



RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE 2014

INSTITUTO
Cacau Show

★ ★ ★ ★ ★
Cacau Show



O relatório de sustentabilidade é um documento desenvolvido a partir da coleta, identificação e mensuração de dados socioeconômicos, padronizados conforme as diretrizes da Global Reporting Initiative (GRI), uma metodologia internacional. É uma forma de mostrar à sociedade e ao mercado, de maneira transparente, informações pertinentes às práticas sustentáveis de uma organização empresarial. Atua como ferramenta de comunicação direta para os públicos que terão em mãos este material. Além disso, é um caminho para conhecer e esclarecer os pontos de melhoria e buscar ações para aprimoramento, com foco em desenvolvimento sustentável.

Este é o nosso segundo relatório de sustentabilidade e tem como base os dados referentes ao período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2014. A Cacau Show emite anualmente o relatório de sustentabilidade.

PALAVRA DO PRESIDENTE

O ano de 2014 foi muito importante e emblemático para nós da Cacau Show. Alterações climáticas, eleições, jogos da Copa do Mundo foram alguns dos diversos fatores que levaram à uma mudança no cenário brasileiro e, portanto, precisamos literalmente “sair da caixa” para encontrar caminhos que nos levassem a um crescimento importante e superior ao da grande maioria das Cias. do país. Crescemos 19% em vendas em 2014, por isso temos muito para comemorar!!!

Graças a atitude e comprometimento de um grupo de pessoas muito especiais, nossos colaboradores, franqueados e nossas vendedoras e vendedores Show, conseguimos juntos proporcionar a milhões de consumidores uma experiência relevante em nossas lojas espalhadas por todo o país.

Notamos que apenas uma parte da população brasileira frequenta as lojas da Cacau Show e em vez de termos um pensamento restritivo em relação a este dado, pensamos sempre em como fazer mais gente feliz. Enxergamos como uma enorme oportunidade de oferecer para um número cada vez maior de pessoas o nosso chocolate, feito com qualidade, cuidado artesanal, as melhores matérias-primas e carinho. Carinho em cada pedacinho.

Fomos considerados a 2ª empresa mais inovadora pela Revista Consumidor Moderno e isso se deve justamente ao trabalho em conjunto de todas as áreas. A atitude coletiva tem muito mais força.

Continuamos focados em compreender as necessidades dos consumidores, renovar nossos laços e construir relações de confiança com os que são apaixonados por um bom chocolate.

Com a elaboração do segundo Relatório de Sustentabilidade nos aprimoramos na análise metódica de nossos dados gerais e assim implementamos projetos a longo prazo visando sempre melhorias para todos. Para o material deste ano, nos pautamos nos principais indicadores do



Alexandre Costa, presidente da Cacau Show

Global Reporting Initiative (GRI).

Mantemos os princípios de transparência e fidelidade quanto aos dados relevantes para os nossos stakeholders. Afinal, a Cacau Show se preocupa muito com todas as relações que levam uma empresa a ser bem-sucedida: consumidor, sociedade, meio ambiente, colaboradores, franqueados, governo e fornecedores. Além disso, desenvolvemos diversos projetos que mantêm ativas nossas pessoas. A evolução e desenvolvimento é um fator importante para o crescimento da marca: quando um colaborador nosso cresce como profissional, a empresa cresce junto.

Temos muito orgulho do trabalho desenvolvido no Instituto Cacau Show e continuamos firme em nossa missão de a cada dia mais encantar as pessoas, através da qualidade dos nossos chocolates e principalmente pelos valores que nos norteiam.

Espero que você aprecie este relatório feito com transparência e carinho! **|G4-1|**



*E fazendo tudo com muito carinho
e seriedade, nós da Cacau Show queremos estar
mais próximos ainda de você através deste
relatório.*

Ali Costa





A EMPRESA

Pág. 7



RESPONSABILIDADE
SOCIAL

Pág. 23

DADOS SOCIOECONÔMICOS

Pág. 51



MEIO AMBIENTE

Pág. 75



*Despertar sensações.
Superar expectativas.
Inovar sempre!*



A EMPRESA



SOMOS CACAU SHOW

A Cacaú Show surgiu na Páscoa de 1988, quando Alexandre Costa passou a revender chocolates e percebeu um nicho de mercado ainda pouco explorado. Assim nasceu a maior rede de chocolates finos do mundo, que todos os dias se pauta em sua missão de proporcionar ao maior número de pessoas uma experiência memorável em produtos e serviços. Com 26 anos de mercado somos referência em chocolates finos, fabricamos verdadeiros momentos de felicidade. Para nós, chocolate é muito mais que um doce. É uma verdadeira demonstração de encantamento. Trabalhamos constantemente diante de fatores que influem em nosso dia a dia: o tempo, a concorrência, os custos, os impostos e uma série de outros que nos impulsionam a enfrentar a rotina com determinação e empenho. Acreditamos que nosso papel é sermos verdadeiros protagonistas de nossas vidas. Para que

isso aconteça, basta levarmos duas coisas em conta: pensar e fazer diferente. Essa premissa é o nosso maior alicerce. A inovação faz parte de nossa essência. Gostamos de criar sabores, sensações que vão tornar um dia comum de uma pessoa em uma experiência única e inigualável. Nos empenhamos todos os dias para trazer ao nosso consumidor um chocolate feito com as melhores matérias-primas, com todo cuidado e carinho na elaboração e fabricação. Queremos estar presentes na vida das pessoas, 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.

Somos especialistas em momentos de felicidade.

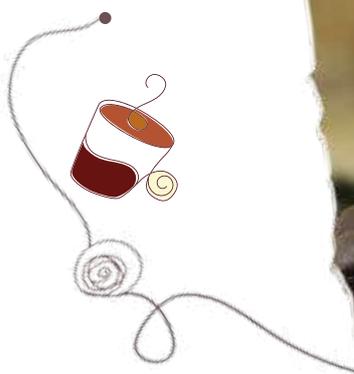


PERFIL/ EMPRESA

Somos uma empresa brasileira que, atualmente, possui operações em todo o território nacional. A organização é uma sociedade limitada, controlada por um único quotista e demais quotistas não controladores. Encerramos o ano de 2014 com 1774 lojas abertas. **[G4-6, 7, 8]**

Consideramos o franqueado um parceiro, um empresário operador que atua de forma direta para transmitir a nossa filosofia e cultura de trabalho ao consumidor final. Está em nossa essência o sentimento de proprietário, e isso fica evidente na seleção de nossos franqueados, pois o candidato passa por uma série de procedimentos a fim de compreendermos se ele tem realmente a identificação com a marca. Após isso, durante uma semana, ele passa por um treinamento realizado por profissionais especializados em cada uma das áreas

da empresa: linguagem de marca; melhores práticas de atendimento; gestão de negócios; noções de empreendedorismo e demais assuntos pertinentes para capacitá-lo, a fim de gerar bons resultados em sua loja.



NOSSAS ESTRUTURAS

Lojas

Somos uma marca abrangente e democrática, focada em atender a demanda de diversos locais e cidades de todos os portes. Para isso criamos alguns modelos de lojas:

- **Quiosques:** para Shoppings; Hipermercados; Universidades; Estações de Metrô;
- **Loja Light:** cidades com população de até 70 mil habitantes;
- **Loja Express:** Hipermercados; Universidades; Estações de Metrô (onde não é possível uma loja convencional e nem um quiosque). A Express é uma loja com formato menor, destinada a atender pontos de alto fluxo de pessoas;
- **Loja Convencional:** cidades com população acima de 70 mil habitantes.

Toda esta estratégia nos permite garantir presença nos diversos públicos e classes sociais. Selecionamos sempre empreendedores que se identifiquem com os nossos princípios e filosofia de trabalho e, principalmente, que gostem de trabalhar diretamente com o público. No ano de 2014 superamos a média do franchising nacional. Enquanto a maioria do mercado cresceu 8,8%, segundo a ABF – Associação Brasileira de Franchising, a Cacau Show atingiu 15,4% de aumento em número de

lojas. Encerramos o ano com 1.774 operações em funcionamento nos 27 Estados e no Distrito Federal.

Se distribuirmos esse crescimento por região do Brasil, percebemos que a maior concentração está no Sudeste. Quando analisamos por localização de ponto de vendas o destaque está nas lojas de rua.

REGIÃO	QTD	%
Centro-Oeste	186	10,48%
Nordeste	253	14,26%
Norte	83	4,68%
Sudeste	929	52,37%
Sul	323	18,21%
TOTAL	1774	

LOCALIZAÇÃO

Rua	1130	63,70%
Outros	644	36,30%

TIPOS DE LOJA

Convencional	1358	76,60%
Outros	416	23,40%

Já por tipo de loja, tivemos destaque para o modelo Convencional, ou seja, de maior porte. A menor cidade na qual abrimos uma de nossas unidades em 2014 foi Assaí, no Estado do Paraná, com 16.322 habitantes, segundo o censo do IBGE/14.

Instalações

Para atender todas as lojas, temos polos operacionais destinados às produções específicas, a fim de garantir maior eficiência e atender com agilidade à grande demanda.

IBAC – Indústria Brasileira de Alimentos e Chocolates Ltda.



ITAPEVI (IBAE-SP)



SÃO PAULO - SP

Esta é a nossa planta principal, localizada na cidade de Itapevi. Iniciamos nossas atividades em 2006 em uma área total de 73 mil m², com 57 mil m² de área construída, destinadas à produção de chocolates com diferentes graduações de cacau, trufas, ovos de páscoa e a cobertura dos panettones. Em 2014 produzimos 16.312.000 kg de chocolate nessa unidade. **[G4-3,5]**



ITAPEVI (IBAC -SP)



CAMPOS DO JORDÃO - SP

IBAE - Indústria Brasileira de Alimentos Especiais Ltda.

Localizada na cidade de Itapevi, começou as atividades em 2010 e conta com uma área total de 1.255m², destinada a produzir especialmente os nossos chocolates zero lactose e zero açúcar. Em 2014 foram produzidas 603.000 kg.

IBCA - Indústria Brasileira de Chocolates Artesanais Ltda.

Localizada no bairro da Casa Verde, São Paulo, começou as atividades em 1988 e conta com uma área total de 5.000m², destinada a produzir chocolates artesanais, moldados e trufons. Produziu 524.000 kg em 2014.

CACAU - Indústria e Comércio de Chocolates Artesanais Ltda.

Localizada na cidade de Campos de Jordão, a 180 quilômetros de São Paulo, conta com uma área total de 1.317m². Foi recentemente ampliada (fábrica e loja) para atender o aumento da produtividade e a expansão do negócio. É destinada à produção de chocolates artesanais com maior complexidade, além da matéria-prima para o chocolate quente cremoso. Produziu 292.000 kg em 2014.

Especialistas

Comprendemos que, para sermos reconhecidos como a maior rede de chocolates finos do mundo, foi preciso nos aprofundarmos no segmento. Desde que fundou a Cacau Show, Alexandre Costa, busca por cursos de especialização na arte de fabricar chocolates e em 1994 fez o seu primeiro curso na Bélgica.

Nas fazendas, Dedo de Deus, São José e Ceará, todas localizadas no Espírito Santo, temos obtido excelentes safras de cacau tipo Trinitário e Forasteiro. Estas sementes possuem quantidades consideráveis de tanino, o que proporciona um chocolate mais amargo e com alto teor de antioxidantes. A partir disto, desenvolvemos um tablete feito

especialmente com estas sementes: o tablete Origens - Espírito Santo.

No mundo dos chocolates há um conceito conhecido como "Bean to Bar" que significa ter o controle de tudo o que acontece desde a amêndoa até a barra de chocolate. A Cacau Show ultrapassou esta definição e hoje é uma especialista "From tree to Store", ou seja, compreendemos todo o processo de produção do chocolate desde o plantio do cacau, a colheita, desenvolvimento de produtos e sabores até a venda para o consumidor em uma das nossas unidades distribuídas pelo país.

BEAN TO BAR

da amêndoa de cacau até a barra de chocolate



CHOCOTOUR

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 tem 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 chocolatier Dominique

Persone, 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 boas práticas no dia a dia das lojas e dos colaboradores que também vão à Bélgica.





*“Chocotour... Intenso como um chocolate 85%!
Momentos incríveis, aprendizado e amigos para toda a vida”*

Cristian Schaefer - Itajaí/SC

GOVERNANÇA CORPORATIVA

A governança é um dos princípios empresariais utilizados para monitorar e dirigir as práticas e relacionamentos. Na Cacau Show este modelo se aplica entre o acionista controlador, o conselho consultivo de administração, comitês executivos, diretoria e conselho de franqueados.

No nosso contexto societário, não é necessário constituirmos uma Assembleia Geral ou Conselho de Administração. No entanto, em acordo com nossos princípios éticos fundamentais, representatividade no mercado de chocolates finos no Brasil e presença no dia a dia de milhares de consumidores, nos sentimos na responsabilidade de demonstrar aos nossos colaboradores e à sociedade, transparência administrativa e com-

promisso com o compliance¹.

Nosso sistema de governança é composto pelo Presidente Executivo da empresa, que também é acionista controlador, o Conselho Consultivo de Administração e o Comitê de Executivos (ComEx). Complementando essa organização, temos alguns comitês que assessoram o Conselho de Administração: Comitê de Riscos Corporativos, de Estratégia e de

A presidência da empresa é ocupada pelo acionista controlador, na figura de executivo, assessorada pelo Conselho Consultivo de Administração, Conselho de Franqueados e Comitê Executivo. Mensalmente os assuntos estratégicos e temas que

envolvam a natureza do risco do negócio são abordados nas reuniões do Conselho Consultivo de Administração, onde a atuação do presidente ocorre como executivo maior da organização e não como proprietário da Cacau Show.

O Conselho Consultivo de Administração foi instituído em 2013, baseado nas boas práticas de governança recomendadas pelo IBGC (Instituto Brasileiro de Governança Corporativa). Trata-se de um órgão com perfil consultivo, e não deliberativo. Ele é composto atualmente por quatro membros independentes, remunerados através de honorários e três membros do corpo executivo da empresa, sendo que um destes também é o Presidente Executivo.

Os conselheiros independentes

Estrutura

Gente. E também um Conselho de Franqueados, para suporte nas questões relacionadas ao franchising.

Esse sistema suporta os processos de tomada de decisões, com o objetivo de conduzir a empresa para o alcance de suas metas, alinhada com seus valores. O principal objetivo é alinhar os interesses de forma transparente, prestando contas com responsabilidade. **[G4-34]**

Presidência

Os Conselheiros discutem os temas e pronunciam suas recomendações e sugestões, que podem ser acatadas pela Cacau Show mediante aceite do Acionista Controlador ou em consenso do Comitê Executivo. **[G4-38, 39]**

Conselho Consultivo de Administração

atuam no mercado como executivos da alta administração, administradores de private equity, empresários reconhecidos e membros de conselhos administrativos de organizações de renome internacional. A assessoria desse grupo é de extrema importância no aconselhamento para a tomada de decisões da presidência e do corpo diretivo.

Durante o ano de 2014, foi consolidado o Conselho Consultivo de Administração com o entendimento pleno dos conselheiros a respeito da

marca, mercado e cultura da Cacau Show, e sua existência foi incluída nos processos da organização.



1. Compliance: significa agir de acordo com uma regra, uma instrução interna, um comando ou um pedido

2. Privaty equity: é uma modalidade de fundo de investimento que consiste na compra de ações de empresas que possuam boas faturações monetárias e que estejam em notável crescimento.

CLÓVIS MADEIRA



Pai de um franqueado, 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 empresas do mercado.

FERNANDO GÓES



Atuou por mais de 20 anos em posições executivas, tendo sido diretor estatutário do BankBoston por quase 10 anos. Atua como coach, consultor e investidor anjo, sendo Sócio-proprietário da Delos Ventures. Possui certificados em Estratégia Competitiva pela Wharton School, Negociação Estratégicas de Crescimento e Mudanças pela Columbia Business School.

Também é certificado em Governança Corporativa pela Yale University. Administrador de Empresas com pós-graduação em Marketing pela University of Califórnia at Berkeley. É membro do IBGC e participa de conselhos de administração.

MARCOS GRASSO



Sócio da M2G Advisors, que assessora investidores, sócios e gestores nas áreas de estratégia, M&A, gestão e coaching. Tem 28 anos de experiência em empresas de consumo – Kraft/ Mondeléz, Cadbury, Pfizer, Warner-Lambert, Heublein - tendo atuado na Ásia, Europa, América Latina e Estados Unidos. Foi CEO da Mondeléz Brazil (ex-Kraft Foods), Presidente da América do Sul da Cadbury, Presidente Região Andina Pfizer (Divisão Adams), Presidente Warner Lambert Colômbia, Presidente Warner Lambert Portugal, Diretor de Marketing Ásia. Formado em administração de empresas pela Fundação Getúlio Vargas, com cursos de especialização em governança corporativa, reputação corporativa, liderança e executive coaching. (Harvard, Columbia, IBGC, Oxford). Experiência em conselhos consultivos e de administração nas empresas – C&A, Kraft & Sadia JV, Condor SA, Brandtone Americas e Instituto Akatu. Mentor da Endeavor.

PLÍNIO MUSETTI



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

O processo de seleção dos membros do Conselho Consultivo de Administração, está diretamente relacionado à expertise dos conselheiros em relação às necessidades administrativas e estratégicas da Cacau Show, afinidade com a marca e cultura, conhecimento do mercado de negócios e relevância e renome no mercado profissional. **[G4-40]**.

Em relação aos conselheiros, a independência é ampla e plena, visto que os conselheiros são profissionais altamente respeitados no mercado brasileiro. Além da própria Cacau Show e seu acionista controlador exigirem este exercício de independência, pois somente desta forma os conselheiros terão condições de manifestar de forma imparcial suas recomendações e sugestões.

O período de permanência como membro do Conselho é determinado pela afinidade e pela relevância que os conselheiros podem trazer em suas recomendações e sugestões. Por ser um Conselho Consultivo, não está estipulado um período de atuação dos membros. **[G4-38]**

O Conselho Consultivo de Administração tem a prerrogativa de aconselhar, recomendar e sugerir em todas as esferas, ambientes e temas que sejam de interesse estratégico da Cacau Show. Ele desempenha o papel de guardião das boas práticas de mercado.

Dessa forma, todos os assuntos relacionados ao propósito, missão, visão, valores, definição de estratégias, políticas, metas e preocupações relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sociais da organização são foco de suas ações.

No processo de definição e revisão desses temas, de extrema importância para o negócio, a empresa adota uma postura transparente e

participativa ao envolver também o Comitê Executivo e todo o corpo executivo gerencial da organização. **[G4-42]**

Mensalmente os membros do Conselho se reúnem, em datas previamente definidas em um calendário anual. Os temas a serem abordados na pauta das reuniões são determinados por um grupo de membros do corpo executivo da Cacau Show com acesso a todas as informações estratégicas da organização, incluindo o quotista controlador na figura do Presidente Executivo. Nesses encontros são avaliados, através das metas e indicadores, os riscos aos quais a Cacau Show está exposta e por meio desta avaliação são recomendadas ações de controle, corretivas, preventivas e estratégicas.

A intensidade do risco é fator determinante para que o Conselho Consultivo de Administração exerça suas funções de aconselhamento estratégico, ou seja, quanto maior o risco mais efetiva precisará ser a medida a ser tomada, e por este motivo o acionista controlador da Cacau Show interage diretamente com todos os conselheiros.

