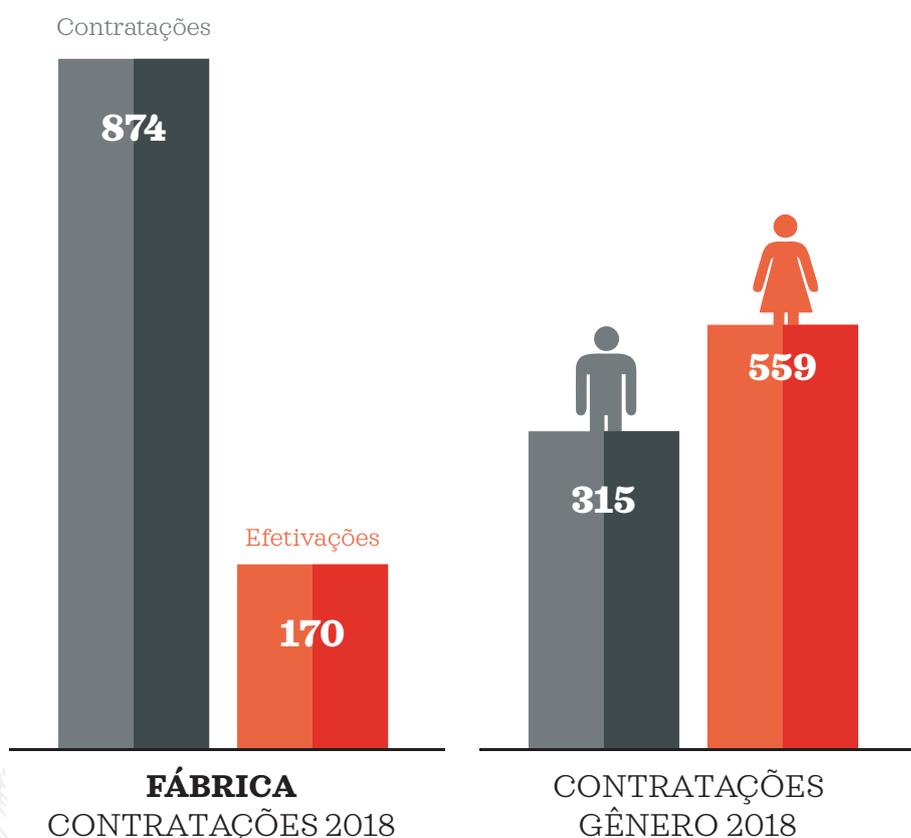
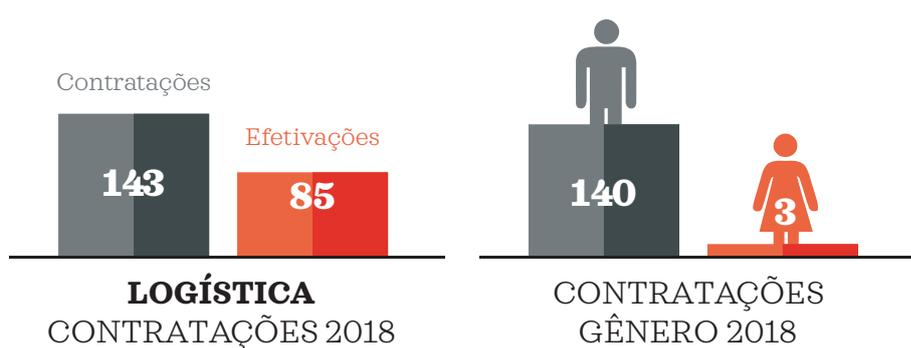


**Acima de tudo, acreditamos na igualdade e na diversidade.** Não diferenciamos as pessoas por questões raciais, de cor, gênero, idade, sexo ou classe social. A gente quer alguém pra somar, por isso, abrimos oportunidades para todos. Não importa se você está entrando agora no mercado de trabalho, se está aprendendo uma segunda profissão ou já traz uma mala cheia de experiências e boas ideias a oferecer.

Nossos contratos de trabalho são firmados no modelo CLT (Consolidação das Leis do Trabalho), de acordo com a legislação trabalhista e 100% de nossos colaboradores são abrangidos por acordos de negociação coletiva, conforme legislação vigente. **[G4-11]**

# CONTRATAÇÕES TEMPORÁRIAS

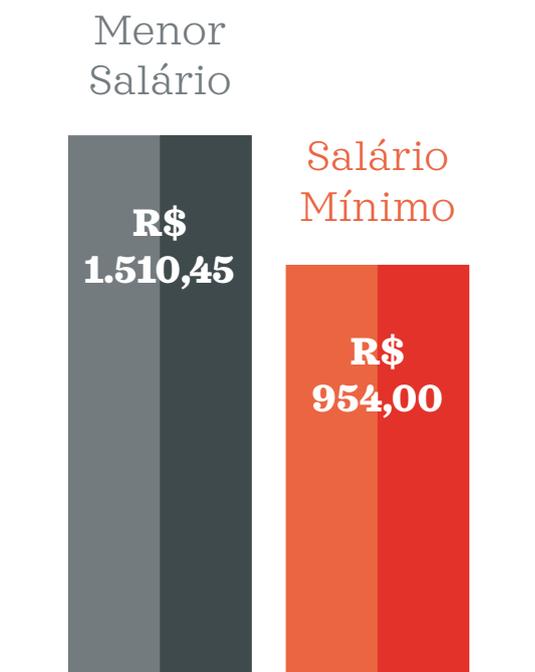
Para apoiar a nossa Campanha de Páscoa em 2018, garantindo a mão de obra necessária para abastecer todas as lojas em tempo hábil, foram contratadas 923 pessoas sob regime de contrato temporário. E na Campanha de Natal, 623 pessoas sob o mesmo regime.



A maioria de nossos colaboradores residem em Itapevi, cidade onde também está a maior de nossas fábricas, na Grande São Paulo. Isso potencializa o desenvolvimento dessa região de difícil acesso. Os demais escritórios, estão localizados em nossas regionais pelo Brasil. **[G4-10d]**

Todos os anos, planejamos nossas produções de Páscoa e Natal estrategicamente, a fim de atender as nossas demandas e gerar contratações temporárias, também no regime CLT. Os funcionários que mais se destacam têm a possibilidade de efetivação. **[G4-10f]**

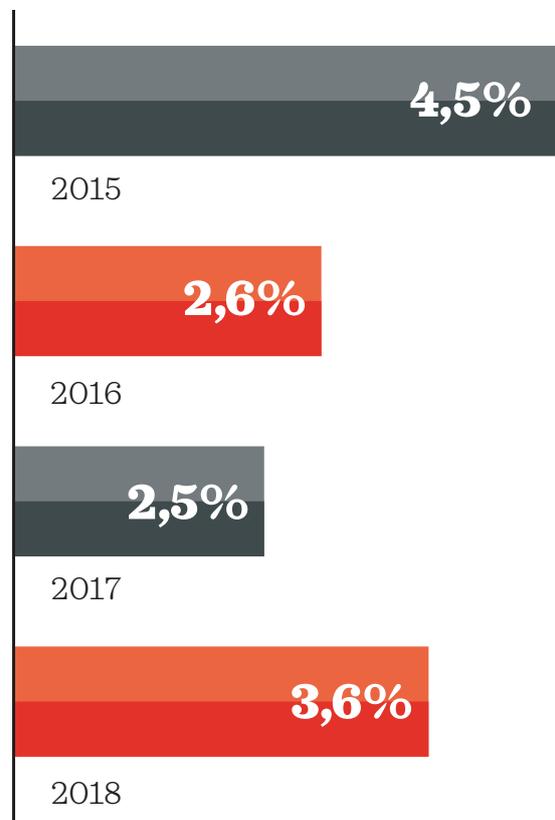
O menor salário pago em nossa fábrica foi 58% maior que o salário mínimo estabelecido pelo Governo Nacional e 1% maior do que o ano passado em nossa empresa! **[G4-EC5]**



## TURNOVER

Buscamos reter nossos talentos de diversas formas, oferecemos alguns incentivos, bolsas de estudo e, claro, reconhecemos a alta performance. Ainda assim, há diversos fatores que podem provocar um aumento da rotatividade de colaboradores.

Em 2018, infelizmente o turnover cresceu. Estamos trabalhando para entender as causas e oferecer a melhor configuração para nossos colaboradores, afinal, não tem ninguém melhor que todos nós, juntos. **[G4-LA1]**



## ABSENTEÍSMO

Desde 2016 (quando pontuamos 4,26%), estamos acompanhando os números e trabalhando para reduzir a média mensal de ausência no trabalho, seja por doenças ou outros motivos. Em 2017, totalizamos 2,66% e, em 2018, tivemos um pequeno aumento para 2,75%. Isso mostra que precisamos nos manter focados, a fim de entender melhor as necessidades e proporcionar o bem-estar da nossa turma. **[G4-LA6]**

## ATRAÇÃO DE TALENTOS

Além das oportunidades de carreira como promoções e movimentações, tivemos 57 colaboradores aprovados em processo seletivo interno, representando um aproveitamento interno de 21% sob as vagas trabalhadas em 2018.

