

relatório de
susten
tabilidade
2023





SUMÁRIO

Relatório

Sobre o **relatório** 03

▶ Clique nos **títulos** para acessar as páginas

do grão **ao coração**

CacauShow



Cabruca

Foi na Bahia que surgiu a expressão "Cabruca". A Cabruca é o sistema de **produção de cacau** mais tradicional no Brasil. Ele consiste em preservar a fauna e a flora do ecossistema e introduzir os cacauzeiros de forma descontínua.

Na Rio + 20 em 2012, a Cabruca foi considerada um dos sistemas agrícolas mais sustentáveis do mundo, uma vez que além de gerar **renda para as famílias**, também preserva o meio ambiente.

Cerca de 25% da Mata Atlântica existe hoje esta preservada devido ao sistema Cabruca, principalmente pelo cultivo do cacau na região Sul da Bahia.

Se procurarmos no dicionário não encontraremos a palavra "cabruca", mas ela deriva do verbo "brocar". Os primeiros colonos a se estabelecerem na região Sul da Bahia iniciaram o cultivo do Cacau de forma descontínua, pois a terra era muito densa e precisava raleá-la com um tipo de espada para o cacau, ou seja, "brocar". Esta era uma tarefa muito difícil e árdua, então os colonos passaram a chamar os vizinhos e conhecidos:

"Oh meu Rei, venha cá brocar a mata comigo!"
Diante disso o "Cá Brocar" se tornou o sistema de cultivo mais tradicional e um orgulho do Brasil: A Cabruca!

sobre o relatório

GRI 2 2-3|GRI 2 2-14

Capítulo 2

do grão **ao coração**

CacauShow

Sobre o Relatório

GRI 2 2-3 | GRI 2 2-14

Este é o Relatório de Sustentabilidade 2023 da Cacau Show. Divulgado anualmente, o relatório tem por objetivo informar aos públicos com os quais nos relacionamos as conquistas do ano, as melhorias realizadas, como gerenciamos os nossos riscos, nossa forma de gestão e como potencializamos os benefícios econômicos, sociais e ambientais do nosso negócio.

Seguimos as normas GRI Standards e as informações relatadas referem-se ao exercício entre 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2023, englobando as operações da Cacau Show (indústrias, franquadoras, hotéis, lojas próprias, Instituto Cacau Show e fazenda).

As informações referentes às demonstrações financeiras passaram por auditoria externa da KPMG, e as informações e indicadores desse Relatório foram revistas e aprovadas pelo Comitê Executivo e área de auditoria interna.

Dúvidas referentes a esta publicação podem ser encaminhadas para a nossa equipe de Sustentabilidade (sustentabilidade@cacaushow.com.br).

Boa leitura!



2.1 Mensagem do fundador

GRI 2 2-14 | GRI 2 2-22

No ano de 2023 nos fortalecemos ainda mais como marca, como empresa e como seres humanos. Um ano que ficará para sempre marcado na história da Cacau Show.

Seguimos em plena expansão e mesmo após termos inaugurado 1.000 novas unidades em 2022, no ano de 2023 foram abertas outras 565 novas lojas, encerrando o ano com 4.216 lojas abertas, o que nos colocou na 1ª posição do ranking da ABF (Associação Brasileira de Franchising) das maiores franquadoras do Brasil.

E refletindo sobre o futuro, revisitei o passado. Tomamos conhecimento de que as instalações da fábrica de chocolates Pan iriam a leilão como consequência da decretação da sua falência. Quando fundei a Cacau Show, a Pan era uma referência para mim. Uma marca de chocolates nacionalmente conhecida e querida pelos brasileiros. Não poderíamos permitir que este rico acervo de máquinas históricas se perdesse, e, então, adquirimos todos os seus equipamentos e instalações. Trata-se de um legado recheado de memórias e inspiração.

Além da compra das instalações da fábrica da Pan, investimos meio bilhão de reais em novos maquinários e equipamentos adquiridos de países como Itália e Alemanha, como parte do nosso planejamento estratégico de crescimento para 2030, no sentido de dobrar a nossa atual capacidade produtiva.

O ano de 2023 também foi marcado pelo incêndio de grandes proporções que atingiu a nossa fábrica em Linhares, Espírito Santo. Apesar

do acontecimento, ninguém se feriu com gravidade, o que, sem nenhuma dúvida, foi a nossa maior conquista no ano.

Esse episódio, por outro lado, nos mostrou que há beleza em momentos de imensa tristeza, e essa beleza ficou escancarada pelas incontáveis mensagens de solidariedade e, também, por todo o apoio que recebemos das empresas de toda a região durante o incêndio. Pudemos reforçar o nosso propósito de tocar a vida das pessoas, optando por não demitir nenhum de nossos funcionários. Conseguimos retomar uma pequena parte de nossa produção 30 dias após o término do incêndio ao mesmo tempo em que iniciamos a reconstrução da fábrica.

Em 2023 iniciamos a obra de reforma de nosso segundo complexo hoteleiro da marca Bendito Cacao, localizado em Águas de Lindóia, interior de São Paulo, cuja inauguração está prevista para o mês de maio de 2024.

E quem disse que diversão não combina com chocolate? Inauguramos nossa primeira montanha-russa na Hiper Store Itapevi, a Gira Chocomonstro, e provamos que sim, essa combinação é mágica e envolvente! Foram 35 anos de Cacau e esperamos que o nosso futuro seja repleto de muito Show também!

Apresentamos nossos resultados e realizações ao longo deste relatório, assim como nossos desafios.

Venha conosco nesta leitura e um Feliz Hoje!



Alexandre Costa



@alecacaushow



Alexandre Costa

Nossas Diretrizes

Nossas **7 diretrizes estratégicas** que direcionam nossas metas, esforços e investimentos:

- 1 Cacau: Fruto Sagrado**
- 2 Excelência & Eficiência**
- 3 Tecnologia**
- 4 Marcas**
- 5 Crescimento**
- 6 ASG**
- 7 Pessoas**

Propósito

“Vivemos para, juntos, **tocar a vida** das pessoas, compartilhando momentos **especiais**”.

Nossa Visão

“Ser inspiração no universo do **cacau**, honrando todas as potencialidades desse **fruto sagrado**”.

Nossa Missão

“Transformar o ordinário em **extraordinário**, oferecendo ao nosso ecossistema uma relação duradoura com foco no crescimento, rentabilidade, oportunidades e **sustentabilidade**”.

Nossos Valores

- atenção** aos detalhes
- Paixão** por realizar
- Inovação**
- Mais** com mais
- Lealdade**
- Cultivamos **relações** com **carinho & pragmatismo**

Diretriz

(GRI 2 2-17 | GRI 2 2-22)

Compromisso com a produção sustentável do cacau e com a ecoeficiência das operações.

Impulsionar impacto positivo em nossa cadeia e continuar investindo na transformação social por meio da educação e do empreendedorismo. Abraçar a diversidade, promover a inclusão, e manter as decisões pautadas na ética, integridade e responsabilidade socioambiental. Ser intolerantes à discriminação, corrupção, fraudes, abusos e outras condutas inadequadas no ambiente de trabalho e dos públicos com os quais nos relacionamos.

OBJETIVOS

- 1 Reduzir as emissões de GEE;
- 2 Reduzir a geração de resíduos;
- 3 Diminuir o impacto do risco da escassez hídrica;
- 4 Adotar inovação para processos, produtos e lojas sustentáveis;
- 5 Impactar a comunidade local;
- 6 Desenvolver cadeia de fornecimento responsável;
- 7 Aumentar a diversidade e promover maior inclusão em nossas operações;
- 8 Transformar através da educação e empreendedorismo.

2.2 Meta ASG - firma

Em 2023, pela primeira vez, iniciamos as discussões sobre metas atreladas à sustentabilidade entre aquelas que os nossos colaboradores deveriam alcançar no ano. Dentre os nossos quatro pilares de atuação: Cacau Fruto Sagrado; Embalagem e Circularidade; Menos Açúcar, Mais Doçura; Educação e Empreendedorismo, optamos por focar neste ano nos pilares: Embalagens e Circularidade e Educação e Empreendedorismo.

Para meta de embalagens e circularidade estipulamos o objetivo de redução da diferença do peso do nosso chocolate em comparação com as suas embalagens e caixas de embarque. Verificamos oportunidades na dispersão do peso líquido (apenas o chocolate) em comparação ao peso bruto (embalagens primárias, embalagens presenteáveis, e embalagens para transportes) e decidimos, por meio da meta, reduzir essa diferença.

Para a meta de Educação e Empreendedorismo, focamos em estabelecer um desafio de efetivação dos nossos aprendizes oriundos do Instituto Cacau Show. Além da contratação em si, essa meta desafiou as nossas lideranças a se aproximarem mais dos nossos jovens e a uma revisitação do programa pelo time de Gente, Gestão e Performance. A meta era efetivar nos quadros de colaboradores, 50% (cinquenta por cento) dos aprendizes em atuação.

2.3 Avaliação de ASG no Comitê de projetos

Na Cacau Show temos uma Comissão de Projetos para avaliação crítica e técnica de todos os projetos antes da aprovação do nosso Comitê Executivo. Essa Comissão, liderada pela área de Planejamento Estratégico e Projetos, conta com lideranças multidisciplinares da empresa. Nesse ano a área de Sustentabilidade se tornou também membro interino da Comissão, a fim de avaliar os novos projetos da Cacau Show sob a visão socioambiental. Para direcionar e fomentar o olhar de sustentabilidade desde a avaliação da área proponente do projeto, foi estabelecido um checklist para avaliação preliminar de riscos, impactos e oportunidades em sustentabilidade, passando a compor a avaliação de relevância dos projetos.



#FELIZHOJE

A Cacau Show

(GRI 2 2-1 | GRI 2 2-6 | GRI 2 2-7 | GRI 2 2-29 | GRI 201-1 | GRI 202-1)

Capítulo 3

do grão ao coração

CacauShow



destaques

do ano

A **Cacau Show** é a maior empresa brasileira na produção, comercialização e em rede de franquias de chocolates finos do mundo, com lojas físicas por todo o país. Somos uma sociedade empresária limitada de capital 100% nacional que completou **35 anos de história em 2023**. De mãos dadas com a inovação, buscamos sempre oferecer a maior variedade de produtos para adoçar e encantar os consumidores em qualquer momento.

4.216

lojas em todo o Brasil, entre **franquias e lojas próprias**.

4.945

colaboradores fazem parte da nossa empresa.

62%

de mulheres na liderança de nossas operações.

28%

de liderança feminina em nosso Comitê Executivo.

82%

da nossa energia consumida é **proveniente de fonte renovável**.

26

milhões de membros no programa de **relacionamento Cacau Lovers**.

5

bilhões totalizados em nossa receita de vendas.

do grão **ao coração**

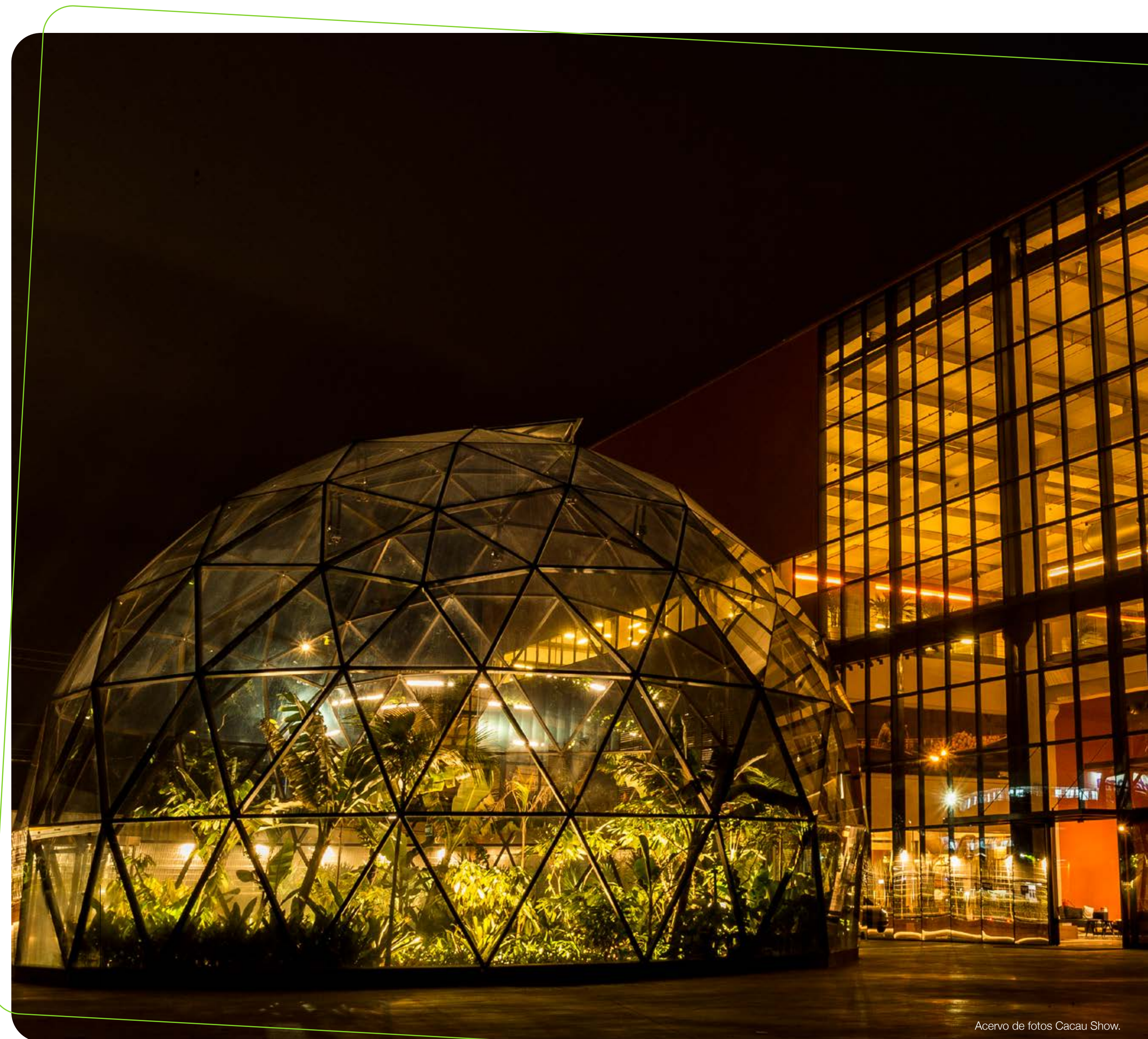
CacauShow

Valor econômico

Franqueadora.....	14,16%
Franqueados.....	10,86%
Fornecedores.....	33,25%
Não recorrentes.....	4,8%
Sociedade (Governo/Social).....	24,29%
Colaboradores (Franquia/Cacau Show).....	12,64%



Associações, parcerias e certificações



Acervo de fotos Cacau Show.

3.1

Operações

da Cacau Show

No Complexo Intensidade, encontra-se a nossa sede administrativa, localizada às margens da Rodovia Castello Branco, no estado de São Paulo. Nela, nossos colaboradores desenvolvem suas atividades em um ambiente único, colaborativo e de arquitetura diferenciada. Na mesma localidade, está o nosso centro de distribuição logística. Contamos também com a maior loja da Cacau Show, a Hiper Store, onde clientes e visitantes encontram experiências e diversões, com um parque de diversão e uma montanha-russa recém-inaugurada.

Nosso Complexo Industrial está localizado a poucos metros do Complexo Intensidade. Além da nossa tradicional linha de chocolates, lembranças e presentes, em 2023 ampliamos ainda mais nossa variedade produtiva de Itapevi e iniciamos uma linha completa de produção de panetones.

Em Campos do Jordão, na Serra da Mantiqueira, nossos chocolates artesanais ganham vida. Nessa fábrica, temos uma produção diferenciada, mais manual de nossas delícias, além de possuir também uma Mega Store no local, que encanta nossos clientes com as novidades e customizações de nossos produtos.

Iniciamos em 2022 a operação do Hotel Bendito Cacao Resort & SPA, um hotel inspirado no cacau, situado no município de Campos do Jordão, com acomodações e instalações sofisticadas e de extremo conforto.

No município de Linhares, estado do Espírito Santo, está localizada nossa terceira unidade industrial, responsável pela fabricação de massa de chocolate, trufas, tabletes e biscoitos. Linhares é mais um importante braço para a produção de todo nosso portfólio de delícias!

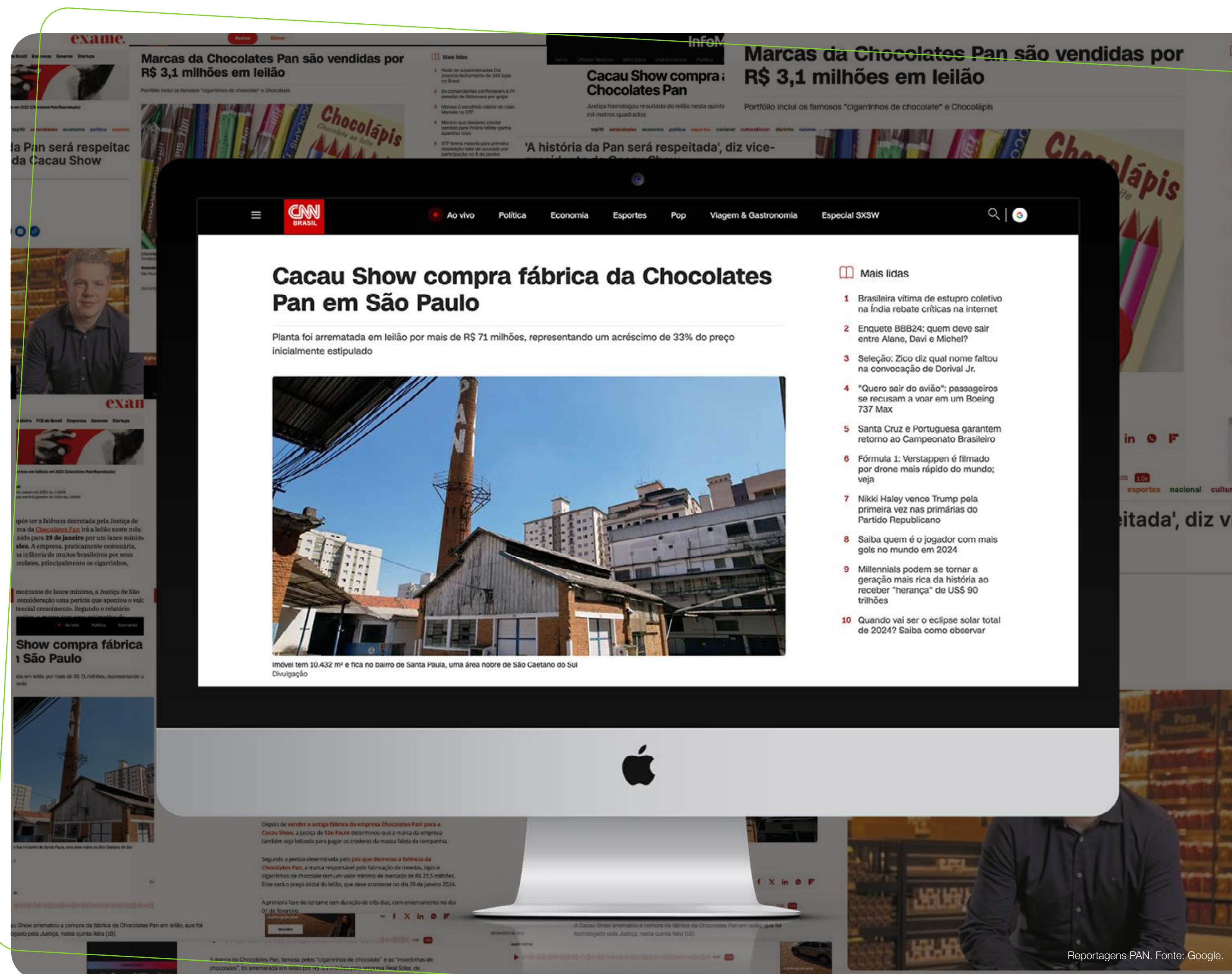
Também em Linhares, está localizada a Fazenda Dedo de Deus, de elevada produtividade, com o cultivo próprio de cacau de alta qualidade, facilitando também novos processos de inovação em produtos.



3.1.1 Compra da *Chocolates Pan*

Em 15 de setembro de 2023, a Cacau Show se sagrou a vencedora do leilão judicial da antiga fábrica da Chocolates Pan. O espaço de 10.432 metros quadrados produziu guloseimas por décadas e durante muitos anos, a Pan foi uma referência para a Cacau Show.

A aquisição teve por principal objetivo preservar a bonita história de uma empresa que foi bastante relevante no cenário nacional do mercado de chocolates. O mobiliário, máquinas e equipamentos arrematados no leilão constituem um acervo histórico que não poderia ser simplesmente descartado.



3.1.2 Venda *Direta*

Nossos produtos são muito queridos por onde passam e nossa dedicação ao alcance nacional nos levou a concentrar esforços no canal de vendas de porta a porta, uma abordagem que resgata as raízes de nossa história.

Atingimos a marca de 156.982 revendedores cadastrados, sendo 73% mulheres, com participação ativa e engajada, desempenhando um papel fundamental em nosso sucesso contínuo. O número de revendedores cadastrados aumentou 30% em comparação ao ano anterior, reforçando o reconhecimento e a confiança depositados em nossos produtos. No total, as vendas alcançaram mais de R\$ 320 milhões por meio do canal de vendas diretas, o que significou um aumento de 23,4% em relação a 2022.

Por meio dos nossos revendedores, estendemos o nosso alcance para mais de 4.765 cidades por meio da venda direta. Em 2023, o faturamento por esse canal, representou 6,5 % das vendas totais da Cacau Show, um número importante no aumento do alcance e vendas da marca.

 aumento de
30%

2022 | 35 mil ativos
2023 | 49 mil ativos
no número de
revendedores

 Clique e conheça nosso site de VD
revendedor.cacaushow.com.br

 Clique e conheça nosso Instagram de VD
[@vendadiretacacaushow](https://www.instagram.com/revendadiretacacaushow)



Espaço do Revendedor

Com o objetivo de fomentarmos expansão do canal de vendas diretas, em julho de 2023 inauguramos o 1º Espaço do Revendedor na cidade de São Paulo. O espaço fica localizado no bairro da Vila Mariana, um dos mais icônicos da cidade e foi escolhido por sua característica residencial e comercial, um lugar de fácil acesso e próximo de outras regiões da cidade. O espaço foi desenvolvido especialmente com foco no público de vendas diretas, que almeja uma renda extra e oferece maior facilidade e praticidade para acessar e retirar os produtos para revenda, além de ter acesso a informações exclusivas e degustações de produtos.

Visando melhorar ainda mais a experiência dos nossos revendedores, nosso website foi modernizado, simplificando a captação de novos revendedores através de um cadastro mais eficiente, além da melhoria na plataforma de incentivo Meu Show, um programa exclusivo dos revendedores onde as compras realizadas valem pontos que podem ser trocados por prêmios e descontos. Oferecemos também benefícios aos nossos revendedores nas áreas da saúde e bem-estar, educação, descontos em lojas e plataformas e-commerce.

Por fim, e seguindo o objetivo de melhoria de nossa comunicação com a nossa base de revendedores, e por consequência melhor engajamento, em julho lançamos o aplicativo exclusivo para revendedores. O aplicativo permite o fácil acesso a comunicações, notícias e novidades da rede, além de ser uma ferramenta de solicitação e acompanhamento de pedidos de produtos.



“Excelente app com muitas funcionalidades e ajuda muito o revendedor com informações precisas e relevantes. Recomendo”.

Revendedor desde 2023.

“O aplicativo é uma excelente ferramenta para compras, principalmente de última hora e com pouco tempo para ir até a loja escolher os produtos”.

Revendedora desde 2021.

Censo *VD*

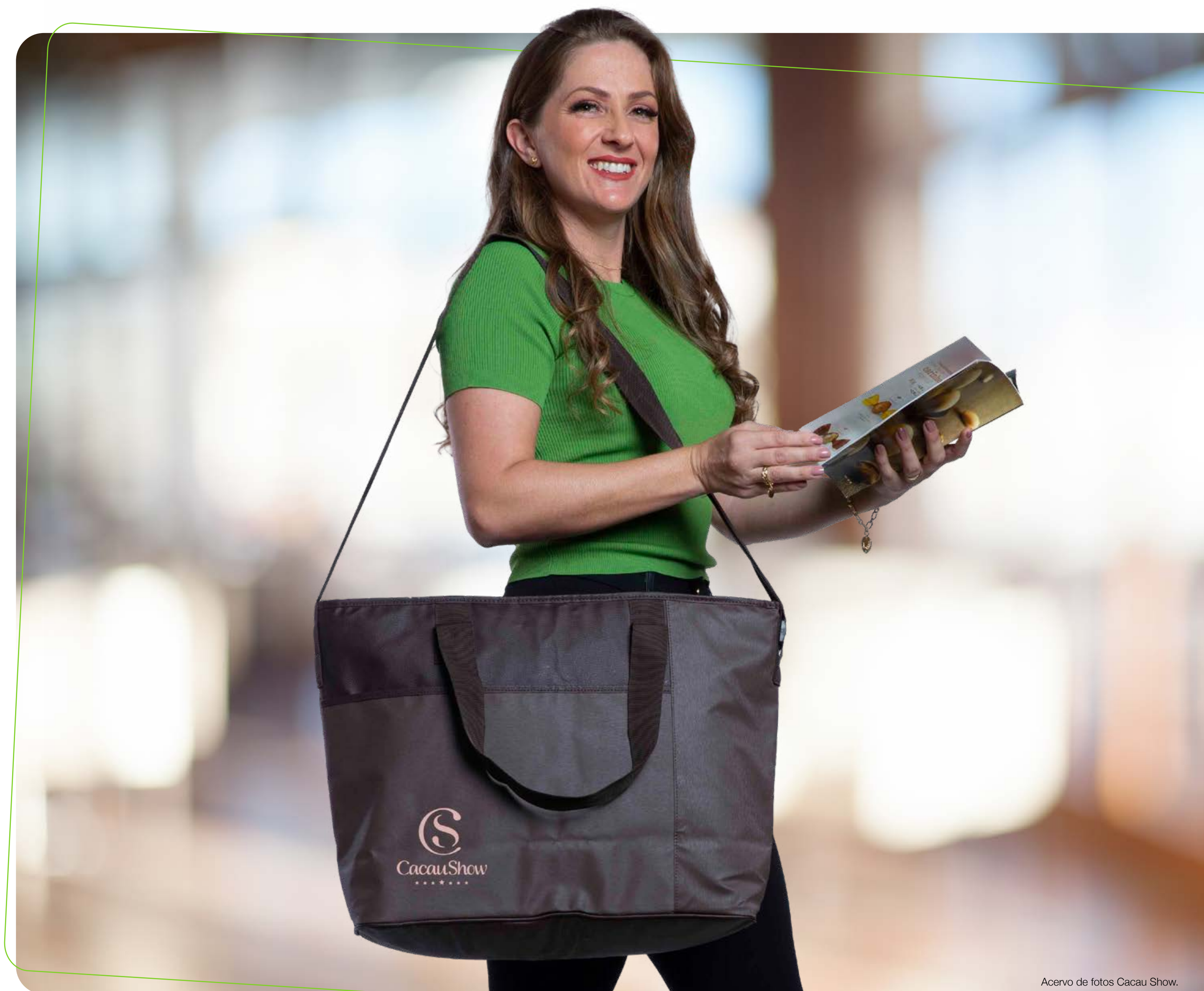
No ano de 2023 sentimos a necessidade de estar ainda mais próximos dos nossos revendedores e revendedoras e de entender suas necessidades, uma vez que sabemos que o sucesso desse negócio está diretamente relacionado com pessoas.