Em 2014 os temas abordados passaram por um processo de amadurecimento e hoje as discussões são de natureza estratégica e cultural. As recomendações e sugestões passaram para um nível estratégico formalizado e constantemente se convertem em decisões aceitas e ações práticas no dia-a-dia da administração da empresa. **[G4-45, 47, 49]**

A avaliação da atuação do Conselho Consultivo de Administração é realizada analisando-se a eficiência e eficácia dos resultados da aplicação prática de suas recomendações e sugestões. Em todas as reuniões os conselheiros debatem com profundidade o avanço de sua participação no dia-a-dia da organização e a relevância de sua atuação, em um processo de constante autoavaliação. Também

o quotista controlador manifesta, oportunamente, sua opinião de forma direta aos conselheiros em relação às suas expectativas com o resultado das recomendações. **[G4-44]**

Para dar suporte à atuação do Conselho, foram instituídos três Comitês que tem a função de assessorar os Conselheiros em temas distintos. Esses grupos também são órgãos consultivos, e cada um deles é coordenado por um dos membros independentes do Conselho Consultivo de Administração:

- **Comitê de Riscos Corporativos:** foca suas atividades no ambiente de risco da organização, desde financeiros e tributários aos ambientais e sociais.

- **Comitê de Estratégia:** possui a incumbência de olhar o futuro da Cacau Show, tanto no prisma empresarial como no socioambiental, assessorando o Conselho na esfera de planejamento estratégico.

- **Comitê Gente:** tem foco no capital humano e intelectual, responsável pelas relações humanas, trabalhistas, intelectuais e assistenciais.

O processo de seleção tanto do conselheiro independente que coordenará o comitê, como dos membros do corpo diretivo e executivo que o compõem, ocorre pela expertise técnica e pelo impacto do comitê nas recomendações administrativas e estratégicas da empresa. **[G4-40]**

Durante o ano de 2014, os comitês de assessoramento foram devidamente estruturados, constituídos e implantados. Todos estão em devida atividade, cumprindo os papéis estabelecidos em seus estatutos.

Os comitês também reúnem-se mensalmente e suas atas são debatidas na reunião do Conselho Consultivo de Administração.

Comitê Executivo

O Comitê Executivo – ComEx – é formado por executivos da Cacau Show que se reúnem semanalmente para discutir e acompanhar as

estratégias, alcance de metas e outras questões relevantes da empresa. Além do Conselho Consultivo, os temas de interesse estratégico são

mediados e deliberados por esse grupo, que responde à presidência da empresa, apoiando nos processos de tomada de decisões.

Auditoria Externa

Anualmente a Cacau Show é submetida aos processos de auditoria independente de suas demonstrações financeiras e patrimoniais por firma de auditoria de renome internacional, que está entre as quatro maiores empresas de auditoria do mundo, a EY. Os trabalhos de auditoria não se restringem aos riscos financeiros, mas

a todos os riscos que envolvam o ambiente organizacional.

Esse processo também dá suporte à atuação dos Comitês e Conselhos responsáveis pela Governança da empresa, servindo de ferramenta para verificação da eficácia dos processos adotados pela empresa nas questões administrativas.

Há mais de cinco anos, os auditores independentes não apresentam ressalvas aos controles internos de riscos ou as demonstrações financeiras e patrimoniais.



Conselho de Franqueados

Esse Conselho, também de caráter consultivo, tem a função de representar o franqueado e seus interesses junto à estrutura executiva da empresa, otimizando a comunicação

entre a franqueadora e a rede franqueada. **[G4-38]**.

Os membros do Conselho são escolhidos pelos próprios franqueados, nas diferentes regiões que a

empresa atua. A cada dois anos é realizada votação, para escolha de novos representantes. Em 2014 quinze integrantes atuaram como conselheiros.



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: Rosangela, Sandra, Karine, Rosilene e Leda.



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, Cláudia Ferreira - Diretora Industrial, Daniel Roque - Gerente Comercial, Jorge Rossi - Gerente de Controladoria, Stefenson Soalheiro - Diretor de Suprimentos.

Estrutura Organizacional



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

Através destes conselheiros é possível obter novas ideias, sugestões e medidas para melhorar o fluxo de trabalho diário. As reuniões ocorrem a cada trimestre, juntamente com o corpo diretivo da Cacau Show. Os temas abordados vão de sugestões

para campanhas que serão lançadas, produtos, estratégias de mídia a filmes institucionais, entre outros assuntos.

O amadurecimento dos processos de gestão tem nos orientado, garantindo que a nossa essência seja uma realidade, desde as atividades de

fabricação de nossos produtos até o relacionamento com os nossos consumidores. Nos baseamos em princípios e responsabilidades necessárias para que o negócio como um todo funcione em equilíbrio:

FILOSOFIA

A Cacau Show não é apenas uma empresa que produz chocolates. Somos pessoas apaixonadas pelo que fazemos e todos os dias trabalhamos para que nosso cliente perceba isso.

MISSÃO

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

VISÃO

Buscamos ser a maior e melhor rede de chocolates finos do mundo, oferecendo aos clientes, colaboradores e parceiros uma relação duradoura, 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.



Nossos sonhos, princípios éticos e crenças nos fazem alcançar os melhores resultados sempre.

Temos 7 diretrizes estratégicas que todos os dias orientam a organização como um todo. Elas referem-se 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.



Nossa estratégia é manter conectado o indivíduo, a organização e a liderança. Com o indivíduo, identificamos qual o seu talento e de que forma ele pode contribuir para a estratégia da Cacau Show; com a organização, colocamos em prática esta estratégia; e com os líderes, fortalecemos seu desenvolvimento para a execução do seu papel, tornando este processo sempre retroalimentado.

Buscamos fazer com que nossas pessoas possam desenvolver plenamente seus potenciais e, desse modo, alcançar a realização pessoal e profissional. Para ter o compromisso com o crescimento e resultados da empresa, alinhamos as estratégias, buscamos sempre implementar ideias inovadoras, fazer uma constante adaptação de produtos, serviços, projetos e processos. Acredi-

tamos que o acompanhamento e reconhecimento individual estimula os profissionais, para que contribuam com alta performance. **[G4-56]** Somos uma empresa que se espelha nos modelos de ética desenvolvidos pelos órgãos legislativos competentes, e para todas as questões legais consultamos internamente o departamento jurídico, ou em casos mais extremos, uma Assessoria Jurídica externa. **[G4-57]**



RESPONSABILIDADE
SOCIAL



INSTITUTO CACAU SHOW

Seja uma virtude, um sonho, um talento, cada um destes atributos pessoais pode estimular o potencial capaz de transformar um indivíduo e as pessoas ao seu redor. É possível promover impactos jamais sonhados, garantir voos mais altos seja no âmbito pessoal, profissional, acadêmico. Basta a ferramenta certa para despertar este potencial. O Instituto Cacau Show é uma organização filantrópica sem fins lucrativos voltado a desenvolver e executar projetos educacionais de prote-

ção a comunidades em situação de vulnerabilidade social. Ele nasceu do interesse da empresa em colaborar com o desenvolvimento da comunidade da região de Itapevi, onde temos nossa planta principal. Percebemos que o investimento em educação seria a melhor forma de atuarmos nesse sentido.

Temos uma estrutura para atender milhares de crianças, adolescentes, jovens e adultos com programas focados na autodescoberta e no autoconhecimento, bem como no ensino de valores e atividades para expandir o repertório cultural

dos nossos alunos.

No Instituto temos uma equipe de educadores altamente capacitada que elabora e administra programas focados em atividades culturais, artísticas, esportivas, lúdicas e profissionalizantes. Em 2014, realizamos 09 projetos que contribuíram socialmente para ampliar as possibilidades individuais e da comunidade. Foram elas:

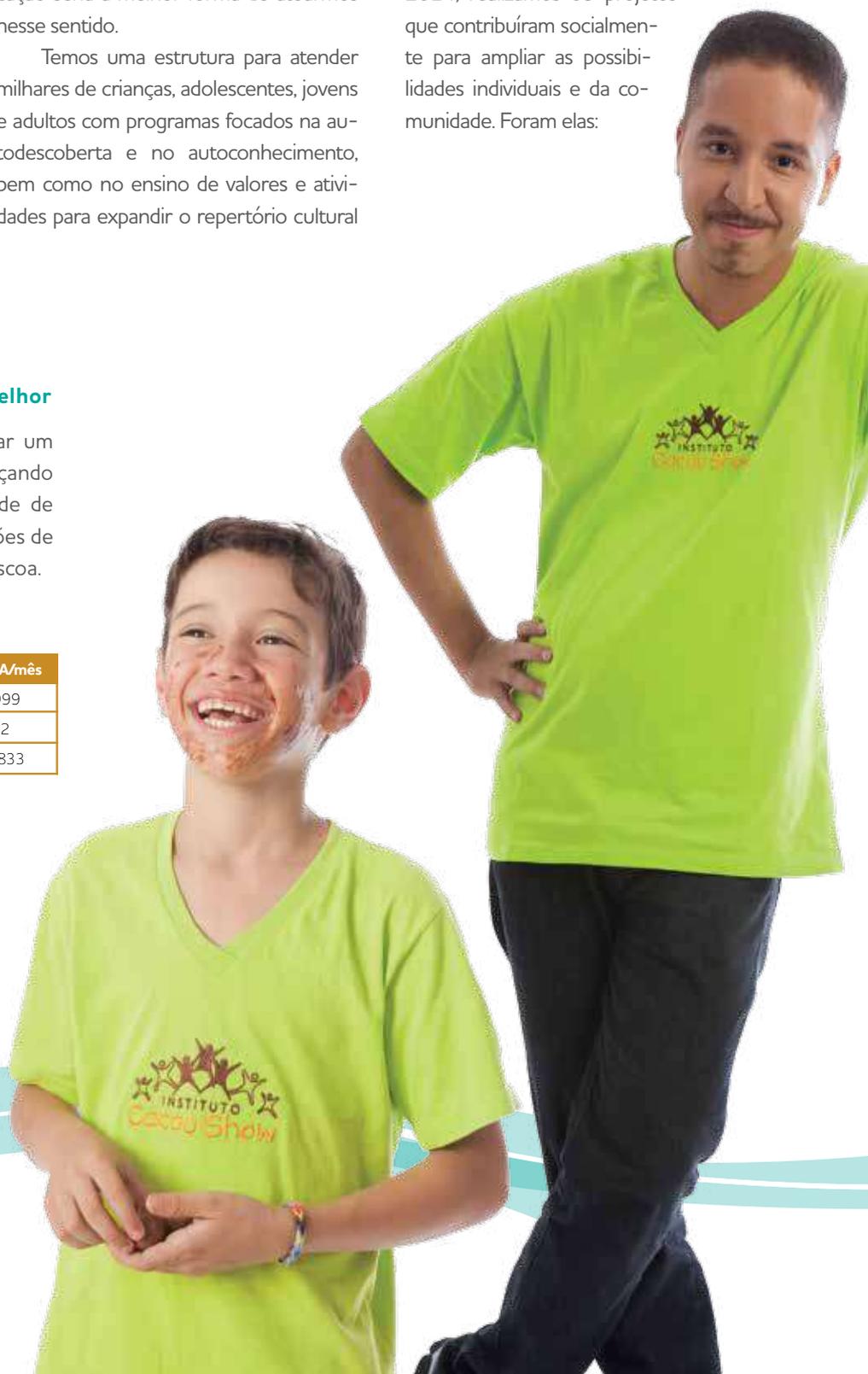
Adoçando a vida

Mais sabor e inspiração por um mundo melhor

Existem prazeres únicos no mundo. Saborear um delicioso chocolate é um deles. O Projeto Adoçando a Vida leva essa sensação para a comunidade de Itapevi. Desde maio de 2010 realizamos doações de chocolates e também de ovos na época da Páscoa.

MÊS DE REFERÊNCIA	TOTAL	MÉDIA/mês
TOTAL DOADO EM KG	59.991	4.999
Instituições atendidas	625	52
Pessoas beneficiadas	261.997	21.833

Obs: Levando em consideração que cada pessoa beneficiada recebe 120g de produto.



Apoio cultural

A busca por talentos que estão perto de nós

Em 2013, nasceu este projeto com a finalidade de encontrar e desenvolver talentos em jovens da comunidade. Descobrimos um grande violonista, Peterson Reinan, que em 2014 passou seis meses na Universidade de Alicante, na Espanha, cursando um mestrado em violão. Após sua volta, consequentemente se tornou um de nossos instrutores. Além dele, temos um outro talento: Giovanni Martins: O garoto Giovanni iniciou seus estudos de musicalização infantil e flauta doce aos oito anos de idade, na Casa de Música Ouro Branco, e, aos 11, se interessou pelo oboé. Em 2013 a Cacau Show o presenteou com um instrumento novo e atualmente é patrocinado pelo Instituto Cacau Show, se destacando como solista e realizando diversas apresentações, Brasil afora.



Brincando e aprendendo

Despertando potencialidades

Com base nas mais modernas metodologias de ensino, o Instituto acredita que o processo de aprendizado está diretamente ligado ao ato de brincar. Ambos envolvem a curiosidade, obstáculos a serem superados e as emoções da descoberta. Baseados em todos estes conceitos criamos em fevereiro de 2011, o projeto Brincando e Aprendendo para oferecer diferentes ações lúdicas que transmitam às crianças a teoria e os valores importantes para a vida adulta, tais como cooperação, respeito, competitividade saudável, criatividade e hábitos de saúde.

Este é o principal e mais complexo projeto do Instituto. Administrado e organizado em parceria com o Grupo Viver, as aulas de apoio acontecem duas vezes por semana, focadas em matemática e português, atividades práticas de informática, oficinas esportivas e de vivência corporal. Algumas das atividades do projeto são: futebol, basquete, ginástica artística, oficina de folclore, rimas e poesia, dentre outras. O resultado é um sistema sólido de atividades que contribuem para a formação de cidadãos mais éticos, como também ajuda no desenvolvimento das habilidades de cada indivíduo.

Brincando com os ritmos

O uso da música e da dança no desenvolvimento das crianças

Este projeto é totalmente voltado para alunos portadores de deficiência. Temos como objetivo principal promover o autoconhecimento, a autoestima, o desejo de superação e o respeito entre os participantes. Além disso, é uma forma de estimular o desenvolvimento motor e psíquico destes indivíduos. São utilizados ritmos de forma lúdica para desenvolver neles os conhecimentos e experiências, além de propor a coordenação motora. Este projeto é aplicável a pessoas de qualquer faixa etária, desde crianças a idosos.

Leitura Viva

Não basta ler e imaginar. É preciso vivenciar

A leitura é essencial para a formação de senso crítico, criatividade e uma boa comunicação, tanto escrita quanto verbal. O projeto Leitura Viva surgiu em parceria com uma escola da região de Itapevi, onde os alunos tinham acesso à uma sala de leitura. O projeto cresceu, tomou forma e foi incorporado no Instituto para incentivar e desenvolver técnicas de aprendizado de leitura e interpretação de textos. São realizadas rodas de histórias interativas, apresentação de vídeo-livros e a “contação” de histórias. Tudo é feito em ambientes tematizados para auxiliar no entendimento deste aluno. A ideia principal é aplicar os conceitos de forma lúdica, possibilitando assim o desenvolvimento e a aprendizagem, além do conhecimento de si mesmo e de suas relações com a sociedade e com o mundo. Acreditamos que o incentivo à leitura de forma leve e fácil é um recurso de grande valor para apoiar a democratização do acesso ao mundo dos livros.



Galera show

Despertando potencialidades

O projeto Galera Show foi criado para incluir a música através de instrumentos de percussão e suas diversas dimensões na vida de nossos alunos. Destinado a pessoas de 6 a 17 anos, apresentamos os ensinamentos musicais baseados em quatro pilares: voz, sensibilização musical, corpo/movimento e formação atitudinal. Cada um destes elementos quando aliados ultrapassam uma simples execução de uma música ou a leitura de uma partitura. O aprendizado vai além disso, é um aprofundamento na formação do aluno para desenvolver nele valores pessoais e sociais que ele poderá levar para sua vida como um todo.

Idade dourada

Nunca é tempo de parar

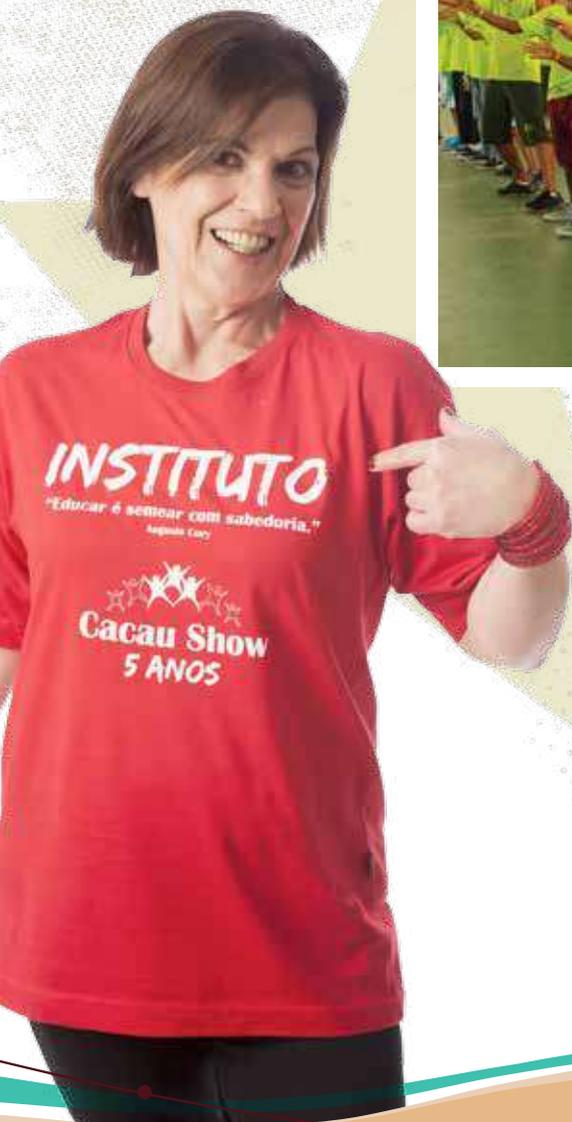
O projeto Idade Dourada foi criado para promover atividades multidisciplinares aos moradores idosos da comunidade de Itapevi. Em 2014 foram desenvolvidas atividades recreativas e de socialização para melhoria da qualidade de vida, autonomia, recuperação da autoestima, conhecimento pessoal. Buscamos retomar o sorriso no rosto destes jovens senhores e senhoras. Além disso conseguimos unir crianças e idosos com muito respeito e carinho, verdadeiros momentos de aprendizado e troca de vivências.

Coral e Street dance

Eu e você, uma só voz

Através de atividades lúdicas, oficinas, brincadeiras e diversos exercícios o projeto Coral tem como objetivo desenvolver técnicas vocais e de respiração, interpretação e improviso nos alunos. Dentre os valores abordados em sala é dada ênfase na importância do trabalho em grupo. Os alunos aprendem a beleza dos diferentes tipos de voz e não apenas as atuações individuais. Para reforçar as atividades do Coral e deixar as apresentações feitas pelos alunos ainda mais enriquecidas/ricas, implementamos o projeto Street Dance - manifestação artística de rua cheia de estilo e improvisação. Este desenvolve a coordenação motora, o equilíbrio e a musicalidade nos jovens. Além disto transmite conceitos de cidadania. Tem como foco fazer o aluno expressar toda a sua criatividade através da dança.





Abraço amigo

Caminhando juntos para o desenvolvimento

O Projeto Abraço Amigo foi criado para oferecer aos alunos o contato direto com a informática, através do acesso a computadores e todos os recursos tecnológicos, como conteúdo on-line, animações, exercícios de fixação e objetos de aprendizagem que tornam este cidadão muito mais atuante na sociedade. Apoiamos este espaço comunitário onde o projeto acontece com o desenvolvimento de aulas, atividades para os moradores da região e a reforma do local.

