



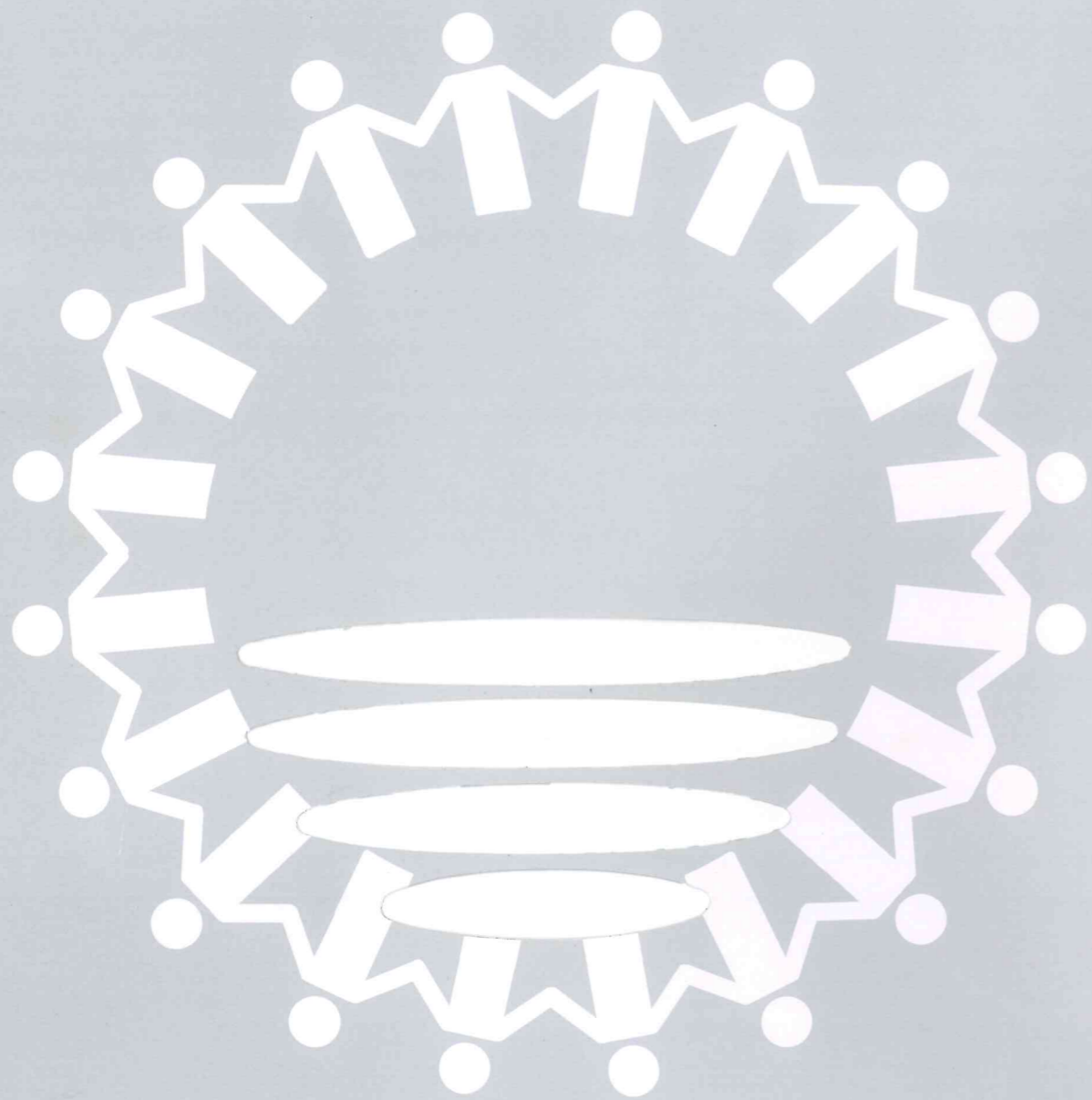
RELATÓRIO DE

RESPONSABILIDADE

SOCIAL

2003-2004



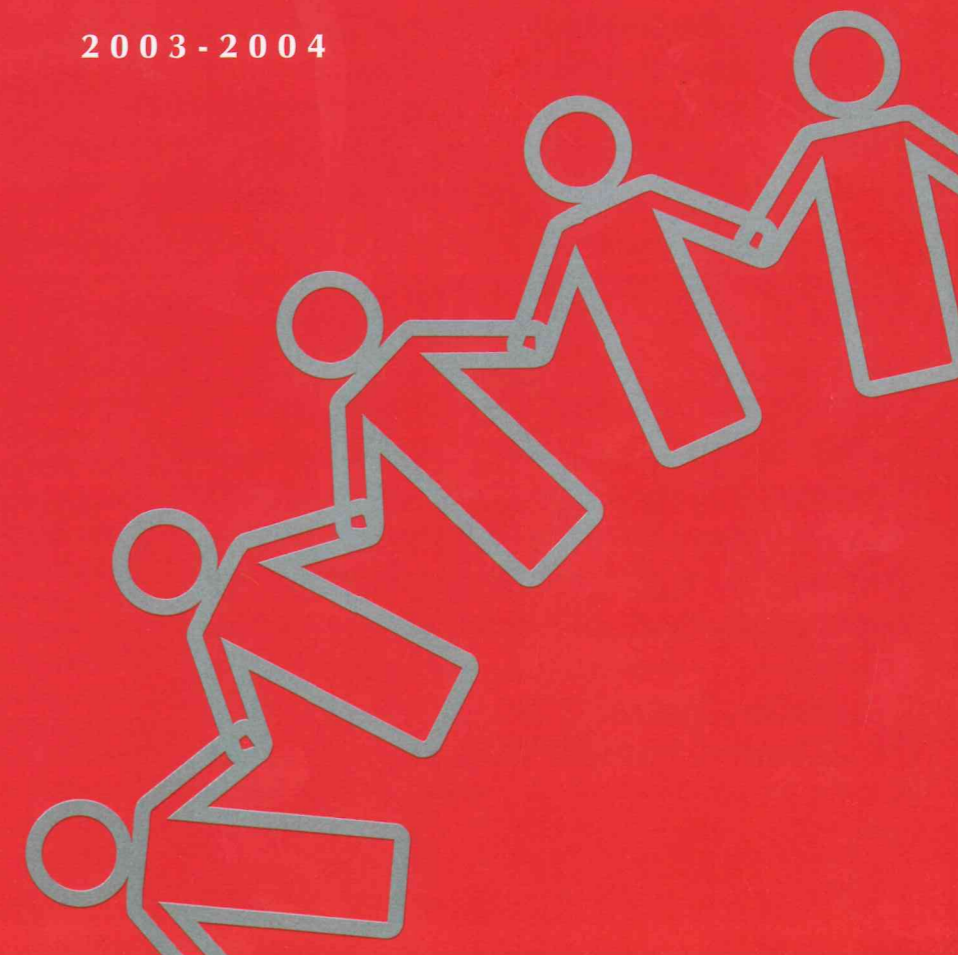


RESPONSABILIDADE
S  C I A L



SOROCABA
REFRESCOS

RELATÓRIO DE
RESPONSABILIDADE
SOCIAL
2003-2004



Perfil do Empreendimento

A Sorocaba Refrescos é uma das 18 fabricantes de produtos da The Coca-Cola Company no país.

A Sorocaba Refrescos nasce em agosto de 1975 como um depósito de bebidas, e inaugura a sua fábrica em 7 de outubro de 1977. Em 1976, a Sorocaba Refrescos expande sua atuação e abre o seu principal depósito, em Itapetininga/SP. A partir de 1989, sob nova direção, a Sorocaba Refrescos passa por transformações e inicia o maior ciclo de investimentos e crescimento de sua história.

Hoje, o parque industrial da empresa possui uma área total construída de 104.000m². Mantém 647 colaboradores entre efetivos, estagiários, terceirizados e temporários que cuidam das áreas administrativa, industrial e de armazenagem.