Diante dessa necessidade, desenvolvemos o Censo Venda Direta, uma ferramenta de pesquisa que nos auxiliou a traçar um perfil social dos nossos revendedores e de suas diferentes realidades por todo o país, possibilitando, com esse retrato inicial, direcionar esforços e programas específicos para os nossos revendedores.

Traçamos assim o perfil dos revendedores da Cacau Show, que será o direcionador para nossos esforços e programas. Identificamos que 60% dos respondentes têm entre 30 e 47 anos e que 75% dos respondentes possuem a renda familiar inferior a R\$ 6.000,00. Menos de 1% dos respondentes não completou o ensino médio e 50% dos respondentes completaram o ensino superior. 43% se declararam pretos ou pardos.

O censo que foi efetuado no ano de 2023, está sendo utilizado em nossa nova frente chamada de “Experiência do Revendedor”. Essa frente unificará toda a jornada do revendedor, desde o momento em que ele é impactado pela nossa marca, até o pós-venda e fidelização.

A pesquisa e mapeamento terão como foco melhorar a experiência do nosso revendedor, nos apoiando no profundo conhecimento de suas particularidades e como podemos melhorar o nosso relacionamento.



3.1.3

E-commerce

Cacau Show

O e-commerce Cacau Show é relativamente recente quando comparado com outros agentes do setor, e, por esse motivo, 2023 foi o ano que focamos totalmente em performance, nos mais variados sentidos.

Fomos mais eficientes na gestão dos investimentos de marketing, melhoramos os índices de performance em loja e atingimos R\$ 148 milhões de vendas pelo digital, impulsionados pela nossa estratégia de diversificação de canais, representando um aumento de 16% em relação a 2022.

Lançamos nosso aplicativo no segundo semestre, que em menos de 4 meses atingiu a projeção de vendas e instalações, gerando uma maior integração e engajamento com nossos clientes do programa de fidelidade Cacau Lovers. O aplicativo chegou não apenas para aprimorar nosso ecossistema digital, mas principalmente para aproximar o relacionamento com nossos clientes.

Buscando uma melhor eficiência e redução de custos, migramos nossa operação de logística de vendas online para um parceiro especializado, trazendo maior velocidade de expedição e entrega dos pedidos via Centro de Distribuição exclusivo.



3.1.4 Venda Corporativa *e Grêmios*

Acreditamos que um presente é a expressão tangível de sentimentos e conexões. Por isso, oferecemos uma variedade de serviços projetados para atender as empresas em diferentes ocasiões e suprir as necessidades específicas de cada uma.

Nosso compromisso é estar cada vez mais próximo dos ambientes corporativos, expandindo os meios de atendê-los com excelência e carinho, garantindo que cada interação seja marcante e alinhada com suas expectativas. Estamos aqui para tornar cada ação corporativa memorável e doce.

Nosso canal de Venda Corporativa e Grêmios (VCG) já proporcionou o atendimento a mais de 140 mil empresas, resultando em vendas que ultrapassam a marca de R\$ 540 milhões.

Como opções de serviço do nosso canal temos:

- **Presente Corporativo;**
- **Vantagens exclusivas** para a turma utilizar em nossas lojas e ações de engajamento in loco, **dentro da empresa;**
- **Ações comerciais** com sua base de clientes;
- **Sua festa** ou **evento** com nossas deliciosas sobremesas;
- **Vale Presente;**
- **Personalize:** sua marca junto com a nossa.

Além de promover a nossa marca para diversos públicos e empresas, o Canal de Atendimento Corporativo representa uma estratégia adicional para fortalecer o desenvolvimento dos nossos franqueados, proporcionando um aumento significativo em sua lucratividade e expandindo consideravelmente seu alcance no mercado.

Esta abordagem não apenas reforça a presença da nossa marca, mas também contribui para o crescimento e sucesso contínuo do nosso negócio.





Considerada uma das propriedades agrícolas mais **modernas do Brasil.**

[+ Clique e conheça fazenda Dedo de Deus](#)

3.2

Fazenda

Dedo de Deus

Além da produção de um cacau sustentável e de excelente qualidade, a Fazenda Dedo de Deus vem sendo considerada uma das propriedades agrícolas mais modernas do Brasil. Localizada na cidade de Linhares (ES), destaca-se pela produção de cacau do tipo Trinitário, que após a colheita, fermentação e secagem, se transforma em chocolates intensos da linha Bendito Cacao, nossa linha Tree-To-Store.

A Fazenda se diferencia das demais pelo seu processo de beneficiamento do cacau. Esse beneficiamento é realizado em dois locais diferentes, o que normalmente acontece somente dentro das fazendas. A colheita e a quebra do fruto são realizadas na fazenda, possibilitando a obtenção do cacau mole. As amêndoas com a polpa no entorno são transferidas para nossa unidade de beneficiamento, que fica junto à fábrica em Linhares. Nesta unidade, realizamos a fermentação, a secagem e o armazenamento das amêndoas.

Nesses processos temos inovação e mecanização. As viras da amêndoa são realizadas diariamente nos cochos de fermentação, com temperaturas superiores a 50 graus Celsius, por equipamento específico para esse fim, eliminando o esforço humano e o contato dos colaboradores com o produto. Já durante a secagem, contamos com um secador de café, adaptado para o cacau, aquecido a gás, sem risco de levar fumaça para o grão (que é um dos principais defeitos de amêndoas),

garantindo uma secagem homogênea e mais precisa, o que aumenta a validade das amêndoas.

Na propriedade, contamos também com um jardim clonal com 32 variedades de cacau, no qual estudamos a resistência a pragas e doenças, produtividade e qualidade.

Desde a sua primeira colheita em 2020, ampliamos o cultivo do fruto, e hoje contamos com mais de 49 mil pés de cacau. Apesar da produtividade ter reduzido em 14% em relação ao ano anterior devido às mudanças do clima, a produção por pé de Cacau foi de 1,57 kg, 5 vezes maior que a média brasileira que é de 300 g por pé.

Comparativo da produção dos 3 estados que mais produzem cacau, a média brasileira e a produção da fazenda:

LOCAL	MÉDIA 2022	MÉDIA 2023
BR	418	300
BA	300	150
ES	300	200
PA	900	600
FDD	1.790	1.570



3.3 Brigaderia

A Brigaderia é uma boutique de brigadeiros que nasceu em 2011, e foi adquirida integralmente pela Cacau Show em 2015 e tem por objetivo garantir aquele prazeroso sabor da infância ao doce tipicamente brasileiro, em um ambiente aconchegante e acolhedor das lojas. Hoje contamos com 11 lojas nos principais shoppings do estado de São Paulo.

Como parte da integração entre os negócios, em 2023 intensificamos os treinamentos de líderes e o desenvolvimento de pessoas para solidificar a cultura Cacau Show também na Brigaderia.

As lideranças de todas as lojas passaram por uma integração em nossa fábrica de Itapevi e as premiações como tempo de casa e o Programa de Excelência também foram ampliados para todos os colaboradores da Brigaderia.

Outro fruto dessa integração é o aumento do portfólio com a inclusão de novos produtos, como tabletes recheados e novos tipos de panetones e ovos de Páscoa. Além dessas inclusões, houve uma renovação do cardápio para reduzir os produtos permanentes e ampliar as possibilidades de uma maior variedade de sabores sazonais, como doces de festa junina e natalinos.



Hotelaria

Bendito Cacao

Desde o ano de 2022, a Cacau Show ingressou na hotelaria com o firme objetivo de continuar proporcionando aos seus clientes experiências memoráveis. Por meio da hotelaria, a Cacau Show está reafirmando o seu propósito de tocar a vida das pessoas, compartilhando momentos especiais.

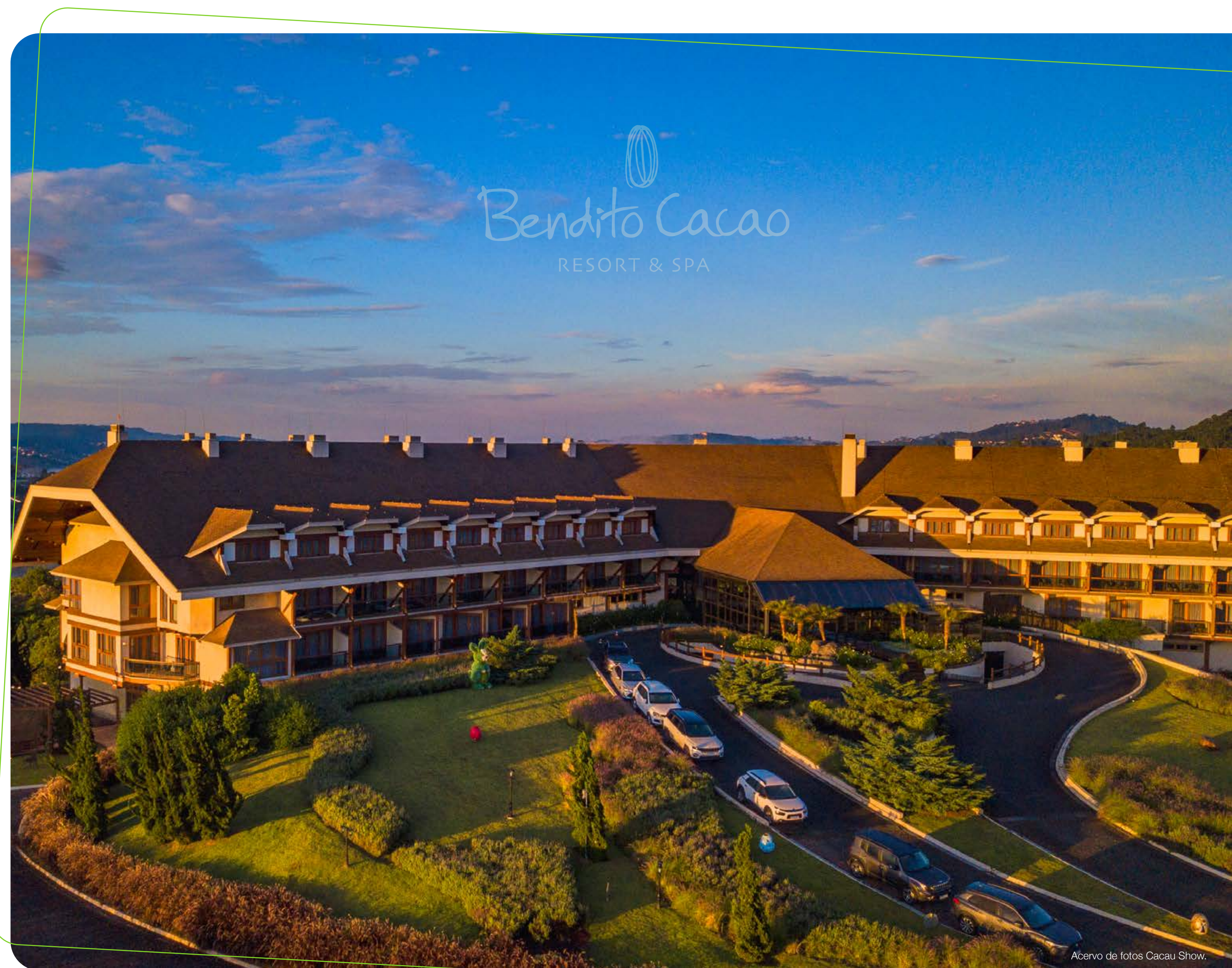
Certamente a Cacau Show é uma das poucas empresas no mundo que está presente em toda a jornada de seus clientes, desde o plantio da matéria-prima do produto que fabrica até o momento de descanso e recreação do cliente.

O Hotel Bendito Cacao Resort & SPA está localizado no município de Campos do Jordão, em uma área de 255 mil metros quadrados, em meio à natureza da Serra da Mantiqueira. Possui 94 acomodações e uma infraestrutura completa, com destaque especial para a gastronomia e spa.

Durante o ano de 2023, o Bendito Cacao teve o privilégio de hospedar 39.329 clientes, os quais foram atendidos com todo o carinho e cuidado.

Bendito Cacao
RESORT & SPA

 Clique e conheça
[benditocacaoresort.com.br](https://www.benditocacaoresort.com.br)



Acervo de fotos Cacau Show.

Hotelaria

Bendito Family

No ano de 2023 iniciamos as obras de reforma do segundo complexo hoteleiro da marca, o Bendito Cacao Family Resort, localizado na cidade de Águas de Lindóia, estado de São Paulo, em uma área de 180.000 metros quadrados. No local funcionou durante anos o antigo Hotel Vacance que foi ícone da região, mas que, infelizmente, teve sua falência decretada pela justiça.

O Bendito Cacao Family Resort contará com 271 apartamentos e toda a infraestrutura de um resort, incluindo um parque de diversões indoor, piscinas, spa, academia, lazer completo e, ainda, espaços variados para convenções. A inauguração está prevista para o primeiro semestre de 2024



Cacau *Parque*

Imagine um lugar onde o chocolate se encontra com a diversão. Esse é um sonho que estamos buscando há alguns anos, através do aprimoramento das nossas experiências, especialmente nas nossas Mega Lojas. Queremos unir o sabor dos nossos produtos com experiências cada vez mais incríveis, divertidas e que fiquem na memória das pessoas.

No mês de outubro, transformamos parte do pátio do Complexo Intensidade em um miniparque de diversões, tendo como principal atração a Gira Chocomonstros, uma montanha-russa italiana inédita no Brasil, fabricada pela SBF, com assentos que viram de ponta cabeça. A novidade conta com muita música e luzes coloridas, que deixam a experiência ainda mais incrível.

Nossa nova montanha-russa se conecta com a Hiper Store de Itapevi, nossa loja aqui no Complexo Intensidade, que já contava com um park indoor, com carrossel, boliche, dark ride e outras atrações para toda a família.

Estamos engajados em transformar o sonho de unir o chocolate e a diversão em realidade.



3.4

Nossos Resultados

3.4.1 12 anos em 3

Desde a sua fundação, a Cacau Show, trilhou um caminho extraordinário de sucesso e inovação. Rompendo fronteiras, em 2021 estabelecemos um novo marco ao inaugurar 500 novas lojas, desafiando nossos próprios limites. Encorajados por esse feito, embarcamos em 2022 com a audaciosa missão de abrir 1.000 novas lojas. Conseguimos! Em 2023, celebramos a conquista de 565 novas operações, demonstrando nossa resiliência e adaptabilidade às demandas do mercado.

A ampliação de nossa capacidade não apenas resultou em números expressivos, mas também nos proporcionou valiosos aprendizados. Reconhecemos com clareza o vasto potencial de novos mercados a serem explorados, atendendo tanto às demandas crescentes dos consumidores quanto aos anseios de nossos franqueados empreendedores. Aproximadamente 60% das novas lojas franqueadas foram estabelecidas por parceiros que já faziam parte da nossa rede, solidificando ainda mais os laços que nos unem, além de ser uma demonstração inequívoca do alto grau de satisfação desses empreendedores.

Recebemos pelo segundo ano consecutivo o reconhecimento da revista Pequenas Empresas Grandes Negócios, na edição Melhores

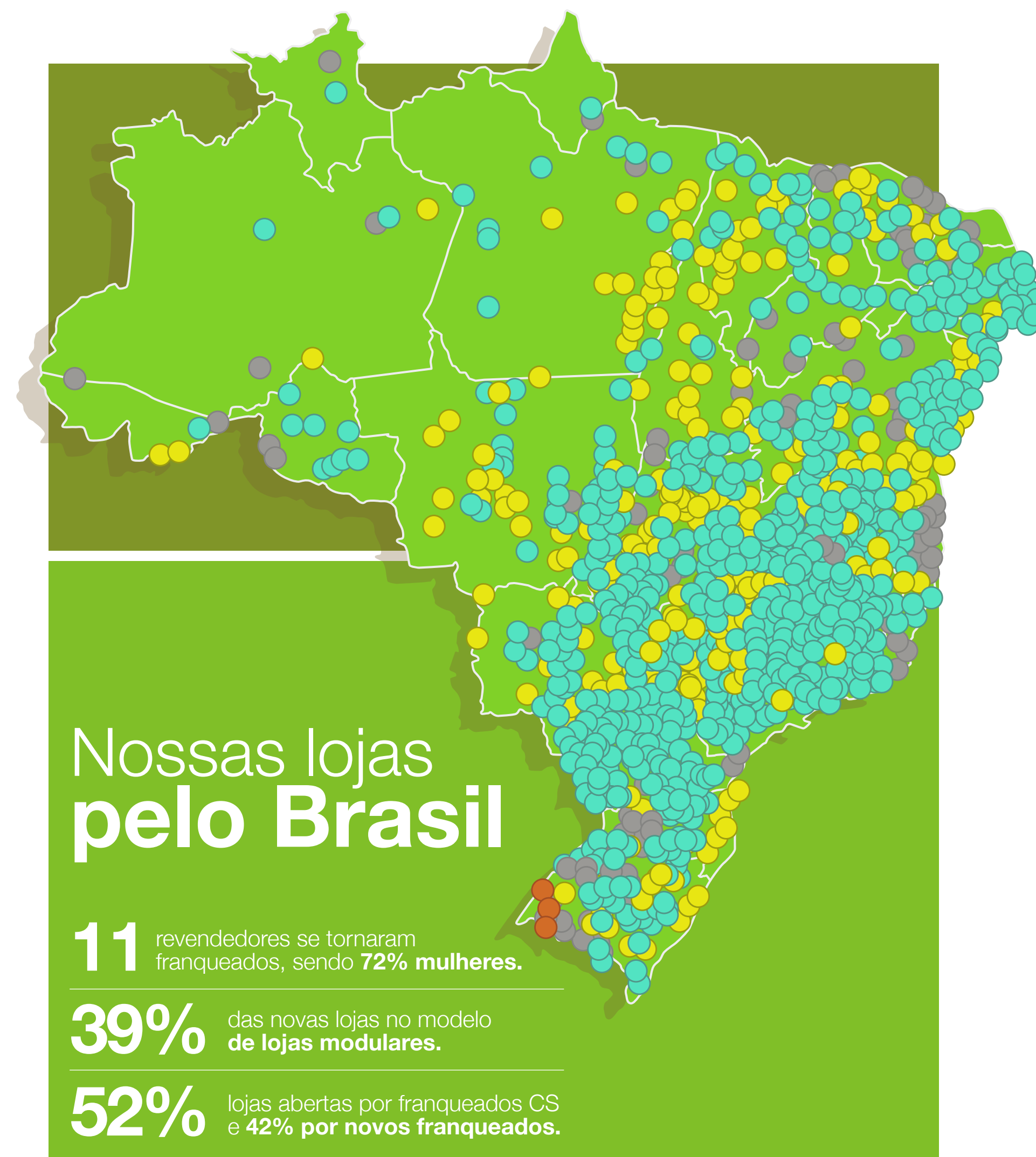
Franquias do Brasil, conquistando o título de Franqueadora com Melhor Desempenho de Rede. Este prestigioso prêmio é um testemunho do nosso contínuo crescimento e excelência no setor.

Com a inauguração das novas lojas nos últimos três anos, a Cacau Show dobrou o número de seus pontos de venda. Fizemos nestes últimos três anos, o que realizamos nos primeiros 12 anos da Cacau Show, no que diz respeito ao crescimento em número de lojas.

Esse crescimento exponencial não é apenas uma expressão de nossa vocação, mas também carrega consigo um propósito nobre. Cada nova loja é uma semente plantada, gerando empregos, impulsionando o crescimento profissional interno e proporcionando oportunidades de empreendedorismo que reverberam em benefícios tangíveis para as comunidades onde nos estabelecemos.

Acreditamos que crescer vai além dos números: é um compromisso com o desenvolvimento sustentável, a inovação responsável e a criação de um impacto positivo duradouro para a sociedade. Na Cacau Show, continuamos a escrever nossa história de sucesso, cultivando relações sólidas e semeando prosperidade por onde passamos.

Juntos, estamos construindo um futuro mais doce e sustentável para todos.



3.4.2

Ranking **IBEVAR**

O estudo anual realizado pelo IBEVAR – Instituto Brasileiro de Executivos de Varejo & Mercado de Consumo, em parceria com a FIA BUSINESS SCHOOL, ranqueia as empresas que se destacaram no varejo nacional nas categorias Eficiência, Faturamento, Imagem e Desempenho Financeiro, e a Cacau Show não ficou de fora!

Em 2023 fomos premiados como a empresa que mais cresceu nos últimos anos na categoria Franquias, com um impressionante percentual de 93% entre 2021 e 2023. Também ficamos em 5º lugar em Faturamento de Franquias e primeiro lugar na categoria: Faturamento – Especializados e Outros.

Além disso, nessa mesma premiação, fomos contemplados com a terceira posição do 3º Prêmio de Inovação no Varejo, criado para destacar as iniciativas de inovação, criatividade e eficiência em solucionar desafios do setor.

Fomos classificados a partir da relevância de dois aspectos: a novidade e o impacto para os negócios e a sociedade com o projeto: Loja Container Cacau Show – Capilaridade, acesso ao empreendedorismo e sustentabilidade.

O projeto foi destaque por ser um modelo que otimiza tempo de implantação, de prática operação no ponto de venda, fornece acessibilidade a pequenos empreendedores e ao consumidor que pelo modelo tradicional não seria alcançado, possibilitando o rompimento de barreiras geográficas e econômicas. Trata-se da verdadeira democratização do empreendedorismo, fomentando o varejo e beneficiando a oferta a consumidores. Um negócio que gera resultados comerciais aliados aos princípios ASG.

3.4.3 Experience Awards

A premiação Experience Awards tem como objetivo reconhecer e certificar as empresas com o melhor NPS do Brasil em seus segmentos. As marcas são submetidas a um painel com mais de 700 mil consumidores, o que torna a premiação 100% voz do cliente.

Marcas com NPS acima da média em sua categoria, são reconhecidas com a Certificação e a Cacau Show conquistou esse reconhecimento nas categorias Franquias e Cafeterias e Sobremesas, sendo premiada como líder da última categoria.

3.4.4 Ranking Merco

No último Ranking Merco Empresa, seguimos entre as empresas com melhor reputação do Brasil e o nosso presidente foi eleito o oitavo líder mais inspirador do país, subindo 14 posições em relação à pesquisa anterior.

Também estamos no Ranking Talento, ocupando a terceira posição no setor de alimentos como uma das melhores empresas para atrair e fidelizar talentos no Brasil.

Por fim, estamos novamente no Ranking Merco Responsabilidade ESG entre as 100 empresas mais responsáveis do país. No setor de alimentos, a Cacau Show assegurou o terceiro lugar. No ranking geral, se destacou entre as 50 mais bem colocadas nos três critérios avaliados: Meio Ambiente, Governança Corporativa e Social.

 Clique e saiba mais
merco.info/br/rankings-merco



social

Capítulo 4
(GRI 2 2-29 | GRI 203-1)

do grão ao coração

CacauShow

4.1 Nosso *Time Show*

4.1.1 Desenvolvimento de colaboradores

(GRI 2 2-29 | GRI 2 2-30 | GRI 407-1)

Performance

Para incentivar e motivar nossa turma, temos o programa Excelência Show, que bonifica anualmente o atingimento dos resultados e metas individuais e coletivas. Esse programa de remuneração variável é aplicado a partir do nível de analista júnior até a diretoria, como um incentivo de curto prazo.

Dentre as metas do programa, pela primeira vez, incluímos em 2023 metas ASG para toda a empresa, firmando nosso compromisso e reforçando a seriedade do nosso propósito. Entre os pilares de Sustentabilidade que estamos trabalhando, traçamos duas metas para 2023:

Pilar: Embalagem e circularidade – Dispersão entre peso bruto e peso líquido dos produtos acabados não ultrapassando 28%, refletindo em impactos ambientais positivos.

Pilar: Educação e empreendedorismo - Ter 50% de contratação dos Jovens Aprendizes nas turmas que se encerram no ano vigente.

Ações de Clima e Retenção de Talentos

Além do nosso ambiente de trabalho e uma cultura diferenciada, também buscamos reter e valorizar nossos talentos que nos acompanham em nossa caminhada.

Celebramos com muito carinho o tempo de casa dos nossos colaboradores com viagens e experiências com a família e parceiros de trabalho. Em 2023, foram 63 colaboradores reconhecidos por tempo de casa, sendo:

51 colaboradores com 7 anos de Cacau Show (contemplados com 2 diárias no Bendito Cacao) e 12 colaboradores com 14 anos (contemplados com 5 diárias em Resort no Brasil a sua escolha).

Além de oferecermos incentivos comparativamente melhores que o nosso setor, oferecemos frequentemente em nossas operações oportunidades de carreira como promoções e movimentações.

484 | colaboradores



Temporários Efetivados

572 | colaboradores



Promovidos

78 | colaboradores



Aprovados nas OIs
(Oportunidades Internas)

429 | franqueados



Treinados
(divididos em 12 turmas)

453 | colaboradores



Reconhecidos por mérito

Formação *e Desenvolvimento* de líderes

A liderança da Cacau Show desempenha um papel crucial para impulsionar a inovação, colaboração e alcançar resultados extraordinários. Ao investir no desenvolvimento da liderança, não estamos apenas desenvolvendo habilidades essenciais, mas também consolidando nossa cultura e propósito. Diante disso, contamos com programas direcionados para a formação de líderes.

Líder *lab*

O LíderLab é um Programa de Desenvolvimento de futuros líderes Cacau Show, repleto de oportunidades para os participantes, que passam por uma trilha de aprendizagem e diversos pilares com o objetivo final de estarem preparados para assumir possíveis desafios de uma liderança.

O programa conta com 7 módulos que abordam habilidades e ferramentas de desenvolvimento pessoal, profissional e de engajamento com a cultura da Cacau Show. Trata-se de um curso completo visando desenvolver o que temos de mais precioso: pessoas.

Os colaboradores interessados em participar do programa passam por um processo seletivo que avalia aderência cultural com a empresa, performance e potencial de liderança através de testes e metodologias reconhecidas mundialmente.

Participantes **Intensidade**



elegibilidade: analistas PL e SR.

33 colaboradores indicados (*inscritos*)

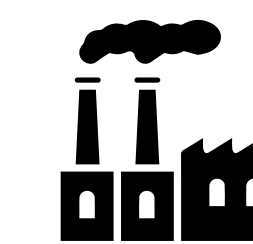


20 APROVADOS

9 mulheres = **45%**

11 homens = **55%**

Participantes **Industrial**



elegibilidade: operadores de produção, embalagem e conferentes II e III.