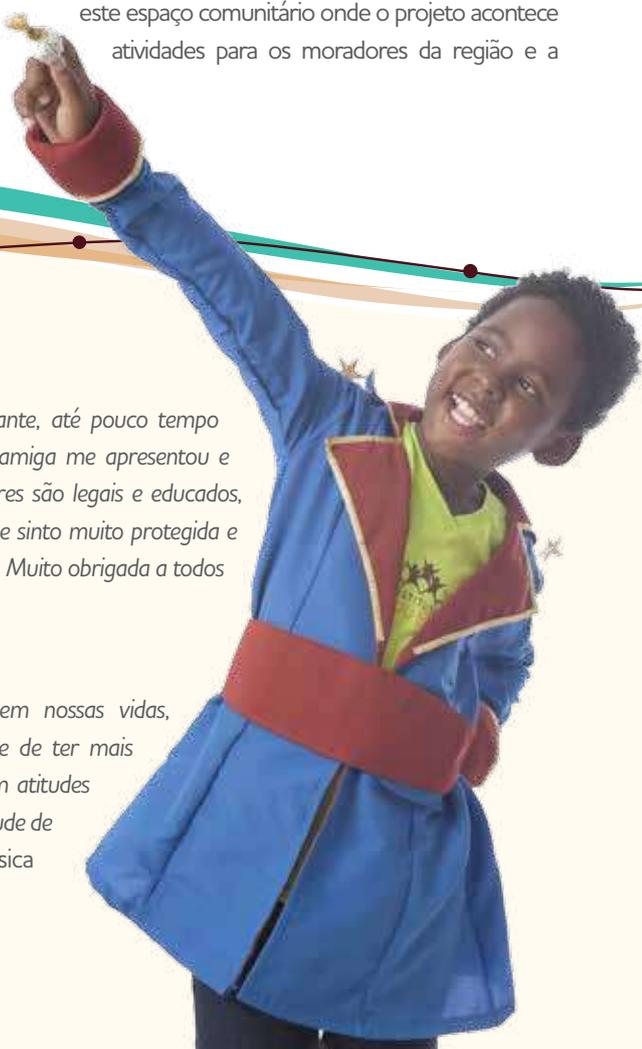
Depoimentos de alunos

"O Instituto faz muita diferença em nossas vidas, pois poderíamos estar na rua, mas não, estamos no ICS! Um lugar que nossos pais podem confiar e sabem que estamos protegidos e nos ocupando com as atividades". - Ana Carolina, Adrielle, Nicolly e Matheus

"O ICS é importante, pois é mais uma fonte de conhecimento que nós adquirimos em nossas vidas. Aprendemos muito com o Instituto, não só o conhecimento é importante mas aprendemos a ser pessoas de caráter com a amizade dos professores e agradecemos por tudo que vocês tem feito por nós". - Isabela, Emilly, João Vitor, Raul e Danilo

"O Instituto é muito importante, até pouco tempo eu não conhecia, mas uma amiga me apresentou e eu gostei muito. Os professores são legais e educados, nos tratam super bem. Eu me sinto muito protegida e amada por todos aqui dentro. Muito obrigada a todos do Instituto". - Eloisa

"O Instituto é importante em nossas vidas, pois ele nos dá oportunidade de ter mais conhecimento. Entramos com atitudes de crianças e saímos com atitude de adultos". - Ana Cristina, Jéssica e Paola.



Patrocinadores do Instituto

Parte da renda do Instituto é proveniente da loja da Cacau Show em Ambuíta – Itapevi, 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. Além destas fontes, conta ainda com a renda obtida através de palestras ministradas por Alexandre em todo o Brasil e do restaurante Bendito Cacao, localizado em Santana de Parnaíba - SP, idealizado para esse fim.

gundo os responsáveis, 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.

APAE: A APAE é uma associação do estado de São Paulo que trabalha pela defesa e garantia de direitos da pessoa com Deficiência Intelectual. Além disso, promove a inclusão social da pessoa com Deficiência Intelectual estimulando o desenvolvimento de habilidades e potencialidades que favoreçam e escorem a vida produtiva laboral.

Parceiros do Instituto

Núcleo Betânia pela Família: Instituição sem fins lucrativos localizada no bairro Chácara Santa Cecília, em Itapevi, que tem como objetivo ajudar jovens da comunidade através de ações socioeducativas. Entre os trabalhos realizados pela entidade, estão os programas Melhor Idade, Leite e Alfabetização para Adultos. Além disso a Cacau Show apoia o projeto Brincando e Aprendendo, através da manutenção predial da unidade para que os responsáveis possam dar continuidade nas ações.

Grupo Viver: O Grupo Viver é uma empresa especializada na organização e administração de atividades corporativas, esportivas e culturais, focadas no atendimento a grupos escolares e educacionais. Contratados pelo Instituto Cacau Show em 2009, o Grupo se tornou parceiro na realização de vários projetos. Se-



Atendimentos em 2014

Terminamos o ano de 2014 com mais de 14 mil atendimentos no total, uma média de 1200 por mês. Planejamos o aumento e a abertura de novos projetos a serem desenvolvidos em 2015 na área de educação, esportes e trabalho pois nossa meta é contribuir para o desenvolvimento integral da comunidade local, levando carinho e felicidade a todos os envolvidos.

PROJETOS	jan'14	fev'14	mar'14	abr'14	mai'14	jun'14	jul'14	ago'14	set'14	out'14	nov'14	dez'14
Brincando e Aprendendo - Betânia	200	239	242	242	238	225	225	245	251	241	241	230
Brincando e Aprendendo - Cacau	238	279	292	350	256	366	366	327	343	349	347	341
Brincando com os Ritmos - APAE	0	124	123	126	126	126	126	126	126	126	126	126
Leitura Viva - Recanto	260	264	261	263	263	259	259	260	260	260	260	259
Galera Show - Betânia	10	23	21	31	17	17	17	60	60	58	57	57
Galera Show - Cacau	18	25	33	49	49	20	20	42	42	35	38	38
Galera Show - Grupo de ensaio										23	24	24
Idade Dourada **	0	0	0	62	61	50	50	0	0	0	0	0
Canto Coral	0	0	0	135	104	87	87	152	152	106	150	150
Abraço Amigo	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40	40
Total de atendimento	766	994	1012	1298	1254	1190	1190	1249	1274	1238	1283	1265

NOSSA GENTE

Modelo de gestão na Cacau Show

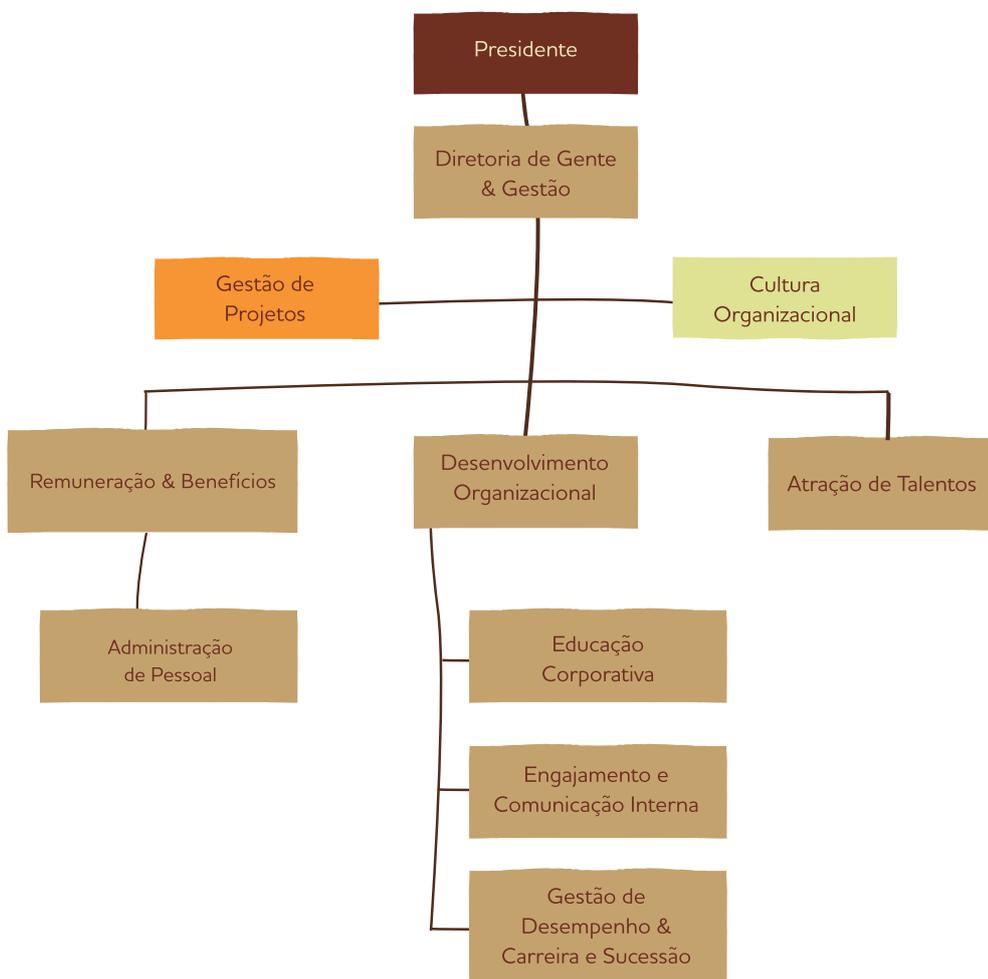
Num cenário de constante crescimento, a Cacau Show busca pessoas com brilho no olhar, com vontade de assumir desafios e que façam acontecer. Para ser um profissional e crescer em nossa empresa é preciso ter garra, foco em superar resultados e ter uma relação de carinho com suas atividades e pessoas. Aqui contamos com pessoas apaixonadas pelo propósito da Cacau Show.



Nossa estrutura e papel na organização

Em 2014 a Área de Recursos Humanos da Cacau Show passou por uma reformulação em sua estrutura. Anteriormente a área se reportava à vice presidência operacional. Com o objetivo de ter uma atuação mais estratégica, criou-se a diretoria de Gente & Gestão, que tem como propósito buscar em nossos stakeholders (colaboradores, franqueados, consumidores, acionista, fornecedores, comunidade e órgãos governamentais) as demandas e contextos, traduzindo-os para nossas pessoas e organização.

O grande desafio desta nova diretoria é gerar um maior engajamento das pessoas por meio do fortalecimento da nossa cultura estratégica. Em 2014 visamos fortalecer o time de líderes presentes na organização e remodelar o nosso programa de Gestão de Performance & Desenvolvimento. Todo este esforço vem para fortalecer o nosso papel, valorizar o capital humano e sustentar o crescimento da Cacau Show, traduzido pela nossa estrutura organizacional, conforme organograma ao lado:





Acreditamos que, todo e qualquer ser humano nasce com uma habilidade natural para ser bom em uma determinada atividade. Essas capacidades, quando despertadas, podem libertar a mais intensa paixão e felicidade, no desempenho de cada uma delas. Queremos trazer à tona cada uma, reconhecendo a essência do ser como indivíduo único, desdobrando contribuições para si mesmo e para a organização. Com esse propósito, as principais frentes de Gente & Gestão, que estão envolvidas no desenvolvimento da estratégia do negócio, são:

Atração de Talentos: Trazer profissionais com aderência à cultura da organização, perfil protagonista para contribuir com os melhores resultados como profissional e para a Cacau Show.

Desenvolvimento Organizacional: Responsável pelo desenvolvimento de nossas pessoas e organização, por meio de programas de Educação e Aprendizagem. Esta área cuida da Gestão de Performance & Desenvolvimento, Engajamento, Carreira e Sucessão.

Remuneração & Benefícios: Viver a nova Arquitetura Organizacional, ma-

pear e construir as trilhas de carreira e garantir o Sistema de Remuneração e Benefícios competitivo ao mercado.

Projetos Estratégicos: Uma área de gestão de projetos orientada para assegurar o processo transformacional e implementar as principais iniciativas para a evolução de práticas e processos.

Cultura: Uma área matricial que cuida de nossas crenças, valores, práticas e rituais como vantagem competitiva de nosso jeito de ser e fazer.

Principais indicadores

Para que o desempenho seja constante é preciso acompanhar a performance e tendência da Diretoria de Gente & Gestão e suas subáreas. Assim, definimos alguns indicadores para verificarmos sua evolução, estabelecendo índices de melhorias a cada ciclo e diagnosticando pontos que merecem atenção e planos de ação. São eles:

- Índice de confiança – Engajamento
- Turn over - Geral e Voluntário
- Absenteísmo
- Índice de contratações em OI (Oportunidade Interna) - Efetividade
- Horas capacitação - Organização e Rede de Franquias



A área de Gente & Gestão tem um papel fundamental na estratégia da organização, de forma a dar suporte e alavancar a sua implementação, através do desenvolvimento das nossas pessoas, alinhamento entre os valores e princípios da empresa e fortalecimento da cultura empresarial.



PESQUISA DE CLIMA



A Pesquisa de Clima é uma importante ferramenta para medir o nível de engajamento dos colaboradores em 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.

Aplicada pela equipe interna desde 2012, a pesquisa começou a ser conduzida por um parceiro externo em 2014, analisando cinco dimensões: credibilidade, respeito, imparcialidade, orgulho e camaradagem, obtendo no final o índice de confiança do colaborador. Além disso, foram feitas perguntas descritivas para que os colaboradores pudessem colocar livremente suas opiniões. O processo foi realizado e analisado de maneira anônima e confidencial.

Muito mais do que escutar nossos colaboradores, a opinião e os resultados da pes-

quisa, nos ajudam a trabalhar as oportunidades para construir a cada dia um lugar melhor para se trabalhar, desenvolvendo o nosso clima e engajamento organizacionais.

Com base nos dados coletados, a área de Gente & Gestão reuniu comitês responsáveis e equipes de colaboradores de todas as áreas da empresa para fazer um levantamento das sugestões de melhorias e possíveis ações a serem realizadas. A realização de Focus Group tem como objetivo apurar as questões críticas da pesquisa de clima, buscando uma melhor análise dos problemas, suas causas e construção de ações e planos.

Nesta última pesquisa foi dado um foco maior no desenvolvimento da liderança, trabalhando as questões de benefícios e necessidades básicas, implementando-se ações nesse sentido. Com a identificação destes pontos criamos programas específicos para auxiliar a liderança da empresa:

- **Lidera:** programa com duração de 24 horas focado e desenvolvido para a liderança operacional e administrativa, com objetivo principal de construir a Marca da Liderança da Cacau Show. Em 2014 auxiliou 79 profissionais.

- **Liderança que Encanta e Fortalece:** programa de Assessment, que serve para avaliar o potencial de executivos quanto às suas habilidades por competências individuais e coletivas. Em 2014 alcançou 23 profissionais.

- **Team Building:** realizado em 2014 o programa reuniu o Comitê Executivo da Cacau Show em um encontro de 16 horas. Em 2014 participaram 7 profissionais.

Os três pilares trabalham alinhados e apoiados nos principais pontos da Pesquisa de Clima de 2014. Este trabalho visou a construção da Marca da Liderança da Cacau Show, junto a todos os diálogos de cultura realizados ao longo do ano.





POLÍTICAS E PRÁTICAS: REMUNERAÇÃO

Quando o assunto é prática salarial, adotamos uma política de remuneração fixa, com base em um mercado selecionado de empresas com números de funcionários e faturamento líquido similares ao nosso. Nossas posições são avaliadas por metodologia de pontos, abordando fatores como complexidade, responsabilidade e autonomia do cargo. **[G4-52]**

Gerenciamos este processo com três tabelas salariais conforme os grupos de cargos (Operacional, Técnico Administrativo e Gestão). Cada faixa salarial é composta por diferentes cargos conforme a avaliação e tem 5 níveis que vão do 80% ao 120% da mediana do mercado selecionado.

Para contratação não é permitido remuneração inferior aos 80% da faixa do cargo e a estratégia da organização é remunerar em 110% da mediana do mercado selecionado.

Além da remuneração fixa, oferecemos um pacote de benefícios que proporcionam bem-estar em nossas pessoas e em seus familiares, como:

- **Seguro de Vida:** O colaborador Cacau Show é parte integrante da nossa apólice de Seguro de Vida em Grupo, sendo válida desde o ato de sua admissão, garantindo assim maior segurança e amparo à sua família.

- **Alimentação:** Contamos com restaurante próprio dentro da empresa, com cardápios elaborados por nutricionistas, que funcionam todos os dias úteis e também aos sábados. Também oferecemos café da manhã para nossos colaboradores e visitantes.

- **Loja Ambuíta:** Os colaboradores com mais de 15 dias de empresa podem

adquirir produtos com 30% de desconto para compras vinculadas a matrícula, deduzido em folha de pagamento e 25% de desconto nas compras realizadas com cartão de débito ou crédito.

- **Descontos Farmácia:** É um Programa de Benefícios em Medicamentos que oferece ampla rede nacional de farmácias credenciadas e descontos que variam entre 20 e 50%.

- **Auxílio Creche:** É concedido para criança de 0 a 1 ano de idade, porém limitado ao período máximo de 12 meses, a partir do retorno da Licença Maternidade.

- **Auxílio a filhos excepcionais:** Pessoas com necessidades especiais merecem respeito e atenção especial. É assim que o seu filho é tratado aqui na Cacau Show. O colaborador recebe 20% sobre o salário normativo.

- **PLR:** Acordado junto ao sindicato da categoria, em 2014, foi determinado o valor de R\$1.000,00 (um mil reais) para todos os colaboradores, proporcional a data de contratação.

Há benefícios que são definidos de acordo com o nível hierárquico do cargo:

- **Transporte Fretado:** Disponibilizamos o pagamento de vale transporte e/ou o serviço de fretado para os colaboradores com diversas linhas.

- **Seguro Saúde:** A preocupação com a saúde dos colaboradores e de seus familiares é um dos pontos mais importantes para a Cacau Show. O plano de saúde oferecido pela empresa é o Bradesco Saúde e foi feito sob medida para cada colaborador e dependentes, incluindo sócios, estagiários e aprendi-

zes. Ele inclui como dependentes filhos até 21 anos e, se forem universitários, podem permanecer até completarem 24 anos.

- **Programa de Remuneração Variável:** O Programa Excelência Show bonifica em salário, anualmente, por meio de avaliação de metas e competências, desde o nível de analista pleno até a diretoria.

- **Estacionamento:** Esse benefício é concedido aos colaboradores que não optarem pelo vale transporte ou fretado e exercem cargos que vão de analistas pleno a gestores. Existem também benefícios que o colaborador pode escolher, independente do cargo que ocupa:

- **Assistência Odontológica:** Durante a Pesquisa de Clima de 2014, ouvimos nossos colaboradores e decidimos melhorar nosso plano odontológico. Para isso, escolhemos a Bradesco Dental que possui ampla rede credenciada de abrangência nacional e alto nível de aceitação pelos dentistas.

- **Cesta básica ou Vale Alimentação:** Disponibilizamos todos os meses uma cesta básica com produtos de grandes marcas, inclusive itens de higiene pessoal, entregue diretamente na residência do colaborador. Em 2014 viemos com a novidade do benefício flexível, onde é possível optar pela cesta ou Cartão Alimentação. Também são distribuídas duas cestas no natal, sendo uma de chocolates e outra de congelados.

[G4-LA2]

COMUNICAÇÃO E RITUAIS: NOSSA CULTURA

Uma de nossas diretrizes é a CULTURA e transmitimos as nossas estratégias e a essência da empresa por meio de diversas ações, sendo a principal ferramenta a realização semanal de uma reunião que chamamos de Manhã Show:

Manhã Show

- **Resultados:** apresentação dos resultados da área comercial e expansão;
- **Marca:** assuntos que envolvem a marca Cacau Show, como Marketing, Relações Públicas, Eventos;
- **Canal Aberto:** abordagem de assuntos diversos, envolvendo todas as áreas da empresa;
- **Gente & Gestão:** focado na nossa gente, falamos sobre ações de desenvolvimento, benefícios, promoções, etc.

Além dos assuntos acima, toda semana celebramos os aniversariantes, damos boas-vindas aos novos colaboradores e reconhecemos os promovidos por meio do Ol, programa Oportunidade Interna da Cacau Show.

Desenvolvemos diversos canais de comunicação para manter cada vez mais a proximidade com os nossos colaboradores e desta forma esclarecer dúvidas e ouvir sugestões de forma transparente e eficaz. São eles:



Intranet

Para levar informações sobre os segmentos de atuação, notícias e estreitar a comunicação entre a empresa e seus colaboradores, a Cacau Show inaugurou em 2014 a Intranet.

