RELATÓRIO DE Sustentabilidade 2019

Introdução

Nosso sétimo
relatório de sustentabilidade
traz resultados e informações com
base em nossas atividades do ano de 2019.
Separado por nossos valores, buscamos
esclarecer nossas evoluções e o que ainda pre-
cisamos 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 setembro de 2019.
[G4-28-29-30]

Sumário

PAIXÃO POR REALIZAR 09

INOVAÇÃO 21

ATENÇÃO AOS DETALHES 28

CULTIVAMOS RELAÇÕES COM CARINHO E PRAGMA-TISMO 49

MAIS COM MENOS 83

CARTA

Empatia, ação de se colocar no lugar de outra pessoa, buscando agir ou pensar da forma como ela pensaria ou agiria nas mesmas circunstâncias. Essa foi nossa palavra do ano em 2019!

Empatia nas tomadas de decisões sobre nosso negócio, para entender mais o que o consumidor busca em nossas lojas, quais experiências ele quer ter com nossa marca, o que nossos funcionários esperam de nós. Ou seja, colocamo-nos no lugar dos nossos clientes, franqueados, funcionários, amigos e fornecedores.

Mesmo 2019 sendo pós-recessão do mercado de chocolates, ainda tivemos diversos desafios, pois nossos clientes buscam cada vez mais inovação e experiência por preços acessíveis. E tenho certeza que conseguimos oferecer isso a eles principalmente com as nossas Mega Stores, uma loja com toda identidade visual do nosso Complexo Intensidade, com os nossos deliciosos produtos, novos serviços de cafeteria e sobremesas, realmente uma loja deliciosa de se visitar. Este ano inauguramos mais de dez lojas com esse formato. E nossos investimentos não pararam por aí, mantivemos as estratégias de expansão dos formatos de Venda Direta e In-Company.

Fonte: Kantar Worldpanel

ALÊ COSTA

Presidente da Cacau Show

Essas inovações nos ajudam a ir cada vez mais longe com nossa marca e, além de oferecermos as novas experiências, mantivemos nossa presença na mídia e nas redes, tanto em merchandising, como em diversos programas e reportagens sobre nosso negócio. Outra novidade que tivemos em 2019 foi nossa participação em diversos Realities como MasterChef Brasil, Bake Off e FFF do SBT, onde fui um dos jurados e consegui aproveitar esse lindo espaço do nosso Complexo Intensidade para gravarmos todo o programa.

Essas ações são pensadas para reforçarmos o trabalho incansável dos nossos queridos Franqueados e Consultores Show e oferecermos o melhor aos nossos clientes, e como resultado disso conseguimos perceber, na pesquisa realizada pela Kantar Worldpanel de Power da Marca, que a Cacau Show é líder do segmento na pesquisa do segundo semestre. Este relatório retrata tudo isso e também nosso orgulho e paixão por esse universo doce e por todas as pessoas que nos cercam. Ótima leitura e Feliz Hoje! **[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 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 esquecermos 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.

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, através de experiências, oportunidades e impactos relevantes. Atuamos com senso de dono e orgulho de pertencer.

PAIXÃO POR REALIZAR

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.

ATENÇÃO AOS DETALHES

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

INOVAÇÃO

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

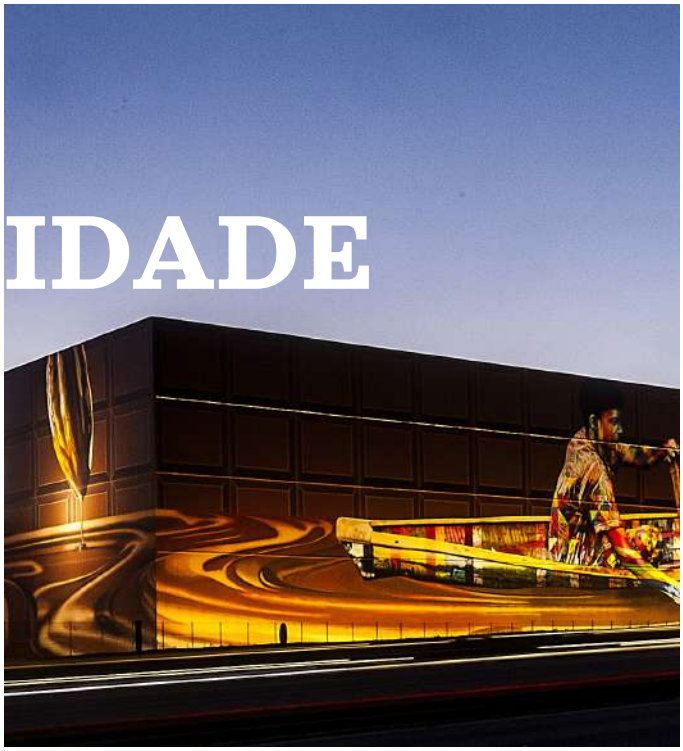
MAIS COM MENOS

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

CULTIVAMOS RELAÇÕES COM CARINHO E PRAGMATISMO

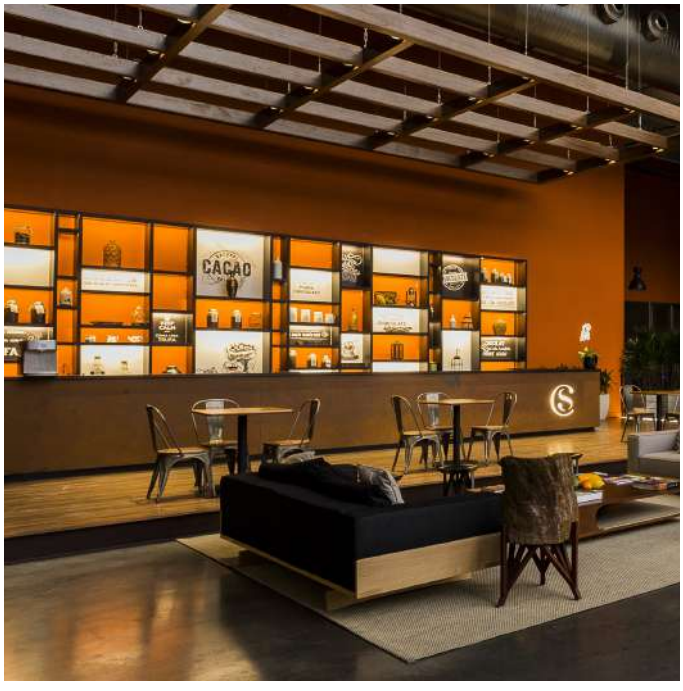
Somos abertos a ouvir e cultivamos cuidadosamente as relações transparentes com sustentabilidade e proximidade com nossa gente, parceiros, consumidores, baseados na confiança, equilíbrio e desenvolvimento. Reconhecemos e recompensamos a alta performance. Construímos vínculos emocionais com as pessoas. **[G4-56]**

O COMPLEXO **INTENSIDADE**



Quando você estiver de carro na Rodovia Castelo Branco, sentido interior, olhe para seu lado esquerdo: você verá um ribeirinho trazendo cacaus em seu barco, um painel grafitado de 5.720m² 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.

Está 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 "estrufa" – 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 cacaueiros (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 Athié Wohnrath, mas a obra foi gerida pelo próprio Alê Costa.

Com mais de 2.300 lojas, a Cacau Show está presente em todo o Brasil. O negócio é estabelecido sob a forma de Sociedade Limitada. Seus clientes diretos são franqueados que, por meio dos nossos produtos deliciosos e da 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
2019

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.

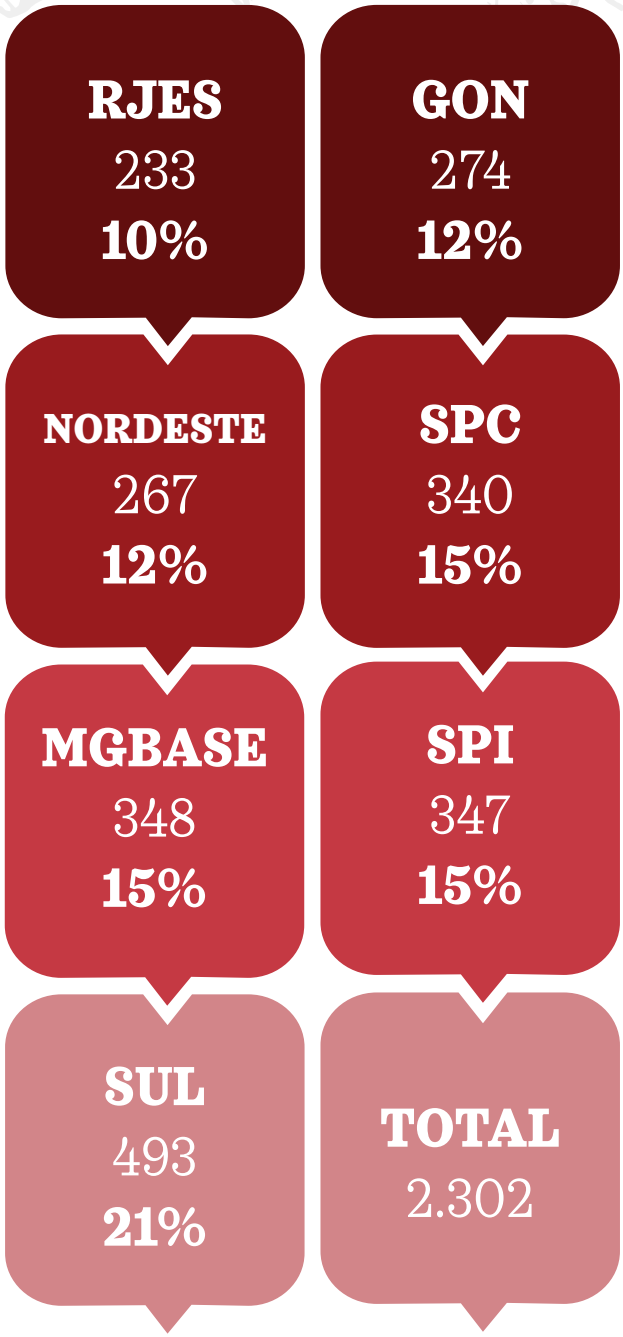
SISTEMA DE **FRANQUIAS**

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 o Brasil, nossa terra natal.

Somos mais de 2.300 lojas presentes em mais de mil municípios. Este ano, abrimos 139 novas unidades. Nossa estratégia foi focar 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 o 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, conhecendo bem o cliente e também as possibilidades de melhorias. São eles:

MGBASE

Izabella Testa
Rose Mary Rodrigues
Waldomiro Anjos

RJES

Pedro Bourdon
Antonio Cabral
Marcus Vinicius

NORDESTE

Francisco José Lima
Clarissa Campos

GON

Ana Paula Pádua
Maria Caroline Silva

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

O sistema de franchising demanda algumas obrigações, tanto à franqueadora quanto ao franqueado, indispensáveis para um negócio lucrativo e de sucesso. Por isso, anualmente, atualizamos nosso guia prático com orientações para a gestão do ponto de venda, sistema de avaliação e relação atualizada dos franqueados que se destacaram durante o ano.