20 colaboradores indicados (*inscritos*)



11 APROVADOS

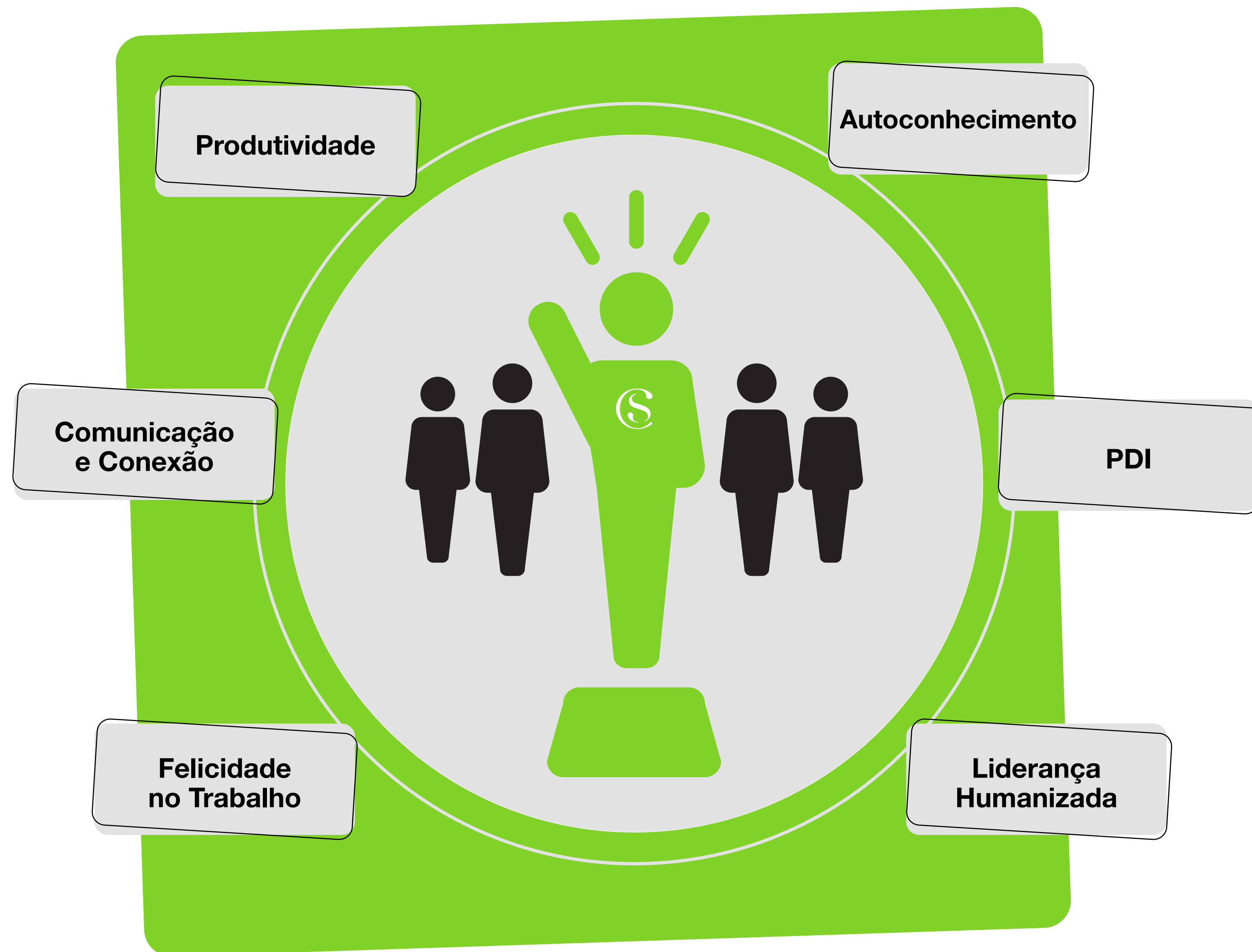
6 mulheres = **55%**

5 homens = **45%**

Sou *Líder*

Já para os atuais líderes, com o desafio de preparar e desenvolver uma liderança humanizada, facilitadora de desenvolvimento, promotores de um ambiente seguro e aberto para conversas corajosas, o programa SouLíder Cacau Show é uma formação da liderança organizacional para os desafios contemporâneos. O objetivo é preparar o líder para dominar ferramentas fundamentais para se autodesenvolver e potencializar os resultados do seu time e da firma.

Com participação de mais de 150 líderes, entre Diretores, Gerentes e Coordenadores, o programa conta com uma carga horário de mais de 40 horas, com foco em:



Desenvolvimento *time industrial*

Para o nosso time da indústria, além das ações descritas anteriormente, contamos também com programas de treinamentos diferenciados e especialmente elaborados para o desenvolvimento destes colaboradores, como a Matriz de Habilidades, uma ferramenta utilizada para a gestão dos níveis de conhecimentos e habilidades dos colaboradores das unidades fabris que possuem a metodologia TPM (Manutenção Produtiva Total) implantada.

Em 2023, 268 pessoas foram treinadas de acordo com a Matriz, sendo elas:

CARGO	FEMININO	MASCULINO	TOTAL GERAL
Operador de Máquina I	68	69	137
Operador de Máquina II	52	50	102
Operador de Máquina III	3	26	29
TOTAL	123	145	268

Também na indústria, contamos com o Programa de Desenvolvimento de Supervisores que tem como objetivo formar, desenvolver e fornecer ferramentas básicas de gestão para o primeiro nível de liderança na Indústria.

CARGO	FEMININO	MASCULINO	TOTAL GERAL
Líder de Armazenagem	1	4	5
Supervisor de Emergência	0	1	1
Supervisor de Logística	1	1	2
Supervisor de Produção	4	12	16
TOTAL	6	18	24

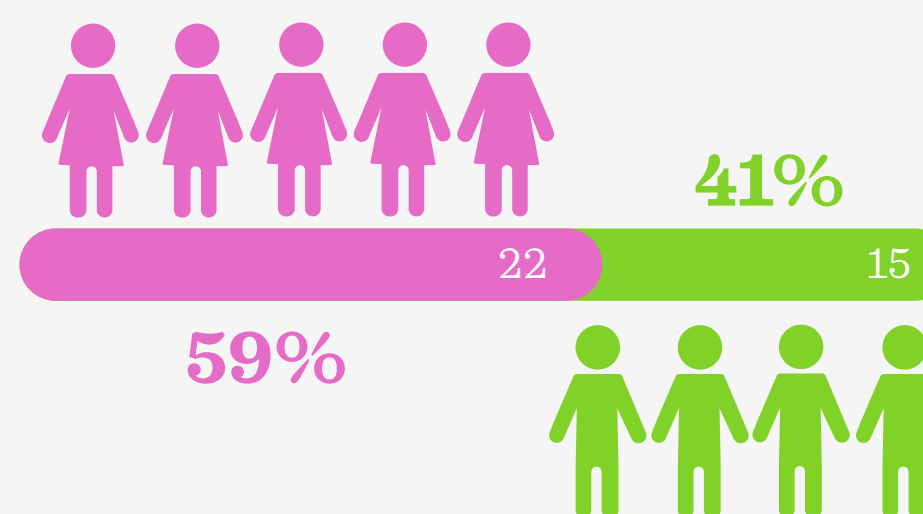
Bolsas de Graduação e Pós-Graduação para colaboradores

Na Cacau Show, sempre priorizamos o desenvolvimento de nossos talentos internos, pois entendemos que investir em nossos colaboradores é também investir em nosso futuro.

Com esse objetivo, desde 2015 concedemos anualmente bolsas de estudos de até 50% a colaboradores que quiserem se matricular em cursos de graduação e pós-graduação. No ano de 2023 foram 66 bolsistas contemplados, de todas as unidades de negócio.

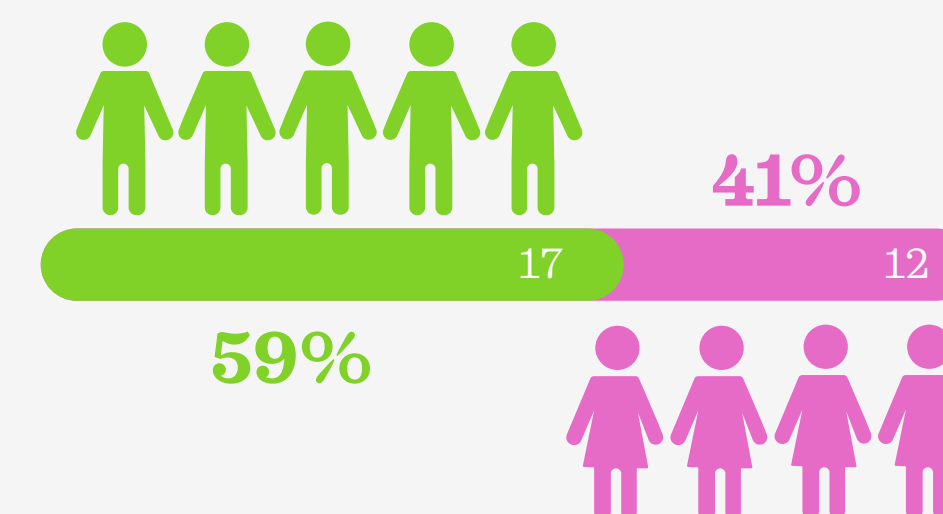
Graduação

37 aprovados ✓



Pós-Graduação

29 aprovados ✓

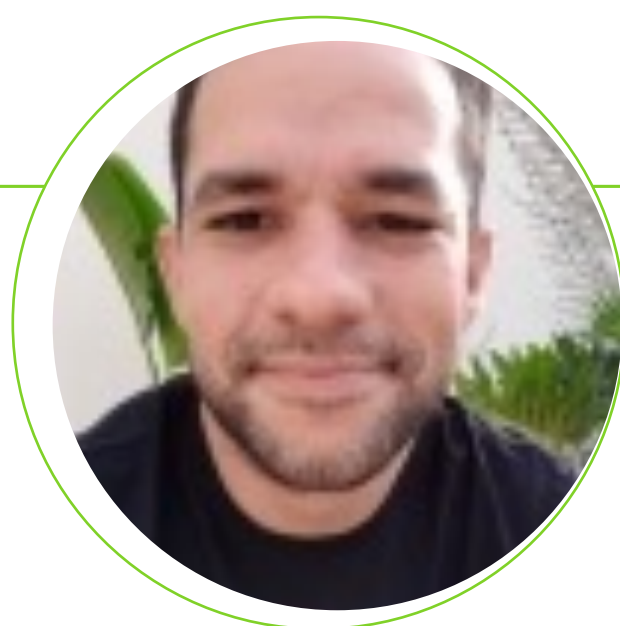


■ Feminino ■ Masculino

Bolsas de Graduação e Pós-Graduação para colaboradores

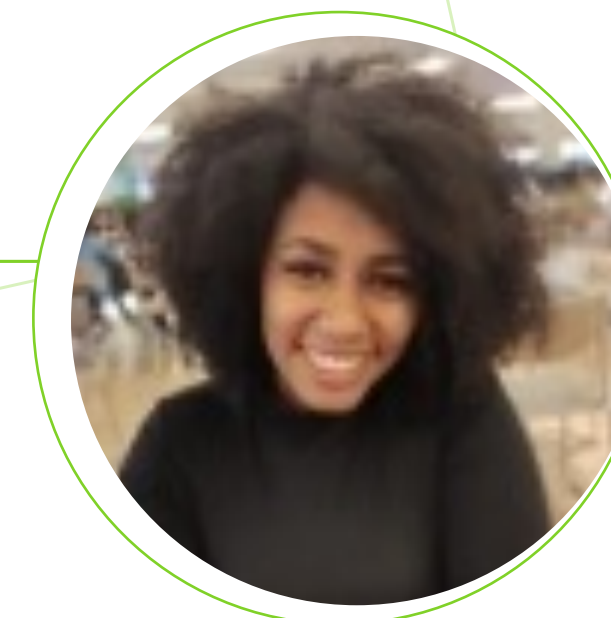
Os cursos são selecionados de acordo com o interesse e desenvolvimento individual do colaborador, não havendo limitação de área de conhecimento, pois entendemos que a diversidade de saberes faz a diferença!

Desde o início do programa, já foram concedidas **161 bolsas de estudos**.



“Ter sido contemplado com a bolsa de estudos me ajudou a equilibrar a balança e dar mais um gás rumo a esse tão esperado diploma. Saber que não é um projeto, nem um investimento só meu, mas sim, compartilhado com a empresa em que trabalho, me trouxe um senso de pertencimento e relevância. “Sim, eles acreditam em mim”. Agradeço sempre pela ajuda que estou recebendo e tenho certeza de que vou retribuir quantas vezes mais for preciso através do meu trabalho e esforço.”

Hallyson Bences – Brigaderia



“Ao conquistar essa bolsa, me senti extremamente realizada, pois ela contempla experiência e me traz o orgulho em pertencer todo os dias. Escolhi a faculdade de comércio exterior pois tem tudo a ver com o que trabalho atualmente, compras “rs”. No fim, tudo se encaixou perfeitamente com a bolsa, pois consigo conciliar minhas contas com a faculdade com esse apoio da bolsa de estudos”.

Karina dos Santos - Compras

Diversidade e *inclusão*

Com o objetivo de fortalecer nossa cultura, em 2023 demos mais um passo importante com o foco em Diversidade e Inclusão. Como primeira ação no ano, iniciamos um processo de conhecimento dos nossos colaboradores em diferentes vertentes, a fim de direcionar ações efetivas que fortaleçam a pauta de diversidade.

Para isso, realizamos o nosso primeiro censo de Diversidade aplicado para todos os nossos colaboradores com objetivo de conhecer características específicas da nossa turma. Tivemos uma adesão de 68% de respondentes e, a partir dessas informações, obtivemos dados para iniciarmos a busca de um melhor entendimento e compreensão das necessidades dos nossos colaboradores.

Dados do Censo realizado em maio/2023.

65%	dos nossos colaboradores são mulheres
64%	de mulheres ocupando posição de liderança em todo Brasil
17%	dos respondentes do censo são pessoas LGBTQIAP+
41%	do quadro de colaboradores se autodeclara brancos, 55% pardos e pretos

Muito além de traçar um perfil dos nossos colaboradores, conseguimos entender como as pessoas se sentem no ambiente da Cacau Show, como gostariam de ser percebidas e respeitadas dentro de sua singularidade, e tudo isso se transforma em subsídios para valorizarmos e entendermos cada vez mais

a diversidade e inclusão das nossas pessoas, gerando proximidade, senso de pertencimento e conexão com todos. Aqui podemos ser quem realmente somos.

Na Cacau Show, como forma de termos mais um mecanismo de comunicação com o colaborador, em maio de 2022 foi criado o Comitê Origens. O Comitê tem como missão ser protagonista da nossa cultura, estimulando práticas do nosso propósito e dos nossos valores em nosso dia a dia. Ele também é um importante canal para os colaboradores darem sugestões, organizar e participar de ações de cultura, diversidade, clima e engajamento, apoiando na implementação de programas atrelados a nossa cultura.

Os membros do Comitê Origens são agentes de moderação entre as demandas dos colaboradores das diversas áreas da Cacau Show, com os temas relacionados à cultura e clima, e as práticas da área de Gente & Gestão. Os membros são colaboradores das áreas administrativa, comercial, industrial e lojas próprias.

A atuação do Comitê Origens se dá em três frentes: **Cultura, Clima e Engajamento.**

Cultura	Clima	Engajamento
<ul style="list-style-type: none"> Entender, identificar e propor ações de reforço dos valores; Apoio nos programas de reconhecimento por tempo de casa e aniversariantes do mês; <ul style="list-style-type: none"> Disseminar a comunicação sobre informações relevantes da firma. 	<ul style="list-style-type: none"> Analisar mensalmente indicadores da Vibe (a nossa pesquisa de Clima) e realizar bate-papos com os colaboradores, ouvindo e propondo ações de melhoria em relação aos resultados das pesquisas de clima. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificar novas formas de engajar a turma; Participação no planejamento e execução das ações internas de engajamento.

Desde a sua formação, o Comitê Origens já realizou 46 encontros e promoveu ações em conjunto com o time de Gente & Gestão, abordando temas como: empoderamento feminino, direito da mulher, assédio em suas diversas formas, comunicação não-violenta, igualdade de gênero, discriminação, diversidade e inclusão, saúde e bem-estar, segurança e meio ambiente, entre outras ações.

Com o censo que realizamos durante o ano de 2023 e com base em ações e necessidades internas, vimos uma oportunidade de ampliar as ações do Comitê Origens, que passará a ser denominado Comitê Origens Diversas, tendo também como foco:

- Apoio à sensibilização, conscientização e letramento sobre diversidade;
- Trabalhar com a pluralidade buscando sempre a igualdade para todos, independente de credo, cor, raça/etnia, entre outros.

4.1.2

Desenvolvimento de pontos de venda

(GRI 2 2-29)

PEF - Programa de Excelência do Franqueado

O sistema de franchising demanda obrigações tanto à franqueadora quanto aos franqueados, indispensáveis para um negócio lucrativo e de sucesso. Desde 2012, a nossa rede conta com o PEF, Programa de Excelência do Franqueado Cacau Show, com orientações para a gestão do ponto de venda. Anualmente, por meio deste programa, avaliamos todas as lojas franqueadas e as lojas próprias, com o seguinte objetivo:

- **Orientar** os nossos parceiros para a melhor prestação de serviço ao consumidor fazendo com que cada visita se torne uma experiência de consumo, além de direcionar a um crescimento econômico-financeiro de forma sustentável;

- **Padronizar** e alinhar os processos para operação das lojas Cacau Show, garantindo a qualidade e bom atendimento em todas as lojas;

- **Aferir** por meio das métricas estabelecidas no PEF o aproveitamento de cada unidade, bem como identificar possibilidades de melhorias;

- **Estimular** a performance comercial por meio da melhoria constante na execução da loja e do treinamento dos funcionários.

O PEF é aplicável a todos os pontos de venda da rede que estejam em operação, que engloba três modelos de avaliação:

1) Auditoria

Avalia a parte estrutural das lojas, a execução no ponto de vendas e gestão - as auditorias são realizadas por empresa terceira. A Bureau Veritas é a auditoria que nos acompanha desde o início do Programa, tanto no formato presencial quanto no formato de autoavaliação do franqueado.

a. Auditoria presencial: com visitas presenciais dos auditores aos franqueados que no ciclo anterior foram classificados como “abaixo do padrão” e nas lojas Mega Store da Cacau Show.

b. Autoavaliação: avaliações realizadas pelo próprio franqueado, três vezes no ano, seguindo checklist específico do Programa e com validação das evidências pelos auditores.

2) Gestão administrativa

Avalia o cumprimento das obrigadoriedades e padrões administrativos da Cacau Show.

3) Gestão de vendas

Avalia o desempenho ligado a resultados e metas.

Seguindo esses **três modelos**, as lojas são avaliadas seguindo os critérios e pontuações estabelecidos dentro do Programa. Com a pontuação final obtida, a loja é classificada em:



PEF - Programa de Excelência do Franqueado

Com base nos critérios de classificação, as lojas com os melhores resultados são premiadas em diferentes categorias, de acordo com a quantidade de lojas por franqueados. As três melhores lojas, dentro de cada categoria, são reconhecidas com troféus de premiações Cacau de Ouro, Prata e Bronze. O “Melhor Quiosque” e o “Novo Franqueado Revelação” também são premiados e reconhecidos em categorias específicas.

Além dos troféus, as premiações também envolvem prêmios em dinheiro, acréscimo nos prazos de pagamento à franqueadora e descontos diversos.

Desde a primeira edição, nosso programa vem evoluindo constantemente, conquistando uma maior maturidade, por meio da ampliação do escopo de avaliação, regularizações realizadas, padronização entre as avaliações das lojas e engajamento com os times de Consultores de Vendas. A cada edição do programa, a troca entre franqueadora e franqueados proporciona maior conhecimento, olhar mais assertivo para pontos de melhorias e fortalezas da marca, a fim de proporcionar a melhor experiência de compra e sermos reconhecidos pelo crescimento das vendas e lucro dos nossos negócios.

PEB - Programa de Excelência Brigaderia

Inspirados no PEF, neste ano lançamos o Programa Excelência Brigaderia – PEB, um diagnóstico da gestão e operação das nossas lojas, visando a busca da excelência em nossos processos e práticas de gestão.

Estamos em um momento muito importante, nos preparando para a expansão e a possibilidade de levar nosso delicioso portfólio para novas regiões. Por isso, sentimos a necessidade de um programa também para a Brigaderia, focando nas particularidades e serviços desse nosso negócio.

O Programa de Excelência Brigaderia busca a melhoria contínua de processos internos das lojas, com uma metodologia estruturada em três pilares: Estrutural, Execução e Gestão. Cada pilar possui critérios para avaliação das lojas, organizados em um questionário.

A aplicação do questionário é realizada em duas etapas:

- Mensal, por meio de autoavaliação, realizada em conjunto pela equipe da loja, com a participação do padrinho da loja (colaborador da área administrativa da Brigaderia);
- Trimestral, realizada por auditoria externa, feita por empresa independente.

Os objetivos do questionário são:



PEB

Programa de Excelência Brigaderia

Cada item do questionário é avaliado e são atribuídas as seguintes pontuações:

ACIMA DO PADRÃO	100%
PADRÃO	75%
EM DESENVOLVIMENTO	25%
FORA DO PADRÃO	0%

Todos os itens do questionário avaliados como fora do padrão são tratados por meio de plano de ação e encaminhado para a coordenação, desta forma, realizamos o acompanhamento e apoio no planejamento e execução dessas ações. Ao final da avaliação, é gerada uma pontuação que é atribuída a nota do PEB.

Em 2023 o resultado obtido foi de 63,7%. Consideramos esse um resultado importante para o diagnóstico do nosso atendimento e mapeamos as oportunidades de melhoria para as próximas avaliações.



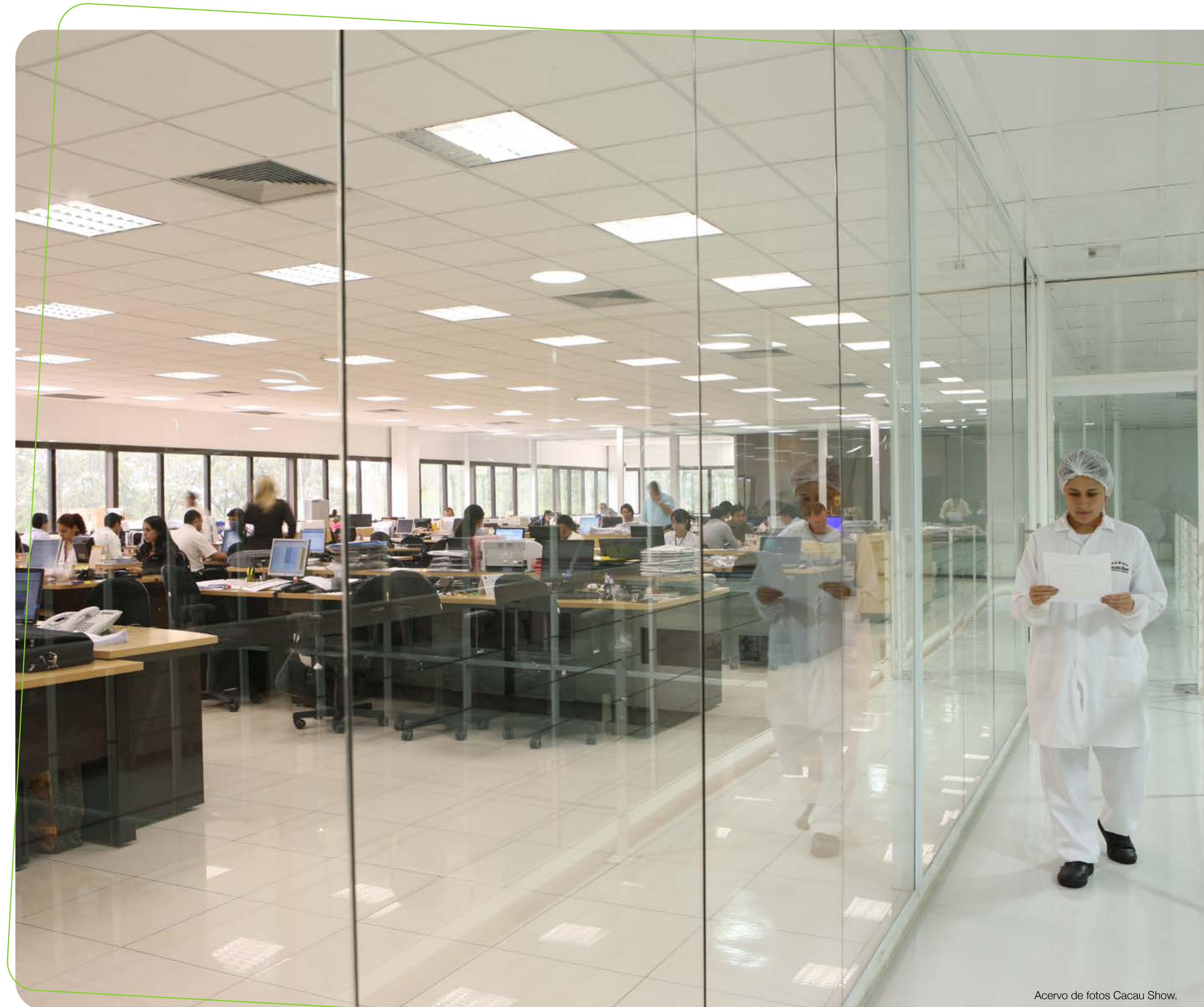
4.1.3

Fornecedores

(GRI 204-1 | GRI 308-1 | GRI 308-2 | GRI 414-1 | GRI 414-2)

Nossa relação com os fornecedores é fundamentada no respeito, visando parcerias de longo prazo. Muitos dos nossos fornecedores nos apoiam há anos e crescem conosco em nossos desafios. Em 2023, tivemos aquisição de produtos e serviços na ordem de R\$ 610 milhões, sendo que 27% desse valor foi destinado aos fornecedores locais.

Nosso Código de Conduta de Fornecedores aborda procedimentos de qualificação e gestão de fornecedores de serviços e produtos, além da forma de atuação, procedimentos e comportamentos esperados dos nossos parceiros sob diversos aspectos, incluindo conformidade ambiental, trabalhista e direitos humanos, aspectos técnicos, regulatórios e financeiros indispensáveis para uma parceria duradoura. Os requisitos para a qualificação e a homologação de fornecedores estão descritos para todos os setores críticos em procedimentos internos específicos.



4.1.3.1 Iniciativa sustentável *fornecedores*

Em maio de 2023 realizamos a Convenção dos Franqueados, um evento anual em que os mais de 1.800 franqueados compareceram à nossa sede em Itapevi para compartilharmos resultados, projetos e celebrar as conquistas do ano. A Convenção é uma oportunidade de aproximação entre os franqueados, mas também uma aproximação com fornecedores da Cacau Show, que apresentam seus stands e produtos durante o evento.

Para a convenção de 2023 nossos parceiros apresentaram não apenas seus produtos, mas também suas iniciativas em sustentabilidade, como, por exemplo, a Casa Valduga, que trouxe a novidade de acessibilidade para deficientes visuais nos vinhos que fornece para Cacau Show, permitindo a leitura via áudio de todos os nossos rótulos por meio de um aplicativo.

A Oxford, nossa fornecedora de louças presenteáveis, apresentou sua iniciativa ambiental de destaque: utilizam 100% de água de reuso na fabricação dos produtos, possuem reaproveitamento de resíduos e sobras de processo para a fabricação de novas louças, e a energia utilizada para o processamento de matéria-prima proveniente da energia solar.

Logística reversa Nespresso

Contamos com parcerias sustentáveis e duradouras também em nosso hotel, escritório e pontos de venda, lugares em que temos cápsulas de café Nespresso.

Em parceria com a Nespresso reorganizamos a coleta de cápsulas, primeiramente em nosso hotel Bendito Cacao Resort & Spa, onde o mesmo veículo que entrega as novas cápsulas de café recolhe aquelas já usadas. Essa ação se desdobrou em uma revisão da coleta de cápsulas em todas as nossas lojas Cacau Show que comercializam Nespresso e nas lojas da Brigaderia, além das nossas áreas administrativas. Essa ação contou também com o apoio dos nossos gerentes regionais de lojas, colaboradores da Brigaderia, colaboradores padrinhos de lojas Cacau Show, e de Facilities.



Descubra o que acontece com a **sua cápsula...**

Depois de consumidas aqui no **Bendito Cacao Resort & Spa**, 100% das cápsulas usadas são coletadas e enviadas para o Centro de Reciclagem da Nespresso, localizado em Osasco-SP, onde é realizada a contabilização e separação do alumínio e da borra de café.



O alumínio é prensado e enviado para uma indústria siderúrgica para ser fundido e transformado em novos objetos, como canetas e bicicletas.

Por meio do programa Nespresso Hortas, encaminhamos a borra de café para ser utilizada como adubo orgânico por agricultores de Parelheiros, zona sul de São Paulo.