Por ser uma empresa inovadora e jovem, além de levar informações sempre atualizadas, também possui um canal de interação com o público através do Meu Momento Show. Neste canal o colaborador pode postar fotos, pessoal e profissional, que tenham sido importantes para ele, e os demais funcionários da empresa podem curtir e comentar as postagens.

A intranet é o canal de comunicação que aproxima os colaboradores que ficam alocados nas quatro regionais da empresa (São Paulo Interior, Rio de Janeiro, Belo Horizonte e Pinhais). Neste veículo realizamos também pesquisas rápidas para medir a satisfação de algumas ações, como um termômetro online.

Mural

Com objetivo de levar a mesma informação para o maior número de colaboradores, principalmente para área industrial, a Cacau Show tem instalado em suas dependências murais para comunicar as principais notícias da empresa como: informativos sobre Boas Práticas de Fabricação, Saúde e Segurança do Trabalho, Benefícios e Treinamento.

Café com Presidente

Mensalmente a empresa também realiza, como um canal de comunicação e aproximação, o Café com Presidente. Para participar deste encontro os colaboradores com interesse se inscrevem através da intranet e dez participantes são sorteados para o encontro. O Café com Presidente tem duração de 1 hora e é um momento onde os colaboradores podem se apresentar, falar sobre pontos positivos da empresa como também falar sobre as necessidades de melhoria e ter um feedback sobre a tratativa dos pontos observados.





Bate Papo (Aniversariantes do mês)

É realizado um encontro entre o presidente, diretoria de operações e diretoria de Gente & Gestão e os aniversariantes do mês chamado Bate-Papo. Como uma festa de aniversário, há lanches especiais, salgados, bolo, decoração temática e um presente para cada participante. Este evento destina-se a não só celebrar junto aos aniversariantes uma data importante como também é um canal onde os colaboradores podem fazer críticas, dar sugestões e soluções ou fazer elogios com relação às práticas da empresa. Todas as críticas recebem tratativas no momento ou é estimado um prazo para solucioná-las.

Decoração da Árvore de Natal

Sempre no Natal, a Cacau Show conta com uma imponente árvore de Natal na recepção, que é decorada por todos os colaboradores presentes. Cada um recebe um enfeite que é colocado na árvore e ainda pode escrever uma mensagem de carinho para algum colega de trabalho ou área da empresa. A simbologia trabalhada é a de uma grande família, reforçando o relacionamento interpessoal.



Movimento Gentileza Gera Gentileza

No dia da Decoração da Árvore de Natal tem início o movimento Gentileza Gera Gentileza onde colocamos a disposição da área administrativa alguns vasos de flor e para operacional alguns braceletes.

O intuito deste movimento é que um colaborador presenteie um colega de trabalho (com flor ou bracelete), em agradecimento a algum trabalho realizado durante o ano, como forma de carinho ou até mesmo como uma maneira de se aproximar. O colaborador que recebe o presente permanece com ele por um dia, passando adiante no dia seguinte. A ideia é que a flor e o bracelete circulem, até a semana do Natal, pelo maior número de pessoas dentro da empresa.



Ritual Última Caixa

No final de cada campanha de Páscoa e Natal, todos os colaboradores presentes formam uma fila na área de expedição da Cacau Show para celebrar o embarque da última caixa de produto para alguma franquia do Brasil.

Alexandre Costa, presidente da empresa, fala sobre a importância do momento, parabeniza e reconhece todos os envolvidos e começa a passar a caixa, que vai de mão em mão até o caminhão, simbolizando que todos fizeram parte das duas maiores campanhas da empresa. Conforme é passada a caixa, os colaboradores a acompanham batendo palmas e passando muita energia, em um momento muito passional de nosso calendário.

A partir do Natal de 2013, a última caixa começou a ser assinada por Alexandre, 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.

Almoço de Páscoa

Para celebrar a Páscoa com os colaboradores, Alexandre Costa prepara um almoço mais do que especial, com música e sorteio de prêmios. Isso demonstra que estão todos juntos no momento marco da empresa no ano, e a questão do servir.



Seu Dia Mais Show

Para os colaboradores com mais de 6 (seis) meses de empresa é concedido, no dia do seu aniversário, o benefício do Seu Dia Mais Show, onde ele tem direito a meio período de folga, para comemorar a data do seu nascimento com a família e amigos.



CLIC – Centro de Lazer e Integração Cacau Show

A Cacau Show busca sempre proporcionar momentos de lazer e descanso a seus colaboradores nas horas livres. Preocupada com a qualidade de vida no trabalho, criamos o CLIC - Centro de Lazer e Integração Cacau Show. Este local visa estimular a integração e bem-estar do colaborador e foi dividido em alguns espaços específicos:

Em um ambiente amplo e aconchegante situado no 2º andar do prédio novo. O colaborador tem a opção de relaxar nos puffs, assistir TV, acessar a internet ou ler um livro/revista antes de voltar para o trabalho.

Cyberspace: Criamos uma sala com computadores para livre utilização para um o momento de descanso e descontração. É uma forma de promovermos a inclusão digital, principalmente para os colaboradores da área operacional.

Lanchonete: Inaugurada em 2014, a lanchonete do Clic conta com diversas opções de salgado, lanches e doces.

Biblioteca: Possuímos um espaço aconchegante com livros, revistas, mesas e cadeiras. Ideal para complementar o momento do cafezinho e também uma ótima opção de lazer.

Área de 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 outros jogos de mesa.





Saúde e Segurança

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 foi criada para disseminar a cultura de excelência em saúde e segurança do trabalho para os colaboradores, prestadores de serviços e visitantes. | G4-LA5|

Comissão Interna de Prevenção de Acidentes

A Comissão é representada por todos os setores da empresa, com 50% dos membros eleitos pelos colaboradores e 50% indicada pela empresa, composta por: representantes dos empregados: 7 eleitos titulares e 6 suplentes / representantes da empresa: 7 titulares e 6 suplentes.

O objetivo é observar e relatar as condições de riscos nos ambientes de trabalho, solicitar medidas para reduzir até eliminar os riscos existente e/ou neutraliza-los. A Gestão 2014 recebeu treinamento de 20 horas, onde foram abordados assuntos como legislação, higiene do trabalho, identificação dos riscos, elaboração de Mapa de Riscos, análise de acidentes e inspeções de campo.



Brigada de Emergência

A Brigada de Emergência é formada por uma equipe de 180 colaboradores treinados para atuar em situações de incêndios e outras emergências. Em 2014 os participantes receberam treinamento teórico e prático sobre combate a incêndio e primeiros socorros com carga horária de 8 horas. Temos também como parte do nosso time, bombeiros atuando em treinamento, reciclagem e capacitação do nossos Brigadistas para qualquer evento.



Treinamentos

Como parte do programa de treinamentos e com objetivo de conscientizar nossos colaboradores sobre a importância da saúde e segurança do trabalho, em 2014, foram realizados diversos treinamentos sobre prevenção de acidentes.

Entendemos que 80% a 95% dos acidentes, incidentes e quase acidentes estão relacionados a falhas comportamentais, por isso nosso maior objetivo é garantir a conscientização, visando à integridade física de cada colaborador. Temos

como foco educar nossas equipes para a mudança de comportamento, transformando atitudes preventivas em hábitos, e eliminando as condições inseguras. Dentro de nosso treinamento de integração para novos colaboradores, abordamos os seguintes temas:

Proteção das Mãos;

Percepção de Risco;

Importância do Uso do EPI;

Análise de Risco das Atividades;

Trabalho em Altura;

Condução Segura de transpaleteira.

Todas as empresas que prestam serviço nas instalações da fábrica passam também pela Integração do setor de Segurança, para alinharmos os colaboradores das empresas parceiras quanto à importância da questão da segurança no desenvolvimento das atividades.



Inspeção de Campo

Diariamente os técnicos de segurança fazem inspeções nas áreas da empresa e, mensalmente são selecionados gestores das áreas de operações para realizarem, com um representante da Segurança do Trabalho, uma inspeção em uma área pela qual o gestor não é responsável. Dessa forma, é desenvolvida uma visão crítica da liderança sobre os aspectos de segurança. As não-conformidades levantadas durante as inspeções são avaliadas e tratadas pelos responsáveis. No ano de 2014 foram efetuadas 4897 inspeções de campo e identificamos 3750 falhas comportamentais.

DDS – Diálogo de Segurança

Semanalmente cada líder da área operacional se reúne com seu time para promover um breve diálogo, de 5 a 10 minutos, sobre um tema relacionado à Segurança do Trabalho, Saúde ou Meio Ambiente. Essa é uma importante ferramenta para a disseminação de orientações e também para o alinhamento das equipes. Caso ocorra algum incidente ou acidente na área, ele é abordado na próxima reunião, para prevenir o restante do grupo e evitar reincidências. Os colaboradores de empresas prestadoras de serviço contratadas para trabalhos de longo período, também realizam o diálogo com um representante da Cacau Show.



A prevenção é o melhor caminho para um ambiente de trabalho saudável.



LPP – Lição ponto a ponto

É um método de treinamento objetivo e rápido. A equipe da Segurança do Trabalho elabora um conteúdo, em um formulário padrão, e repassa às áreas para que cada colaborador leia o conteúdo (de fácil compreensão) e fique informado sobre o tema abordado.

Relatos de Quase acidente

Com o objetivo de incentivar a participação ativa dos colaboradores na busca por um ambiente mais seguro, em 2014 foi implantado o Programa Quase Acidente, que visa a eliminação das causas dos acidentes antes que eles aconteçam.

Entendemos que “quase acidente” é um fato não desejado que poderia causar perda humana ou material

e que serve de alerta de que o acidente está para ocorrer. Foram disponibilizados alguns quadros na empresa, nos quais o colaborador pode retirar formulários e relatar um quase acidente. A equipe de técnicos de segurança coleta esses formulários e dá as tratativas necessárias em busca da eliminação ou controle daquele risco.



SIPATMA - Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho e Meio Ambiente

Em 2014 foram realizadas 14 palestras na SIPATMA, além de algumas intervenções e Quick-Massage. Abordamos diferentes temas com o auxílio de especialistas ou atores teatrais para trazer de forma leve e divertida o aprendizado. Contamos com a presença de mais de 1.300 colaboradores.



Parceria com o SESI

A Cacau Show criou uma parceria com o SESI e promoveu o Programa Indústria Saudável. Na ação realizada, os colaboradores responderam um questionário para levantamento das condições de saúde, estilo de vida, entre outras informações, e a partir deste momento participavam do circuito-saúde para teste de glicemia, avaliação da saúde bucal, entre outros exames. Ao final, os participantes receberam um breve retorno da avaliação. Tudo pensado para cuidar cada vez melhor da saúde do funcionário.



Resultados de Segurança e Saúde Operacional

A Cacau Show é uma empresa que procura inserir seu posicionamento de marca muito além das propagandas e grandes mídias. Para nós o carinho em cada pedacinho tem que estar presente na rotina de nossos colaboradores. Por isso, nossas futuras mamães participam do Projeto Gestante que auxilia e cuida de colaboradoras grávidas.

No ano de 2014 tivemos 54 participantes que puderam contar com atendimento médico na própria empresa e cursos mensais, ministrados para orientá-las sobre todas as fases da gestação e os primeiros cuidados com

o bebê. A taxa de retorno ao trabalho e retenção após a licença maternidade foi de 83%. Com relação aos futuros pais este número foi de 100%. **[G4-LA3]**

Acidentes podem acontecer mesmo quando tomamos medidas preventivas. Em 2014 tivemos 13 acidentes com afastamento, zero doenças ocupacionais, zero óbitos e uma taxa de frequência de 9,46, o que representa diminuição de mais de 50% em relação ao ano de 2013.

A Taxa de Frequência é uma forma de a empresa determinar qual a previsão

de acidentes para um milhão de horas trabalhadas. Um indicador importante, que demonstra o aumento ou diminuição da probabilidade de ocorrer acidentes.

[G4-LA6]

Quando precisamos realizar mudanças importantes, que afetem diretamente os colaboradores, notificamos e comunicamos o sindicato da categoria, para que todas as negociações sejam benéficas para ambas as partes. Dependendo da mudança, o prazo de implementação será o menor possível.

[G4-LA4]

Desenvolvimento de pessoas

Estamos em constante aprimoramento de nossos colaboradores para que a empresa como um todo evolua cada dia mais. Por isso, criamos o Programa Excelência Show, conforme citado anteriormente, é um sistema de gestão de Performance & Desenvolvimento 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.

Em 2014, o Programa foi remodelado com o propósito de enriquecer o perfil dos nossos colaboradores identificando em cada talento da Cacau Show as competências fortes e oportunidades de desenvolvimento e, assim, potencializar seus resultados. Destacam-se como seus principais objetivos:

- Promover uma cultura de Performance e Desenvolvimento;
- Promover a constante disseminação dos nossos Valores;
- Garantir o melhor aproveitamento do

capital humano;

- Sustentar o crescimento da Cacau Show por meio de um plano sucessório sólido que atenda a demanda planejando as necessidades de pessoas no curto, médio e longo prazo.

- Gestão de pessoas através de um ciclo que se alimenta e renova continuamente.

O novo modelo teve como direcionadores nossa missão, visão, valores e nossas diretrizes estratégicas, que se traduzem nas competências por perfil profissional, bem como os produtos e coleta dos diálogos e trabalhos sobre Cultura Organizacional, o Programa Lidera e o Team Building realizado com o ComEx (Comitê Executivo).

Esta é uma ferramenta para alinhar as atividades de todos os níveis hierárquicos com as diretrizes da empresa

para assim atingirmos as metas. As funções elegíveis ao programa vão desde a diretoria aos analistas pleno, correspondendo a cerca de 18% de nossos colaboradores, na fábrica em Itapevi. **[G4-LA11]**



Programa de Recrutamento Interno

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", ou 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 valorizar e reconhecer nosso capital humano. Em 2014 tivemos 18 colaboradores promovidos através deste programa, além de 140 promovidos em diversos cargos.

Universidade do Cacau

Quando realizamos a ampliação de nossa estrutura predial em Itapevi, reservamos um andar especialmente para a criação da Universidade do Cacau. Todos os colaboradores, gestores e diretores podem participar de treinamentos focados no desenvolvimento pessoal e profissional.

Acreditamos que quando fornecemos maneiras de ampliar o conhecimento temos em contrapartida o engajamento de nossas pessoas. Com o conteúdo absorvido o profissional consegue ampliar os horizontes profissionais e agregar valores à sua rotina. 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

Tem como objetivo integrar, receber, acolher, engajar e capacitar;

Escola de Especialização

Tem como objetivo desenvolver as competências técnicas e comportamentais;

Escola de Liderança

Tem como objetivo desenvolver e aprimorar as competências dos líderes da organização;

Escola de Negócios

Tem como objetivo desenvolver franqueados e sua equipe, em busca dos melhores resultados para o negócio e para rede. **[G4-LA10]**

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

[G4-LA9]



CATEGORIA	MÉDIA DE HORAS DE TREINAMENTO 2014
Operacional	20:24
Administrativa	41:00

A Universidade segue o modelo de Avaliação de Kirkpatrick, utilizando da Avaliação de Reação, Avaliação de Aprendizagem e Avaliação de Eficácia na maioria de seus programas e/ou cursos. A primeira é passada ao final de todas as capacitações com mais de 2 horas de duração. A Avaliação de Aprendizagem



é usada quando necessária, podendo ser dissertativa ou de múltipla escolha. Para capacitações com duração superior a 8 horas é feita a avaliação de Eficácia após três meses, na qual os gestores respondem se o colaborador conseguiu colocar em prática os conhecimentos obtidos.

Em 2014 desenvolvemos treinamentos para diferentes públicos:

Formação de Consultores Comerciais

Para atingir os objetivos estratégicos da empresa e estreitar o relacionamento entre a franqueadora e o franqueado, temos representantes em cada região do país, os consultores comerciais. Quando contratamos um novo consultor, fazemos um programa de capacitação com duração de 90 dias.

O colaborador contratado inicia na empresa com uma integração baseada em temas de seu dia a dia, por exemplo: conhecimento da história da Cacau Show, visita às lojas com consultores mais experientes, atuação diretamente nas vendas da loja para conhecer a realidade do ponto de venda, estudos relacionados a sua rotina, estratégia comercial, livros relacionados à profissão, curso de formação de facilitadores, desenvolvimento de projetos aplicáveis à sua carteira de franqueados e testes para avaliar o conhecimento adquirido.

No final do processo, e antes que assuma sua área de atuação, o consultor

comercial em treinamento, responde perguntas relacionadas aos temas explorados para uma banca avaliadora, que é composta pelo diretor comercial, gerente nacional de vendas e gerente de PEF. Em 2014 foram treinados 20 novos consultores comerciais, com carga horária total aproximada de 14.000 horas. **[G4-LA9]**



Formação de Novos Franqueados

Todos os meses recebemos centenas de contatos de pessoas do Brasil inteiro interessadas em adquirir uma de nossas franquias. Após reuniões e muito diálogo, cada mês novos franqueados são selecionados para abrir mais uma de nossas lojas. E passam por treinamento durante 10 dias. Em 2014 formamos 306 pessoas, com média de avaliação de conteúdo nota 9,5 e média de avaliação de reação com nota 9,7. **[G4-LA9]**



Formação de Consultores Show

Buscar inovação e qualidade é um ponto essencial para atender às necessidades dos consumidores, mas nenhum conceito chega completo ao cliente se o atendimento em loja não estiver alinhado às diretrizes da empresa. Pensando assim, mantemos diversos treinamentos presenciais e à distância para os consultores e consultoras show, que são os colaboradores dos nossos franqueados, responsáveis pelo atendimento ao consumidor.

No âmbito Educação a Distância (EAD) realizamos 18 cursos para 5.580 pessoas, deste total 91,3% obtiveram certificação. Já a capacitação presencial formou 2179 Consultores (as) Show em 74 turmas. A média de avaliação de conteúdo foi de 9,8 e a de reação 9,9.

Além dos cursos que nos auxiliam a manter os consultores mais engajados, criamos em 2013 o Programa Pic Show. Queremos incentivar, reconhecer e premiar o desempenho das pessoas que oferecem, com carinho, os nossos produtos aos consumidores. Acreditamos que este cuidado alavanca o sentimento de participação real nos negócios. Produtividade está diretamente ligada à motivação: quando um colaborador percebe o re-

Capacitação de Franqueados

Além de formar novos parceiros, atendendo à demanda de novas franquias, realizamos capacitações frequentes com os nossos atuais franqueados. Compreendemos que uma das peças mais importantes é a pessoa que está no ponto de venda e, por isso, é preciso sempre reforçar os valores e estratégias de negócio para evoluirmos e aumentarmos os resultados dia após dia.

Este treinamento é realizado através de módulos que abordam

temas como: técnicas para contratar, receber e integrar um novo colaborador; a importância do ambiente de trabalho organizado, liderança, entre outros. Em 2014 capacitamos 820 franqueados, totalizando mais de mil lojas. A média de avaliação de conteúdo foi de 9,5 e de reação 9,8.



conhecimento em seu ambiente de trabalho, naturalmente ele executa melhor. Poder trocar o resultado do seu empe-

nho diário por prêmios é uma chance de gratificação a mais.





Auxílio Bolsa Estudo

Conhecimento é algo que nunca vemos parar de buscar, pois sempre temos mais a aprender. Por isso a Cacau Show oferece auxílio financeiro para a realização de cursos de graduação, técnicos ou tecnológicos. Promover o desenvolvimento do colaborador é um foco estratégico para o próprio negócio, afinal, quanto mais conteúdo e conhecimento, melhor será o retorno nas atividades realizadas no dia a dia.

Este programa é destinado a colaboradores com mais de um ano de empresa, mediante uma avaliação prévia de orçamento. Além disso, colaboradores com mais de 6 meses podem usufruir de aulas de inglês in-company, contribuindo apenas com um valor simbólico que varia de acordo com o nível hierárquico. Em 2014 foram 16 bolsas de estudos e 31 bolsas de idioma, sendo 30 para inglês e uma delas para mandarim.