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

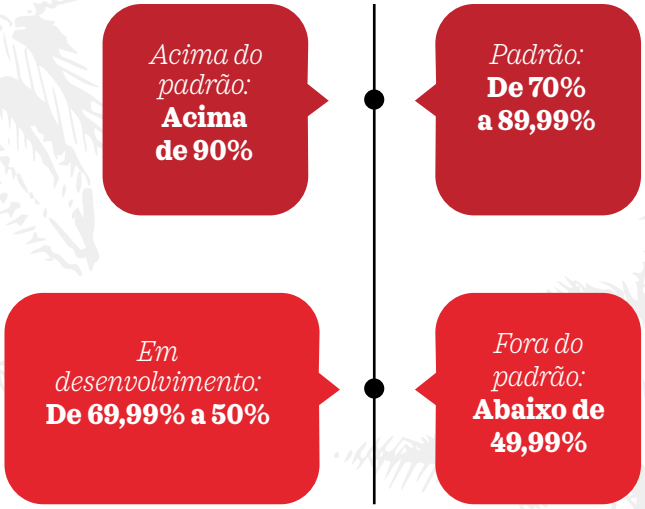
1. Orientar sobre a melhor prestação de serviço ao consumidor, fazendo com que cada visita se torne uma experiência de consumo e que agregue valor à marca e ao crescimento econômico financeiro de forma sustentável;

2. Alinhar processos e padrões para operação das lojas Cacau Show, garantindo 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 2019, foram investidos mais de R$ 2 milhões no programa. Com base nos critérios de classificação, as lojas com os melhores resultados são premiadas em diferentes categorias. As três melhores lojas são reconhecidas com troféus de premiações Cacau de Ouro, Prata e Bronze. O melhor quiosque e o franqueado revelação também são premiados e reconhecidos.

SAF - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO **FRANQUEADO**

O Serviço de Atendimento ao Franqueado (SAF) é um canal de contato direto feito exclusivamente para 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 estarmos mais próximos de nossos franqueados, de sermos seus facilitadores, dando suporte para que a operação mantenha seu mais alto nível de excelência.

No ano de 2019, efetuamos a mudança em nosso sistema de avaliação de atendimento; a partir de então, nosso franqueado nos avalia com a nota máxima de até 5 estrelas.

Só em 2019, fizemos 140.157 atendimentos a fim de manter uma comunicação transparente e a satisfação daqueles que fazem a Cacau Show acontecer e 15 mil pesquisas foram respondidas.

ÍNDICE DE **SATISFAÇÃO**

Satisfeito

A nota de 2019 foi
4,2 estrelas

15 MIL
Pesquisas SAF
Respondidas

140 MIL
Quantidade de
Chamados

DESENVOLVIMENTO DA REDE DE **FRANQUIA**

Toda trilha exige preparação. Para apoiar 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, de atendimento e vendas, com duração de 12 dias. No ano de 2019, capacitamos 226 novos franqueados, que exibiram os conhecimentos adquiridos no curso para toda a Diretoria da Cacau Show.

CAPACITAÇÃO DE ENSINO À **DISTÂNCIA** PARA REDE DE FRANQUIAS

Foram disponibilizados mais de 32 cursos no EaD, sendo 13 sobre campanhas e 19 pílulas de conhecimento de produtos, nos quais melhoramos a experiência com jogos e vídeos, promovendo mais qualidade e frequência, gerando proximidade e interatividade com 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 72% da rede, sendo, em média, 6.072 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 franqueados inativos ou inadimplentes, buscando um melhor aproveitamento de nossas oportunidades. Hoje, temos 236 lojas próprias operando.

CAPACITAÇÃO PRESENCIAL DE **LÍDERES** E GERENTES DE **LOJAS PRÓPRIAS**

Pensando em como encantar nossos clientes, criamos uma receita para atendê-los.

Capacitamos todos os nossos consultores de vendas show e franqueados para proporcionarem aos nossos consumidores uma experiência humanizada e com proximidade para mais vendas.

Em 2019, treinamos 1.900 consultores de vendas show e 550 franqueados.

WEBCAST

Transmissão ao vivo das principais campanhas para a rede. Esse formato de capacitação consegue interagir com os participantes e atingir uma boa aderência da rede. Foram cinco transmissões: Campanha de Inverno, Receita de Atendimento, Produtos de Páscoa, Temporários de Páscoa e Natal.

Cacau Show

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 2019, tivemos a 11ª edição do Chocotour, que aconteceu em outubro e contou com 29 franqueados, 8 colaboradores (que se destacaram por sua performance), 7 consultores show e 5 participantes especiais (além do próprio Alê Costa).

Manneken Pis – Bruxelas

VENDA **DIRETA**

No ano de 2019, tivemos 19.386 revendedores realizando compras em nossas lojas com o objetivo de revender e aumentar sua renda e, com isso, levando nossos chocolates a lugares que, em alguns casos, ainda não temos loja e mais comodidade para seus clientes.

Obtivemos, somente nesse canal, um crescimento de 14,5%.

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 apoiarmos 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 traz hoje um aumento de 5% no ILO (Índice de Lucro Operacional) 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 2019, atendemos aproximadamente 8 milhões de consumidores e fechamos o ano com presença em 23 Estados. A meta para 2020 é triplicar esse alcance.

INOVAÇÃO

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2019

Inovação *(s.f.)*

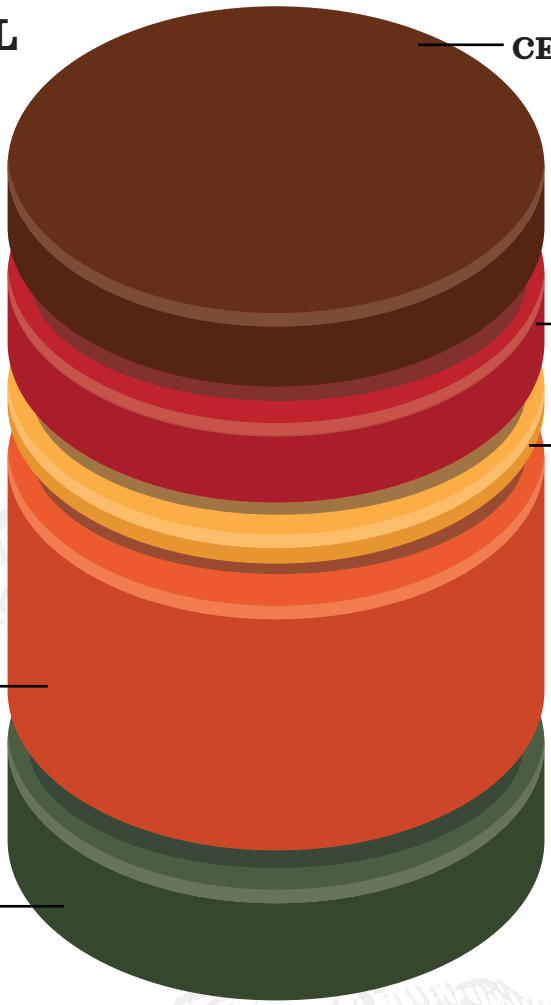
É quando a gente se abre para o novo; é deixar de lado velhos costumes e abraçar todo dia uma nova chance de ser melhor; é não ter medo de mudanças e se arriscar.

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

MERCADOS DE ATUAÇÃO

Estamos presentes em mais de mil 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. Para onde nosso cliente vai, nós também vamos. **[G4-8]**

ATUAÇÃO NO BRASIL



CENTRO-OESTE
10,90%

NORDESTE
14,51%

NORTE
5,04%

SUDESTE
50,05%

SUL
19,50%

E somos mais de 12 mil pessoas, entre colaboradores da indústria, funcionários das lojas e franqueados, trabalhando juntas 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 realizar 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 a barco e cenário para fotografar.

INDUSTRIAL

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, independentemente de seu formato (quadrado, oval, redondo...). Essa linha de produtos gerou a receita de mais de R$ 31 milhões, somente no ano de 2019.

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, esse produto gerou uma receita de mais de R$ 6 milhões em 2019.

GERAÇÃO DE **VALOR**

Acreditamos 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]**

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$ 130.851.000,00 em salários, encargos e benefícios. Em contrapartida, nossos tributos somaram um total de R$ 412.283.500,52. **[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 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 2019 foram cruciais para justificar nossas expectativas e planejamento. Mas depois de tanto esforço vem a recompensa: crescemos 12,28% em faturamento bruto em relação a 2018. **[G4-EC1]**

ATENÇÃO AOS DETALHES

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2019

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.

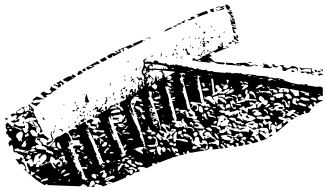
ESPECIALISTA

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, passa pelo processo "Tree to Bar" (da árvore à barra) em nossa fábrica, localizada na Mega Store de Itapevi.

2019 foi um ano importante para estabelecermos nossa propriedade como um grande centro de difusão de informação e tecnologia para a cacauicultura brasileira, desenvolvendo parcerias com institutos de pesquisa e sendo visitada por outros produtores na busca de orientação.

1. Colheita

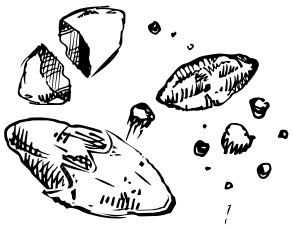
2. Fermentação



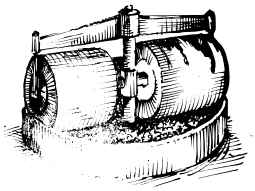
3. Secagem ao Sol

4. Seleção

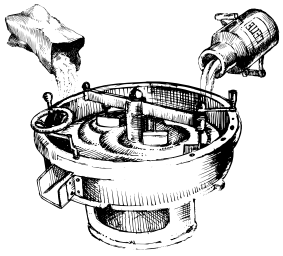
5. Torrefação



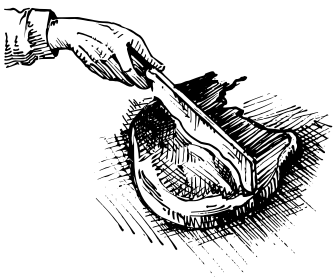
6. Descascamento



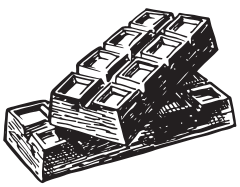
7. Moagem



8. Conchagem e Refino



9. Temperagem



10. Moldagem

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 Consultivo de Administração: [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 Fede-ral de Contabilidade (CFC) e pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM) para avaliar a qualidade dos trabalhos dos auditores independentes. Membro do Conselho de Adminis tração e do Conselho Fiscal de empresas do mercado.