Em 2023 foram enviadas para a **logística reversa**:

Bendito Cacao Resort & Spa	176 kg
Brigadeira	52 kg
Lojas Próprias	1026 kg



4.2 Segurança

(GRI 403-1 | GRI 403-9)

A saúde, integridade e a capacidade de trabalho de seus colaboradores, por meio do planejamento, elaboração e desenvolvimento de programas e sistemas que ampliam a maturidade da cultura de segurança na empresa, vêm sendo um foco constante nas operações da Cacau Show. Nossa área de Segurança do Trabalho exerce um papel crucial, cuidando do nosso ambiente de trabalho, fomentando boas práticas e contribuindo decisivamente para garantir que a Cacau Show seja um lugar onde possamos trabalhar.

Em 2023, a taxa de frequência de acidentes consolidada de todas as plantas foi de 17,66 e a taxa de gravidade desses acidentes foi de 72,30. Em Itapevi, nosso maior polo industrial, identificamos uma diminuição considerável em ambas as taxas:

INDICADOR	2022	2023
Tx de Frequência Consolidada	25,23	14,80
Tx de Gravidade Consolidada	94,40	59,80

Além do grande trabalho que a equipe vem desempenhando ao longo dos anos, isso é reflexo do PDSMA - Plano Diretor de Segurança e Meio Ambiente, que foi atualizado em 2023. O plano reúne todas as ferramentas necessárias para a prevenção e reação a acidentes, incluindo metas atreladas à remuneração variável para os coordenadores de produção, manutenção e demais áreas de impacto.

Além da revisão do PDSMA, a área de segurança promoveu em junho a SIPATMA - Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho e Meio Ambiente. A semana, que ocorreu em todas as operações industriais da Cacau Show, focou em prevenção de acidentes no trabalho, cuidados com o meio ambiente, saúde e bem-estar dos colaboradores.

Foram dias repletos de palestras ministradas pela nossa turma de Seguranças do Trabalho e convidados, além de diversas atividades, expositores e stands, foodtrucks e muito mais.



Acervo de fotos Cacau Show.

4.2.1

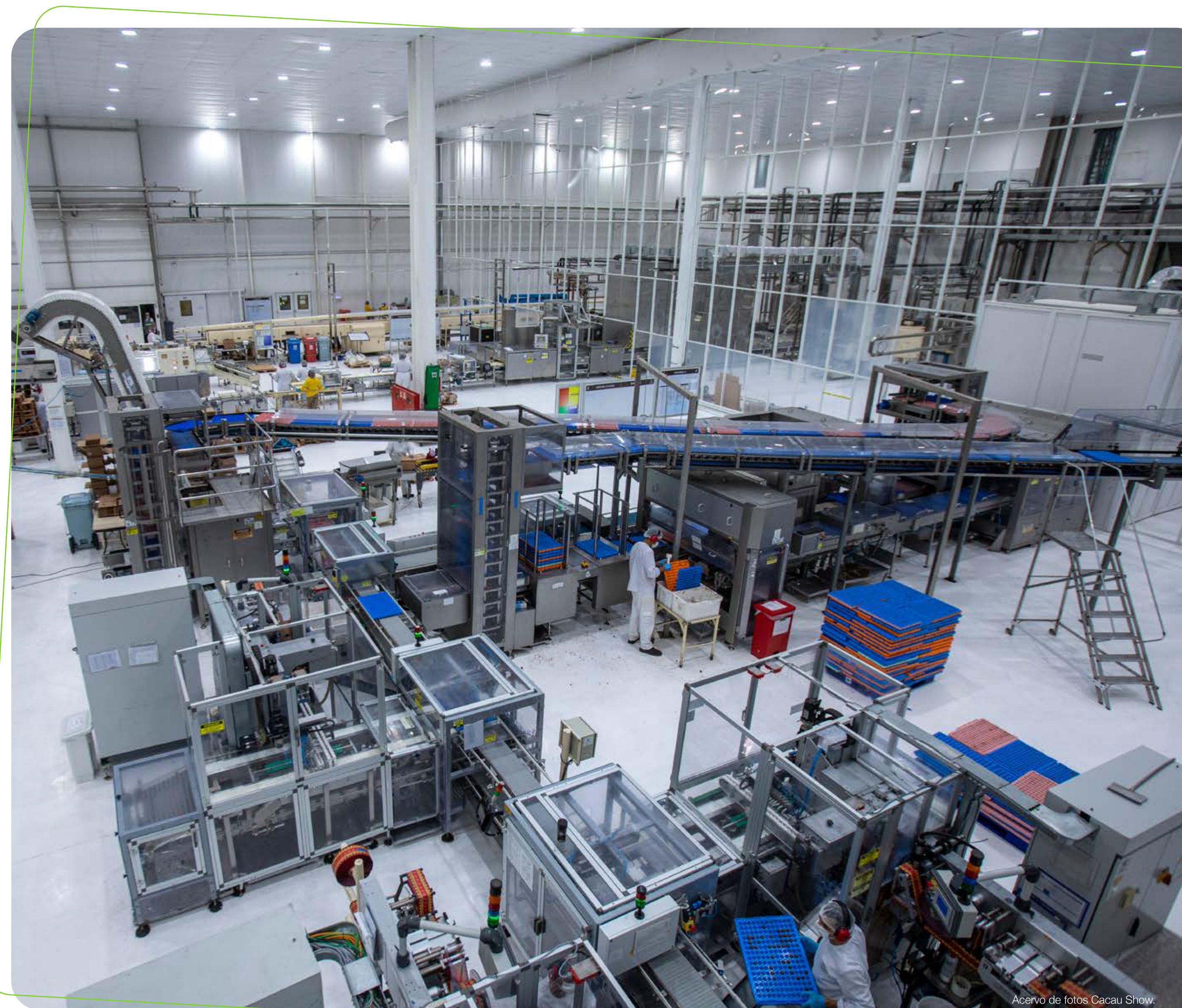
Incêndio

em Linhares

O acontecimento mais marcante e triste da história da Cacau Show ocorreu em 7 de novembro de 2023, quando um incêndio acometeu nossa fábrica de Linhares – ES. Felizmente, nenhum colaborador ou terceiro sofreu ferimentos graves e todos deixaram o local em segurança.

A planta de Linhares representa 19% de toda a produção da nossa marca e reorganizamos nossa cadeia de Supply Chain para que não houvesse qualquer impacto de produção ou fornecimento. Cerca de 46 colaboradores de Linhares foram realocados para a Fábrica de Itapevi para que o impacto social e produtivo, fosse minimizado.

Em 27 de novembro a produção foi retomada parcialmente, e estamos caminhando para o total reestabelecimento das atividades previsto para o primeiro trimestre de 2024.



4.3 Instituto Cacau Show

O Instituto Cacau Show (ICS) atua no desenvolvimento educacional e social, na cidade de Itapevi, desde 2009, e teve início em suas operações em Linhares - Espírito Santo, em 2023, locais onde a Cacau Show possui fábricas. Signatário do Pacto Global desde 2018, iniciativa da Organização das Nações Unidas (ONU), o ICS oferece programas voltados para o desenvolvimento integral de crianças e jovens através da prática de atividades estruturadas, permitindo o aprimoramento de habilidades e competências que irão contribuir para que seus educandos possam ampliar seus horizontes de vida.

O objetivo do ICS é o desenvolvimento de crianças e adolescentes por meio de uma educação integral e de qualidade. Os principais pilares de atuação são:

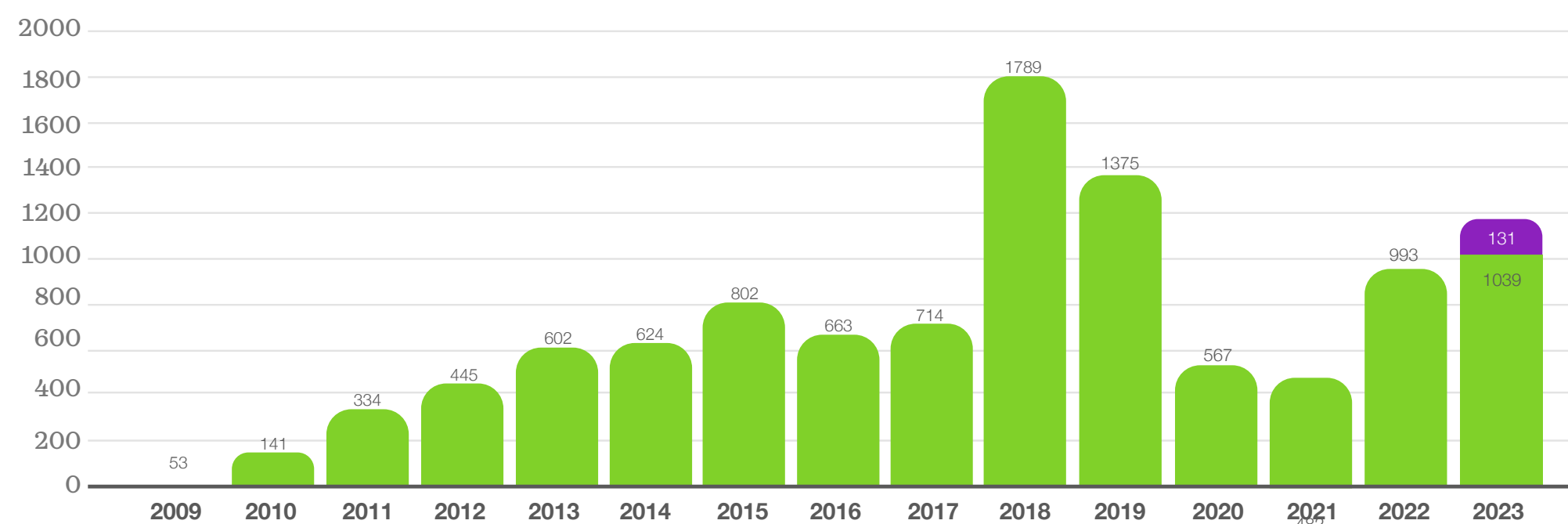
- Desenvolvimento da comunicação oral e escrita, tendo na leitura a forma de ampliar o mundo e ler para além das palavras;
- Utilização da metodologia Mentalidades Matemáticas, tendo em vista a certeza de que todos têm a capacidade de aprender matemática em alto nível, de uma maneira criativa, visual e equitativa;
- Artes (musicalização, capoeira, dança e teatro), considerando que são importantes para o desenvolvimento integral dos educandos;
- Tecnologia, levando em conta os avanços do mundo.



Instituto *Cacau Show*

Em fevereiro de 2023, inauguramos uma nova unidade do ICS em Linhares – ES, com o objetivo de também levar todo esse impacto positivo do instituto para a região. A unidade já conta com 233 educandos, e cinco colaboradores. Nossas atividades em Linhares foram diversificadas neste início de jornada. Realizamos visitas e pequenas atividades nas escolas do entorno do ICS no bairro Canivete (onde está localizada a sede) e em bairros vizinhos, para a divulgação do nosso trabalho, em parceria com Secretaria de Educação do município.

Crianças e adolescentes atendidos nos Polos ICS



23 mil

crianças e jovens impactados



ICS Itapevi



ICS Linhares

Os números acima representam os atendimentos e matrículas ao longo de cada ano. Em 2023, adicionamos os dados da unidade localizada em Linhares – ES.



Frisamos que a pandemia da Covid-19 afetou diretamente as atividades exercidas pelo Instituto, assim como todas as frentes da educação no país, impactando os níveis de atividade nos anos de 2020 e 2021.

Programa

infância 2023

O Programa Infância oferecido para as crianças de 6 a 13 anos de idade busca desenvolver valores éticos, respeito, dignidade e autonomia dos nossos educandos.

Durante o ano de 2023 na unidade de Itapevi, o Programa Infância desenvolveu atividades de Comunicação e Linguagem, Mentalidades Matemáticas e Artes, que abrange capoeira, musicalização e dança. O início de qualquer período é focado num conjunto de ações denominadas como Acolhimento, que entendemos ser o alicerce que sustenta e contribui para a formação de um ambiente seguro, que visa fortalecer a autoestima dos nossos educandos e proporcionar condições para que assumam o seu protagonismo.

Fazemos também o Ritual da Camiseta com o objetivo de marcar o início da jornada dos educandos, e promover o senso de pertencimento ao instituto. Durante as atividades, enfatizamos a importância da responsabilidade compartilhada na utilização das camisetas e o fortalecimento dos valores coletivos.

A Reunião de Famílias, também já tradicional, realizada duas vezes ao ano, dá a oportunidade aos familiares de vivenciar as atividades que são proporcionadas aos educandos, conhecendo um pouco das metodologias que apoiam no desenvolvimento das crianças. As atividades vivenciadas neste ano foram de Comunicação e Linguagens e a de Mentalidades Matemáticas. O final das reuniões, são marcadas por um show estrelado pelos educandos com apresentações de capoeira, dança e musicalização.

No final de cada semestre, realizamos a Avaliação da Aprendizagem com todos os educandos. Essa avaliação é uma ferramenta muito importante, pois possibilita visualizarmos as habilidades em destaque e quais são importantes desenvolver, a fim de proporcionar uma educação de qualidade às nossas crianças. Esse formato de avaliação não objetiva aferir o nível de conhecimento dos educandos, tanto é que eles não são informados dos resultados, o objetivo desta ação é o de obter subsídios para que o ICS possa ajustar suas trilhas de formação para o semestre seguinte, ou seja, a avaliação é para aferir a nossa eficiência.



Programa *infância 2023*

Uma vez ao ano, realizamos o Projeto Educação em Saúde da População, uma iniciativa do Hospital Albert Einstein, que tem como objetivo gerar indicadores, desenvolver o protagonismo do cuidado à saúde na criança e torná-la uma agente influenciadora de sua comunidade. O tema deste ano foi “Alimentação”, que fomentou a conscientização dos educandos sobre a importância da alimentação saudável e hábitos alimentares positivos, a fim de prevenir problemas de saúde a longo prazo e a relevância de praticar a corresponsabilidade quanto à saúde da população.

Todas as atividades desenvolvidas pelo instituto são planejadas a partir do contexto em que nossos educandos estão inseridos. O objetivo é dar acesso a um repertório que propicie o desenvolvimento integral de nossas crianças, promovendo assim, uma educação para a vida.

Na nossa unidade de Linhares, oferecemos em 2023, atividades de Língua Portuguesa, Capoeira, Esportes e Matemática, para crianças e pré-adolescentes.

No primeiro semestre realizamos o 1º Encontro de Famílias do ICS Linhares, para nos aproximarmos e fazer com que as famílias pudessem conhecer melhor o nosso trabalho, missão e propósito. Neste dia, as famílias, a equipe, e as lideranças de Itapevi-SP deram apoio ao evento - além da Secretária de Educação de Linhares, diretores de escolas e o Prefeito da cidade, que participaram do encontro.



Programa

inspire jovem 2023

Em 2023, no Instituto Cacau Show Itapevi, implementamos um novo modelo de atividades com a aplicação de uma metodologia denominada Aprendizagem Baseada em Projetos (ABP), uma metodologia de aprendizagem ativa. Nesse formato, semestralmente o instituto sugere segmentos de abordagem, que denominamos como “Eixos”, onde os educandos criam de forma autônoma os grupos, que, inicialmente escolhem um “Eixo” no qual irão trabalhar e posteriormente escolhem temas que serão a base para pesquisa e elaboração de projetos que visam propor soluções para problemas, que podem ser desafios enfrentados pelo município de Itapevi ou de empresários que atuam na cidade. Os trabalhos em grupos, desenvolvem habilidades comportamentais como: liderança, respeito a opiniões diferentes, protagonismo e autonomia.

Ao longo de cada semestre eles passam por diferentes etapas: estudo do “Eixo”; análise de âncoras (desafios relacionados ao eixo); construção de pergunta motriz; desenvolvimento de processos (com pesquisas e visitas práticas, contatos com a comunidade, empresas e instituições da região); e construção de um artefato ou intervenção para responder à pergunta motriz. Ao final de cada semestre, os grupos apresentam os artefatos ou intervenções construídas na EXPO INSPIRE.

A EXPO INSPIRE é um evento que conta com a participação dos educandos, equipe do Instituto Cacau Show, mentores, famílias, convidados especialistas, colaboradores da Cacau Show e amigos.

No primeiro semestre, a EXPO INSPIRE apresentou sete eixos

em um total de 63 grupos: Empreendedorismo, Mídias Digitais, Arte e Cultura, Diversidade, Projeto de Vida, Meio Ambiente e Ciência de Dados. Já no segundo semestre, reduzimos o número de eixos, mas aumentamos o número de grupos para 76. Os eixos foram: Empreendedorismo, Mídias Digitais e Comunicação, Arte e Cultura, Bem-estar e Qualidade de Vida.

Assim como no Programa Infância, no final dos meses de junho e novembro, aplicamos a Avaliação da Aprendizagem, onde os educandos realizam provas de Língua Portuguesa, Produção Textual e Matemática. Por meio destas avaliações, conseguimos medir nossos avanços e nossas oportunidades de melhoria, servindo como base para o nosso planejamento do ano seguinte. Trabalhamos por uma Educação Integral e de Qualidade, atendendo ao Objetivo de Desenvolvimento Sustentável 4 da ONU, e a avaliação que compõe parte importantíssima para a gestão estratégica.

Instituto Cacau Show - Itapevi
Quantidade de crianças e jovens matriculados e atendidos em 2023: **1.400**

Inauguração Instituto Cacau Show Linhares - ES
Fevereiro de 2023
Quantidade de pessoas matriculadas e atendidas em 2023: **233**

Expo Experience Itapevi – ICS: mais de 400 educandos participantes e cerca de 141 projetos apresentados.

Quantidade de projetos apresentados: **141**



Acervo de fotos Cacau Show.

Programa

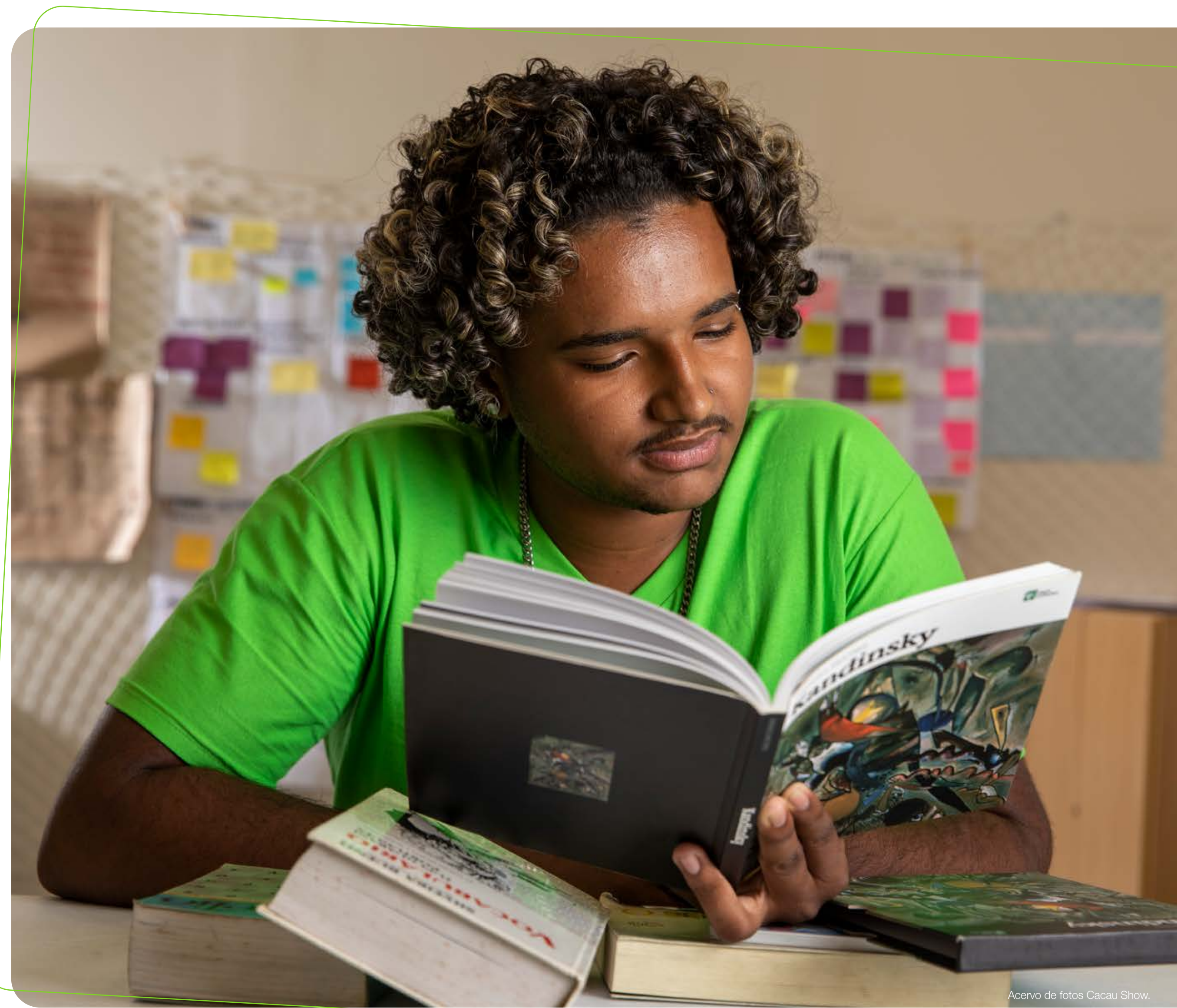
jovem aprendiz

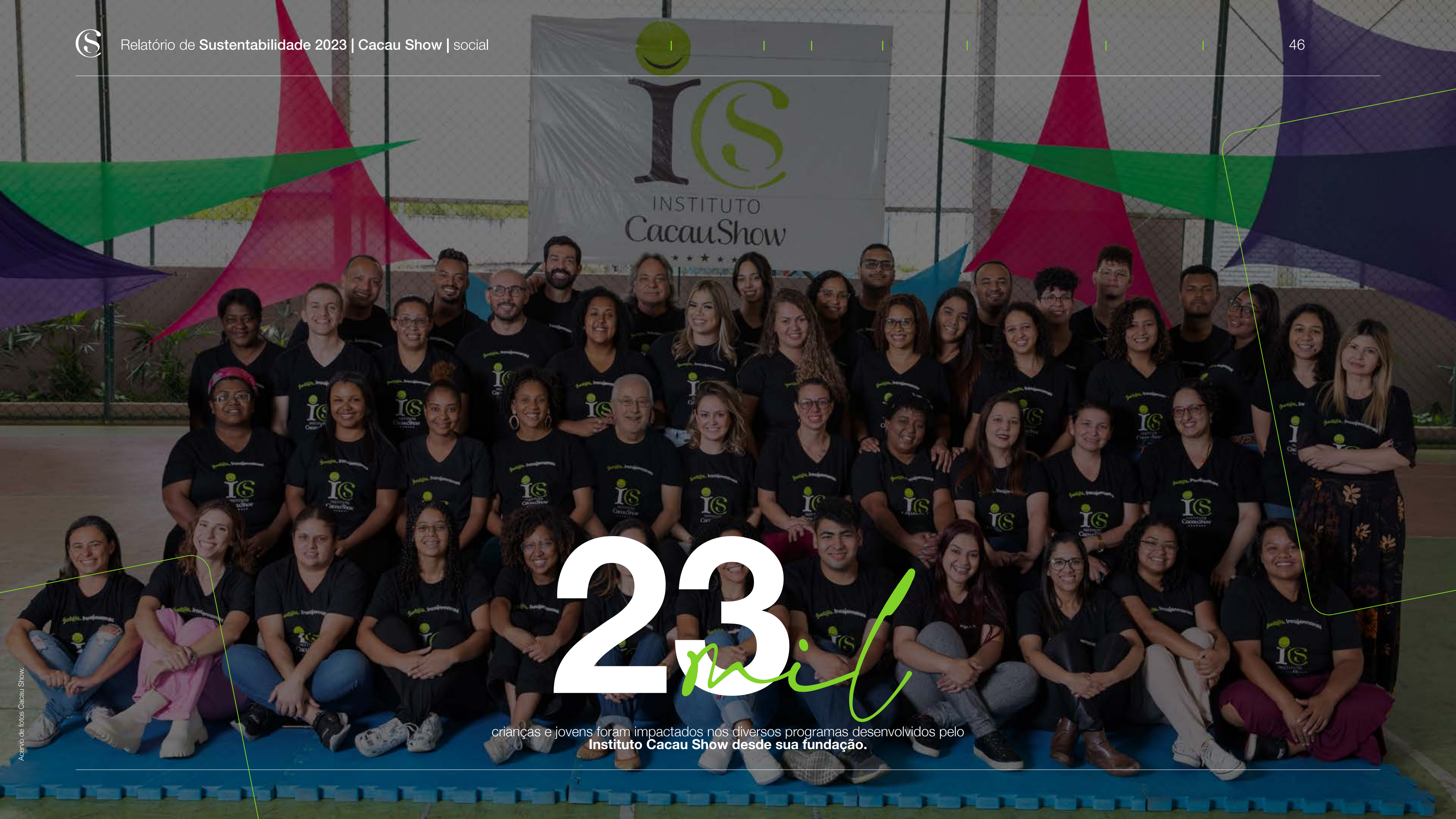
O Programa Jovem Aprendiz é uma extensão do amplo diálogo e experiência do Instituto Cacau Show com os jovens e existe para selecionar e apoiar os jovens no início de sua jornada de vida no mundo do trabalho. Em 2023, cerca de 75 jovens participaram ativamente, divididos em quatro turmas.

A lei de aprendizagem 10.097/2000, Art. 428; prevê que o Jovem Aprendiz trabalhe seis horas diárias por quatro dias, e tenha formação de um dia (seis horas). Onde ele terá aprendizagens teóricas e práticas.

A metodologia de Aprendizagem Baseada em Projetos (ABP) é utilizada neste programa, em uma abordagem de ensino inovadora que coloca os educandos no centro do processo de aprendizagem, promovendo a participação ativa dos educandos. Desta forma, eles desenvolvem a autonomia, o protagonismo, resolução de problemas, o bom trabalho em equipe e habilidades/ competências essenciais à vida, e ao mundo do trabalho.

Os encontros acontecem às sextas-feiras e são organizados em grupos e áreas de trabalho, acompanhados por mentores e organizados em cinco eixos específicos de trabalho. Os cinco eixos referem-se a temáticas solicitadas pelo Ministério do Trabalho, incluindo Administração, Aspectos Legais, Marketing e Serviços, Diversidade e Projeto de Vida. No Instituto Cacau Show buscamos ir além dos modelos tradicionais de ensino e aprendizagem, e proporcionar experiências educacionais mais significativas e de forte impacto social.





23 mil

crianças e jovens foram impactados nos diversos programas desenvolvidos pelo Instituto Cacau Show desde sua fundação.

Educação

socioemocional e ética

Desde 2019, o instituto vem empenhando-se no Desenvolvimento de Competências e Habilidades Socioemocionais e Éticas, visando capacitar nossas crianças e jovens para compreenderem suas emoções e sensações, promovendo uma convivência saudável na sociedade e conscientizando-os sobre seu papel nela. Através de atividades como check-in, práticas reflexivas e exercícios que estimulam a autopercepção corporal, temos trabalhado o autoconhecimento de nossos educandos visando sua autorregulação futura.

A partir de 2022, o ICS assumiu um novo desafio: promover formações externas para o corpo docente e demais colaboradores da Rede Pública (Municipal e Estadual) e Privada de Itapevi (SP), Linhares (ES) e de todo o Brasil.

Em 2023, organizamos um total de oito turmas, sendo seis dedicadas ao Módulo 1, com ênfase na Introdução do Socioemocional, e duas turmas voltadas para o Módulo 2, focalizando a implementação em sala de aula.

No decorrer do primeiro semestre de 2023, conduzimos cinco turmas, resultando em 365 participantes que concluíram o programa, recebendo seus merecidos certificados. Notavelmente, nosso público majoritário provém de municípios que abrigam o Instituto Cacau Show, destacando-se com duas turmas de Itapevi/SP, totalizando 95 concluintes, e três turmas de Linhares/ES, agregando 270 participantes certificados.