## LICENÇA MATERNIDADE

Não tem nada mais gostoso do que ficar perto de um filho que acabou de nascer, além de um direito, é um momento único. Nós, da Cacau Show, valorizamos momentos assim e tivemos novas mães e papais em 2018. **[G4-LA3]**





## SALÁRIOS E BENEFÍCIOS

Nossos salários e benefícios se baseiam em empresas com um porte similar ao nosso, isso nos traz competitividade na busca por talentos profissionais que se encaixem ao nosso escopo.

Anualmente, analisamos a arquitetura organizacional pela meritocracia, baseada por um sistema de pontos, afinal, recompensar a alta performance faz parte do nosso jeito de ser. **[G4-LA11]**

Temos também o programa Excelência Show que bonifica anualmente, em múltiplos de salário, o atingimento dos resultados e metas financeiras da empresa. Esse programa de remuneração variável é aplicado a partir do nível de analista júnior até a diretoria, como um incentivo de curto prazo. **[G4-52]**

Sempre buscamos o bem-estar de nossos colaboradores, os benefícios são uma forma de demonstrar isso. Eles são: **[G4-LA2]**

## ALIMENTAÇÃO

Contamos com um restaurante em nossas fábricas e nossos colaboradores também podem optar pelo vale-refeição para nossas Regionais ou em casos de funções que exigem trabalho externo, conforme estabelecido em CCT ou política vigente da empresa.

No restaurante, estilo self-service, o cardápio é elaborado por nutricionistas de uma empresa especializada em refeições corporativas, e serve almoço e janta, de segunda a sexta, conforme a carga horária de cada funcionário.

Além disso, todas as manhãs servimos pão quentinho com manteiga, chá, leite e café para nossos colaboradores e visitantes e, claro, chocolate disponível durante o dia.



## ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA

Cuidamos para que o convênio odontológico contasse com ampla rede credenciada de abrangência nacional e com alto nível de aceitação pelos dentistas, a fim de garantir comodidade aos nossos colaboradores. O plano está disponível para adesão de todos os funcionários com possibilidade de inclusão de dependentes e agregados.

## AUXÍLIO CRECHE

Assim que as mães retornam da Licença Maternidade, oferecemos auxílio creche para seus bebês até completarem um ano.

## AUXÍLIO FILHOS EXCEPCIONAIS

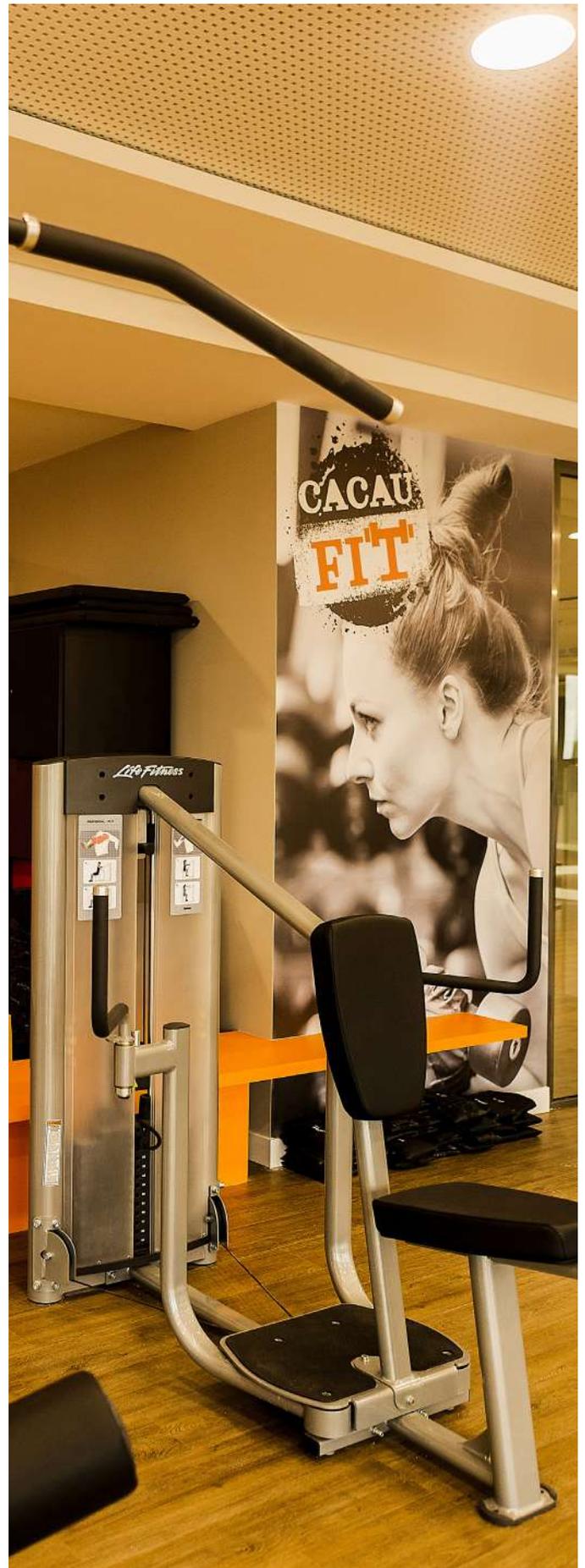
Oferecemos um acréscimo de 20% sobre o salário normativo dos colaboradores com filhos excepcionais. Isso auxilia no planejamento da família e demonstra nossa atenção e respeito especial.

## AUXÍLIO PEDÁGIO E ESTACIONAMENTO

Em 2018, reembolsamos 50% dos valores gastos com pedágios pelos colaboradores para o trajeto de casa até a Cacau Show e da Cacau Show até suas casas, 15% maior que em 2017, a partir do cargo de analista em diante, além de acesso ao estacionamento.

# CACAU FIT

Equipada com modernos aparelhos e professores especialistas, a academia dentro das dependências da empresa tem grade flexível de horários com o intuito de ser um recurso de qualidade de vida dos nossos colaboradores.



# CESTA BÁSICA OU VALE-ALIMENTAÇÃO

Nossa turma conta com uma cesta mensal recheada com produtos de marcas nacionais reconhecidas pela qualidade e rendimento – itens de limpeza e higiene pessoal – entregue na residência de cada colaborador no fim de cada mês.

Buscando evitar desperdícios e nos adequar da melhor forma, oferecemos 3 “planos” de produto:

- **Caixa Família:** conta com itens básicos e é ideal para uma família grande.
- **Caixa Solteiro:** itens básicos em quantidades menores e muitos snacks.
- **Caixa Saúde:** itens fitness e saudáveis para uma alimentação balanceada.

Mas a vida de cada colaborador tem seu ritmo e para garantir que todos tenham os mesmos benefícios, oferecemos também o Vale-Alimentação, no mesmo valor das cestas. Assim, ele pode escolher itens mais específicos para o seu dia a dia.

## CHECK UP

Conforme o cargo, o Check Up é sem custo para a empresa e para o colaborador.

Disponibilizamos anualmente para colaboradores acima de 40 anos e bianual para colaboradores até 40 anos. O exame é composto por uma análise médica, realizada em hospital conveniado com a operadora, associado aos resultados de uma série de exames, ao histórico do paciente e seu estilo de vida.

## COFFICE

Espaço de livre acesso por 100% do tempo, onde são oferecidas frutas, café, chá e água durante todo o dia. Utilizado para o café da manhã: pão feito na hora com manteiga e frutas da estação e para o café da tarde, às 16:00, com bolos quentinhos e com sabores variados a cada dia da semana.

A gente adora uma festinha, por isso, no Coffice também comemoramos os aniversariantes do mês, com decoração na mesa, bolo de aniversário e cafezinho.



## DESCONTO FARMÁCIA

Os colaboradores contam com o Programa de Benefícios em Medicamentos que oferece ampla rede nacional de farmácias credenciadas, proporcionando comodidade na aquisição de produtos diversos com desconto em folha além de entrega sem cobrança de taxa.

## EMPRÉSTIMO CONSIGNADO

Temos uma parceria com banco pagador do salário para empréstimo consignado. Com taxa de juros reduzida e agilidade na aprovação. Para usufruir do benefício, basta que o colaborador tenha 6 meses de tempo de casa e o valor não comprometa mais do que 30% de seu salário na parcela mensal.

## ESTACIONAMENTO NO LOCAL

Facilidade disponível para colaboradores a partir de cargos de Analista Pleno em diante, desde que não optem pelo vale-transporte ou fretado.

## ESPAÇO ANGEL

Conta com profissionais disponíveis duas vezes por semana que oferecem serviços para cabelos, unhas, massagem e muito mais.

Para usar, basta agendar via APP ou pessoalmente com os profissionais. O pagamento pode ser feito por cartão ou pelo desconto em folha.





## FEIRA DE OPORTUNIDADES

Parceria com fornecedores de produtos e serviços diversos e de alta qualidade (alimentos, idiomas, faculdades, seguros, acessórios, cosméticos, food trucks, lazer...). Os fornecedores podem demonstrar seus produtos nas dependências da empresa, em datas previamente definidas. A Cacau Show se encarrega de enviar comunicação interna divulgando a ação e os parceiros.

