

Portobello



Sostenibilidad ambiental, social y corporativa

INFORME 2020

ÍNDICE

PORTOBELLO	3
MODO DE SER PORTOBELLO	8
SOSTENIBILIDAD PARA PORTOBELLO	11
ESTRATEGIAS DE PORTOBELLO	24
ÉTICA Y GOBERNANZA	47
PILARES DE SOSTENIBILIDAD	51
PORTOBELLO DEL FUTURO	77

Portobello

Carta del Presidente del Consejo de Administración

La consolidación de las Unidades de Negocio del Grupo, aliada a la priorización del posicionamiento de Minorista de Portobello y a la capacidad de adaptarse con agilidad y consistencia al contexto externo adverso, causado por la Pandemia, se tradujo en resultados significativos para la compañía en 2020.

La Pandemia nos sorprendió a partir de Marzo del último año y nuestra atención se volvió a las medidas de protección y seguridad de las personas, siempre con el objetivo de preservar los empleos, colaborar con las comunidades donde estamos actuando y establecer alternativas seguras de atención a nuestros clientes y socios.

Hemos tenido innumerables aprendizajes que fueron importantes en el último año y, orientados por nuestro propósito de transformar ambientes y emocionar a las personas, con los avances en la digitalización de los negocios, aceleramos la conexión con nuestros públicos, continuaremos superando los desafíos de la pandemia, para un crecimiento continuo, siempre juntos.

En 2020 avanzamos también en la gobernanza de la empresa con la creación de comités de gestión relacionados al Consejo de Administración, destacándose el Comité de Sustentabilidad. Orientar la visión estratégica, integrar las acciones de las Unidades y posibilitar una actuación más efectiva y estructurada, generando impactos positivos en el medio ambiente, en la sociedad y en los negocios, componen los objetivos de una gestión más profesional en el ámbito de la Sustentabilidad.

Las demandas sobre transparencia y consistencia, alineadas a los principios de ESG, deben traer mayor visibilidad y acelerar las acciones para la sustentabilidad. Creemos en esa evolución y, además de las informaciones de este informe, nuestro compromiso de transparencia es permanente.

Agradezco el empeño de todos los colaboradores y socios en la construcción de un ambiente más seguro y humano durante este, que fue un año tan desafiador y los invito a todos para, juntos, hacer un futuro más sustentable posible, más rápido posible.

Cesar Gomes Junior
Presidente del
Consejo de
Administración



Portobello Shop Brasília (DF), una de las 11 nuevas tiendas inauguradas en 2020

Portobello

Transformar ambientes y emocionar a personas

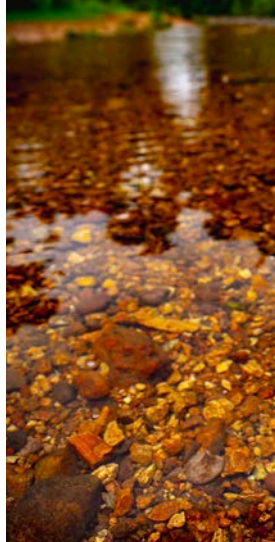
Mayor red de minoristas de revestimientos del Brasil, Portobello es la marca líder en el país y protagonista global del sector.

Con actuación multicanal, sus operaciones están estructuradas en cuatro Unidades de Negocio. Portobello con distribución para Homecenters, Proyectos y Exportación para los cinco continentes. Portobello Shop, su marca minorista con 136 tiendas en todo el Brasil. Portobello America, pionera en la internacionalización del Grupo con sede en Estados Unidos. Y Pointer, marca de design democrático consolidada en el Nordeste del país y con vocación exportadora.

Design e innovación son competencias esenciales del Grupo y direccionan el desarrollo de sus productos y servicios, que son producidos en las unidades fabriles de Tijucas (SC) y Marechal Deodoro (AL), además de los acuerdos de outsourcing en los principales polos de producción e innovación del mundo.

Con una visión integrada de sostenibilidad, considerando los pilares ambiental, social y económico, Portobello posee un proceso de producción consciente y regenerativo y actúa ampliando constantemente esa mirada para su distribución, con la ambición de implantar buenas prácticas e inspirar la toda a cadena en dirección hacia un futuro cada vez más sostenible.

42 años de evolución



1979

INICIO de las actividades en Tijucas, Santa Catarina



1987

AMPLIACIÓN del parque fabril, alcanzando el marco de 1 millón de m²/mes

1993

CONSTRUCCIÓN de la nueva Estación de Tratamiento de Efluente industrial e implementación del circuito cerrado de agua

1995

INTRODUCCIÓN del residuo de producción en la masa

PRIMER horno recibe tecnología de recuperación de calor. Hoy, de los 14 hornos de Portobello, 12 hacen recuperación, así como los dos hornos de Pointer

1997

CONSTRUCCIÓN de la Estación de Tratamiento de Efluente exclusiva para la fábrica de pulido

1998

LANZAMIENTO de la red de franquicias Portobello Shop

2000

UTILIZACIÓN de 100% de gas natural, energía limpia, para hornos y secadores

2004

CREACIÓN del Coro Anjos Luz, compuesto por niños y adolescentes del municipio de Tijucas



