

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2013





À Maria de Fátima da Costa, que tem nos ensinado o significado da palavra dividir e a nosso querido Eduardo Bom Angelo, in memoriam, fundador do nosso Conselho Consultivo de Administração, que nos mostrou a importância da governança.





Mais do que responsabilidade, carinho em cada pedacinho

Alexandre Costa



PALAVRA DO PRESIDENTE



É com muita alegria que publicamos este primeiro Relatório de Sustentabilidade da Cacau Show. Sem dúvidas, um marco nesta história de 25 anos, que tem trazido tanta felicidade e realização para milhares de colaboradores, diretos e indiretos, em todo o Brasil.

Damos um passo muito importante em termos de governança, pois estamos divulgando dados relevantes para todas as partes interessadas (stakeholders) desta empresa. Acreditamos que manter relações equilibradas com a sociedade, colaboradores, fornecedores, franqueados, clientes, governo e acionistas é vital para a existência e perpetuidade de qualquer negócio e este, sem dúvida, é um desafio fundamental para um gestor.

Procuramos imprimir neste material a maior transparência e clareza nas informações, tendo em vista a diversidade de nossos públicos.

O ano de 2013 foi de profunda transformação em nossa empresa. Enfrentamos grandes desafios, que foram superados graças à qualidade e determinação de uma

equipe que colocou o coração em prol de uma causa: criar momentos de carinho em cada pedacinho do nosso negócio, desde a qualidade de nossos produtos e as embalagens lindas, à gestão do nossos maiores ativos: as pessoas, sejam colaboradores internos, como nossos milhares de Consultores e Consultoras Show espalhados pelo Brasil, e também nossos Franqueados, pessoas incríveis que têm investido em nosso sonho, fazendo com que se torne, a cada dia mais, uma doce realidade para todos.

Conseguir manter o nível de crescimento do faturamento acima dos 20% ao ano por tantos anos consecutivos tem exigido de nossa equipe uma postura protagonista, onde o trabalho coletivo, por meio da troca de experiências de um time multidisciplinar e com trajetórias distintas, tem sido a receita para alcançar tal feito.

Criamos no Brasil um novo segmento de mercado ao oferecer chocolates finos de extrema qualidade e dando acesso a milhões de consumidores, que têm dado o privilégio de suas visitas às nossas lojas e que, antes, não encontravam tamanha relação de custo-benefício em outra marca

disponível no mercado. Nos tornamos a maior rede de chocolates finos do mundo e nossa paixão se traduz em sermos uma empresa que entende e cuida do cacau, desde sua origem na fazenda, até se tornar um delicioso chocolate.

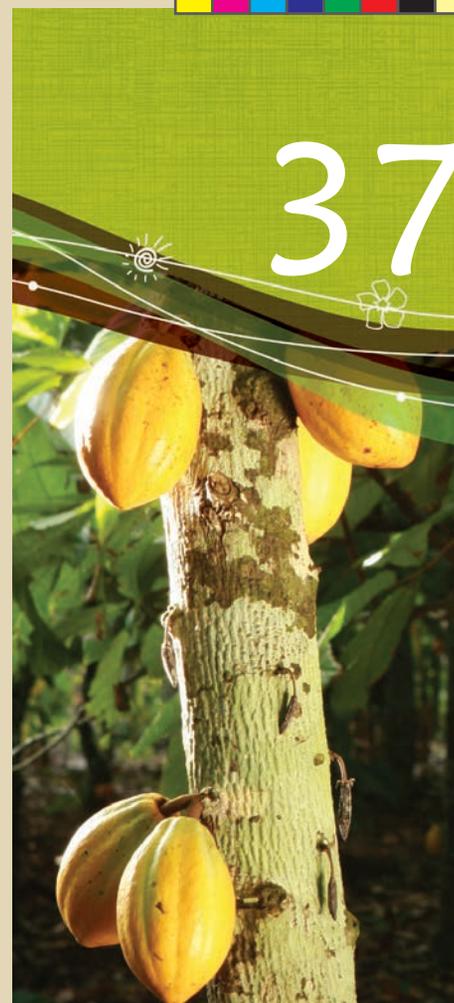
Acreditamos profundamente na qualidade e comprometimento de nossa gente, nos processos, na tecnologia e, principalmente, nos valores que desenvolvemos e vivenciamos, dia a dia, nestes últimos 25 anos, para mantermos essa posição de destaque no mercado em que atuamos. Além disso, temos muito orgulho do trabalho desenvolvido pelo Instituto Cacau Show. É por meio dele que muitos meninos e meninas podem sonhar, assim como um menino de 17 anos, que com apenas 500 dólares e um sonho, criou um dos negócios mais promissores e bem sucedidos de chocolates no mundo, porque sempre colocamos em nossas receitas aquilo que temos de melhor: Carinho em cada pedacinho.

Alê Costa



A Empresa

Somos Cacau Show	08
Missão, visão e valores	10
Diretrizes estratégicas	11
Linha do tempo	12
Conselho Consultivo de Administração	16
Estrutura organizacional	18
Localização e instalações	20
Crescimento e expansão	22
Da fazenda à loja	26
Workshop do Cacau	28
Chocotour	30
Posicionamento de marca	32
Arquitetura de marca	34
Prêmios	35



Meio Ambiente

Flora/área verde	38
Tratamento de efluentes	39
Energia	40
Emissões atmosféricas: compromisso para 2014	41
Embalagens e certificações	42
Tablete orgânico	44





Dados socioeconômicos

Público interno	48
Rede de lojas	50
Dados econômicos	51
Compras	52
Política de Compras	53



Responsabilidade social

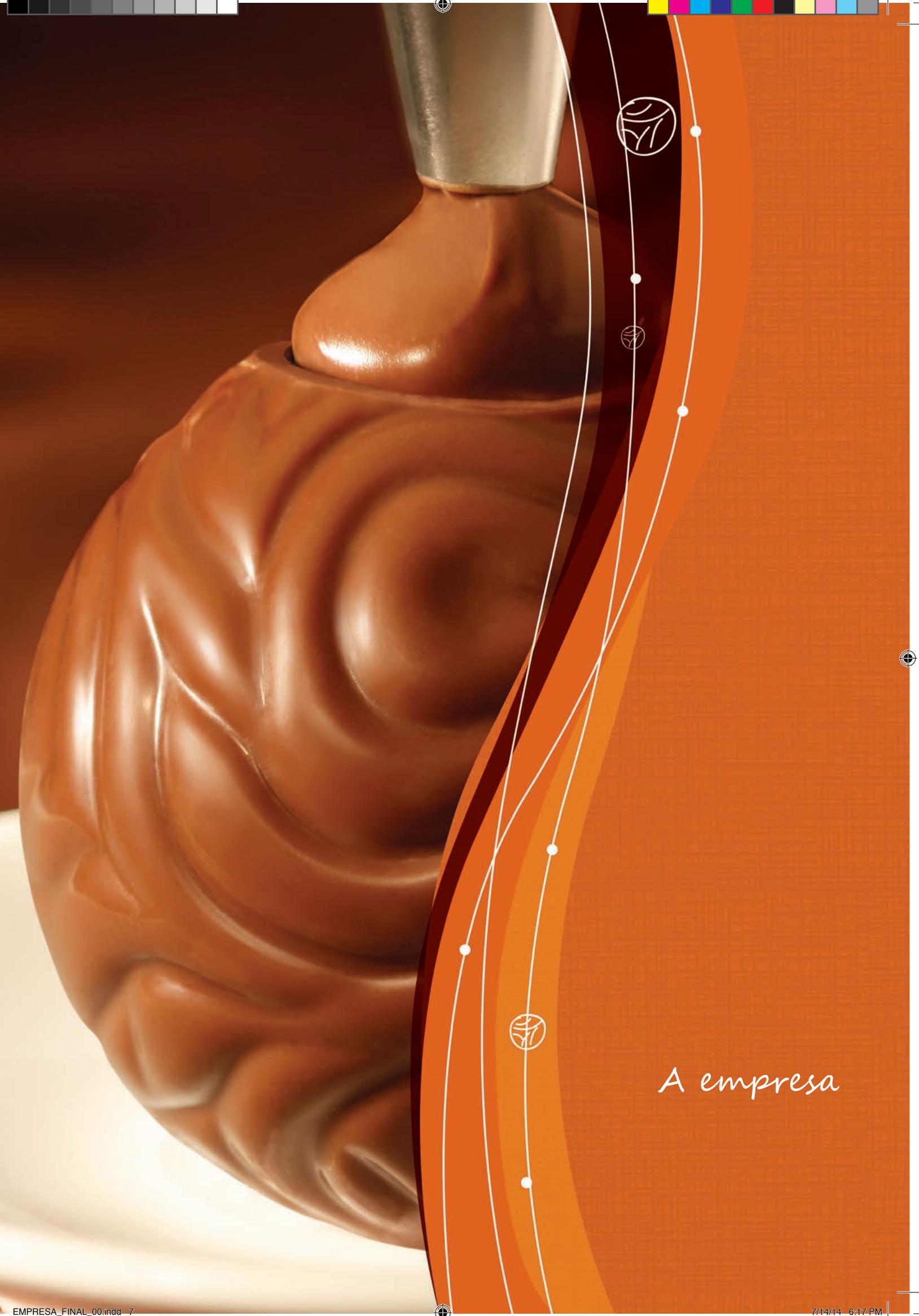
Segurança do Trabalho e Saúde Ocupacional	56
Bem-estar e benefícios	60
Capacitação e desenvolvimento	66
Nossos rituais	70
Produtos para quem tem restrições alimentares	83
Incentivo à Cultura	84
Ações sociais	85
Relacionamento e publicidade	86
Instituto Cacau Show	88

Sumário

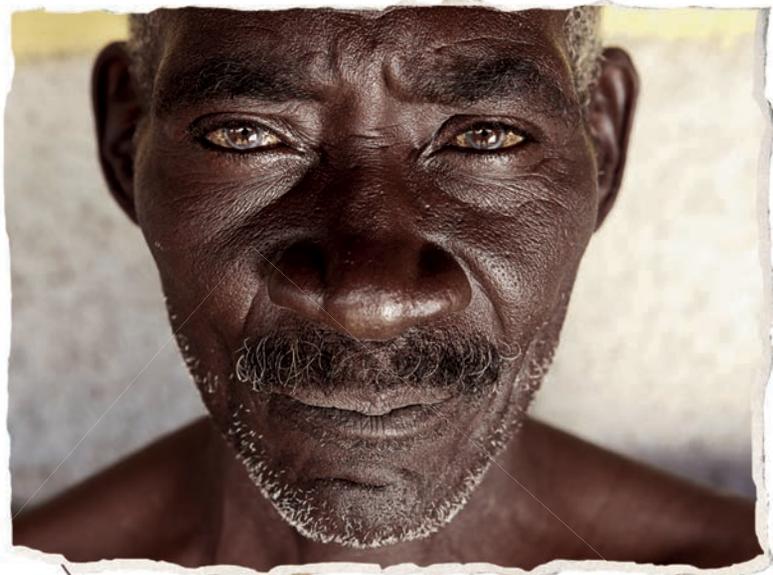


*Cada chocolate é uma expressão
de cuidado e carinho,
um momento de felicidade.*





A empresa





Somos Cacau Show

Acreditamos na proximidade como forma de estabelecer relações verdadeiras e duradouras com nossos consumidores

Somos apaixonados por chocolates. Isso se traduz tanto na qualidade de nossos produtos quanto na forma como fazemos chocolates. Tudo aquilo que criamos tem um aspecto artesanal, um toque humano. Porque, para a Cacau Show, cada chocolate é uma expressão de cuidado e carinho, um momento de felicidade.

Para nós, o chocolate é uma experiência abrangente, que envolve o produto em si, sua textura, seu cheiro, sua embalagem, a loja, o atendimento, a comunicação. Somos um time de especialistas que o conhece desde sua origem, suas variedades e trabalhamos com a melhor tecnologia para entregar produtos deliciosos e que transformem os momentos do consumidor.

Somos autênticos porque somos sinceros e reais. Somos a primeira marca a oferecer trufas de qualidade a um preço democrático. Somos próximos porque acreditamos na proximidade como forma de estabelecer relações verdadeiras e duradouras com nossos consumidores. Inovamos porque está em nossa essência fazer diferente, nos arriscamos e sempre criamos o novo.



Queremos estar presentes na vida das pessoas em todos os momentos, seja nos dias comuns ou em ocasiões especiais. Em cada um desses momentos buscamos oferecer sempre produtos que encantem os consumidores e que tragam a magia e a paixão de consumir um verdadeiro chocolate de qualidade.





Missão

Proporcionar ao maior número de pessoas uma experiência memorável e excelência em produtos e serviços, sendo referência em gestão do negócio de chocolate.

Visão

Ser a maior e melhor rede de chocolates finos do mundo, oferecendo a seus clientes e parceiros uma relação duradoura, com foco no crescimento, rentabilidade e responsabilidade socioambiental.

Valores

Ética, respeito e honestidade, compromisso com o crescimento e resultado, prática da inovação, incentivo e reconhecimento ao desenvolvimento individual, cuidado consigo mesmo, com o outro e com os detalhes.

Diretrizes estratégicas

As diretrizes estratégicas da Cacau Show se referem ao nosso presente e aonde queremos chegar nos próximos anos. São elas que norteiam toda a tomada de decisões e o foco de nosso trabalho. São sete, que guiam o nosso dia a dia:

1) Cliente

Assegurar que a franquia Cacau Show seja referência para novos e atuais franqueados, em termos de atratividade (TOP 3), lucratividade e satisfação.

2) Crescimento

Crescer na unidade de negócio Cacau Show com percentuais acima do mercado de chocolates e obter margens de referência acima dos segmentos de alimentos e varejo.

3) Colaborador

Aumentar a autonomia de gestão dos colaboradores da Cacau Show por meio do desenvolvimento pessoal, visando motivar o contínuo crescimento profissional e individual.

4) Excelência

Garantir a perpetuidade do negócio através da inovação, evolução da eficiência e excelência em produtos, serviços e processos.

5) Marca

Ser a marca mais conhecida de chocolates finos em lojas especializadas no Brasil e crescer na preferência no mercado de chocolates como um todo.

6) Socioambiental

Ser uma empresa social e ambientalmente responsável.

7) Cultura

Perenizar a cultura da Cacau Show e manter suas vantagens competitivas.

História

A Cacau Show surgiu na Páscoa de 1988, quando Alexandre Tadeu da Costa, aos 17 anos, resolveu revender chocolates e logo conseguiu uma encomenda de 2 mil ovos de 50 gramas. Quando o jovem vendedor chegou com o pedido na fábrica, para a sua surpresa, foi informado que não havia possibilidade de produzir os produtos com esse peso. Para honrar o compromisso assumido, Alexandre resolveu produzi-los por conta própria. Ele pegou US\$ 500 emprestados com seu tio, comprou a matéria-prima e contou com a ajuda de uma senhora que fazia chocolate caseiro para ajudá-lo com o desafio. Assim, após três dias com jornadas de trabalho de 18 horas, o pedido foi entregue conforme prometido e o sonho chamado Cacau Show começou a tornar-se realidade para esse jovem empreendedor.



1988

Nasce a Cacau Show

Em fevereiro de 1988, Alexandre Costa, com 17 anos, começou a revender chocolates. Conseguiu uma encomenda de 2 mil ovos de 50g, mas aquele tamanho estava fora de linha. Preocupado em não frustrar os clientes, o rapaz comprou a matéria prima e, com a ajuda de uma senhora que fazia chocolates caseiros, a Dona Cleusa, ele conseguiu atender os pedidos. Fazia as entregas com o fusca que ganhou quando fez 18 anos.



1990

Cacau Show no Varejo

A Cacau Show assina seu primeiro contrato com uma grande rede de varejo / associa-se à Associação Brasileira da Indústria de Chocolate, Cacau, Balas e Derivados (Abicab).



1994

Primeira curso de chocolate na Bélgica

Alexandre embarca para seu primeiro curso de chocolateiro na Bélgica.



2000

Primeira loja Cacau Show

Em Piracicaba, no interior paulista, abre a primeira loja com a marca Cacau Show.



2001

Fabricação própria e loja padronizada

Cacau Show adquire sua primeira máquina para fabricar o próprio chocolate.

Abre a primeira loja especializada e padronizada, em Suzano-SP.



1 LOJA



2002

Início de franquias

Início das franquias: em apenas um ano, são 18 pontos de venda padronizados com a marca Cacau Show.



18 LOJAS



2003

Campanha Faça sua Parte

Inicia-se a campanha Faça sua Parte, com doações de Ovos de Páscoa.



46 LOJAS



2004

Maior rede de lojas de chocolates finos do Brasil



131 LOJAS





2005

Cacau Show é eleita 'Melhor Franquia do Ano'

Cacau Show ganha o prêmio 'Melhor Franquia do Ano', concedido pela Editora Globo, em parceria com a Fundação Getúlio Vargas.



2006

Inauguração da Sede de 73 mil m²

A empresa se muda do bairro da Casa Verde, em São Paulo, para Itapevi: de uma fábrica de 5 mil m² para, inicialmente, 17 mil m² e, atualmente, 57 mil m² de área construída.



2008

Maior rede de lojas de chocolates finos do mundo

Cacau Show torna-se a maior rede de chocolates finos do mundo.

Livro 'O Cacau é Show'

Alexandre Costa percorre a rota do cacau no Brasil para escrever o livro "O Cacau é Show."



2009

Top of Mind

A marca é Top of Mind em lojas especializadas como a marca de chocolates finos mais lembrada, segundo pesquisa realizada pela DataFolha.



Nasce o Instituto Cacau Show



231 LOJAS



293 LOJAS



598 LOJAS



744 LOJAS



2010

É lançado nosso novo padrão de lojas, chamado Águia.



A escola de samba Rosas de Ouro monta o samba-enredo inspirado no livro O Cacau é Show e é campeã do Carnaval de São Paulo.

Cacau Show alcança a marca de 1000 lojas



Alexandre Costa escreve o livro “**Uma trufa e... 1000 lojas depois!**”



1000 LOJAS



2011

Alexandre Costa é eleito o Empreendedor do Ano

Alexandre Costa é eleito empreendedor do ano, na categoria Master, pela Ernst & Young Terco e representa o Brasil na premiação mundial em Mônaco.