Plínio Musetti

Graduado em Engenharia Civil e Administração de Empresas pela Universidade Mackenzie. Foi presidente executivo da Elevadores Atlas S.A. de 1992 até 1999 e da Elevadores Atlas Schindler S.A. até 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 de 2010, tornou-se sócio gestor da Pragma Patrimônio e, posteriormente da Janos Holding. Atualmente é 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/Mondelëz, Cadbury, Pfizer, Warner-Lambert, Heublein - tendo atuado na Ásia, Europa, América Latina e Estados Unidos. Foi CEO da Mondelëz 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 Associação Brasileira de TV por Assinatura (ABTA), 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 Personali- dade do Marketing Direto pela Abemd. 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 na era do Nexo" (Ed. Best Seller) 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 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 à 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, com relação aos temas sociais, o gestor de Recursos Humanos e a presidente do Instituto Cacau Show são os responsáveis. **[G4-36]**

FORNECEDORES

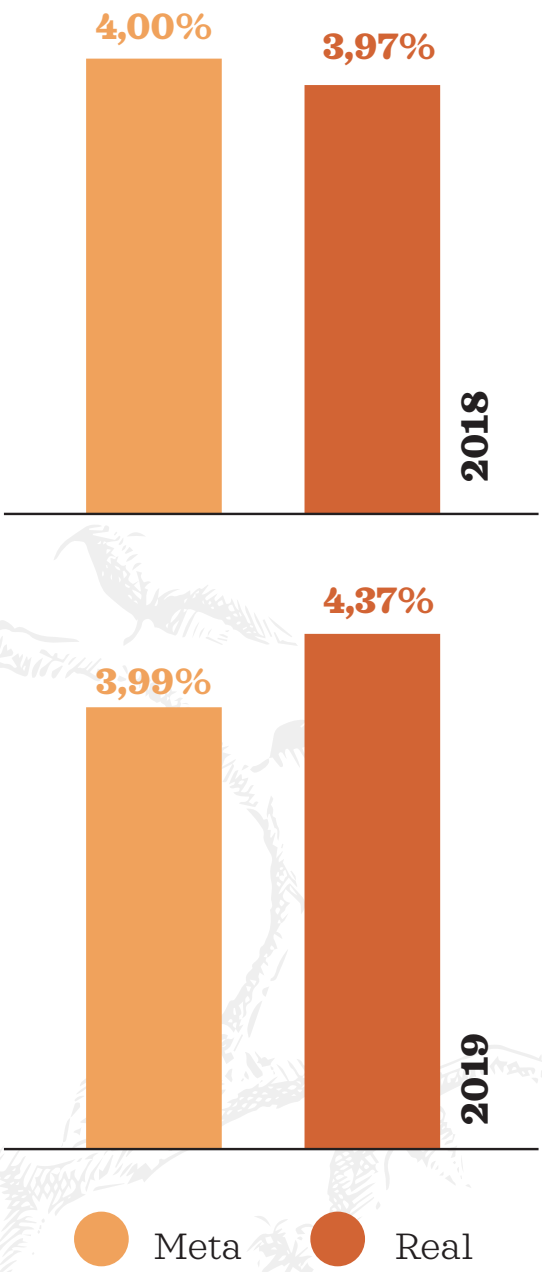
Nossa relação com os fornecedores vai muito além da compra de produtos e serviços, sendo baseada na proximidade e na parceria. É o zelo pela qualidade de cada item, é o cuidado em manter as boas práticas comerciais, a fabricação e a preocupação com a entrega.

Nós 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 1.843 fornecedores em 2019, distribuídos em grande parte dos Estados do Brasil. Este ano, desenvolvemos um Código de Conduta dos Fornecedores para alinharmos nossos valores com os deles. **[G4-12]**

Todas as 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 das nossas entregas; afinal, abastecemos o Brasil inteiro. Em 2019, realizamos compras mais assertivas e as programações das entregas, realizadas pelo PCP, foram de acordo com o que efetivamente produziríamos. 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.

NÍVEIS DE ESTOQUE



IMPORTAÇÃO

Em 2019, realizamos a importação de 224 containers, sendo 214 unidades provenientes da Ásia, 8 da Europa e 2 da América.

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

HOMOLOGAÇÃO DE FORNECEDORES

Em 2019, desenvolvemos 619 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 expandirmos nossas parceiras: 4,47% de nossas compras deste ano ocorreram com fornecedores novos.

MELHORIAS NO PROCESSO DE 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;

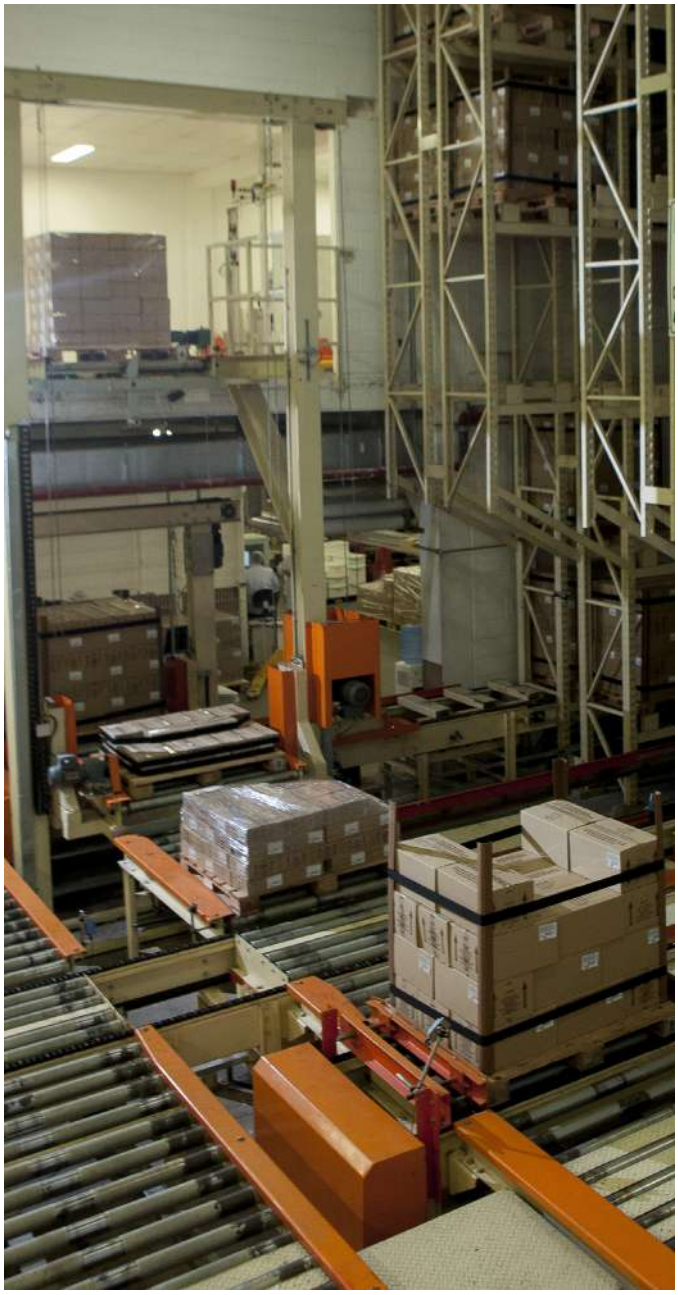
Fornecedores devem unificar as NF's por entrega;

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 sobras na produção.



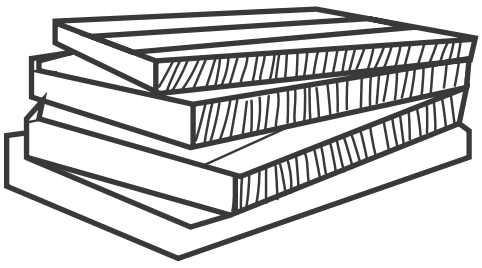
REFORMA DE **PALETES**

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

PALETES DO **BEM**

Para substituirmos os paletes que não puderam ser reformados, encontramos um fornecedor que os produz com madeira 100% proveniente do reflorestamento, certificada 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.

+ 4.000



RECONHECIMENTO DE **MARCA**

Há 30 anos despertando sorrisos nas pessoas, em 2019 fechamos o ano em primeiro lugar no power de marca, de acordo com as pesquisas da Kantar Millward Brown. Essa conquista é muito significativa, pois evidencia nossos esforços para surpreender em cada detalhe e encantar a cada mordida.

Nós nos baseamos em pesquisas, nas tendências de mercado e nas melhores receitas para atender todos, inclusive quem precisa de uma alimentação equilibrada ou restrita. Por isso, em 2019 passamos para 229 diferentes produtos, sendo 77 lançamentos e, entre eles, 45 produtos de edições limitadas produzidos exclusivamente para datas sazonais. **[G4-4]**

TRUFFON

O Nosso carro-chefe

Nossas trufas são os carros-chefes 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 à 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, com "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 2019, esses produtos tiveram um crescimento de 147% em relação a 2018. **[G4-FP7]**

Kids

Chocolates para brincar e saborear

O nosso público infantil tem muita importância para o nosso negócio. Todos os anos, nós 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 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 que traz pequenas porções de chocolate drageado com vários sabores e texturas: crocante, licor, amendoim, etc. É para comer em qualquer hora e lugar.

Zero

Equilíbrio e sabor para sua dieta

Nossa linha Zero engloba os produtos Zero Lactose e Zero Açúcar. Em 2019, tivemos um crescimento de 21% em comparação ao ano de 2018. Esse resultado nos motiva ainda mais a buscar melhores resultados para 2020. **[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 dos nossos produtos queridinhos do consumidor.

La Nut

Com creme de avelã

A linha La Nut tem recheio de gianduia (70% chocolate e 30% avelã) e foi desenvolvida com 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, identificação do lote, prazo de validade, quantidade nominal/indicação quantitativa do conteúdo líquido (de acordo com a Portaria nº 157, de 19/08/2002, do Instituto Nacional de Metrologia, Qualidade e Tecnologia - Inmetro), instruções sobre o produto, instruções de uso e preparo do produto (quando necessário), contato do Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC), 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 experimentasse. Já imaginou dizer para aquele garoto que pessoas deixariam de provar seus produtos por não conseguir pagar por eles? Somos diferentes, nascemos democráticos, acreditando 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 2019, investimos mais de R$ 85 milhões em mídia, a fim de divulgar nossos produtos para o maior número de pessoas por meio dos comerciais.

feliz hoje

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 três filmes contando histórias de amor (reais) que aconteceram por aqui. Obs: Foram gravados com atores.

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, de interação com o público e até de ações sociais.

PRÊMIOS

TROFÉU **JATOBÁ**

Em 2019, recebemos o Prêmio Excelência e Inovação em PR - Troféu Jatobá na categoria de evento com o case do Salão de Páscoa 2019, que foi realizado no Complexo Intensidade.

EMBANEWS

Em 2019, inovamos na forma de anúncio da chegada da fornada de panetones em nossas lojas, em 2019 enviando uma caixa que imita um forno de verdade, à imprensa, influenciadores e artistas; com isso, em janeiro de 2019, recebemos o prêmio **Embanews** de melhor embalagem.

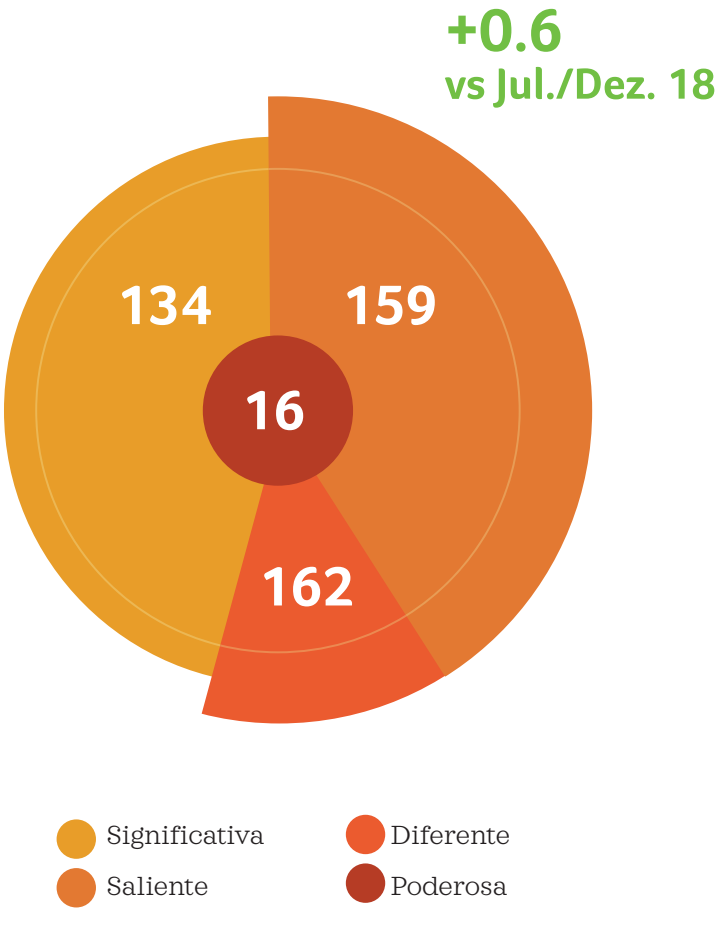
POWER DA MARCA

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.