2008

CONSOLIDACIÓN de la red Portobello Shop con apertura de 100 tiendas

ADHESIÓN al Nuevo Mercado Bovespa con apertura de capital

EXPANSIÓN del parque fabril

2012

PORTOBELLO se vuelve la mayor empresa de revestimiento cerámico de América del Sur

PORTOBELLO SHOP se consolida como la mayor red especializada en revestimientos cerámicos del Brasil, con más de 110 tiendas



2015

INICIO de las operaciones de la nueva fábrica en el Nordeste, en Marechal Deodoro, Alagoas, la fábrica más sostenible de cerámica de América Latina



LANZAMIENTO de la marca Pointer, de design democrático

2016

CERTIFICACIÓN Green Building LEED para Portobello Shop São José (SC)

INFORME de sostenibilidad de estándar GRI - Global Reporting Initiative

CREACIÓN del Programa Crecer, que ya atendió a más de 1.000 niños de las comunidades de Tijucas

2017

LANZAMIENTO de la Oficina Portobello, que fabrica mobiliario con material sostenible

INSTALACIÓN de nuevas líneas de rectificación sistema a seco

2018

LANZAMIENTO de Portobello America, en Estados Unidos

FIRMA del movimiento ODS – Objetivo del Desarrollo Sostenible de la ONU

SISTEMA DE ILUMINACIÓN LED en las tiendas Portobello Shop

2019

LANZAMIENTO del Proyecto Lastras

2020

LANZAMIENTO de la Colección Unlimited, con Lastras que amplían las posibilidades de la arquitectura sostenible

PORTOBELLO SHOP cuenta con 136 tiendas en todo Brasil

Modo de ser Portobello



Manifiesto

Nuestra declaración para el mundo, reflejando posicionamiento, propósito, atributos y valores de Portobello

El ambiente en que vivimos es la esencia de nuestro negocio.

Creemos que el design es la competencia que nos hace únicos e innovadores, transforma la vida de las personas y se manifiesta en nuestros productos, ambientes y experiencias con la Marca.

Nuestro ambiente de negocios es global, pero el design debe reflejar el contexto local.

Nuestra cultura, estrategia y gestión deben viabilizar la creación y distribución del design.

Portobello, generando valor para todos los públicos, a través de nuestro modelo integrado con foco en el mercado minorista y con eficiencia operacional indicada por el lucro.

Propósito

Razón de ser de Portobello y la diferencia que queremos hacer en el mundo

Vivir Design.
Transformar ambientes y emocionar a personas.

Creencia

Valores que orientan nuestro posicionamiento y la forma como nos relacionamos

La vida con design es más inteligente, bonita y segura.

Visión

Nuestro objetivo para el futuro con base en nuestras potencialidades

Ser líder brasileño y protagonista global en soluciones de revestimientos para ambientes, a través del design e innovación.



Sostenibilidad para Portobello

Sostenibilidad

para Portobello significa tener consciencia de sus acciones y de los impactos de sus elecciones.

Entender la responsabilidad de ser parte integrante de la sociedad y del ecosistema en el que vivimos.

Significa estar comprometida con toda su cadena de producción y distribución, ayudando a construir un futuro en el que todos evolucionemos juntos.



Área de minería en Campo Alegre, SC



Los hornos de quema de cerámica a gas natural, en la fábrica de Tijuca, SC



Exposición de las sostenibles Lastras en la tienda Portobello Shop Florianópolis, SC



El revestimiento cerámico cobra vida en proyectos de arquitectura

El camino de la sostenibilidad para Portobello

Cuidar a nuestros colaboradores con respeto y dignidad

Garantizar que los recursos naturales necesarios para la producción sean utilizados racionalmente

Que el proceso productivo sea más que socioambientalmente responsable, que sea **regenerativo**

Que las **comunidades** de nuestro entorno hagan parte del ecosistema de la marca

Que nuestros residuos sean **resignificados**

Cuidado con el medio ambiente

El planeta Tierra es nuestro hogar. Y, por millares de años, utilizamos sus recursos naturales para construir nuestras casas. Ahora somos más de 7 mil millones. Sólo es posible imaginar un futuro en que la gestión de los recursos para arquitectura sea inteligente, optimizada, sostenible.

Los revestimientos cerámicos sustituyen recursos naturales no renovables de manera que tiene mucho más sentido técnica y ambientalmente. En el caso de Portobello, son especialmente sostenibles.

Nos preocupamos con la explotación y recuperación de las yacimientos, con el origen del agua, con la resignificación de los residuos, con el impacto positivo en nuestras comunidades.

En nuestro proceso de design, no hay límites para la arquitectura. En 2020, fueron más de 36 millones de metros cuadrados de revestimientos de origen sostenible distribuidos en Brasil y en el mundo. A seguir, mostramos cómo estamos trabajando para construir el futuro que queremos.

Yacimiento recuperado ambientalmente para la piscicultura, en Canoinhas (SC)



extracción
regenerativa

Tierra

La materia prima de la cerámica es la propia tierra, retirada de capas no profundas y, en su mayoría, de áreas próximas a la industria



90mil m²
de área recuperada

200 plantas nativas
plantadas en el yacimiento de
Cedro, en São João (SE)

100% proveedores
sometidos a evaluación
ambiental

Tierra

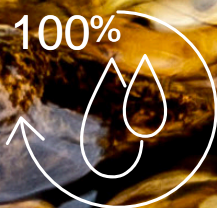
Las actividades de minería demandan especial atención para minimizar los posibles impactos en la biodiversidad. Nuestra materia prima viene de fuentes propias y terceras. Los yacimientos propios de Portobello representan un 15% de las actividades de extracción. Tenemos protocolos de recuperación después de la exploración, respetando la vocación natural de las áreas. En 2020, promovimos la recuperación ambiental de 90 mil m², o 9 hectáreas, en seis diferentes áreas explotadas por la Minería Portobello.