Top of Mind em lojas especializadas, pelo terceiro ano consecutivo.



A trufa da Cacau Show é considerada a melhor do Brasil, de acordo com pesquisa DataFolha



Primeiro Chocotour: franqueados e funcionários visitam a Bélgica com Alexandre Costa.



1125 LOJAS



2012

Marca premia consumidor com R\$ 1 milhão na Páscoa

Promoção Páscoa Milionária, que premiou um consumidor com R\$ 1 milhão.



Em agosto alcançou 1 milhão de fãs no facebook e em dezembro, 2 milhões de fãs.

Alexandre Costa conquista o prêmio Jovens Lideranças.



Cacau Show inaugura Universidade do Cacau.



1300 LOJAS



2013

Cacau Show comemora 25 anos

Cacau Show completa 25 anos de história e Alexandre Costa cria a holding Cacau Par.



1540 LOJAS

Conselho Consultivo de Administração

O Conselho Consultivo de Administração da Cacau Show tem como objetivo orientar a liderança regularmente, trazendo uma visão externa das perspectivas de outras empresas e do mercado, visando complementar nossas expertises, aconselhar com maior profundidade, principalmente na esfera estratégica e de melhores práticas de gestão.



PLÍNIO MASETTI

Graduado em Engenharia Civil e Administração de Empresas pela Universidade Mackenzie. Foi Presidente Executivo da Elevadores Atlas S.A. de 1992 até 1999 e da Elevadores Atlas Schindler S.A. até 2002.

De 2002 a 2007 foi sócio do JP Morgan Partners, braço de Private Equity do banco JP Morgan Chase, liderando o processo de investimentos em Private Equity no Brasil e América Latina. Ocupou posições executivas e em Conselhos de Administração de empresas investidas pelo JP Morgan Partners, tais como Vitopel, Diagnósticos da América S.A. e Latasa.

Do início de 2008 até setembro de 2009 foi Presidente Executivo da empresa de painéis de madeira, Satipel Industrial S.A. Em maio 2010 tornou-se sócio gestor da Pragma Patrimônio e posteriormente da Janos Holding. É atualmente membro dos Conselhos de Administração da Natura, da Raia Drogasil S.A., da Adecoagro (empresa listada no NYSE), da Portobello S.A e da Cacau Show.



FERNANDO GÓES

Atuou por mais de 20 anos em posições executivas, tendo sido diretor estatutário do BankBoston por quase 10 anos.

Sócio-proprietário da Delos Ventures, venture capital com sete empresas investidas atualmente. Possui certificados em “Estratégia Competitiva” pela Wharton School, “Negociação Estratégica” pela Harvard School, “International Management” pela Rotman School e “Liderando Estratégias de Crescimento e Mudanças” pela Columbia Business School.

Administrador de Empresas com Pós-graduação em Marketing pela University of California at Berkeley. Atua como coach para “C level”.

É membro do IBGC e participa de conselhos de administração. É também professor de Liderança da HSM Educação.



CLÓVIS MADEIRA

Profissional com mais de 40 anos de experiência, Bacharel em Administração de Empresas e Ciências Contábeis, Mestre em Controladoria e Contabilidade Estratégica pela Fundação Escola de Comércio Álvares Penteado – FECAP e Doutor em Administração pela Florida Christian University – USA – 2005.

Presidente (1992 a 1994) da Associação Nacional dos Executivos de Finanças, Administração e Contabilidade (ANEFAC), Chapter em São Paulo do Institute of Management Accountants (IMA). Atualmente é diretor de eventos dessa entidade.

Recebeu o prêmio como presidente de melhor chapter concedido pelo Institute of Management Accountants (IMA), nos anos de 1993 (São Francisco) e 1994 (New York). Professor de diversos cursos de pós-graduação.

Membro do Comitê Administrador do Programa de Revisão Externa de Qualidade (CRE), órgão instituído pelo Conselho Federal de Contabilidade – CFC e CVM – Comissão de Valores Mobiliários para avaliar a qualidade dos trabalhos dos auditores independentes. Membro do Conselho de Administração e do Conselho Fiscal de diversas empresas.

Parece relativamente óbvio que o papel do conselheiro seria “aconselhar”, mas seria muito pretensioso ver dessa forma. Entendo que os membros deste conselho têm buscado ter uma atuação voltada para o debate e troca de opiniões nas questões mais relevantes envolvendo o andamento dos negócios da Cacau Show.”

CLÓVIS MADEIRA, Conselheiro consultivo da Cacau Show



Conselho Show de Franqueados



Em pé da esquerda para direita: Marcus Vinicius, Antonio Cabral, Rodrigo Amim, Zulmiro, Gilberto, Edson, Julio Cesar, José Barbosa, Ronan e Rodrigo Paula. Sentadas da esquerda para direita: Rosângela, Sandra, Karine, Rosilene e Leda.

Para termos uma proximidade maior com toda a rede de franqueados, é fundamental termos uma visão e uma opinião de quem lida diretamente com a venda de nossos produtos.

Com este objetivo, criamos o Conselho Show de Franqueados, que é responsável por representar toda a

rede de lojas na sugestão de ideias e apoio na tomada de decisões estratégicas. O Conselho se reúne quatro vezes ao ano com o corpo diretivo da Cacau Show para ajudar a desenhar e opinar sobre as campanhas a serem lançadas, novos produtos, estratégias de mídia e filmes institucionais, entre diversos outros assuntos

colocados em pauta, relacionados à estratégia da empresa.

O comitê é formado por 15 franqueados representando as cinco regiões comerciais da Cacau Show, sendo que, cada um deles, é eleito pelos franqueados de sua região para compor o conselho por dois anos no cargo.





Em pé (da esquerda para a direita): Arlan Roque - Gerente de Expansão, Marcelo Martins - Diretor de Expansão, Rafael Altavista Jr. - Gerente de Criação, Monica Ogawa - Gerente de Comunicação, Túlio Freitas - Diretor Comercial, Ana Sassano - Gerente de Planejamento Estratégico, Flaviano Dena - Gerente de Administração de Vendas, Claudia Ferreira - Diretora Industrial, Daniel Roque - Gerente Comercial, Jorge Rossi - Gerente de Controladoria, Stefenson Soalheiro - Gerente de Supply Chain.

Estrutura Organizacional



Sentados: Raquel Massagardi - Diretora de Marketing, Romulo Cardoso - Diretor Financeiro, Ana Maria Correa - Gerente de Cultura, Maria Paula Brancatelli - Diretora de Recursos Humanos e Marco Aurélio Lauria - Diretor de Operações.



Localização e Instalações



Fábrica da Cacau Show no bairro de Ambuitá

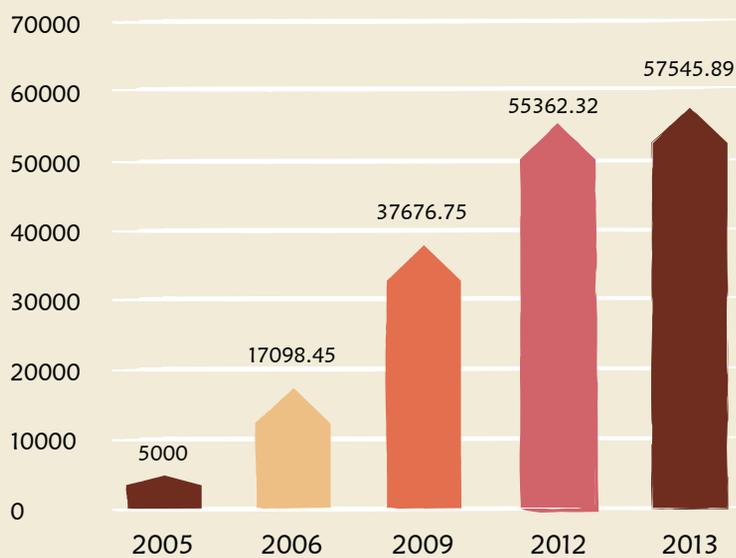
A Cacau Show começou no bairro da Casa Verde, na Zona Norte da cidade de São Paulo, em uma pequena sala de 12 m². Lá mesmo, se expandiu até alcançar 1800 m², e então adquirindo outros imóveis na região (oito casas e um terreno), até alcançar os 5 mil m². Em 2006, com o crescimento rápido da empresa, foi necessária uma mudança por conta da grande movimentação de caminhões no bairro. O local escolhido foi a cidade de Itapevi, onde a Cacau Show adquiriu um terreno de 73 mil m², localizado na Estrada Velha de Itu, 437, no bairro de Ambuitá, bem próximo à Rodovia Castelo Branco.

Inicialmente, foram construídos 17 mil m² e, sete anos depois, a fábrica chegou a 57 mil m².

Além da planta principal, a Cacau Show possui mais três fábricas, todas no estado de São Paulo: São Paulo (bairro da Casa Verde), Campos do Jordão e mais uma em Itapevi.

EVOLUÇÃO DE CRESCIMENTO

Fábrica Matriz Cacau Show (em m²)





CAMPOS DO JORDÃO - SP



Ano que iniciou as atividades: 2005
Área: 590 m²
Capacidade de produção: 35 ton/mês

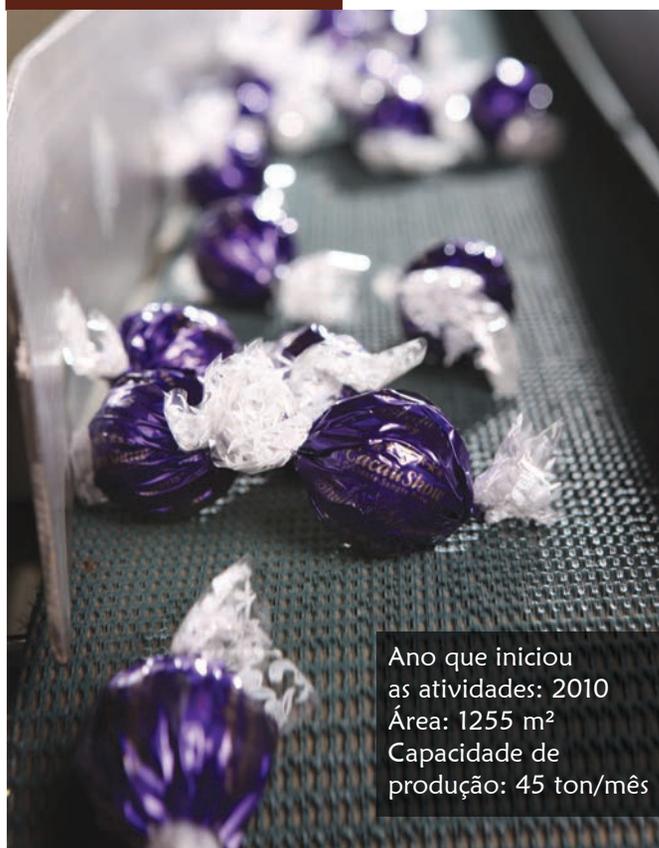
ITAPEVI (IBAC) - SP



Ano que iniciou as atividades: 2006
Área: 73 mil²
Capacidade de produção: 2200 ton/mês



ITAPEVI (IBAE) - SP



Ano que iniciou as atividades: 2010
Área: 1255 m²
Capacidade de produção: 45 ton/mês

SÃO PAULO - SP



Ano que iniciou as atividades: 1988
Área: 5000 m²
Capacidade de produção: 45 ton/mês





Crescimento e expansão

Desde a abertura da primeira loja padronizada com a marca Cacau Show, em 2002, na cidade de Suzano (SP), o crescimento foi muito rápido. Em 2004 a marca se tornou a maior rede de chocolates finos do Brasil, com 230 lojas e, em 2008, ultrapassou a norte-americana Rocky Mountain e se tornou a maior rede de chocolates finos do mundo. Já em 2010, foi alcançada a marca de 1000 lojas.



Cacau Show: maior rede de chocolates finos do mundo desde 2008

A empresa fechou o ano de 2013 com 1540 lojas, espalhadas por 700 municípios, em todos os 26 estados do Brasil, além do Distrito Federal. Para 2015, a projeção é alcançar 2000 unidades em todo o País.

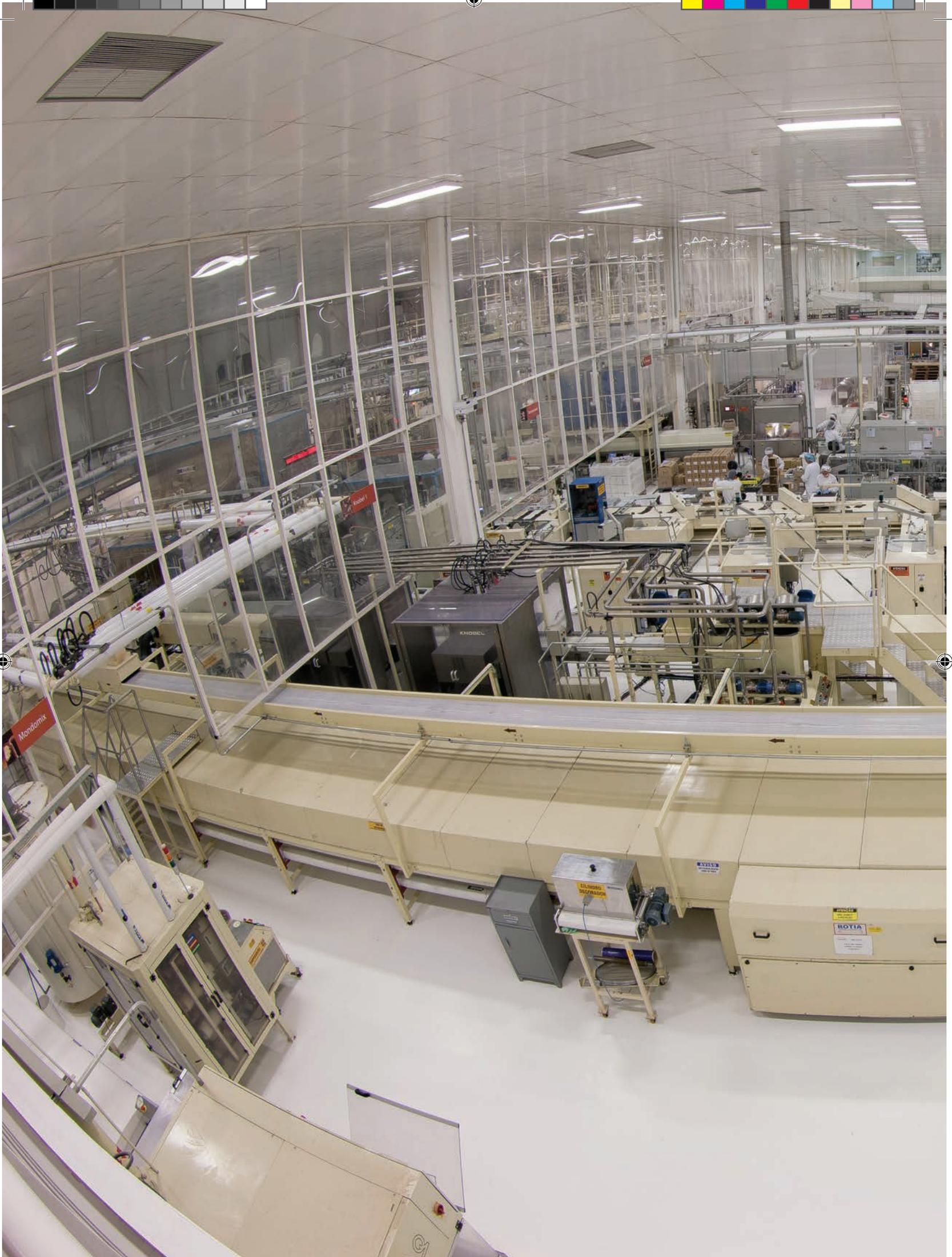




**EVOLUÇÃO
NO NÚMERO
DE LOJAS POR ANO**

* expectativa







Área fabril da IBAC, fábrica da Cacau Show em Itapevi - SP





ESTRATÉGIA

Da fazenda à loja

Existe um conceito de vanguarda no mundo dos chocolates, que é o chamado “Bean to Bar”. Quando uma marca tem algum produto com essa denominação, significa dizer que ela tem o controle, literalmente, de tudo que acontece desde a amêndoa de cacau até a barra de chocolate.

No Brasil, somos a única marca especializada em chocolates finos a estar por dentro de todo o ciclo do produto, no caso, indo além do “Bean to Bar”, já que tem conhecimento desde o plantio do cacau, passando por todo o processo de produção, até a venda para os consumidores em suas lojas espalhadas pelo País. Todo este processo tem o objetivo de fazer uma ligação entre o chocolateiro e o cacauicultor, o que amplia e dissemina o conhecimento sobre a cultura do cacau.



Cacau Show é reconhecida pelo Ministro da Agricultura Reinhold Stephanes por sua atuação na produção e divulgação do chocolate brasileiro



Colaboradores trabalhando na “quebra” do cacau na Fazenda Ceará em Linhares - ES





Em 2010, inclusive, Alexandre Costa recebeu do então Ministro da Agricultura, Reinhold Stephanes, o Diploma de Honra ao Mérito pela atuação da empresa na produção e divulgação do chocolate brasileiro. (usar foto do Alexandre com o diploma)

A Cacau Show possui três fazendas, todas no município de Linhares (ES): São José, Ceará e Dedo de Deus. Essa última, com 116 hectares de área total, será, futuramente, um grande centro de difusão de tecnologia e informação. Apesar de ainda não ter suas amêndoas de cacau utilizadas na produção atual de chocolate da Cacau Show, a fazenda Ceará já teve uma edição especial de chocolate produzida a partir dos frutos lá cultivados, para um evento em São Paulo, realizado pela própria marca.