Atua na região sudeste do Estado de São Paulo, atende a 62 cidades da região e atinge 2.000.000 de habitantes.

Sua própria equipe de vendas e distribuição atende aproximadamente 10.000 pontos de venda e para isso, conta com uma frota de 215 veículos leves, semi-pesados e pesados.

Para atender com agilidade mercados de diversos estilos, a equipe de vendas é segmentada nos seguintes canais: bares, lanchonetes, restaurantes, padarias, lojas de conveniência, depósitos de bebidas, mercados, supermercados e hipermercados. Cada vendedor possui um "palm top" (mini-computador) que fornece informações e características dos clientes e pedidos, além de oferecer vantagens na negociação e priorização dos volumes e rentabilidade dos produtos.



Mensagem do Presidente

O respeito e compromisso assumido com nossos stakeholders (acionistas, clientes, colaboradores, fornecedores, governo e sociedade) de investir nas comunidades próximas e em preservar o Meio Ambiente, inspirou a continuidade das nossas ações de Responsabilidade Social para 2003.

Todos os dados publicados neste Relatório Social refletem os valores de nossa empresa, a transparência prevista em nosso Código de Ética e a contribuição da Sorocaba Refrescos para a melhoria da qualidade de vida daqueles que direta ou indiretamente estão ligados a ela, fruto de uma conduta responsável desde a sua fundação, há 28 anos.

Os resultados obtidos mostram mais uma vez o comprometimento de toda a empresa, e a prova disto, é a publicação deste Relatório Social que já está em sua terceira edição consecutiva, revelando as ações, projetos e programas, consolidando os investimentos sociais desenvolvidos pela Sorocaba Refrescos.

Tenho orgulho em apresentar aqui, portanto, somente projetos que vêm trazendo resultados sólidos, todos eles gerenciados pela própria organização e com impactos concretos na elevação do bem-estar social das pessoas, fator fundamental para o desenvolvimento pleno da nossa região e do nosso país.

Luiz Lacerda Biagi

Nosso Mix de Produtos em 2003

As cinco linhas versáteis de produção envasam embalagens retornáveis e descartáveis, em pacotes de diferentes tamanhos ou volumes, que podem ser bag in box, vidros, latas ou garrafas plásticas. Também conhecidas como PET's, as garrafas plásticas detêm quase 70% da preferência de consumo.

Tem em seu portfólio um mix variado de produtos, enriquecido por parcerias estratégicas, como as de distribuição e comercialização das cervejas Kaiser, Heineken, Bavária, Summer, Santa Cerva e Xingu, nos sabores pilsen, bock, preta e chopp. Também é responsável pelo engarrafamento do energético Burn, que é distribuído para todo Brasil.



A Empresa

A Empresa

A **Missão** da Sorocaba Refrescos é "atender as necessidades e desejos de todos os envolvidos com a Sorocaba Refrescos", apoiados em nossos **Valores**, que determinam a "satisfação dos nossos clientes, compromisso com a marca, comunicação eficiente dentro e fora da fábrica e a iniciativa e participação das pessoas que trabalham na Sorocaba Refrescos".

Nossa **Visão** é "sermos reconhecidos como a melhor fabricante e distribuidora do Brasil". Pela definição do nosso **Negócio**, "somos uma empresa que fabrica e distribui, na região de Sorocaba,

produtos que são sinônimos de qualidade e que oferecem aos seus clientes a possibilidade de desenvolver o seu negócio".

Dentro de nossa estrutura organizacional, apoiada em nosso organograma, criamos, em 2003, quatro pilares de sustentação para atingir resultados ainda melhores: **Clientes, Pessoas, Produtos e Finanças**. Esses pilares passaram a relacionar-se melhor a partir de uma comunicação mais eficaz, tendo as estratégias de manutenção (consolidar aquilo que está dando certo) e crescimento (melhorar rentabilidade, aumentar vendas e desenvolver novas tecnologias) como base para seu desenvolvimento.



SOROCABA
REFRESCOS



Planejamento Estratégico

Com estratégias para todos os setores da organização, a liderança da empresa reuniu-se em 2003 para desenvolver ações para o ano de 2004. Com base nos indicadores de desempenho da organização – Gestão a Vista, nos dados coletados na Pesquisa de Clima e outras fontes de informações importantes, estas ações são parte do caderno de ações do Planejamento Estratégico 2004.

O lema do Planejamento Estratégico 2004 é **Sou + Sorocaba**:

- + Sentimento
- + Oportunidade
- + Reconhecimento
- + Objetividade
- + Continuidade
- + Acompanhamento
- + Balanço
- + Amigos

Código de ética - Nossa forma de conduta

O código de ética da Sorocaba Refrescos representa os valores e os princípios praticados pela Sorocaba Refrescos e, como tal, devem ser cumpridos à risca. O fato de outras condutas e comportamentos não terem sido mencionados, não significa que a Sorocaba Refrescos não os considera éticos e legítimos.

Confiança

Garantimos o fornecimento de produtos de alta confiabilidade, que têm como principal objetivo a total satisfação de nossos clientes e consumidores, buscando algo a mais.

Integridade

Nos comprometemos em fornecer produtos dentro das especificações necessárias e devidamente descritas em nossas embalagens.

Transparência

Desenvolvemos uma relação transparente, entre empresa e todos aqueles com os quais estamos envolvidos para vincular nossos produtos e serviços como símbolo de qualidade e satisfação.

Inovação

Incentivamos a inovação e a criati-

vidade dos nossos processos e serviços.

Flexibilidade

Somos flexíveis às mudanças que nos torna uma empresa duradoura.

Cumplicidade

Comprometemo-nos, através de comunicação clara e objetiva, visar maior integração e cumplicidade entre todos os envolvidos no nosso processo, criando um ambiente de satisfação e responsabilidade.

Honestidade

Agimos sempre com integridade, honestidade e transparência em nossos atos.

Compromisso com resultados

Buscamos o crescimento constante da empresa, priorizando investimentos que elevem a rentabilidade.

Objetividade

Objetividade e continuidade de ações e processos.

Iniciativa

Reconhecemos os colaboradores que tenham atitude, iniciativa, responsabilidade e comprometimento.

Segurança

Asseguramos uma adequada condição de trabalho, fornecendo equipamentos, ferramentas e orientação para a correta execução das tarefas.

Competência

Valorizamos o auto-desenvolvimento para um eficiente desempenho das tarefas.

Voluntariado

Nosso relacionamento com a Comunidade permite gerar desenvolvimento.

Responsabilidade

Respeitamos o Meio Ambiente.

Cidadãos

Somos reconhecidos como empresa cidadã.

União

Priorizamos a relação direta com nossos colaboradores.

Persistência

Temos dedicação e persistência em relação às nossas metas e objetivos.

Respeito

Respeitamos a diversidade de opinião.

Sistema de Qualidade da Coca-Cola

A implantação do SQCC foi dividida em três fases: disseminação do conceito, elaboração de documentos para padronizar as atividades e monitoramento para garantia da qualidade. Desde 2001, a Sorocaba Refrescos segue totalmente as recomendações para implantar seu programa de gestão da qualidade.

O Sistema de Qualidade da Coca-Cola fornece uma estrutura para o gerenciamento completo da qualidade que conduz à melhoria contínua, deslocando recursos para atividades que agregam mais valor e envolvendo todos os colaboradores da empresa com um único objetivo - vender o melhor refrigerante que conhecemos com a mais alta qualidade.

O ano 2003 representa um ano de mudança cultural para a Sorocaba Refrescos diante do sistema da Qualidade da Coca-Cola, pois implementamos os mais de 480 documentos da qualidade que compõem a nossa franquia. Todos os colaboradores foram treinados nos documentos referentes às suas rotinas de trabalho e passaram a executar suas tarefas de acordo com o que está descrito nos documentos da qualidade.

Após a implementação, fomos auditados pelo certificado SGS em Dezembro de 2003. E dentro das não-conformidades encontradas, elaboramos um PAC (Plano de Ação Corretiva) e enviamos à Coca-Cola Indústria Ltda.