Por ejemplo, en el yacimiento de Cedro, en São João (SE), realizamos el plantío de 200 plantas nativas en 2020. Como el clima local es tropical semiárido, sin lluvias en buena parte del año, implantamos un sistema de irrigación por goteo, que distribuye el agua lenta y directamente en la zona radicular de las plantas. Así, garantizamos que las nuevas plantas recibirán la irrigación necesaria para desarrollarse, sin pérdidas de agua por evaporación. El suelo en el entorno de la planta queda siempre húmedo, utilizando la menor cantidad de agua posible.

También hacemos a gestión de los insumos de minería suministrados por terceros. En estos casos, seguimos criterios preestablecidos para gestión de impactos sociales y de licencias de los yacimientos, con auditorias periódicas a fin de promover la preservación de la biodiversidad, el control de la calidad de agua y la reducción de la emisión de CO₂. En 2020, realizamos evaluación de impacto ambiental en los 16 proveedores. Ninguno de ellos presentó actividades causadoras de impactos ambientales significativos.

Además de la extracción, estamos atentos también a la sostenibilidad del descarte de los materiales. La cerámica está compuesta, casi en su totalidad, por tierra. Por eso, cuando se descarta correctamente, no causa impactos ambientales. El descarte debe hacerse en recipientes de empresas debidamente habilitadas, que encaminan a reciclaje. La cerámica es, entonces, triturada, y se vuelve insumo para la construcción civil. Las instrucciones de descarte están detalladas en el Manual del Cliente Portobello Shop. Es objetivo de la empresa compartir, cada vez más, esas buenas prácticas.

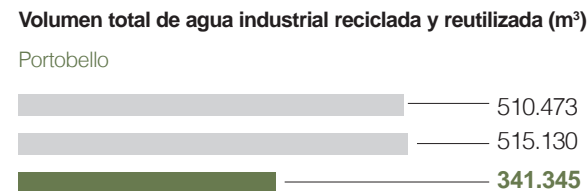
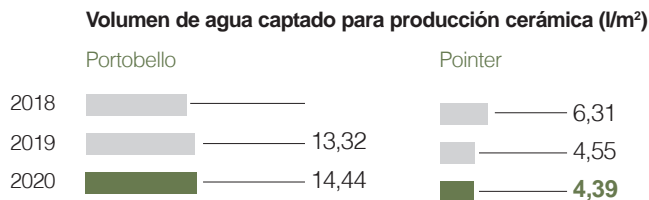
100%



reaprovechamiento
del agua

Agua

La fluidez del agua y la fuerza
mecánica de los molinos transforma
la arcilla en un polvo finísimo



Agua

El agua es un recurso esencial y limitado en el planeta. Por eso, optimizamos su utilización en ambas unidades fabriles y también en las operaciones minoristas.

En la unidad fabril de Tijuca (SC), trabajamos con proceso productivo de Circuito Cerrado de Agua. O sea, toda el agua utilizada en la producción es tratada y reincorporada al proceso. Hay pérdida apenas del agua evaporada, que sale como vapor blanco de las chimeneas de la fábrica.

Acompañamos de cerca el consumo de agua industrial, por medio del indicador Consumo de Agua Potable. Ganamos el Premio Empresa Ciudadana 2020, en la categoría preservación ambiental, con el caso “Uso eficiente del agua en su operación”, en noviembre de 2020.

Para 2021, estamos creando el Proyecto Agua, en el que nuestros colaboradores podrán participar más activamente de la gestión y disminución del consumo de agua industrial.

Nuestra evolución tecnológica se da, también, por la sustitución sistemática de equipos. Invertimos en equipamientos que consumen el menor volumen de agua posible, como la nueva rectificadora a seco, implantada en la etapa de beneficiamiento de los productos. La meta para 2021 es captar 13,21 litros de agua por m² de cerámica producida.

El agua captada viene de fuentes propias, de superficie y subterráneas, próximas a la industria. Cuidamos la preservación ambiental de las áreas que cercan nuestras aguas. También, participamos del Comité de Cuenca Hidrográfica del Río Tijuca, apoyando acciones y tomas de decisión. En 2020, hubo un mayor consumo de agua subterránea y un menor consumo de agua superficial, debido a la sequía que afectó Santa Catarina.

En la unidad fabril de Marechal Deodoro (AL), trabajamos con la fabricación de cerámica vía seca, que elimina la necesidad de agua en el proceso de molienda, siendo utilizada apenas en los procesos de esmaltado y pulido. En comparación con la vía húmeda, utilizada en la unidad fabril de Santa Catarina, en 2020, la vía seca utilizó 4,39 litros para producir un metro cuadrado de cerámica, mientras en la vía húmeda fueron 14,79 litros.

Además en Alagoas, el agua también viene de fuentes propias, sin embargo todas subterráneas. Después del uso industrial y sanitario, el agua es tratada y descartada, atendiendo estándares de gestión ambiental.