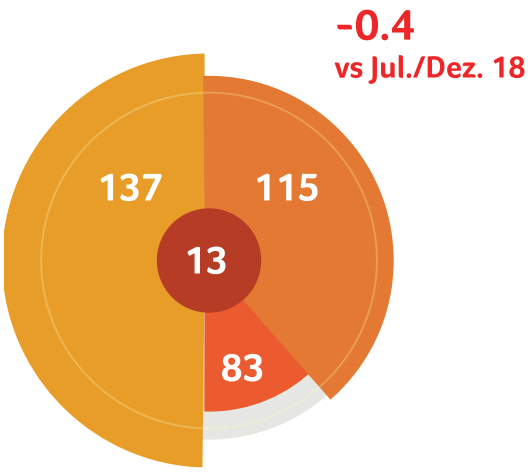
Em 2019, a Cacau Show ganhou ótimas notas por ser uma marca significativa e diferente. O conjunto de esforços da nossa turma toda para agregar valor à marca e entregar sempre o melhor chocolate e o melhor atendimento fez com que ganhássemos o primeiro lugar em power de marca, de acordo com as pesquisas do Kantar Millward Brown, ficando na frente de grandes líderes do varejo, como Lacta e Nestlé.

BRAND
DYNAMICS POWER

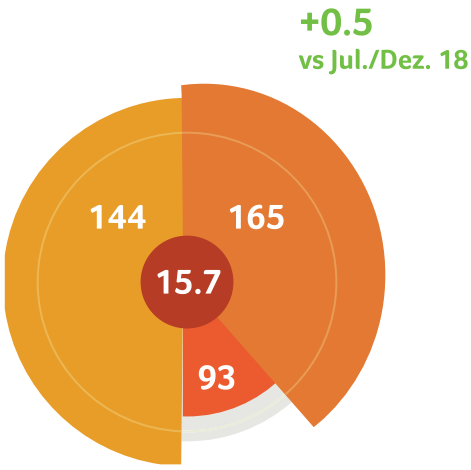
CACAU SHOW
Jun./Dez. **2019**



LACTA
Jun./Dez. **2019**



NESTLÉ
Jun./Dez. **2019**



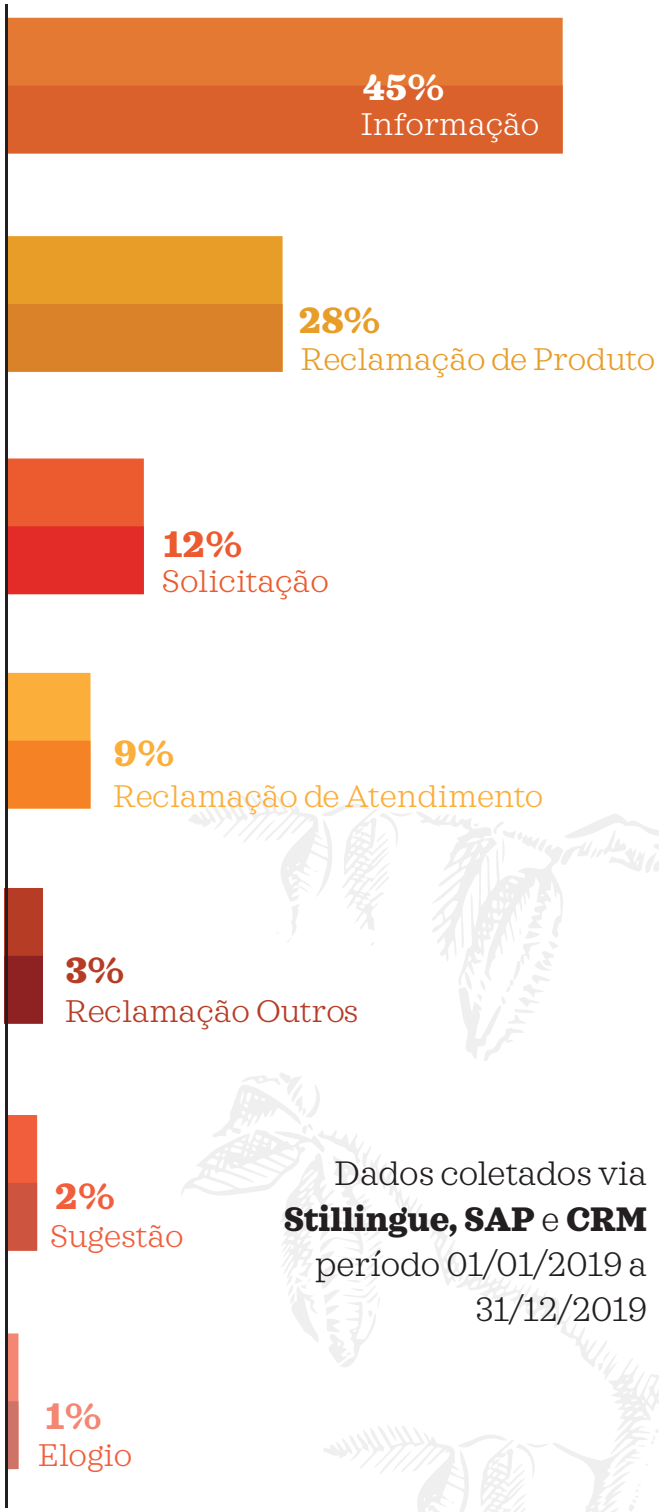
SAC E REDES SOCIAIS

Desde 2017, começamos um trabalho dedicado em aumentar nosso nível de satisfação, tornando-nos ainda mais atentos aos detalhes e oferecendo 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. Para nós o contato pelas redes sociais se torna um jeito dinâmico de mostrar as novidades e interagir com o público. As redes sociais também são ótimas ferramentas para esclarecer dúvidas mais rapidamente ou ajudar nossos consumidores.

Só em 2019, fizemos 236.090 atendimentos, a fim de manter uma comunicação transparente e a satisfação daqueles que fazem a Cacau Show acontecer.

CONTATOS POR SITE, TELEFONE, E-MAIL E REDES SOCIAIS:



Dados coletados via **Stillingue, SAP** e **CRM** período 01/01/2019 a 31/12/2019

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 com que se relacionaram.

Em 2019, tivemos 2.072 acessos em nossa marca, dos quais 98,8% foram respondidos, deixando-nos com uma nota de 6,4. Sabemos que ainda há um longo caminho a percorrer em busca de excelência, mas não medimos esforços para continuarmos evoluindo.

A Cacau Show recebeu dois grandes prêmios do Melhores Empresas em Satisfação do Cliente" - MESC. O primeiro foi "A melhor empresa em satisfação do cliente no segmento de alimentos e bebidas" e o segundo foi o reconhecimento de estarmos "Entre as 100 melhores empresas da pesquisa".

INTERAÇÕES NO RECLAME AQUI

2.072
Reclamações

2.061
Respondidas

11
Não Respondidas

898
Avaliações

6,4 **Nota** | Regular

Dados coletados via **Reclame Aqui** no período de 01/01/2019 a 31/12/2019

CARINHO E PRAGMATISMO

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2019

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.

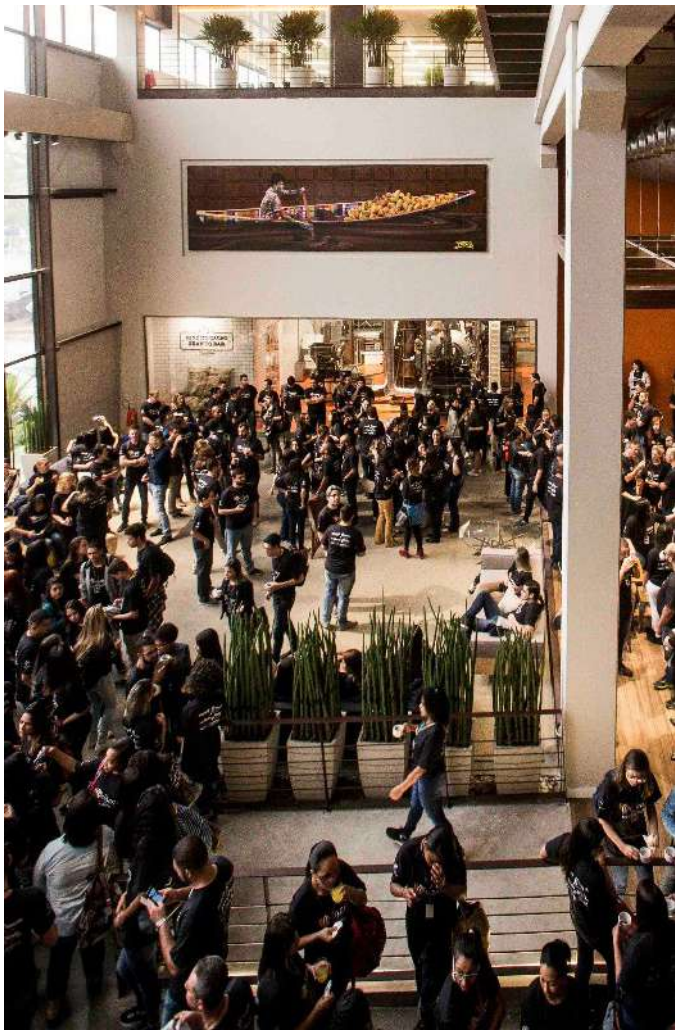
Somos abertos a ouvir e cultivamos cuidadosamente as relações transparentes com sustentabilidade e proximidade com nossa gente, parceiros, consumidores, baseados na confiança, equilíbrio e desenvolvimento. Reconhecemos e recompensamos a alta performance. Construímos vínculos emocionais com as pessoas.

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 nossa turma e nosso jeito de trabalhar. O mesmo jeito que se reflete no atendimento ao consumidor e nos deliciosos produtos que oferecemos.