Como o SQCC é um programa de melhoria contínua, estaremos realizando em 2004 a fase de manutenção do sistema. Revisão e criação de novos documentos, aperfeiçoamento dos processos, aguardando os resultados da certificação da qualidade.



Princípios da Coca-Cola:

- ≡ **Símbolo da Qualidade** – nos dá diretrizes para a qualidade do produto;
- ≡ **Satisfação dos Clientes e Consumidores** – nos dá diretrizes para melhor atender nossos clientes e consumidores;
- ≡ **Cidadão Mundial Responsável** – esse princípio tem relação com as atividades que demonstram que a Coca-Cola está inserida de maneira responsável na sociedade.

Esses princípios nos levam a cumprir a Declaração da Qualidade:

“Para a The Coca-Cola Company, qualidade é mais do que algo que provamos, vemos, medimos ou gerenciamos. A qualidade está presente em todas as ações, englobando tudo o que fazemos. Partindo do processamento até o consumo, qualquer resultado inferior a 100% é inaceitável. Os nossos consumidores merecem as bebidas com a mais alta qualidade que possamos produzir em todo o mundo. Sempre!!!”.

Satisfação de Clientes

A empresa está sempre em busca de estreitar o contato e relacionamento com seus clientes. Além do trabalho de pesquisa, o Call Center da Sorocaba Refrescos trabalha em contato com o cliente, através do Canal Direto, e com o consumidor, através do SAC. A equipe trabalha de segunda a sábado com objetivo de proporcionar atendimento e retorno rápido aos clientes e consumidores. A linha disponível para os atendimentos é gratuita e não gera custo algum ao consumidor e ao nosso cliente. É por isso que divulgamos amplamente nosso telefone **0800-121443**

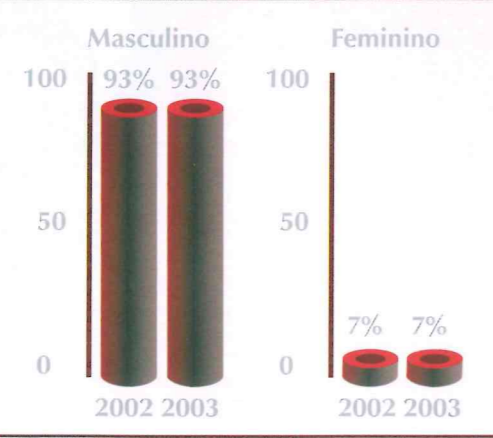
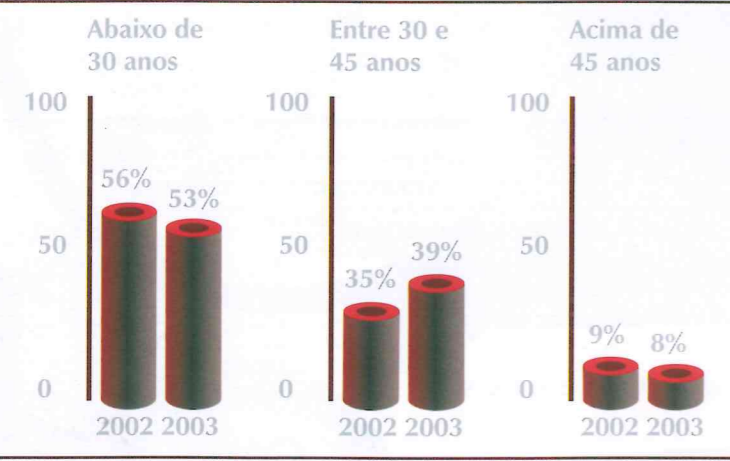
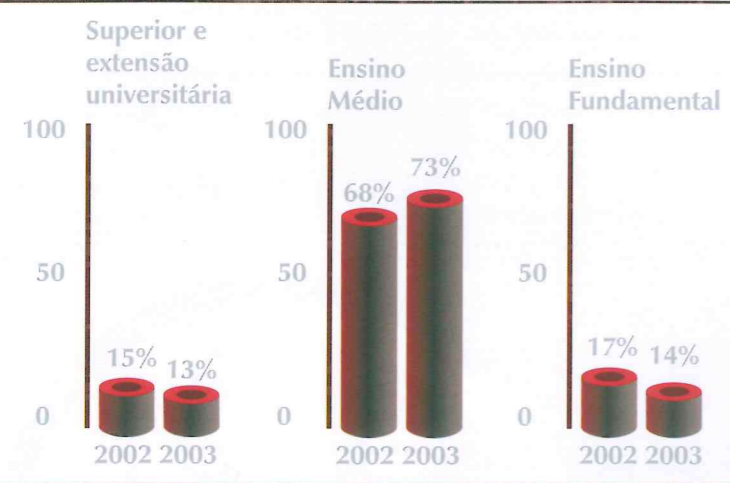


36.217
ligações atendidas

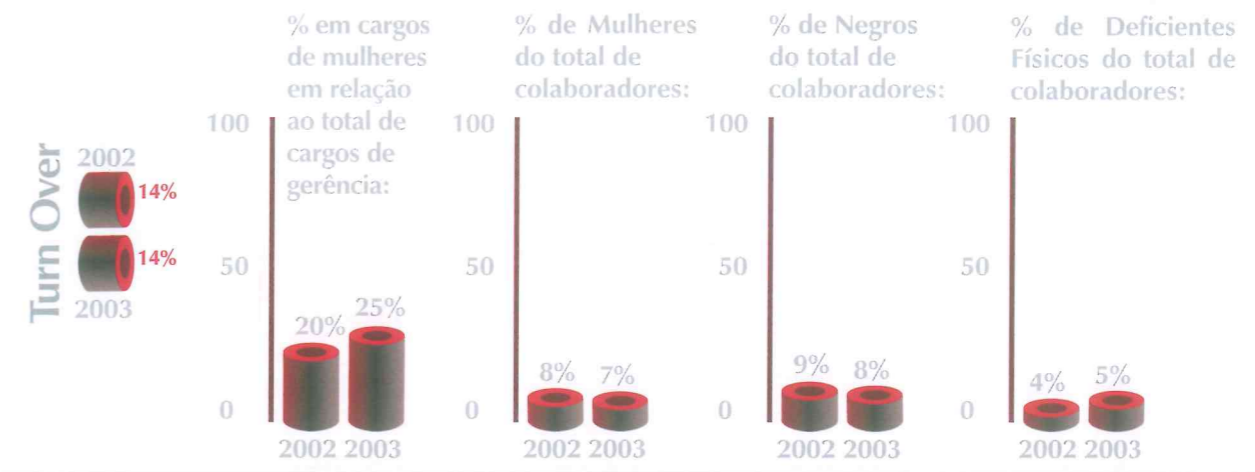
produtos
colaboradores
clientes
fornecedores
acionistas
instituições
consumidores
meio ambiente
comunidade