En la red Portobello Shop, incentivamos el consumo consciente de agua. Para los próximos años, estamos trabajando para la estandarización en la gestión de ese recurso. Orientamos que las cajas sanitarias de los baños de las tiendas sean dual flush, más económicas, y que el lavado de los vidrios sea a seco. En las tiendas en las que es posible, hay captación de agua de lluvia.



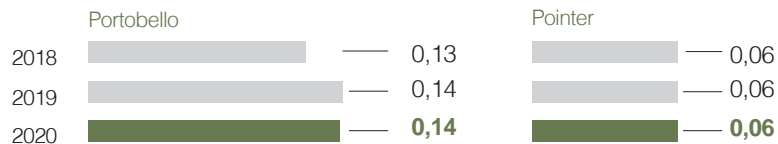
energía limpia

Fuego

**La forma de las cerámicas incluye
la tecnología de las prensas y la
energía del calor en los largos
trayectos a través de los hornos**



Consumo de energía (GJ/m²)



Fire

La gestión del consumo energético es fundamental para la sostenibilidad de la empresa, ya que la industria cerámica trabaja con procesos térmicos. En ambas unidades fabriles, ocurren controles diarios de eficiencia de todos los procesos térmicos y hacemos el reaprovechamiento del calor de los hornos y atomizadores.

También en ambas unidades fabriles, la principal matriz energética es el gas natural. Esa es la energía que utilizamos en procesos térmicos, o sea, en nuestros hornos, secadores y atomizadores. Aunque sea una fuente no renovable de energía, el gas natural es considerado limpio, pues no genera ningún tipo de hollín o residuo sólido. Tiene un alto poder calorífico, interesante para la industria cerámica por el consumo específico. Eso significa que la pérdida energética del gas natural está cerca de cero. Con él, tenemos el mayor calor con la

menor cantidad de energía posible.

Además, consumimos energía eléctrica, para iluminación de las fábricas, para algunos equipamientos de la línea de producción y en las instalaciones administrativas. En ese caso, la energía eléctrica proviene de la matriz energética brasileña, generada principalmente en usinas hidroeléctricas y parques eólicos, fuentes renovables de energía. En las instalaciones fabriles y administrativas, recientemente sustituimos las lámparas incandescentes y fluorescentes por LED.

La unidad fabril de Marechal Deodoro (AL), cuenta, además, con un jardín de paneles fotovoltaicos de 80 m², que genera 22 KW/h, alimentando la red general de la fábrica.

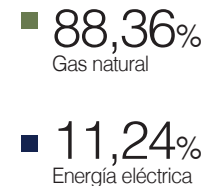
Las tiendas Portobello Shop poseen proyecto luminotécnico estándar, desarrollado para ga-

rantizar el equilibrio entre la mejor luminosidad para la experiencia del cliente y el menor consumo energético. Un sistema lineal de luz difusa crea la atmosfera acogedora en las tiendas, garantizando economía para la iluminación de todo el espacio. Los proyectores para destacar los productos Portobello, que consumen más energía, tienen el ángulo de abertura de luz calculado para disminuir la necesidad de puntos.

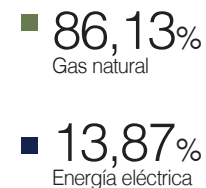
En las tiendas inauguradas a partir de 2018, que ya suman más de 70, todo el sistema de iluminación es LED, lo que representa una economía de cerca del 20% en el consumo de energía en comparación a las lámparas convencionales. El LED también es mucho más durable: 50 mil horas, lo que equivaldría a cerca de 17 años en las tiendas. Ya la vida útil de las lámparas convencionales es de apenas 6 mil horas. Así, Portobello Shop pasó a evitar el descarte de ese residuo.

Matriz energética

Portobello



Pointer





El horno de la fábrica Lastras en la unidad fabril de Tijuca (SC). Se trata de una de las emisiones de gases de efecto invernadero que medimos

Consumo optimizado

La fuente principal de calor utilizada en la industria es el gas natural – la opción de combustible más limpio y de menor impacto. Medimos diariamente el consumo del gas natural utilizado en nuestro proceso productivo.

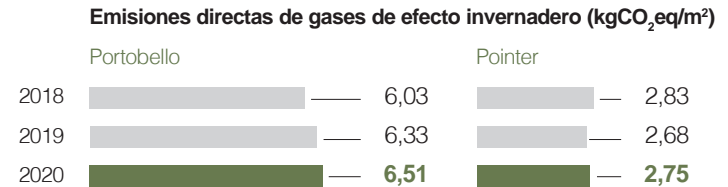
El movimiento de materiales internamente en las fábricas se realiza mayoritariamente con vehículos movidos también a gas natural, aproximadamente el 90% de la flota.

Realizamos el inventario completo de gases efecto invernadero de nuestras unidades fabriles y utilizamos los datos para guiar las principales acciones e in-

versiones para reducción de consumo y generación de estos gases.

Las emisiones directas de los gases de efecto invernadero, calculadas en nuestros controles, presentan un leve aumento unitario año a año, debido a la calificación de nuestro portfolio de productos, tanto en la unidad fabril de Tijuca (SC), como en la de Marechal Deodoro (AL), con la producción de revestimientos con formatos mayores y acabamientos pulidos más elaborados.