No segundo semestre, atendemos a três turmas, incluindo duas dedicadas ao Módulo 2. O Módulo 1 contou com 72 concluintes, enquanto o Módulo 2 alcançou 130 certificados.

Somando os números, obtivemos um total de 567 certificados emitidos em 2023, somados aos 178 certificados concedidos em 2022. Em resumo, ao longo desses dois anos, entregamos um impressionante total de 745 certificados.

Educação

integral

A Equipe de Educação Integral desempenha um papel crucial na articulação entre poder público e privado, garantindo e fortalecendo a Política Pública e Diretrizes do Programa de Educação Integral de Itapevi. Além dos programas internos, como o Inspire Jovem 2.0 e o Programa Jovem Aprendiz, há objetivos externos em parceria com a SME (Secretaria Municipal de Educação), como as Escolas do Futuro, beneficiando mais de quatro mil estudantes.

A premissa central da Educação Integral é garantir o desenvolvimento pleno de cada estudante, abordando diversos aspectos e ações relevantes no Modelo Pedagógico e de Gestão para desenvolver habilidades socioemocionais, culturais, físicas e cognitivas. Em 2023, houve avanços significativos nas Escolas do Futuro, com um modelo educacional sendo referência no Brasil. A Prefeitura de Itapevi foi premiada com o “Educação do Amanhã” e conquistou o título de “Google for Education”, sendo a segunda cidade do país a receber.

Ao longo de cinco anos de implantação, com três escolas construídas, duas adaptadas e duas a serem entregues em 2024, Itapevi vivenciou um novo paradigma educacional que promove uma educação transformadora para as crianças.

Por fim, cabe registrar que a implementação do Programa de Educação Integral no município de Itapevi, iniciada em 2019, teve o trabalho de consultoria que deu formato a esse modelo, patrocinado pelo ICS.

4.4 Lovers *pela causa*

No final de 2022, iniciamos uma frente social do Programa Cacau Lovers para oferecer experiências sociais. Em 2023, o projeto, agora denominado Lovers Pela Causa, foi ampliado por meio da conexão multidisciplinar entre os times de Loyalty, Sustentabilidade e o Instituto Cacau Show para aproximar ainda mais o propósito da Cacau Show aos clientes Cacau Lovers, que podem doar seus cacaus (moeda conquistada dentro do Programa Cacau Lovers) para causas sociais ou ambientais.

Um processo padrão foi estabelecido para que pudéssemos ampliar nossa atuação, atendendo mais regiões, mais instituições e, conseqüentemente, mais causas, presando sempre pela transparência e governança das ações.



Assim, passamos de duas instituições apoiadas em 2022 para 12 em 2023, instituições essas que apoiam as mais diversas causas e propósitos:

- Apoio às famílias impactadas pelas chuvas do litoral norte;
- Participação na Páscoa do Bem que doou 1M de ovos;
- Cobertores para moradores em situação de rua;
- Acolhimento a pessoas transexuais em situação de vulnerabilidade;

- Apoio a refugiados e imigrantes para recomeçarem a vida em segurança;
- Doação de ração para animais resgatados das ruas;
- Capacitação e acolhimento de pessoas com deficiência intelectual;
- Preservação de macacos Muriquis em extinção e reflorestamento da Mata Atlântica;
- Apoio de famílias de crianças com deficiência;
- Bolsas na área de comunicação para estudantes de baixa renda;
- Confecção de perucas para pessoas que perderam os cabelos durante o tratamento de câncer;
- Kits de Natal para pessoas em situação de rua.

50%
Lovers

Tiveram a experiência Social como o primeiro resgate dentro do programa.

2x
+ engajado

O Lover que resgata experiência social possui uma **redução de 50%** no tempo para um próximo resgate qualquer.

20%

Representação da categoria social dentro do programa. **Sendo a segunda mais resgatada.**

91 mil cacaus doados
9 mil clientes apoiando
um total de R\$ 150 mil doados.

Instituições Apoiadas



4.5

Parceria

refúgio 343

Uma das instituições apoiadas no projeto “Lovers pela causa” foi o Refúgio 343, uma organização humanitária dedicada à reinserção socioeconômica de refugiados e migrantes que buscam refúgio no Brasil. O Refúgio 343 trabalha com os eixos de desenvolvimento social e ajuda humanitária por meio dos pilares de acolhimento e educação, contando com parcerias de empresas privadas para o acolhimento de seus assistidos em todo o país.

Foi por meio do contato pelo Programa Lovers pela Causa que a Cacau Show pôde conhecer mais de perto o trabalho promovido pela ONG, iniciando assim uma parceria valiosa. Em 2023, iniciamos um projeto piloto, contratando seis refugiados venezuelanos que passaram a integrar nosso quadro de colaboradores no Bendito Cacao Resort & Spa. Além da contratação, contribuimos, também, com abrigo e apoio na adaptação para que pudessemos contribuir com o propósito do Refúgio 343.

Essa é uma iniciativa multidisciplinar, que envolve não apenas a ONG e nosso setor de contratação, mas, também, os gestores, a área de Sustentabilidade e de Gente, Gestão e Performance, que presta apoio durante todo o processo, criando, assim, um fluxo interno para que possamos ampliar essa modalidade de contratação para outras unidades de negócio no futuro, além de aprendizados durante o projeto.



4.6 Cinquentou 2.0

Em 2020, o ano que marcou o 50º aniversário do fundador e CEO, Alê Costa, surgiu o desejo de celebrar essa data especial com uma grande festa. Apesar de seu desejo, a pandemia da Covid-19 e a perda de sua mãe fizeram com que o empreendedor revesse suas prioridades.

Foi nesse momento que Alê decidiu que a celebração de seus 50 anos não deveria ser sobre ele, mas, sim, sobre fazer a diferença na vida das pessoas que o cercavam. Foi assim que um desejo inspirador de transformar essa grande festa de aniversário em uma nobre causa surgiu: reformar 50 casas de colaboradores do Complexo Intensidade, Industrial Itapevi e Franqueados.

Essas 50 casas se tornaram símbolos de esperança e solidariedade. As histórias de cada colaborador emocionaram a todos e serviram de inspiração para continuar transformando vidas por meio deste projeto. Assim, nasceu o projeto “Cinquentou”, que em 2023 ressurgiu na versão 2.0, renovado e repleto de energia. Neste ano, 52 pessoas do universo Cacau Show, englobando também nessa nova versão as fábricas de Linhares e Campos do Jordão, Hotel Bendito Cacao Resort & Spa, Brigaderia e Revendedores, foram selecionadas para terem suas casas reformadas com todo o amor e dedicação da equipe.

Para que o programa funcionasse da forma mais transparente e eficiente possível, contamos com o apoio de 52 colaboradores voluntários para acompanhar cada uma das reformas na figura de padrinhos e madrinhas. Cada um deles doaram o seu tempo, carinho e apoio para que sonhos fossem realizados, por meio de contatos periódicos com os contemplados, prestação de contas e apoio em todo o decorrer do projeto. Desta vez, o programa também contou com um Conselho, formado por sete colaboradores também voluntários e por Alê Costa para organização, processo de seleção dos contemplados e tomada de decisões mais estratégicas da Versão 2.0.

Essa iniciativa vai muito além de uma simples reforma de casas, ela representa o propósito e a visão da Cacau Show sendo colocados em prática. Demonstramos que existimos não apenas para produzir chocolates de qualidade, mas, também, para tocar profundamente e marcar a vida das pessoas.



4.7 Páscoa *do bem*

Em 2020, quando o mundo parou devido à pandemia, um movimento espontâneo de solidariedade resultou na “Páscoa do Bem”, que doou 1 milhão de ovos de Páscoa para diversas ONGs, hospitais, comunidades vulneráveis e empresas de serviços essenciais em todo o Brasil. Essa iniciativa se repete anualmente para dar continuidade a esse momento de carinho e cuidado.

A iniciativa completou três anos e, novamente com auxílio do Instituto Cacau Show, doamos 1 milhão de unidades de ovos de Páscoa para 4.359 organizações, totalizando R\$ R\$ 19,9 milhões em doações. A primeira remessa de ovos é inteiramente destinada às doações e nos orgulhamos muito dessa corrente que mobiliza nossos franqueados de todo o Brasil para realizar as entregas.



Acervo de fotos Cacau Show.



Acervo de fotos Cacau Show.

4.8 Páscoa *solidária*

Todos os anos o nosso fundador e CEO, Alê Costa, promove a iniciativa “Páscoa Solidária”. Antes do feriado da Páscoa, um leilão de ovos de chocolate é realizado em sua rede de amigos e parceiros da Cacau Show, incluindo ovos de 7, 70 e 700 quilos. Neste leilão, os participantes têm a oportunidade de adquirir diversos ovos de chocolate, com o valor integralmente direcionado ao GRAAC - Grupo de Apoio ao Adolescente e à Criança com Câncer. Na Páscoa Solidária de 2023, conseguimos arrecadar R\$ 3,2 milhões, mais que o dobro da quantia levantada no ano anterior.

Esses fundos foram empregados na instalação de nove unidades de terapia intensiva (UTIs) e dez leitos em instalações da organização que presta assistência à 30 mil crianças em todo o Brasil.



4.9 Sites *acessíveis*

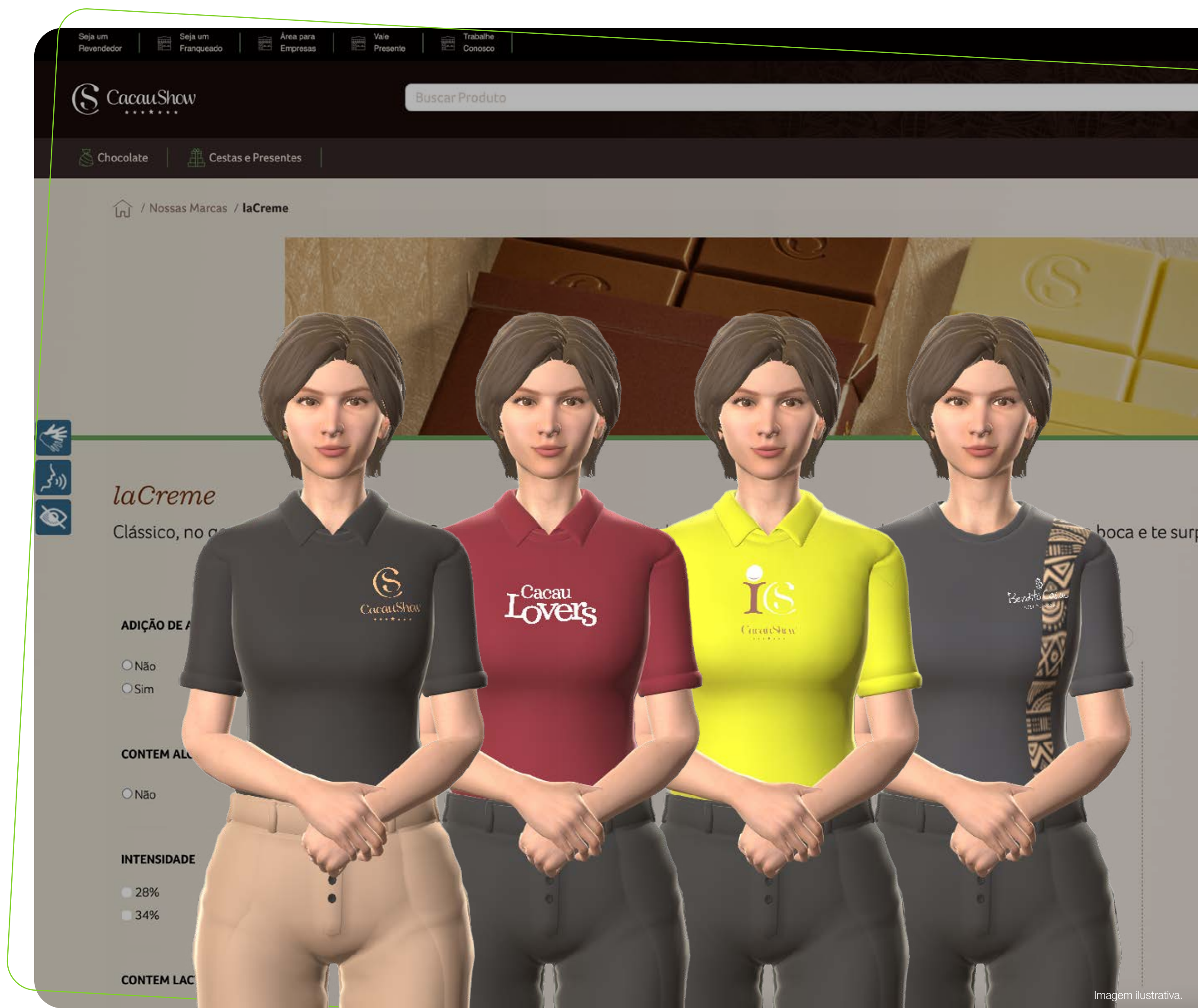
Quando falamos de Diversidade e Inclusão, é imprescindível falar de acessibilidade. No nosso caso, também vale ressaltar o amplo acesso às nossas delícias e serviços para todos e todas. E foi com esse objetivo que em 2023 implementamos a nova ferramenta de acessibilidade em todos os nossos sites: cacaushow.com.br, institutocacaushow.org.br, lovers.cacaushow.com.br e benditocacaosort.com.br.

Para isso, contamos com a ferramenta Rybená, uma solução que realiza a tradução em Libras de todos os conteúdos dos nossos sites. Além da tradução em Libras, a ferramenta conta com outros recursos de leitura para usuários com deficiências visuais ou intelectuais e demais disfunções, que prejudicam a leitura e interpretação de conteúdos como dislexia e daltonismo.

Esse trabalho vai muito além de simplesmente uma ferramenta em nossos sites, uma vez que estamos constantemente acompanhando as interpretações dadas aos nossos produtos para que reflitam de forma fiel os encantos dos nossos chocolates. Em um trabalho conjunto com a Rybená e com os colaboradores da Cacau Show que se comunicam por Libras, realizamos reuniões e avaliação periódica da ferramenta e, somente neste ano, já incluímos mais de 30 novas palavras e expressões em Libras nos nossos domínios.

Esta ação não se trata apenas de uma ferramenta, é a ponte que conecta nossa paixão por chocolates aos corações de todos e todas, independentemente das barreiras linguísticas ou de acessibilidade. Ao ampliar constantemente nosso repertório em Libras e adaptar-se às diversas necessidades dos usuários, estamos comprometidos em garantir que cada interpretação reflita fielmente os encantos irresistíveis dos nossos chocolates. Este é um de nossos compromissos com o futuro, onde a inclusão e os nossos produtos caminham juntos.

- + Conheça nossa página **Cacau Show**
- + Conheça nossa página **Cacau Lovers**
- + Conheça nossa página **Instituto ICS**
- + Conheça nossa página **Bendito Cacao**





ambiental

(GRI 302-1 | GRI 305-1 | GRI 305-2 | GRI 305-3)

do grão **ao coração**

Capítulo 5

CacauShow

5.1 Energia



Eficiência energética é um assunto prioritário quando falamos em operações mais sustentáveis. Com o aumento de produção, ampliação de negócios e processos, a demanda por energia também cresce, direta e indiretamente, de maneira que a busca por soluções que promovam uma transição energética se torna cada vez mais desafiadora e imperativa. Isso porque o consumo de energia e sua origem estão intrinsecamente ligados às emissões de gases de efeito estufa, que desempenham um papel crucial nas mudanças climáticas globais, bem como o uso consciente dos recursos naturais.

Estamos orgulhosos de comunicar que já possuímos uma representatividade substancial de energia proveniente de fontes renováveis em nossas operações. Atualmente, 82% de nossa demanda energética total é suprida por fontes limpas e sustentáveis, como energia solar, eólica e outras fontes renováveis, percentual que se manteve do ano anterior. Essa conquista reflete nosso compromisso em reduzir nossa dependência de combustíveis fósseis e contribuir para a redução das emissões de gases de efeito estufa.

Estamos comprometidos em continuar avançando nesse caminho de transição energética, explorando novas tecnologias, investindo em eficiência energética e adotando práticas sustentáveis em todas as áreas de nossa operação.

82% do consumo de nossa energia é proveniente de fonte renovável.

5.1.1 100% de energia renovável zero emissões em Linhares

Em 2023, iniciamos também o consumo de energia incentivada na operação industrial de Linhares. Essa escolha por uma fonte de energia mais limpa não apenas resultou em economias financeiras substanciais, com uma redução total de 38% nos custos no último ano, mas também em um impacto notável na redução das nossas emissões de escopo 2. A totalidade de energia elétrica que consumimos agora provém de usinas solares, eólicas ou PCHs (pequenas centrais hidrelétricas).

Com a transição para uma matriz energética mais limpa, conseguimos reduzir nossas emissões de carbono relacionadas ao consumo de eletricidade a zero, de forma rastreável e certificada através de I-RECs – Certificados de Energia Renovável.

Em 2023 evoluímos de forma significativa na elaboração do nosso inventário, implementando melhorias de processos, aprimorando a apuração de dados e realizando o acompanhamento mensal da evolução das emissões de toda a empresa, apresentando mensalmente ao Comitê Executivo.

Para inventariar as emissões de gases de efeito estufa de uma empresa dinâmica e de crescimento acelerado como a Cacau Show, sabemos que o processo de melhoria é constante e que ainda temos desafios pela frente no que se refere ao Escopo 3 (emissões indiretas de reporte não obrigatório), mas sabemos que já podemos nos orgulhar de termos 54% das categorias aplicáveis ao nosso negócio devidamente mapeadas.

Em 2023, totalizamos 80.065 tCO₂e, entre as emissões diretas e indiretas da Cacau Show, com destaque para uma redução de 37% nas emissões de Escopo 1.

5.2 Emissões

Em 2022 demos um importante passo e realizamos internamente o nosso primeiro inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE), de acordo com as diretrizes do Programa Brasileiro GHG Protocol, referência internacional para a quantificação das emissões corporativas. Além da contabilização dos escopos 1 e 2, iniciamos também a apuração do escopo 3, englobando as categorias mais relevantes para o nosso negócio.

Nosso inventário de GEE

Escopo 1:	Escopo 2:	Escopo 3:
11,70%	1,72%	86,58%

5.2.1

Emissões

das frotas

Na Cacau Show contamos com frota elétrica para o transporte de produtos acabados, com zero emissão de poluentes e gases de efeito estufa, uma vez que é abastecido inteiramente por energia elétrica, uma alternativa para um transporte mais sustentável. Esse veículo atende preferencialmente as lojas próprias e franqueadas nas regiões oeste e norte da capital de São Paulo, onde buscamos reduzir nosso impacto ambiental e melhorar a qualidade do ar.

Ainda, conscientes das emissões de gases de efeito estufa associadas à frota de carros utilizada por nossos Consultores de Vendas em todo o país, tomamos medidas significativas para neutralizar esse impacto. Através do Programa Carbon Free da Movida, as emissões de CO2 geradas pelos veículos de nossa equipe são totalmente compensadas desde 2022. Isso é possível graças ao plantio de árvores no Corredor de Biodiversidade do Rio Araguaia, que visa restaurar ecossistemas e absorver carbono da atmosfera. Essa iniciativa permite que, de forma indireta, retiremos da atmosfera a mesma quantidade de carbono que emitimos por meio dos carros utilizados por nossos colaboradores. Somente nesse ano foram plantadas mais de 3.800 árvores com a compensação de emissões da nossa frota.

Para além das ações de compensação, procuramos avançar também para a redução das emissões das nossas frotas, e o primeiro passo foi tomado em conjunto com nossos consultores de vendas. Em 2023, realizamos treinamentos com nossos Consultores de Vendas de nossas regionais, onde foi possível compartilhar os resultados históricos das emissões das frotas, nossas metas e ações em sustentabilidade e quais as atitudes que cada um pode tomar em seu dia a dia para contribuir para uma agenda de descarbonização, priorizando o uso de combustíveis menos emissores como o etanol.



5.3 Resíduos e embalagens

(GRI 306-1 | GRI 306-2)

Desde 2022 toda nossa operação da planta de Itapevi, incluindo a Hiper Store e escritórios administrativos, destina ZERO resíduos para aterros sanitários. Isso significa que conseguimos encaminhar a totalidade dos resíduos gerados em nossa maior unidade produtiva para um destino mais sustentável e correto, ao invés de uma disposição em aterros. Esse trabalho consiste em um estudo constante, avaliando fornecedores e parceiros que nos oferecem as melhores soluções, atualizando as equipes sobre as melhores práticas ambientais disponíveis e controlando mensalmente a destinação de cada um destes resíduos.

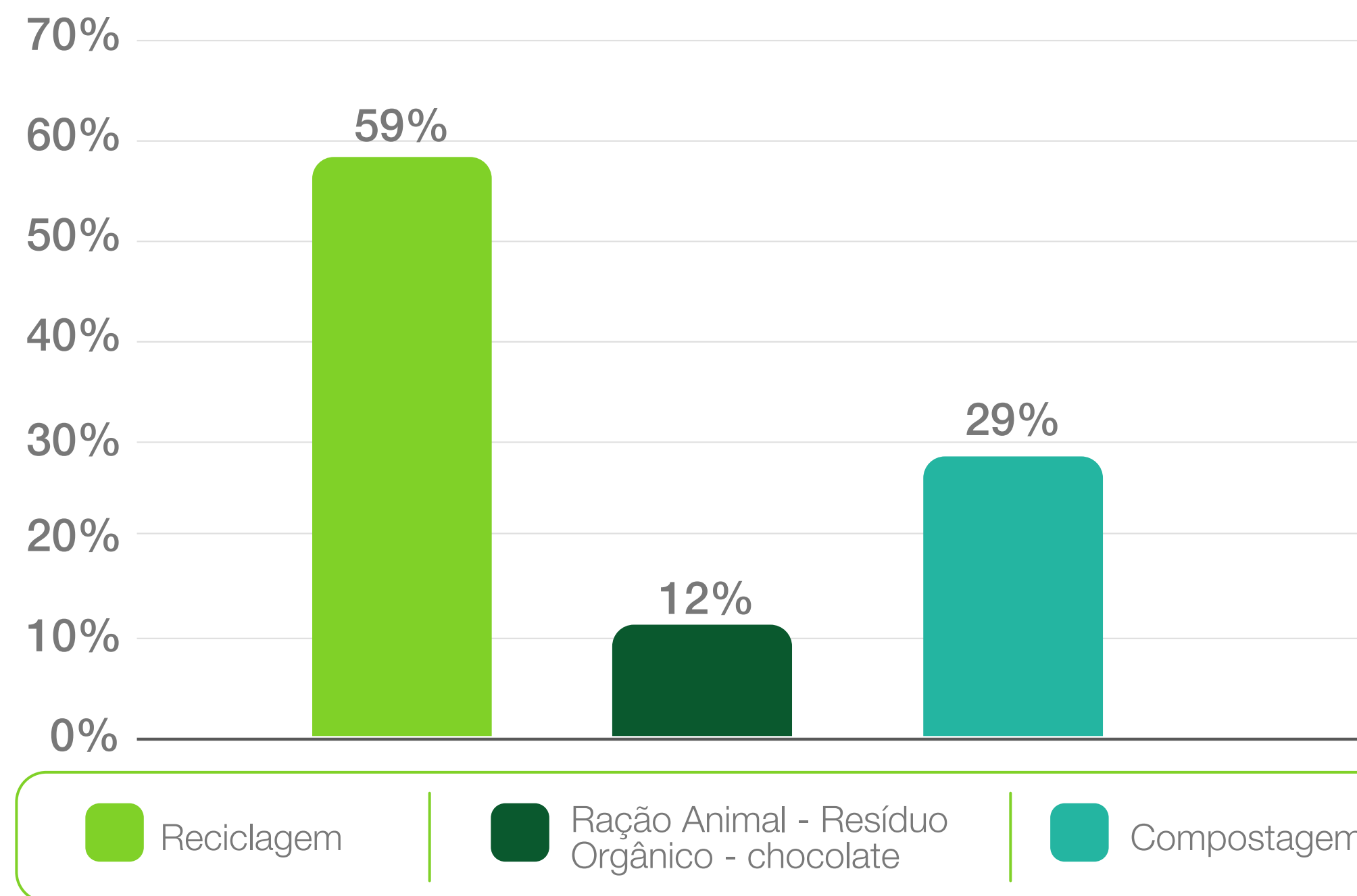
Em 2023 a maior parte dos resíduos gerados na planta de Itapevi foi destinada para algum tipo de reciclagem, que são segregados por um terceiro e encaminhados para diferentes destinações que irão reintroduzir esses materiais à diversas cadeias produtivas.

Como por exemplo o plástico, que é encaminhado para a indústria automobilística ou para fabricação de brinquedos, o papel e papelão descartados são encaminhados para empresas papelarias, que produzem matéria-prima para sacolas de papel e caixas, incluindo uma parte que retorna à nossa cadeia e os paletes de madeira são destinados para confecção de móveis.

Além da reciclagem, também destinamos aparas de chocolate para produção de ração para suínos e os resíduos de alimento do nosso restaurante industrial são aproveitados no biodigestor da nossa estação de tratamento de efluentes, auxiliando na decomposição da matéria orgânica presente nesses efluentes.

Destinação dos resíduos sólidos em 2023

Zero resíduos destinados para aterros.



5.3 Resíduos e embalagens

Mas o desafio de redução e gestão responsável dos resíduos vai além das fronteiras de nossas fábricas. Temos trabalhado para diminuir o impacto das embalagens no pós-consumo, evitando que resíduos recicláveis acabem em aterros ou lixões, onde não apenas permaneceriam sem reutilização, mas também representariam um problema ao meio ambiente.

Em parceria com a Eureciclo, uma empresa de tecnologia focada no rastreamento da cadeia de reciclagem, seguimos com o processo de compensação de embalagens a fim de compensar nosso impacto e fomentar o fortalecimento de cooperativas de reciclagem em todo o país. Todas as embalagens de produtos da marca Cacau Show lançadas desde agosto de 2023 contam com um selo ambiental, que visa informar aos consumidores sobre o nosso apoio à reciclagem e à realização da logística reversa das embalagens em nível nacional.

Esse selo não apenas comunica aos consumidores o nosso compromisso com a mitigação do impacto ambiental das embalagens pós-consumo, mas também assegura que elas estão sendo recicladas. Isso evita que essas embalagens tenham uma destinação inadequada na natureza e, ao mesmo tempo, fortalece a cadeia de reciclagem, gerando benefícios sociais ao incentivar o trabalho das cooperativas e toda a sua cadeia produtiva.

Além disso, o time de P&D, Logística, Marketing e Sustentabilidade, dedicaram os esforços em análises, revisões de cadastros e melhorias nas embalagens. Contamos também com o apoio de uma empresa parceira, a Irani, para nos auxiliar nas avaliações, em especial sobre caixas de embarque. Irani nos apoiou, envolvendo todo o time dedicado a essa meta, aplicando a metodologia speed Kaizen, avaliando oportunidades nas caixas de embarque para a Cacau Show e para Irani.

Esse ano também foi marcante do ponto de vista de redução de geração e resíduos e embalagens para a nossa Brigaderia, que reduziu de forma drástica os desperdícios na produção, reduzindo em 51% o descarte de matéria-prima quando comparado o descarte de janeiro e dezembro de 2023.

Para 2024, estamos conduzindo estudos para redução do impacto das nossas embalagens também da Brigaderia, rumo a melhoria de processos e sustentabilidade.

Conheça nossa parceira eureciclo.com.br/



5.3.1

Parceria

Food to save

Segundo dados do IBGE, O Brasil desperdiça 30% de toda a comida produzida, o que lhe faz presente na lista dos dez países que mais desperdiçam alimentos no mundo, em lista da ONU. Só no nosso país, desperdiçamos 15 milhões de toneladas de alimentos por ano.