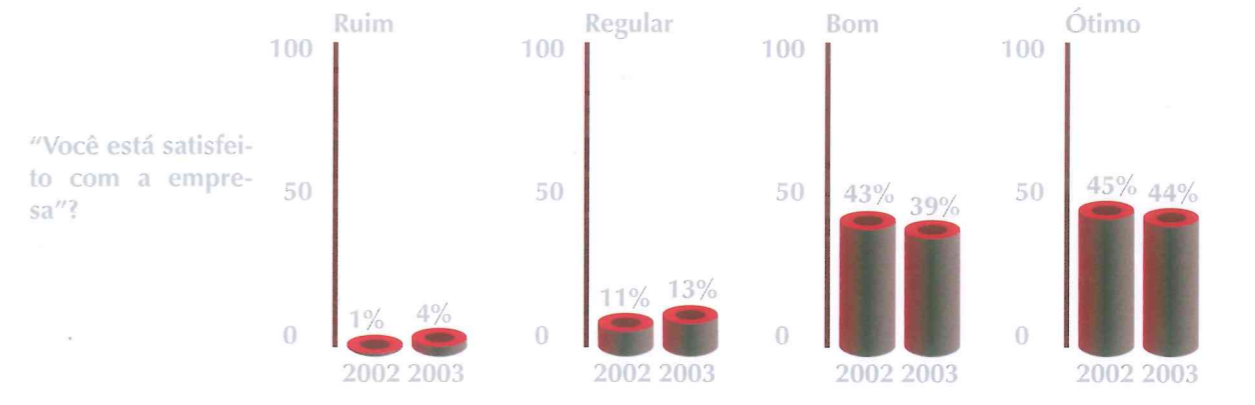
Perfil dos Colaboradores 2002 e 2003



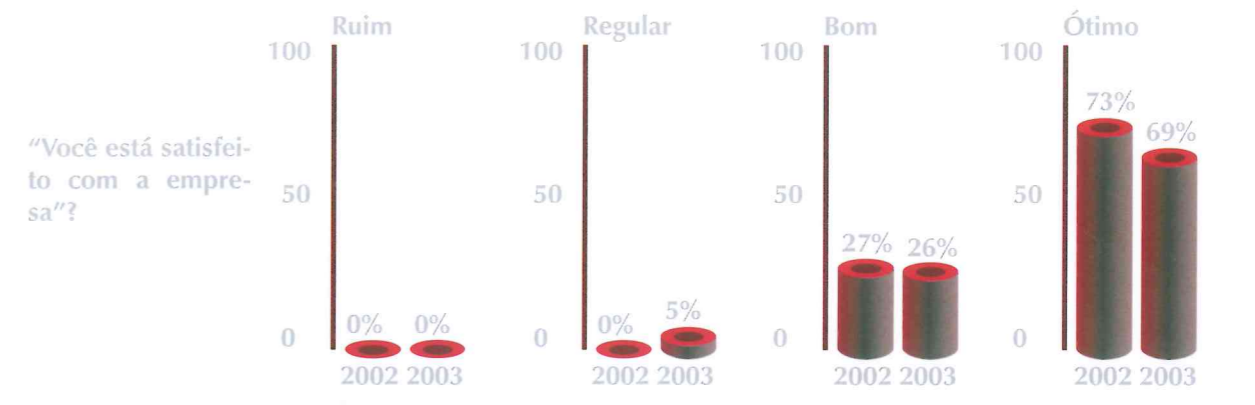
Perfil dos colaboradores



Pesquisa de Clima - Sorocaba



Pesquisa de Clima - Itapetininga



Deficientes Físicos

Em 2003, a Sorocaba Refrescos manteve a valorização e atuação profissional de portadores de deficiências físicas. A empresa manteve como norma a contratação de pelo menos 5% de profissionais portadores de deficiências físicas. Portanto, em 2003 a Sorocaba Refrescos estava com 29 colaboradores com alguma deficiência física, totalmente integrados à sua função e ambiente de trabalho.

Política Social

Nossa Política de Responsabilidade Social visa identificar áreas de conhecimento e atuação nas quais nossa contribuição seja mais produtiva. Identificamos ações que sejam compatíveis com nossos Valores, reforçamos continuamente o processo de incorporação da cidadania e asseguramos que a implementação de projetos comunitários esteja norteadada pelo Planejamento Estratégico da Sorocaba Refrescos e seus princípios éticos.

Temos o compromisso de destinar nosso patrimônio de conhecimento e talentos à comunidade onde nossos produtos são produzidos, consumidos e onde vivem as pessoas que nela trabalham. Desta maneira, contribuimos diretamente para um ciclo virtuoso de desenvolvimento sustentável.

Público Interno

Treinamentos

Estimular o desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores, elevando a qualidade de vida, a integração com a empresa, a satisfação profissional com o fortalecimento da autoestima e respeito ao meio ambiente, no exercício da cidadania. Estes são os principais objetivos da área de treinamento e desenvolvimento da Sorocaba Refrescos alinhados ao Planejamento Estratégico.

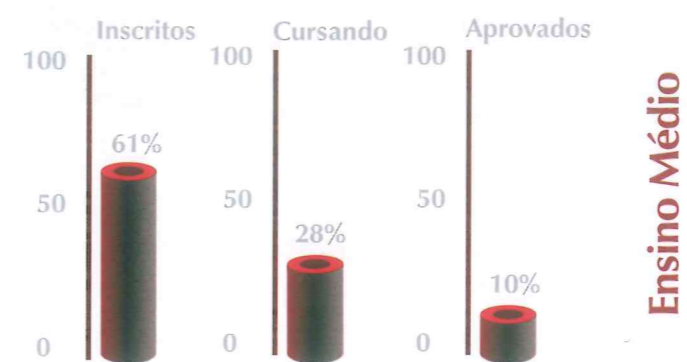
Todo conteúdo dos mais de 480 documentos criados para a padronização das atividades e dos processos foram passados aos colaboradores da Sorocaba Refrescos, capacitando-os tecnicamente para o desenvolvimento de suas atividades com responsabilidade, garantindo a qualidade e padronização de todos os processos.

Investindo R\$ **35.141,40** no ano de 2003, em treinamentos ministrados a **823** participantes, o foco foi o Sistema da Qualidade da Coca-Cola. A empresa totalizou **858** horas de treinamentos ministrados, com uma média de **2,7** horas por colaborador.

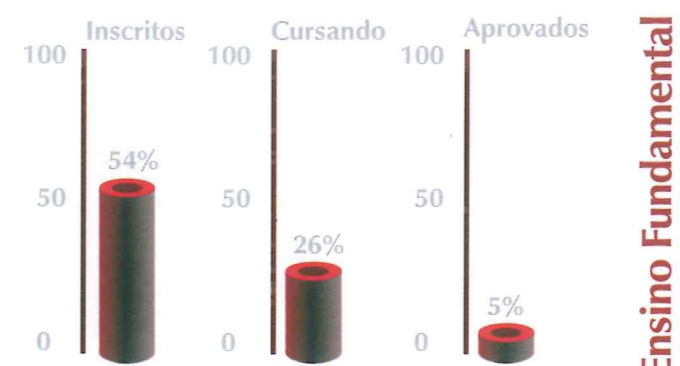
Outra atividade de treinamento foi efetuada para a equipe da Brigada de Emergência, que recebeu orientação teórica e prática para a atuação correta em caso de emergências na empresa.



Projeto Escola



Ensino Médio



Ensino Fundamental

Oportunidade de aprendizado

Muitos de nossos colaboradores estão atuando na organização após uma oportunidade oferecida através do Programa de Estágios.

“Quando recebi a notícia da efetivação pelo meu chefe, isso representou mais que um sonho realizado, foi a prova que a Sorocaba Refrescos reconhece seus estagiários e quem aqui trabalha tem espaço para crescer na empresa”, afirma Fernanda Bueno estudante de Administração de Empresas com Habilitação em Finanças na ESAMC em Sorocaba.



Outros 60% estão atuando no mercado de trabalho já experientes, agregando a prática e o conhecimento técnico às suas atividades.



Desde 1998, a Sorocaba Refrescos investe no Projeto Escola, um programa que permite formação educacional contínua e facilitada dentro da empresa, com a ajuda de educadoras.

Completar escolaridade até o Ensino Médio para muitos colaboradores é um sonho que já se tornou realidade. Além do conteúdo programático, os estudantes recebem orientações sobre habilidades básicas, questões de cidadania e empreendedorismo com a finalidade de aplicar na gestão de negócios da Sorocaba Refrescos.

A meta do Projeto Escola é que, em 2006, **100%** do quadro funcional da Sorocaba Refrescos possua no mínimo Ensino Médio completo.



Investimentos em 2003 de aproximadamente R\$ **46.000,00**.

Menores aprendizes

Preocupada com a capacitação de jovens da região circunvizinha à Sorocaba Refrescos, a empresa investiu em menores aprendizes mantendo vagas especiais em seu quadro funcional. A partir de uma parceria com o SENAI Sorocaba, esses jovens atuam como auxiliares no suporte a diferentes áreas e, na maioria das vezes, estes talentos são aproveitados pela Sorocaba Refrescos.