Estas acciones están alineadas con la sostenibilidad del negocio de forma coordinada y planeada.



99,9%



resignificación
de residuos

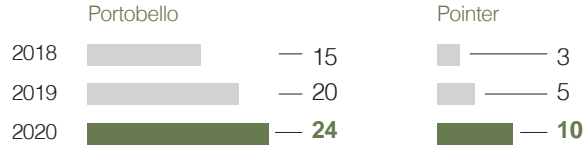
Residuo Cero

Nuestro nivel de reciclaje, reutilización y recuperación de los residuos generados en el proceso productivo de Portobello es mayor al 99%. Cada año nos aproximamos más al residuo cero

La mayor parte de los residuos, 96,09% en 2020, es aprovechada en la masa cerámica

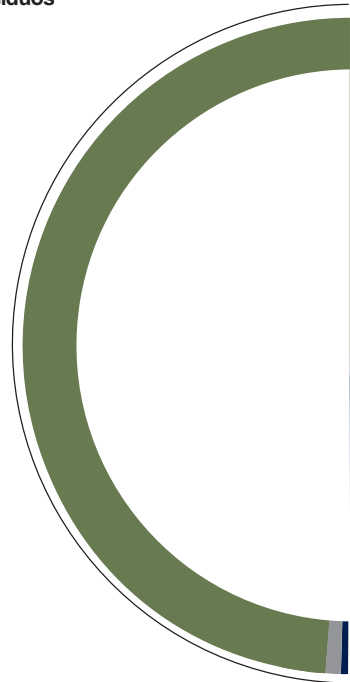


Materiales provenientes de reciclaje en la masa cerámica (%)



Destinación de residuos

Portobello



Residuo Cero

En la unidad fabril de Tijuca (SC), el 99,9% de los residuos generados se resignifica o recicla, promoviendo una economía circular y responsable. Hacemos la gestión de todos los residuos, tanto los industriales, como los de instalaciones administrativas, de ambulatorio y de comedor.

La mayor parte de los residuos se reincorpora al propio proceso productivo, componiendo la masa cerámica. Es lo que llamamos reciclaje interno. Lo que no podemos aprovechar en la masa, como me-

tales, cartón, aceite, correas, chatarra de informática, entre otros, es encaminado al reciclaje externo. Sólo el 0,07% de los residuos no es reciclado, encaminado para vertederos. Estamos caminando hacia el residuo cero, con el objetivo de eliminar completamente ese porcentaje.

Todo el papel utilizado en los embalajes es reciclable, así como toda la madera de los pallets es de reforestación. Una iniciativa de logística reversa es desarrollada en los Centros de Distribución, recuperando

pallets y soportes metálicos que pueden ser reutilizados. En 2020, retornaron 3.088 pallets y 4.254 soportes.

En la unidad fabril de Marechal Deodoro (AL), en 2020 comenzamos un proyecto para la destinación correcta de los fragmentos de cerámica. Intensificamos la reincorporación de ese residuo en la masa cerámica y también lo destinamos para reciclaje externo. Más específicamente, para una empresa asociada que utiliza nuestros residuos como materia prima para fabricar cemento.

Estrategias de Portobello

La empresa actualiza
anualmente su planificación
estratégica y, cada tres años,
revisa con mayor profundidad la
Planificación de Cinco Años,
como aconteció en 2020



Modelo integrado con foco en el mercado minorista

Es lo que guía nuestra estrategia organizacional

Ventajas

Nuestros valores y atributos diferenciadores

- Marca
- Productos
- Servicios
- Agilidad
- Conexión con las personas

Procesos

Lo que guía nuestra gestión organizacional

- Sinergia entre los negocios
- Eficiencia y lucratividad
- Innovación y sostenibilidad

Desarrollo organizacional

La cultura de la empresa provee una base sólida para el crecimiento

- Cultura de mercado minorista
- Meritocracia
- Valorización de las personas
- Intraemprendedorismo

Ventajas

Nuestros valores y atributos

Marca

Traducción de los atributos de la marca: design, innovación, confianza y calidad.

Producto

Expresión del estilo, de la consistencia en el design, de la innovación y del portfolio adecuado para cada marca.

Servicios

Soluciones que generen valor en la experiencia de tienda, en el modelo integrado, en la elaboración de proyectos, en la distribución y en los sistemas de instalación y manutención.

Agilidad

Flexibilidad, simplicidad y capacidad de adaptación con velocidad y eficacia.

Conexión con las personas

Experiencia en la relación que inspira, encanta y compromete.

Unidades de negocio

Portobello

Es la marca de design que crea y distribuye productos y servicios contemporáneos de revestimiento para personas y empresas que buscan la viabilización de proyectos y sueños con originalidad, calidad y a un precio justo.

Portobello shop

Portobello Shop es la red minorista especializada en revestimientos cerámicos y complementos, que ofrece una experiencia de compra diferenciada, en la tienda y en los ambientes digitales, para especificación y compra de productos Portobello.

POINTER

Pointer produce y distribuye revestimientos para personas que buscan soluciones con design, calidad y precio competitivo.

Portobello America

Marca con know-how Portobello y ADN americano, que crea, produce y distribuye soluciones completas y competitivas de revestimiento.