## GESTÃO DE FROTA

Benefício disponível para os colaboradores da área Comercial. Oferecemos um carro e cartão-combustível para execução das atividades em todas as lojas do Brasil, garantindo a segurança, conforto e pontualidade de nossos colaboradores, além de uma melhor experiência no dia a dia.

## LOJA DA FÁBRICA

Desconto especial oferecido para colaboradores em nossos chocolates. Além disso, o colaborador pode escolher pagar pelo cartão (débito e crédito) ou desconto mensal em folha de pagamento.

## MÉDICO DA FAMÍLIA E COLETA DE EXAMES

O programa consiste em uma abordagem estruturada e organizada dos serviços de tratamento de saúde, no qual se prioriza a prevenção das doenças por meio de orientação, acompanhamento sistêmico, diagnóstico precoce, entre outros.

## POSTO DE ATENDIMENTO BANCÁRIO

Atendimento exclusivo e personalizado, dentro da empresa, para colaboradores. Uma ferramenta para resolução de problemas e orientação financeira com flexibilidade de horário.

## POSTO DE ATENDIMENTO DE BENEFÍCIOS

Posto de atendimento para dúvidas e temas relacionados ao seguro de saúde, odontológico e vida, vale-transporte, cesta básica e demais benefícios.

## PREMIAÇÃO DE CASAMENTO

Presenteamos a união de colaboradores após se conhecerem na Cacau Show, com um eletrodoméstico (geladeira) para sua casa.





## PROGRAMA DE **ORIENTAÇÃO** E APOIO

Programa de apoio jurídico, financeiro e psicológico, disponível para todos os colaboradores e dependentes, sem limite de atendimento, 100% confidencial e totalmente seguro.

## PROGRAMA GESTAÇÃO SAUDÁVEL **PROJETO CANGURU**

Programa para prestar suporte às futuras mães que trabalham na empresa, durante todo o período gestacional e pós-parto por meio de acompanhamento telefônico mensal e presencial.





## SEGURO DE **VIDA**

O colaborador elegível é parte integrante da nossa apólice de Seguro de Vida em Grupo. Ela começa a valer a partir do ato de admissão, garantindo tranquilidade e amparo às famílias na condução do funeral, além de alguns benefícios pós-falecimento.

## SEGURO **SAÚDE**

Plano de saúde fornecido por uma das maiores operadoras do país, com mais de 30 anos de mercado, ampla rede credenciada e amplo portfólio de cobertura. O plano é disponibilizado de acordo com cada grade, podendo ser adicionando à cobertura dependentes diretos.

## **VALE-TRANSPORTE** E FRETADO

Disponibilizamos o pagamento de vale-transporte e/ou o serviço de fretado para os colaboradores que precisam, das mais diversas regiões de São Paulo.

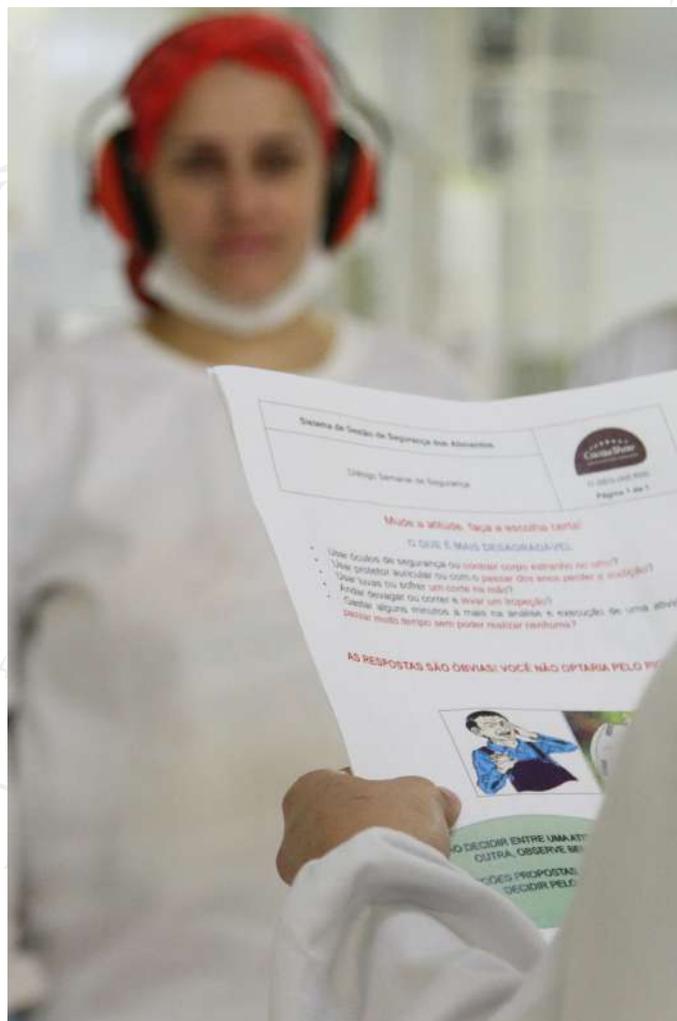
## **CLIMA ORGANIZACIONAL**

Em 2018, tivemos um recorde de participação nas pesquisas de clima organizacional, fruto de muito trabalho e incentivo pela franqueza da nossa turma. A pesquisa foi aplicada em março de 2018 com 84% de participação, marcando 69% de índice de confiança. E analisando os resultados, iniciamos 26 planos de ação visando a melhoria do clima organizacional e a satisfação dos nossos colaboradores. Dentre os planos, dois são corporativos e vinte e quatro são específicos para áreas. Estamos ansiosos para colher os resultados em 2019!

# TURNÊ DO DESENVOLVIMENTO

No ano de 2018, tivemos três momentos especiais para o nosso público operacional (Logística, Estoque, Fábrica e Áreas de Apoio): a Turnê do Desenvolvimento.

Com a duração de 5 dias, esses encontros abordam temas de áreas como: Qualidade, Segurança do Trabalho, Meio Ambiente e temas Comportamentais. Por ser realizado nos 3 turnos, foi possível promover a aderência de 100% do nosso público interno. No total contamos com aproximadamente 500 colaboradores por dia.



## TRILHA ÁREA ADMINISTRATIVA DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS SOFT SKILL

2018 foi o ano do autoconhecimento, para entender melhor as emoções e lidar bem com os seus sentimentos. Para isso, desenvolvemos 180 colaboradores administrativos em 9 turmas. Nesse módulo, contamos com a participação especial dos gestores de cada área. **[G4-LA9]**

# TRILHA DE OPERADORES

A Trilha de Operadores é um conjunto de ações educacionais ministradas de formas sequenciais com o propósito de desenvolver e formar Operadores e Auxiliares em suas funções. Nesse período, foram treinados 178 colaboradores, totalizando 42h de treinamento.

Foram abordados temas de SSMA, Qualidade, Manutenção, Técnico Operacional, P&D (Pesquisa e Desenvolvimento), Engenharia de Processos e Comportamental a fim de elevar a performance global do nosso time técnico. **[G4-LA9]**



**Indicador: Hora/ Homem**  
**Operacional : 44:12**  
**Administrativo: 49:07**

## *Escola de Liderança*

# DESENVOLVIMENTO DA **LIDERANÇA** **INDUSTRIAL**

Realizamos o Team Building na área industrial para o público de coordenadores e gerentes. Construimos missão, visão e valores e trabalhamos aspectos da liderança e trabalho em equipe.



# DESENVOLVIMENTO DA LIDERANÇA COORDENADORES

O programa de formação para os coordenadores traz temas voltados para as áreas de Comunicação, Gestão de Pessoas, Liderança Situacional e Mindset.

Contamos com aproximadamente 220 participações, no período de 05/06 a 10/10.





O Complexo Intensidade, nova sede, conta com um espaço reservado para a Universidade do Cacau. Nele, todos os colaboradores, gestores e diretores podem participar de treinamentos focados no desenvolvimento pessoal e profissional.

Acreditamos que ao ampliar o conhecimento dos nossos colaboradores, podemos gerar não só engajamento, mas contribuir para a evolução das pessoas em vários âmbitos. Além disso, com os novos conteúdos aprendidos, o colaborador tem a chance de gerar mais valor e inteligência estratégica em suas decisões (uma relação ganha-ganha que a gente sente muito orgulho).

Para atender as demandas e para uma melhor organização de seus conteúdos, a Universidade do Cacau está dividida em 4 escolas:

### **Escola de Cultura e Integração**

Com o objetivo de integrar, receber, acolher, engajar e transmitir elementos relacionados à cultura da empresa;

### **Escola de Especialização**

Para desenvolver as competências técnicas e comportamentais;

### **Escola de Liderança**

Visa desenvolver e aprimorar as competências dos líderes da organização;

### **Escola de Negócios**

Tem por objetivo desenvolver franqueados e sua equipe, em busca dos melhores resultados para o negócio e para rede.