BEAN TO BAR

da amêndoa de cacau até a barra de chocolate





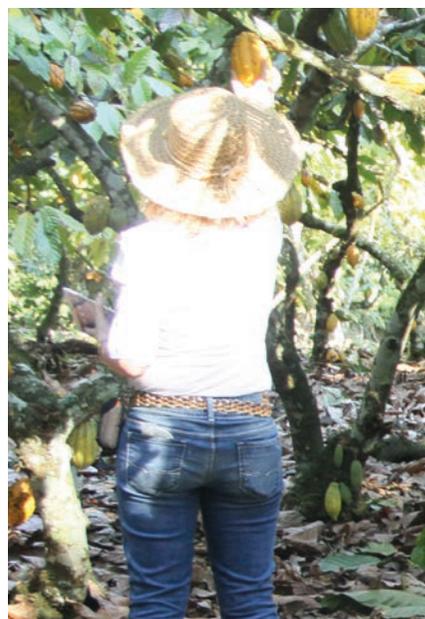
Workshop do cacau

Conhecer bem as diferentes variações de cacau permite à Cacau Show obter matéria-prima de melhor qualidade, com origem assegurada e, conseqüentemente, um chocolate delicioso, mais sofisticado, para clientes cada vez mais exigentes. Temos a intenção de que todo colaborador da empresa seja um especialista, que saiba que não vendemos apenas chocolates, mas verdadeiros momentos de felicidade – e saiba das origens e como são feitos estes momentos.



Em 2013, no dia 3 de agosto, a Cacau Show promoveu uma visita à Agência Paulista de Tecnologia do Agronegócio (APTA), Polo Vale do Ribeira, com o objetivo de proporcionar aos seus líderes (diretores, gerentes, supervisores e coordenadores) o conhecimento de todo o processo de produção de cacau e todas as etapas envolvidas: colheita, “quebra”, fermentação e secagem.

A intenção é que todo colaborador da empresa seja um especialista





A atividade iniciou com um Workshop teórico ministrado por Lucas Cirilo, engenheiro agrônomo da empresa, e contou com a receptividade e carinho do Alexandre, que preparou um almoço especial no local.

Todos os colaboradores envolvidos acompanharam todas as etapas do processo, durante as semanas seguintes, até que as sementes de cacau fossem fermentadas e processadas para se tornarem chocolate.

Colheita, "quebra", fermentação e secagem são as etapas principais do processo de produção do cacau



Vale do Ribeira



Colaboradores realizam a colheita do fruto de cacau





Chocotour *Uma delícia de viagem*

Anualmente, Alexandre Costa e a equipe Cacau Show levam um grupo de mais de 40 franqueados à Bélgica, para um workshop internacional, em plena terra do chocolate. Guia principal da viagem, Alexandre viajou para o país pela primeira vez em 1994 e, hoje, carrega o nome da Cacau Show por onde passa.

Por meio de visitas às fábricas, museus e lojas de chocolate, franqueados e colaboradores têm uma intensa vivência na arte de produzir e vender chocolate durante 10 dias. O grupo passa por lugares como a Grand Place, que tem mais de 10 lojas, uma vizinha à outra, a fábrica The Chocolate Line, do mestre cho-

colatier Dominique Persoone, um dos mais famosos e excêntricos do mundo, além de diversos outros lugares.

Tudo isso possibilita uma grande troca de experiências, ideias e casos de sucesso, que inspiram novas boas práticas no dia a dia das lojas e dos colaboradores que também vão à Bélgica.





“Experiência incrível, memorável, inesquecível. Enfim, MARAVILHOSO! Aprendizado que certamente levarei para o meu negócio e para o resto da minha vida.”

JAMES LOPES, Franqueado Santa Inês-MA



Posicionamento de marca

Durante o ano de 2013, a Cacau Show buscou entender melhor o seu consumidor e aprimorar a entrega final como marca. Isso foi feito por meio de um workshop, envolvendo consultorias, o time de marketing da Cacau Show e agências parceiras.

Nele, foi possível entender o que o chocolate representa para os consumidores, em quais categorias de consumo ele se enquadra, o que pode significar em diversas situações e quem é este consumidor, no fim das contas. Além disso, fizemos um olhar para dentro, para avaliar tudo o que já entregamos e quais são os atributos diferenciadores da marca. Com tudo isso em mente, e após muitas conversas e alinhamentos, chegamos ao posicionamento da Cacau Show.





A EMPRESA



Para comunicar o novo posicionamento, detectamos a necessidade de uma mudança na linguagem, o código de signos e símbolos pelos quais nos expressamos, traduzindo nossa visão do mundo e dos negócios com coerência e consistência. Também fruto de reflexões realizadas nos workshops, o conceito de linguagem nasceu juntamente com as diretrizes de conteúdo e comportamento, de expressão verbal e de expressão visual, códigos que formam a identidade atual da Cacau Show.

O primeiro passo para comunicar estes conceitos era transmitir a emoção do posicionamento para essa conexão consumidor-marca. Isso foi realizado por meio de uma nova assinatura de marca: Carinho em Cada Pedacinho, que estreou para o público em 2014, juntamente com um filme institucional, lançado na campanha de Dia dos Namorados.



“*Carinho em cada pedacinho*” mostra cada sensação que um chocolate pode proporcionar. Pedacinho é o cuidado e a sensação de cada gesto de carinho, de proximidade entre as pessoas. Representa todo o cuidado da Cacau Show, no preparo do chocolate, em cada embalagem, em cada loja. Cuidado em todos os detalhes que formam a Cacau Show.

A Cacau Show não vende apenas chocolates, mas, sim, verdadeiros momentos de felicidade. Buscamos transformar momentos, criar sensações e sentimentos, por meio de nossos produtos. Na Cacau Show, todo contato tem sabor de proximidade. Cuidamos de cada processo e de cada interação como se fôssemos milhares de pequenas fábricas de chocolate e encantamento.

Estamos presentes, etapa por etapa, atentos às necessidades e oportunidades de cada contato em nosso dia a dia, seja na fabricação de produtos, seja nas relações que estabelecemos.



Arquitetura de marca

Com as ideias do encantamento e do carinho bem definidas, devemos colocar os produtos a serviço deste posicionamento. Com isso, reorganizamos os produtos com o objetivo de trabalharmos de forma otimizada com nosso portfólio, concretizando aquilo que chamamos de arquitetura de marca.

Organizamos o mix em três diferentes categorias, que buscam entregar os diferentes universos onde a marca Cacau Show está inserida: a diversão, o prazer e o conhecimento.

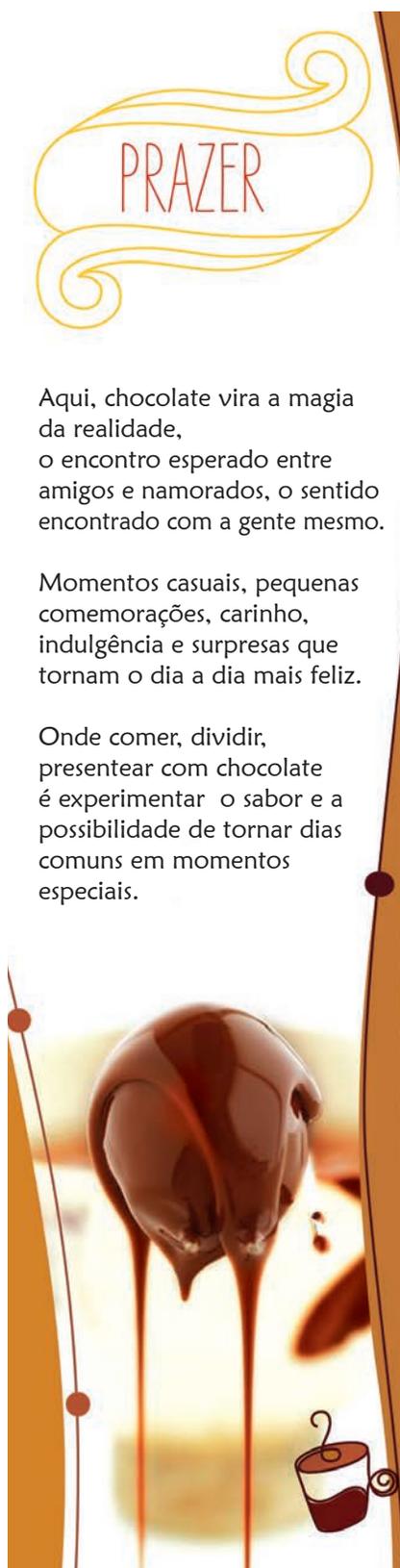


DIVERSÃO

Aqui, chocolate vira fantasia, diversão, fetiche, sedução, vira interação entre gente que se gosta, pode virar coleção ou até acompanhar itens que não são de chocolate.

Esse é o espaço da irreverência, da graça e até da ousadia (mas tudo sem exageros).

Onde a experiência de comer e dividir um chocolate é, acima de tudo, compartilhar as delícias da alegria, o frescor e o sabor de uma risada entre amigos.

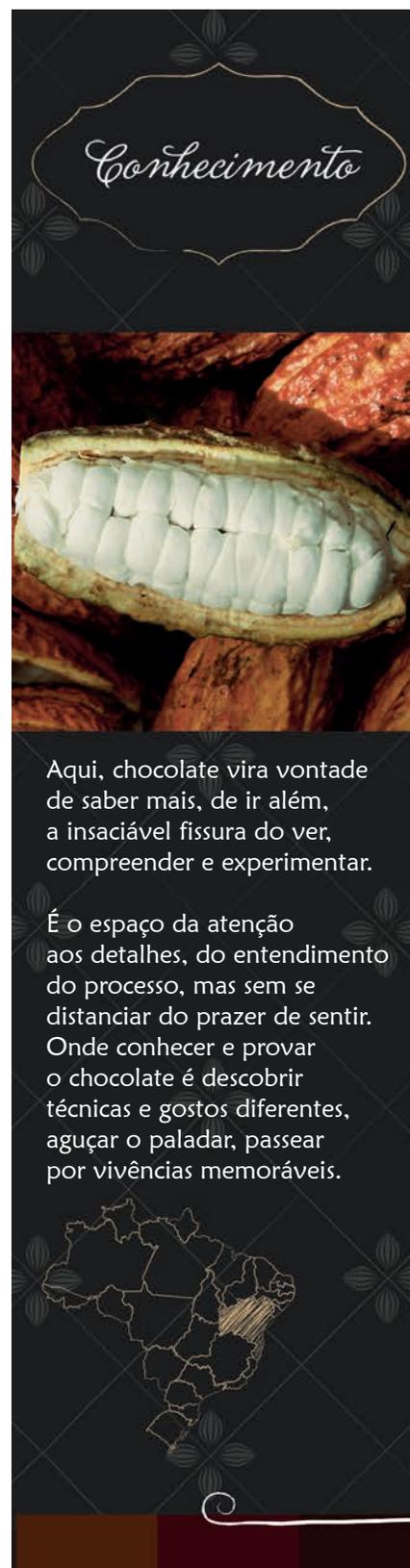


PRAZER

Aqui, chocolate vira a magia da realidade, o encontro esperado entre amigos e namorados, o sentido encontrado com a gente mesmo.

Momentos casuais, pequenas comemorações, carinho, indulgência e surpresas que tornam o dia a dia mais feliz.

Onde comer, dividir, presentear com chocolate é experimentar o sabor e a possibilidade de tornar dias comuns em momentos especiais.



Conhecimento

Aqui, chocolate vira vontade de saber mais, de ir além, a insaciável fissura do ver, compreender e experimentar.

É o espaço da atenção aos detalhes, do entendimento do processo, mas sem se distanciar do prazer de sentir. Onde conhecer e provar o chocolate é descobrir técnicas e gostos diferentes, aguçar o paladar, passear por vivências memoráveis.

Prêmios (reconhecimento)

A busca pela excelência está em nossas diretrizes estratégicas e, portanto, é algo que levamos em conta todos os dias. Por conta disso, o esforço naturalmente acaba por ser reconhecido pelo mercado, em diversos aspectos que a Cacau Show se destacou em 2013.

Prêmio Mundial de Varejo 2013 (WRA)

A Cacau Show foi a vencedora da categoria Varejista do Ano de Mercados Emergentes do World Retail Awards (WRA) 2013, premiação promovida anualmente durante o World Retail Congress (WRC), congresso com a participação de cerca de 1.500 grandes executivos de 45 países, que acompanham uma programação com mais de 150 palestrantes entre os principais nomes do varejo mundial.

A marca concorreu com cinco empresas de diferentes países: a brasileira Marisa; The MAP Group, da Indonésia; Max, dos Emirados Árabes Unidos; Mr Price Group, da África do Sul; e Sefam, do Paquistão.



Prêmio Executivo de Confiança 2013

Alexandre Costa foi premiado como executivo mais confiável do mercado pela Revista Seleções, em parceria com o Ibope, ao lado de Luiza Trajano, do Magazine Luiza.

Ranking Exame IBRC de Atendimento ao Cliente 2013



A Cacau Show ficou entre as 25 melhores empresas com melhor serviço de atendimento ao cliente no Brasil, segundo estudo realizado pela Revista Exame em parceria com o Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente (IBRC).

Para equipe do SAC da Cacau Show esse reconhecimento é um estímulo para melhorar a cada dia

Top of Mind em lojas especializadas em chocolates finos



Pela quarta vez, a Cacau Show foi a marca mais lembrada pelos consumidores entre as especializadas em chocolates finos, assim como nos anos de 2009, 2010 e 2011, na pesquisa Top of Mind, promovida pelo Instituto Datafolha.

Prêmio ABF Excelência em Franchising 2013



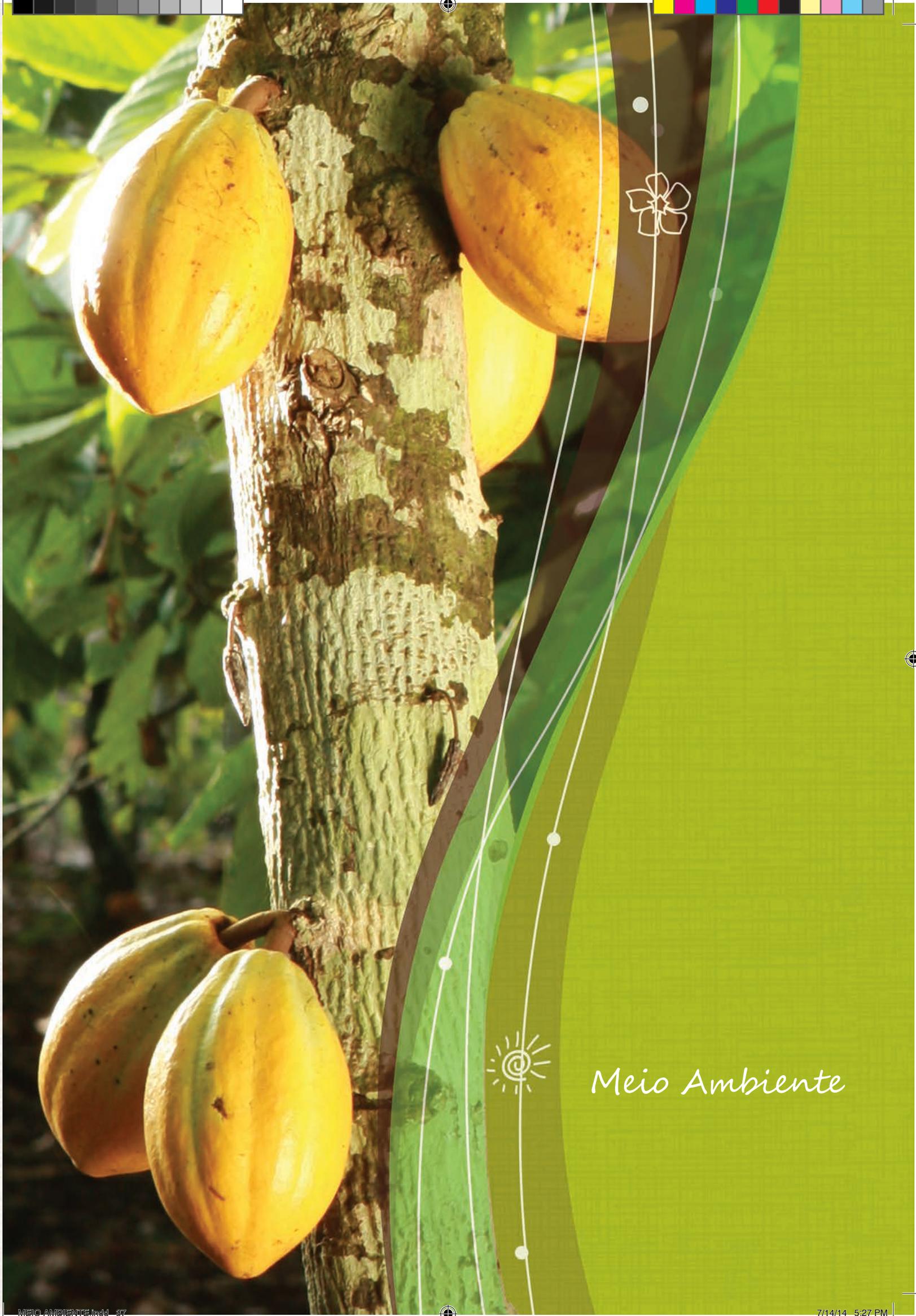
Pelo quinto ano a Cacau Show obteve o selo ABF de Excelência em Franchising 2013, certificação concedida pela Associação Brasileira de Franchising, em pesquisa realizada junto aos franqueados da própria rede.





*Cada ação que tomamos
precisa estar em sintonia
com o que acreditamos*





Meio Ambiente



Flora/Área Verde

O terreno da fábrica principal da Cacau Show possui uma área total de 73 mil m², dos quais são 57 mil m² de área construída. Além disso, a Área de Preservação Permanente (APP) possui um total de mais de 15 mil m².



Uso de água e tratamento

Total utilizado na produção de chocolates

A água é uma substância fundamental na fabricação de alimentos e, na produção do chocolate, não é diferente. Em 2013, a planta da Cacau Show em Itapevi consumiu 48.311 m³ de água potável, com fornecimento de uma empresa contratada que faz a captação subterrânea, na região de Santana de Parnaíba.

Para assegurar o abastecimento seguro, em 2013 começamos uma busca por novas opções para aquisição deste recurso natural. Ainda em 2014, existe a previsão para contar com uma fonte alternativa.