“Graças a Bolsa de Estudos estou no último semestre de minha formação. Além do benefício significar muito em minha vida estudantil, está sendo de extrema importância para que eu continue aperfeiçoando meus conhecimentos e atendendo os colaboradores Cacau Show cada dia melhor.”



Kleber Barreto de Macedo



Beatriz Ribeiro Francisco

“Com o benefício da bolsa de estudo, pude crescer profissionalmente e pessoalmente, com isso estou ampliando meus conhecimentos, podendo dessa forma aplicar grande parte do aprendizado no meu dia a dia aqui na Cacau Show.”

Convenções Anuais

Todos os anos realizamos uma Convenção para os franqueados com conteúdo baseado nos resultados, motivação, além de palestras sobre liderança, empreendedorismo, campanhas que acontecerão ao longo do ano e também premiações dos melhores resultados em loja.

Em 2014 realizamos a Convenção

no Hotel Royal Palm Plaza, em Campinas, com duração de dois dias. O tema foi “Carinho que encanta e fortalece” e o evento contou com a presença de aproximadamente 1100 franqueados de todos os estados do Brasil.

Para os consultores também realizamos uma Convenção com foco em vendas, superação, posicionamento da

marca, campanha de Páscoa e premiações para os grandes destaques do ano. Em 2014 contamos com aproximadamente 2000 pessoas de todas as regiões e cidades do Brasil em um evento de 8 horas de duração. O tema foi a história de uma menina que sonhava em trabalhar em um local que deixasse a vida das pessoas mais feliz.



PEF - PROGRAMA DE EXCELÊNCIA DO FRANQUEADO

O Programa de Excelência do Franqueado (PEF), criado em 2012, é um guia prático com a metodologia estruturada para servir como base para a sustentação e o crescimento da gestão do ponto de venda. Os principais objetivos são orientar as lojas e parceiros na melhor prestação de serviço e crescimento econômico/financeiro, padronizar as operações e a gestão da rede para atender todos os consumidores de forma padrão, analisar as métricas de forma a identificar o aproveitamento de cada loja e estimular a performance comercial para uma melhoria constante.

É um valioso investimento para ma-

ximizar os resultados, aumentar as vendas e apoiar as equipes para o atingimento das metas. Serve como uma vantagem competitiva para o negócio Cacau Show, garantindo a liderança no mercado e o reconhecimento da marca.

Alinhada às diretrizes estratégicas da Cacau Show, a 4ª edição do PEF foi direcionada para Execução na loja, Gestão administrativa e financeira e Gestão de pessoas. As lojas são avaliadas seguindo os critérios estabelecidos no programa por meio de um parceiro externo. Os resultados auxiliam no esclarecimento de pontos a melhorar ou manter. Com a pontuação obtida, a loja é classificada em:



ACIMA DO PADRÃO	▶	acima de 90%
PADRÃO	▶	de 70% à 89,99%
EM DESENVOLVIMENTO	▶	de 50% à 69,99%
FORA DO PADRÃO	▶	abaixo de 49,99%

Em 2014 tivemos um investimento de R\$ 1.900.000,00 neste projeto e obtivemos 50,94% das lojas dentro dos conceitos Padrão e Acima do Padrão. As lojas com as melhores notas são premiadas em categorias diferentes. As três melhores do Brasil receberam um cheque de 80, 40 e 25 mil reais e os troféus Cacau de Ouro, Prata e Bronze respectivamente.

A vencedora do prêmio Cacau de Ouro foi a Franqueada Sandra Lea Santana Silva Pereira, da loja de Itabaiana, em Sergipe.



O PEF é uma ferramenta que tem como objetivo auxiliar e orientar o franqueado de forma prática e dinâmica para atingir os melhores resultados na gestão de uma loja.

Aliado a isso, compromisso, dedicação e equipe motivada e envolvida são fatores determinantes e indispensáveis para o sucesso.

Receber o 1º Lugar PEF 2014 é o reflexo de que foco, objetivo e paixão pelo que fazemos, traz resultados extremamente positivos conquistando assim a excelência desejada.

Sandra Pereira - Franqueada de Itabaiana - SE



Gilvan e Sandra Pereira
SE ITABAIANA CENTRO

CACAU DE OURO
1º Lugar Brasil




José e Renê Terezinha Kazmirczak
SC NAVEGANTES CENTRO

CACAU DE PRATA
2º Lugar Brasil




Ana Paula de Andrade
DF BRASÍLIA SH JARDIM BOTÂNICO

CACAU DE BRONZE
3º Lugar Brasil




As melhores de cada região e o melhor quiosque também foram premiados:

LOJA	PRÊMIO 2014	RANKING
SP BIRIGUI CENTRO	20.000,00	1º LUGAR REGIONAL SPI
SP SÃO PAULO TATUAPÉ CELSO GARCIA	20.000,00	1º LUGAR REGIONAL SPC
MT CUIABÁ EXTRA CUIABÁ	20.000,00	1º LUGAR REGIONAL CON
SC CAMBORIU CENTRO	20.000,00	1º LUGAR REGIONAL SUL
CE CACAUCIA SH IANDE	20.000,00	1º LUGAR REGIONAL NERJ
CE IGUATU QU CENTRO COMERCIAL	15.000,00	1º LUGAR QUIOSQUE

Proximidade com os Franqueados

Pesquisas

A Cacau Show realiza durante o ano diversas pesquisas com sua rede de franqueados, entre elas pesquisas referentes às campanhas, postura das equipes de Assistentes de Atendimento e Consultoria, qualidade dos fornecedores utilizados, eventos ou reuniões e a mais importante de todas, a pesquisa de Satisfação da rede de franqueados com a Cacau Show.

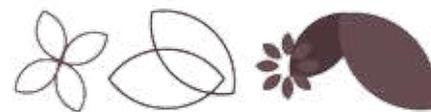
Nas pesquisas de eventos e reuniões são avaliados pontos como a acessibilidade do local, acomodações, duração do evento, assuntos abordados e apresentações realizadas. Esta pesquisa tem como finalidade compreender os acertos e erros da composição do evento para melhoria nos seguintes.

Após cada campanha de Marketing realizada, é solicitado um feedback da rede visando coletar as opiniões quanto a aceitação da campanha pelo Consumidor,

avaliação de seus produtos, materiais de merchandising, qualidade e preço do mix disponibilizado, além da mídia utilizada na campanha. Todos os resultados são utilizados na elaboração e planejamento das mesmas campanhas para os anos seguintes.

Mensalmente a Consultoria e a equipe de SAF são avaliadas quanto à postura, disponibilidade, clareza na comunicação, conhecimento dos temas abordados, acompanhamento, retorno e solução dos contatos realizados.

Em relação aos fornecedores, em 2014 realizamos uma extensa pesquisa de qualidade dos atuais parceiros, onde foram avaliados pontos desde área de cobertura, condições de pagamento até qualidade do atendimento de pós-venda. Com o resultado de cada fornecedor, foram realizadas reuniões e planos de ação para correção



de pontos de melhoria sinalizados pela rede de franqueados.

Por último, temos a pesquisa mais importante do ano, realizada em duas edições. Através delas aferimos a satisfação da rede de franqueados em relação ao negócio Cacau Show. Nesta pesquisa o anonimato é garantido para que cada franqueado possa responder da forma mais transparente. Assim, a Cacau Show recebe um feedback mais real de sua rede quanto ao trabalho que foi realizado, podendo trabalhar nos pontos onde precisa evoluir.

Esta pesquisa é realizada em formato semelhante à pesquisa ABF (Associação Brasileira de Franchising) e são abordados desde temas operacionais, lucratividade até avaliação do grau de confiança e o corpo diretivo e suas decisões.

SAF - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO FRANQUEADO

Temos, há mais de dez anos, um Serviço de Atendimento ao Franqueado que é um verdadeiro canal de comunicação com os nossos parceiros que estão diariamente nos pontos de venda. Em 2013 estruturamos a área com uma pequena equipe composta por um gerente, uma analista e duas assistentes.

Neste mesmo ano a equipe trabalhou na elaboração, revisão e atualização de processos e procedimentos ligados à rede de franqueados, análise dos sistemas utilizados nas lojas da rede, a fim de reduzir o impacto dos problemas no dia a dia. Também trabalhou na melhoria da comunicação, revitalizando e organizando o canal oficial de comunicação com a rede, a Extranet Cacau Show.

Em 2014 a equipe de SAF desenvolveu e implantou um sistema informa-

tizado para controle de contatos realizados pela rede de lojas da Cacau Show, o que possibilitou mensurar a quantidade, motivo, assunto e tempo de retorno de cada atendimento realizado pela equipe de Assistentes Comerciais. Além disso, a equipe construiu, junto às demais áreas da empresa, um manual direcionador para as equipes internas chamado "O que com Quem", que aborda o modelo de atendimento e a maneira de solucionar os pontos abordados.

Para nortear a rede de franqueados, a equipe de SAF, sob a gestão da área de Administração de Vendas, elaborou um material que permite ao Franqueado saber qual profissional poderá lhe apoiar em cada situação. Os temas foram separados em Operacionais (SAF) e Negócio (Consultoria).

Após a divisão dos temas e implantação do sistema, foram mais de 24 mil registros de contatos, com mais de 164 motivos, envolvendo 19 áreas e 6 diretorias. 80% deste grande volume de contatos foram respondidos em até 2 dias e fechamos o ano de 2014 com tempo médio final em 2,4 dias para todos os atendimentos.

Com este modelo visamos o aumento do conhecimento e a autonomia dos nossos colaboradores, podendo garantir maior qualidade e agilidade nos atendimentos a rede.

Todas estas mudanças e investimentos estão sendo realizados alinhados à nossa 1ª Diretriz Estratégica: Satisfação do Franqueado. Entendemos que essa é uma importante questão para garantir a continuidade e crescimento saudável do nosso negócio.



Relacionamento com os Consumidores

Pesquisa de satisfação do cliente

Desde 2009, a Cacau Show participa da pesquisa Top of Mind realizada pelo DataFolha. No ano passado fomos eleitos, pela 5ª vez, como a marca mais lembrada pelos consumidores na categoria de lojas especializadas em chocolates. Segundo os brasileiros, de acordo com esta pesquisa, temos a melhor trufa do País. [G4-PR5]



SAC - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

O SAC da Cacau Show funciona de segunda à sexta-feira, das 08 às 17 horas através do telefone 0800-119263 e também por e-mail, enviado diretamente pelo site institucional da marca.

Em 2014 tivemos 36.306 contatos, com tempo médio de resposta de 24 horas. No gráfico abaixo é possível identificar seis categorias de assuntos abordados:



Com base nos resultados adquiridos a equipe pode se atentar e informar as demais áreas da empresa de temas que os consumidores mais têm dúvidas ou reclamações. É um canal de comunicação direto que visa a apoiar a empresa na busca de melhoria constante.

ROTULAGEM

A rotulagem de um produto é muito mais que o cumprimento das leis. É passar segurança para o consumidor com todas as informações necessárias para que auxilie na escolha do produto que mais se adequa com o perfil de alimentação do indivíduo. | **G4-PR3** |

ANO DE 2014: 100% de nossos produtos foram rotulados conforme Norma de Rotulagem vigentes (Anvisa)

Lista de informações obrigatórias no rótulo das embalagens:

- 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 nº157 de 19/08/2002)
- Instruções sobre o produto
- Instruções de uso e preparo do produto, quando necessário
- Contato do serviço de atendimento ao consumidor
- CNPJ do fabricante/produtor/importador/distribuidor
- Cuidados de conservação
- Simbologia indicativa de reciclabilidade do material e de descarte seletivo
- Lista de ingredientes
- Declaração de aditivos alimentares na lista de ingredientes
- Declaração do valor calórico, nutrientes e componentes
- Declaração de quantidade e/ou tipo de gordura
- Declaração de conteúdo de açúcar e polióis
- Informação nutricional complementar
- Registro do mistério da agricultura
- Demais especificidades de acordo com cada produto
- Parecer ao departamento jurídico sobre cada produto lançado





Cacau Show
laCreme
RECHEADO



BRANCO
TABLETE DE CHOCOLATE BRANCO RECHEADO
COM TRUFA DE CHOCOLATE BRANCO



Cacau Show
laCreme
RECHEADO

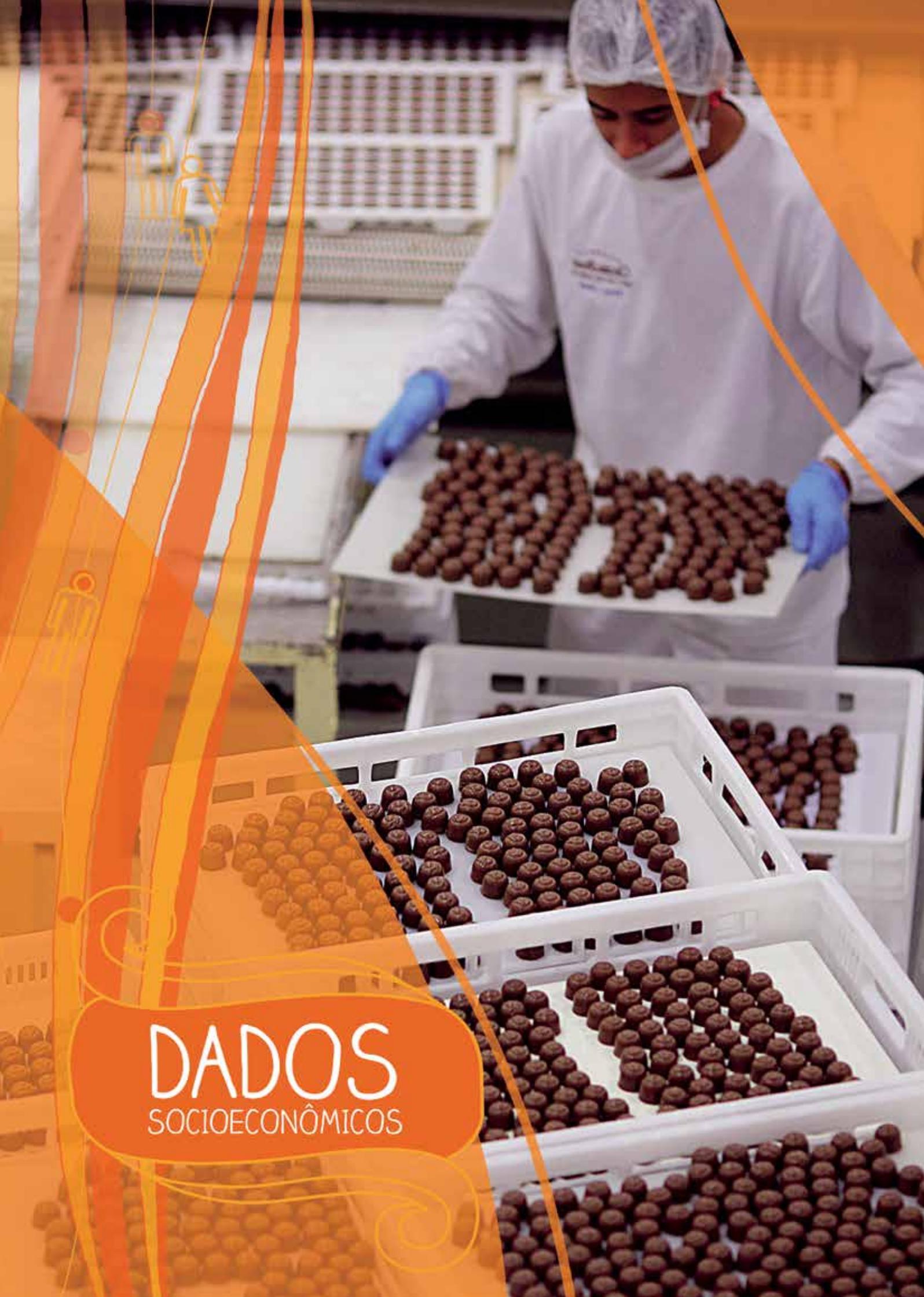


28% CACAU
TABLETE DE CHOCOLATE AO LEITE RECHEADO
COM TRUFA DE CHOCOLATE AO LEITE



Peso Líquido
100g

www.lacreme.com.br



DADOS

SOCIOECONÔMICOS

DADOS SOCIOECONÔMICOS

A Cacau Show acredita em cuidado, não apenas com os assuntos que se referem à empresa como um negócio, mas com todos os envolvidos na rotina diária de proporcionar alegria através de nossos produtos. Líder não é aquele que é apenas tecnicamente competente e sim aquele que conhece de verdade sua equipe.

Acreditamos profundamente na qualidade e comprometimento da nossa gente, nos processos, na tecnologia e principalmente nos valores que desenvolvemos e vivenciamos dia a dia nestes últimos 26 anos para mantermos essa posição de destaque no mercado que atuamos.

Acreditamos na distribuição

equilibrada de trabalho e resultados, onde a geração de riqueza de toda a cadeia produtiva é compartilhada de maneira equilibrada por todas as partes interessadas. Através da imagem abaixo é possível compreender como compartilhamos percentualmente a nossa geração de riqueza.

Geração de Valor 2014

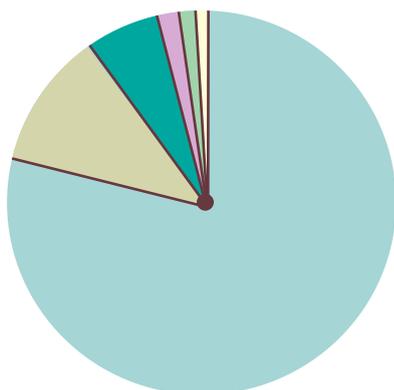


Aqui temos gente apaixonada pelo propósito da Cacau Show. No ano de 2014 contamos com o profissionalismo de 1500 colaboradores, em média (em nossa planta Itapevi IBAC) unidos para fazer chocolates de qualidade e tornar o dia a dia das pessoas muito mais especial.

Temos em nossa organização diferentes níveis operacionais que trabalham de forma conjunta para um único propósito: criar experiências únicas para nossos consumidores com um chocolate de qualidade, que tem o poder de transformar um momento comum em algo extraordinário.

Somos especialistas, pois contamos com o apoio de profissionais competentes para fazer a magia acontecer. A diversidade nos permite ter uma força de trabalho completa. **[G4-LA12]**

Através deste gráfico é possível compreender a distribuição do nosso quadro de colaboradores por área:

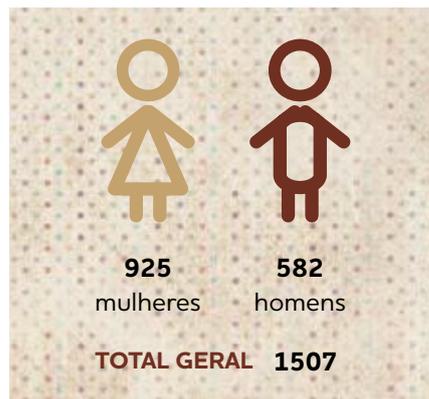
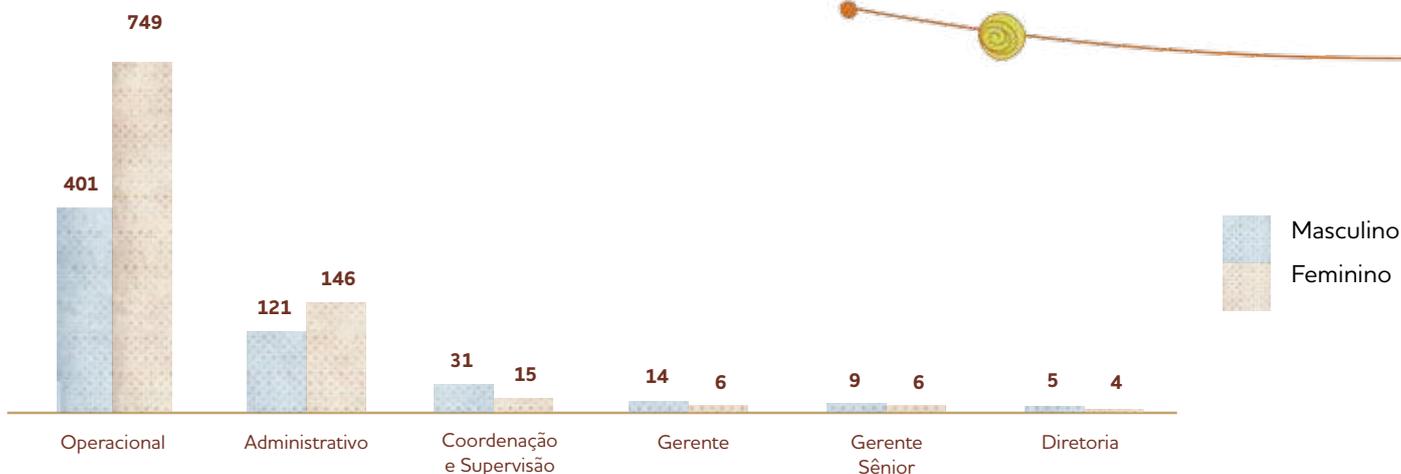


- 76% Operacional
- 18% Técnico Administrativo
- 3% Coordenação e Supervisão
- 1% Gerente
- 1% Gerente Sênior
- 1% Diretoria



Se analisarmos por gêneros, teremos o seguinte resultado, tendo como base o mês de dezembro de 2014:

Distribuição por gêneros



A questão da diversidade é algo amplamente abordado na organização. Pautamos-nos em valores bem determinados que promovem a ética, respeito e incentivo ao desenvolvimento do indivíduo. Promovemos o respeito às pessoas, independentemente de seus valores, raça, cor, idade, sexo, orientação sexual, classe social ou qualquer outro fator.