Essa ação permite que nossos colaboradores e franqueados aproveitem diversos treinamentos, mensurados pelo indicador de gestão de treinamento hora/homem, satisfação e eficácia.





## INTEGRAÇÃO

Nosso foco é ressaltar nossos valores e ter certeza de que o novo colaborador os compreenda e os aceite como parte de suas atitudes e de sua vida. Para nós, é de extrema importância que exista essa sinergia.

Começamos com uma visita ao Complexo Intensidade, um tour guiado em que explicamos cada detalhe de nosso prédio. Os novos colaboradores também contam com uma apresentação feita por alguns representantes de áreas “curingas” como Facilities, RH, Segurança do Trabalho, etc. Esses representantes falam sobre essa nova jornada que os novos colaboradores estão prestes a viver, além dos benefícios, das regras da empresa e vantagens como: fretado, academia, etc.

No fim do dia, os colaboradores recebem um kit de boas-vindas com um caderno, um livro escrito pelo Alê Costa, chocolates e muito mais.

Considerando o peso de cada área, nossa integração também tem exceções para os gestores que, além do modelo de integração utilizado com a área administrativa, terão reuniões com conexões importantes para o cargo que o novo gestor irá ocupar. O Gestor de Negócios recebe um programa de capacitação inicial de 90 dias, que envolve conhecer as áreas e processos da área comercial, vivência e visita às lojas (acompanhado de um consultor da casa), serão solicitadas leituras de livros sobre o negócio e, no fim, a apresentação de um projeto de melhoria em lojas próprias para avaliar o conhecimento adquirido.

## FORMAÇÃO DE CONSULTORES DA ÁREA COMERCIAL

O cargo de consultor de negócios é o elo entre a franqueadora e o franqueado, eles permanecem em uma trilha de formação inicial, de 60 dias, para aprimorar técnicas de varejo, conhecer mais sobre chocolate e se integrar com o time e a cultura da Cacau Show.

**Em 2018, capacitamos 28 consultores.**



## BOLSA DE ESTUDOS

Para apoiar o desenvolvimento de nossos colaboradores, além das ações internas oferecidas por meio da Universidade do Cacau, oferecemos também bolsas de estudo para cursos Tecnológicos, Graduação e Pós-graduação.

Só no ano de 2018, tivemos o total de 17 colaboradores contemplados nesse programa, que se beneficiaram com 50% da mensalidade paga pela Cacau Show.

## PROGRAMA JOVEM APRENDIZ

Para apoiar a inclusão social e inserir jovens no ambiente de trabalho, criamos o Programa de Aprendizizes - Despertar para o futuro. Recrutamos jovens e os convidamos a ingressarem no mercado profissional.

O programa inclui formação teórica, em parceria ao Instituto Cacau Show e formação prática, com atividades e treinamentos diretamente na empresa.

Comtemplamos 64 jovens em 2018 e 13 deles foram efetivados em suas áreas por meio de um processo seletivo interno.



## *Ciclo de Gestão de Performance*

## PROGRAMA POTENCIALIZE

O nosso Programa de Desenvolvimento Potencialize tem o objetivo de despertar o potencial da nossa turma, estimulando o protagonismo para o autodesenvolvimento com foco na superação dos resultados.

### **Ele é dividido em 4 ciclos:**

- **Combinar:** momento em que desdobramos nossas metas;
- **Avaliar:** apurar os resultados nas metas dos anos anteriores e falar sobre nossos valores em forma de avaliação 360°, 180° ou 90°;
- **Desenvolver:** momento para falarmos da nossa turma nos comitês de talentos;
- **Reconhecer:** último ciclo, quando prestamos os reconhecimentos pertinentes e os programas de PLR.

No ano de 2018, foram mais de 385 avaliações de valores concluídas, representando 75% do nosso público e 60% de avaliações de metas, representando 70 pessoas. **[G4-LA10] [G4-LA11]**



## INSPEÇÃO DE CAMPO

As inspeções de campo com foco nos detalhes têm o objetivo de identificar as não conformidades dos equipamentos e falhas comportamentais diante das situações de trabalho. As inspeções de segurança são realizadas diariamente, em conjunto com técnicos, líderes e coordenadores.

No ano de 2018, foram feitas 2.913 inspeções pelo time de segurança, em conjunto com a liderança e coordenação das áreas produtivas. Levantamos 637 não conformidades em relação a máquinas, equipamentos e comportamento inseguro. **[G4-LA5]**

## SAÚDE E SEGURANÇA

Em 2018, o time de Segurança do Trabalho e a coordenação (liderança, manutenção industrial e CIPA), trabalhou com muito empenho para melhorar a segurança de nossos colaboradores. Fechamos 2018 com 4 acidentes com afastamento, que mesmo sem gravidade, nos alertou a intensificar o trabalho de prevenção de acidentes.

Trabalhamos muito nas investigações dos acidentes, com foco na causa raiz a fim de evitar imprevistos futuros. Nosso desafio é não ter acidentes, mas para alcançá-lo, é necessário usar algumas ferramentas que nos auxiliam nesse processo de fortalecimento da cultura de segurança em nossa empresa. **[G4-LA6]**

## DSS - DIÁLOGO SEMANAL DE SEGURANÇA

O Diálogo Semanal de Segurança tem como objetivo a melhoria no comportamento de segurança de nossos colaboradores, difundindo o hábito de prevenir acidentes. Essa é uma das formas mais eficazes de evitar os acidentes de trabalho: educando nossos colaboradores, estimulando a percepção de atos e condições inseguras.

Na oportunidade, o líder fala objetivamente sobre a tarefa ou assunto pertinente ao trabalho ou tema proposto, alertando a todos sobre os riscos de acidentes inerentes à atividade.



## LPP - LIÇÃO PONTO A PONTO

Para apoiar a formação e desenvolvimento contínuo do nosso time fabril, oficializamos um método de ensino nos postos de trabalho: a Lição Ponto a Ponto (LPP). Ferramenta de treinamento muito utilizada pela área de segurança com o objetivo de capacitar o colaborador sobre um único tema específico, a compreensão de um único ponto em curto espaço de tempo. No ano de 2018, foram realizadas e capacitadas 128 lições relacionadas à segurança do trabalhador.

## CIPA

A Comissão Interna de Prevenção de Acidentes (CIPA) é a equipe que trabalha em conjunto com a Segurança do Trabalho, com participação ativa dos colaboradores. Tem o objetivo de atuar na prevenção de acidentes e doenças ocupacionais, assegurando a preservação da vida e a promoção da saúde dos trabalhadores, por meio de campanhas de conscientização e inspeções de segurança.

A CIPA é composta por 6 membros titulares e 5 membros suplentes (indicados pelo empregador) e 6 membros titulares e 5 membros suplentes (escolhidos pelo de processo eleitoral) para representar os funcionários.

Durante o ano de 2018, a gestão da CIPA teve como meta duas inspeções de segurança por mês para cada membro, além da elaboração de uma LPP (Lição Ponto a Ponto) a cada mês, com foco nos principais riscos encontrados nas inspeções. **[LA-5]**

A Semana Interna de Prevenção de Acidentes e Meio Ambiente (SIPATMA), uma das atribuições da CIPA de maior importância, aconteceu entre os dias 21 e 25 de maio, com o tema “Seja prudente, sua família não quer você ausente. Trabalhe com segurança!”, de forma lúdica e descontraída, conscientizamos nossos colaboradores sobre a importância de voltar para casa bem e saudável todos os dias.

## Ouvidoria

### CANAL DE DENÚNCIA

É o meio que devemos procurar ao nos depararmos com alguma atitude e/ou comportamento que infringe as regras descritas no código de conduta. Ele é confidencial, anônimo, isento de qualquer tipo de retaliação e as análises são imparciais, tratadas por uma consultoria externa.

Esse canal é aberto para colaboradores, fornecedores, parceiros e clientes:

[aloetica.com.br](http://aloetica.com.br)

### CANAL FALE COM A GENTE

Canal para relatar assuntos que não estão ligados a má conduta ou infração de regra. Nele, tratamos assuntos pontuais para melhoria do ambiente, como: “o ar-condicionado não está regulado corretamente”. **[G4-57]**

[falecomagente@cacaushow.com.br](mailto:falecomagente@cacaushow.com.br)

# CÓDIGO DE **CONDUTA**

O código de conduta é um conjunto de regras para orientar e disciplinar a conduta da nossa turma, de acordo com o nosso propósito e valores.

Nosso código tem o objetivo de proporcionar um ambiente de trabalho mais cooperativo, nortear nossa forma de agir e ser transparente. Alinhando as expectativas, limpando ruídos e mantendo a transparência com confiança.

Nosso código aborda temas como: compromisso, relacionamento, brindes e presentes, concorrentes, confidencialidade de informações, preservação da imagem e patrimônio, vestuário, compliance e anticorrupção, descumprimento do Código de Conduta e Canal de Denúncia.

Todos os colaboradores da Cacau Show têm acesso ao Código de Conduta pelo guia físico entregue a todos, assim como pelo canal de comunicação interna, da Intranet da empresa. Além disso, 100% dos colaboradores da Cacau Show foram capacitados a respeito de todos os temas, orientações e normas de conduta interna que estão contidos no Código de Conduta.