Tratamento de efluentes

O efluente gerado nas áreas produtivas e outros setores da planta (restaurante, vestiários, copas) passa por tratamento físico-químico e biológico antes de ser descartado. A Estação de Tratamento de Efluentes (ETE) da empresa tem capacidade para tratar 6m³ por hora e, como resultado do processo, uma água residual com ótima qualidade é destinada ao corpo d'água próximo à empresa.

Diariamente, são realizadas análises para verificação da eficiência do tratamento e, mensalmente, é feita uma análise por laboratório externo para comprovar o atendimento da qualidade da água, de acordo com o exigido pela legislação vigente.

Com o objetivo de reaproveitar a água tratada, em 2013, foram iniciadas na ETE as adequações necessárias para o reuso. O objetivo é utilizar essa água na lavagem de pisos da área externa, rega de jardim e vasos sanitários do vestiário da Produção.



Lavagem da fachada da fábrica

Em 2013, o processo de limpeza adotado para a lavagem da fachada da fábrica combinou a utilização de produtos importados para quebra de moléculas de sujeira, associados à técnica de limpeza manual. Estes produtos utilizam uma diluição extremamente pequena de água, possibilitando menor consumo desse recurso e uma limpeza eficiente.

Para os 11 mil m² de fachadas, foram utilizados 700 litros de água, enquanto, no processo convencional, seriam necessários mais de 36 mil litros.





Energia

Consumo direto e indireto de energia

TIPO DE COMBUSTÍVEL	CONSUMO TOTAL
Diesel	99.200 Litros
GLP	123.679 kg
Elétrica	36.290.726,64 kW

Resíduos

Total gerado e coleta seletiva

Ao longo dos processos de fabricação de nossos produtos, são gerados diversos tipos de resíduos, como embalagens de papel, papelão ou plástico. Para minimizar os impactos que esses materiais podem ter no meio ambiente, é realizada a Coleta Seletiva em toda a empresa, desde a área administrativa até as operacionais.

Nesse tipo de coleta, são separados os materiais que ainda podem ser aproveitados daqueles que não tem mais proveito. Em 2013 foram feitas diversas melhorias, como revisão dos padrões de identificação dos coletor-

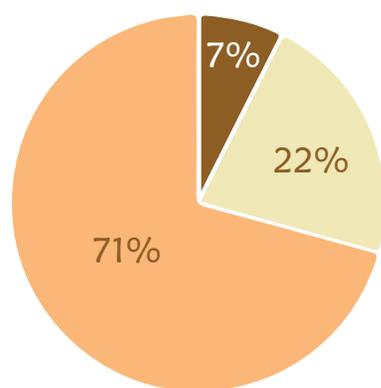
res de lixo e desenvolvimento de novas parcerias para assegurar maior eficiência na coleta e destinação, sempre atendendo à legislação ambiental vigente.

A maior parte dos resíduos que a Cacau Show gera tem como destino a reciclagem, o que mostra o comprometimento da empresa com a gestão do equilíbrio com o meio ambiente. De um total de 1.846,56 toneladas de resíduos medidos por peso, apenas 388,01 toneladas, que equivalem a resíduos de classe II, não-reciclável, têm como destino o aterro sanitário.





PORCENTAGEM DE RESÍDUOS GERADOS



Resíduo orgânico (chocolate)

Não-reciclável

Resíduo reciclável

Além disso, 1899 unidades de lâmpadas foram destinadas a tratamento. Parte foi descartada devido a uma reforma na fábrica, que trocou toda a iluminação do pátio fabril. O novo sistema de iluminação utiliza lâmpadas que são 86,5% mais eficientes energeticamente que o antigo.

Por fim, 400 litros de óleo lubrificante, utilizado nas máquinas da linha de produção e da manutenção, também tiveram como destino o rerrefino, conforme a legislação vigente. O rerrefino de óleo lubrificante usado ou contaminado é um processo industrial que transforma o óleo usado em óleo básico novamente, e evita que este resíduo perigoso seja descartado no meio ambiente.

Emissões atmosféricas: compromisso para 2014

Para mitigar os impactos ambientais de seus produtos e serviços, e buscando a redução destes, a Cacau Show tomou uma iniciativa muito positiva e importante em sua história. Será emitido o primeiro Inventário Corporativo de Emissões de Gases do Efeito Estufa (GEE), referente ao ano de 2013.

O objetivo desta ação é obter informações sobre o impacto do negócio de chocolates no meio ambiente, visando a identificação de oportunidades de redução das emissões e, conseqüentemente, dos custos das operações.

Os dados referentes a 2013 serão publicados no Relatório de 2014.



Embalagens e certificações

Conhecimento e diferenciação

As embalagens dos produtos da Cacau Show já são conhecidas no mercado pelas diferenças em relação à concorrência e pela inovação em cores, texturas e formatos. Sempre com este pensamento de fazer diferente, temos um know-how único para a criação, com uma equipe de design interna, que trabalha com foco neste objetivo e alinhada às diretrizes estratégicas da empresa.

Diversas embalagens já foram premiadas pela revista Embanews, uma das mais conceituadas a respeitadas sobre o assunto. Dentre elas, estão as embalagens dos produtos Panettone trufado (2009), Crespus (2009), Livro de Trufas (2009) e Display Casal Coração (2010), entre outros.



Rafael Altavista, Gerente de Criação, com Prêmio Embanews pela embalagem do produto Le Grand, na categoria Tecnologia.

Simbologia

Nosso departamento de Engenharia de Embalagem tem a preocupação de atender as normas vigentes, buscando fornecer aos consumidores as informações necessárias para facilitar suas escolhas.

Informações socioambientais sobre os produtos e sua comunicação aos consumidores são de grande importância para o setor de alimentos, já que os produtos do setor representam uma considerável parcela dos comprados todos os dias.

Todos os produtos passam por revisões em suas artes e embalagens. Em 2013, as embalagens de cartão e filmes flexíveis saíram com os símbolos de reciclagem do material e descarte seletivo, além das caixas de embarque, que também recebem o símbolo de reciclagem do material.

Além disso, as embalagens em cartão da Cacau Show possuem certificação do Conselho Brasileiro de Manejo Florestal (Forest Stewardship

Council – FSC), que tem o objetivo de difundir e facilitar o bom manejo das florestas brasileiras conforme princípios e critérios que conciliam as salvaguardas ecológicas com os benefícios e a viabilidade econômica.





-  Denominação de Venda do Produto e Marca
-  Identificação da Origem (país - fabricante/produtor/importador/distribuidor)
-  Identificação do Lote
-  Prazo de Validade
-  Quantidade Nominal / Indicação Quantitativa do Conteúdo Líquido (de acordo com a portaria do Inmetro nº 157 de 19/08/2002)
-  Instruções sobre o Produto
-  Instruções de Uso e Preparo do Produto, quando necessário
-  Contato do Serviço de Atendimento ao Consumidor
-  CNPJ do fabricante/produtor/importador/distribuidor
-  Endereço do fabricante/produtor/importador/distribuidor
-  Cuidados de conservação
-  Simbologia indicativa de reciclabilidade do material e de descarte seletivo
-  Lista de ingredientes
-  Declaração dos Aditivos Alimentares na Lista de ingredientes
-  Declaração do Valor Calórico, Nutrientes e Componentes
-  Declaração de Quantidade e/ou Tipo de Gordura
-  Declaração de Conteúdo de Açúcar e Polióis
-  Informação Nutricional Complementar
-  Registro do Ministério da Agricultura
-  Demais especificidades de acordo com cada produto
-  Parecer do Departamento Jurídico sobre cada produto lançado

A Cacau Show contou, ainda, com uma importante redução de descarte, com a retirada do cenário do display dos produtos Cacau Magia Natal 70g e Cacau Magia Páscoa 70g e o aproveitamento do verso do display Bella's Fashion: o interior da embalagem vira um cenário que pode ser usado pelas crianças nas brincadeiras.

Oportunidade de melhoria:



Acrescentar braille nas embalagens secundárias (displays de cartão)





Tablete Orgânico 100g (certificação IBD)

Em sua linha de produtos, a Cacau Show possui o tablete Orgânico 100g, que contém 52% de cacau em sua composição, não tem gorduras trans e é livre de agrotóxicos. Por conta disso, o produto possui o selo IBD Orgânico, que atesta que este tablete atende a todas as certificações orgânicas feitas pelo IBD Certificações.





Maior certificadora da América Latina, a IBD é uma empresa 100% brasileira que desenvolve atividades de inspeção e certificação agropecuária, de processamento e de produtos extrativistas, orgânicos, biodinâmicos e de mercado justo (Fair Trade). O cacau utilizado na produção do Tablete Orgânico é exclusivo da cooperativa Cabruca, que tem mais de 50 cacauicultores cooperados no sul da Bahia.





*Carinho é quando a gente,
sem perceber, coloca um afago
em tudo o que faz.*





*Dados
Socioeconômicos*

Público Interno

Indústria Cacau Show

Por ser uma marca que cresce rapidamente, é natural que o número de colaboradores também cresça. Em 2007, por exemplo, o quadro de funcionários da Cacau Show possuía 310 pessoas. Já em 2013, atingimos um total de 1435 – considerando a planta principal, em Itapevi.

Atualmente, a Cacau Show gera aproximadamente 7 mil empregos em todo o Brasil, considerando nossas quatro fábricas e as lojas espalhadas pelo País. Na planta principal, em Itapevi, dos 1435 colaboradores totais, 1256 são das áreas operacionais e 179 das áreas administrativas.

Com 25 anos de história, a grande maioria dos colaboradores da Cacau Show está na mesma faixa etária da empresa: 48% das pessoas têm entre 21 e 30 anos. Apesar de ser jovem no mercado nacional, se comparada a outras empresas, a Cacau Show possui diversos colaboradores crescendo junto com a marca e ajudando a contar a nossa história, com mais de 15 anos de casa.

“Fazer parte da Cacau Show e vê-la crescer tanto, ao longo desses dezesseis anos me dá muito orgulho e certeza de que estamos no caminho certo para continuar essa maravilhosa jornada.”

RAFAEL ALTAVISTA JR., Gerente de Criação

FAIXA ETÁRIA DOS COLABORADORES

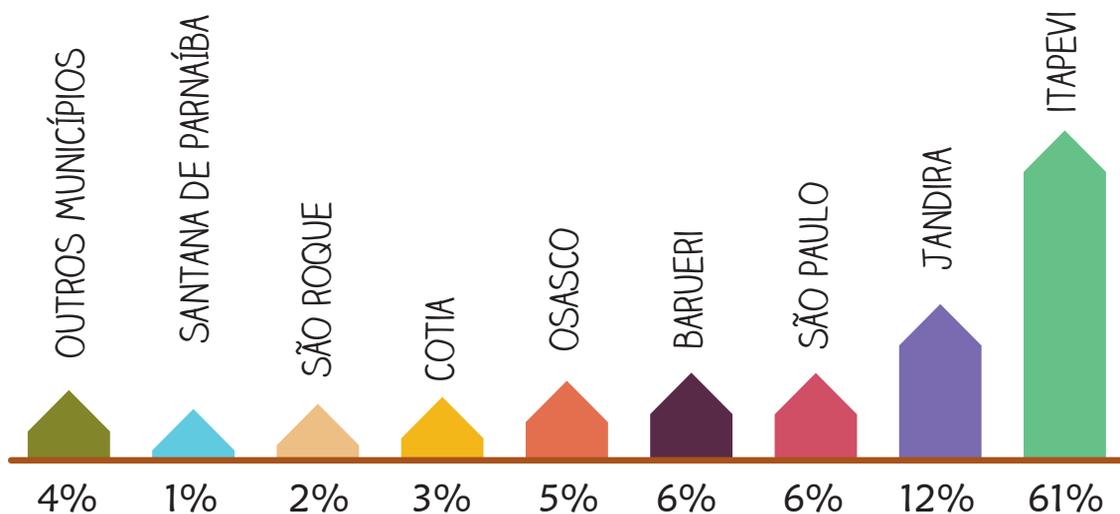


Quando o assunto é escolaridade, 78% dos colaboradores têm o segundo grau completo, enquanto 12% têm curso superior completo.

Superior completo	95
Superior incompleto	21
2º grau completo	1311
2º grau incompleto	3
1º grau completo	3
1º grau incompleto	2

A maior parte dos colaboradores que trabalham na planta principal de Itapevi mora na própria cidade, e nos municípios vizinhos, o que indica um grande desenvolvimento para a região.

RESIDÊNCIA DOS COLABORADORES



Além disso, o quadro conta com uma maioria feminina: são 845 mulheres, com os mais diversos cargos em todas as áreas e em todos os níveis hierárquicos e sem diferença de salário em relação ao público masculino, por categoria funcional.

O corpo diretivo da empresa conta com sete diretores, sendo três mulheres. Não existe diferença salarial entre elas e os demais diretores.

“A Cacau Show é uma empresa transparente, que preza pela igualdade entre seus colaboradores, seja entre a diretoria, entre as áreas administrativas e as operacionais. Todos compartilhamos de um mesmo espaço, como no restaurante e na convivência do dia a dia.”

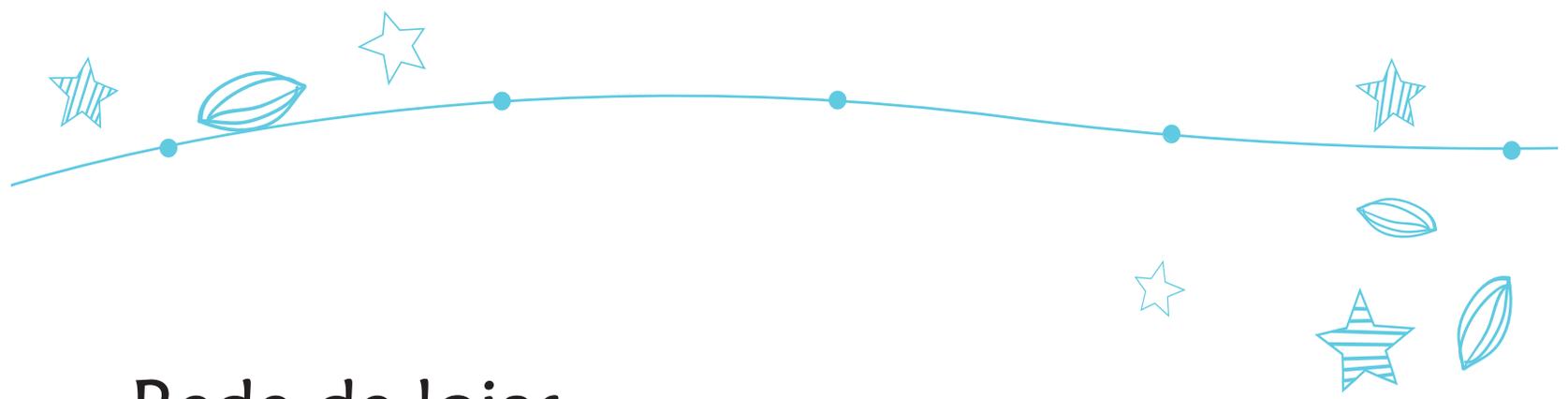
RAQUEL MASSAGARDI, Diretora de Marketing



845
mulheres



590
homens

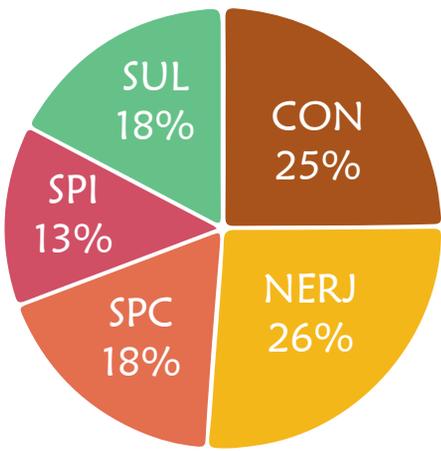


Rede de lojas

A Cacau Show trabalha com cinco regiões comerciais, chamadas de regionais, para atendimento aos franqueados: SPC (São Paulo Capital), SPI (São Paulo Interior), NERJ (Nordeste e Rio de Janeiro), CON (Centro-Oeste e Norte) e SUL (Região Sul). Cada uma delas possui um escritório comercial, que suporta e dá apoio às lojas da região.

Na rede, são 5668 colaboradores, entre franqueados e Consultores Show, sendo 89% composto por mulheres. Todos estão distribuídos entre as cinco regionais conforme os dois gráficos abaixo.

CONSULTORES SHOW (TOTAL: 4451)



“O amor que a gente sente dentro da Cacau não tem como explicar, é incondicional. A cada dia que passa, a gente sente vontade de trabalhar mais e mais e fazer o melhor a cada dia.”

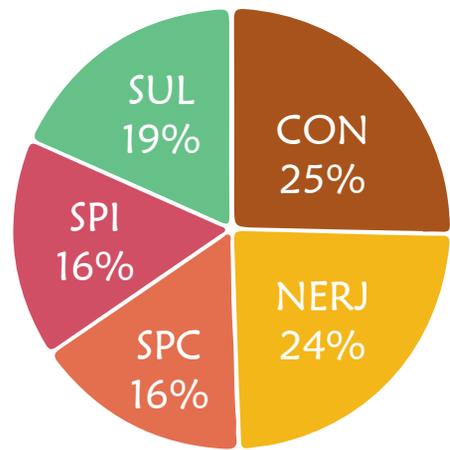
SAMIRA AMORIM, Consultora Show - Osasco/SP

“O carinho é constante e é recíproco. O cliente que não conhece, volta, fala, elogia e tudo isso é demonstração de carinho na loja. Chocolate é uma coisa muito especial. Não há como presentear com Cacau Show e não demonstrar carinho.”



LUCIANE PICCO, Franqueada - Boituva/SP

FRANQUEADOS (TOTAL: 1217)



A conquista do selo de Excelência da Associação Brasileira de Franchising é motivo de orgulho para a Cacau Show pois ele é concedido pelo próprio franqueado, que é pesquisado sobre seu relacionamento com a franqueadora.