Fábrica de Lastras en la unidad fabril de Tijucas (SC)

Portobello

Portobello Tijucas es la unidad de negocio pionera del grupo, que se diferencia por la combinación de la unidad fabril con foco en innovación y por la eficiencia comercial en la distribución multicanal.

La actuación comercial de la unidad se destaca en el mercado tradicional del sector, tanto por el portfolio diferenciado, principalmente de grandes formatos y lastras, como por lanzamientos constantes y por la excelencia operacional, en especial en las áreas de logística y servicios.

El canal multimarcas de Portobello Tijucas tiene foco en los homecenters, donde se consolida como principal marca de revestimientos, presente en 700 tiendas en Brasil, que tuvieron acciones de actualización de puntos de ventas reforzadas en 2020 con un nuevo concepto de exposición.

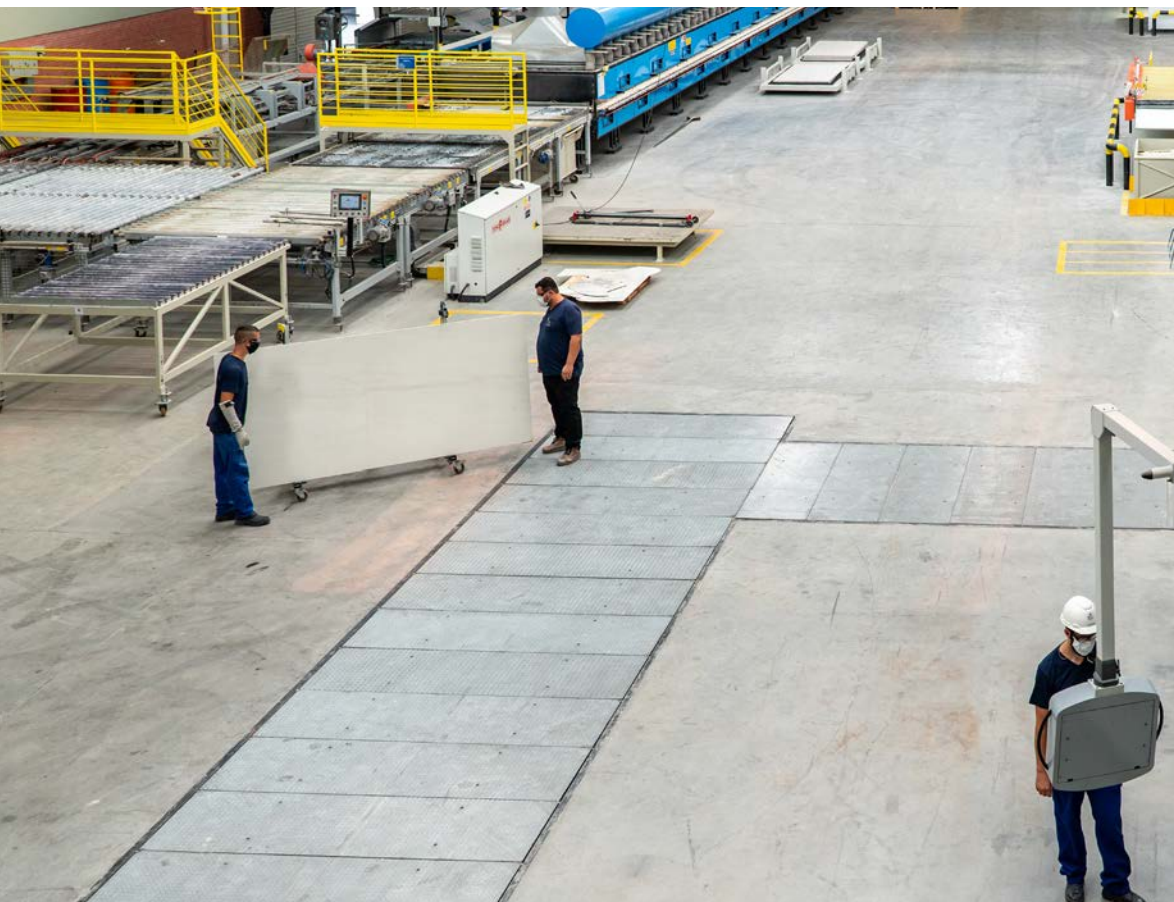
El nuevo concepto está compuesto por estructuras transportables que permiten la reutilización en el cambio de productos, una solución más sostenible y práctica, implantada en más de 90 puntos de ventas

en el país, además de haber sido adoptado también para el canal exportación.

El canal de proyectos y grandes obras tiene vocación técnica, que demanda un portfolio con características específicas para usos en diferentes nichos de mercado, servicios especializados y escala compatible con obras comerciales y con el mercado inmobiliario. Con equipo exclusivo de atención, Portobello ya superó la marca de 6 mil grandes obras con sus productos.

Portobello exporta a más de 60 países con operaciones comerciales de largo plazo y marca reconocida por el posicionamiento de design e innovación en los principales clientes, ocupando una posición de protagonismo global en el sector de revestimientos.

La unidad fabril de Portobello Tijucas, en Santa Catarina, tiene diversas fábricas en su parque y contempla, principalmente, la producción de grandes formatos, y concluyó la implantación de la primera fábrica de Lastras de Brasil con capacidad para formatos hasta 1,80m x 3,60m.