# NOSSOS PRINCÍPIOS

## SOMOS APAIXONADOS POR CHOCOLATES

*Isso se traduz tanto na qualidade de nossos produtos, quanto na forma como os fazemos. Tudo aquilo que criamos têm um aspecto artesanal, um toque humano.*

## SOMOS UM TIME DE ESPECIALISTAS

*Conhecemos a origem do cacau e suas variedades. Trabalhamos com a melhor tecnologia para entregar produtos deliciosos que transformem os momentos do consumidor.*

## SOMOS PRÓXIMOS

*Acreditamos na proximidade como forma de estabelecer relações verdadeiras e duradouras com nossos consumidores. Inovamos porque está em nossa essência fazer diferente, nos arriscarmos e sempre criarmos mais.*

## SOMOS AUTÊNTICOS

*Somos a primeira marca a oferecer trufas de qualidade a um preço democrático. Queremos estar presente na vida das pessoas em todos os momentos, oferecendo produtos que encantem e que tragam a magia e a paixão de consumir um verdadeiro chocolate de qualidade.*

*Para nós, o chocolate é uma experiência abrangente. Envolve o produto em si, a textura, o cheiro, a embalagem, a loja, o atendimento e a comunicação.*

## *Comunicações e Rituais*

Valorizamos as boas relações e vivemos nossos valores. Nossos rituais visam aproximar as pessoas, evidenciar nosso jeito de fazer as coisas e também reconhecer os bons momentos e nossa turma.

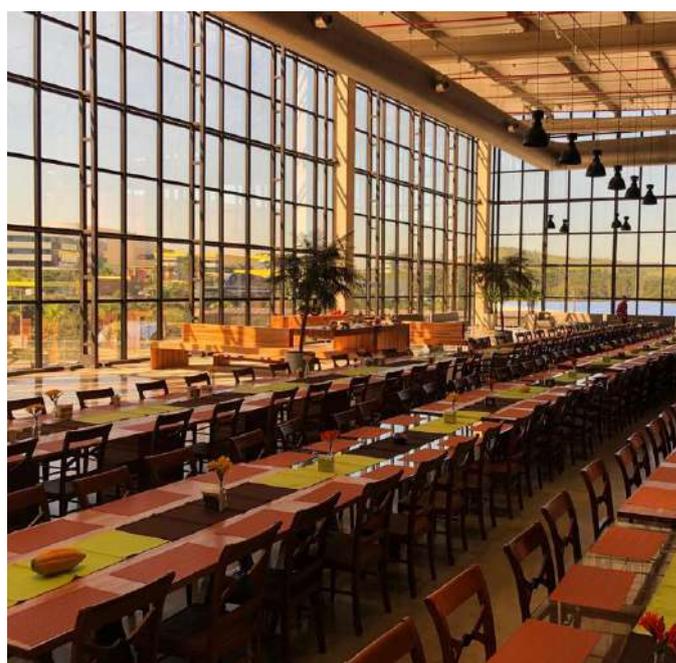
### RITUAL DA **TOUCA BRANCA**

Quando um funcionário terceirizado acaba de entrar na empresa, recebe uma touca azul. Esse ritual celebra a troca da touca azul para a touca branca, simbolizando a contratação de novos colaboradores. Um jeito de reconhecer o bom trabalho e evidenciar um novo membro da família Cacau Show.



### ALMOÇO **SEXTA-FEIRA SANTA**

Toda sexta-feira santa é dia de almoço especial feito pelo próprio Alê Costa a diretoria. Inspirado em receitas caseiras e feitos com ingredientes naturais e de alta qualidade, o evento também conta com sorteios dos brindes doados pelos fornecedores e, claro, música ao vivo - que em uma data tão especial quanto essa, não poderia faltar.



## PÉ NA LOJA

O pé na loja se trata de uma visita feita pelos colaboradores, do administrativo e da fábrica, a uma de nossas lojas para estreitar nosso contato com o consumidor, vender produtos, recolher comentários e sugestões, mergulhar fundo no varejo e no negócio, ressignificar o nosso trabalho e caminhar rumo à evolução. O ritual exige preparo, por isso é indicado sapatos confortáveis e roupas leves. Acontece pelo menos duas vezes por ano, mas traz ótimos brainstorms sobre nossa razão de ser e fazer. Cada cliente que sai de nossas lojas satisfeito faz todo o esforço valer a pena.



## RITUAL DA ÚLTIMA CAIXA

O Natal e a Páscoa são as maiores datas sazonais para a Cacau Show, um período de trabalho intenso e muito planejamento. A meta é vender tudo o que foi produzido, por isso, o Ritual da Última caixa significa tanto. Nele, representamos o fim de um ciclo com o sentimento de dever cumprido.

A última caixa é assinada pelo Alê Costa e outros funcionários - com mensagens de incentivo e boas energias - e passada de mão em mão até o caminhão de entrega, enquanto todos cantam o hino da Cacau Show.

## FESTA DE CONFRATERNIZAÇÃO

Diferente das outras empresas, nosso ano não acaba em dezembro, nossa confraternização não podia ser diferente. Com o objetivo de encerrar um ciclo de trabalho intenso, a festa acontece logo após a Páscoa - uma época simbólica pelo nascimento da Cacau Show e financeiramente significativa para nós. A festa é para os colaboradores e conta com música, comida, atrações, premiações e muito chocolate!



## RITUAL GENTILEZA GERA **GENTILEZA**

A ideia é trocar algo que simbolize a gratidão, o reconhecimento ou até mesmo a parceria entre áreas. Vasos de flores circulam pelo prédio, além de cartões de reconhecimento para expressar admiração. Os colaboradores trocam entre si, ficam 24h com a flor e no dia seguinte presenteiam outra pessoa.

E o mais legal, para manter o significado desse ritual no decorrer do ano, todas as flores são plantadas no “Jardim da gentileza”, localizado no prédio Industrial.



# RITUAL DA **ÁRVORE**

Para acalorar o Natal e convidar a todos os colaboradores a darem seu toque especial em nossa árvore. A ideia é trazer um item de casa para decorar a árvore, além de deixar um recado de reconhecimento para algum colaborador.

Em 2018, tivemos a apresentação do Instituto Cacau Show como parte do ritual, um momento de demonstrar gratidão pelo ano que passou e desejar boas vibrações para o ano que virá.



## **NOVOS COLABORADORES, ANIVERSARIANTES, E BEBÊS**

Se você acabou de chegar na empresa, acabou de ter um bebê ou é seu aniversário, se prepare, vem chocolate por aí.

Recebemos nossa turma nessas datas com mimos de chocolates com seu nome, cartões e bexigas. Isso reflete nosso carinho e nossas boas-vindas.



## **SEU DIA MAIS SHOW**

No aniversário dos colaboradores, a Cacau Show os presenteia com meio período de folga. Assim, o colaborador pode se organizar para aproveitar o seu dia especial da melhor forma e comemorar com quem ama: metade do dia na Cacau e metade com os familiares.

## **HORA SHOW**

Os colaboradores que, por motivos de função, não podem assistir a Manhã Show, contam com a Hora Show para se manterem informados e alinhados com nosso propósito.

Realizada mensalmente, a Hora Show traz descontração, reconhecimento e os resultados das áreas a fim de fortalecer a cultura da nossa empresa.



# NOSSO JINGLE

Criado pelo fundador com o auxílio de alguns colaboradores, o jingle revela a personalidade sonhadora de nossa marca e serve como inspiração gravado em nossas paredes e memória, afinal, é cantado em eventos, festas e no fim de cada Manhã Show.

*Eu e você, uma só voz*

*Quem quiser voar mais alto, junte-se a nós*

*Ir mais longe, ser feliz, ser melhor a cada dia,  
com foco, garra, união e alegria.*

## **Refrão:**

*Cacau Show sou eu, é você*

*Somos todos nós, nosso destino é vencer*

*Com paixão, superação e inovação*

*o futuro está dentro de nós,*

*em cada coração.*

*A vida é mais gostosa quando*

*tem surpresa boa,*

*a vida é doce quando tem prazer, tem sabor*

*O dia a dia é de alegria e felicidade  
quando a gente faz as coisas com amor.*

## **Refrão 2x**





# MAIS COM MENOS

RELATÓRIO DE  
SUSTENTABILIDADE  
2018



# Otimizar (v.)

É quando a gente pensa nos detalhes pra fazer dar certo; é a busca pela excelência; é colocar paixão em tudo o que faz.

---

*Fazemos mais com menos para crescer sempre acima da média, gerando impacto e valor para todos, com ética, respeito, disciplina e simplicidade. Cumprimos os nossos combinados e entregamos a melhor relação custo x benefício.*



**Stefenson Soalheiro**

*Diretor Supply Chain*



Esse é um valor muito importante e um grande diferencial da Cacau Show, que ele está basicamente ligado a melhor e mais rentável utilização dos recursos e totalmente relacionado ao quanto você se aprofunda no assunto, o quanto você pensa fora da caixa, o quanto você está aberto a pensar e fazer diferente do que a maioria das pessoas ou empresas.