Dados econômicos

A Cacau Show atua no mercado de chocolates finos, com foco em proporcionar aos consumidores a experiência de consumir chocolates de alta qualidade a preços democráticos. Apresentamos resultados econômicos e financeiros de alta performance e alto valor agregado, além do título de maior rede de chocolates finos do mundo.

Investimentos

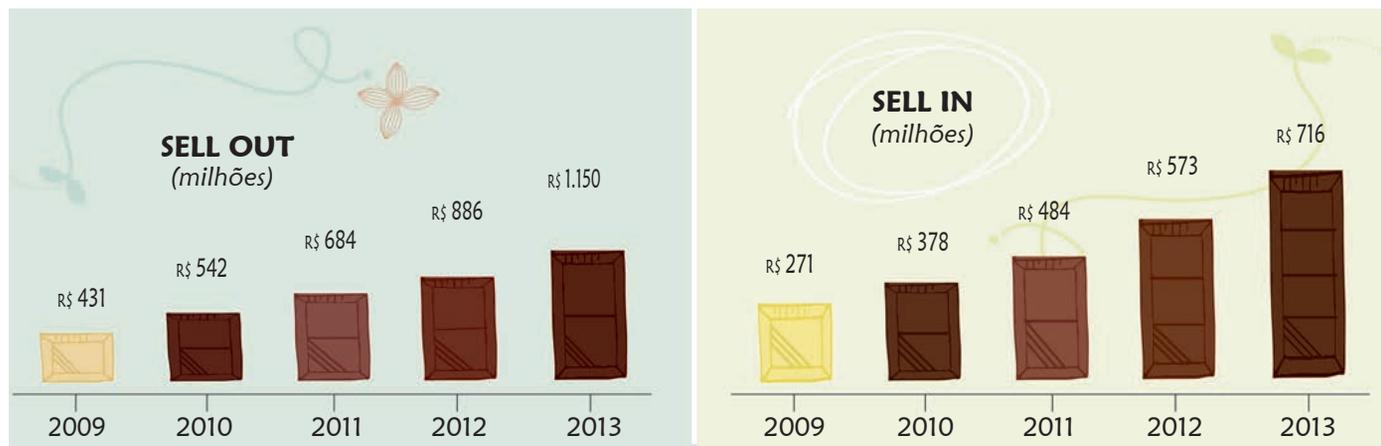
Se convertermos o total que consumimos em 2013 de matérias-primas de origem do cacau (líquor e manteiga) em amêndoas de cacau fermentadas e secas, chegamos ao total de 5,6 milhões de kg. Isso representa aproximadamente 3% da produção brasileira de cacau (safra 2012/2013) ou todo o total produzido pelo estado do Espírito Santo no mesmo ano.

Em valores, foram revertidos aos produtores de cacau, aproximadamente, R\$ 40 milhões durante o ano de 2013.

A Cacau Show investiu, em 2013, um total de mais de R\$ 63 milhões em salários e benefícios para os seus colaboradores (considerando dados da planta principal, em Itapevi). Já as 1540 lojas franqueadas investiram, juntas, R\$ 78,8 milhões em salários e benefícios para os Consultores Show em todo o Brasil.

Faturamento

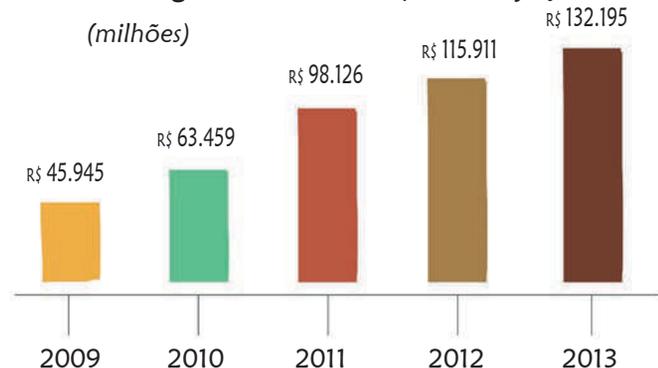
Consideramos duas etapas no momento de venda: o Sell In, que é a venda para o franqueado, e o Sell Out, que é venda para o consumidor final. Ambos também apresentam um crescimento contínuo médio anual, conforme gráfico abaixo.



Tributos

Com o crescimento contínuo de faturamento obtido nos últimos cinco anos, é natural que os tributos da Cacau Show cresçam ano a ano, conforme gráfico ao lado:

Tributos do negócio Cacau Show (exceto lojas)

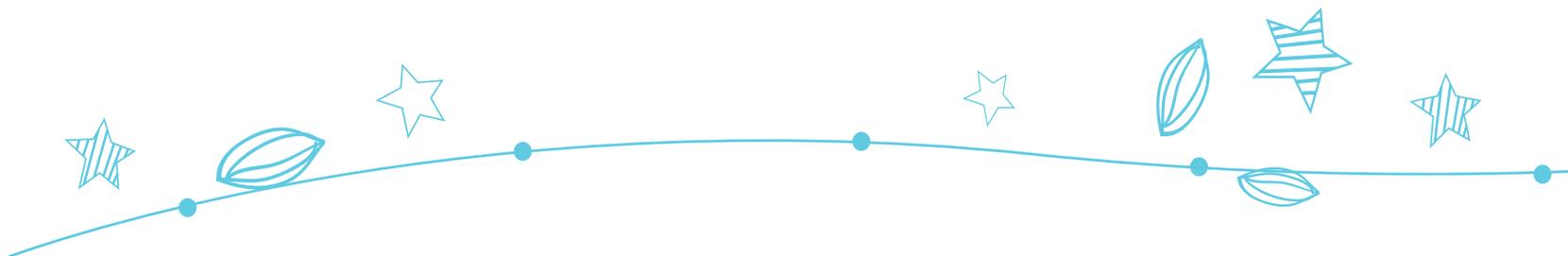


Incentivo à cultura

Através das leis de Incentivo à Cultura, como a Rouanet e PROAC, aplicamos parte do Imposto de Renda devido em ações culturais. No total, foram R\$ 730 mil investidos na cultura brasileira, em projetos descritos no capítulo Responsabilidade Social.



Somos auditados pela Ernst Young pelo 3º ano consecutivo com parecer positivo dos auditores (sem ressalvas)



Compras

Nossos fornecedores

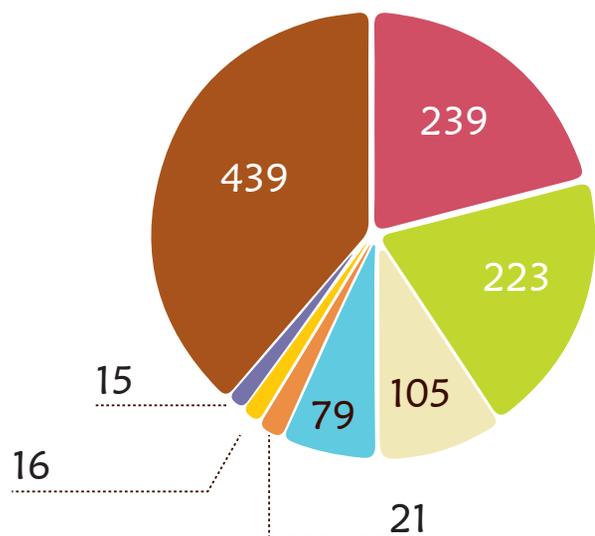
Na Cacau Show, construímos mais do que sólidos relacionamentos com nossos fornecedores. São verdadeiras parcerias, algumas que já duram mais de 20 anos. Atualmente, a Cacau Show conta com um total de 1137 fornecedores, divididos entre diferentes tipos de serviços e produtos, conforme descrito abaixo.



“Eu apostei neste sonho, nessa determinação e forneci os primeiros papéis para os bombons da Cacau Show. Eu fico satisfeito por ter apostado, num sonho, lá atrás, que hoje é uma realidade muito bonita.”

JOÃO ABATEPIETRO, Presidente, Celocorte Embalagens

FORNECEDORES CACAU SHOW



- INSUMOS NÃO PRODUTIVOS
- EMBALAGENS
- TERCEIROS
- PEÇAS E EQUIPAMENTOS
- ATIVO IMOBILIZADO
- SERVIÇOS DIVERSOS
- MATÉRIA PRIMA
- MATERIAIS DE APOIO





Política de Compras

Em busca da excelência, em 2013 definimos regras para uma nova Política de Compras. A aquisição de matérias-primas em conformidade com as regras foi de 99,7%. Já para a compra de materiais de manutenção, reparos e operações, foi 70%.

Com o objetivo de otimizar a aquisição e o armazenamento de matérias-primas (excluindo as commodities) e materiais de embalagem, foi realizado um esforço para aprimorar o controle de estoque. Já podemos notar uma importante evolução: houve uma diminuição de 2,7% dos valores em estoque em relação a 2012, o que contribuiu para a melhoria do uso do espaço da fábrica e aumentou a eficácia do giro médio de estoque.



Homologação de fornecedores e produtos importados

Em 2013, 70% dos fornecedores de matérias primas (exclusivo commodities) foram auditados. Para 2014, os fornecedores de materiais importados serão avaliados e classificados com base em questionários de avaliação em cumprimento às normas da Food Safety System Certification (FSSC). Este questionário será enviado pela área de qualidade da empresa, com base nos procedimentos de homologação de fornecedores, contidos na Política de Compras.



*Vamos oferecer às pessoas
pequenos gestos que criem
momentos mais doces na
vida delas.*





Responsabilidade Social



Segurança do Trabalho e Saúde Ocupacional



“Visando a integridade física de cada colaborador, é fundamental o entendimento de que a segurança do trabalho e o cuidado com o meio ambiente são responsabilidades de cada colaborador, como diz nosso valor Cuidado consigo mesmo com o outro e com os detalhes”

FLAVIO BONET, gerente de SSMA

Comissão Interna de Prevenção de Acidentes

A Cacau Show conta com uma área de saúde e segurança do trabalho (Serviço Especializado em Engenharia de Segurança do Trabalho e Medicina do Trabalho – SESMT), que atua em conjunto com a Comissão Interna de Prevenção de Acidentes, a CIPA. Formada por colaboradores de diversos setores da empresa, a Comissão é estruturada para disseminar a cultura de excelência em saúde e segurança do trabalho para os colaboradores, prestadores de serviço e visitantes.

Todos os setores da Cacau Show estão representados na CIPA, sendo metade dos membros eleita pelos colaboradores e os demais indicados pela empresa. No total, são 14 titulares e 12 suplentes que têm o objetivo diário e constante de observar e relatar as condições de riscos nos ambientes de trabalho, além de solicitar medidas para reduzir, neutralizar e eliminar os riscos existentes.

A Gestão 2013/2014 recebeu um treinamento onde foram abordados assuntos como legislação, higiene do trabalho, identificação dos riscos, elaboração de mapas de riscos, análise de acidentes e inspeções de campo.

Pág 56

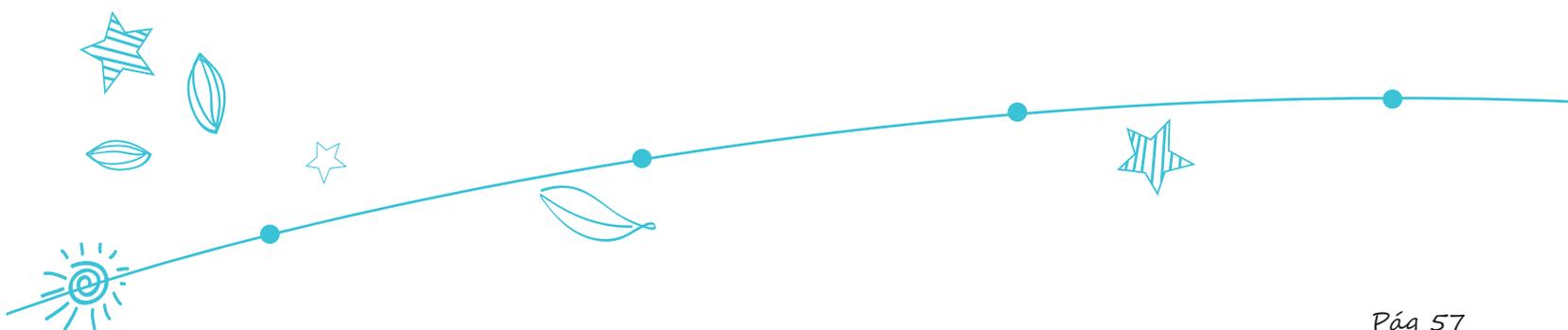


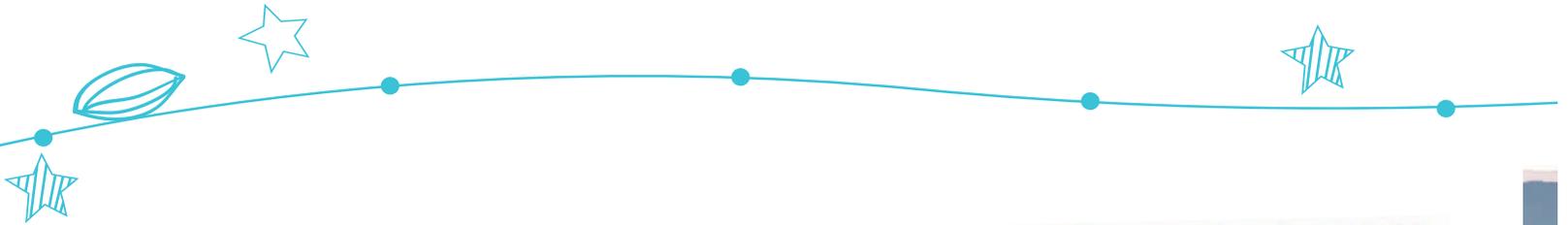


Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho e Meio Ambiente

Para ajudar na divulgação e disseminação de uma cultura de segurança, a Cacau Show realiza, anualmente, a Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho e Meio Ambiente, a SIPATMA. Os temas são abordados por meio de concursos e palestras e, em 2013, foi realizada de 6 a 10 de maio, contando com a participação de 1246 pessoas.

Na programação, foram abordados temas como segurança com eletricidade, Doenças Sexualmente Transmissíveis, prevenção de acidentes com as mãos e uso racional da água, entre outros. Ao todo, foram 13 palestras, também com o sorteio de brindes.





Treinamentos de Segurança do Trabalho

Apesar de ser uma oportunidade de reunir a empresa em torno do tema, a SIPATMA não é o único momento em que a Cacau Show fala sobre segurança do trabalho. No decorrer de todo o ano, são realizados diversos treinamentos com o objetivo de conscientizar os colaboradores sobre a importância dos cuidados com a saúde e segurança.

Entendemos que 80 a 95% dos acidentes, incidentes e quase acidentes estão relacionados a falhas comportamentais, portanto, temos um grande objetivo de garantir a integridade física de cada colaborador, educando a família Cacau Show para possíveis mudanças de comportamento, novas atitudes e eliminação de condições inseguras. Por conta disso, em 2013, foram diversos os treinamentos realizados com temas relacionados à prevenção de acidentes, totalizando mais de 12 mil minutos em workshops, experiências trocadas e muito aprendizado, sobre temas como proteção das mãos,



percepção de risco, importância do uso de EPIs, trabalho em altura e condução segura de transpaleteira, entre outros.

Na integração para novos colaboradores, inclusive, alguns dos temas fundamentais já são abordados logo nos primeiros dias de cada um que se junta à nossa família. Afinal, buscamos não só que cada um se sinta seguro em nossa casa, mas que também consiga passar isso a seus colegas de trabalho.

A Cacau Show ainda conta com algumas outras ferramentas que dizem respeito à segurança do trabalho, como as inspeções de campo, que são realizadas nas áreas internas e externas da empresa pelos gestores, pela CIPA, e pelo SESMT, com o objetivo de identificar os perigos e riscos de cada atividade antes da ocorrência dos acidentes, incidentes e quase acidentes. Em 2013, foram efetuadas 3635 inspeções de campo, que ajudaram a identificar 1600 falhas comportamentais.



Brigada de emergência

A brigada de emergência da Cacau Show é composta por brigadistas treinados para atuarem em situações de incêndio e outras emergências. Em 2013, realizamos um treinamento teórico e prático de combate a incêndio e primeiros socorros. Além disso, a empresa dispõe de um bombeiro na equipe de SSMA, que atua em treinamentos e reciclagem de brigadistas, capacitando todos os membros da equipe para qualquer situação de emergência.





Resultados em Segurança e Saúde Ocupacional

Os investimentos da empresa na melhoria das questões relacionadas à saúde e segurança tiveram bons resultados: não houve afastamentos por doença ocupacional em 2013 e ocorreram nove acidentes com afastamento, totalizando 195 dias perdidos. Isso significa uma redução de 78% em relação a 2012, quando ocorreram 41 acidentes com afastamento, para um total de 976 dias perdidos.

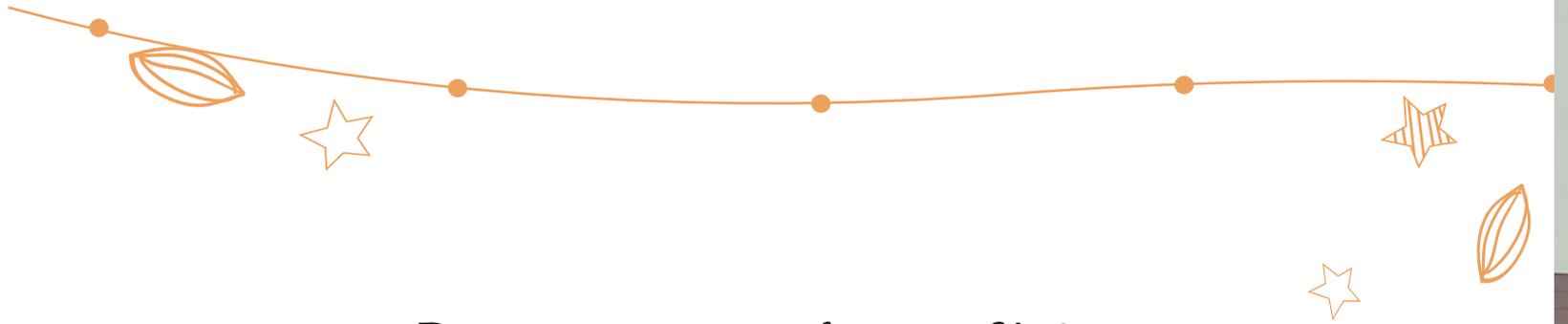
Na área da saúde ocupacional, a empresa conta com um médico do trabalho que atende todos os dias nossos colaboradores juntamente com uma equipe, formada por enfermeira do trabalho e técnicos de enfermagem.