Na Cacau Show, as ideias não escolhem cargos para aparecer. Muito pelo contrário, se você faz parte de um dos 1.584 colaboradores (de diversos níveis organizacionais), facilmente verá o Alê Costa caminhando pelo escritório ou parando para comer um chocolate. **[G4-10B]**

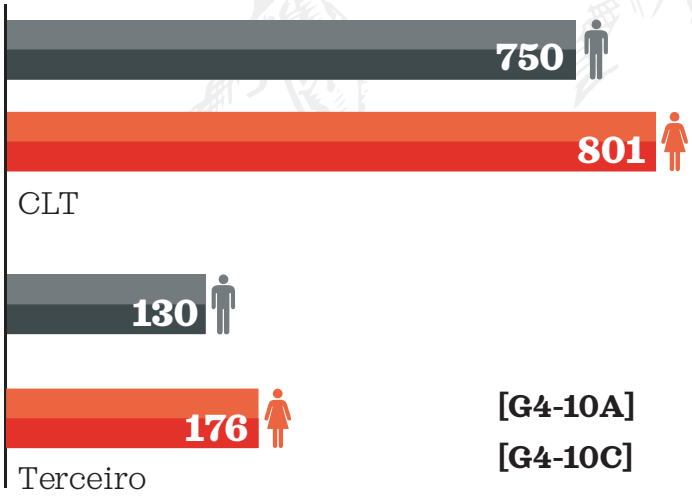
CARGOS X GÊNERO



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 para 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 se 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% dos nossos colaboradores são regidos por acordos de negociação coletiva, conforme legislação vigente. **[G4-11]**

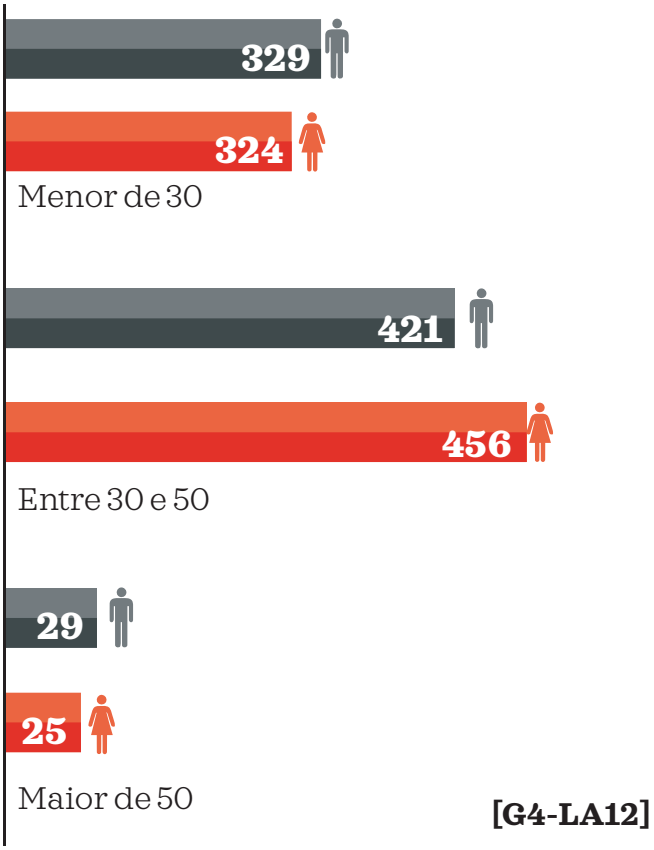
TIPOS DE **CONTRATAÇÃO**



[G4-10A]
[G4-10C]

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

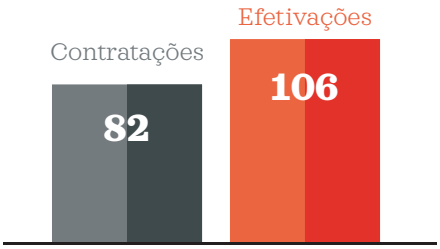
IDADE DOS COLABORADORES



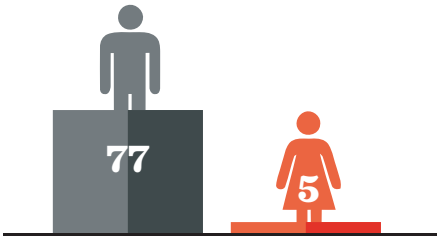
[G4-LA12]

CONTRATAÇÕES **TEMPORÁRIAS**

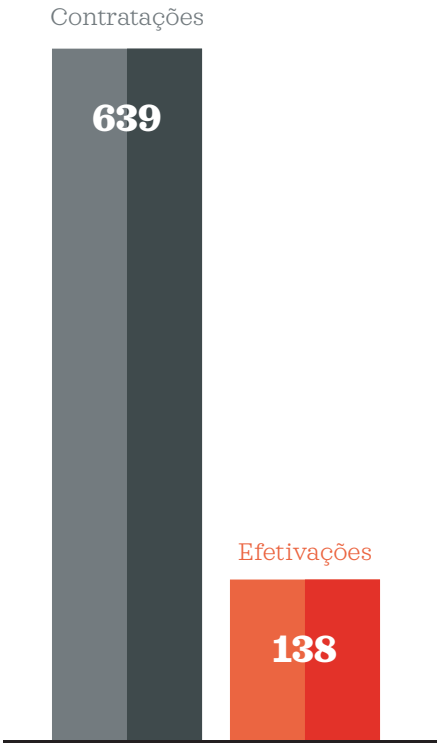
Para apoiar nossa Campanha de Páscoa e de Natal em 2019, garantindo a mão de obra necessária para abastecer todas as lojas em tempo hábil, foram contratadas 749 pessoas sob regime de contrato temporário.



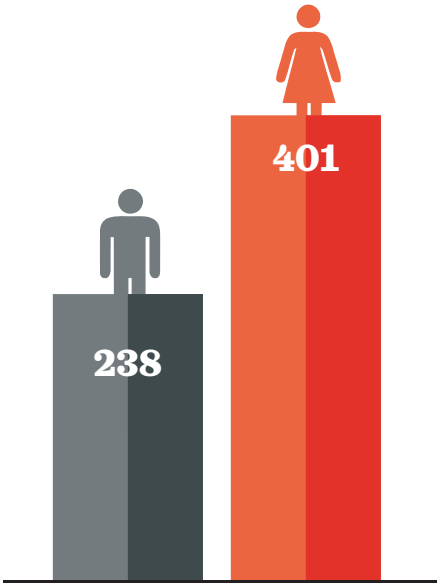
LOGÍSTICA
CONTRATAÇÕES 2019



CONTRATAÇÕES
GÊNERO 2019

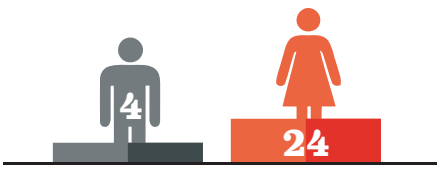


FÁBRICA
CONTRATAÇÕES 2019



CONTRATAÇÕES
GÊNERO 2019

ADMINISTRATIVO
CONTRATAÇÕES 2019

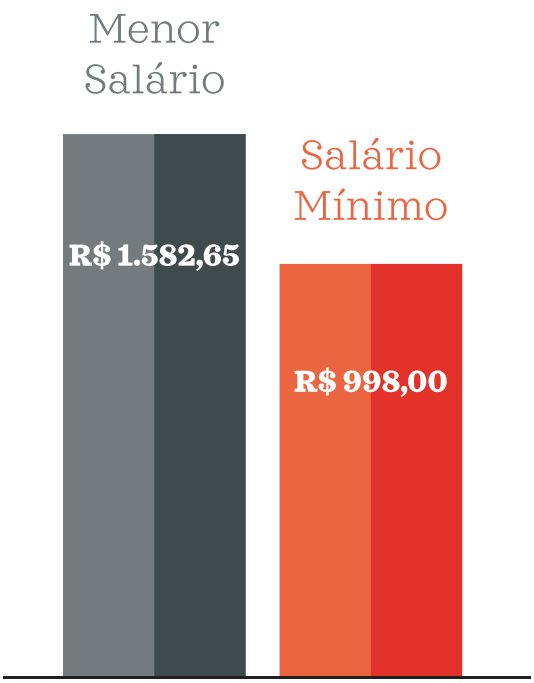


CONTRATAÇÕES
GÊNERO 2019

A maioria dos nossos colaboradores reside 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]**

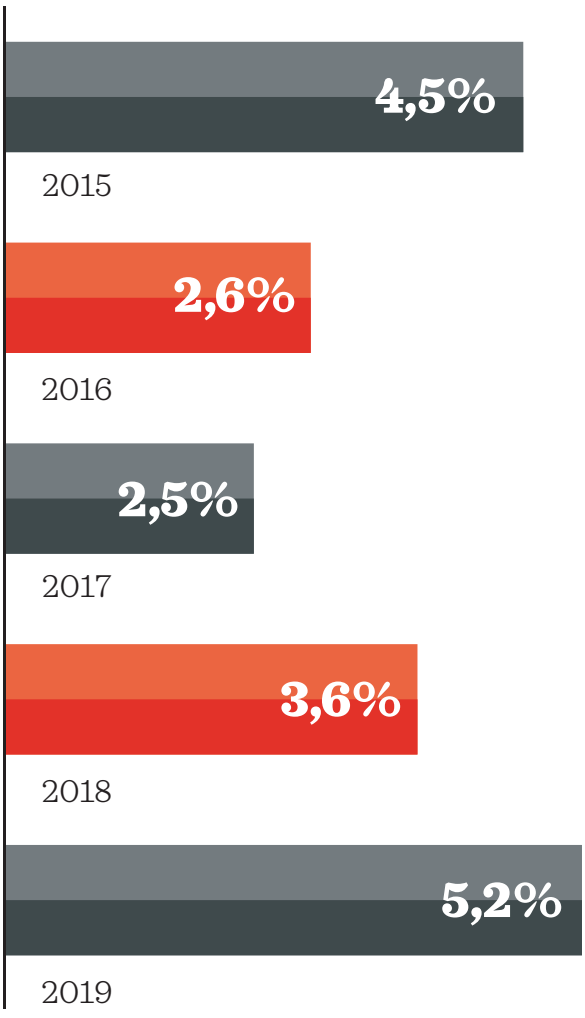
O menor salário pago em nossa fábrica foi 58% maior que o salário mínimo estabelecido pelo Governo Nacional e 4,7% maior do que o ano passado em nossa empresa. **[G4-EC5]**



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 2019, 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 2018, totalizamos 2,75% e, em 2019 baixamos para 1,65%.

Queremos entender melhor as necessidades e proporcionamos um melhor bem-estar em nossa turma. **[G4-LA6]**

ATRAÇÃO DE **TALENTOS**

Além das oportunidades de carreira como promoções e movimentações, tivemos 57 colaboradores aprovados em processo seletivo interno.

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 mamães e papais em 2019. **[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 jantar, 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, é 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 mamães retornam da licença -maternidade, oferecemos auxílio-creche para seus bebês até completarem um ano.

AUXÍLIO A **FILHOS EXCEPCIONAIS**

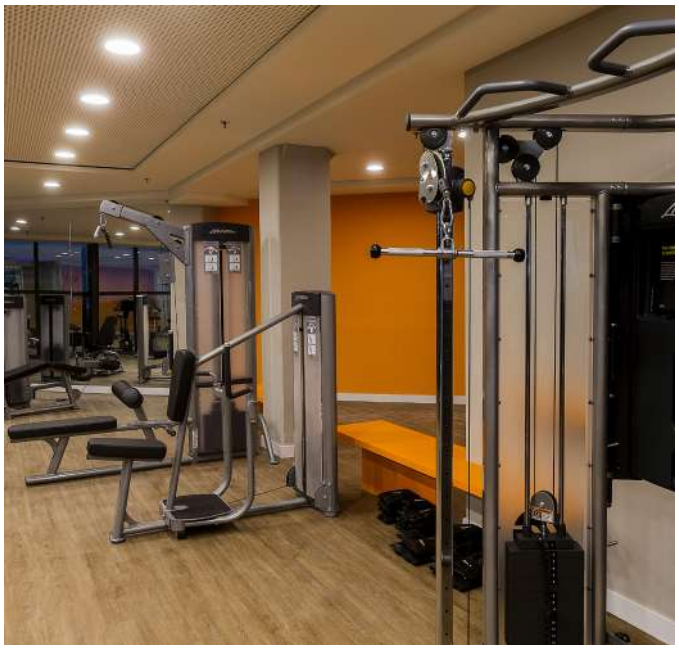
Oferecemos um acréscimo de 20% sobre o salário normativo dos colaboradores com filhos excepcionais. Isso auxilia no planejamento da família e demonstra nossa atenção e respeito especial.