Muita gente confunde esse valor com comprar o mais barato, porém não é isso. É buscar a melhor relação custo x benefício, entendendo o máximo possível do processo. Um fator importante, é entender o que impacta o custo do fornecedor e como é possível encontrar a melhor solução em conjunto, o jeito mais produtivo e econômico, sem perder qualidade (muitas vezes, basta estarmos abertos a ouvir o parceiro/fornecedor). Esse é um dos grandes diferenciais da Cacau Show, muitas empresas acabam não o fazendo porque dá “trabalho” e ignoram o valor gerado por toda a cadeia. É o mais com menos que faz com que todos os envolvidos (fornecedores, parceiros, funcionários, etc) se tornem cada dia melhores por fazer com que eles saiam de sua zona de conforto e se tornem mais competitivos e flexíveis para novas ideias.

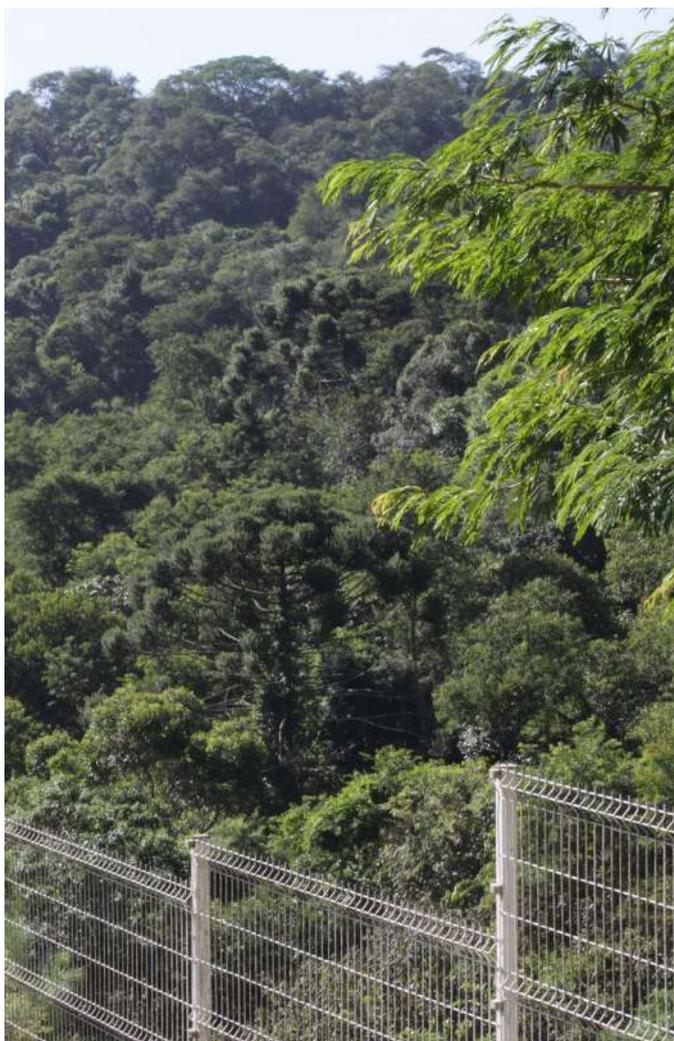
## *Cultivo do Cacau e a Sustentabilidade*

### ÁREA PRESERVADA

O Complexo Industrial da Cacau Show, está localizado em um terreno de área total de 73 mil m<sup>2</sup>, dos quais são 57 mil m<sup>2</sup> de área construída. A Área de Preservação Permanente (APP) possui mais de 15 mil m<sup>2</sup>, somos responsáveis pela conservação desta rica cobertura vegetal, para isso, em 2017 demos entrada no processo de averbação de nossa área verde a fim de garantir a proteção desse patrimônio para esta e futuras gerações e o concluímos em 2018.

Além disso, em seu segundo prédio, o Complexo Intensidade, é cultivada uma estufa - estufa em formato de trufa - com 14 metros de altura e sistema automatizado de controle de umidade e temperatura, que abriga 14 cacauzeiros de duas diferentes espécies: forasteiro e crioulo.

Em um sistema chamado Cabruca - que usa outras árvores e vegetações como base de crescimento dos cacauzeiros, a estufa é repleta de diversas espécies diferentes, principalmente bananeiras. Um pedaço do Bioma da Mata Atlântica bem pertinho dos colaboradores para lembrar as origens e a beleza em se preservar o meio ambiente.



# ÁGUA

Mesmo não sendo utilizada para a produção de nossos chocolates, a água é indispensável para a limpeza de equipamentos e utensílios, para o consumo e higiene de nossos colaboradores e climatização.

Com foco em economizar um de nossos recursos mais preciosos, em 2018 conseguimos reduzir o nosso consumo, mesmo com um aumento considerável de nossa produção. De 52.723m<sup>3</sup> para 51.598m<sup>3</sup>. **[G4-EN8]**

## CONSUMO DE ÁGUA



Com a intenção de nos prepararmos para o crescimento da empresa e pensando na sustentabilidade ambiental, em 2018 foi realizado um projeto para aumento da capacidade da estação de **tratamento de efluente**.

Também investimos em equipamentos para melhoria do efluente tratado na estação do nosso novo Complexo, a fim de aumentar a quantidade de **água de reuso** gerada, otimizando, desta forma, o uso da água dentro da empresa, contribuindo para a sustentabilidade do negócio e reafirmando nosso compromisso com o meio ambiente. **[G4-EN10]**

# RESÍDUOS

A maior quantidade dos nossos resíduos é enviada para reciclagem, processo que dá origem a novos materiais, sendo sustentável, ambiental e social. O chocolate não conforme é enviado para ração animal, que é outro método adequado de destinação de resíduos. Enviamos para aterro, apenas o que não é possível reaproveitar.

Controlamos toda a geração e destinação por meio de certificados, garantindo assim, o destino correto de cada material não mais utilizado dentro da fábrica. **[G4-EN23]**

## DESTINO DOS RESÍDUOS 2018



# RECICLAGEM

**Papel/papelão:** 784,00 toneladas

**Plástico:** 166,31 toneladas

**Sucata Metal Ferroso:** 27,80 toneladas

**Sucata de Vidro:** 7,62 toneladas

**Paleta de madeira:** 267,18 toneladas

Temos como meta para os próximos anos, reduzir a geração do resíduo enviado para aterro, a partir da identificação de novas formas de destinação e tratamento dos nossos resíduos.

Precisamos pensar na ponta também, afinal somos especialistas em varejo. Para atender a Política Nacional de Resíduos Sólidos (PNRS), representantes da indústria voluntariamente negociaram um acordo junto ao Ministério do Meio Ambiente para implementar a logística reversa de embalagens contidas na fração seca dos resíduos sólidos urbanos. A meta definida foi a de **garantir destinação adequada de pelo menos 22% das embalagens colocadas no mercado**. E nós não ficamos fora dessa! Adquirimos o certificado correspondente a 22% das embalagens que colocamos no mercado do estado de São Paulo em relação a metal, papel, plástico e vidro.

## DESTINAÇÃO DE EMBALAGENS

Rótulos de Linha KG	BR/SP	Total BR
<b>METAL</b>	34.256	104.850
<b>PAPEL</b>	964.058	104.850
<b>PLÁSTICO</b>	578.705	104.850
<b>VIDRO</b>	12.274	104.850
<b>TOTAL</b>	<b>1.589.294</b>	<b>4.662.464</b>

## CLIMATIZAÇÃO

Com o intuito de minimizar o impacto de nossas operações sobre o meio ambiente, optamos pelos geradores de vapor e aquecedores de água movidos a gás natural, ao invés de caldeiras que utilizam combustíveis fósseis.

O gás natural representa um combustível mais limpo, quando comparado a outros combustíveis não renováveis como o diesel e a gasolina, isso reflete nossa preocupação com o nosso planeta.

## CATALISADORES ELETROQUÍMICOS

Com os catalisadores, nossa empresa não gera efluentes. Eles eliminam o uso de produtos químicos (anti-incrustantes e anticorrosivos) no tratamento de água, além de eliminar o risco de acidentes provocados pelo manuseio, transporte e estocagem de produtos químicos.

## ENERGIA ELÉTRICA

Nossa produção, fabricação, armazenamento e transporte de chocolates, além de nosso escritório, dependem da energia elétrica. Seu papel em nossos processos é fundamental e com o aumento de produção, tivemos um aumento desde 2017.

Esse ano, consumimos um pouco mais do que 2017, de 21.773 Kw/h para 21.958 Kw/h. Isso aponta um gap para trabalharmos ainda mais em 2019 e assim, garantir um consumo cada vez menor desse recurso [G4-EN3].

## AÇÕES INTERNAS

*Mude o mundo - Garrafas plásticas reutilizáveis*

Só no Brasil, são consumidos 720 milhões de copos descartáveis por dia, muitos deles em ambientes de trabalho. Além da economia ambiental, empresas que fazem ações visando oferecer uma alternativa sustentável, conscientizam seus colaboradores, que repassam o aprendizado às suas famílias, gerando uma corrente de sustentabilidade.