O investimento na área de medicina do trabalho e benefícios (Convênio Médico, implantação do fretado) contribuiu para a redução

do nosso absenteísmo em 1,95% em relação ao ano anterior.

Por fim, por meio do Projeto Gestante, as futuras mães têm um tratamento especial, com muito carinho: todas passam por consultas com o médico e recebem cursos mensalmente ministrados com orientações sobre fases da gestação e primeiros cuidados com os bebês.



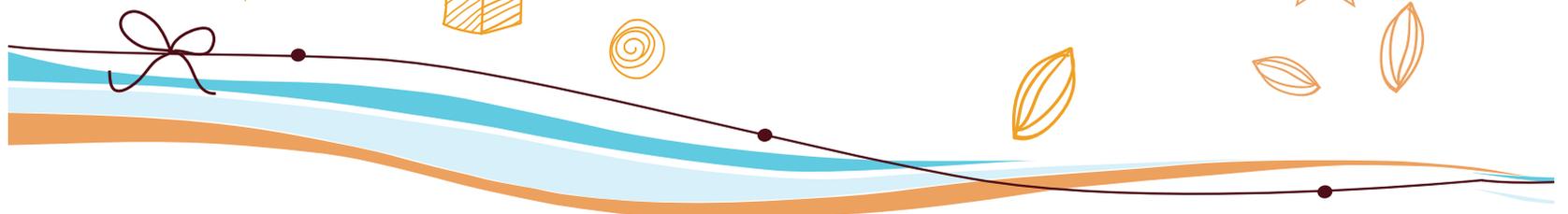


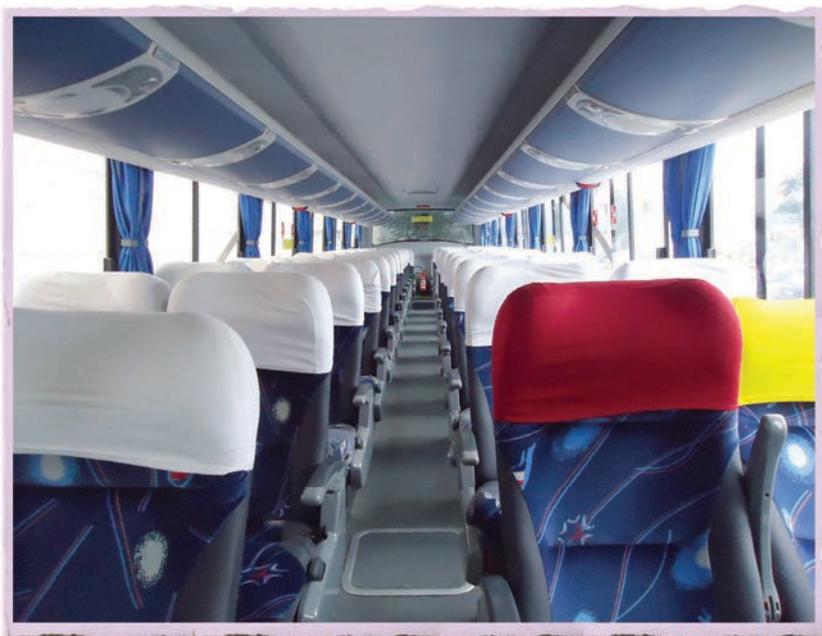
Bem-estar e benefícios

Benefícios

A Cacau Show disponibiliza diversos benefícios para seus colaboradores, sendo eles:

- ★ Plano de Saúde: mudança de Amil para Bradesco em 2013
- ★ Cesta Básica: inclusão de produtos de limpeza e higiene pessoal
- ★ Plano Odontológico
- ★ Seguro de Vida (mudança Bradesco) e Auxílio Funeral (cobertura do titular e dos dependentes)
- ★ Empréstimo Consignado
- ★ Fretado / Vale Transporte
- ★ Participação nos Lucros e Resultados - PLR
- ★ Alimentação (Refeitório): café da manhã, almoço, jantar e ceia
- ★ Convênio com farmácia





“Centenas de funcionários da nossa empresa podem usufruir dessa benfeitoria que a Cacau Show nos proporciona, trazendo, assim, mais agilidade, comodidade, conforto, segurança e comprometimento. Por isso, jamais devemos abrir mão dessa parceria entre Cacau Show, o colaborador e o fretado.”

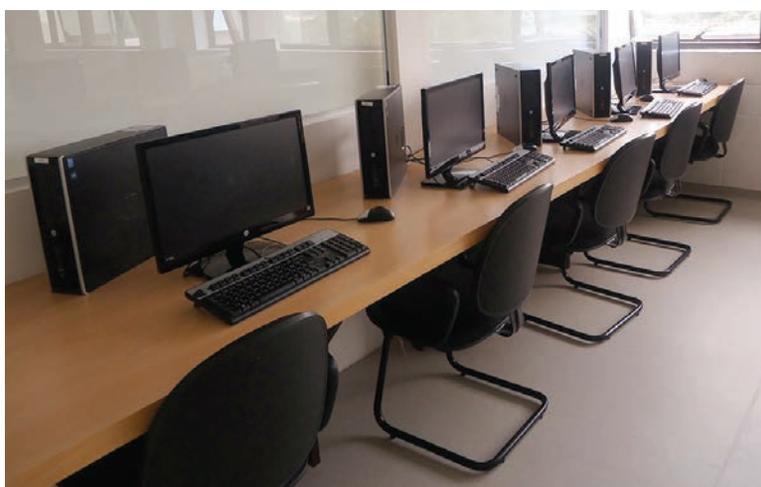
OSÉIAS FERREIRA DE FREITAS,
Controlador de Produção





CLIC - Centro de Lazer e Integração Cacau Show

A Cacau Show busca proporcionar momentos de lazer e descanso a seus colaboradores nas horas livres. Por isso, preocupados com a qualidade de vida no trabalho, inauguramos um novo espaço em 2013 o Centro de Lazer e Integração Cacau Show, o Clic, um local especial que visa estimular a integração e bem-estar dos colaboradores.



O CLIC é dividido em dois espaços:

Jogos: para os mais descontraídos e que apreciam o lazer esportivo, temos um ambiente localizado no andar térreo destinado à prática de jogos como sinuca, ping-pong e carreado.

Bem-estar: um ambiente amplo e aconchegante situado no segundo andar do novo prédio. Lá, o colaborador tem a opção de relaxar nos pufes, assistir televisão, acessar a Internet ou ler um livro/revista antes de voltar para o trabalho.

Cyberspace: Uma sala com computadores livres para a utilização nos momentos de descanso e descontração. É uma forma de promovermos a inclusão digital, principalmente para os colaboradores da área operacional.

Lanchonete: Recentemente inaugurada, a lanchonete do Clic conta com diversas opções de salgados, lanches e doces. Uma ótima parada para matar aquela fome.

Biblioteca: Livros, revistas e um aconchegante espaço com mesas e cadeiras. Ideal para complementar o momento do cafezinho, a biblioteca do Clic é uma ótima opção de lazer.



Restaurante Cacau Show

Inaugurado em setembro de 2012, o novo restaurante da Cacau Show tem 310 lugares para que todos possam viver momentos agradáveis aliados a deliciosas refeições. No espaço, os colaboradores podem se servir à vontade com a quantidade de alimentos disponíveis no buffet, funcionando em quatro horários, de acordo com os turnos de trabalho: pela manhã, no almoço, no jantar e na ceia. Em média, são servidos mais de 45 mil refeições por mês nestes horários.

Todos os dias, o restaurante, oferece o cardápio normal, com três opções de salada, uma opção de molho e três guarnições, além do cardápio light e uma opção vegetarianana. Depois, ainda são oferecidos doces e frutas como sobremesa, com um cafezinho e nossos deliciosos chocolates para completar.

Os cardápios são elaborados por uma nutricionista responsável, levando em consideração o valor calórico diário estabelecido pela Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), o que constitui uma alimentação balanceada para os colaboradores.

Em 2013, foram realizadas algumas ações para conscientização sobre o desperdício de alimentos, como palestras, vídeos, banners e a montagem de uma mesa demonstrando, em quilos de alimentos, com pacotes fechados, o quanto é descartado diariamente. Com isso, foi alcançada uma redução de mais de 50% do volume descartado (em kg) em dezembro, se comparado a fevereiro.



Loja da Fábrica

A Cacau Show conta com uma loja especial para colaboradores e visitantes. Situada no prédio novo, ao lado do salão de jogos do Clic, a loja da fábrica funciona de segunda à sexta-feira, das 8h às 19h e aos sábados das 8h às 13h.

Colaboradores têm um desconto de 25% para pagamentos realizados com cartão de crédito ou débito e 30% para pagamentos feitos diretamente com o crachá.

Além disso, fornecedores, parceiros e eventuais visitas podem ir à loja e comprar com um desconto de 10%. É uma das lojas com melhor desempenho em vendas de toda a rede, o que demonstra a paixão e o reconhecimento dos colaboradores em relação à marca e aos nossos produtos.

Todo o lucro obtido com as vendas da loja da fábrica, é revertido para o Instituto Cacau Show.



Capacitação e Desenvolvimento

A Universidade do Cacau é uma entidade educacional, uma ferramenta estratégica desenhada para apoiar a missão, visão e valores da Cacau Show, por meio do conhecimento e aprendizagem individual e organizacional. O objetivo é desenvolver nos colaboradores de todos os níveis as qualificações, os conhecimentos e as competências necessárias ao sucesso nos trabalhos atual e futuro.

A partir deste princípio é possível obter mais retenção de conhecimento, valorização do relacionamento interpessoal, aplicabilidade do conteúdo no dia a dia e alcance dos objetivos/resultados pessoais e da empresa.



A Universidade do Cacau orienta-se pelos seguintes propósitos:

Missão: Desenvolver e capacitar pessoas com excelência, compartilhando conhecimentos e experiências para aprimorar talentos e inspirar realizações.

Visão: Ser referência em educação corporativa no Brasil, construir sólidos relacionamentos, formar uma cultura com valores humanos e sociais, e contribuir de maneira estratégica para os resultados da Cacau Show.

Valores: Compromisso com o desenvolvimento de pessoas, foco no crescimento e resultados da Cacau Show, ética, respeito, honestidade e responsabilidade, consciência sustentável, prática da inovação, cuidado consigo mesmo, com o outro e com os detalhes.

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

Escola de Formação Básica
Integrar, receber, acolher, engajar e capacitar.

Escola de Especialização
desenvolver as competências técnicas e comportamentais.

Escola de Liderança
desenvolver competências de liderança.

Escola de Negócios
conteúdos relacionados a nossa franquia.

Por meio delas, os colaboradores da Cacau Show passam por diversos treinamentos, mensurados pelo indicador da gestão de treinamento hora/homem, conforme tabela abaixo.

Categoria	Média de Horas de Treinamento 2013
Fábrica	26:35
Administrativo	67:16
Liderança	110:25
Líder e Encarregado	113:07
Coordenador e Supervisor	74:17
Diretor e Gerente	89:28

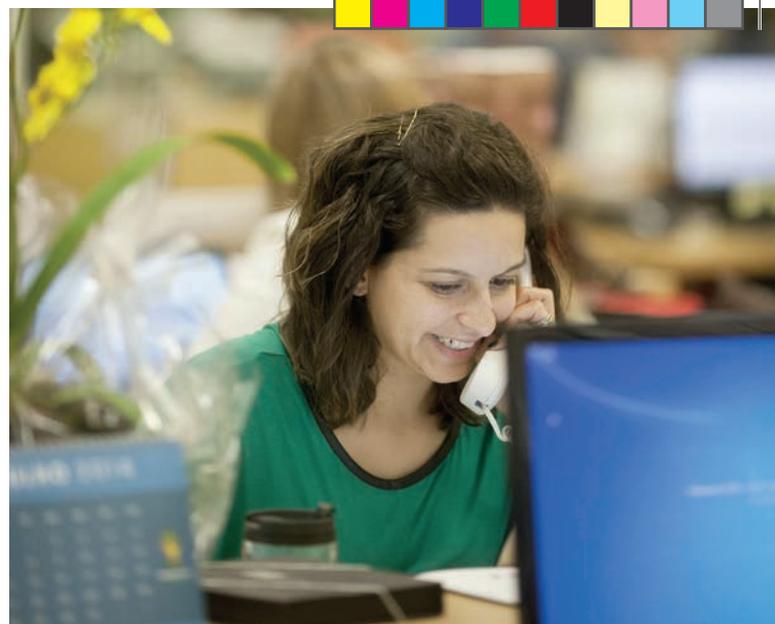
Nossa meta é superar a média de mercado, que é de 40 horas, de acordo com uma pesquisa realizada pela MOT (Mudanças Organizacionais e Treinamento Ltda), em 2012. Portanto, temos o desafio de aumentar a adesão e a frequência dos colaboradores das áreas operacionais (fábrica) nos treinamentos.



PROGRAMA Excelência SHOW

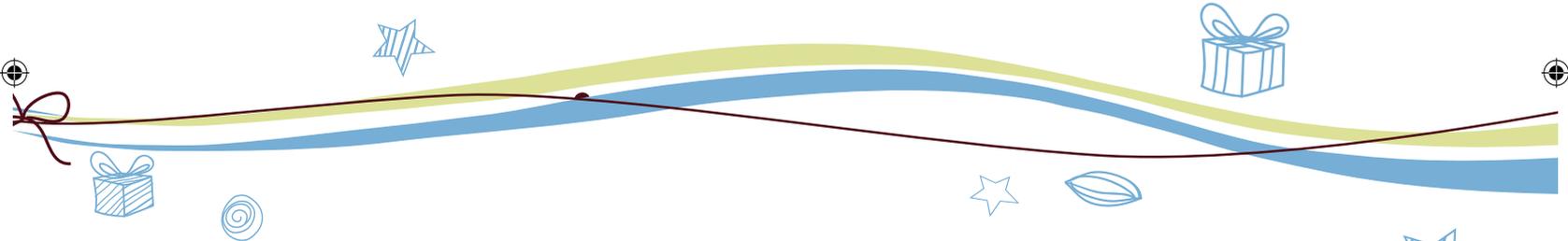
Aliado à Universidade do Cacau, o Programa Excelência Show é um sistema de Gestão de Desempenho que funciona como uma das principais ferramentas da empresa para avaliar de forma contínua o sucesso da implementação da estratégia, o alinhamento com a cultura e valores organizacionais, o desenvolvimento das competências individuais e o crescimento dos profissionais.

O programa conta com a avaliação de dois importantes fatores para medir o desempenho do capital intelectual dos colaboradores: Metas e Competências. São elegíveis a este programa os colaboradores que ocupam os cargos de Diretoria até o nível de Analista Pleno, sendo que, desta forma, o colaborador integra o Programa de Participação de Resultados (PPR), mediante o atingimento de premissas e resultados da empresa e sua avaliação individual.



“Comecei a fazer faculdade de administração, mas as mensalidades começaram a ficar pesadas para mim. Procurei a ajuda da empresa e ela me disponibilizou 50% da mensalidade com o Projeto Bolsa-Auxílio, que hoje me ajuda a conquistar um sonho que é me formar e um dia tornar-me um gestor. Muito obrigado, Cacau Show!”

ADILSON TARGINO, Analista de Custos



Educação continuada

Com o objetivo de promover o desenvolvimento do colaborador com foco na estratégia do negócio, a Cacau Show oferece auxílio financeiro para a realização de cursos. O programa Auxílio Bolsa-Estudo é destinado para colaboradores com mais de um ano de empresa e, mediante orçamento destinado para esta ação, possibilita a realização de cursos de graduação, técnicos ou de tecnólogo. Além disso, colaboradores do nível de analista à diretoria, após seis meses na empresa, podem desfrutar de aulas de inglês in-company, tendo que contribuir apenas com um valor simbólico, que varia de acordo com o nível hierárquico. Em 2013, 23 colaboradores foram beneficiados com o programa Auxílio Bolsa-Estudo.



Recrutamento Interno e Promoções

Escolher a pessoa certa é uma decisão estratégica e, com as competências necessárias para o bom desenvolvimento de uma função, certamente é sinal de bom resultado. O programa criado pela Cacau Show para valorizar os talentos internos chama-se “OI” (Oportunidade Interna).

Para ser elegível, o colaborador deve ter, no mínimo, seis meses de empresa e não ter faltas, advertências formais e/ou suspensões nos últimos seis meses. Tudo isso tem o objetivo de reforçar e mostrar o crescimento da empresa e de seu capital humano.

Além disso, em 2013, foram mais de 190 colaboradores promovidos para os mais diversos cargos.



Consegui uma bolsa de estudos pelo Prouni e me formei em RH. Enviei meu currículo para a empresa, sabendo que tinha saído com a porta aberta (já havia trabalhado aqui de 2006 a 2009, na fábrica). Consegui retornar à Cacau Show e, depois de seis meses, surgiu a oportunidade interna para assistente de RH. Hoje, sou Analista de Facilities, e sei que ainda restam muitos degraus para essa caminhada.”

JOSÉ AUGUSTO ROCHA CAMPOS,
Analista de Facilities

Engajamento e clima organizacional

A Pesquisa de Clima é uma importante ferramenta que mede o nível de engajamento dos colaboradores com relação aos aspectos do ambiente organizacional. Por meio dela, é possível identificar quais são as expectativas de todos, como são as relações interpessoais e como percebem a empresa. O resultado apresenta as informações necessárias para a identificação de oportunidades de melhoria.