No segundo semestre, las fábricas operaron en capacidad máxima

Las Lastras representan un nuevo paradigma para el mercado y amplían las fronteras de uso del porcelanato en la arquitectura y también en el design. La fábrica de Lastras impulsa la estrategia de innovación, con desdoblamientos en todas las áreas de la empresa con desafíos logísticos y, principalmente, comerciales.

La transformación digital en los canales tradicionales de distribución se aceleró en 2020, sea en los sistemas estructurales e inteligencia de datos, que proporciona avances en la gestión y prestación de servicios, sea en la experiencia de los clientes con la marca, a través de herramientas digitales para especificación y sustitución de catálogos por TVs interactivas en los puntos de ventas.

Portobello Tijucas en 2020

700

puntos de venta
en todo Brasil

+60

países atendidos
en la Exportación

97

puntos de venta con nuevos
expositores sostenibles

6.200

obras atendidas
en la Ingeniería

90%

de aumento de inversión en
la relación con nuestros clientes

100%

capacidad fabril en
el segundo semestre



Portobello Shop Brasilia (DF), una de las tiendas propias de la red

Portobello shop

Mayor red minorista especializada del país, con 136 tiendas, siendo 17 tiendas propias, Portobello Shop ofrece una experiencia de compra centrada en el cliente con una solución completa para revestimientos y complementos, principalmente loza y metales.

Oficina Portobello, marca de porcelanatería del grupo, es una de las exclusividades de esta experiencia, con un portafolio autoral de bancadas y mobiliario en porcelanato.

Las tiendas Portobello Shop son referencias en arquitectura y exposición para que el profesional de arquitectura y su cliente tengan una experiencia de design con la marca. Durante el año de 2020, las tiendas recibieron la exposición del Sistema Lastras, un nuevo peldaño para esa experiencia. Las tiendas cuentan con iniciativas propias de sostenibilidad, como recolección selectiva, captación de agua de lluvia y paneles fotovoltaicos.

Estamos trabajando para que esa gestión de los recursos sea estandarizada en toda red en un futuro próximo.

Los profesionales de arquitectura son protagonistas en el proceso de especificación y compra de los clientes Portobello Shop y forman parte de un círculo virtuoso en la relación con la marca. Un diálogo constante para intercambios creativos e identificación de necesidades del mercado se realiza de forma estructurada a través del programa Más Arquitectura, que también reconoce el valor de esos profesionales y potencia la visibilidad de los que más se destacan con la marca.

El Colectivo Creativo, un proyecto de creación de una línea de productos Portobello con un grupo de arquitectos destacados, realizado anualmente en destinos de interés arquitectónico, expresa la importancia de ese proceso para la marca.



Conozca el programa Males Arquitectura



Centro de Distribución de Jundiá (SP) inició las operaciones en 2020

La transformación digital acelerada de nuestro tiempo también se refleja en la experiencia de especificación y compra de Portobello Shop. La presencia de la marca en las redes se enfoca en un contenido inspiracional, técnico y didáctico, además de herramientas para ejecución de proyectos. La Plataforma Archtrends, con referencias y tendencias es una de las líderes para los profesionales de arquitectura. En las tiendas, además de hacer los procesos de presupuesto y compra lo más fluido posible, la presencia digital sorprende en herramientas de proyecto y especificación.

La capilaridad de la red minorista, el portfolio diverso para componer la solución completa y la atención al cliente final

componen las razones para que la marca tenga la logística como una de sus principales atribuciones y competencias. Portobello Shop posee una red de centros de distribución nacional para atender directamente a todos los clientes y entiende que la experiencia con la marca va de la inspiración a la entrega del producto.

Como proa de la estrategia del grupo, Portobello Shop direcciona el Modelo Integrado Minorista, que permite a la marca tener control de toda la cadena, desde la materia prima hasta las ventas al consumidor final, y es la base para la visión de la evolución de una industria con una red de tiendas hacia una red tiendas con industria.



Transmisión en vivo de la apertura de la Muestra Unltd, una muestra de arquitectura 100% digital



Archtrends Summit, circuito de conferencias para profesionales de arquitectura, en el inicio de 2020, pre pandemia

**Portobello
Shop en 2020**

136
tiendas Portobello Shop
en todo Brasil

11
nuevas tiendas
Portobello Shop

2.500
profesionales de arquitectura
en el Archtrends Summit

+8.000
inscritos en la Muestra Unltd,
mayor evento de
arquitectura del país

De un momento difícil, nació más solidaridad. En 2020, se destacaron las acciones sociales promovidas por la red Portobello Shop, que se consolidaron en un programa de alcance nacional

COLECTIVO SOLIDARIO

El Colectivo Solidario es una iniciativa que une la fuerza de la marca Portobello, el potencial agregador y movilizador de las tiendas Portobello Shop y las iniciativas sociales de nuestros socios profesionales de arquitectura y design para, colectivamente, apalancar buenas acciones en todo Brasil.

Una plataforma digital divulga y promueve las buenas ideas transformadas en acciones para ayudar a las comunidades de las que formamos parte.

Por ejemplo, en marzo, en Pascua, Portobello Shop Campinas (SC) distri-

buyó alimentos a personas carentes y en situación de calle. Cada voluntario cocinó en su propia residencia 10 marmitas y las llevó a la tienda, que hizo la distribución.