Entre os nossos funcionários é possível observar uma grande variação de idades: temos colaboradores dos 16 ao 64 anos. Abrimos oportunidades para quem está começando a carreira, mas também para quem tem toda uma bagagem de experiências para agregar ao negócio Cacau Show.



	16-24 anos	25-34 anos	35-44 anos	45-54 anos	55-64 anos
OPERACIONAL	  270	  539	  264	  74	  3
TÉCNICO ADMINISTRATIVO	  62	  157	  39	  5	  4
COORDENADOR E SUPERVISOR	  -	  24	  15	  7	  -
GERENTE	  -	  10	  9	  1	  -
GERENTE SR.	  -	  -	  12	  3	  -
DIRETORIA	  -	  -	  5	  4	  -

Todos os dias milhares de pessoas trabalham conosco para entregar ao consumidor produtos que surpreendam e tragam encantamento ao cotidiano dos apaixonados por ótimos chocolates.

Para atender às demandas de produção, todos os anos realizamos contratações temporárias para as campanhas de Páscoa e Natal, e isso aumenta em média 40% o quadro de colaboradores. **[G4-10]**

Além dos colaboradores que são ligados diretamente à Cacau Show através de contratos formais, contamos com o apoio de profissionais de

empresas parceiras que prestam serviços de segurança patrimonial, limpeza, alimentação entre outros:

Mês com **maior** nº empregados **(com campanha)**

NOVEMBRO

1602

Mês com **menor** nº empregados **(sem campanha)**

JULHO

1139

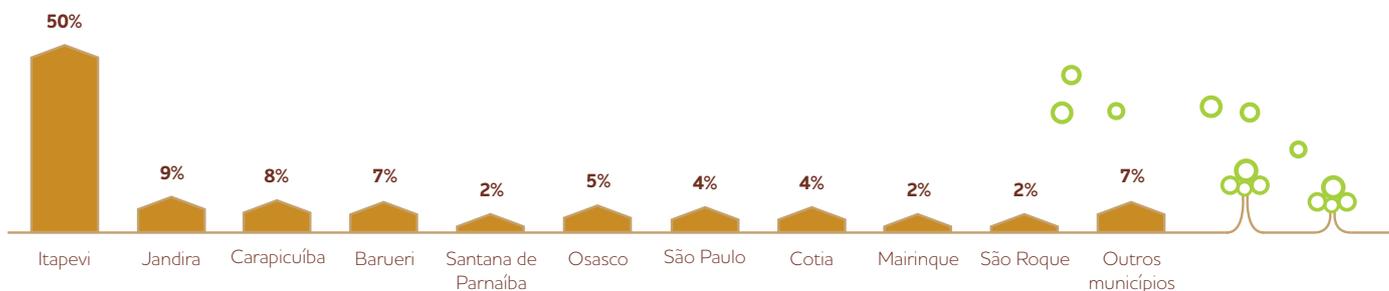
FORÇAS DE TRABALHO

TERCEIROS 140

PRÓPRIOS 1507

Grande parte dos colaboradores que trabalham em nossa fábrica residem na cidade de Itapevi, enquanto os demais situam-se nas cidades do entorno **[G4-10,LA10]**

Residência dos colaboradores



Na busca por proporcionar oportunidades sem fazer distinção por gêneros, não fazemos diferenciação de salários entre homens e mulheres em uma mesma função. Em relação à variação proporcional, nosso salário mais baixo pago a um colaborador da IBAC corresponde a um valor 63% maior que o salário mínimo. **[G4-EC5]**

Quanto à formação, observamos que a maior parte de nossas pessoas da área operacional, possui o Ensino Médio completo:

IBAC

ESCOLARIDADE	QTD	%
Fundamental - incompleto	15	1%
Fundamental - completo	60	4%
Médio - incompleto	75	5%
Médio - completo	1115	74%
Superior - incompleto	30	2%
Superior - completo	211	14%
TOTAL	1507	

Além de nossa fábrica, contamos com as atividades dos fornecedores homologados, fabricantes de chocolates Cacao Show, para atender à demanda de produtos. A população dessas empresas, de porte menor, possuem características semelhantes ao quadro de colaboradores de nossa fábrica:

Total de Colaboradores por escolaridade

ESCOLARIDADE	IBAE	C. Jordão	IBCA
Fundamental - incompleto	0	13	0
Fundamental - completo	0	8	0
Médio - incompleto	6	10	17
Médio - completo	35	58	43
Superior - incompleto	0	3	3
Superior - completo	2	2	2
TOTAL	43	94	65

Total de Colaboradores por unidade/gênero

	homens	mulheres	
IBCA	15	50	
IBAE	19	24	
Campos do Jordão	22	72	



Investimentos

Quando uma empresa cresce, ela proporciona desenvolvimento para o bairro, para a cidade onde está localizada, e percebemos isso ano após ano. Em 2014, contabilizamos um investimento de 75,5 milhões de reais em pessoas com a soma dos salários, encargos e benefícios, apenas na nossa fábrica em Itapevi. Em 2013 investimos R\$ 63 milhões.

Tributos

Nossos tributos em 2014 foram de R\$ 144.110.000,00 um aumento de mais de R\$ 11.000.000,00 em relação ao ano de 2013.

População das lojas franqueadas

A segurança e a solidez são aspectos fundamentais oferecidos aos nossos franqueados. Trabalhamos em cinco regiões comerciais, denominadas "regionais". Em cada regional

contamos com um escritório que dá o suporte e apoio aos franqueados, por meio de nossos consultores e assistentes comerciais.



FRANQUEADOS

REGIONAL		
SUL	234	19 %
SPI	196	16 %
SPC	200	16 %
NERJ	301	24 %
CON	314	25 %
TOTAL	1253	

CONS. SHOW E GERENTES (LOJAS)

REGIONAL		
SUL	782	18 %
SPI	574	13 %
SPC	784	18 %
NERJ	1169	27 %
CON	1027	24 %
TOTAL	4336	



SPI - São Paulo Interior - SPC - São Paulo Capital - NERJ - Nordeste e Rio de Janeiro - CON - Centro Oeste Norte

Incentivos à Rede de Franquias

Para que o negócio evolua é preciso que o empreendedor cresça e se desenvolva de forma sustentável, tornando a atividade economicamente viável. Portanto, planos de incentivo são opções que recompensam os participantes com benefícios e compensações adicionais quando atingem certas metas. A Cacau Show possui três modelos de programa de incentivo para nossos franqueados:

PIV – Programa de Incentivo em Vendas: Esta é uma política de incentivo para o atingimento de meta de Vendas.

PAS – Programa Aluguel Show: Esta é uma política de incentivo de subsídio do aluguel, para melhoria do resultado da loja.

PIS – Programa de Incentivo em Sacolas: Esta política de incentivo tem como objetivo a melhoria do resultado da Loja, através do subsídio na aquisição de sacolas não vendáveis da fornecedora Nobel Pack, concedidos diretamente no site de pedidos da empresa.

No ano de 2014, tivemos um investimento total de R\$ 6.130.000,00 em incentivos para o desenvolvimento dos franqueados.



Nossos fornecedores

Na Cacau Show acreditamos que as relações com os fornecedores são muito mais que a compra de materiais e serviços. São verdadeiras parcerias, tanto que temos alguns conosco há mais de 20 anos. Este relacionamento possibilita compartilhar valores e princípios para atuarmos em sintonia na busca dos melhores resultados.

Em 2014, tivemos 1004 fornecedores no total, distribuídos em todos os estados do Brasil, cada um determinado a entregar um tipo de serviço ou material. | G4-12|



ESTADO	EMBALAGENS	MAT. PRIMA	MRO	TOTAL
AL			1	1
AM	1			1
BA		2		2
CE			3	3
DF			4	4
ES	1		4	5
GO		4	1	5
MA			3	3
MG	2	3	19	24
MS			1	1
MT			1	1
PA			2	2
PE			2	2
PR	3	3	26	32
RJ	1		18	19
RO			1	1
RS	2	3	22	27
SC	2	3	17	22
SE			1	1
SP	110	80	658	848
TOTAL	122	98	784	1004

(MRO: Manutenção, Reparos e Operações)

Mais de 90% de nossos serviços contratados são realizados com base em contratos. Os contratos possuem assinatura para garantir o cumprimento de todas as cláusulas e, entre elas, há algumas referentes ao atendimento à legislação trabalhista. Desta forma, asseguramos que os direitos desses trabalhadores estão sendo praticados. |G4-LA14|

Aquisições de Serviços em 2014





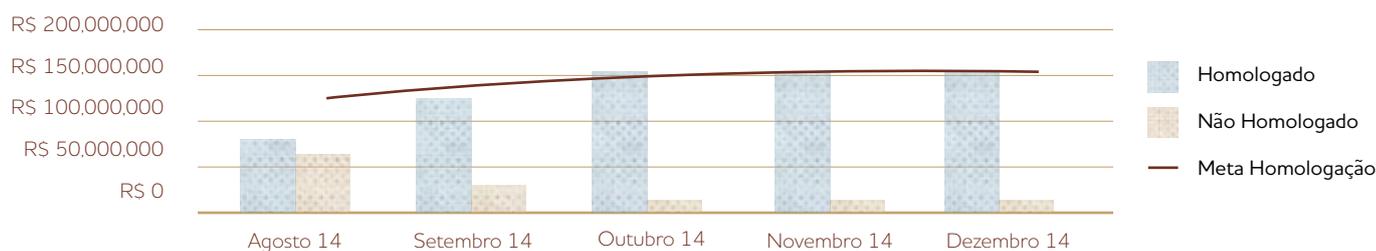
Homologação de fornecedores

Realizamos o processo de homologação com os nossos fornecedores para garantir a qualidade, produtividade, segurança, confiabilidade, além

de melhoria de custos. Encerramos o ano de 2014 com 91,86 % dos fornecedores de matéria-prima e embalagens homologados pela área de

Qualidade, uma evolução de mais de 20% em relação aos dados de 2013, quando obtivemos apenas 70 %.

Homologação de Fornecedores



Eficiência no setor de Logística

Em outubro de 2014 tivemos um recorde de faturamento de R\$ 104.000.000,00 com 723.394 caixas expedidas. Até então, nosso maior resultado era de R\$ 95.000.000,00 e 722.619 caixas expedidas, em março do mesmo ano.

O inventário realizado em dezembro nos estoques de embalagem e matéria-prima obteve uma acurácia de 99,79%, índice recorde também.

Resultado de um trabalho efetuado pela área de prevenção de perdas, criada justamente para realizar inventários cíclicos e assim garantir melhorias para toda a cadeia produtiva.



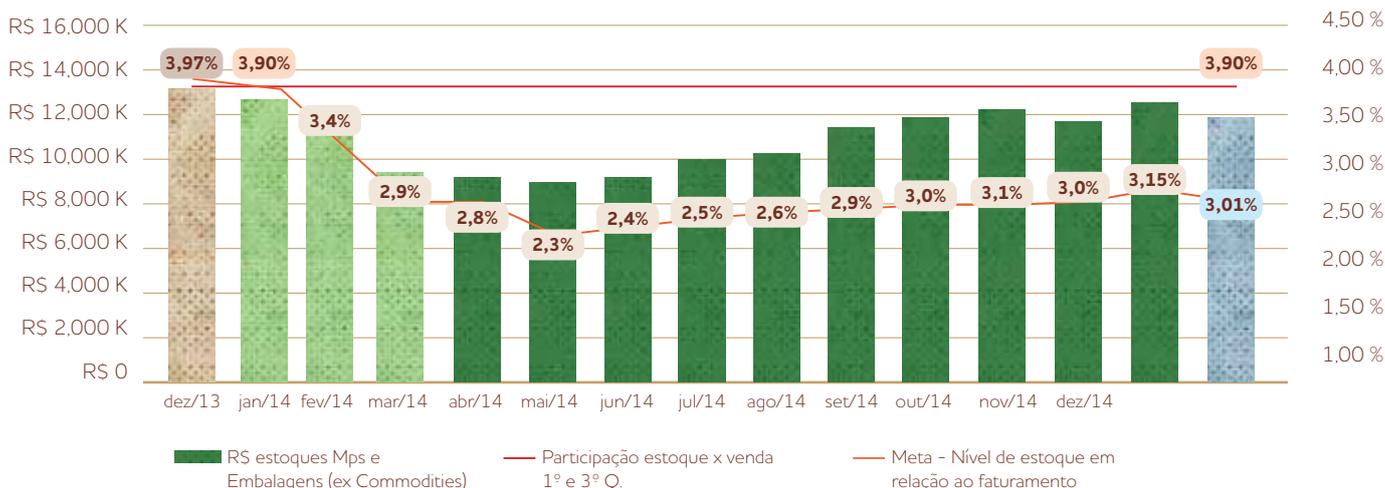
Controle de nível de estoque

Segundo o Inventário do Depósito de matéria-prima de 2014, obtivemos um resultado inferior a 2013 em aproximadamente R\$ 1 milhão,

mesmo considerando o crescimento em média de 20% em relação ao faturamento. Isso demonstra que mesmo crescendo, conseguimos otimizar os

processos de aquisição e armazenamento, mantendo em estoque somente o necessário.

Meta - Nível de Estoque em relação ao Faturamento (%)



Ampliando nossas fronteiras...

Em 2014, a Cacau Show realizou a importação de 202 containers provenientes de 8 países diferentes: Estados Unidos, Turquia, Chile, China, Vietnã, Índia, Bélgica e França. São mais de 30 portos diferentes divididos entre 3 dos 5 continentes existentes. **[G4-12]**

Isso representa um aumento de quase 3 vezes no volume de impor-

tação em relação a 2013, quando importamos apenas 74 containers. Estes números se devem à diversidade dos produtos exclusivos e customizados da marca, e à representação do faturamento da rede.

Ao importar, a Cacau Show se posiciona de maneira mais efetiva dentro do mercado em que atua, possibilitando o aumento da compe-

titividade, produtividade e rentabilidade inovando seus produtos. Entendemos que a importação aprimora o conhecimento, tecnologia, processos, aumenta o poder na negociação de preços possibilitando uma vantagem no mercado nacional.





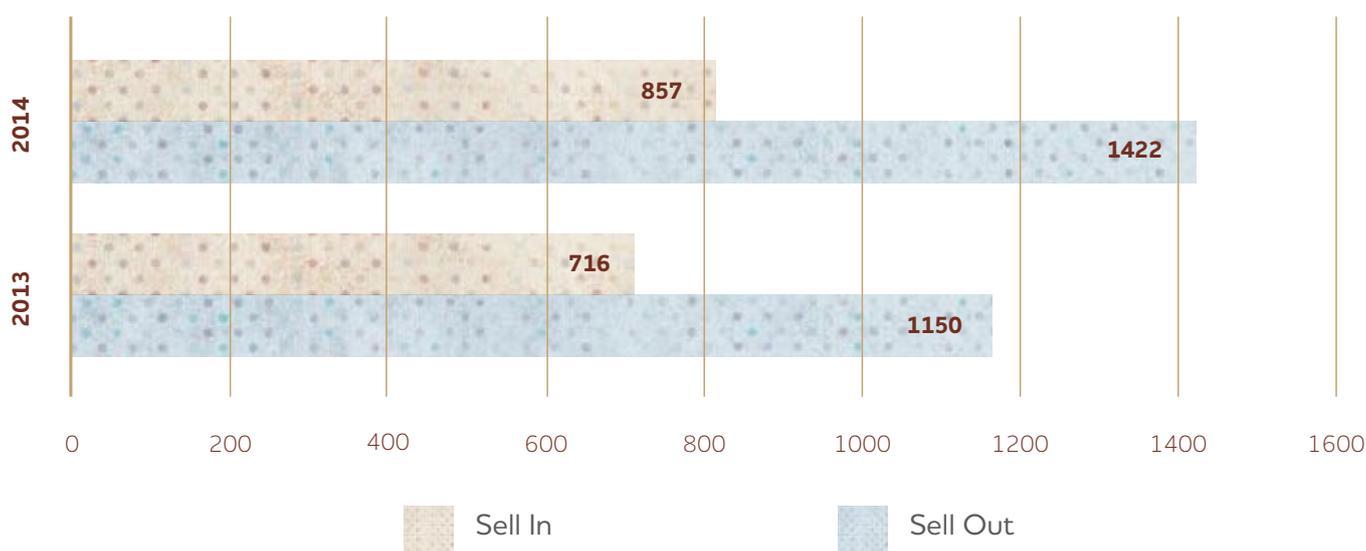
Presença no mercado

O ano de 2014 foi bastante desafiador para a marca, pois tivemos Copa do Mundo, diversas manifestações sociais e muitos outros desafios. Porém, uma de nossas premissas é sempre buscar soluções.

Temos duas fases importantes de venda: o Sell In, que é a venda dos produtos acabados para o franqueado e o Sell Out, que representa a venda final para os consumidores. **[G4-EC1]**

O faturamento bruto societário consolidado de 2014 foi de:

Faturamento (em milhões)



Investimento total na compra de matéria prima – cacau

Se convertermos o total que consumimos em 2014 de matérias-primas de origem do cacau (líquor e manteiga) em amêndoas de cacau fermentadas e secas, chegamos ao total de 5,5 milhões de kg. Isso representa aproximadamente 3% da produção brasileira de cacau (safra 2013/2014) ou o total produzido pelo estado do Espírito Santo no mesmo ano.

Em valores, foram revertidos aos produtores de cacau, aproximadamente R\$ 34.000.000,00 durante o ano de 2014 como resultado das operações da Cacau Show.



Projetos Incentivados

As leis de incentivo à cultura como a Lei Rouanet ou a ProAC – Programa de Ação Cultural – possibilitam que cidadãos (pessoas físicas) e empresas (pessoas jurídicas), ou seja, os investidores, apliquem parte do Imposto de Renda devido em ações culturais. Além da isenção fiscal, por meio dessas aplicações elas investem também na imagem institucional, na marca da empresa. Em 2014 investimos mais de R\$ 1.500.000,00 em projetos, descritos abaixo:

Projeto “Vira Cultura”

Vira Cultura é uma maratona cultural que reúne, em 28 horas, as mais diversas manifestações artísticas contemporâneas, mapeando o futuro da literatura, das artes e do entretenimento. Uma extensa e variada programação cultural, composta por conteúdos e experiências relevantes. Todos os eventos são gratuitos. Data do evento: 08 e 09 de novembro. O valor de aporte foi de R\$ 200 mil.