Otimizando Processos

Expressar idéias em forma de projetos que possam otimizar processos, reduzir custos e despesas, melhorando o ambiente de trabalho e, conseqüentemente a qualidade de vida é o objetivo principal do projeto de incentivo a novas idéias denominado "Sua Idéia Vale Ouro".

Relançado em 2003, dois colaboradores receberam prêmios em dinheiro pelo sucesso na implantação de suas idéias. O Mecânico de Manutenção Ivan dos Santos Bonel fez com que a idéia de modificar a lavagem de garrafas da Linha de Produção nº 03, gerasse um lucro à empresa, durante um ano, de **R\$5.700,00**. Já o supervisor da produção Donizete Martins Ezequiel, idealizou a troca do plástico que envolve os produtos. Sua idéia, testada e implantada, gerou uma economia de **R\$81.954,50** em um ano. Ambos receberam **10%** do valor economizado.



sua idéia vale ouro

Idéias Apresentadas



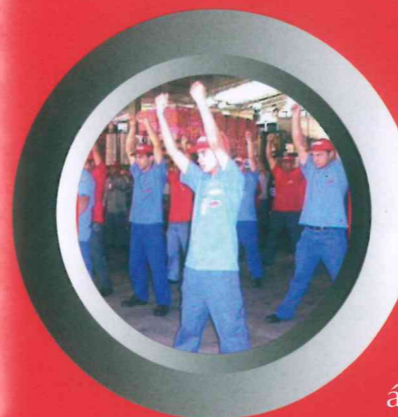
Festa Julina

No mês de julho a empresa organizou uma Festa Julina nas dependências do Grêmio Kaco. As atrações ficaram por conta do Instituto Humberto de Campos com o grupo de dança e de ginástica olímpica. O coral da APAE de Sorocaba também animou a festa. Houve montagem de brinquedos feitos de bexigas para as crianças, além das barracas de brincadeiras e comes e bebes, montadas por instituições filantrópicas.



Promover a qualidade de vida dos colaboradores, incentivando a produtividade com segurança e garantindo resultados mais positivos, é o que a Sorocaba Refrescos busca através do Programa Viva Melhor.

Conheça algumas atividades desenvolvidas nas áreas social, educacional, de meio ambiente e saúde do trabalhador:



A **Ginástica Laboral** é aplicada em diferentes departamentos da empresa sob a supervisão da enfermeira do trabalho e de duas fisioterapeutas que fazem o monitoramento e controle, além de incentivar a prática diária dos exercícios.

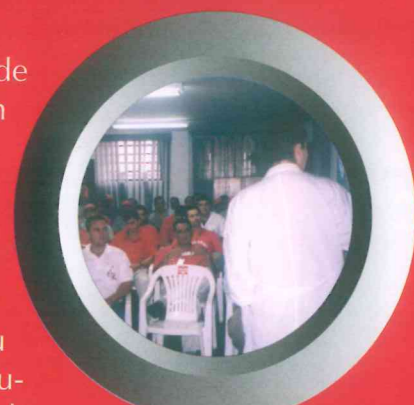
A **Semana da Saúde** atingiu 100% dos colaboradores. Foram ministradas palestras sobre Implantação do Programa de Qualidade de Vida, além de testes de diabetes, pressão alta e doação de san-

SAÚDE

Valorização dos colaboradores: este é um dos pontos mais fortes da filosofia da Sorocaba Refrescos. Para que se sintam motivados a trabalhar na empresa, a Sorocaba Refrescos proporciona aos colaboradores benefícios que visam garantir a manutenção da saúde e da segurança, melhorando, assim, a qualidade de vida.

Para oferecer um **atendimento médico** de qualidade a Sorocaba Refrescos investiu **R\$ 463.963,20** em 2003 no **Ambulatório Médico** e no **plano de saúde** voltado aos colaboradores e familiares.

Convênio **odontológico**, **farmácia** e **seguro de vida** em grupo também são disponibilizados aos colaboradores e extensivo aos familiares.



gue. Um questionário de avaliação da saúde em profundidade foi aplicado aos colaboradores em parceria com o convênio médico da Multicare. A tabulação desta pesquisa resultou na identificação de grupos com tendências a algumas doenças, o que possibilitou à empresa redirecionar suas atividades.

Em apoio à qualidade de vida, a Sorocaba Refrescos realizou campanhas de **vacinação contra a gripe** que atingiu **11%** dos colaboradores. A vacinação anti-tétano teve **100%** de participação e todos os novos colaboradores que iniciam suas atividades na empresa, comprovam a imunização através da carteira de vacinação.



Alimentação

Investimentos
totais em
alimentação
R\$ 430.202,98

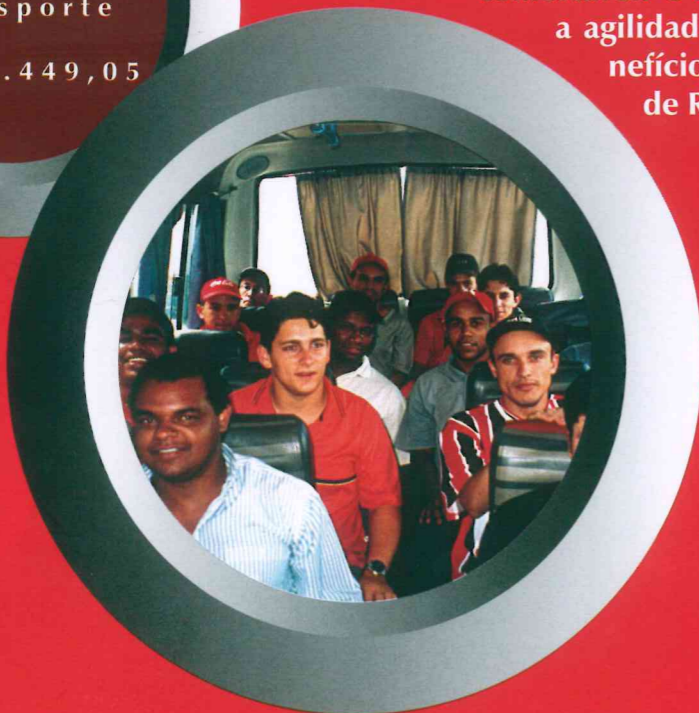
Em 2003, o Restaurante da Sorocaba Refrescos, administrado pela empresa Sapore, ofereceu refeições aos colaboradores totalizando um investimento no valor de R\$ 430.202,98. Ainda foram destinados R\$ 483.323,88 para vales-refeição e a empresa investiu R\$ 366.401,88 na entrega de cestas básicas aos colaboradores.



Transporte

Investimentos
totais em
transporte
R\$ 584.449,05

O serviço de transporte dos colaboradores da Sorocaba Refrescos é realizado exclusivamente por veículos confortáveis e seguros, garantindo também a agilidade e pontualidade. Neste benefício foram investidos um total de R\$ 584.449,05.



Com o lema "**Segurança é Compromisso de Todos**", a equipe de segurança é responsável por integrar todos os nossos colaboradores procurando conscientizá-los sobre as questões de segurança no trabalho e da responsabilidade de cada um no dia-a-dia. **Diálogos de segurança** realizados com todos os colaboradores diretamente no local de trabalho facilitam o aprendizado e a reciclagem de informações.

A CIPA

Comissão Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho – apóia estas e outras atividades no intuito de prevenir e eliminar as causas dos acidentes. Um dos projetos colocado em prática, foi a campanha **Farol Aceso**, na qual tornou-se obrigatória a toda frota de veículos transitar com os faróis acesos, evitando colisões inesperadas.

PROGRAMA ACIDENTE ZERO

É um projeto que fortalece esta conscientização oferecendo brindes e reconhecimento às áreas cujo índice de acidentes permanece zero durante determinado período de tempo.