Conduzida por um parceiro externo, a Pesquisa de 2013 analisou sete blocos: carreira e desenvolvimento, comunicação, engajamento e fidelização, espírito de equipe, liderança, qualidade de vida e remuneração e benefícios. Além disso, foram feitas perguntas descritivas para os colaboradores falarem livremente. Tudo foi recebido e analisado de maneira anônima e confidencial. Destacamos sete pontos positivos e sete pontos de melhoria, abaixo.

Positivos: *Clic, Oportunidade de Crescimento, Restaurante (espaço físico), Benefícios, Universidade do Cacau, Produtos de Qualidade, Salário em dia.*

Pontos de Melhoria: *Salário, Trabalho aos sábados, Carga horária, Valorização e igualdade, Gestão de pessoas, Comunicação interna, Processos internos.*

Com base nestes resultados, a área de Recursos Humanos formou 16 comitês em 2013 com equipes de colaboradores de todas as áreas da empresa. Foram levantadas mais de cem sugestões de melhorias e, ao final do ano, fechamos com 61% das ações concluídas e/ou em andamento.



Programa de Excelência do Franqueado



O Programa de Excelência do Franqueado (PEF) é um guia prático com metodologia estruturada para aprimoramento profissional, com objetivos claros: orientar as lojas e parceiros sobre a melhor prestação de serviço e crescimento econômico/financeiro; padronizar a operação e gestão da rede de lojas; aferir, com base nas métricas, o aproveitamento de cada loja; e estimular a performance comercial por meio da melhoria constante.

Criado em 2012 o PEF, em sua primeira edição, buscava formar uma base para a sustentação e o crescimento com a gestão do ponto de venda. Já em 2013, o Programa teve foco na execução de loja e gestão de resultados. Cada loja é avaliada seguindo diferentes critérios, definidos em cada um dos capítulos e, de acordo com a pontuação obtida, a loja é classificada em quatro níveis diferentes: acima do padrão, no padrão, em desenvolvimento e fora do padrão.

O processo de avaliação é conduzido por um parceiro externo e consiste em três avaliações anunciadas, além de uma por consumidor oculto. Os resultados trazem orientações em diversos pontos, como melhoria no nível de atendimento, abertura de novas lojas, transferência de lojas e, claro, reconhecimento de bons resultados.

As lojas com as melhores notas são premiadas em categorias distintas. A melhor de cada região comercial da Cacau Show recebe um prêmio de R\$ 20 mil e o troféu Cacau Sete Estrelas, enquanto as três melhores do Brasil recebem, respectivamente, os troféus Cacau de Ouro, Prata e Bronze, além de prêmios de R\$ 100 mil, R\$ 50 mil e R\$ 30 mil.

“O PEF é um programa relevante e de grande importância para o franqueado, pois permite uma gestão do negócio diretamente alinhada com a franqueadora, objetivando a excelência no atendimento ao cliente, e, conseqüentemente alavancando as vendas. Saber que nosso esforço na superação desse desafio foi reconhecido é muito gratificante e nos estimula mais ainda na procura da excelência.”

JÚLIA PASETTO,

franqueada Cacau Show – Videira-SC
ganhadora do PEF 2013

Vencedores PEF 2013 – Ranking Regional

	SILVIA VALERA	SP BIRIGUI CENTRO	SPI
	ROSILENE FREDERIKSON & VALDINEI BATISTA	SP CAJAMAR JORDANÉSIA	SPC
	FERNANDO RODRIGUES & SANDRA RODRIGUES	PR CAMBÉ CENTRO	SUL
	ANA CAROLINA SIMÕES & THIAGO FIGUEIREDO	ES VITÓRIA SH JARDINS	NERJ
	ANA LUCIA BATISTA	DF BRASILIA ASA SUL 105	CON

Vencedores PEF 2013 - Ranking Nacional

	JÚLIA PASETTO & JEAN CARLO PASETTO OURO	(SC VIDEIRA CENTRO)
	SANDRA PEREIRA & GILVAN PEREIRA PRATA	(SE ITABAIANA CENTRO)
	SIMONE FARIA BRONZE	(MG SANTOS DUMONT CENTRO)

Nossos rituais

A Cacau Show é uma empresa que mantém rituais e tradições muito fortes em sua cultura. Cada um tem seu significado ou razão de ser, mas são todos importantes e parte de nossa história.

Manhã Show

Todas as manhãs de segunda-feira, a equipe Cacau Show se reúne, pontualmente às 8h, para uma reunião com o presidente, Alexandre Costa, todo o corpo diretivo e colaboradores, chamada Manhã Show.

Este encontro semanal tem o objetivo comunicar tudo o que acontece e aconteceu de mais importante na empresa: resultados comerciais, abertura de lojas, novas campanhas de mídia, lançamento de produtos e programas de capacitação, entre outros. Além disso, os novos integrantes são acolhidos com boas vindas e reconhecemos aniversariantes e promovidos.



Para encerrar, um grupo de colaboradores que toca instrumentos musicais, se reúne e todos cantam o hino da Cacau Show, marcando o início da segunda-feira e da semana de trabalho, com a energia em alta.

Hino Cacau Show

EU E VOCÊ, UMA SÓ VOZ
QUEM QUER VOAR MAIS ALTO, JUNTE-SE A NÓS
IR MAIS LONGE, SER FELIZ, SER MELHOR A CADA DIA
COM FOCO, GARRA, UNIÃO E ALEGRIA!
CACAU SHOW, SOU EU, É VOCÊ
SOMOS TODOS NÓS, NOSSO DESTINO É VENCER
COM PAIXÃO, SUPERAÇÃO, INOVAÇÃO
O FUTURO ESTÁ DENTRO DE NÓS, EM CADA CORAÇÃO!

(REFRÃO)
CACAU SHOW, SOMOS NÓS
TODOS JUNTOS NUMA SÓ VOZI!
CACAU SHOW, UM SHOW DE CHOCOLATE
COM CACAU SHOW É MAIS GOSTOSO VIVER!



A VIDA É MAIS GOSTOSA QUANDO TEM SURPRESA BOA
A VIDA É DOCE QUANDO TEM PRAZER, TEM SABOR
O DIA A DIA É DE ALEGRIA, DE FELICIDADE
QUANDO A GENTE FAZ AS COISAS COM AMORI!
CACAU SHOW, SOU EU, É VOCÊ
SOMOS TODOS NÓS, NOSSO DESTINO É VENCER
COM PAIXÃO, SUPERAÇÃO, INOVAÇÃO
O FUTURO ESTÁ DENTRO DE NÓS, EM CADA CORAÇÃO!

(REFRÃO)



Integração de novos colaboradores

Cada novo colaborador passa por um processo de integração, de acordo com a área e a função do admitido, já que estes fatores influenciam na profundidade de cada assunto abordado.

Para a área Administrativa, o dia começa com uma participação na Manhã Show, e a partir daí, são realizados treinamentos com a área de Qualidade e Segurança do Trabalho/Meio Ambiente (com carga horária reduzida), visita à Fábrica Show e apresentação Institucional (vídeos, informações sobre as áreas e benefícios). Ao

chegar em sua estação de trabalho, após terminada a integração, o novo colaborador encontra um kit de boas-vindas com os dizeres "Estamos felizes em receber você aqui".

Já os colaboradores da área Operacional, possuem atividades mais voltadas à capacitação de alguns temas como Qualidade e Segurança do Trabalho, principalmente para estarem aptos a executarem as atividades com mais atenção e cuidado.



Fábrica Show

O filme “A Fantástica Fábrica de Chocolates”, protagonizado por Gene Wilder, nos anos 1970, e Johnny Depp, em 2005, desperta um lado altamente lúdico na cabeça de crianças e adultos para o “conhecer uma fábrica de chocolates”.

E uma fábrica de chocolates é, sim, um lugar impressionante de ser conhecido e diferente do que muitas pessoas imaginam, mas, de fato, não é um mundo mágico, como aparece no filme. A Cacau Show, no entanto, acredita nessa magia que o chocolate

pode proporcionar e, a partir dessa oportunidade, nasceu nosso “mundo de fantasia”, a Fábrica Show, que foi inaugurada em março de 2013.

Lá, os visitantes aprendem tudo sobre a história do chocolate e sobre a história da Cacau Show, de uma forma lúdica e única, exatamente do jeito que gostamos: com muitas surpresas, encanto e carinho. O espaço conta com vídeos interativos, cascatas de chocolate, um museu sobre a história do cacau e uma área de brincadeira para crianças menores.

Durante o ano passado, tivemos a meta estimada e alcançada de apresentar a Fábrica Show para 100% dos nossos colaboradores, com o objetivo de proporcionar momentos de interação e despertar o sentimento de orgulho em cada um. Criamos um cronograma para que os familiares dos colaboradores tivessem também a oportunidade de conhecer este espaço, o que foi uma experiência gratificante para todos.

Em 2013 as crianças do Instituto Cacau Show também conheceram a Fábrica Show.



“Um dia na Fábrica Show! ADORE!!! É demais! Você sente a verdadeira emoção de conhecer um pouco mais sobre a Cacau Show!!! Não era o que eu imaginava... É muito mais legal!!!”

CAROLINE AQUINO,
filha de Alessandra Prado,
Analista de Comunicação Interna









Última Caixa

Na Páscoa de 2007, Alexandre Costa se deu conta de que, apesar de a Páscoa ser um momento muito especial para a empresa e para os franqueados, a última remessa de ovos estava saindo do estoque sem nenhum alarde, como se fosse um momento comum. Ele, então, juntou todos que estavam na empresa para ir à expedição para que testemunhassem a saída da última caixa de Páscoa, fez um rápido discurso sobre a importância do momento e iniciou-se aquilo que entraria para a história da Cacau Show: todos formaram uma fila e, de mão em mão, passaram a caixa até que chegasse ao caminhão.

Conforme cada um entregasse a caixa ao colega da frente, seguia em frente acompanhando o restante da fila e batendo palmas, o que tornou o acontecimento em um verdadeiro ritual, emocionante e altamente significativo para todos os colaboradores que trabalham duro durante as campanhas de Páscoa e Natal, as duas maiores da marca no ano.

A partir do Natal de 2013, a última caixa começou a ser assinada por Alexandre e pelos diretores e gerentes da Cacau Show, como um gesto de carinho da empresa para com o franqueado que a receber, representando a importância da campanha para toda a rede e a materialização de “missão cumprida”.

“Ficamos emocionados em receber a última caixa de panettone do Natal 2013. Agradecemos a todos que puderam escrever e também àqueles que não puderam, o nosso muito obrigado pelo carinho com a nossa família.”

JOSÉ ROBERTO BROGATTO,
franqueado São Paulo-SP

Pág 76





Almoço de Páscoa

Também em 2007, para completar o pacote, Alexandre fez um almoço para todos os que estavam trabalhando no dia que antecede a Páscoa. Com a data já se aproximando, a equipe administrativa estava no escritório contabilizando vendas e reorganizando a distribuição de produtos. O cardápio, arroz de bacalhau e espaguete com molho branco e camarões, além de uma opção de macarrão com molho vermelho, para os vegetarianos, foi um jeito simpático de agradecer a equipe e mostrar que estava junto com todos.

O ato acabou por se tornar um ritual que acontece, desde então, todos os anos, e um verdadeiro momento de confraternização para celebrar os resultados de Páscoa. Com o passar dos anos, um sorteio de brindes também passou a ser realizado na data e, em 2013, para celebrar os 25 anos da Cacau Show, foram sorteados sete prêmios de R\$ 1 mil entre os colaboradores presentes ao almoço.





Festa de Páscoa

Logo após a Páscoa, a Cacau Show reúne todos os colaboradores, da fábrica e do escritório, além de suas famílias, em uma grande festa, realizada no prédio do Instituto Cacau Show. O clima é descontraído, com comes e bebes, atrações para as crianças, premiações e show ao vivo.



Bate-papo com o Presidente

Um encontro entre o presidente, Alexandre Costa, e os colaboradores aniversariantes de cada mês chamado Bate-Papo, mas que funciona como uma verdadeira festa de aniversário para todos. Comes e bebes, bolo, decoração temática, presente para cada participante, brincadeiras, o presidente cantando e tocando violão e visita à Fábrica Show são apenas alguns dos ingredientes da “festa”.

O evento destina-se a não apenas celebrar junto aos aniversariantes uma data importante, mas também é um canal onde os colaboradores podem fazer críticas, dar sugestões ou fazer elogios às práticas da empresa. Além do presidente, parte do corpo diretivo também participa deste evento, acompanhados pela equipe de Recursos Humanos.

“Em setembro de 2013, no meu primeiro Bate-papo com o Alexandre, falei para ele dos recheios e bombons que fazia em casa com a minha esposa. Através disso ele me ofereceu uma oportunidade de trabalhar no setor de Pesquisa & Desenvolvimento (P&D) e assim desenvolver minha habilidade com chocolates, para futuramente ser um verdadeiro chocolatier.”

RODRIGO BÚFALO PINHOLATO,
assistente de P&D





Formatura de novos franqueados

Quando um franqueado é aprovado para abrir uma loja Cacau Show, passa por um intenso período de treinamentos com diversas áreas da empresa, como comercial, expansão, marketing e jurídico, entre outros. Ao final desta verdadeira imersão, o nome e a cidade do novo franqueado são incluídos no painel do mezanino da recepção, mas,

é claro, não de uma maneira simples.

Ao abrirem a porta para a recepção para o momento que, acreditam, ser de despedida, os novos franqueados se deparam com um tapete vermelho, a equipe da Cacau Show os aplaudindo, e um violinista tocando. No fim, todos brindam com champanhe e co-

locam seu nome no painel na parede.

O objetivo disso tudo é fechar com chave de ouro o treinamento, surpreender o franqueado e mostrar a ele o orgulho que temos de cada nova parceria firmada com a abertura de uma loja Cacau Show independentemente do lugar do Brasil.



Decoração da árvore de Natal

Em todos os Natais, a Cacau Show decora sua recepção com uma temática especial da data e, além disso, com uma imponente árvore de Natal, que é decorada por todos os colaboradores presentes. Cada um recebe um enfeite que é colocado na árvore e ainda pode escrever um cartãozinho com um recado para algum colega de trabalho ou área da empresa em especial. A simbologia trabalhada é a de uma grande família, reforçando o relacionamento interpessoal entre todos da empresa.





Meu Dia Mais Show

Todo colaborador da área administrativa, na data de seu aniversário, tem colocada em sua mesa uma bexiga comemorativa, com os dizeres “Hoje é seu dia Mais Show! Feliz Aniversário!”. Essa ação reforça o carinho e propicia maior proximidade entre os colaboradores, já que, quem não sabe do aniversário do colega, automaticamente fica sabendo por conta da bexiga. Além disso, a partir de 2014, foi instituído o meio dia de folga. Assim, cada um tem a oportunidade de passar metade do dia com a família e metade do dia com a família Cacau Show.



Ações motivacionais

A cada data comemorativa, a Cacau Show procura promover ações para celebrar os dias especiais do ano. Em 2013, foram realizadas atividades como: massagem, brincadeiras e jogos, correio elegante, refeições diferenciadas, participações especiais, festas, comunicados, vídeos, palestras e muito mais.



Produtos para quem tem restrições alimentares



Pensando em quem tem algum tipo de restrição alimentar, a Cacau Show trabalha com duas linhas especiais: Diet/Zero Açúcar e Zero Lactose/Zero Glúten.

Os produtos da linha Diet/Zero Açúcar são produzidos em uma unidade exclusiva, na IBAE, em Itapevi, para que o chocolate não se misture ao convencional das outras fábricas. Portanto, nenhum dos produtos

desta categoria possui acréscimo ou vestígio de açúcar, o que os torna aptos e ideais para o consumo de pessoas com restrições médicas e funcionais ao açúcar, ou que queiram ter hábitos mais saudáveis.

Por outro lado, também sem acréscimo de leite, e produzidos em uma unidade parceira, a Cacau Show possui uma linha de produtos sem lactose e sem glúten.

Produtos com alto teor de cacau

Além disso, também temos em linha produtos com alto teor de cacau na sua formulação. Este tipo de chocolate, com sabor mais intenso, contém diversas substâncias naturais benéficas à saúde, como os flavonoides, que são compostos fitoquímicos que auxiliam no controle de problemas cardiovasculares, como redução do colesterol ruim (LDL), aumento do colesterol bom (HDL) e preservação dos vasos sanguíneos.

De acordo com uma pesquisa feita pelo Instituto Karolinska (Suécia), ingerir 63 gramas de chocolate por semana, resulta na diminuição de 20% nas taxas de derrame. Além disso, segundo estudo da Sociedade Brasileira de Cardiologia (SBC), o consumo relativamente maior de chocolate pode diminuir o risco de doenças cardiovasculares (DCV), em parte devido à redução da pressão arterial, e a ingestão de alimentos ricos em flavonoides diminui o risco de morte por doença arterial coronariana (DAC) em até 51%.



Além dos benefícios à saúde, os produtos com alto teor de cacau têm um grande benefício para a cadeia produtiva cacaujeira, uma vez que é necessário um maior volume de matérias-primas oriundas do cacau para a sua produção e, conseqüentemente, é gerada maior renda ao cacauicultor.



Incentivo à Cultura

Em 2013, a Cacau Show incentivou, por meio do Proac e da Lei Rouanet, diversos projetos voltados para a cultura, por meio de música, arte audiovisual e artes cênicas.

Trovadores Urbanos

Com 23 anos de carreira, os Trovadores Urbanos já percorreram o Brasil e o mundo levando sua seresta aos mais diferentes públicos. A Cacau Show patrocinou a turnê Luz, que passou por São Paulo, Ribeirão Preto, Sorocaba, Santos e Campinas, com o objetivo de oferecer uma programação diferenciada para toda a família, com apresentações gratuitas. Além das apresentações, o público também contou com oficinas culturais nos mesmos dias dos shows, horas antes do início dos espetáculos.

O repertório dos Trovadores é composto por clássicos da MPB, como “Eu sei que vou te amar” e “Pela luz dos olhos teus” (Tom Jobim/Vinícius de Moraes), Começaria tudo outra vez (Gonzaguinha), Você (Tim Maia) e Carinhoso (Pixinguinha/João de Barro), entre outras canções de sucesso.