Projeto “A Famosa Invasão dos Ursos na Sicília”

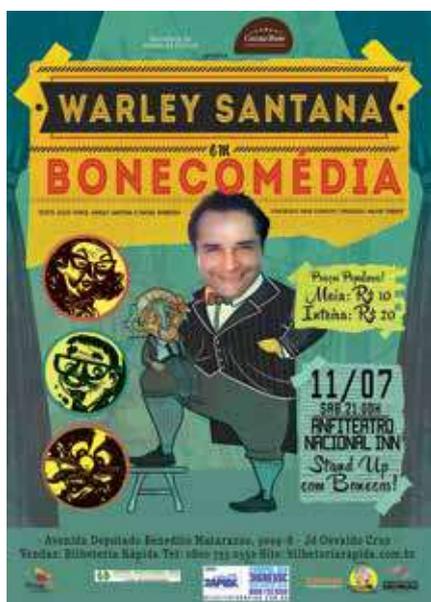
O Projeto A Famosa Invasão dos Ursos na Sicília narra as aventuras de um grupo de ursos que, acucados pela fome e pelo frio de um inverno rigoroso, decidem deixar seu refúgio protegido nas montanhas e invadir a planície onde vivem os humanos. O projeto teve duração de 9 meses na cidade de São Paulo, com 24 apresentações no Teatro Alfa. O valor de aporte foi de R\$65.865,00.





Projeto “Bonecomédia”

O projeto Bonecomédia, consiste na realização de uma turnê de espetáculo teatral no interior do estado de SP, com circulação por 4 cidades. Com humor e sensibilidade para o público jovem e adulto, o projeto foi realizado a partir de uma pesquisa artística feita pelo ator Warley Santana na linguagem, e técnica do ventriloquismo, promovendo a produção desses bonecos no Brasil. O valor de aporte foi de R\$105 mil.



Projeto “Faixa Dourada” em Santo André - São Paulo

O projeto tem como objetivo levar aos jovens das comunidades de Santo André, uma oportunidade socioeducativa através do Judô. São oferecidas aulas orientadas, em locais seguros, com profissionais qualificados e todo um acompanhamento técnico para avaliar os be-

neficiados pelo projeto. Os alunos que se destacam são encaminhados para os Centro de Excelência Esportiva - Judô do Estado de São Paulo. O projeto atende 120 alunos entre 9 a 16 anos de idade. O valor de aporte foi de 30 mil.



Projeto “Bom de Bola, Bom na Escola” em Santos - São Paulo

Projeto tem como objetivo atender crianças e adolescentes da comunidade da Baixada Santista, promovendo através do esporte o desenvolvimento cultural, social e educacional, além de resgatar a convivência em grupo. Também tem como finalidade incentivar a descoberta de novos talentos, possibilitando uma qualificação esportiva e condições de se tornarem atletas e pessoas capazes de exercerem a cidadania. Neste projeto são atendidos 180 alunos entre 9 e 16 anos de idade. O valor de aporte foi de R\$ 64.528,00.



Projeto Vôlei Sentado em Barueri

O projeto tem como objetivo trazer para a vida das pessoas com deficiência a possibilidade de praticar atividades físicas, gerando uma melhor qualidade de vida, elevação da autoestima, socialização e independência, fazendo a diferença para todos os envolvidos e dando a esses atletas oportunidade de participar de diversos campeonatos paraolímpicos. O projeto atende 18 atletas entre 20 e 30 anos de idade. O valor de aporte foi de R\$ 35.865,00.



Masters do Tênis em Ação

Este é um projeto que reuniu mais de 250 tenistas, entre os melhores do país e do ranking mundial na categoria sênior, ou seja, atletas de 35 a 80 anos. O torneio aconteceu entre os dias 22 e 27 de setembro de 2014 e contou pontos para o ranking mundial da Federação Internacional de Tênis e também para o ranking nacional. O valor de aporte foi de R\$ 125.000,00.

Projeto Passe de Mágica

O Público alvo do Instituto Passe de Mágica são crianças e adolescentes que residem em regiões de alta vulnerabilidade social. Em cada local, são verificados junto à Secretaria de Assistência Social os bairros com mais necessidades. O projeto atende 480 crianças e adolescentes que tem menos acesso às políticas públicas. O valor de aporte foi de R\$48.098,00.

Projeto Glossário da Cultura Popular Brasileira por sua Gastronomia Regional

Este livro foi desenvolvido com o objetivo de identificar os principais aspectos formadores da cultura popular brasileira, selecionados através dos costumes tradicionais de 12 cidades do país. Utilizando técnicas gastronômicas apuradas o material representa elementos que fazem parte da nossa cultura. O valor de aporte foi de R\$ 550.000,00.

Outros projetos:

FUMCAD: Associação Beneficente Lar do Caminho - R\$ 102.960,00

PRONON: GRAAC - R\$ 102.960,00

PRONAS: Hospital de Câncer de Barretos - R\$ 102.960,00

FMI: IDOSO Hospital de Câncer de Barretos - R\$ 102.960,00





Investimentos em Mídia

Durante todos os meses do ano, houve esforços de mídia com os objetivos de incentivar as vendas e fortalecer a marca. O investimento contemplou veiculações em programas de televisão aberta, a cabo, internet, redes sociais, mídia impressa e mídia OOH (out of home). Conforme divulgado no Ranking dos Maiores Anunciantes de 2014 da revista Meio & Mensagem, a Cacau Show subiu 14 posições, conquistando o 57º lugar com investimento aproximado de 43% a mais em relação a 2013.



Reconhecimento de marca

Desde que foi fundada, em 1988, a Cacau Show passa por constantes processos de aperfeiçoamento tanto fabril quando de percepção de marca. Em 2013 realizamos um estudo com uma assessoria especializada e compreendemos alguns pontos principais para melhorarmos nossa entrega ao consumidor. Entendemos que o nosso público gosta e quer um chocolate de qualidade, busca uma relação completa com este universo e, portanto, como empresa especializada que somos, oferecemos com autenticidade, inovação e proximidade produtos surpreendentes que criam momentos encantadores.

Atualmente em nosso mix de produtos contamos com 180 itens de linha cadastrados em nossos sistemas; 153 produtos elaborados especialmente para as campanhas e 20 bebidas em nosso menu de café, além de tortas, mousses e sorvetes.

[G4-9]

Temos como objetivo democratizar o chocolate de qualidade. Por isso, fornecemos acesso a todos os nossos consumidores que desejam presentear as pessoas que gostam de produtos bem elaborados, desde sua composição até a apresentação final em suas embalagens. Como temos este conceito, nossas faixas de preço

são elaboradas para todos os públicos.

[G4-EC8]

Buscamos todos os dias entender mais e mais o que o chocolate representa para o nosso consumidor e, assim, podemos sempre melhorar a experiência que oferecemos como marca. Buscamos transformar momentos, criar sensações e sentimentos através dos nossos produtos. Para representar nossos três territórios da arquitetura de marca - diversão, prazer e conhecimento - identificamos algumas marcas núcleo responsáveis pela construção da essência e dos conceitos fundamentais da Cacau Show:



Bytes

No território da diversão, temos produtos temáticos, descontraídos e com uma orientação em comum: a brincadeira. A marca Bytes se enquadra por ser um produto ideal para comer sem parar. São pequenas porções para acompanhar um filme, ouvir música ou se divertir com os amigos.

Dentro deste território também temos uma marca satélite, que reforça os conceitos apresentados. Chocobichos, por exemplo, é uma marca satélite que traz a diversão em produtos especialmente formulados para o público infantil. É o conhecimento e diversão através de pelúcias de animais silvestres.

[G4-4]

laCreme

No território da indulgência, ou seja, de chocolates que são ideais para o dia-a-dia, para degustar ou presentear, a marca LaCreme traz toda a cremosidade de um chocolate especial-



mente pensado para derreter na boca, para surpreender o paladar e tornar a vida mais feliz.

Aqui encontramos como marca satélite a Clássicos, onde os produtos

são destinados ao consumo diário. É o chocolate a favor da satisfação pessoal e do surpreender com um presente cheio de carinho. [G4-4]



Bendito Cacao

No território do conhecimento estão os produtos mais refinados, que são feitos com ingredientes de origens diferenciadas, exóticos. Aqui a vontade de conhecer mais sobre o chocolate é o que predomina. A marca Bendito Cacao traduz a atenção aos detalhes, o conhecer e provar novas combinações de sabores.

Como marca satélite encontramos a Gourmet, que utiliza matérias-primas mais sofisticadas, sabores intensos e marcantes. É um momento de degustação mais profunda, buscando compreender as nuances e características aromáticas do chocolate. **[G4-4]**

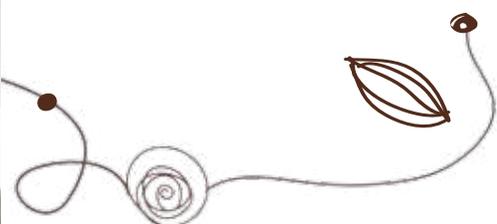


Carinho com quem tem restrições alimentares

Chocolate é um dos alimentos favoritos de grande parte da população brasileira. Porém, há quem possua alguma restrição alimentar ou opte por um estilo de vida mais saudável. Para isso temos uma linha completa feita especialmente para este público.

A linha Diet/Zero Açúcar é feita sem nenhum acréscimo ou vestígio de açúcar em sua composição. Ela é ideal para quem possui alguma restrição médica, como pessoas portadoras de diabetes. Estes produtos representam 2,6% do faturamento total da rede. **[G4-FP6]**

A linha Zero Lactose/Zero Glúten é feita sem a adição de leite na composição dos chocolates. Estes produtos representam 0,58% do faturamento total da rede.



Alto teor de cacau

Temos uma linha desenvolvida especialmente com alto teor de cacau, ou seja, acima de 50%. Os tabletes de 100 gramas dessa linha representaram 49,2% do faturamento total em 2014. Os tabletes com teor 70 e 85% de cacau foram líderes de venda nessa categoria. Este é um tipo de chocolate rico em substâncias naturais que fazem muito bem à saúde **[G4-FP7]**

O consumo deste tipo de chocolate tem crescido constantemente entre os brasileiros, e podem auxiliar no combate de algumas doenças.

Pesquisa da Universidade Johns Hopkins, em Baltimore, alçou o chocolate amargo à categoria de auxiliar no combate ao bloqueio das artérias. Os flavonoides, substâncias antioxidantes presentes nos grãos de cacau, seriam vasodilatadores naturais.

Já pesquisa da Universidade de Wheeling, EUA, revelou que a teobromina e a feniletilamina, presentes no cacau, aumentam a atividade dos neurotransmissores nas regiões do cérebro responsáveis pelo estado de alerta.



WORKSHOPS

Com todo conhecimento em cacau e como produzir chocolates de qualidade, constantemente realizamos workshops em parceria com profissionais especializados em algum tipo de bebida ou alimento para difundir cada vez mais o conceito de harmonização de chocolate.

Somos especialistas em chocolates e pretendemos fazer parte do dia-a-dia e de situações mais do que especiais. Desde que iniciamos os workshops, percebemos uma grande aceitação do público, que busca por novidade, inovação e sabores diferenciados. Em 2014 realizamos na loja da Avenida Faria Lima, em São Paulo, Workshops "Origem – do Cacau ao Chocolate" e de harmonização de chocolate com vinhos e cervejas.



RECONHECIMENTOS-PRÊMIOS

Prêmio ABF Santander Destaque Franchising e Selo de Excelência em Franchising 2014

Recebemos o Selo de Excelência em Franchising pela quinta vez em 2014, sendo o terceiro ano consecutivo. Fomos premiados nos anos de 2008, 2009, 2012 e 2013.

O Selo é uma importante certificação no franchising nacional, pois é concedido às franqueadoras que obtêm índices mínimos em uma minuciosa pesquisa promovida pela ABF – Associação Brasileira de Franchising – e realizada por uma empresa independente. Esta pesquisa é realizada com franqueados,

através de um questionário respondido pelos participantes. **[G4-PR5]**

Estamos classificados na Categoria Master, aplicada para marcas com número superior a 60 franqueados ou ainda, com 10 anos de atividade ou mais. Dentro de um universo de 2.942 franqueadoras filiadas à Associação Brasileira de Franchising, estamos entre os 7% que receberam este Selo de Excelência.



23º Prêmio Brasileiro de Embalagem EMBANEWS Troféu Roberto Hiraishi 2014

O Prêmio Brasileiro de Embalagem Embanews é uma referência no setor e premia a cada ano inovações que contribuem para a evolução da cadeia de embalagem no Brasil. Na 23ª edição, realizada em 2014, duas empresas ganharam prêmios com projetos desenvolvidos pela Cacau Show.

Congraf - Chocobichos Fazenda - categoria Design - Projeto de Rafael Altavista Jr e Glaucio Dohi com Ilustrações de Daniel Vasconcelos

Litoband - Bombons Gourmet de Natal - categoria Luxo - Projeto de Rafael Altavista Jr e Daniel Vasconcelos.



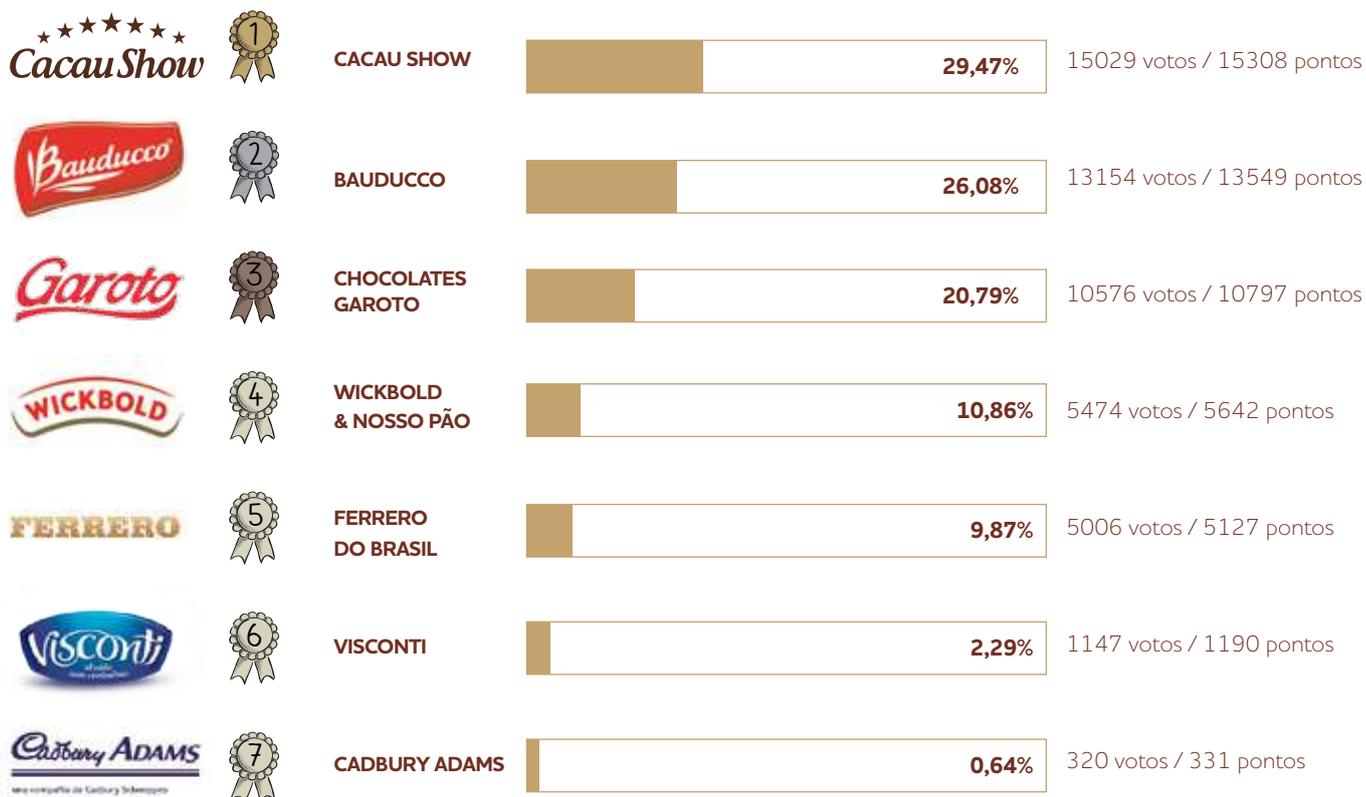
Prêmio ÉPOCA Reclame Aqui - As melhores empresas para o consumidor

Em 2014 recebemos o Prêmio ÉPOCA Reclame Aqui - As melhores empresas para o consumidor na categoria Alimentos - Mercearia, doce e matinais. A pesquisa foi realizada a partir de um banco de dados com mais de 70 mil empresas cadastradas. Os vencedores foram eleitos pelo voto de mais de dois milhões de internautas, que acessaram o site Reclame Aqui e votaram naquelas empresas que consideravam oferecer o melhor atendimento aos consumidores.



ALIMENTOS - MERCEARIA DOCE E MATINAIS

50706 votos / 51944 pontos



Socialbackers - Smart Storyteller

A Cacau Show foi consagrada como uma das gigantes nas redes sociais, eleita a segunda maior Smart Storyteller do mundo - páginas com melhor engajamento em seu conteúdo no Facebook -, atrás apenas da Lamborghini. O título foi concedido pela Socialbakers, empresa responsável por medir e analisar o desempe-

nho de milhares de marcas engajadas nas mídias sociais.

A entrega do prêmio foi realizada durante o evento global do Socialbakers, Engage Prague 2015 e, dentre mais de 100 marcas analisadas na categoria de Smart Storyteller, apenas a Cacau Show e a Lamborghini foram reconhecidas.

A análise da categoria foi realizada entre setembro e novembro de 2014 e a Cacau Show se destacou com um quinto lugar entre as dez maiores marcas da categoria de alimentos nas mídias sociais, quando foram contabilizadas 102 postagens e a média de 13 mil interações dos usuários das redes.



Fechamos o ano de 2014 com 7.392.451 curtidas no Facebook!