Não podemos fechar os olhos para esse problema e é por isso que prezamos pelo melhor aproveitamento dos nossos produtos durante toda a operação. Em nosso processo de produção, onde contamos com máquinas modernas e procedimentos eficientes, trabalhamos com o melhor aproveitamento das matérias-primas, sendo essas utilizadas em sua totalidade.

Ainda na produção, caso haja algum produto rejeitado pela qualidade por motivos meramente estéticos, comercializamos os itens como de segunda linha, para que não haja desperdícios e ainda um retorno econômico.

Por fim, realizamos rigoroso controle do vencimento dos produtos prontos para venda e, como parte da nossa estratégia para evitar todo e qualquer desperdício, em 2023 firmamos parceria com a Food to Save para nosso e-commerce e Brigaderia. Essa parceria cria uma solução simples e funcional, que conecta a Cacau Show com pessoas engajadas em combater o desperdício de alimentos. Nós selecionamos itens excedentes e a plataforma os disponibiliza com até 70% de desconto para o cliente final.

Já salvamos mais de **R\$ 70.000,00 em produtos** do nosso e-commerce e lojas próprias, e mais de **R\$ 40.000,00 na Brigaderia**, equivalentes a produtos que seriam desperdiçados. Reduzimos nosso impacto ambiental, e oferecemos nossas delícias a preços ainda mais acessíveis.



5.4 Novo Modelo de Lojas e Desmobilização Sustentável

No ano de 2023 lançamos o nosso novo modelo de loja: o modelo Intensidade. Em um novo conceito, a loja Intensidade traz os nossos elementos icônicos de marca, como a árvore de trufas, e faz uma conexão entre os elementos mais marcantes da nossa nova identidade visual, como as cores do cacau e o elemento madeira mais presente.

Além disso, as nossas lojas Intensidade, possuem um impacto ambiental menor, com redução de elementos construtivos e com redução de 39% de MDF em comparação com o modelo de loja anterior com dimensões semelhantes.

Diante do novo modelo, oferecemos aos nossos franqueados antigos a possibilidade de adequar as suas lojas da forma sustentável, oferecendo o menor impacto financeiro e ambiental possível. Pensando nisso, em parceria com a empresa Mão Colorida, iniciamos o projeto lift, onde os elementos antigos das lojas são aproveitados ao máximo e as intervenções construtivas são mínimas. Além disso, o programa conta com a possibilidade de os franqueados optarem por um modelo de desmobilização sustentável, onde os resíduos gerados durante a reforma são separados, rastreados e encaminhados para diferentes destinações.

Alguns móveis são encaminhados para cooperativas em todo o Brasil, onde os itens desmobilizados da loja podem ser reciclados, restaurados ou reutilizados pela comunidade local, onde há geração de desenvolvimento e oportunidades para essa população. Outros materiais são recolhidos pelo mesmo caminhão que realiza a entrega de mobiliários novos, de forma que os resíduos descartados viram matéria-prima para criação de novos projetos da nossa rede. Nestes dois caminhos, conseguimos rastrear o nosso descarte, diminuir o impacto construtivo de nossas lojas e assim contribuir de forma positiva com nossa comunidade.

+ Conheça nossa parceira maocolorida.com.br



5.5

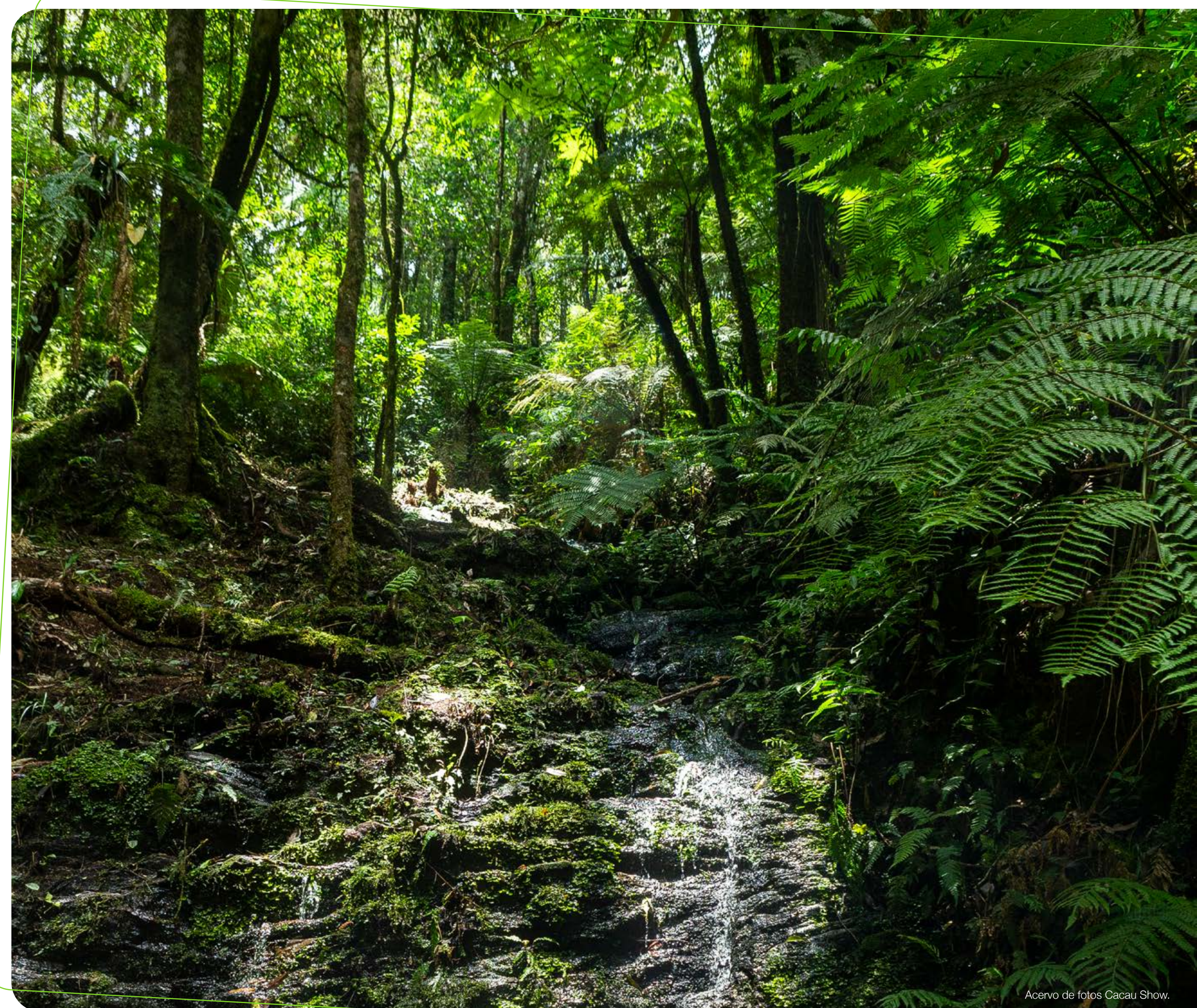
Hotelaria

sustentável

Para além das nossas fábricas, em 2023 mergulhamos em um diagnóstico para a análise da condição ambiental e social do nosso hotel, dando início a uma transformação marcante rumo à sustentabilidade. Esse processo se iniciou com um diagnóstico detalhado dos impactos socioambientais do Hotel Bendito Cacao Resort & SPA, baseado não apenas nas métricas e práticas ambientais, sociais e de governança, mas também nas diretrizes do setor hoteleiro como um todo. Essa análise resultou na identificação de riscos e oportunidades do resort, direcionando, assim, as ações que tomaríamos a partir de então.

Durante a análise, identificamos também, diversas ações que já eram realizadas, mas que precisavam ser comunicadas ou ampliadas, como:

1. Uso de lâmpadas LED, que consomem menos energia - em 100% dos quartos e áreas comuns;
2. Opção do cliente de não lavar as toalhas ou limpar o quarto, contribuindo para diminuição do consumo de água e produtos de limpeza;
3. Reuso da água pela estação de tratamento de esgoto interna na rega de jardins;
4. Horta de chás e temperos orgânicos disponíveis para todos os hóspedes e utilizados também em nossa cozinha;
5. Trilhas ecológicas através da porção de Mata Atlântica preservada no terreno do hotel;
6. Recreação socioambiental, com atividades de jardinagem e ecologia.



5.5 Hotelaria *sustentável*

Uma das iniciativas de maior destaque do hotel é o Workshop da Mantiqueira, quando convidamos nossos hóspedes a fazerem uma viagem única de sabores, através de uma degustação de queijos, azeites, doces, cervejas e cachaças produzidos na Serra da Mantiqueira por produtores locais. Através dessa iniciativa, o Hotel Bendito Cacao Resort & SPA ajuda cerca de 40 pequenos produtores, com o apoio de uma curadoria parceira. Ao participar desse evento, nossos hóspedes se juntam a nós para apoiar diretamente a economia local, incentivando a produção sustentável e desfrutando de sabores autênticos da região.

Sabemos que ainda temos muitas oportunidades em nosso hotel. E seguimos em nosso diagnóstico em busca de melhorias. Em 2023, a começar pela fonte de energia das instalações, firmamos um contrato com a compra de energia no mercado livre, de maneira que, a partir de 2024, o empreendimento será abastecido apenas com energia elétrica zero emissões, e em sua grande maioria solar.

Com relação a geração de resíduos, extinguimos o uso de grande parte de itens descartáveis, como amenities individuais que foram substituídos por refil, eliminando também copos plásticos, mexedores de café e canudos descartáveis de plástico virgem, fornecendo ainda, água filtrada para os nossos hóspedes na recepção hotel. Também reformulamos a gestão de resíduos, intensificando a separação dos gerados em nosso hotel.

Passamos a reciclar 100% das cápsulas de café oferecidas no café da manhã e nos quartos através de uma parceria com a Nespresso.



5.5

Hotelaria

sustentável

Reformulamos todo o nosso cardápio, ampliando as opções veganas e vegetarianas, de maneira que contamos com aproximadamente 40% das opções de refeição sem carne, entre pratos principais, sobremesas e petiscos.

Outro grande marco foi o início do plantio do nosso pomar em novembro de 2023, do qual esperamos colher frutas para os nossos hóspedes em breve. Porém, enquanto os frutos não vêm, convidamos nossos clientes para participar desse pomar desde o início, plantando as mudas de árvores frutíferas e polinizadoras conosco. Durante esse projeto, mais de 60 árvores foram plantadas. Mais do que a criação de um pomar, estamos criando um vínculo tangível com a terra e com nossos clientes.

À luz desse trabalho realizado no Bendito Cacao, o novo hotel da Cacau Show em Águas de Lindóia já nasce com a abordagem da hotelaria consciente.

Durante a adequação do antigo hotel para o novo, foi priorizado o reaproveitamento das estruturas e móveis já existentes. Entre mesas, cadeiras, espreguiçadeiras, armários e diversos outros móveis, aproximadamente 1.700 itens foram encaminhados para serem reformados por artesãos e marceneiros locais. Esses itens serão aproveitados na montagem dos quartos e áreas sociais, uma iniciativa que vai muito além da redução de custo, uma vez que fomenta a economia local, aproveitando materiais e contribuindo para a redução de resíduos gerados ao longo da reforma.





Entre mesas, cadeiras, espreguiçadeiras, armários e diversos outros móveis, aproximadamente

1.700 *itens*

foram encaminhados para serem reformados por **artesãos e marceneiros locais.**



governança

(GRI 2 2-9 | GRI 2 2-11 | GRI 2 2-12)

Capítulo 6

do grão ao coração

CacauShow

6.0 Governança

(GRI 2 2-9 | GRI 2 2-11 | GRI 2 2-12)

Somos uma sociedade empresária limitada de capital 100% nacional e ao longo desse tempo evoluímos significativamente nossa estrutura de governança, buscando sempre orientar nossos projetos e iniciativas de forma a estar em consonância com as diretrizes estratégicas que norteiam nossos passos. Nosso compromisso com a transparência administrativa é um princípio fundamental que permeia nossa cultura empresarial.

Mesmo sendo uma empresa de capital fechado, reconhecemos a importância de trazer novas perspectivas e insights para nossos processos decisórios. É por isso que há anos estabelecemos e mantemos um Conselho Consultivo Administrativo atuante, composto por membros independentes altamente qualificados. Esses conselheiros desempenham um papel crucial em nosso empreendimento, contribuindo com sua experiência e conhecimento para auxiliar na tomada de decisões estratégicas.

Nosso Conselho Consultivo Administrativo, juntamente com nossa estrutura de governança, é um exemplo de como uma empresa de capital fechado pode permanecer ágil, adaptável e alinhada com as demandas do mercado e da sociedade.



Acervo de fotos Cacau Show.

6.0 Governança

Nossa **governança** é estruturada da seguinte forma:

- **Presidência:** ocupada pelo fundador da nossa marca, é uma presidência presente e ativamente envolvida em todas as decisões da empresa. Assessorado pelo nosso Conselho Consultivo de Administração e com o suporte do Comitê Executivo, Alexandre Tadeu da Costa lidera projetos estratégicos de longo prazo, avalia oportunidades e riscos do negócio, e desempenha um papel de liderar decisões financeiras e operacionais da empresa.

- **Conselho Consultivo de Administração:** formado por quatro membros independentes o Conselho Consultivo de Administração é responsável por avaliações estratégicas e por auxiliar nas tomadas de decisões relevantes da presidência. O Conselho, em suas reuniões mensais, recomenda e realiza sugestões em todas as esferas discutidas, englobando assuntos ligados ao propósito, gestão e diretrizes estratégicas, desempenhando o papel de guardião das boas práticas de mercado.

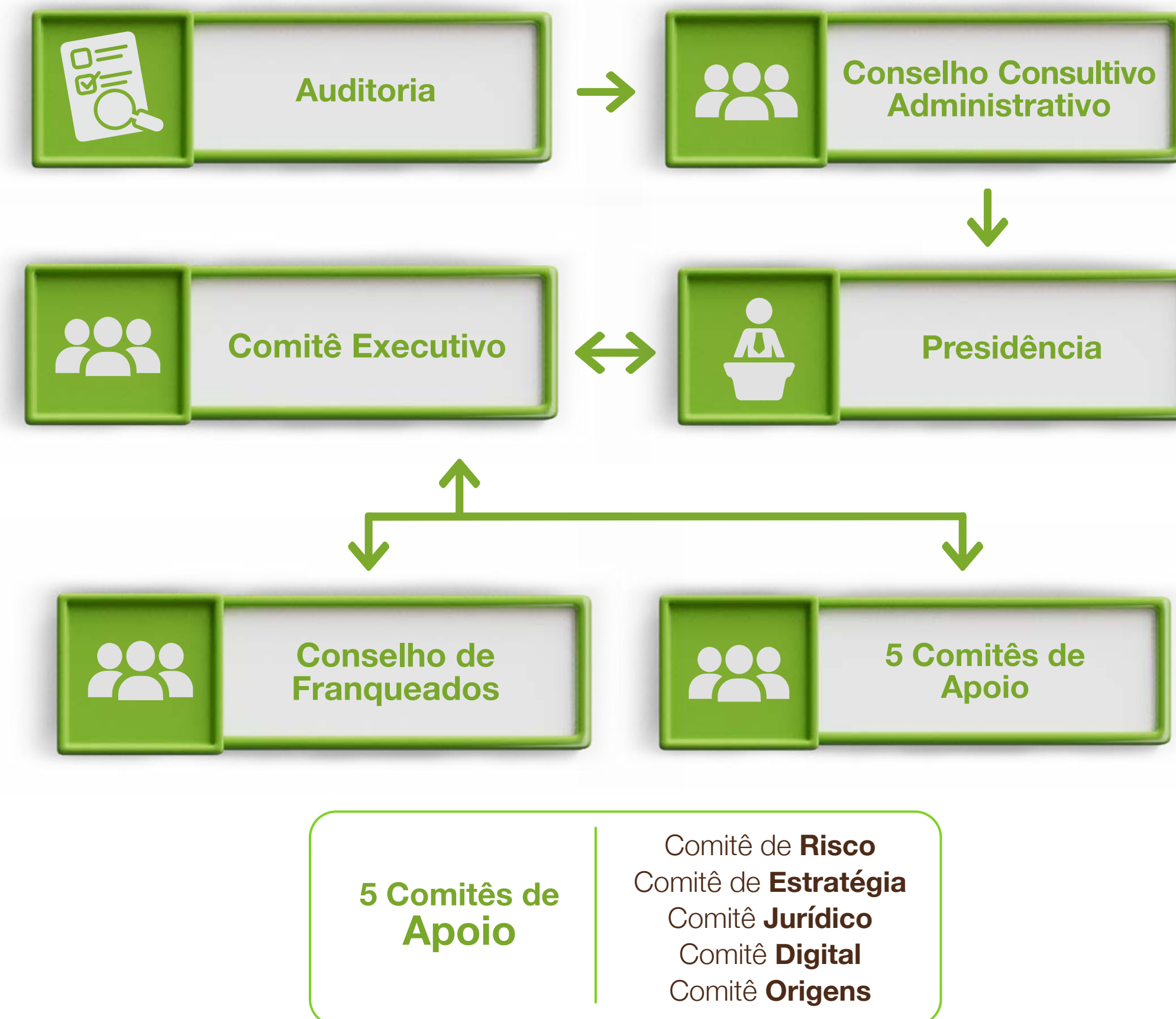
- **Comitê Executivo:** os temas estratégicos são discutidos e mediados pelo Comitê Estratégico (ou ComEx), que é composto pelo presidente e pelos

oito diretores executivos. Esses membros se reúnem semanalmente e têm a responsabilidade de conduzir e coordenar nossas atividades e operações estratégicas.

- **Conselho de Franqueados:** também conhecido como “Conselho Show,” o Conselho de Franqueados tem como objetivo facilitar e acelerar a comunicação entre os franqueados e a franqueadora por meio de debates e votações. Em reuniões bimestrais, há a troca de conhecimento e contribuições para a tomada de decisões e a elaboração de planos de ação, programas e políticas destinados à toda a rede de franquias. Os membros deste Conselho devem cumprir requisitos, como por exemplo, um tempo mínimo de operação da franquia e uma pontuação mínima no Programa de Excelência de Franqueados.

- **Comitês:** possuímos cinco comitês que apoiam nossa governança em temas específicos, contando com o apoio e a participação de lideranças diversas da empresa. As reuniões periódicas do comitê contam com a participação de membros do Conselho Consultivo Administrativo, do Comitê Executivo e lideranças diversas dos negócios da Cacau Show. Esses comitês apoiam nas tratativas, mapeamento e gerenciamento de impactos e oportunidades, bem como abordagem de assuntos estratégicos e direcionamentos internos.

Nossa estrutura:



6.1 Ética e *compliance*

GRI 2 2-16 | GRI 2 2-26

6.1.1 CÓDIGO DE CONDUTO

Somos determinados a realizar nossos objetivos, guiados pelos princípios da ética profissional, pelos valores morais e pelo cultivo de relacionamentos de longo prazo. Acreditamos que a chave para a perenização de nossa cultura e identidade reside na proximidade e transparência das relações, uma abordagem que acreditamos ter um impacto significativo na vida das pessoas.

Em nossa busca contínua por fazer a diferença, enfatizamos a importância de um código de conduta que reflita fielmente os valores da Cacau Show e as melhores práticas de relacionamento. Este código serve como um guia essencial para nossa turma, reunindo informações e orientações cruciais que orientam nossa conduta no mundo dos negócios.

Este Código é destinado não apenas aos nossos colaboradores, mas também aos nossos parceiros, fornecedores, clientes e franqueados, e está disponível em nosso site. Acreditamos que a transparência é fundamental, não apenas em nossas relações internas, mas também na maneira como nos relacionamos com o mundo exterior.

6.1.2 CANAL DE DENÚNCIA

O nosso Canal de Denúncia originalmente foi constituído

como Ouvidoria em 2014 e passou por modificações em outubro de 2020 e 2023. Ele é operado externamente por uma empresa independente que, através de um atendimento robotizado, transforma a voz do denunciante e transcreve o relato, o que impossibilita o reconhecimento do denunciante e torna a ferramenta mais confiável e segura. As ligações são gratuitas através do número e relatadas de forma anônima, a identificação fica a critério do denunciante.

Além das denúncias recebidas via nosso Canal de Denúncia, também existem relatos efetuados diretamente para área de Auditoria Interna, que registra e encaminha para a tratativa. Após a recepção da denúncia, inicia-se o processo de leitura e entendimento do contexto que possibilita o atendimento dos requisitos mínimos de investigação: data do ocorrido, local do ocorrido, envolvidos, o fato (narrativa), valores envolvidos (se aplicável) e testemunhas. Se o relato contiver os requisitos para investigação, este será direcionado ou não ao nosso time de auditoria interna, diante da avaliação prévia do nível de criticidade e/ou tema atribuído e os envolvidos para viabilizar a lisura ao processo. O prazo médio de atendimento e análise é de 30 dias úteis.

Em 2023, registramos 288 atendimentos no Canal de Denúncia. Compartilhamos os nossos indicadores dos atendimentos via canal nos últimos dois anos.



6.1.3

Privacidade

de Dados

A Cacau Show possui o compromisso de ser transparente com seus clientes, consumidores e visitantes com relação aos dados pessoais coletados, armazenados, processados em plataformas e aplicativos. Trabalhamos incessantemente para proporcionar uma melhor experiência ao nosso público com base nas informações concedidas de forma livre, consentida e inequívoca pela qual o titular concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada.

Tratamos com seriedade a total preservação da privacidade e proteção dos dados confiados a nós. Desta forma, buscamos constantemente a melhoria contínua dos três pilares essenciais:

- Colaboradores conscientizados sobre suas responsabilidades perante as políticas e procedimentos internos, que visam a manutenção da privacidade dos dados e da proteção de nossos sistemas de informação;
- Processos, políticas e procedimentos internos revisados e alinhados às boas práticas reconhecidas da Segurança da Informação, com controle adequado à Lei Geral de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018);
- Tecnologias para a manutenção de um ambiente seguro entre recursos e sistemas de informação, proporcionando um nível aceitável de defesas contra ciberataques e ações fraudulentas.

Em 2023 nos comprometemos a alcançar níveis mais altos de maturidade em Governança de TI e Segurança da Informação, com enfoque em:

- Aprimoramento do nosso programa de privacidade e operacionalização da LGPD.

Exploramos oportunidades de melhoria em otimizar nossos processos internos, para garantir que possamos cumprir as regulamentações e atender às solicitações de titulares e órgãos reguladores. Realizamos diversas iniciativas de adaptação, correção de processos que realizam operações de tratamento de dados pessoais e criamos novos para atendermos a regulamentação vigente. Um marco importante nessa trajetória foi a publicação da nova Política de Privacidade, não só para aplicação interna, mas também para o público externo como parceiros e clientes.

- Revisão de processos internos para evolução da Governança de TI.

Buscamos maneiras de otimizar nossos recursos e encontrar soluções mais eficientes para alcançar esse objetivo, com isto: documentamos formalmente os processos de gestão de acesso aos principais sistemas de informação; implementamos uma ferramenta de Cofre de Senhas para armazenar credenciais de acesso privilegiado dos recursos de tecnologia utilizados pela firma; estruturamos controle completo de fornecedores e contratos da área de TI; o controle dos ativos de TI foi intensificado também com a utilização de uma nova ferramenta de gestão de hardware e software.

- Serviços que elevem nossa capacidade de resposta a incidentes em nosso ambiente tecnológico.

Buscamos parcerias estratégicas para atingir esse objetivo, como a implementação de uma solução de Endpoint Detection and Response para nossos servidores de recursos de tecnologia e sistema de informação, juntamente com a contratação de serviço de monitoria e apoio técnico especializado para atendimento a incidentes de segurança cibernética que envolvam esses ativos.





produtos de impacto

do grão ao coração

CacauShow

Capítulo 7

7.1 Mais doceira, menos açúcar

Nossa paixão pelo chocolate e nosso desejo de tornar chocolates de alta qualidade mais acessíveis moldaram a Cacau Show em sua forma atual, mas sabemos que o excesso de açúcar, um componente importante do chocolate, pode afetar a saúde. Portanto, controlar a quantidade de açúcar e desenvolver linhas com teores reduzidos tem sido um pilar central de nossa missão em direção a chocolates mais saudáveis.

Um exemplo desse compromisso é nosso tradicional chocolate laCreme, um chocolate ao leite que contém 32% de cacau em sua receita (superando os 25% exigidos por regulamentações). Além disso, ele possui apenas 35% de açúcar em sua composição, contrastando com a média de 50 a 55% de açúcar encontrada em produtos similares.

Em 2023 lançamos o Dark Milk, um chocolate ao leite que oferece a intensidade do cacau como protagonista, sem abrir mão da cremosidade, com muito menos açúcar. Além disso, em sua composição utilizamos apenas ingredientes 100% naturais, não utilizando conservantes ou aromatizantes artificiais.

“O Dark Milk foi criado buscando trazer para o chocolate as características do cacau da nossa fazenda, onde temos um primoroso controle no processo produtivo do cacau, desde a colheita, passando pela fermentação e secagem das amêndoas. Além do sabor do cacau, ele tem a cremosidade de um leite importado e mesmo sendo o açúcar o ingrediente com menor quantidade, seu dulçor é perfeito” Andrei Martinez – especialista.

DARK MILK	55% CACAU	23% LEITE	21,8% AÇÚCAR	0,2% LECTINA DE SOJA
MÉDIA DO MERCADO	28% CACAU	16% LEITE	50% AÇÚCAR	6% ADITIVOS

*chocolate ao leite.

*gordura vegetal, lecitina, vanilina, PGPR.



Acervo de fotos Cacau Show.

7.2 Linha *Zero*

Nossa linha Zero foi criada para consumidores com restrições alimentares e engloba produtos zero lactose e zero adição de açúcares.

Essa linha conta com uma variedade de chocolates em tabletes, bombons e trufas, e está sempre expandindo, com os lançamentos da linha Bytes zero açúcar, laCreme branco zero açúcares e panetone laCreme Zero.



7.3 Produto *Vegano*

A linha Premium Bendito Cacao Bean to Bar ostenta, com orgulho, o selo de Certificação Vegana, concedido pela Sociedade Vegetariana Brasileira (SVB). Este certificado assegura que nossos produtos são completamente isentos de ingredientes de origem animal.

Esta certificação é para nós um marco, não apenas como um selo de qualidade que comprova a pureza e integridade da linha premium da Cacau Show, mas também como um meio de tornar esses produtos mais acessíveis a todos os nossos consumidores veganos, bem como àqueles que possuem restrições alimentares específicas.

Através deste selo de Certificação Vegana, reforçamos o nosso compromisso em oferecer uma opção excepcional e saborosa a todos, onde o prazer de degustar nossos produtos não está restrito por quaisquer limitações alimentares, celebrando, assim, a inclusão, a qualidade e a excelência que definem a Cacau Show.



Selo da SVB (Sociedade Vegetariana Brasileira) usado na linha **Bendito Cacao**.



7.4 Certificações e Parcerias

WCF – WORLD COCOA FOUNDATION

Em setembro de 2022, nos tornamos membros da World Cocoa Foundation, a maior organização internacional que promove a sustentabilidade no setor do cacau.

Criada em 2000, reconhecendo as ações necessárias para garantir a sustentabilidade para a produção do fruto e para os agricultores desse setor, a WCF representa hoje mais de 80% do mercado global do cacau. A fundação atua em iniciativas a fim de promover um setor mais sustentável, onde agricultores prosperam, e as comunidades são empoderadas e respeitadas, em busca de um planeta mais saudável, na luta contra o desmatamento.

CERTIFICAÇÃO - RAINFOREST ALLIANCE

Após o nosso segundo ciclo de certificação em 2023, A Cacau Show se destaca, novamente, como a primeira e única empresa de capital 100% brasileiro a conquistar o prestigiado selo da Rainforest Alliance.

O selo Rainforest Alliance não é apenas um símbolo de

excelência dos nossos produtos e meios de produção, mas também testemunha nossa aderência à Norma de Agricultura Sustentável Rainforest Alliance.