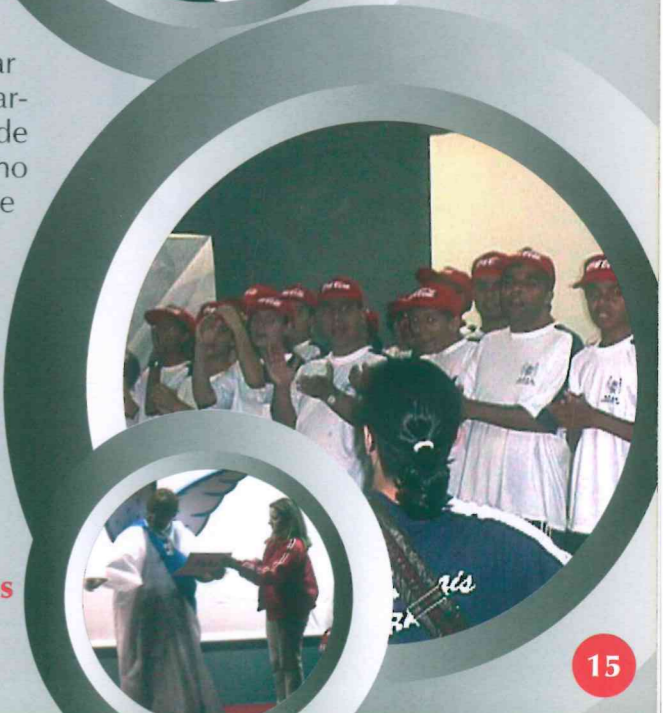
Os colaboradores que compõem o grupo da **Brigada de Emergência** receberam um treinamento eficaz para casos de emergência que possam acontecer na empresa.

A SIPAT

A Semana Interna de Prevenção de Acidentes no Trabalho, foi desenvolvida junto com a Semana do Meio Ambiente, unindo todos os colaboradores em uma grande Gincana. As equipes cumpriram várias tarefas como: ministrar palestras com temas relacionados à segurança no trabalho, arrecadação de agasalhos, recicláveis, caça ao tesouro, coleta de moedas e provas de conhecimentos de Segurança do Trabalho e Meio Ambiente. As equipes receberam pontuação conforme frequência dos participantes e os vencedores foram premiados com uma viagem à Cervejaria Molson, em Araraquara.

Um grupo de colaboradores idealizou e ensaiou o teatro "Uma Segunda Chance" enfatizando a responsabilidade de todos para evitar acidentes. No encerramento do evento, o coral da APAE emocionou a todos com músicas sobre o meio ambiente.

Como resultado deste trabalho, pudemos notar a diminuição gradativa da taxa de frequência de acidentes no trabalho com afastamento. **Em 2003, ocorreram 21,68 acidentes para 1 milhão de horas trabalhadas de exposição aos riscos, contra 45,09 acidentes em 2001 e 30,18 em 2002.**



Fundação Primeiro Mundo

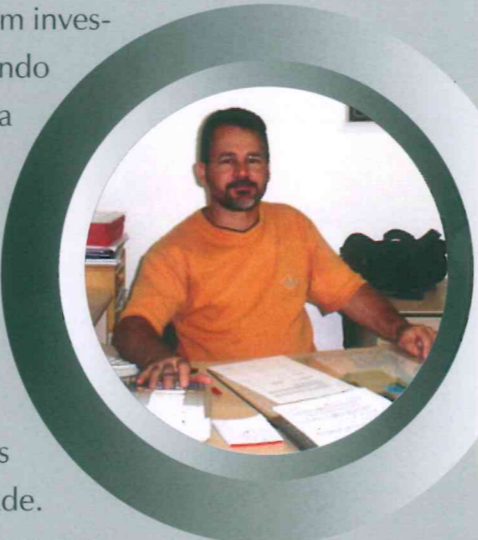
A **Fundação Primeiro Mundo** teve início em dezembro de 1990, concretizando uma idéia de Luiz Lacerda Biagi, presidente da Sorocaba Refrescos. Hoje, promove qualidade aos futuros profissionais do mercado brasileiro, investindo em talentos que tenham aptidões, criatividade e capacidade de realização. Os candidatos são identificados através de aplicações de testes e entrevistas, garantindo que os bolsistas sejam pessoas diferenciadas. A Fundação investe, acompanha e firma um compromisso moral junto a estudantes de nível superior, que serão multiplicadores do lema: "Uma pessoa faz diferença".

Nos últimos 10 anos, cerca de **400** pessoas puderam usufruir desta oportunidade.

Em 2003, a **Fundação Primeiro Mundo** recebeu **R\$ 121.998,87** em investimentos da Sorocaba Refrescos. Neste ano, o número de bolsistas beneficiados que atuam na Sorocaba Refrescos foram 3, alocados nos cursos de Química, Pedagogia e Ciências Contábeis. No total foram 43 bolsistas com investimento de **R\$ 321.774,92**, incluindo bolsas, doações e investimentos na área social.

Valmir Mattiuzzo, é um exemplo. "É através da **Fundação Primeiro Mundo** que estou tendo a oportunidade de desenvolver e aprimorar meus conhecimentos em contabilidade. Entidades como esta Fundação, preocupada com o futuro resgatam e colocam em prática a realização de nosso sonho de formação acadêmica", diz Valmir.

"Estou cursando o penúltimo ano de propaganda e marketing na UNIP de Ribeirão Preto, tendo por objetivo ativar e me destacar na área de planejamento de marketing. Somente com o apoio da Fundação esse objetivo será alcançado", relata Katia, outra beneficiada pela **Fundação Primeiro Mundo**.



Mundo de Sabor

O Programa de Visita à Fábrica tem como objetivo criar uma sólida imagem corporativa, através da conscientização das pessoas sobre os benefícios que a empresa oferece à comunidade: criação de empregos, possibilidade de compra de matérias-primas e contratação de serviços locais e produção de bebidas de qualidade.

Milhares de pessoas são recebidas anualmente pela Sorocaba Refrescos em seu auditório especialmente equipado. Os visitantes conhecem a história da Coca-Cola e o processo de produção dos refrigerantes, incluindo uma visita à área produtiva, além da degustação de nossas bebidas e lanche. Também recebem informações sobre preservação do meio ambiente e reciclagem. Tudo isso de forma dinâmica e vivencial. Todos recebem materiais escolares, além de revistas e folders informativos.

Em 2003, a Sorocaba Refrescos investiu cerca de **R\$ 30.000,00** para atender a aproximadamente **6.000** visitantes e distribuir mais de 36.000 estojos escolares.

Com a descoberta da importância das visitas, criou-se o **Espaço Kaiser** – uma sala montada especialmente para atender clientes, fornecedores, consumidores estratégicos e formadores de opinião.

Além disso, a Sorocaba Refrescos abriu mais uma vez as portas para os familiares dos nossos colaboradores com o intuito de integrar a empresa, os colaboradores e seus familiares. Uma peça teatral, intitulada "Mundo Mágico de Coca-Cola", foi elaborada pelos próprios colaboradores para mostrar uma parte de cada setor de atuação da empresa. Com isso, mais de **800** familiares foram despertados para a contribuição de cada colaborador e o seu papel dentro da Sorocaba Refrescos.

Voluntariado

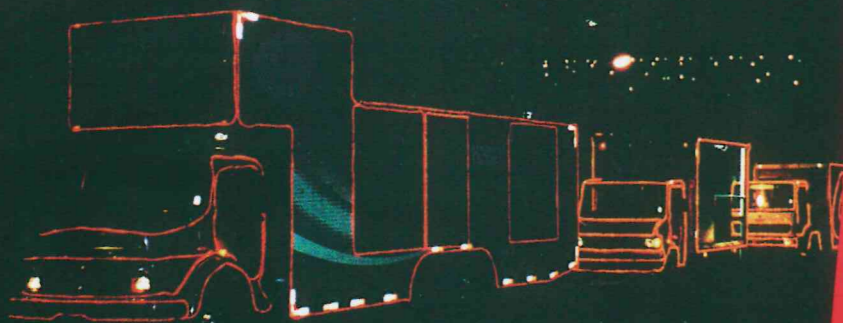
Os programas de cunho social da Sorocaba Refrescos se estendem à comunidade onde a empresa está inserida, gerando comprometimento de seus colaboradores, estreitando relacionamentos com a comunidade e reafirmando seu compromisso social.