No Dia dos Namorados, a parceria ainda rendeu mais uma ação especial. Os Trovadores e a Cacau Show realizaram um flash mob no bairro da Vila Madalena, em São Paulo, que encantou a todos os presentes com os sucessos do grupo e ainda gerou um vídeo, no ar no canal da marca no Youtube, e que pode ser visto pelo QR code abaixo.



Descobrimos a Música Instrumental Brasileira

Voltado para estudantes de música, crianças e adolescentes de projetos sociais, instituições e escolas públicas, o projeto tem o objetivo de fazer com que a música instrumental seja mais bem entendida por meio do desenvolvimento de atividades didáticas que enfatizem a prática. Assim, é aprimorada a formação de novos músicos e de um público apreciador deste gênero musical.

As oficinas e os shows foram ministrados pelo baterista Alexandre Cunha, profissional há mais de 25 anos, muito conceituado por seu trabalho com a música instrumental brasileira.

Ninguém ama ninguém por mais de dois anos

A Cacau Show patrocinou o longa-metragem do diretor Clóvis Mello, Ninguém ama ninguém por mais de dois anos, baseado na adaptação de vários contos literários da série “A Vida Como Ela É”, de Nelson Rodrigues. São seis histórias intercaladas em forma de crônicas bastante humanas, abordando o comportamento da classe média e suas características.

O elenco do filme contou com estrelas, como Marcelo Farias, Luana Piovani e Gabriela Duarte. A estreia está prevista para março de 2015.



Ações sociais



Pelo sétimo ano consecutivo, a Cacau Show foi patrocinadora do Teleton, evento organizado pelo canal SBT, para arrecadação de recursos para a Associação de Assistência à Criança Deficiente (AACD). O valor obtido com a ação é direcionado à manutenção de todas as unidades da instituição espalhadas pelo Brasil.

A Cacau Show participou de três formas: pela ação Trufa do Bem, na qual parte da renda arrecadada na venda de trufas na semana do Teleton (21 a 25 de outubro) foi revertida à AACD – no total, foram doados R\$ 200 mil; pela lei Rouanet, ou seja, por meio do incentivo fiscal, a marca fez o repasse de mais R\$ 100 mil para o Teleton e também através da doação de produtos ao evento, no valor de R\$ 50.000,00.

No total, foram R\$ 350 mil doados pela Cacau Show para a AACD no ano de 2013.



Relacionamento e publicidade

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)



O SAC da Cacau Show funciona de segunda à sexta-feira, das 8 às 17h pelo telefone 0800-119263 e via e-mail, que pode ser enviado pelo site da marca, a qualquer hora do dia. O tempo médio de resposta do atendimento é de 24 horas.

Os contatos são categorizados em seis temas diferentes: informação, reclamação sobre produto, reclamação sobre atendimento, solicitação, sugestão e elogio. Destes todos, a grande maioria de contatos com o SAC tem como objetivo a busca de informações gerais.

Atendimentos de 2013

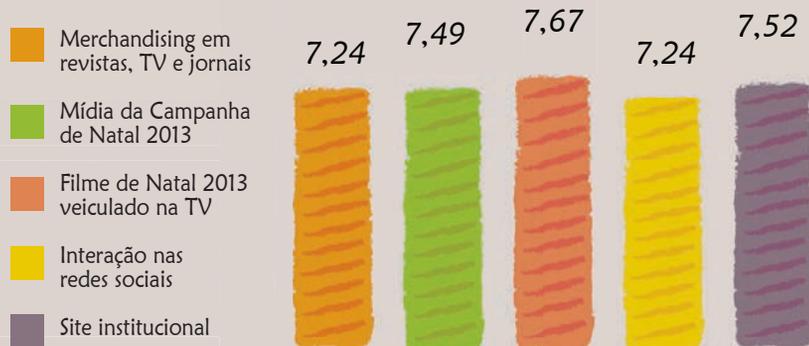


Pesquisa de satisfação com franqueados

Duas vezes por ano medimos a satisfação geral de nosso primeiro cliente, o franqueado, quanto ao serviço/atendimento prestado pela franqueadora Cacau Show: todas as iniciativas, departamentos e áreas funcionais da organização são avaliados e cada uma das avaliações é entendida profundamente e, aos pontos críticos, são endereçados planos de ação/de melhoria.

A cada uma das campanhas realizadas pela Cacau Show no ano, a área de Marketing realiza uma pesquisa de satisfação com a rede de franqueados, com o objetivo de medir a eficácia de diversos pontos no dia a dia das vendas para o consumidor, como ações de merchandising, ações de mídia, filme e interações nas redes sociais, entre outros. No Natal de 2013,

Avaliação das ações (notas de 0 a 10)



por exemplo, o índice de satisfação do franqueado com a campanha de Natal em geral foi de 8,05 (numa escala de 0 a 10), enquanto em 2012, a nota havia sido 7,65.

Percepção de marca e satisfação do cliente

RAZÕES DE COMPRA DA MARCA

Datafolha 30
INSTITUTO DE PESQUISAS

- Variedade de chocolates
- Tem muitas lojas
- Próxima de casa/trabalho
- Chocolate gostoso, saboroso
- Chocolate macio, cremoso
- Tem trufas

Sabor
Variedade
Acesso

TOP of MIND
As Marcas Campeãs

A marca é Top of Mind em lojas especializadas como a marca de chocolates finos mais lembrada, segundo pesquisa realizada pela DataFolha.

Atendimento às normas publicitárias

Em 2013 a Cacau Show não realizou ações de merchandising dentro de programas cujo público prioritário é infantil e, ao mesmo tempo, em sua comunicação não há cenas de consumo de produtos por crianças. As campanhas são todas voltadas aos adultos, com linguagem direcionada a esse público, sendo que a participação de crianças tem como objetivo contextualizar os vínculos, não o consumo, como o filme de natal, que reforçou o vínculo entre pai e filho.

Na campanha infantil, Chocobichos, a Cacau Show optou por não realizar publicidade tradicional. No site foram colocados filmetes com os bichos de pelúcia da campanha, com mensagens sobre a preservação do meio ambiente e do mar e a relação com os pais, sem citação de consumo de chocolates.

Além disso, as diretrizes do Procon e do Conar são seguidas para toda e qualquer publicidade realizada pela Cacau Show, além da legislação vigente.





INSTITUTO Cacau Show

O principal foco de trabalho do Instituto é a educação. Acreditamos que, através dela, é possível a transformação das crianças, da comunidade e da sociedade. Por isso, todos os projetos são criados para incentivar a ampliação do conhecimento e propiciar aos jovens a busca de um caminho feliz.



Sobre o Instituto

Fundado em 24 de dezembro de 2009, em Itapevi (SP), o Instituto Cacau Show é uma pessoa jurídica de direito privado, organização filantrópica sem fins lucrativos, com o objetivo de promover serviços, programas, projetos de proteção básica e direitos socioassistenciais por meio de atividades educacionais, culturais, ambientais, esportivas, lúdicas e profissionalizantes.



MISSÃO

Trabalhar com o desenvolvimento das potencialidades das crianças e jovens, através de projetos educacionais.



VISÃO

Ser referência nacional em ações educacionais direcionadas ao desenvolvimento das crianças e jovens de comunidades carentes.



VALORES

Acreditamos no poder da **transformação** através da **educação**.

Que o trabalho com brincadeiras, jogos e atividades sempre realizados com **carinho**, seriedade e **igualdade** favorece a convivência e novas experiências.

No **respeito** como facilitador da **inclusão**, do comprometimento e do desenvolvimento do trabalho individual e em equipe.

Que a confiança no talento humano incentiva a descoberta de novas possibilidades de vida.



Brincando e Aprendendo

Criado em fevereiro de 2011, o projeto Brincando e Aprendendo tem a finalidade de atender de forma continuada a comunidade de Itapevi/SP. Administrado e organizado em parceria com o Grupo Viver, com aulas de apoio em matemática e português, atividades práticas de informática, oficinas esportivas e de vivência corporal desenvolvidas, o projeto foi reconhecido com o Prêmio ABF-AFRAS Destaque Sustentabilidade 2012, entregue em maio de 2012.

Acreditamos que brincar e aprender são etapas da vida educacional do aluno, que envolvem emoções, dificuldades, descobertas e crescimento. A possibilidade e a necessidade de brincar e realizar atividades para o crescimento corporal e intelectual possibilita a melhora da escrita e leitura, digitação, raciocínio lógico e coordenação motora. Isso tudo ainda promove valores socioeducativos que favorecem a formação integral, além de contribuir para um crescimento pessoal e melhorar o aprendizado das disciplinas escolares, estimulando a todos os alunos.



Idade Dourada

O projeto Idade Dourada busca promover atividades multidisciplinares à comunidade de Itapevi, oportunizando sua saúde por meio de atividades recreativas e de socialização para a melhoria de qualidade de vida, autonomia, recuperação da autoestima, reconstrução da autoimagem e crescimento pessoal.

As aulas são muito descontraídas com o propósito maior de realçar a autoestima de cada um. Procuramos desenvolver as capacidades dessas jovens senhoras e cada sorriso e momento alegre nos dá certeza de que estamos no caminho certo. Em nosso projeto, conseguimos unir as crianças e os idosos com muito respeito e carinho.





Brincando com Ritmos

Em parceria com o Grupo Viver, o Instituto Cacau Show oferece aulas de dança e ritmo para alunos da APAE de Itapevi/SP, portadores de deficiência intelectual. O objetivo é incluir os alunos às situações cotidianas da sociedade, compartilhando o ritmo de maneira lúdica e desenvolvendo conhecimentos e experiências, propondo, assim, novos desafios, equilíbrio corporal e coordenação motora.



Leitura Viva

Finalista do prêmio ABF-AFRAS Destaque Sustentabilidade em 2013, o projeto Leitura Viva desenvolve técnicas de aprendizado de leitura e interpretação de textos. De forma lúdica, possibilita o desenvolvimento e aprendizagem, do conhecimento de si mesmo e a relação com o mundo.

Acreditamos que o incentivo à leitura de forma lúdica contribui com um conjunto de ações que apoiam a democratização do acesso ao mundo dos livros. Isso significa possibilitar a interação com a cultura escrita, além de desenvolver competências leitoras.



Brincar pode estimular o crescimento corporal e intelectual





Preparando o Jovem para o Futuro

Criado em julho de 2013, o projeto Preparando o Jovem para o Futuro tem o objetivo de profissionalizar estudantes para o mercado de trabalho.

A primeira experiência foi realizada em parceria com o Senac, com o curso Mundo do Trabalho e Noções de Empreendedorismo e Básico em Rotinas Financeiras

Projeto Apoio Cultural

Com o objetivo principal de apoiar e desenvolver talentos, o Projeto Apoio Cultural nasceu em 2013 e já apoiou dois jovens: Giovanni Martins e Peterson Reinan.

GIOVANNI MARTINS

O garoto Giovanni Martins iniciou seus estudos de musicalização infantil e flauta-doce aos oito anos de idade, na Casa de Música de Ouro Branco e, aos 11, iniciou os estudos de oboé com o professor Alexandre Barros. Em 2013, ao aguardar a entrada para uma apresentação em Belo Horizonte, Giovanni ensaiava enquanto, em uma outra sala próxima, Alexandre Costa se preparava para palestrar. O presidente da Cacau Show se encantou pela música do garoto, o convidou para tocar na abertura de sua palestra e, aí, nasceu um novo relacionamento entre Giovanni e a Cacau Show.

Na festa de 25 anos da marca, em setembro de 2013, o jovem músico ganhou um oboé de presente da Cacau Show, além de um patrocínio por meio do Instituto Cacau Show. Desde então, Giovanni vem destacando como solista e se apresentando ainda mais Brasil afora.



PETERSON REINAN

Nascido em Osasco/SP, Peterson Reinan teve sua iniciação musical aos 14 anos de idade e já desponta como um dos grandes talentos de sua geração atualmente. Ele obteve o primeiro lugar no Concurso Nacional de Violão Heitor Villa-Lobos (2011), segundo lugar no Concurso Souza Lima (2011), segundo lugar no Concurso de Violão Musicalis (2012) e o quarto lugar (além do Prêmio de Aclamação Popular) no Festival de Música de Barueri (2007).

Em 2013, Peterson ganhou patrocínio, também por meio do Instituto Cacau Show: uma bolsa de estudos na conceituada Universidade de Alicante, na Espanha, para estudar música.

“Inscrevi-me para um curso de Mestrado em Violão Clássico na Espanha e fui um dos selecionados. A partir daí comecei a lutar para conseguir patrocínio. O Instituto foi o único que me abriu as portas. Daí em diante tive a oportunidade de realizar todos os meus maiores sonhos. Este gesto mudou a minha vida e não há formas de mensurar a minha gratidão, pois o Instituto é um exemplo de sensibilidade capaz de dar vida ao sonho, torná-lo real.”





Abraço Amigo

O Projeto Abraço Amigo tem como objetivo oferecer aos alunos a prática da informática, disponibilizando acesso a computadores, com eficácia no aprendizado, fornecendo recursos tecnológicos, como conteúdo on-line, animações, exercícios de fixação e objetos de aprendizagem que auxiliam na formação do cidadão atuante na sociedade.

Os alunos realizam o curso de informática no bairro do Ingaí, o que possibilita a inclusão digital e contextualiza os principais recursos em computadores. No final de cada ano, os concluintes recebem um certificado da empresa Fast Work.



Adoçando a Vida

O projeto Adoçando a Vida foi criado em maio de 2010 e tem como objetivo promover atividades assistenciais por meio de doações dos produtos Cacau Show. Em 2013, foram doados na Páscoa **200 MIL OVOS** de chocolate para 1550 Instituições no Brasil inteiro, sendo 1467 indicadas por franquistas e mais 83 diretamente pelo Instituto Cacau Show.

Ao longo do ano foram doadas aproximadamente 100 toneladas de chocolate.

Galera Show

O projeto Galera Show propõe o ensino e a vivência da música em diversas dimensões, para alunos de 7 a 17 anos. Os saberes a serem explorados com o ensino da música baseiam-se em quatro pilares: voz, sensibilização musical, corpo e movimento e formação atitudinal.

O conjunto destes pilares ultrapassa a simples execução musical ou a leitura de uma partitura, pois trabalha aspectos mais profundos da formação do aluno, despertando nele valores pessoais e sociais indispensáveis para seu desenvolvimento.



PARCERIAS E POLOS

O Instituto é patrocinado pela Cacau Show, com o lucro da loja de fábrica e a renda obtida com a venda dos livros “O Cacau é Show” e “Uma Trufa e... 1.000 lojas depois!”, de autoria do presidente, Alexandre Costa, integralmente revertidos para o Instituto. Além destas fontes, o Instituto conta ainda com a renda obtida com as palestras ministradas por Alexandre em todo o Brasil.

Grupo Viver



O Grupo Viver é uma empresa especializada na organização e administração de atividades corporativas, esportivas e culturais, com foco no atendimento a grupos escolares e educacionais. Contratados pelo Instituto Cacau Show para iniciarem o projeto Escola de Esportes em 2009, o Grupo se tornou parceiro na realização de vários projetos.

Para eles, o trabalho desenvolvido dentro do Instituto reflete a filosofia da empresa de acreditar plenamente num trabalho educacional como meio de conhecimento, reflexão e transformação social.

Recanto da Cruz Grande

Colégio fundado pelas irmãs Salesianas, que oferece atividade de educação formal gratuita para crianças do ensino fundamental, priorizando as famílias de baixa renda da região de Mont Serrat, em Itapevi.



Pág 94

Núcleo Betânia pela Família

Instituição sem fins lucrativos localizada no bairro Chácara Santa Cecília, em Itapevi, que tem como objetivo ajudar jovens carentes, com ações socioeducativas. Entre os trabalhos realizados pela entidade, estão os programas Brincando e Aprendendo (em parceria com o Instituto Cacau Show), Melhor Idade e Leite e Alfabetização para Adultos. O Núcleo ainda promove aulas de capoeira, muay thai, balé e espanhol.



APAE Itapevi



A APAE do estado de São Paulo atua para fazer com que cada pessoa com deficiência intelectual se desenvolva e se torne um cidadão. O Instituto Cacau Show desenvolve o projeto Brincando com Ritmos na unidade de Itapevi.

Inauguração nova sede Instituto Cacau Show

No dia 20 de maio de 2013, foi inaugurado novo prédio do Instituto Cacau Show. Com isso, pudemos ampliar o número de vagas dos projetos já existentes e oferecer novos projetos: o projeto Brincando e Aprendendo passou de 240 vagas para 400 vagas; o projeto Idade Dourada passou a atender mais de 70 alunos em condições adequadas e o projeto Galera Show passou de 30 para 50 vagas.

Além da ampliação dos atendimentos, o Instituto Cacau Show ganhou uma nova identidade, com funcionamento de salas de aula, de música, de cursos profissionalizantes, de secretaria, de administração e coordenação, e uma linda sala de leitura, totalmente ambientalizada e preparada para receber os alunos para as aulas do Leitura Viva.



Estes novos espaços serão utilizados também para a ampliação dos projetos e consequentemente novas vagas oferecidas à comunidade de Itapevi.



Destaques

O Instituto Cacau Show recebeu o Prêmio ABF-AFRAS Destaque Sustentabilidade 2012, pelo projeto “Brincando e Aprendendo”, que visa a obter a melhoria de vida e formação das crianças da região de Itapevi/SP, por meio de aulas de apoio nas matérias de português, matemática e informática, além de oficinas esportivas e vivência corporal. Já em 2013, o projeto Leitura Viva ficou entre os destaques da mesma premiação, sendo o destaque da categoria Master.

Instituto Cacau Show representado por sua presidente Maria de Fátima Costa (de vermelho) recebe premiação da ABF







Responsáveis
Lucas da Silveira Cirilo
Maíra de Paula Oliveira

Coordenação
Ana Sassano

Redação
Luiz Henrique Ferreira

Projeto gráfico
Rafael Altavista Jr.
Laís Houf Marreiro
Daniel Vasconcelos

Fotos
Lafson Santos
Danilo Caliarí
Rafael Altavista
Arquivo Cacau Show

Agradecemos a todas as pessoas
que colaboraram com este projeto.

Impressão
Ipsis

Julho/2014