A missão da Rainforest Alliance vai além de uma certificação agrícola, ela se estende para a melhoria das condições de vida dos agricultores e de seus trabalhadores. Ao obtermos matéria-prima de fazendas certificadas, contribuimos para a criação de ambientes de trabalho mais seguros e gratificantes. A Rainforest Alliance orienta os agricultores na responsável utilização de recursos naturais, como terra, água e energia. Fazendas certificadas aplicam práticas sustentáveis, minimizando o uso de fertilizantes artificiais e pesticidas, prevenindo a poluição e garantindo o correto descarte de resíduos.

O segundo ciclo de certificação é o resultado de um ano de esforço dedicado, durante o qual realizamos treinamentos internos em colaboração com a equipe técnica da Rainforest Alliance. Além disso, promovemos ativamente a conscientização e o entendimento sobre a iniciativa, tanto para nosso público interno quanto externo. Ao longo do ano, ajustamos todos os aspectos de nossas operações para atender plenamente aos rigorosos parâmetros da norma.





hora do show

Capítulo 8

do grão ao coração

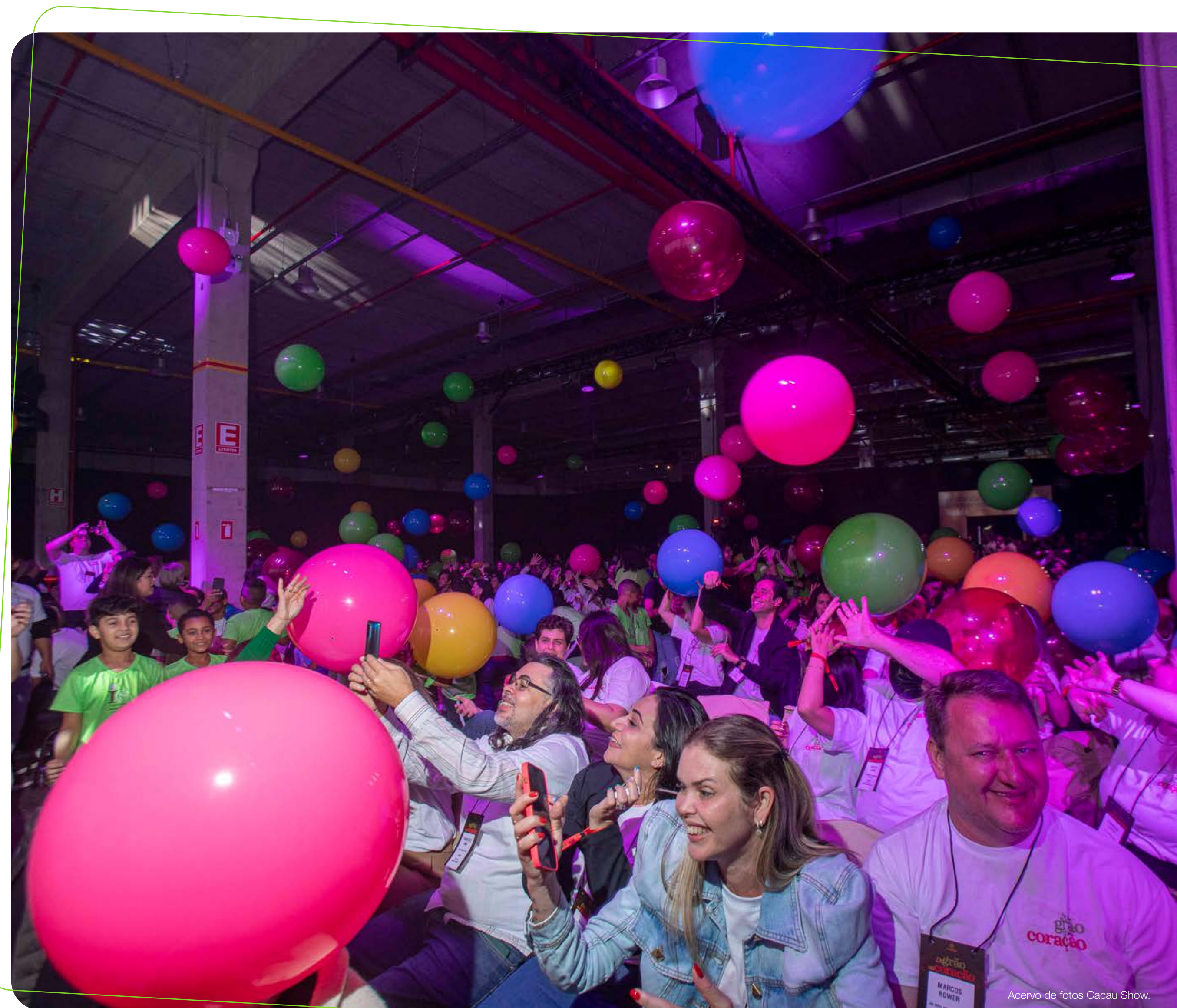
CacauShow

8.0 É hora do Show

Nosso negócio está crescendo e evoluindo e, junto com isso, novos desafios surgem. O ano de 2023 trouxe novas lojas, novos negócios e novas experiências.

Além disso, o sinistro de Linhares foi um evento impactante não apenas em nosso ano, mas na nossa história, e nos trouxe muitos aprendizados e desafios.

Vivemos para juntos tocar a vida das pessoas, compartilhando momentos especiais e estamos ansiosos para o que está por vir e para oferecer ainda mais valor aos nossos clientes. Durante os nossos primeiros 35 anos de história, o Cacau foi o principal foco da nossa marca, agora chegou o momento do nosso Show!



Acervo de fotos Cacau Show.



sumário ODS

Capítulo 9

do grão **ao coração**

CacauShow

Sumário ODS

<p>1 ERRADICAÇÃO DA POBREZA</p> 	<p>4.3 Instituto Cacau Show; 4.3.1 Programa Jovens Aprendizes; 4.4 Lovers Pela Causa; 4.5 Parceria Refúgio 343; 4.6 Cinquentou 2.0; 4.7 Páscoa do Bem; 4.8 Páscoa Solidária; 7.4 Certificações e parcerias;</p>	<p>7 ENERGIA LIMPA E ACESSÍVEL</p> 	<p>5.1 Energia; 5.1.1 100% de energia renovável zero emissões em Linhares; 5.2 Emissões;</p>	<p>13 AÇÃO CONTRA MUDANÇA GLOBAL DO CLIMA</p> 	<p>3.2 Fazenda Dedo de Deus; 5.1 Energia; 5.1.1 100% de energia renovável em Linhares; 5.2 Emissões; 7.4 Certificações e parcerias;</p>
<p>2 FOME ZERO E AGRICULTURA SUSTENTÁVEL</p> 	<p>3.2 Fazenda Dedo de Deus; 4.7 Páscoa do Bem; 4.8 Páscoa Solidária; 7.4 Certificações e parcerias;</p>	<p>8 TRABALHO DECENTE E CRESCIMENTO ECONÔMICO</p> 	<p>3.1 A Cacau Show; 3.2 Fazenda Dedo de Deus; 3.4. Nossos resultados 4.2 Segurança 4.3 Instituto Cacau Show; 4.1.1 Desenvolvimento de colaboradores; 6.1 Ética e Compliance; 7.4 Certificações e parcerias;</p>	<p>14 VIDA NA ÁGUA</p> 	<p>5.3 Resíduos e Embalagens</p>
<p>3 SAÚDE E BEM-ESTAR</p> 	<p>4.1.1 Desenvolvimento de colaboradores; 4.9 Sites Acessíveis; 4.2 Segurança; 4.3 Instituto Cacau Show; 4.3.1 Programa Jovens Aprendizes; 7.1 Mais doçura, menos açúcar; 7.2 Linha Zero; 7.3 Produto vegano; 7.4 Certificações e parcerias;</p>	<p>9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURA</p> 	<p>3.1 A Cacau Show; 4.1.3 Fornecedores; 4.9 Sites Acessíveis; 5.4 Novo Modelo de Lojas e Desmobilização sustentável;</p>	<p>15 VIDA TERRESTRE</p> 	<p>3.2 Fazenda Dedo de Deus; 5.3 Resíduos e Embalagens; 5 7.4 Certificações e parcerias;</p>
<p>4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE</p> 	<p>4.1.1 Desenvolvimento de colaboradores; 4.3 Instituto Cacau Show; 4.3.1 Programa Jovens Aprendizes;</p>	<p>10 REDUÇÃO DAS DESIGUALDADES</p> 	<p>3.1.2 Venda Direta; 4.3 Instituto Cacau Show; 4.3.1 Programa Jovens Aprendizes; 4.4 Lovers Pela Causa; 4.5 Parceria Refúgio 343; 4.6 Cinquentou 2.0; 4.7 Páscoa do Bem; 4.8 Páscoa Solidária; 7.4 Certificações e parcerias;</p>	<p>16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES</p> 	<p>4.3 Instituto Cacau Show; 4.1.3 Fornecedores; 6.1 Ética e Compliance; 7.4 Certificações e parcerias;</p>
<p>5 IGUALDADE DE GÊNERO</p> 	<p>3.1.2 Venda Direta; 4.1.1 Desenvolvimento de colaboradores;</p>	<p>11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS</p> 	<p>3.2 Fazenda Dedo de Deus; 7.4 Certificações e parcerias; 4.3 Instituto Cacau Show; 5.4 Novo Modelo de Lojas e Desmobilização sustentável; 5.5 Hotelaria Sustentável;</p>	<p>17 PARCERIAS E MEIOS DE IMPLEMENTAÇÃO</p> 	<p>4.3 Instituto Cacau Show</p>
<p>6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO</p> 	<p>5 Ambiental</p>	<p>12 CONSUMO E PRODUÇÃO RESPONSÁVEIS</p> 	<p>3.2 Fazenda Dedo de Deus; 4.1.3 Fornecedores; 5.3 Resíduos e Embalagens; 5.3.1 Parceria Food to Save; 7.4 Certificações e parcerias; 5.4 Novo Modelo de Lojas e Desmobilização sustentável; 5.5 Hotelaria Sustentável; 7.1 Mais doçura, menos açúcar; 7.2 Linha Zero; 7.3 Produto vegano;</p>		



anexo GRI

Capítulo 10

do grão ao coração

CacauShow

GRI 3: TEMAS PRIORITÁRIOS

Com o objetivo de apresentar um relatório com conteúdo relevante e em linha com as expectativas e necessidades de diversos públicos, realizamos um processo de identificação dos temas de maior impacto para a nossa empresa e para quem nos relacionamos. O processo englobou algumas etapas, com base em pesquisas, análise de documentos internos e externos e temas relevantes para nós. Foram priorizados 12 temas para o negócio. São eles:

1	Produção sustentável do cacau.....
2	Embalagem, reciclabilidade e resíduos
3	Qualidade dos produtos e saudabilidade
4	Educação e empreendedorismo
5	Privacidade dos dados
6	Energia e emissões de gases de efeito estufa
7	Desenvolvimento de colaboradores
8	Risco hídrico
9	Inovação
10	Logística e transporte
11	Lojas sustentáveis
12	Cadeia de fornecimento responsável

Os temas prioritários foram direcionadores para a elaboração e conteúdo desse relatório e reporte dos indicadores GRI.

GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS

| GRI 2 2-2 | Entidades incluídas no relatório de sustentabilidade

As entidades incluídas no Relatório de Sustentabilidade são:

- **ALLSHOW EMPREENDIMENTOS E PARTICIPAÇÕES LTDA. / CNPJ/MF sob o nº 10.508.328/0001-77**
- **I.B.A.C. INDÚSTRIA BRASILEIRA DE ALIMENTOS E CHOCOLATES LTDA. / CNPJ/MF sob o nº 61.472.205/0001-64**

Em relação à entidade BRIGADERIA COMÉRCIO DE ALIMENTOS LTDA, iremos evoluir com a análise dos dados que serão reportados no próximo ciclo. Já em relação ao BENDITO CACAO RESORT E SPA LTDA, os dados serão reportados no próximo relatório, já que atualmente não há consolidação de seu resultado nas entidades acima mencionadas.

GRI 2 2-4 | Reformulações de informações

Revistamos o indicador GRI 301-1.

GRI 2 2-6 | Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios

Atividade principal: setor alimentício e varejo/franquias.

Outras relações de negócio: setor hoteleiro e agrícola (cultivo de cacau).

GRI 2 2-7 | Empregados

Nossos contratos de trabalho são firmados no modelo Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), de acordo com a legislação trabalhista brasileira, e 100% dos nossos colaboradores são regidos por acordos e negociação coletivas, conforme legislação vigente. Além disso, todos os colaboradores da Cacau Show são assistidos pelo sindicato da categoria.

Número de colaboradores por gênero.

	2021		2022		2023	
	NÚMERO DE COLABORADORES	PERCENTUAL (%)	NÚMERO DE COLABORADORES	PERCENTUAL (%)	NÚMERO DE COLABORADORES	PERCENTUAL (%)
HOMENS	1.280	37	1.553	35	1.773	36
MULHERES	2.140	63	2.841	65	3.172	64
TOTAL	3.420	100	4.394	100	4.945	100

Número de colaboradores por contrato de trabalho e gênero.

	2021				2022				2023			
	TEMPO INDETERMINADO	PERCENTUAL (%)	TEMPO INDETERMINADO	PERCENTUAL (%)	TEMPO INDETERMINADO	PERCENTUAL (%)	TEMPO INDETERMINADO	PERCENTUAL (%)	TEMPO INDETERMINADO	PERCENTUAL (%)	TEMPO INDETERMINADO	PERCENTUAL (%)
HOMENS	1.258	37	22	42	1.518	35	35	44	1.735	36	38	36
MULHERES	2.110	63	30	58	2.796	65	45	56	3.103	64	69	64
TOTAL	3.368	100	52	100	4.314	100	80	100	4.838	100	107	100

GRI 2 2-8 | Trabalhadores que não são empregados

Número de colaboradores por gênero.

	2021		2022		2023	
	NÚMERO DE TERCEIROS	PERCENTUAL (%)	NÚMERO DE TERCEIROS	PERCENTUAL (%)	NÚMERO DE TERCEIROS	PERCENTUAL (%)
HOMENS	1.171	34	488	29	1.383	33
MULHERES	2.270	66	1.175	71	2.810	67
TOTAL	3.441	100	1.663	100	4.193	100

**GRI 2 2-9** | Governança

Fazem parte do Conselho Consultivo de Administração, os seguintes membros:

Clóvis Madeira

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 (ANE- FAC), 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), entre 2002 e 2017, órgão instituído pelo Conselho Federal de Contabilidade (CFC) e pela Comissão de Valores Mobiliários (CVM) para avaliar a qualidade dos trabalhos dos auditores independentes. Membro do Conselho de Administração e Comitê de Auditoria de uma empresa estatal e membro titular do Conselho Fiscal de diversas Companhias de Capital Aberto. Membro vitalício da Academia Paulista de Contabilidade APC.

Presidente do Instituto Cacau Show desde 2017 e membro do Comitê de Riscos.

Plínio Musetti

Graduado em Engenharia Civil e Administração de Empresas pela Universidade Mackenzie além do Program for Management Development (PMD) da Harvard Business School. 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 Raia Drogasil S.A., da Adecoagro (empresa listada no NYSE), da Hapvida S.A. e da Cacau Show. É também membro do Comitê de Gente da Cacau Show.

Marcos Grasso

Administrador de Empresas formado pela Fundação Getúlio Vargas, com formação executiva em governança, gestão e liderança em Harvard, Oxford e Insead. Certificado como Executive Coach pela Universidade de Columbia nos E.U.A. Mais de 35 anos de experiência em empresas de consumo no Brasil, América Latina, Ásia, Europa e Estados Unidos em empresas como Warner-Lambert, Pfizer, Cadbury e Mondelez/Kraft Foods, onde foi CEO no Brasil até 2013. Ampla experiência como conselheiro de administração em empresas como Tok Stok, Cacau Show, Neogrid, BRF, Marilan, Iberchem, Condor, C&A e Instituto Akatu. Desde 2015 como Sr. Advisor e responsável pela América do Sul da Eurazeo (empresa francesa de private equity) e atua como Board Advisor para as empresas Pidilite Índia e Softys/CPMC. É Mentor e Coach de CEO's, Mentor da Endeavor e Mentor do Programa Diversidade em Conselhos. É também membro do Comitê de Estratégia da Cacau Show.

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 Brasileira dos Fornecedores de Telecomunicações. Eleito por quatro vezes o melhor profissional do Ano do Prêmio Caboré, premiado com o título de Personalidade do Marketing Direto pela Abermd. 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 CR2, Portobello, Inplac e Costão do Santinho, membro do Conselho Consultivo da Cacau Show, Befly, Ammo Varejo e Sabemi, e mentor do Programa de Investimentos de Startups do Hospital Albert Einstein, além de influencer do LinkedIn com mais de 500 mil seguidores.

Fazem parte do nosso Conselho de Franqueados (Conselho Show), os seguintes membros na Gestão eleita para **2023** e **2024**.

REGIONAL	CADEIRA	CONSELHEIROS (AS)	SUPLENTES
CENTRO-OESTE	CENTRO-OESTE I	PATRÍCIA ZIMMERMANN	ANA CAROLINA SANTOS
	CENTRO-OESTE II	FELIPE ROCHA SILVA	DANIEL CARVALHO
NORTE	NORTE I	MARLON LUIZ DA SILVA CAVALCANTE	MARIA CAROLINE SILVA
MINAS	MINAS I	SERGIO VIERA JUNIOR	JUNE RACHID
	MINAS II	LUSIO MARÇAL	CARLOS MAGNO LUCIO
BASE	BASE I	CLETO CARVALHO	SIMONE OLIVEIRA
NORDESTE	NORDESTE I	FRANCISCO JOSE LIMA (SANTOS)	MARCEL
	NORDESTE II	NARA HENCKES	CÉSAR ONOFRE P FILHO
RJES	RJES I	SHELON FORTINI	
	RJES II	PEDRO BOURDON	ANGELO FALQUETO
SPC	SPC I	LUIZ SEABRA	
	SPC II	ROSANGELA LOPES	PAULA FABIANA PAZINI PINHA
SPI	INTERIOR SP 1	ÉRICA DEPOLI	FELIPE MENETTA ELIAS
	INTERIOR SP 2	MARCOS DONIZETE PORCARI	ANGELICA ROSA
SPO	INTERIOR SP 3	ALEXANDRE GIL	SANDRO CAPELLI
	INTERIOR SP 4	AMANDA FRAZON COSTA	LUIZ ROBERTO ZAMORA
PARANÁ	PARANÁ I	PRISCILA GRAD GOUVEA	SIDNEI BERTINATO DA SILVA
	PARANÁ II	MELISSA BORGIO DE CARVALHO	MARIA LUCIA MARMOL
SUL	SUL I	FABRICIA LEFFA	THIAGO LUCIETO
	SUL II	JULIANA VIDOTTO	JOÃO VITOR GONÇALVES PETRY

MANTIDOS 
ELEITOS/REELEITOS 

| GRI 2 2-19 | Políticas de remuneração

Atualmente para os cargos de alta gestão possuímos incentivo de curto prazo atrelado a performance individual e performance da empresa, com múltiplos de salários alinhados ao mercado. Também são elegíveis ao incentivo de longo prazo com múltiplos de salários atrelado ao mercado e aporte 1x1 Cacau Show.

| GRI 2 2-21 | Proporção da remuneração total anual

Proporção entre a remuneração total anual do indivíduo mais bem pago da organização e a remuneração total anual média de todos os empregados (excluindo-se o mais bem pago)

2021	2022	2023
R\$ 111.800,30	R\$ 113.467,97	R\$ 114.218,67
R\$ 2.395,78	R\$ 2.592,63	R\$ 2.934,55
4667%	4377%	3892%

Proporção entre o aumento percentual na remuneração total anual de todos os empregados (excluindo-se o mais bem pago)

	2021	2022	2023
Aumento percentual na remuneração anual para o indivíduo mais bem pago da organização (%)	1,01%	1,49%	0,66%
Aumento percentual médio na remuneração anual para todos os empregados da organização, exceto o indivíduo mais bem pago (%)	38,05%	32,95%	20,41%
Proporção da remuneração (%)	2,6%	4,5%	3,2%

| GRI 2 2-27 | Conformidade com leis e regulamentos

- Número total de casos significativos de não conformidade com leis e regulamentos durante o período de relato: 12;
- Casos em que multas foram aplicadas: 12;
- Casos em que sanções não monetárias foram aplicadas: 0;
- Número total de não conformidades: 303;
- Valor monetário de multas e condenações pagas em casos de não conformidade: R\$ 2.641.644,42, do qual:
 - Multas para processos distribuídos em 2023: R\$ 265.618,80;
 - Multas para processos distribuídos em anos anteriores: R\$ 2.376.025,62;
- Casos significativos de não conformidade: processos de natureza trabalhista, com pedidos recorrentes relacionados a horas extras, diferenças salariais, acúmulo de função, entre outros; processos movidos por consumidores, com pedidos de indenização em razão de produtos impróprios para consumo (larva, mofo) e atraso ou ausência de entrega de produtos adquiridos pelo e-commerce; multas aplicadas por órgão fiscalizadores como PROCON, IPEM e vigilância Sanitária, em razão de problemas com sinalização do estabelecimento ou problemas com produtos impróprios;
- Foram considerados como significativos, os processos com condenação definitiva, transitada em julgado em valor igual ou superior a US\$ 10.000 conforme índice Dow Jones Sustainability Index para não conformidade com leis e regulamentos ambientais.

| GRI 2 2-28 | Participação em associações

Participamos das seguintes associações:

ABF (Associação Brasileira de Franchising)

site: www.abf.com.br

ABICAB (Associação Brasileira da Indústria de Chocolates, Amendoim e Balas)

site: www.abicab.org.br

ABEVD (Associação Brasileira de Empresas de Vendas Diretas)

site: www.abevd.org.br

WCF (World Cocoa Foundation)

site: www.worldcocoafoundation.org

| GRI 2 2-29 | Abordagem para engajamento de stakeholders

Nossas partes interessadas estão listadas abaixo. A gestão, relacionamento e tratativas são inicialmente de responsabilidade das áreas que usualmente estabelecem relações diretas com esses públicos, em alinhamento com as políticas e direcionamentos da empresa. É importante ressaltar que todos os assuntos de necessidade de tratativas e deliberações são levados a conhecimento do Comitê Executivo, incluindo a Presidência da Cacau Show.

PARTE INTERESSADA	PÚBLICOS RELACIONADOS
Colaboradores	Próprios, terceiros, estagiários e aprendizes.
Fornecedores	Serviços, insumos, imobilizados
Clientes	Varejo, Franquia, Revendedores e Bendito Cacao Resort
Consumidores	Cacau Show, Brigaderia, Bendito Cacao Resort
Comunidade	Instituto Cacau Show
Sociedade civil organizada	Sindicatos, institutos e associações
Imprensa	Imprensa, TV, rádio e digital
Concorrentes	Setor do cacau (nacionais e internacionais)

| GRI 2 2-30 | Acordos de negociação coletiva

Todos os nossos colaboradores estão cobertos pelo acordo de negociação coletiva.

GRI 203: IMPACTOS ECONÔMICOS INDIRETOS

| GRI 203-1 | Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços

O Instituto Cacau Show realiza os investimentos de apoio aos municípios de Itapevi e Linhares na área de educação.

GRI 204: PRÁTICAS DE COMPRAS

| GRI 204-1 | Proporção de gastos com fornecedores locais

CACAU SOW	2021	2022	2023
Proporção de gastos com fornecedores locais {%	19%	16%	27%

GRI 205: COMBATE À CORRUPÇÃO

| GRI 205-1 | Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção

Nossas áreas de SAF, Franquias e Lojas Próprias, Auditoria e Jurídico, estão atentas às necessidades e avaliações específicas com relação aos nossos processos e riscos relacionados à corrupção e possíveis denúncias em todas as nossas operações. Não tivemos casos de corrupção, bem como riscos significativos identificados.

| GRI 205-2 | Comunicação em políticas e procedimentos de combate à corrupção

Contamos com o Canal de Denúncias operado por empresa externa e o programa de auditoria interna, sendo comunicado aos nossos colaboradores, terceiros e parceiros. Em especial, para todos os colaboradores, o treinamento e informações contidos no código de conduta, são informações que estão presentes no texto deste relatório.

| GRI 205-3 | Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas

Não foram identificados casos de corrupção nas operações da Cacau Show em 2023.

GRI 301: MATERIAIS

| GRI 301-1 | Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume

MATERIAIS (t)	2021	2022	2023
Embalagens	540.027	683.181	826.254
Massa de chocolate	16.827	18.412	23.152
Recheios	591	789	991
Outros	10.475	13.318	16.449
Insumos agrícolas (orgânicos)	0	1	0,5
Insumos agrícolas (inorgânicos)	0	42	60
TOTAL	567.921	715.743	866.907
Materiais renováveis (%)	86	79	49

Nota: as quantidades dos anos de 2021 e 2022 foram revisitadas e ajustadas de acordo com a metodologia de cálculo aplicada para 2023.

MATERIAIS (unidade)	2021	2022	2023
Outros (brindes)	5.431.589	6.607.026	8.771.684
Materiais renováveis (%)	0	0	0

| GRI 301-2 | Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados

De acordo com as normas da Anvisa, todo material destinado ao contato direto com alimentos e/ou bebidas, nacional ou importado, deve atender determinações e restrições definidas pelo órgão. Dentre estas restrições está o uso de materiais reciclados que é limitado. Diante disto, a Cacau Show não possui embalagens de materiais reciclados.

GRI 301-3 | Produtos e suas embalagens reaproveitados

Os produtos com defeitos meramente estéticos que não são aprovados no controle de qualidade, para que não haja desperdício, são comercializados como segunda linha a preços promocionais. Os produtos em questão são vendidos, em algumas de nossas lojas próprias Mega Store (em especial na nossa loja de fábrica de Itapevi). Em 2023 tivemos 547 toneladas de produtos disponibilizados nessa modalidade.