Em 2003, realizamos algumas iniciativas importantes e contamos com o apoio de nossos voluntários:

Doações

Todos os meses a Sorocaba Refrescos efetua doação de cestas básicas e bebidas para entidades filantrópicas. As doações totalizaram **R\$ 50.501,00** em 2003.





Despertando o espírito natalino, a Caravana de Natal tornou-se uma tradição e encanta a todos por onde passa. Papai Noel passeia em caminhões enfeitados com luzes de natal ao som da música promocional e emociona os espectadores. Uma grande equipe de voluntários da Sorocaba Refrescos garante que o espetáculo aconteça com tranqüilidade. Em 2003, a caravana proporcionou momentos mágicos a muitas comunidades em Sorocaba, Itú, Tatuí, Votorantim, Itapeva e Itararé. Para a realização deste evento, a empresa investiu R\$ 10.000,00.

Campanha Alimento, Agasalho e Brinquedo

Durante o ano, a empresa organiza campanhas de arrecadação espontânea de alimentos não perecíveis, agasalhos e brinquedos. Em 2003, o volume foi bastante representativo: 265 peças de agasalhos, 52 quilos de alimentos e mais R\$ 216,00 revertidos em alimentos (arrecadados na Gincana da SIPAT), e mais de 100 unidades de brinquedos, que foram distribuídos a entidades sociais de apoio à famílias carentes de Sorocaba e região.

Na época do Natal os colaboradores depositam roupas, sapatos e brinquedos em sacolas plásticas identificados com o perfil de crianças. As sacolas são entregues a crianças portadoras do vírus da AIDS no dia de Natal, pela instituição que os acolhem e os voluntários também podem participar.



McDIA FELIZ

Em parceria com a rede Mc Donald's, investimos **R\$ 5.040,00** no "Mc Dia Feliz" – um dos eventos beneficentes mais tradicionais da região. O urso da Coca-Cola e os cinco personagens do Kapo fizeram o maior sucesso ao ilustrar a festa, alegrando os colaboradores do evento. Toda a arrecadação do evento foi destinada a uma instituição que atende crianças portadoras de câncer em Sorocaba.

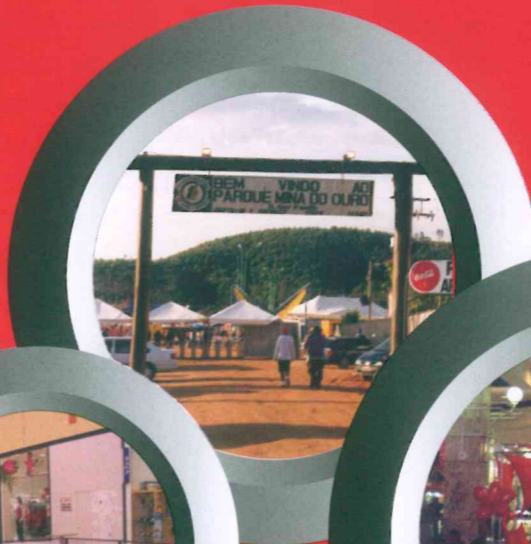
Esporte, Lazer e Cultura

As ações da Sorocaba Refrescos na divulgação e comercialização dos produtos da Coca-Cola em grandes eventos culturais e esportivos também apresentam um forte componente social. Tais iniciativas ajudam a viabilizar eventos que contribuem para a promoção da cultura popular e do esportista brasileiro.

Eventos

Em 2003 a Sorocaba Refrescos marcou presença e participou de grandes eventos tradicionais em toda a região, levando o mix de produtos para degustação dos consumidores.

- 3º Tropeiro Expo Show de Sorocaba
- Festa da Uva de São Miguel Arcanjo
- Festa do Peão de Tietê
- II Festa Rock de Tietê
- XXVI Festa da Sociedade Beneficente
- Festa da Uva de Pilar do Sul
- 10ª Festa do Peão de Araçariçuama
- 15ª Abril Fest
- 88ª Festa Junina de Votorantim
- Abril Fest em Araçoiaba da Serra
- 9º Encontro Motociclístico Hipermercado Extra Sorocaba
- Jantar do APAS - Associação Paulista de Supermercados
- Festa dos Panificadores
- 7º Garçon Cross



Tratamento de Afluentes e Efluentes

Em 2003 a capacidade da estação de tratamento de afluentes e efluentes de água da Sorocaba Refrescos foi ampliada e resultou no alcance de metas consideradas estratégicas.

Preocupada com a questão ambiental, a Sorocaba Refrescos busca consolidar sua posição de empresa empenhada em respeitar e até antecipar-se a todas as legislações relativas à preservação do meio ambiente. Contamos com uma política ambiental bem definida com foco na diminuição da geração de resíduos, uso racional de água e luz, controle de emissão de gases dos nossos veículos, 100% do tratamento da água utilizada na fábrica, além da conscientização ambiental de todos os colaboradores e daqueles que conosco se relacionam.



Programa Coca-Cola Reciclou, Ganhou

Em 2003, preocupada com a questão ambiental, a Sorocaba Refrescos implantou o "Programa Coca-Cola Reciclou, Ganhou" com a finalidade de incentivar e apoiar uma escola adotada pela empresa para a retirada de lixo reciclável das ruas, principalmente embalagens Pet e Latas de Alumínio.

O programa tem contribuído de forma contínua para a conscientização ecológica dos estudantes e da comunidade circunvizinha. A cada coleta de materiais recicláveis a escola pode realizar trocas no valor arrecadado por materiais

esportivos, materiais escolares, equipamentos eletrônicos, etc.

A empresa conta ainda com os Monitores do Meio Ambiente que são alunos representantes de todas as classes da escola, escolhidos através de concurso de poesias com o tema "Meio Ambiente". Eles recebem orientação para executar sua função com responsabilidade e buscam incentivar a participação dos colegas no desenvolvimento do programa.



Reciclagem/Coleta Seletiva

A Sorocaba Refrescos implementou, em 2001, o Programa de Coleta Seletiva/Reciclagem de Resíduos visando a conscientização ambiental dos colaboradores e seus visitantes, assim como a diminuição de envio a aterros sanitários e da própria redução na produção de resíduos.

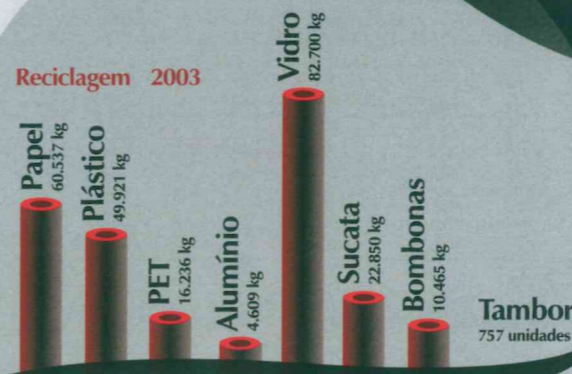
Todo o gerenciamento da coleta, separação e destino dos resíduos gerados pela empresa são encaminhados de forma adequada e responsável. Desde a implantação do programa, conferimos uma expressiva redução do peso do lixo gerado nas unidades fabris.