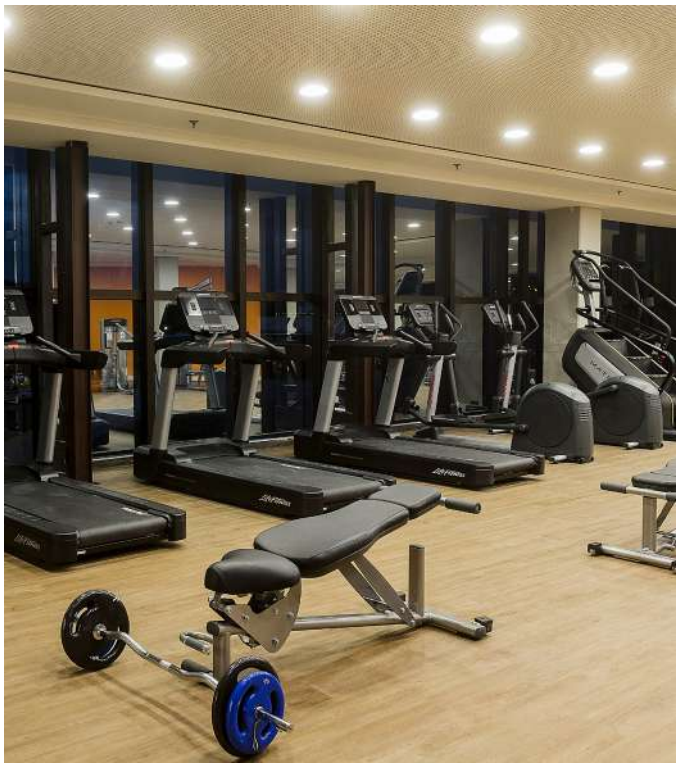
AUXÍLIO A **PEDÁGIO E ESTACIONAMENTO**

Em 2019, reembolsamos de 50% a 100% dos valores gastos com pedágios pelos colaboradores para o trajeto de casa até a Cacau Show e da Cacau Show até suas casas, de acordo com a Política Interna, além de concedermos 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.





CAIXA DE LEITURA

Emprestamos livros sem nenhum custo para o colaborador, uma iniciativa com o objetivo de estimular o hábito de leitura entre nossos colaboradores e seus familiares.

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 três "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 ao seu dia a dia.

CHECK-UP

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

Nós o disponibilizamos anualmente para colaboradores acima de 40 anos e bianualmente 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 oferecidos frutas, café, chá e água durante todo o dia. Utilizado para o café da manhã, com pão feito na hora com manteiga e frutas da estação, e para o café da tarde, às 16h, com bolos quentinhos e com sabores variados a cada dia da semana.

A gente adora uma festinha; por isso, no Coffice também comemoramos os aniversários do mês, com decoração na mesa, bolo 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 seis 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 segurança, conforto e pontualidade dos 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 (debito e crédito) ou ser descontado mensalmente 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. Os atendimentos são presenciais, por WhatsApp ou via portal (no Brasil todo).

PREMIAÇÃO DE **CASAMENTO**

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

PARCERIA COM O **SESI**

O colaborador da indústria pode se associar no Centro de Qualidade de Vida Sesi, que fornece esporte e lazer em todas as unidades do Sesi de São Paulo, como piscinas, quadras, academia etc.

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 mamães 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 nível, podendo ser adicionados dependentes diretos à cobertura. Todos poderão ter descontos em medicamentos nas principais redes de farmácias e drogarias e ter as informações na palma da mão, podendo acessar várias funcionalidades via aplicativo.

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

Foi com muito carinho, atenção e paixão que olhamos para os resultados do ano anterior e trabalhamos muito ao longo de 2019 para tornar nossa empresa um excelente lugar para trabalhar. Com isso, em 2019 batemos o nosso recorde de desempenho na pesquisa de clima organizacional: 81% de índice de confiança, o que representa um avanço de 17% em relação ao resultado de 2018. Para 2020, sob um novo cenário, teremos muitos desafios e estamos ansiosos para superá-los, colocando sempre na frente a satisfação e o engajamento da nossa turma.

TURNÊ DO **DESENVOLVIMENTO**

No ano de 2019, tivemos quatro momentos especiais para nosso público operacional (Logística, Estoque, Fábrica e Áreas de Apoio): a Turnê do Desenvolvimento.

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

TRILHA DA ÁREA **ADMINISTRATIVA** DESENVOLVIMENTO DE COMPETÊNCIAS **SOFT SKILL**

2019 foi o ano do autoconhecimento, para entender melhor as emoções e lidar bem com seus sentimentos. Para isso, desenvolvemos 334 colaboradores administrativos em 5 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 352 colaboradores, totalizando 46h de treinamento.

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

Escola de
Liderança

DESENVOLVIMENTO DA **LIDERANÇA INDUSTRIAL**

Realizamos o Team Building na área industrial para o público de coordenadores e gerentes. Construímos 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 "Mudança de Mindset".

Contamos com aproximadamente 36 participações, em 40h de capacitação.

UNIVERSIDADE DO CACAU
inspiração, conhecimento e realização

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 ampliarmos 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 da qual a gente sente muito orgulho).

Para atender às demandas e para uma melhor organização de seus conteúdos, a Universidade do Cacau está dividida em quatro 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 a 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 a 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 programa de integração, mais conhecido como Jornada Cacau Show, propõe que o novo colaborador, a partir do seu primeiro dia conosco, seja imerso na delícia que é trabalhar em uma empresa de chocolates. Já na segunda-feira, em sua chegada, ele vivencia uma grande peculiaridade nossa: a Manhã Show, que é a reunião semanal de resultados e alinhamentos, conduzida pelo próprio Comitê Executivo, com todos os colaboradores na arquibancada.

No final da reunião fazemos um tour pelo Complexo Intensidade, conhecendo um pouco mais da nossa história, nosso jeito de ser e de cuidar e se familiarizando com as diversas áreas da empresa (como RH, Segurança do Trabalho, Qualidade etc.) - aí é que o novo colaborador começa a se sentir peça desse grande quebra-cabeça. E claro, o dia todo é repleto de muito chocolate e, antes de encerrá-lo, ele recebe um kit de boas-vindas com um caderno, um livro escrito pelo Alê Costa, chocolates e muito mais.

E isso é só o começo! Ao longo da semana, ele ainda conhece os nossos principais pilares de atuação: indústria e varejo, tendo a experiência de entrar na Fábrica Show, degustar o cacau em todo o seu processo de fabricação e ainda viver a experiência de ser um consultor de vendas show em nossas lojas.

E é no último dia da semana, sexta-feira, que esse novo colaborador vai para sua área de atuação, sendo recebido pelo seu gestor e novos colegas de trabalho com muito carinho e atenção, além das bexigas, cartão de boas-vindas e mais chocolates.

Após a primeira semana na empresa, o colaborador ainda é acompanhado por sete meses. Por que sete? Bem, esse é praticamente um número cabalístico em nossa história e na vida do Alê Costa. Ao longo desses sete meses, nós nos aproximamos ainda mais do colaborador para entender como está sendo a vivência dele na Cacau Show, sua aderência à nossa cultura e sua satisfação com a empresa. E quando esse processo chega ao fim, ele finalmente se torna uma Estrela da Cacau.

Além disso, 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 ocupará.

O gestor de Negócios recebe um programa de capacitação inicial de 90 dias que envolve conhecer as áreas e os 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 2019, capacitamos 22 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, de graduação e pós-graduação.

Só no ano de 2019, tivemos o total de 55 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 Aprendizes - Despertar para o futuro. Recrutamos jovens e os convidamos a ingressarem no mercado profissional.

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

Contemplamos 68 jovens em 2019 e 20 deles foram efetivados em suas áreas por meio de um processo seletivo interno.

*Ciclo de Gestão de **Performance***

PROGRAMA **POTENCIALIZE**

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 quatro ciclos:

• **Combinar:** momento em que desdobramos nossas metas;

• **Avaliar:** momento em que apuramos os resultados nas metas dos anos anteriores e falamos 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 2019, foram mais de 2.000 avaliações de valores concluídas, representando 92% do nosso público, e 85% de avaliações de metas, representando 108 pessoas. Um avanço de mais de 20% na adesão ao programa. **[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 2019, foram feitas 2.713 inspeções pelo time de segurança, em conjunto com a liderança e coordenação das áreas produtivas. Levantamos 732 não conformidades em relação a a máquinas e equipamentos e 1.878 referentes a comportamentos inseguros, além do feedback positivo. **[G4-LA5]**

SAÚDE E SEGURANÇA

Em 2019, infelizmente fechamos o ano com oito acidentes com afastamento, os quais mesmo sem gravidade, alertaram para 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 (DSS) tem como objetivo a melhoria no comportamento de segurança dos 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 todos sobre os riscos de acidentes inerentes à atividade.

LPP – LIÇÃO PONTO A PONTO

Para apoiar a formação e o 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 2019, foram realizadas e capacitadas 311 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 por processo eleitoral) para representar os funcionários.

Durante o ano de 2019, a gestão da CIPA teve como meta duas inspeção de segurança por mês para cada membro. **[G4-LA5]**

A Semana Interna de Prevenção de Acidentes e Meio Ambiente (SIPATMA), uma das atribuições da CIPA de maior importância, aconteceu entre os dias 24 e 28 de junho, com o tema "Show de atitude, show de proteção, comportamento seguro é a nossa missão!". 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 infrinja 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

CANAL **FALE COM A GENTE**

Canal para relatar assuntos que não estão ligados à 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

CÓDIGO DE **CONDUTA**

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

Nosso Código tem o objetivo de proporcionar um ambiente de trabalho mais cooperativo, norteando 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 eles, 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 tem 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 presentes 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 a 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**

Para celebrar a principal campanha do ano para a companhia, toda Sexta-Feira Santa é dia de almoço especial feito pelo próprio Alê Costa com a Diretoria. Essa é uma forma de comemorar e agradecer a todos os nossos colaboradores pela dedicação ao longo do ano para executar nossa Páscoa aos nossos clientes. Inspirado em receitas caseiras, tradicionais e feitas com ingredientes naturais e de alta qualidade, o evento também conta com sorteios dos brindes doados pelos fornecedores e, claro, música - o 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 nosso trabalho e caminhar rumo à evolução. O ritual exige preparo; por isso, são indicados 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 muito. 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.

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.

FESTA DE **CONFRATERNIZAÇÃO**

Ao contrário de outras empresas, nosso ano não acaba em dezembro... e nossa confraternização não poderia 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 DA **ÁRVORE**

Para acalorar o Natal e convidar 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 2019, 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 à empresa, acabou de ter um bebê ou é seu aniversário, prepare-se: 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 seu dia especial da melhor forma e comemorar com quem ama: metade do dia na Cacau e metade com os familiares.