GRI 302: ENERGIA

GRI 302-1 | Consumo de energia dentro da organização

TIPO	COMBUSTÍVES (GJ)	2022	2023
Não renováveis	Gás natural	19.579	23.202
	Óleo diesel	2.350	7.539
	Gasolina	4.097	4.328
	Querosene de Aviação	7.457	4.665
	Gás Liquefeito de petróleo GLP	700	713
Renováveis	Energia elétrica	155.114	184.350
	Etanol	797	989
	Total de energia consumida (GJ)	190.093	225.785
	Percentual de energia proveniente de fontes renováveis(%)	82	82

GRI 302-3 | Intensidade energética

INTENSIDADE ENERGÉTICA (GJ/KG)	2022	2023
Intensidade energética (GJ/kg)	0,006	0,007

GRI 303: ÁGUA E EFLUENTES

GRI 303-3 | Captação de água

CAPTAÇÃO DE ÁGUA POR FONTE (m³)	2021		2022		2023	
	Estresse Hídrico		Estresse Hídrico		Estresse Hídrico	
	sim	não	sim	não	sim	não
Água de superfície		x		x		x
Água de terceiros	x		29.657		31.720	
Água subterrânea	x		28.780		38.485	
Total (m³)	62.210	0	58.437	0	70.205	0

GRI 303-4 | Descarte de água

DESCARTE DE ÁGUA (m³)	NÍVEIS DE TRATAMENTO	2021		2022		2023	
		Estresse Hídrico		Estresse Hídrico		Estresse Hídrico	
		sim	não	sim	não	sim	não
Água de superfície	Primário/Secundário	51.198		50.598		56.792	
Água de terceiros	Terciário	2.322		754		2.982	
Água subterrânea (infiltração ou outros)	NA		x		x	10.431	x
Total (m³)		53.520	0	51.352	0	70.205	0



| GRI 303-5 | Consumo de água

DESCARTE DE ÁGUA (m³)		2021		2022		2023	
	NÍVEIS DE TRATAMENTO	Estresse hídrico		Estresse hídrico		Estresse hídrico	
		sim	sim	sim	não	sim	não
Água de superfície			x		x		x
Água de terceiros		x		29.657		31.720	
Água subterrânea (infiltração ou outros)		x		28.780		38.485	
Total (m³)		0	0	58.437	0	70.205	0

GRI 305: EMISSÕES

| GRI 305-1|2|3 | Emissões diretas (Escopo 1), emissões indiretas (Escopo 2) e outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE) de gases de efeito estufa (GEE)

CATEGORIA DE EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE)	2022	2023
Escopo 1	14.920,95	9.367
Escopo 2	1.838,26	1.377
Escopo 3	69.957,65	69.320
Total de emissões de GEE (tCO2e)	86.716,85	80.065

*houve significativa redução nas emissões de Escopo 01 devido à revisão de processos e aprimoramento de cálculo de emissões fugitivas e destinação de efluentes

| GRI 305-4 | Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE)

INTENSIDADE DE EMISSÕES DE GASES DE EFEITO ESTUFA (GEE)	2022	2023
Escopo 1 + Escopo 2 (kgCO2e/kg)	0,56	0,32

GRI 306: RESÍDUOS

GRI 306-3 | Resíduos gerados

COMPOSIÇÃO DOS RESÍDUOS	GERAÇÃO (t)	NÃO DESTINADOS PARA DISPOSIÇÃO FINAL (T)	DESTINADOS PARA DISPOSIÇÃO FINAL (T)
Papelão	1.459.210	1.459.210	0
Plástico	326.359	326.359	0
Metais	43.862	43.862	0
Vidro	3.877	3.877	0
Madeira	510.723	510.723	0
Embalagem de produtos químicos	3.805	3.805	0
Construção Civil - Entulho	66.996	66.996	0
Produtos Químicos	10.059	10.059	0
Eletrônicos	59	59	0
Orgânico - chocolate	544.731	544.731	0
Orgânico	672.168	672.168	0
Lodo - Sistema de tratamento	597.804	597.804	0
Materias impróprios para consumo	86.232	0	86.232
Resíduos de saúde	0,062	0,000	0,062
TOTAL	4.325.885	4.239.653	86.232



| GRI 306-4 | Resíduos não destinados para disposição final

CLASSIFICAÇÃO	COMPOSIÇÃO DOS RESÍDUOS	TOTAL (t)
RESÍDUOS PERIGOSOS	Preparação para reutilização	0,000
	Reciclagem	13.923
	Outras operações de recuperação	0,000
	Total	13.923
RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS	Preparação para reutilização	0,000
	Reciclagem	4.225.730
	Outras operações de recuperação	0,000
	Total	4.225.730
RESÍDUOS NÃO DESTINADOS		4.239.653

(Nota: não destinamos ou dispomos resíduos dentro da organização)

GRI 306-5 | Resíduos destinados para disposição final

CLASSIFICAÇÃO	COMPOSIÇÃO DOS RESÍDUOS	TOTAL (t)
RESÍDUOS PERIGOSOS	Incineração (com recuperação de energia)	0,062
	Incineração (sem recuperação de energia)	0,000
	Confinamento em aterro	0,000
	Outras operações de disposição	0,000
	Total	0,062
RESÍDUOS NÃO PERIGOSOS	Incineração (com recuperação de energia)	86.232
	Incineração (sem recuperação de energia)	0,000
	Confinamento em aterro	0,000
	Outras operações de disposição	0,000
	Total	86.232,000

(Nota: não destinamos ou dispomos resíduos dentro da organização)

GRI 401: EMPREGADOS

GRI 401-1 | Novas contratações e rotatividade de empregados*

NÚMERO TOTAL DE CONTRATAÇÕES E DEMISSÕES		2021		2022		2023	
		Contratações	Demissões	Contratações	Demissões	Contratações	Demissões
POR GÊNERO	Homens	125	674	707	1.225	791	1.159
	Mulheres	279	1.455	1.432	2.060	1.371	2.291
POR FAIXA ETÁRIA	Abaixo de 30 anos	261	1.481	1.519	2.177	1.394	2.277
	De 30 a 50 anos	130	621	594	1.061	714	1.121
	Acima de 50 anos	13	27	26	47	54	52
POR REGIÃO	Norte	3	9	3	7	15	13
	Nordeste	17	50	24	34	41	61
	Centro-oeste	23	147	96	171	76	187
	Sudeste	322	1.662	1.837	2.612	1.876	2.819
	Sul	39	261	179	461	154	370

*Inclui todas as 330 lojas, unidades administrativas e produtivas.

| GRI 401-2 | Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial

A Cacau Show oferece aos seus colaboradores, os Itens abaixo:

Seguro de Vida de até 36x salários;

Auxílio Funeral extensivo aos seus dependentes legais, pai, mãe, sogro e sogra;

Auxílio a crianças especiais;

Licença a maternidade;

Licença a paternidade por liberalidade de 21 dias;

Convênio odontológico;

Programa de lucros e resultados;

Vale alimentação;

Cesta básica;

Restaurante no local;

Vale Refeição;

Incentivo de longo prazo, para o nível de alta liderança.

Considerações: a elegibilidade dos itens acima é de acordo com a política de cada negócio.

| GRI 401-3 | Licença maternidade/paternidade

Oferecemos um acompanhamento mensal de uma equipe médica da Seguros Unimed voltada ao atendimento das colaboradoras da Cacau Show, além do acompanhamento via APP Canguru Gravidez, um guia clínico da gravidez e maternidade, com interação com profissionais e outros benefícios.

Fornecemos auxílio creche para crianças até 1 ano de idade (acordo coletivo e benefício oferecido pela empresa), creditado junto ao pagamento mensal.

Para crianças com deficiência, os pais recebem um valor a mais sobre o salário normativo até que os filhos completem a maioridade. No entanto, caso estes filhos atinjam a maioridade e continuem morando com os pais, o benefício é mantido.

Na Cacau Show concedemos também o benefício de extensão da licença paternidade em até 21 dias de licença.

LICENÇA PARENTAL	2021		2022		2023	
	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres	Homens	Mulheres
Total de empregados que tiraram a licença	27	73	41	95	52	135
Total de empregados que retornaram ao trabalho após a licença	27	73	41	93	52	135
Total de empregados que se mantiveram no trabalho um ano após o retorno da licença	21	36	32	76	42	91
Taxa de retorno após a licença (%)	100%	100%	100%	98%	100%	100%
Taxa de retenção após a licença (%)	78%	49%	78%	80%	81%	67%

GRI 403: SAÚDE E SEGURANÇA DO TRABALHO

| **GRI 403-1** | Novo Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho | **(GRI 403-2)** | Identificação de periculosidade, avaliação de riscos e investigação de incidentes | **(GRI 403-3)** | Serviços de saúde do trabalho | **(GRI 403-4)** | Participação dos trabalhadores, consulta e comunicação aos trabalhadores referentes a saúde e segurança do trabalho | **(GRI 403-5)** | Capacitação de trabalhadores em saúde e segurança do trabalho | **(GRI 403-6)** | Promoção da saúde do trabalhador | **(GRI 403-7)** | Prevenção e mitigação de impactos de saúde e segurança do trabalho diretamente vinculados com relações de negócios

Com o objetivo de prevenir, minimizar e eliminar os riscos para saúde e doenças relacionadas ao ambiente de trabalho, o serviço de saúde atua através de programas e ações junto aos trabalhadores.

- 1** PCMDSO – Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (NR-7);
- 2** Exames clínicos (admissional, periódico, mudança de riscos ocupacionais, retorno ao trabalho, demissional) e exames complementares conforme riscos e necessidades individuais dos trabalhadores;
- 3** Avaliação médica do colaborador e do posto de trabalho para adequações e restrições quando necessário;
- 4** Consultas clínicas e atendimento de urgência e emergência;
- 5** Palestras e orientações de saúde através dos canais de informações da empresa.

Os profissionais que prestam os serviços de saúde, como médicos, enfermeiros, fonoaudiólogos e psicólogos são qualificados, capacitados e certificados conforme as exigências das Normas Regulamentadoras. Possuímos ambulatório médico nas dependências da empresa com funcionamento durante todo o expediente de trabalho, e ambulância própria para remoção de colaboradores quando necessário atendimento externo. Todos os colaboradores são informados e orientados durante a integração sobre os serviços de saúde disponíveis na empresa. Além disso, temos:

PAPO SMA - que reorienta todos os colaboradores em saúde, segurança do trabalho e meio ambiente.

PDSMA - Plano Diretor de Segurança e meio ambiente: Diariamente promovemos a orientação dos funcionários para alinhamento e mitigação dos riscos:

OP - Observação planejada, **IPSMA** - checklist dos equipamentos.

ETBA - Etiqueta Branca, para manutenção dos equipamentos e condições com risco de incidentes, Plano de ação de acidentes, com a correção e eliminação dos riscos.

Momento SSMAQ Saúde, Segurança, Meio ambiente e qualidade - ocasião que a equipe de Saúde e Segurança e gestão se comunica com todos os colaboradores.

Os atendimentos de saúde são registrados em prontuário eletrônico do Sistema de Gestão de Saúde – SOC, que atende aos critérios técnicos e legais definidos na Lei Geral de Proteção de Dados. Os documentos físicos são armazenados em arquivo específico com acesso apenas da equipe de saúde que possui a obrigação ética e cumprem com o sigilo profissional, garantido a preservação e a privacidade das informações e dos dados contidos em documentos e no sistema.

GRI 403-9 | Acidentes de trabalho - Só Itapevi

LESÕES RELACIONADAS AO TRABALHO	2021	2022	2023
Número total de acidentes de trabalho com afastamento	32	28	64*
Taxa de acidentes de trabalho com afastamento	8,35	6,10	9,95*
Número total de acidentes de trabalho sem afastamento	153	71	48*
Taxa de acidentes de trabalho sem afastamento	39,92	15,47	7,72*
Número total de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos) – empregados	0	0	0
Taxa de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos) – empregados	0	0	0
Número total de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos) – terceiros	0	0	0
Taxa de acidentes de trabalho com consequência grave (exceto óbitos) – terceiros	0	0	0
Número total de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória – empregados	185	99	1
Taxa de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória – empregados	48,27	21,57	17,71*
Número total de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória – terceiros	0	0	0
Taxa de acidentes de trabalho de comunicação obrigatória – terceiros	0	0	0
Número total de óbitos resultantes de acidente de trabalho – empregados	0	0	0
Taxa de óbitos resultantes de acidente de trabalho – empregados	0	0	0
Número total de óbitos resultantes de acidente de trabalho – terceiros	0	0	0
Taxa de óbitos resultantes de acidente de trabalho – terceiros	0	0	0

*Nos anos anteriores foram considerados apenas as informações de Itapevi, a partir de 2023 estão sendo consideradas as informações de todas as plantas.

GRI 403-10 | Doenças profissionais

DOENÇAS RELACIONADAS AO TRABALHO	2021	2022	2023
Número de óbitos resultantes de doenças profissionais - empregados	0	0	0
Número de casos de doenças profissionais de comunicação obrigatória - empregados	0	0	0
Os principais tipos de doenças profissionais - empregados(*)	0	0	0
Número de óbitos resultantes de doenças profissionais - terceiros	0	0	0
Número de casos de doenças profissionais de comunicação obrigatória - terceiros	0	0	0
Os principais tipos de doenças profissionais - terceiros(*)	0	0	0

GRI 404: CAPACITAÇÃO E EDUCAÇÃO

GRI 404-1 | Média de horas de capacitação por ano, por empregado

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR CARGO FUNCIONAL	2021	2022	2023
Gerência	11:15	04:39	15:02
Coordenação	21:02	05:10	02:40
Supervisão	34:28	08:23	23:38
Engenheiros	15:33	13:50	01:06
Analistas	07:41	09:17	21:25
Trainees	0	0	0
Técnico	02:10	0	00:15
Operacional	46:41	26:20	07:29
Aprendiz	0	00:43	00:23
Consultores	128:26	27:14	01:11
Vendedores	16:38	11:51	09:36

GRI 404-2 | Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira

MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO POR CARGO FUNCIONAL	2021	2022	2023
Gerência	00:54	0	0:22
Coordenação	00:45	0	0:22
Supervisão	0	0	0
Engenheiros	0	0	0
Analistas	13:00	0	1:24
Trainees	0	0	0
Técnico	0	0	0
Operacional	0	0	0
Aprendiz	0	0	0
Consultores			0
Vendedores			0

GRI 404-3 | Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira

Percentual Total de Participantes: 22%
54% - Público feminino / 46% - Público masculino

GRI 405: DIVERSIDADE E IGUALDADE DE OPORTUNIDADES

| GRI 405-1 | Diversidade em órgãos de governança e empregados

DIVERSIDADE EM EMPREGADOS		2021	2022	2023
Por gênero	Homens	1.280	1.553	1.773
	Mulheres	2.140	2.841	3.172
	Abaixo de 30 anos	1.908	2.559	2.791
Por faixa etária	De 30 a 50 anos	1.430	1.725	1.992
	Acima de 50 anos	82	110	162

DIVERSIDADE EM ÓRGÃO DE GOVERNANÇA		2021	2022	2023
Por gênero	Homens	7	7	5
	Mulheres	1	2	2
	Abaixo de 30 anos	0	0	0
Por faixa etária	De 30 a 50 anos	5	6	6
	Acima de 50 anos	3	3	1

GRI 406: NÃO DISCRIMINAÇÃO

| GRI 406-1 | Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas

Não tivemos nenhum caso de discriminação relatado em nosso Canal de Denúncias.

A Cacau Show é contra todo e qualquer tipo de discriminação dentro e fora da Firma. Isso se reflete em nosso Código de Conduta, onde temos um tópico específico, o item 2.3 Diversidade, onde declaramos que cultivar relações com carinho e pragmatismo faz parte de nossa receita de sucesso, por isso respeitamos e valorizamos a diversidade de pessoas. Promovemos sempre um ambiente onde as pessoas sejam tratadas de maneira igualitária, não tolerando qualquer discriminação em razão de orientação sexual, identidade de gênero, idade, origem, condição socioeconômica, política, religião, crenças, constituição familiar, estética, ou quaisquer outras características.

GRI 407: LIBERDADE SINDICAL E NEGOCIAÇÃO COLETIVA

| GRI 407-1 | Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco

Todos os colaboradores Cacau Show são regidos pelo sindicato da categoria ou sindicato preponderante.

GRI 408: TRABALHO INFANTIL

| GRI 408-1 | Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil

Não permitimos a realização de atividades com menores de idade em nossas operações, salvo a contratação de aprendizes nos termos das leis vigentes. Acompanhamos as avaliações e divulgações quanto a existência de trabalho infantil, verificando riscos e possibilidade de conexão com as nossas operações. Em 2023, não foram identificados trabalho infantil em nossa cadeia.

GRI 409: TRABALHO FORÇADO OU ANÁLOGO AO ESCRAVO

| GRI 409-1 | Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo

Não permitimos qualquer tipo de relação trabalhista que possa ser caracterizada como trabalho escravo, tanto em nossa empresa quanto em nossa cadeia de valor. Acompanhamos as avaliações e divulgações quanto a existência de trabalho escravo, verificando riscos e possibilidade de conexão com as nossas operações. Em 2023, não foram identificados trabalho forçado ou análogo ao escravo em nossa cadeia.

GRI 413: COMUNIDADES LOCAIS

| GRI 413-1 | Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local

Ações do Instituto Cacau Show, através da educação.

| GRI 413-2 | Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais

Não foram identificadas operações que geram impactos negativos nas comunidades locais.

GRI 415: POLÍTICAS PÚBLICAS

| GRI 415-1 | Contribuições políticas

Não realizamos doações a partidos políticos, candidatos a cargos eletivos, comitês de campanha, coligações ou a pessoas físicas ou jurídicas relacionadas, conforme estabelecido neste Código de Conduta e na legislação eleitoral vigente. Respeitamos a participação de colaboradores em atividades políticas, desde que sejam em caráter pessoal, fora do expediente de trabalho, observando nossas diretrizes.

GRI 416: SAÚDE E SEGURANÇA DO CONSUMIDOR

| GRI 416-1 | Avaliação dos impactos na saúde e segurança por categorias de produtos e serviços

- Linha Zero adição de açúcares: são chocolates destinados a atender a necessidade de pessoas em dietas com ingestão controlada de açúcares ou que desejam consumir alimentos com uma quantidade reduzida de açúcares (RDC nº 715 de 01/07/2022 – ANVISA).
- Linha zero lactose: são chocolates destinados a pessoas em dietas restrição de lactose, com doenças ou condições que requeiram a restrição de lactose ou mesmo que desejam consumir alimentos sem este ingrediente (RDC nº 715 de 01/07/2022 – ANVISA).
- A legislação base de segurança de alimentos que seguimos são as: Portaria nº 1.428 de 26/11/1993 (ANVISA), RDC nº 275 de 21/10/2002 e Portaria nº326 de 30/07/1997.
- Além das informações citadas que afetam diretamente a saúde do consumidor também respeitamos as seguintes normas:

- Declaração de ausência ou presença de glúten na rotulagem (Lei nº 10674 de 13/05/2003);
- Declaração de presença de lactose (Lei nº 13305 de 04/06/2016);
- Declaração de presença de ingredientes considerados alergênicos (RDC nº 727 de 01/07/2022-ANVISA);
- Declaração de alteração de formulação (RDC nº 727 de 01/07/2022-ANVISA);
- Declaração de presença do corante tartrazina (INS 102) (RDC nº 727 de 01/07/2022).

| GRI 416-2 | Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços

Total de casos de não conformidade no período de relato: 44
Casos de não conformidade que resultaram em multas: 44
Casos de não conformidade que resultaram em advertência: 0
Casos de não conformidade em códigos voluntários: 0

GRI 417: MARKETING E ROTULAGEM

| GRI 417-1 | Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços

Informações constam em nossas embalagens:

- 1 Informações sobre impacto ambiental e disposição dos produtos (tipo do material e destinação);
- 2 Nome do produto, marca, nome e endereço do fabricante, peso líquido, lote e validade, uso de aditivos (Decreto-lei Nº 986, 21/101969);
- 3 Rotulagem geral de alimentos (RDC nº 727 de 01/07/2022-ANVISA);
- 4 Rotulagem nutricional (RDC nº 429 de 08/10/2020 – ANVISA).

Número total de casos de não conformidade no período do relato, em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços: 0

| GRI 417-2 | Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços

Casos de não conformidade que resultaram em multa ou penalidade: 0

Casos de não conformidade que resultaram em advertência: 0

Casos de não conformidade com códigos voluntários: 0

| GRI 417-3 | Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing

Número total de casos de não conformidade no período do relato, em relação a comunicação de marketing, publicidade, promoção e patrocínio: 01

Casos de não conformidade que resultaram em multa ou penalidade: 01

Casos de não conformidade que resultaram em advertência: 0

Casos de não conformidade com códigos voluntários: 0

GRI 418: PRIVACIDADE DO CLIENTE

| GRI 418-1 | Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes

Não foram identificadas queixas comprovadas relativas a violação e perda de dados de clientes.



sumário GRI

Capítulo 11

do grão **ao coração**

CacauShow

GRI 2: CONTEÚDOS GERAIS

2 2-1	Detalhes da organização A Cacau Show 	pág. 8
2 2-2	Entidades incluídas no relato de sustentabilidade da organização Anexo 	pág. 80
2 2-3	Período de relato, frequência e ponto de contato Sobre o Relatório 	pág. 3
2 2-4	Reformulações de informações Anexo 	pág. 81
2 2-6	Atividades, cadeia de valor e outras relações de negócios Anexo e A Cacau Show 	pág. 8; 81
2 2-7	Empregados Anexo e A Cacau Show 	pág. 8; 81
2 2-8	Trabalhadores que não são empregados Anexo 	pág. 82
2 2-9	Estrutura de governança e sua composição Anexo e Governança 	pág. 66; 83
2 2-11	Presidente do mais alto órgão de governança Governança 	pág. 66
2 2-12	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na supervisão da gestão dos impactos Governança 	pág. 66
2 2-14	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança no relato de sustentabilidade Sobre o Relatório Mensagem do Fundador 	pág. 3; 5
2 2-16	Comunicação de preocupações cruciais Ética e Compliance 	pág. 68
2 2-17	Conhecimento coletivo do mais alto órgão de governança Revisitação Diretriz ASG 	pág. 7
2 2-19	Políticas de remuneração Anexo 	pág. 85
2 2-21	Proporção da remuneração total anual Anexo 	pág. 85
2 2-22	Declaração sobre estratégia de desenvolvimento sustentável Revisitação Diretriz ASG Mensagem do Fundador 	pág. 5; 7
2 2-26	Mecanismos para aconselhamento e apresentação de preocupações Ética e Compliance 	pág. 68
2 2-27	Conformidade com leis e regulamentos Anexo 	pág. 86
2 2-28	Participação em associações Anexo 	pág. 86
2 2-29	Abordagem para engajamento de stakeholders Anexo, A Cacau Show, Social e PEF - Programa de Excelência para o Franqueado 	pág. 8; 26; 27; 33; 87
2 2-30	Acordos de negociação coletiva Anexo e Desenvolvimento de colaboradores 	pág. 27; 87

CONTEÚDOS TEMÁTICOS

| GRI 201 | Desempenho Econômico

201-1	Valor econômico direto gerado e distribuído Anexo e A Cacau Show 	pág. 8; 88
201-4	Apoio financeiro recebido do governo Anexo 	pág. 88

| GRI 202 | Presença de Mercado

202-1	Proporção entre o salário mais baixo e o salário mínimo local, com discriminação por gênero Anexo e A Cacau Show 	pág. 8; 88
-------	--	---------------------

| GRI 203 | Impactos Econômicos Indiretos

203-1 Investimentos em infraestrutura e apoio a serviços | [Anexo e Social](#) | **pág.** | 26; 89

| GRI 204 | Práticas de Compras

204-1 Proporção de gastos com fornecedores locais | [Anexo e Fornecedores](#) | **pág.** | 36; 89

| GRI 205 | Combate à Corrupção

205-1 Operações avaliadas quanto a riscos relacionados à corrupção | [Anexo](#) | **pág.** | 89

205-2 Comunicação e capacitação em políticas e procedimentos de combate à corrupção | [Anexo](#) | **pág.** | 89

205-3 Casos confirmados de corrupção e medidas tomadas | [Anexo](#) | **pág.** | 89

| GRI 301 | Materiais

301-1 Materiais utilizados, discriminados por peso ou volume | [Anexo](#) | **pág.** | 81; 90

301-2 Matérias-primas ou materiais reciclados utilizados | [Anexo](#) | **pág.** | 90

301-3 Produtos e suas embalagens reaproveitados | [Anexo](#) | **pág.** | 91

| GRI 302 | Energia

302-1 Consumo de energia dentro da organização | [Anexo e Ambiental](#) | **pág.** | 54; 91

302-3 Intensidade energética | [Anexo](#) | **pág.** | 91

| GRI 303 | Água e Efluentes

303-3 Captação de água | [Anexo](#) | **pág.** | 92

303-4 Descarte de água | [Anexo](#) | **pág.** | 92

303-5 Consumo de água | [Anexo](#) | **pág.** | 93

| GRI 305 | Emissões

305-1|2|3 Emissões diretas (Escopo 1), emissões indiretas (Escopo 2) e outras emissões indiretas (Escopo 3) de gases de efeito estufa (GEE) de gases de efeito estufa (GEE) | [Anexo e Ambiental](#) | **pág.** | 54; 93

305-4 Intensidade de emissões de gases de efeito estufa (GEE) | [Anexo](#) | **pág.** | 93



| GRI 306 | Resíduos

306-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos Resíduos e Embalagens 	pág. 57
306-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos Resíduos e Embalagens 	pág. 57
306-3	Resíduos gerados Anexo 	pág. 94
306-4	Resíduos não destinados para disposição final Anexo 	pág. 95
306-5	Resíduos destinados para disposição final Anexo 	pág. 96

| GRI 308 | Avaliação Social de Fornecedores

308-1	Geração de resíduos e impactos significativos relacionados a resíduos Fornecedores 	pág. 36
308-2	Gestão de impactos significativos relacionados a resíduos Fornecedores 	pág. 36
414-1	Novos fornecedores selecionados com base em critérios sociais Fornecedores 	pág. 36
414-2	Impactos sociais negativos da cadeia de fornecedores e medidas tomadas Fornecedores 	pág. 36

| GRI 401 | Empregados

401-1	Novas contratações e rotatividade de empregados Anexo 	pág. 97
401-2	Benefícios oferecidos a empregados em tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou de período parcial Anexo 	pág. 98
401-3	Licença maternidade/paternidade Anexo 	pág. 98

| GRI 403 | Saúde e segurança do trabalho

403-1	Sistema de gestão de saúde e segurança do trabalho Anexo e Segurança 	pág. 38; 99
403-2	3 4 5 6 7 Anexo 	pág. 99
403-9	Acidentes de trabalho Anexo e Segurança 	pág. 38; 100
403-10	Doenças profissionais Anexo 	pág. 101

| GRI 404 | Capacitação e Educação

404-1	Média de horas de capacitação por ano, por empregado Anexo 	pág. 101
404-2	Programas para o aperfeiçoamento de competências dos empregados e de assistência para transição de carreira Anexo 	pág. 102
404-3	Percentual de empregados que recebem avaliações regulares de desempenho e de desenvolvimento de carreira Anexo 	pág. 102



| GRI 405 | Diversidade e Igualdade de Oportunidades

405-1 Diversidade em órgãos de governança e empregados | [Anexo](#) | **pág.** | 103

| GRI 406 | Não Discriminação

406-1 Casos de discriminação e medidas corretivas tomadas | [Anexo](#) | **pág.** | 103

| GRI 407 | Liberdade Sindical e Negociação Coletiva

407-1 Operações e fornecedores em que o direito à liberdade sindical e à negociação coletiva pode estar em risco | [Anexo e Desenvolvimento de colaboradores](#) | **pág.** | 27; 104

| GRI 408 | Trabalho Infantil

408-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho infantil | [Anexo](#) | **pág.** | 104

| GRI 409 | Trabalho Forçado ou Análogo ao Escravo

409-1 Operações e fornecedores com risco significativo de casos de trabalho forçado ou análogo ao escravo | [Anexo](#) | **pág.** | 104

| GRI 413 | Comunidades Locais

413-1 Operações com engajamento, avaliações de impacto e programas de desenvolvimento voltados à comunidade local | [Anexo](#) | **pág.** | 104

413-2 Operações com impactos negativos significativos reais ou potenciais nas comunidades locais | [Anexo](#) | **pág.** | 104

| GRI 415 | Políticas Públicas

415-1 Contribuições políticas | [Anexo](#) | **pág.** | 105

| GRI 416 | Saúde e Segurança do Consumidor

416-1 Avaliação dos impactos na saúde e segurança causados por categorias de produtos e serviços | [Anexo](#) | **pág.** | 105

416-2 Casos de não conformidade em relação aos impactos na saúde e segurança causados por produtos e serviços | [Anexo](#) | **pág.** | 105



| GRI 417 | Marketing e Rotulagem

417-1	Requisitos para informações e rotulagem de produtos e serviços Anexo 	pág. 106
417-2	Casos de não conformidade em relação a informações e rotulagem de produtos e serviços Anexo 	pág. 106
417-3	Casos de não conformidade em relação a comunicação de marketing Anexo 	pág. 106

| GRI 418 | Privacidade do Cliente

418-1	Queixas comprovadas relativas a violação da privacidade e perda de dados de clientes Anexo 	pág. 106
-------	--	-------------------



créditos

Coordenação, redação e indicadores GRI | **Gerência de Sustentabilidade e SMA**
Revisão, projeto gráfico e diagramação | **Coordenação de Criação**
Fotos | **Gerência de Audiovisual**

do grão ao coração

CacauShow