Pensando nisso, presentamos todos os nossos colaboradores com uma garrafa plástica reutilizável e customizada. Incentivando que a utilizassem sempre para beber água, e conseqüentemente, garantindo a economia de petróleo, matéria-prima usada na produção de copos descartáveis.

## RESULTADO DAS AÇÕES

Com a implementação da garrafa, notamos uma economia significativa em pouco tempo:

NA CACAU SHOW  
ERAM USADOS

66MIL  
COPOS  
DESCARTÁVEIS  
POR MÊS



VIRARAM  
500  
GARRAFAS



ECONOMIA  
DE MAIS DE  
790MIL  
POR ANO

# RESUMO

## SUSTENTABILIDADE

Escolhemos alguns pontos fortes para ilustrar em selos, mostrando nossos resultados e preocupações com o meio ambiente e, claro, evidenciando que sempre há muito mais o que se fazer.



# ICS

## Instituto Cacau Show

O Instituto Cacau Show (ICS) é uma organização fundada em 2009, sediada no município de Itapevi, tem o objetivo de incentivar atividades socioeducacionais, esportivas, culturais e de formação para crianças e adolescentes de 6 a 17 anos.

No Instituto, os alunos aprendem se divertindo, o ambiente é aconchegante e se torna a 2ª casa de quem ainda tem tantos caminhos pra trilhar. Entre as atividades oferecidas, algumas são voltadas à formação cultural, como as atividades de musicalização, violão, canto, percussão, dança, capoeira e oficina de jogos.

Mas também há apoio no desenvolvimento escolar com grades como reforço de escrita e leitura, matemática, informática, inglês e atualidades.

Os projetos do ICS visam apoiar o desenvolvimento de competências socioemocionais dos educandos, atualmente são mais de 2.400 atendidos. As atividades são oferecidas gratuitamente, graças ao apoio da Lei de Incentivo à Cultura da Secretaria Especial da Cultura, do Governo Federal e da empresa Cacau Show.

Atendemos educandos de diversas idades com programas específicos para o desenvolvimento gradativo, nos certificando de que eles absorvam o melhor conteúdo para o seu momento atual da vida. Dividimos assim:

### SERVIÇO SOCIAL

Serviço Social.

### DOS 6 AOS 13 ANOS

Apoio Escolar; Leitura Viva;  
Esportes; Dança; Capoeira;  
Violão; Musicalização  
Canto; Percussão.

### DOS 14 AOS 17 ANOS

Cultura brasileira;  
Valorização da cultura local;  
Convivência e participação social;  
Preparação para o mercado de trabalho.

### DOS 14 AOS 24 ANOS

Jovem Aprendiz.



# PARCERIAS



Judô Gulô

Uma associação de Judô fundada em 2001, por pais e professores, em São Bernardo do Campo – SP, a fim de atender o público jovem. Esse projeto realiza atividades com educandos no Núcleo Betânia.



Organização sem fins lucrativos que trabalha na integração social e no desenvolvimento humano, familiar e espiritual das pessoas de Santana de Parnaíba e região.

*Contamos, também, com organizações sociais parceiras que sedem seu tempo e espaço para realizarmos atividades das iniciativas “Inspire” e “Leitura Viva”.*

projeto

## APRENDER

Projeto de alunos do Colégio Pueri Domus que realiza atividades de EJA (Educação de Jovens e Adultos) no Polo Cacau com 24 alunos e 21 voluntários.

Núcleo Comunitário

*Betânia*  
Pela Família

O ICS desenvolve atividades para crianças e jovens da comunidade do bairro Chácara Santa Cecília, nos espaços desta organização por meio de um contrato de parceria.

*Não se faz nada sozinho. Ao longo dessa linda trajetória, muitos parceiros nos ajudaram em nossa missão, são eles:*



Promove ações sociais em asilos, hospitais e escolas, levando música e afeto para quem mais precisa, além de intervenções culturais e artísticas. Esse projeto também realiza atividades com educandos no Núcleo Betânia.

## Liga Solidária

Criada em 1923, essa organização sem fins lucrativos pretende resgatar a dignidade e desenvolver a autonomia de pessoas (de todos os gêneros e idades) em alta vulnerabilidade social.



Uma associação civil beneficente, há 52 anos no município de Itapevi como instituição de ensino de qualidade oferecido gratuitamente para crianças e adolescentes.



Criado em 1985, em Santana de Parnaíba – SP, um projeto de iniciação esportiva com o foco principal voltado ao público jovem.

# CONQUISTAS E EVENTOS

*Produção dos educandos  
do Dicionário da Criança  
e do Almanaque de Jogos*



**Objetivo:** desenvolvido com as crianças do Núcleo Betânia para promover reflexões importantes sobre valores. O uso do computador nessa atividade apoiou a organização de ideias e a produção do material. No dicionário estão os significados das palavras imaginadas e ilustradas pelos educandos. Nessa construção puderam desenvolver habilidades de leitura, escrita, criatividade e pensamento crítico frente a temas que fazem parte de suas vidas.



## ENCONTRO DE **FAMÍLIAS**

*Participação de educandos e familiares com o café colaborativo.*



**Objetivo:** compartilhar interesses e missões do ICS, tendo em vista os benefícios para os educandos. Um jeito de aproximar os responsáveis pelo processo de aprendizagem de seus filhos e mantê-los informados dos processos internos do ICS.

## NOVAS TURMAS DE **JOVENS APRENDIZES**

**Objetivo:** promover a inserção de jovens em situação de vulnerabilidade e/ou risco social no mercado de trabalho. Durante 15 meses, os jovens passam por uma formação de auxiliar administrativo que, além do conhecimento técnico, auxilia na formação humana com reflexões sobre cidadania. Com esse programa, o ICS pretende contribuir com a inserção dos munícipes de Itapevi no processo produtivo, bem como o seu desenvolvimento integral. São 26 Jovens Aprendizes formados pelo ICS somente em 2018, iniciados em 2017.

## TROCA POR MEIO DE **INTERCÂMBIOS** COM PARCEIROS:

*Léa Rosenberg e Fundação EPROCAD*

**Objetivo:** proporcionar uma interação social e cultural, oferecendo aos educandos a oportunidade de se relacionar e aprender sobre senso de responsabilidade, ganhando um papel ativo e importante na sociedade.



## FESTIVAL DE CAPOEIRA

**Objetivo:** a competição se baseia na arte da Capoeira e tem como objetivo o “fair play”, ou seja, “jogo limpo” – respeitando os fundamentos básicos e específicos da modalidade, como ginga, defesas, ataques e acrobacias.



## APRENDER CULTURAL

**Objetivo:** educar jovens e adultos nas disciplinas de Português, Matemática e Ciências Humanas e da Natureza. Aprender é um projeto social e voluntário, realizado em parceria com alunos do Colégio Pueri Domus.



## SAÍDAS EDUCATIVAS E DE TROCAS

**Teatro** – Carruagem de Berenice

**Sarau** – Instituto Acaia

**Parque Ibirapuera** – Apresentação Projeto Guri

**300 Tambores** – OCA Escola Cultural

**Jovens Aprendizes** – Palestra

“Seu Futuro é Agora”, Instituto Ser +

**Objetivo:** proporcionar diferentes manifestações culturais e vivências, assim desenvolver atividades de ensino artístico e trocas de experiências em áreas diversas.



## GRAVAÇÃO DO REALITY SHOW **1 POR TODOS, DA BAND**

**Objetivo:** um momento de muita diversão, alegria e novidade! O Programa **1 por Todos** foi gravado na Cacau Show e em uma de suas provas, os candidatos precisariam preparar uma festa natalina inesquecível para os educandos do ICS. As crianças ficaram eufóricas de poder participar de um programa de TV e se divertiram com as atividades propostas pelos convidados, além de aproveitar para provar todas as delícias feitas para eles.



## PARCERIA COM INSTITUTO SORRIDENTS

**Objetivo:** promover uma ação de diagnóstico bucal, incluindo palestras de conscientização para os educandos. A ação teve como objetivo unir forças entre os dois Institutos das marcas que lideram seus respectivos segmentos no franchising brasileiro para beneficiar a comunidade local.

## PARCERIA COM GRUPO DE ADVOCACIA GONÇALVES BASSE & BENETTI

**Objetivo:** apoiar voluntariamente nas atividades pertinentes à área de atuação jurídica, em 2018. O grupo promoveu assessoria gratuita às famílias de nossos educandos, no Núcleo Betânia e no Polo Cacau. Participaram da formação de 64 jovens aprendizes – que puderam aumentar seus conhecimentos sobre Direito e participaram de uma simulação de tribunal. Além de promover uma saída cultural temática para o cinema, convite gentilmente realizado pela Rede Cinépolis.

## ANÁLISE CLÍNICA COM DRA. SIELENE LAURIA

**Objetivo:** avaliações clínicas, com objetivo de verificar as condições de saúde de nossos educandos. Caso constatada alguma alteração, os responsáveis são comunicados e os educandos direcionados para um acompanhamento com especialista, juntamente com uma guia médica para agilizar o atendimento. Essa análise clínica é importante para avaliar se todos os educandos estão aptos a realizar atividades esportivas – que fazem parte da grade – permitindo que todos tenham igual acesso a esse acompanhamento.