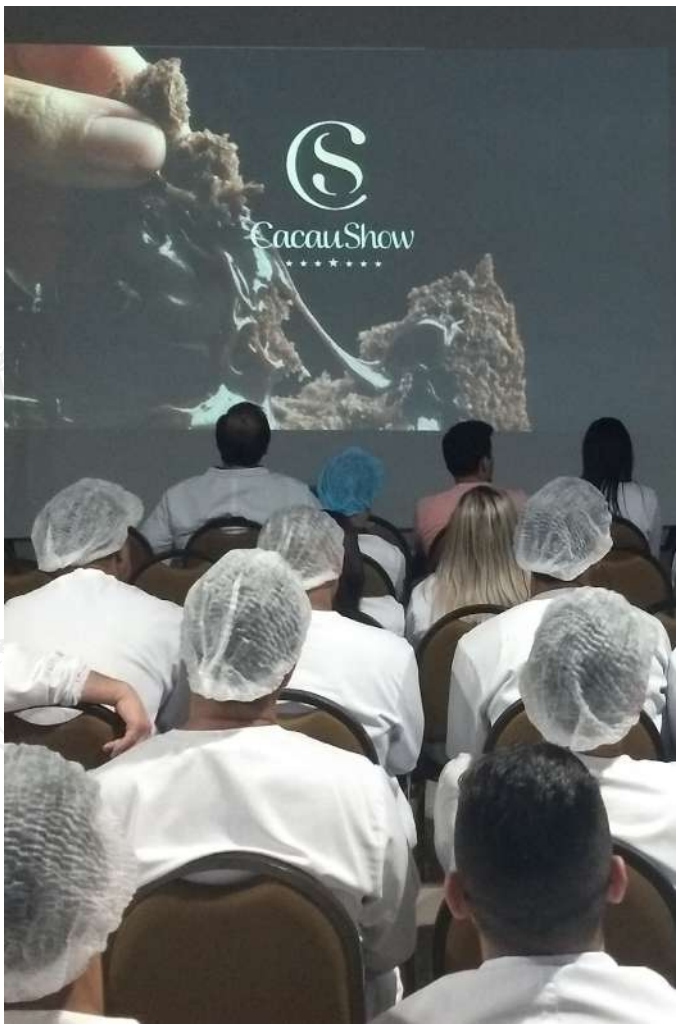
MANHÃ SHOW

Na Cacau Show, prezamos muito pela transparência e proximidade com as pessoas. Para que isso se mantenha vivo entre os colaboradores, semanalmente realizamos a Manhã Show. Ela acontece toda segunda-feira, logo no início do dia, e é uma reunião de resultados e alinhamentos. Totalmente conduzida pelo próprio Comitê Executivo e com participações de colaboradores de algumas áreas, toda a nossa turma que assiste da arquibancada da empresa fica atualizada do que está rolando na Cacauzinha. Ela tem prepare-se: uma hora e, para encerrar e começar a semana com muita energia, ela é sempre finalizada com todos os nossos colaboradores cantando nosso Jingle.

HORA **SHOW**

Os colaboradores que, por motivos de função, não puderam assistir à Manhã Show contarão 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. Assim como a Manhã Show, ela é encerrada com nosso Jingle.



NOSSO **JINGLE**

Criado pelo fundador com o auxílio de alguns colaboradores, o Jingle revela a personalidade sonhadora de nossa marca e serve como inspiração, sendo gravado nas paredes e em nossa 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.

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.

Refrão:

Cacau Show somos nós,
Todos juntos numa só voz!
Cacau Show, um show de chocolate
Com Cacau Show é mais gostoso viver.
Cacau Show somos nós,
Todos juntos numa só voz!
Cacau Show, um show de chocolate
Com Cacau Show é mais gostoso viver.

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.
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.

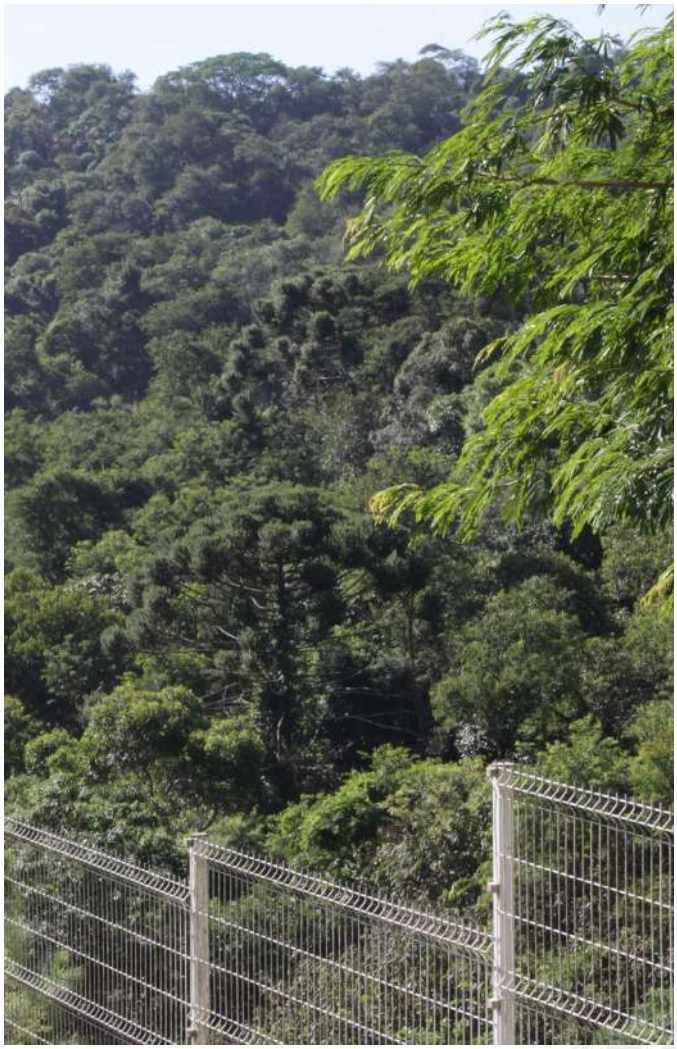
MAIS COM MENOS

RELATÓRIO DE
SUSTENTABILIDADE
2019

Otimizar *(v.)*

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

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



ÁREA **PRESERVADA**

O Complexo Industrial da Cacau Show está localizado em um terreno de área total de 73 mil m², dos quais são 57 mil m² de área construída. A Área de Preservação Permanente (APP) possui mais de 15 mil m². Somos responsáveis pela conservação dessa 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, sendo concluído em 2018.

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

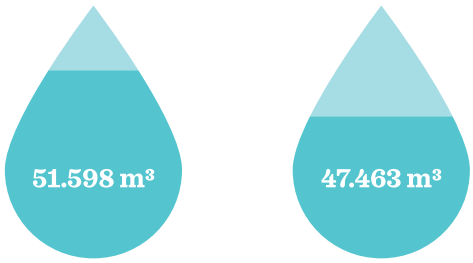
Em um sistema chamado Cabruca, que usa outras árvores e vegetações como base de crescimento dos cacaueiros, a estrufa é repleta de diversas espécies diferentes, principalmente bananeiras. Um pedaço do Bioma da Mata Atlântica bem pertinho dos colaboradores para relembrar as origens e a beleza ao se preservar 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 2019 conseguimos reduzir nosso consumo de 51.598 m³ para 47.463 m³. **[G4-EN8]**

CONSUMO DE ÁGUA



Com a intenção de nos prepararmos para o crescimento da empresa e pensando na sustentabilidade ambiental, em 2019 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 reúso** 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 2019**

1.460,447 toneladas
Reciclagem **59,4%**

839,12 toneladas
Aterro **34,1%**

157,14 toneladas
Ração Animal **6,4%**

2,07 toneladas
Coprocessamento **0,1%**

Descontaminação 1.910 unidades de lâmpadas

RECICLAGEM

Papel/Papelão: 919,47 toneladas

Plástico: 175,22 toneladas

Sucata de Metal Ferroso: 30,57 toneladas

Sucata de Vidro: 7,25 toneladas

Pálete de Madeira: 327,94 toneladas

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

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 nosso planeta.

CATALISADORES ELETROQUÍMICOS

Com os catalizadores, 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 crescimento da produção, tivemos um aumento desde 2017.

Em 2019, conseguimos diminuir um pouco o consumo em comparação a 2018, de 21.958 Kw/h para 21.306 Kw/h. Isso aponta uma melhora que queremos trabalhar para evoluir ainda mais em 2020 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 a oferecer uma alternativa sustentável, conscientizam seus colaboradores, que repassam o aprendizado às suas famílias, gerando uma corrente de sustentabilidade.

Pensando nisso, presenteamos todos os nossos colaboradores com uma garrafa plástica reutilizável e customizada, incentivando que a utilizem sempre para beber água e, consequentemente, 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 a se fazer.

ICS

Instituto Cacau Show

2019 marca o início das celebrações de 10 anos do início das atividades do Instituto Cacau Show. Mais de 10.000 crianças e jovens em situação de vulnerabilidade foram atendidos nos diversos programas desenvolvidos ao longo da última década.

No último ano, 2.800 crianças e jovens entre 6 e 18 anos foram atendidos pelos projetos do Instituto Cacau Show em diversos locais na cidade de Itapevi/SP. O ICS oferece programas voltados para o desenvolvimento integral dos participantes, baseados no ensino de habilidades e competências para a vida como a comunicação, a autonomia, o pensamento crítico, o capital cultural, entre outros.

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, certificando-nos de que eles absorvam o melhor conteúdo ao seu momento atual da vida. Dividimos assim:

Em 2019, o Instituto Cacau Show assinou com a Secretaria Municipal de Educação de Itapevi-SP e o Instituto de Corresponsabilidade pela Educação (ICE) um termo de cooperação para a implantação do Programa Escola da Escolha nos anos iniciais do Ensino Fundamental de Itapevi. O financiamento do projeto pelo ICS permitirá levar educação integral de qualidade para mais de 4.500 crianças por ano até o fim de 2021.

O Instituto de Corresponsabilidade pela Educação (ICE) é uma organização social criada em 2003 motivada a conceber um novo modelo de escola e resgatar o padrão de excelência do então decadente Ginásio Pernambucano, localizado no Recife/PE. Quase duas décadas depois, o trabalho da organização é referência no Brasil todo, com mais de 1.700 escolas em 19 Estados brasileiros, mostrando excelentes resultados baseados no modelo das Escolas da Escolha.

Na ocasião da inauguração da primeira escola de educação integral itapeviense, conhecida como "Escola do Futuro", Clóvis Madeira, presidente do Instituto Cacau Show, comentou sobre o planejamento de longo prazo dos investimentos do ICS: "As ações estão sendo pensadas para vários anos e isso é muito importante porque apenas a educação pode salvar o mundo. É por meio dela que teremos pessoas mais saudáveis, cidades mais seguras e cidadãos mais felizes", disse.

PROGRAMA **JOVEM APRENDIZ**

O Programa de Jovens Aprendizes é a extensão do amplo repertório de diálogo e experiência do Instituto Cacau Show com a juventude e existe para selecionar e acompanhar os/as jovens para seu sucesso e o das empresas parceiras.

O programa de aprendizagem promove a inserção de jovens em situação de vulnerabilidade social no mercado de trabalho por meio da Lei nº 10.097/2000, com base em uma metodologia diferenciada que trabalha, de forma transdisciplinar, o autoconhecimento, a autoestima e descoberta do talento.

Em 2019 foram contratados 68 jovens aprendizes nas empresas Cacau Show, Roquette e Okena.

PARCERIAS

GRAACC

Uma nova ala do GRAACC - instituição sem fins lucrativos criada para garantir a crianças e adolescentes ajuda na luta contra o câncer - foi inaugurada com o apoio do Instituto Cacau Show. É uma alegria enorme poder contribuir com um projeto que cuida com todo o amor necessário das crianças quando elas mais precisam.

O novo andar de internação conta com mais 11 leitos. As instalações estão na sede do GRAAC em São Paulo e estão dentro das normas de segurança da Joint Commission International (JCI), uma certificação internacional que assegura os cuidados com a segurança e a qualidade dos serviços prestados.

Essa inauguração faz parte da primeira etapa do projeto de expansão do atendimento, que vai complementar os diversos serviços já oferecidos pelo centro médico, como radioterapia, quimioterapia, neurocirurgia, transplante de medula óssea, entre outros.

Instituto Sidarta

O Instituto Sidarta é uma organização social sem fins lucrativos com sede em Cotia/SP, que visa a contribuir para alterar as políticas públicas educacionais, desenvolvendo pesquisas, realizando projetos, implementando e disseminando ações que promovam uma educação para a equidade. A entidade já havia realizado um trabalho de longa duração com a educação pública no município de Itapevi e colocou toda a sua experiência à disposição do ICS para fortalecer o impacto dos programas já desenvolvidos.