Reciclagem - 2002



Reciclagem 2003



Demonstrativo dos Valores Econômicos 2003 (valores expressos em milhares de reais)

Valor Adicionado

| I - Geração de Riqueza | |
|--|----------------------|
| Receita Bruta (Produtos Coca-Cola) | 129.147.776,80 |
| (-) Insumos e Serviços Adquiridos de Terceiros | 67.066.534,70 |
| (-) Depreciação, Amortização e Exaustão | 5.794.016,77 |
| (+) Receitas Financeiras | 16.324.969,37 |
| Valor Adicionado a Distribuir | 72.612.194,70 |
| II - Distribuição por Stakeholders | |
| Governo | |
| Impostos e Contribuições (expurgados os subsídios ou isenções) | 47.829.075,05 |
| Colaboradores | |
| Salários | 8.156.248,08 |
| Encargos previdenciários | 3.364.784,42 |
| Benefícios | 2.011.211,92 |
| Participação nos Resultados | 38.449,95 |
| Financiadores | |
| Remuneração de capital de terceiros | 15.568.051,20 |
| Acionistas | |
| Juros sobre capital próprio e dividendos | 783.600,00 |
| Lucros retidos / prejuízo do exercício | (15.003.000,00) |
| Outros | |
| Investimento Sociais | 9.863.774,15 |
| Total distribuição do valor adicionado | 72.612.194,77 |

Indicadores de Produtividade

| | |
|--|---------------|
| Receita Líquida (RL) | 86.751.307,00 |
| Resultado Operacional (RO) | 15.003.000,00 |
| Folha de Pagamento Bruta (FPB) | 13.570.694,37 |
| Valores investidos em | |
| Melhoria de produtividade | 972.769,89 |
| Aumento de capacidade produtiva | 638.501,65 |
| Educação / Treinamento | 12.892,83 |
| Programas para a comunidade | 13.000,00 |
| Efeitos econômicos da abertura, transferência ou fech. de unid. do Grupo | 212.972,18 |

Indicadores Sociais

| I - Perfil dos colaboradores | | | | |
|--|---------------------------|------------------------------------|--|---|
| Colaboradores | Nº total de colaboradores | Número total de cargos de gerência | % em relação ao total de colaboradores | % em cargos de gerência em relação ao total de cargos de gerência |
| Mulheres | 41 | 1 | 7,07% | 2% |
| Mulheres negras e pardas | 2 | 0 | 0,34% | 0% |
| Homens negros e pardos | 46 | 0 | 7,93% | 0% |
| Pessoas portadoras de deficiência | 29 | 0 | 5,00% | 0% |
| Pessoas acima de 45 anos | 46 | 0 | 7,93% | 0% |
| Menor Aprendiz | 3 | | 0,52% | |
| II - Perfil dos salários (em salário médio) | | | | |
| Categorias | Negros e Pardos | Branco | Indígenas | Amarelos |
| Cargos administrativos | 1.253,24 | 1.314,14 | - | - |
| Cargos de produção | 656,01 | 793,44 | - | 572,24 |
| III - Segurança | | | | |
| Acidentes | | | | |
| 2003 | | | | |
| Número de acidentes com afastamento | 25 | | | |
| Número de acidentes sem afastamento | 80 | | | |
| IV - Taxas | | | | |
| 2003 | | | | |
| Turnover observado no período | 27,07% | | | |
| Quant. de candidatos em relação ao número de vagas oferecidas no período | 4,85 | | | |

| V - Indicadores Sociais Internos | |
|---|--------------|
| 2003 | |
| Alimentação - Auxílio alimentação e outros | 1.279.928,74 |
| Encargos sociais compulsórios | 7.090.047,40 |
| Saúde - Convênio assistencial e outros benefícios | 463.693,20 |
| Segurança no trabalho - CIPA e exames periódicos | 16.339,98 |
| Educação - Auxílio educação | 46.892,71 |
| Cultura | 5.040,00 |
| Capacidade e desenvolvimento profissional | 35.141,40 |
| Vale transporte | 584.449,05 |

| VI - Indicadores Sociais Externos | |
|-----------------------------------|------------|
| 2003 | |
| Educação | 130.000,00 |
| Cultura | 54.000,00 |
| Lazer e diversão | 19.880,36 |
| Doações | 50.501,00 |
| Outros | 87.860,31 |

| VII - Indicadores do Corpo Funcional | |
|--------------------------------------|-----|
| 2003 | |
| Escolaridade dos empregados | |
| Superior e extensão universitária | 73 |
| 2º Grau | 424 |
| 1º Grau | 83 |
| Faixa etária dos empregados | |
| Abaixo de 30 anos | 308 |
| De 30 até 45 anos (exclusive) | 226 |
| Acima de 45 anos | 46 |
| Admissões durante o período | 81 |
| Número de empregados terceirizados | 15 |

| Mulheres que trabalham na empresa | Número total de Mulheres | Número total de cargos gerenciais | % de mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de mulheres | % de mulheres em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais |
|---|--------------------------|-----------------------------------|--|---|
| % de Cargos gerenciais ocupados por mulheres em relação ao n° total de mulheres | 43 | 4 | 2,33% | |
| % de Cargos gerenciais ocupados por mulheres em relação ao n° total de gerentes | | | | 25,00% |
| Negros que trabalham na empresa | Número total de negros | Número total de cargos gerenciais | % de negros em cargos gerenciais em relação ao total de negros | % de negros em cargos gerenciais em relação ao total de cargos gerenciais |
| % de Cargos gerenciais ocupados por negros em relação ao n° total de negros | 48 | 0 | 0% | |
| % de Cargos gerenciais ocupados por negros em relação ao n° total de gerentes | | | | 0% |

| | |
|--|-------|
| Portadores de deficiência física | 29 |
| Dependentes | 907 |
| Estagiários | 8 |
| Números de pontos de venda | 9.310 |
| Empregados no final do período | 580 |
| Empregos indiretos no final do período | 67 |

Indicadores Ambientais

| Indicadores | |
|--|-------------------|
| Consumo anual de energia elétrica, óleo para caldeira, gás natural, propano, querosene e madeira em Mega Joules (MJ) | 42.825.500,00 |
| Consumo de energia (MJ) por litro produzido | 0,38 |
| Consumo anual de água (m3) | 306.402 |
| Consumo de água por litro produzido (m3) | 2,71 |
| Consumo anual de combustíveis fósseis | 36.608.498 |
| Quantidade anual de resíduos sólidos gerados (quilogramas) | 508.750 |
| Quantidade anual de resíduos sólidos gerados por litro (quilogramas por litro) | 4,49 (g/l) % |
| Quantidade anual de resíduos sólidos reciclados (quilogramas e percentual) | 280.539 |
| Total | 0,55142801 |
| Total | 1 em 8 |
| | 12,50% |
| Política ambiental | |
| Faturamento da empresa | 129.147.776,80 |
| Investimentos em projetos de melhoria ambiental | 54.560,00 |



SOROCABA
REFRESCOS

Um dos fabricantes brasileiros autônomos, parte do sistema

Coca-Cola
BRASIL

Com você, por um País melhor.

Publicação da Sorocaba Refrescos Ltda.

Supervisão Geral: Cristiano Biagi

Elaboração e Coordenação: Mércia Segala

Colaboração: Amanda Saydell, Carlos Roberto de Oliveira, Daniele Moscatelli, Elaine M. Fiel, Fabiana O. de Souza, Fernanda Hias, Flavelaine O. Lima, Flávia Silva, Guilherme Ascêncio, Kátia Almeida, Katia R. G. Dias, Kellyn C. Gurati, Laércio Santos, Lissandra São Leandro, Luciana Machado, Luciene Scaccabarozzi, Marcelo Arruda, Rosemary C. Rosa.

Projeto Gráfico e Editoração Eletrônica: Inventivo Design

Redação: Mércia Segala

Sorocaba Refrescos Ltda.

Presidência: Luiz Lacerda Biagi

Gerência Geral e Recursos Humanos: Cristiano Biagi

Gerência de Operações Externas: Mauro Cassaniga

Gerência de Operações Internas: Cláudia Regina Jarra

Gerência Financeira: Cláudio S. Rodrigues

Comunicação Social: Mércia Segala

Canal Direto: 0800-121443

Sorocaba Refrescos Ltda

Rodovia Raposo Tavares Km 104 - Jd. Itanguá - Sorocaba SP