Investimento em Arte e Solidariedade

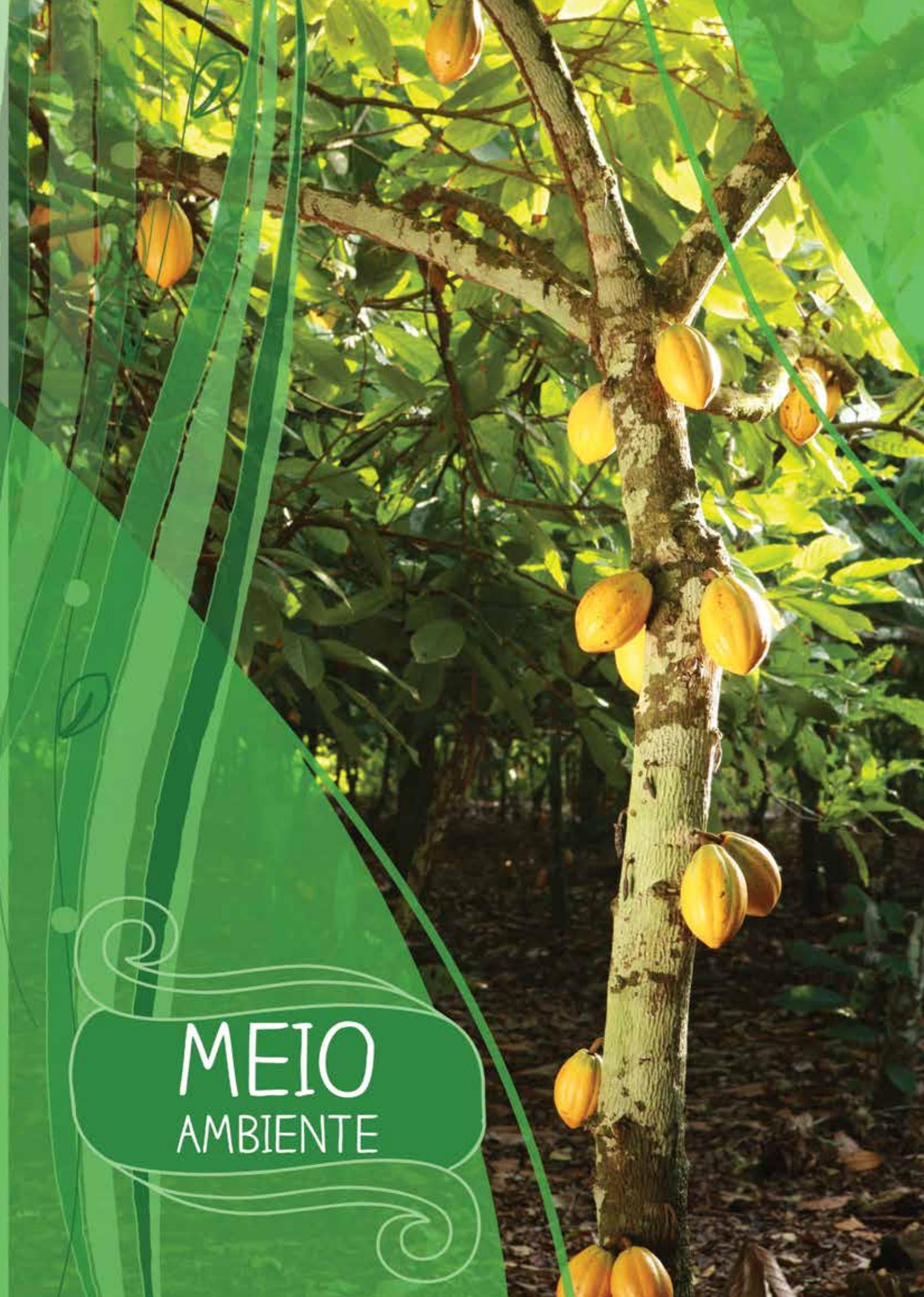
Na Páscoa de 2014, em parceria com a empresa Toptrends, promovemos o primeiro Ovo Parade: uma exposição gratuita de peças customizadas por mais de 50 artistas plásticos e personalidades, entre elas a apresentadora Xuxa Mene-

ghel, o designer de joias Jack Vartanian e a artista plástica Cris Campana, que confeccionou um ovo com crianças do ICS. Após exposição, foi realizado um Leilão Beneficente e a renda foi revertida em prol do Instituto Cacau Show.

“A Cacau Show tem orgulho de fazer parte desse projeto. Investir em uma exposição como a Ovo Parade, que é uma intervenção criativa e oferece acesso a expressões artísticas diversas, aliada ao cunho social, tem tudo a ver com a filosofia da nossa empresa e de nosso Instituto”.

Alexandre Costa





MEIO
AMBIENTE

O CULTIVO DO CACAU E A SUSTENTABILIDADE

Chocolate também é sustentabilidade!

A Mata Atlântica é o bioma com a maior diversidade de espécies do planeta, mesmo ocupando apenas 7,5% da área que ocupava quando o Brasil foi descoberto, em 1500. Pode ser considerada a segunda maior floresta tropical do país, apenas atrás da Floresta Amazônica, com uma área de 1,3 milhão km² que se estende do Rio Grande do Norte ao Rio Grande do Sul.

Uma das culturas que contribui para a fauna e a flora da Mata Atlântica, é o cacau. Nativo da bacia amazônica, o cacauzeiro chegou à Bahia no século XVIII, sendo que o sul do estado já foi responsável por 95% de toda a produção brasileira, porém hoje corresponde a apenas 65%. O sistema adotado para o cultivo é o “Cabruca”, que mantém os cacauzeiros sob as copas das árvores locais.

Estudos recentes apontam que em apenas um hectare de Mata Atlântica, dentro do sistema Cabruca, foram catalogadas 270 espécies de mamíferos, 372 de anfíbios, 197 espécies de répteis, 849 espécies de aves, 2.120 espécies de borboletas e 454 espécies de árvores. Todos esses números formam o recorde mundial de biodiversidade do planeta dentro de um sistema agrícola.

O cultivo do cacau é responsável por boa parte dos vestígios preservados da Mata Atlântica (cerca de 25% do que existe atualmente). Portanto, comer chocolate, além de ser algo delicioso, não deixa de ser um ato de sustentabilidade.





Gestão Ambiental

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.

Embora a água não seja utilizada na composição do chocolate, ela é de extrema importância para o desenvolvimento de nossas atividades na fábrica, principalmente nas atividades de limpeza e higiene. Para isso adquirimos água

através de uma empresa contratada que faz a captação subterrânea, na região de Santana de Parnaíba. Em 2014 consumimos 43.729m³ (quarenta e três mil setecentos e vinte e nove metros cúbicos). **[G4-EN8]**

Reuso da Água

Na IBAC todo o efluente doméstico e industrial passa por tratamento físico-químico e biológico antes de ser despejado em corpo d'água. A água resultante do processo atende aos parâmetros estabelecidos em requisitos legais. Nossa estação tem capacidade de tratar 6 m³/ hora.

Com o objetivo de minimizar o impacto ambiental do consumo da água e seu custo, foi reativado o projeto de reutilização da água que é tratada na Estação de Tratamento de Efluentes (ETE). A água de reuso é utilizada nos vasos sanitários dos banheiros da Produção, na lavagem de

áreas externas e rega de área verde.

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. Em 2014 foram



consumidos 2.187,6 m³ de água de reuso. Esse volume corresponde a 5 % do total de água potável utilizado na planta predial. A água resultante do processo atende aos requisitos legais e é descartada em corpo d'água. **[G4-EN10]**

Uma medida adotada em 2014 para reduzir em 50% o uso da água na limpeza das fachadas da empresa foi a instalação de chapas galvanizadas (rufos) sobrepostas aos painéis isotérmicos, chamadas "pingadeiras".

A fim de conscientizar nossos colaboradores quanto à importância do uso racional desse recurso, realizamos palestras para explicar o funcionamento da ETE e a importância do reuso da água, incentivando que cada um tenha no dia a dia atitudes que preservem

esse importante recurso.

O departamento de Meio Ambiente também realizou uma ação de educação ambiental sobre o tema com crianças e adolescentes do Instituto Cacau Show. A ação consistiu em uma visita dos alunos às instalações da empresa. Após assistirem uma palestra, eles visitaram a ETE e puderam ver na prática todos os processos pelo qual o efluente passa para ser limpo.

Com essa atividade foi possível ampliar o entendimento das crianças sobre a importância do uso racional e conservação da água, motivando atitudes conscientes.



Resíduos

A geração de resíduos é uma consequência dos processos produtivos. Na IBAC, o gerenciamento desses materiais é realizado de acordo com a legislação vigente, e tem por objetivo dar o melhor destino a cada tipo de resíduo. Para isso,

o descarte e coleta são feitos de forma seletiva, 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 utilidade. A maior parte dos resíduos que a Cacau Show gera tem como destino a reciclagem, por serem resíduos classificados como não perigosos.

[G4-EN23]

TIPO DE RESÍDUO	QTD 2014	DESTINAÇÃO	CLASSIFICAÇÃO
Papel / Papelão	878,18 t	Reciclagem	Reciclável
Plástico	291,59 t	Reciclagem	Reciclável
Metal	64,49 t	Reciclagem	Reciclável
Madeira	282,38 t	Reciclagem	Reciclável
Resíduo Orgânico (chocolate)	186,64 t	Reciclagem	Orgânico (chocolate)
Classe II Não-reciclável	532,33 t	Aterro Sanitário	Não-reciclável
Lâmpadas	2145 und	Tratamento	-
Óleo Lubrificante	400 Litros	Tratamento	-

Nos processos de fabricação do chocolate, o consumo de energia é um aspecto muito importante, pois em al-

guns processos é necessário o aquecimento e em outros o resfriamento do produto. Temos diversas fontes de

energia que alimentam nossa planta principal e em 2014 obtivemos os seguintes resultados de consumo:

Energia Elétrica

kWh = 18.110.803,20
Joules = 18.110.803,20 kJ/s

Gás GLP

119.341 kg

Óleo Diesel

48.000 litros

[G4-EN3]



No dia a dia do escritório também buscamos agir de forma consciente, visando a otimização de recursos. Para isso implantamos algumas ações:

Impressão controlada por crachá de acesso

Além de melhorias no sistema de impressões que nos possibilitou diminuir 30% do número de folhas utilizadas, adotamos em 2014 o controle com crachá de acesso. Nesse sistema,

as impressões podem ser enviadas para qualquer local e somente serão liberadas com o uso do crachá. Dessa forma economizamos 20.000 folhas entre agosto e novembro de 2014.

Em reunião da Manhã Show e através da intranet, os colaboradores que utilizam as impressoras foram orientados e informados quanto à importância dessa mudança para economizar recursos.

Reutilização de folhas impressas e Assinatura Ambiental

Através da inserção voluntária da assinatura ambiental no e-mail e da indicação do nome do usuário e horário de impressão nas folhas impressas, houve uma significativa diminuição da quan-

tidade de folhas descartadas.

Com relação ao descarte, os colaboradores das áreas administrativas são orientados a separar as folhas que podem ser reutilizadas como rascunho.

A divulgação é feita através dos Canais de Comunicação da empresa e treinamentos pontuais (Lição Ponto a Ponto – LPP).



Inventário corporativo de emissão de gases do efeito estufa 2013

Grande parte dos cientistas climáticos acredita que o aumento da quantidade de causadores do efeito estufa (tais como o gás carbônico, metano, etc.) lançados na atmosfera provoca uma elevação da temperatura global, formando uma barreira que impede que o calor tenha vazão.

A Cacau Show se preocupa com o meio ambiente e todos os impactos que uma empresa de grande porte pode provocar. O inventário de 2013 cobre as emissões provenientes das atividades realizadas pela Cacau Show entre 1 de janeiro de 2013 e 31 de dezembro de 2013. O material inclui somente a unidade industrial, a IBAC (Indústria Brasileira de Alimentos e Chocolates Ltda.), localizada em Itapevi.

As emissões “(GEE)” calculadas estão classificadas em emissões do escopo 1 (emissões diretas através da queima de combustíveis, fósseis ou renováveis, para aplicações no transporte terrestre, marítimo ou aéreo, e movimentação de carga.), escopo 2 (emissões indiretas por consumo de energia elétrica gerada pelas usinas hidrelétricas ou termelétricas) e escopo 3 (demais emissões indiretas, tais como o diesel de veículos terceirizados). O resultado total de GEE foi de 3.496 toneladas de dióxido de carbono equivalente (tCO₂e).

As emissões dos escopos 1 e 2 (emissões próprias) totalizaram

2.538 tCO₂e, sendo o restante (958 tCO₂e) referente às emissões de GEE indiretamente relacionadas à atividade da Cacau Show. A distribuição das emissões nos três escopos podem ser visualizadas na tabela abaixo:



EMISSÕES TOTAL DE GEE EM tCO₂e

Escopo 1	Escopo 2	Escopo 3	TOTAL
793,5	1.745	958,2	3.496

As emissões de GEE não cobertas pelo Protocolo de Kyoto não são incluídas nos escopos, mas podem ser comunicadas em separado, para fins informativos. Neste sentido, ocorrem na Cacau Show fugas gasosas de HCFC-22 (R-22 ou gás Freon) empregado em aparelhos de ar condicionado. E em 2013 foram emitidas 144 tonCO₂e de HCFC-22.

Este foi o primeiro Inventário Corporativo de Emissão de Gases do Efeito Estufa realizado pela Cacau Show com o apoio de uma empresa de consultoria especializada no ramo.

A análise e elaboração deste conteúdo é de extrema importância para a empresa e para outras instituições e indivíduos compreenderem o volume de emissões que suas atividades fabris e cotidianas geram na atmosfera.

Com estes resultados é possível desenvolver e implantar ações que possam auxiliar na redução ou neutralização das emissões destes gases e contribuir para o desenvolvimento sustentável da empresa e da sociedade como um todo. **[G4-EN15, EN16, EN17]**



Um compromisso com o meio ambiente e com o mundo!



CONTEÚDOS PADRÃO GERAIS

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

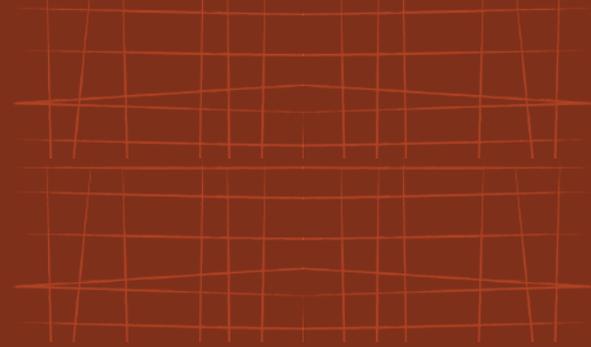
Estratégia e Análise		PÁG
G4-1	Declaração do presidente da organização.	2
Perfil Organizacional		
G4-3	Nome da organização.	10
G4-4	Principais marcas, produtos e serviços.	66,67
G4-5	Localização da sede da organização.	10
G4-6	Países nos quais a organização opera.	9
G4-7	Natureza da propriedade e forma jurídica da organização.	9
G4-8	Mercados em que a organização atua.	9
G4-9	Porte da organização.	65
G4-10	a. Relate o número total de empregados, discriminados por contrato de trabalho e gênero. c. Relate a força de trabalho total, discriminada por trabalhadores próprios e terceirizados e por gênero. d. Relate a força de trabalho total, discriminada por região e gênero. f. Relate quaisquer variações significativas no número de empregados (p. ex.: variações sazonais no número de empregados nos setores de turismo ou agrícola).	55,56
G4-12	Descrição da cadeia de fornecedores da organização.	58,60
Perfil do Relatório		
G4-28	Período coberto pelo relatório para as informações apresentadas.	1
G4-29	Data do relatório anterior mais recente.	1
G4-30	Ciclo de emissão de relatórios.	1
Governança		
G4-34	Estrutura de governança da organização.	14
G4-38	Composição do mais alto órgão de governança e dos seus comitês.	14,16,17
G4-39	Relate se o presidente do mais alto órgão de governança é também um diretor executivo.	14
G4-40	Processos de seleção e nomeação, para o mais alto órgão de governança e seus comitês.	16
G4-42	Papéis do mais alto órgão de governança e dos executivos seniores no desenvolvimento, aprovação e atualização do propósito, declaração de missão, visão e valores, e definição de estratégias, políticas e metas relacionadas a impactos econômicos, ambientais e sociais da organização.	16
G4-44	a. Relate os processos de avaliação do desempenho do mais alto órgão de governança no que diz respeito à governança de tópicos econômicos, ambientais e sociais. Relate se essa avaliação é independente ou não e com que frequência ela é realizada. Relate se essa avaliação é uma autoavaliação.	16
G4-45	Papel desempenhado pelo mais alto órgão de governança na identificação e gestão de impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais e na implementação de processos de due diligence.	16
G4-47	Frequência em que o mais alto órgão de governança analisa impactos, riscos e oportunidades derivados de questões econômicas, ambientais e sociais.	16
G4-49	Processo adotado para comunicar preocupações críticas ao mais alto órgão de governança.	16
G4-52	Relate o processo adotado para a determinação da remuneração. Relate se consultores de remuneração são envolvidos na determinação de remunerações e se eles são independentes da administração. Relate quaisquer outras relações entre os consultores de remuneração e a organização.	33
G4-56	Valores, princípios, padrões e normas de Comportamento da organização.	21
G4-57	Mecanismos internos e externos adotados para solicitar orientações sobre comportamentos éticos e em conformidade com a legislação.	21

CONTEÚDOS PADRÃO ESPECÍFICOS

CATEGORIA: SOCIAL		PÁG
Subcategoria: Práticas Trabalhistas e Trabalho Decente		
Aspecto: Emprego		
G4-LA2	Benefícios oferecidos a empregados de tempo integral que não são oferecidos a empregados temporários ou em regime de meio período, discriminados pelas principais operações.	33
G4-LA3	Taxa de retorno ao trabalho e retenção após licença maternidade/paternidade por gênero.	40
Aspecto: Relações Trabalhistas		
G4-LA4	Prazo mínimo de notificação sobre mudanças operacionais e se elas são especificadas em acordos de negociação coletiva.	40
Aspecto: Saúde e Segurança no Trabalho		
G4-LA5	Percentual dos empregados representados em comitês formais de segurança e saúde, que ajudam no monitoramento e aconselhamento sobre programas de segurança e saúde ocupacional.	37
G4-LA6	Taxas de lesões, doenças ocupacionais, dias perdidos, absenteísmo e óbitos relacionados ao trabalho, por região e gênero.	40
Aspecto: Treinamento e Educação		
G4-LA9	Média de horas de treinamento por ano, por funcionário, discriminadas por categoria funcional e gênero.	41,42
G4-LA10	Programas para gestão de competências e aprendizagem contínua que apoiam a continuidade da empregabilidade dos funcionários e programas para gerenciar o fim da carreira.	41,56
G4-LA11	Percentual de empregados que recebem regularmente análises de desempenho e de desenvolvimento de carreira.	40
G4-LA12	Composição dos grupos responsáveis pela governança corporativa e discriminação de empregados por categoria, de acordo com gênero, faixa etária, minorias e outros indicadores de diversidade.	52
G4-LA14	Percentual de novos fornecedores selecionados com base em critérios relativos a práticas trabalhistas.	58
Subcategoria: Responsabilidade pelo Produto		
Aspecto: Rotulagem de Produtos e Serviços		
G4-PR3	Tipo de informações sobre produtos e serviços exigidas pelos procedimentos da organização referentes a informações e rotulagem de produtos e serviços e percentual de categorias significativas sujeitas a essas exigências.	48
G4-PR5	Resultados de pesquisa de satisfação de clientes.	47,70
G4-FP6	Percentual do volume total de vendas de produtos ao consumidor, discriminado por categoria de produto, que contém baixo teor de gorduras saturadas e trans, sódio e açúcares adicionados.	67
G4-FP7	Percentual do volume total de vendas de produtos ao consumidor, discriminado por categoria de produto, que contém um maior teor de ingredientes nutritivos como fibras, vitaminas, minerais, fitoquímicos e adição de alimentos funcionais.	68
CATEGORIA: ECONÔMICA		
Aspecto: Desempenho Econômico		
G4-EC1	Valor econômico gerado e distribuído.	61
G4-EC5	Variação da proporção do salário mais baixo, discriminado por gênero, comparado ao salário mínimo local em unidades operacionais importantes.	56
G4-EC8	Desenvolvimento e impacto de investimentos em infraestrutura e serviços oferecidos: Disponibilidade de produtos e serviços para pessoas de baixa renda	65
CATEGORIA: AMBIENTAL		
Aspecto: Materiais		
G4-EN3	Consumo de energia dentro da organização.	80
G4-EN8	Total de retirada de água por fonte.	78
G4-EN10	Percentual e volume total de água reciclada e reutilizada.	79
G4-EN15	Emissões Diretas de Gases de Efeito Estufa (Gee) (Escopo 1)	82
G4-EN16	Emissões Indiretas de Gases de Efeito Estufa (Gee) Provenientes da Aquisição de Energia (Escopo 2)	82
G4-EN17	Outras Emissões Indiretas de Gases de Efeito Estufa (Gee) (Escopo 3)	82
G4-EN23	Peso total de resíduos, discriminado por tipo e método de disposição.	80



★ ★ ★ ★ ★ ★ ★
Cacau Show



Responsáveis
Lucas da Silveira Cirilo
Maíra de Paula Oliveira

Coordenação
Ana Sassano

Redação
Gislyene Bruno

Projeto gráfico
Glaucio Dohi
Laís Houf Marreiro
Renata Thomaz

Fotos
Laílson Santos
Danilo Caliarí
Rafael Altavista
Arquivo Cacao Show

Agradecemos a todas as pessoas
que colaboraram com este projeto.

Impressão
Ipsis

Agosto/2015