# PRÊMIO GREAT PLACE TO WORK – GPTW

**Objetivo:** evento que ressaltou o cuidado e paixão pelo projeto, sempre guiado pelas diretrizes de mais com menos. A administração do ICS busca os mais altos padrões de excelência na gestão, a fim de maximizar o impacto do trabalho desenvolvido com o público atendido. Em agosto de 2018, o ICS recebeu o prêmio Great Place to Work Brasil, como uma das melhores organizações para se trabalhar em Barueri e região. O ICS concorreu com empresas privadas de até 999 colaboradores e foi a única organização social premiada!

# COLABORADORES: CHEGOU O REFORÇO!

Esse ano aumentamos nossa equipe de 35 para 50 colaboradores, devido nossa preocupação em ajudar o maior número de crianças. E essa mãozinha extra rendeu resultados consideráveis: ao somarmos nossos esforços para fazer mais com menos, em 2018, superamos o nosso número de atendimentos em relação a 2017, passando de 2.027 para 2.420.



## NOSSOS RESULTADOS DE 2018



Custo mensal por aluno

**R\$ 137,64**



Número de colaboradores

**50**



Número de alunos atendidos

**2.420**



Total Investido

**R\$ 3.996.945,00**

# INOVAÇÕES

Segundo dados estatísticos da Fundação SEADE (Sistema Estadual de Análise de Dados), o município de Itapevi em 2018 tinha mais da metade de sua população em situação de vulnerabilidade alta ou muito alta (Índice Paulista de Vulnerabilidade Social) e 76.284 habitantes entre 05 e 24 anos (33,17% da população), dos quais 51.291 estão em idade escolar. Como é comum nas regiões urbanas periféricas, é restrita a oferta de ações e atividades de promoção da cultura e do esporte.

Com uma estrutura capaz de atender milhares de crianças, adolescentes, jovens e adultos, o ICS oferece programas focados na autodescoberta e no autoconhecimento, bem como no ensino de valores e atividades que visam expandir o repertório cultural dos participantes.

As ações do ICS refletem na iniciativa em contribuir para uma sociedade mais justa e igualitária, tendo uma política social pautada nas demandas e necessidades do cidadão, organizando, planejando e realizando uma série de projetos com a intenção de contribuir de maneira significativa para o desenvolvimento dessa comunidade, por meio de atividades culturais, esportivas, artísticas, lúdicas, profissionalizantes e de geração de renda, com foco na proteção à família e seus membros em todas as faixas etárias. **[G4-SO1]**

# PARCERIA CACAU SHOW

O Projeto Adoçando a Vida vem para contribuir com ações sociais dentro do município de Itapevi e cidades vizinhas. Consiste na doação de chocolate para alegrar crianças e adolescentes que se encontram em situação de vulnerabilidade social, atendidas em instituições sem fins lucrativos e devidamente cadastradas em nosso banco de dados. Mais que proporcionar sabor a milhares de pessoas, temos o objetivo de unir todas elas por um só gesto: o sorriso.

Em 2018, geramos mais de 177.815 sorrisos (crianças/adolescentes beneficiados) com 29.732,00 kg chocolates doados. Por meio desse projeto entregamos mais de 300 mil ovos de Páscoa para nossas crianças e pelo Brasil todo, em parceria com a Cacau Show.

## CONTEÚDO PADRÃO GERAL

Esse Relatório apresenta conteúdo padrão das Diretrizes GRI, versão G4, para relato de Sustentabilidade. Não foi realizada verificação externa.

## ESTRATÉGIA E ANÁLISE

PÁG

**G4-1** Declaração do presidente da organização.

04

## PERFIL ORGANIZACIONAL

**G4-3** Nome da organização.

09

**G4-4** Principais marcas, produtos e serviços.

44, 49

**G4-5** Localização da sede da organização.

09

**G4-6** Países nos quais a organização opera.

09

**G4-7** Natureza da propriedade e forma jurídica da organização.

09

**G4-8** Mercados em que a organização atua.

09, 12

**G4-9** Porte da organização.

09

a. Número total de empregados, discriminados por contrato de trabalho e gênero.

b. Número total de empregados permanentes por tipo de emprego.

**G4-10** c. Força de trabalho total, discriminada por trabalhadores próprios e terceirizados.

60, 61, 62, 63

d. Força de trabalho total, discriminada por região.

e. Parte de trabalho realizado por empregados terceirizados.

f. Variações significativas no número de empregados (variações sazonais no número de empregados).

**G4-11** Percentual do total de empregados cobertos por acordos coletivos.

61

**G4-12** Descrição da cadeia de fornecedores da organização.

41

## PERFIL DO RELATÓRIO

**G4-28** Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas.

02

**G4-29** Data do relatório anterior mais recente.

02

**G4-30** Ciclo de emissão de relatórios.

02

## GOVERNANÇA

**G4-34** Estrutura de governança da organização.

38

**G4-36** Cargos e funções de nível executivo designados como responsáveis pelo tópicos econômicos, ambientais e sociais que se reportam diretamente ao mais alto órgão de governança.

40

**G4-38** Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês.

38

**G4-39** Relate se o presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor executivo.

38

**G4-42** Papéis do mais alto órgão de governança e dos executivos seniores no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sociais da organização.

40

**G4-44** Processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais.

40

**G4-45** Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais e na implementação de processos de due dilligence.

40

**G4-46** Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na análise da eficácia dos processos de gestão de risco da organização para tópicos econômicos, ambientais e sociais.

40

**G4-47** Frequência em que o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais.

40

**G4-49** Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança.

40

**G4-52** Processo adotado para a determinação da remuneração.

65

## ÉTICA E INTEGRIDADE

**G4-56** Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização.

08

**G4-57** Mecanismos internos e externos adotados para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação.

83

**CONTEÚDO PADRÃO ESPECÍFICO****CATEGORIA: SOCIAL****PÁG****Subcategoria: Práticas Trabalhistas e Trabalho Docente**  
**Aspecto: Emprego****G4-LA1** Taxa de rotatividade de empregados durante o período coberto pelo Relatório. 63**G4-LA2** Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral. 65**G4-LA3** Taxa de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade por gênero. 64**Aspecto: Saúde e Segurança no Trabalho****G4-LA5** Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional. 81**G4-LA6** Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho. 64, 81**Aspecto: Treinamento e Educação****G4-LA9** Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional. 75**G4-LA10** Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho. 80**G4-LA11** Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira. 65, 80**Aspecto: Avaliação de Fornecedores em Práticas Trabalhistas****G4-LA12** Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero e faixa etária. 61**Subcategoria: Responsabilidade pelo Produto****Aspecto: Rotulagem de Produtos e Serviços****G4-LA14** Tipo de informações sobre produtos e serviços exigidas pelos procedimentos da organização referentes à informações e rotulagem de produtos e serviços e percentual de categorias significativas sujeitas a essas exigências 41**G4-PR3** Percentual do volume total de vendas de produtos ao consumidor, discriminado por categoria de produto, que contém baixo teor de gorduras saturadas e trans, sódio e açúcares adicionados. 49**G4-FP6** Percentual do volume total de vendas de produtos ao consumidor, discriminado por categoria de produto, que contém um maior teor de ingredientes nutritivos como fibras, vitaminas, minerais, fitoquímicos e adição de alimentos funcionais. 47**G4-FP7** Percentual do volume total de vendas de produtos ao consumidor, discriminado por categorias de produto, que contém um maior teor de ingredientes nutritivos, como fibras, vitaminas, minerais, fitoquímicos e adição de elementos funcionais. 45**Subcategoria: Sociedade****Aspecto: Comunidades Locais****G4-SO1** Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade. 108**CATEGORIA: ECONÔMICA****Aspecto: Desempenho Econômico****G4-EC1** Valor econômico gerado e distribuído. 32**Aspecto: Presença no Mercado****G4-EC5** Variação da proporção do salário mais baixo, comparado ao salário mínimo local. 63**Aspecto: Impactos Econômicos Indiretos****G4-EC8** Disponibilidade de produtos e serviços para pessoas de baixa renda. 50**CATEGORIA: AMBIENTAL****Aspecto: Energia****G4-EN3** Consumo de energia dentro da organização. 98**Aspecto: Água****G4-EN8** Total de retirada de água por fonte. 96**G4-EN10** Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada 96**Aspecto: Efluentes e Resíduos****G4-EN23** Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição. 96

## **RESPONSÁVEL**

*Tamyris Andrade A. Guimarães*

## **PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO**

*Tamara Amancio e  
Laís Houf Marreiro*

## **REDAÇÃO E REVISÃO**

*Mayara Dinis e  
Guilherme Gomes Delvalle*

## **COORDENAÇÃO**

*Marco Aurélio Lauria*

## **FOTOS**

*Acervo Cacau Show*

*Agradecemos a todos que  
colaboraram com esse projeto.*

Setembro | 2019