A partir dessa parceria, foram desenvolvidas ações de formação pedagógica para a equipe do Instituto e a ponte que viabilizou a realização dos programas "Mentalidades Matemáticas" e "SEE Learning".

MENTALIDADES MATEMÁTICAS

O programa "Mentalidades Matemáticas" foi desenvolvido a partir da pesquisa desenvolvida por Jo Boaler, professora de Educação Matemática na Universidade de Stanford e diretora acadêmica do YouCubed, primeiro Curso On-line Aberto e Massivo (MOOC) de ensino e aprendizado de Matemática. Seu intuito é estimular o potencial dos estudantes por meio da Matemática criativa, das mensagens inspiradoras e do ensino inovador.

A partir de 2019, a equipe de educadores sociais de Matemática do ICS passou a adotar as atividades propostas pelo programa, buscando dar um salto no ensino da disciplina e apresentando, em pouco tempo, respostas muito positivas por parte dos educandos.

SEE LEARNING Educating the Heart & Mind

Em 2019, o Instituto Cacau Show assinou termo de parceria com a Emory University, instituição americana responsável pelo desenvolvimento do programa SEE Learning™ (Aprendizagem Social, Emocional e Ética - Aprendizagem SEE).

O programa SEE Learning™ (Aprendizagem Social, Emocional e Ética - Aprendizagem SEE) foi desenvolvido pela Universidade Emory (EUA) e busca fornecer aos educadores as ferramentas necessárias para promover o desenvolvimento da inteligência emocional, social e ética dos educandos e de si mesmos. Trata-se de um programa de aprendizagem socioemocional (ASE) criado a partir de contribuições de especialistas como Daniel Goleman. Sua matriz curricular inclui lições sobre o treinamento de atenção, compaixão e discernimento ético, pensamento sistêmico, resiliência e prática informada sobre trauma.

O SEE Learning capacita educandos a se envolverem de forma ética como parte de uma comunidade global e fornece aos educadores as ferramentas para apoiar o bem-estar das crianças e jovens.

MOSTRA DE **ARTES** PARA FAMÍLIA

Em novembro de 2019, realizamos a Mostra de Artes do Instituto Cacau Show. O evento aconteceu nos pólos Cacau e Betânia com a participação das famílias dos educandos, que foram convidadas para vivenciar as atividades do nosso cotidiano e apreciar as apresentações artísticas desenvolvidas ao longo do semestre. A Mostra buscou a valorização das artes no Instituto e no compartilhamento de nosso trabalho com as famílias e comunidade.

FESTA DE **10 ANOS**

A festa de encerramento do ano de 2019 do Instituto Cacau Show deu início às celebrações dos 10 anos de história de transformação e desenvolvimento de crianças e adolescentes por meio da educação. Contamos com a presença de 2.800 participantes no ginásio da cidade de Itapevi. O objetivo do evento foi oferecer aos educandos e educandas um momento de convivência, brincadeiras e apreciação de seu engajamento ao longo do ano nos projetos do ICS. Esse foi um dia repleto de alegria e uma conquista muito grande para toda a equipe em poder retribuir aos nossos educandos/as todo amor e cumplicidade do dia a dia.

AVALIAÇÃO DE **RESULTADOS** E **IMPACTO** DAS AÇÕES DO INSTITUTO

Em outubro de 2019, realizamos com a consultoria independente ponteAponte uma avaliação para sistematizar os resultados alcançados pelo Instituto até o presente, levando em consideração sua trajetória e apoiando os processos de tomada de decisão da organização, tornando-os ainda mais qualificados e baseados em evidências. Mais de 470 educandos foram ouvidos bem como 24 educadores, 4 gestores do Instituto e 5 atores externos. A avaliação propôs responder a duas grandes perguntas: em que medida o Instituto tem contribuído para a transformação da realidade de crianças e jovens em condição de vulnerabilidade social de Itapevi? E em que medida o Instituto é um ator relevante na transformação social de Itapevi?

Entre os destaques positivos aparecem o reconhecimento por parte dos jovens educandos a contribuição do Instituto em suas vidas em relação à formação para o trabalho, o pensamento crítico, a colaboração e a comunicação. Como principais pontos de desenvolvimento para a organização aparecem a fluência digital, o capital cultural, a Língua Portuguesa e a Matemática, que são justamente os focos estratégicos de trabalho a partir de 2020.

EQUIPE ICS

Com o crescimento do número de atendimentos à comunidade e espaços em que atuamos, o ICS contou com um aumento significativo na equipe, bem como a formação de uma nova equipe de Coordenação para enfrentar os novos desafios. O Instituto Cacau Show tem uma oferta extremamente sólida de formações e oportunidades de desenvolvimento para a equipe que permitem trazer para o cotidiano temas atuais como neurociência, aprendizagem socioemocional e novas formas de aprender Língua Portuguesa e Matemática. Tudo isso para que nosso impacto seja cada vez maior na vida de nossas crianças e jovens.

Pelo segundo ano Consecutivo o Instituto Cacau Show foi reconhecido como uma das melhores organizações sociais para trabalhar no Brasil pelo Great Place to Work - GPTW. Figuramos também pelo segundo ano entre as 20 melhores organizações para trabalhar em Barueri e região, competindo inclusive com empresas privadas. As premiações são um reconhecimento do comprometimento e dedicação da equipe ICS em evoluir sempre e entregar o melhor para nossos educandos.

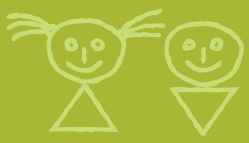
NOVOS HORIZONTES

Um importante marco na história do Instituto foi a ampliação do número de atendimentos no município de Itapevi em 2019. Após dez anos de atendimentos na sede do Instituto Cacau Show, foi possível avançar no fortalecimento da educação com qualidade por meio da parceria do ICS com a rede pública de ensino da cidade. A equipe de educadores sociais de diferentes áreas da organização passou a atuar dentro de seis escolas públicas no contraturno escolar (antes ou após o período de aulas regulares). Com essa nova frente de trabalho, aumentamos em mais 1.680 vagas nossa capacidade de atendimento de crianças e jovens que passaram a ter acesso às atividades de desenvolvimento em Língua Portuguesa, Matemática, Artes, Esportes e Tecnologia.

A entrada do ICS nesses novos espaços enriqueceu nossa compreensão e prática em relação às defasagens de aprendizagens, a caracterização dos educandos, o aperfeiçoamento de práticas socioeducacionais significativas, bem como o fortalecimento de medidas de gestão que potencializam o fazer pedagógico.

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]**

NOSSOS RESULTADOS **DE 2019**



Custo mensal por educando
R$ 190,12

Número de colaboradores
62

Número de alunos atendidos
2.803 diretamente e
1.000 indiretamente

Total investido
R$ 8.676.143,00

Em 2019, geramos mais de 3.109.008 de sorrisos (pessoas beneficiadas) com a doação de 373.081 kg de chocolates Cacau Show ao longo do ano. Por meio desse projeto, tocamos a vida de crianças, jovens e adultos pelo Brasil todo, em parceria com a Cacau Show.

CONTEÚDO PADRÃO GERAL

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

		PÁG.
ESTRATÉGIA E ANÁLISE		
G4-1	Declaração do presidente da organização.	04
PERFIL ORGANIZACIONAL		
G4-3	Nome da organização.	08
G4-4	Principais marcas, produtos e serviços.	37, 42
G4-5	Localização da sede da organização.	08
G4-6	Países nos quais a organização opera.	08
G4-7	Natureza da propriedade e forma jurídica da organização.	08
G4-8	Mercados em que a organização atua.	08, 11, 23
G4-9	Porte da organização.	08
G4-10	A. Número total de empregados, discriminados por contrato de trabalho e gênero. B. Número total de empregados permanentes por tipo de emprego. C. Força de trabalho total, discriminada por trabalhadores próprios e terceirizados. 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).	51, 52, 54
G4-11	Percentual do total de empregados cobertos por acordos coletivos.	52
G4-12	Descrição da cadeia de fornecedores da organização.	34
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.	31
G4-36	Cargos e funções de nível executivo designados como responsáveis pelos tópicos econômicos, ambientais e sociais que se reportam diretamente ao mais alto órgão de governança.	33
G4-38	Composição do mais alto órgão de governança e dos seus Comitês.	31
G4-39	Relata se o presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor executivo.	31
G4-42	Papéis do mais alto órgão de governança e dos executivos sêniores 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.	33
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.	33
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 diligence.	33
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.	33
G4-47	Frequência em que o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais.	33
G4-49	Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança.	33
G4-52	Processo adotado para a determinação da remuneração.	56
ÉTICA E INTEGRIDADE		
G4-56	Valores, princípios, padrões e normas de comportamento da organização.	07
G4-57	Mecanismos internos e externos adotados para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação.	74

CONTEÚDO PADRÃO ESPECÍFICO

CATEGORIA: SOCIAL		**PÁG.**
Subcategoria: Práticas Trabalhistas e Trabalho Docente **Aspecto:** Treinamento e Educação.		
G4-LA1	Taxa de rotatividade de empregados durante o período coberto pelo relatório.	54
G4-LA2	Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral.	56
G4-LA3	Taxa de retorno ao trabalho e retenção após licença-maternidade/paternidade por gênero.	55
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.	72, 74
G4-LA6	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho.	55, 72
Aspecto: Treinamento e Educação		
G4-LA9	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional.	65, 66
G4-LA10	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho.	71
G4-LA11	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.	56, 71
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.	52
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 a informações e rotulagem de produtos e serviços e percentual de categorias significativas sujeitas a essas exigências.	34
G4-PR3	Percentual do volume total de vendas de produtos ao consumidor, discriminado por categoria de produto, que contêm baixo teor de gorduras saturadas e trans, sódio e açúcares adicionados.	42
G4-FP6	Percentual do volume total de vendas de produtos ao consumidor, discriminado por categoria de produto, que contêm um maior teor de ingredientes nutritivos como fibras, vitaminas, minerais, fitoquímicos e adição de alimentos funcionais.	40
G4-FP7	Percentual do volume total de vendas de produtos ao consumidor, discriminado por categoria de produto, que contêm um maior teor de ingredientes nutritivos como fibras, vitaminas, minerais, fitoquímicos e adição de elementos funcionais.	38
Subcategoria: Sociedade **Aspecto:** Comunidades Locais		
G4-SO1	Percentual de operações com programas implementados de engajamento da comunidade.	98
CATEGORIA: ECONÔMICA		
Aspecto: Desempenho Econômico		
G4-EC1	Valor econômico gerado e distribuído.	27
Aspecto: Presença no Mercado		
G4-EC5	Variação da proporção do salário mais baixo, comparado ao salário mínimo local.	54
Aspecto: Impactos Econômicos Indiretos		
G4-EC8	Disponibilidade de produtos e serviços para pessoas de baixa renda.	43
CATEGORIA: AMBIENTAL		
Aspecto: Energia		
G4-EN3	Consumo de energia dentro da organização.	88
Aspecto: Água		
G4-EN8	Total de retirada de água por fonte.	86
G4-EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada.	86
Aspecto: Efluentes e Resíduos		
G4-EN23	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição.	86

RESPONSÁVEL

Camila Bueno
Tamyris Guimarães

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Tamara Amancio
Laís Houf Marreiro

REVISÃO

Fernanda Guerra

COORDENAÇÃO

Cláudia Ferreira

FOTOS

Acervo Cacau Show

Agradecemos a todos que colaboraram com esse projeto.

Novembro | 2020