Ya Portobello Shop Bauru (SP), donó revestimientos para la reforma de la casa de una familia en situación de vulnerabilidad social, en el proyecto comandado por la arquitecta Giovanna Ghirardello. Otro proyecto interesante en esa área es el Manos a la obra, apoyado por Portobello Shop Catalão (GO), que recoge sobras de obras para reformar casas de personas carentes e instituciones de caridad.

INVERNO SOLIDARIO

Campaña promovida por Portobello Shop, con alcance nacional, para recaudación de ropas, frazadas y alimentos. En los meses de julio y agosto, 61 tiendas incentivaron a sus socios, colaboradores, clientes y especificadores a hacer donaciones.

La franquiciadora ofreció una contrapartida: cada 10 prendas de ropa o una frazada recaudada, donamos el valor equivalente a una frazada; y cada 10 kilos de alimentos o una canasta básica, donamos el valor equivalente a una canasta básica.



3.414

Prendas de ropas recaudadas

730

Canastas básicas recaudadas

65

Frazadas recaudadas

R\$ 30 mil

donados por la franquiciadora para que las tiendas destinen a instituciones locales

 Sepa más sobre los proyectos sociales apoyados por las tiendas de la red Portobello



Paneles fotovoltaicos en la unidad fabril de Marechal Deodoro (AL)



Punto de venta de Pointer en homecenter de Maceió (AL), con tótem interactivo. Foto de febrero de 2020

POINTER

La marca de design democrático del grupo ejercita su desafío de accesibilidad y diferenciación en productos en la región nordeste del país, además de exportar para diversos países.

El punto de ventas Pointer se diferencia en el mercado por la exposición despojada y contemporánea, un sistema estándar que facilita el cambio de productos y la rápida implantación y actualización en las tiendas. En 2020 el proyecto PDV 500 se destacó por renovar rápidamente los 500 principales puntos de ventas de la marca.

El tótem interactivo Pointer, presente en sus principales puntos de ventas, ofrece una experiencia digital de especificación de productos, con simuladores de ambientes, informaciones técnicas e imágenes inspiradoras.

La unidad fabril de Pointer está localizada en Marechal Deodoro (AL) y es una de las más modernas y sostenibles del mundo en la tecnología de producción vía seca, proceso que no utiliza agua en la molienda de la materia prima.



El arquitecto Mauricio Arruda, portavoz de Pointer en la campaña digital Boas Ideias!



La home del Pointer Blog, con contenidos que ayudan a las personas a planear y ejecutar una reforma incluyendo revestimientos, sin el apoyo de un profesional de



Web serie Conexiones Casa, con el fotógrafo Lufe Gomes



Live en el Instagram con la arquitecta Patricia Pomerantzeff

Durante el año de 2020, aun con los desafíos de la pandemia, Pointer amplió su distribución, alcanzando la marca de más de mil clientes atendidos. La pulverización e interiorización de la operación es central en la estrategia de accesibilidad y demanda cada vez más avance en las tecnologías digitales, tanto en la gestión comercial, como en la conexión de la marca con sus públicos.

Pointer es una marca conectada, principalmente en las redes sociales, donde presenta crecimiento constante y consistente de interacción y, compartiendo contenidos, lo que ayuda a las personas a planear y ejecutar una reforma incluyendo revestimientos, sin el apoyo de un profesional de arquitectura.

Pointer en 2020

+1.000
puntos de venta en las regiones Norte y Nordeste

+600
Boas Ideas! compartidas en la campaña digital

500
reventas con Supercerámico Pointer

+40.000
seguidores en el Instagram

512
puntos de venta con nuevos expositores del Supercerámico

+1,200
millón de visualizaciones de páginas en el blog

Supercerámico

Mejor costo-beneficio financiero y ambiental

	CERÁMICA	SUPERCERÁMICO	PORCELANATO
Sostenibilidad	● ●	● ●	●
Consumo de energía por producción	● ●	● ●	●
Consumo de agua por producción	● ●	● ●	●
Resistencia a la ruptura	●	● ●	● ● ●
Resistencia al desgaste	●	● ●	● ● ●
Design	●	● ● ●	● ● ●
Precio	\$	\$\$	\$\$\$
Costo de instalación	\$	\$	\$\$\$

El portfolio Pointer es la materialización de su estrategia de design democrático y alía estética y tecnología. El concepto Supercerámico, exclusivo de Pointer desde 2018, se expresa en la combinación de grandes formatos en cerámica con lanzamientos constantes alineados a las tendencias más actuales de decoración de interiores.

El Supercerámico creó una nueva categoría de productos con mayor valor agregado frente a las cerámicas tradicionales y mayor accesibilidad con relación al porcelanato.

Además de los grandes formatos, el Supercerámico innovó con los acabamientos rectificadados, que permite juntas de asentamiento reducidas, y con las superficies pulidas, características típicas de la categoría de porcelanatos.



Warehouse en Pompano, Florida

Portobello America

Internacionalizar las operaciones, potenciando la sostenibilidad del negocio expresa una de las prioridades estratégicas del grupo. El mercado americano fue elegido para el inicio de la internacionalización de la empresa, tanto por ser atractivo comercialmente para el segmento como por la localización que viabiliza negocios con otras regiones importantes en las Américas.

Portobello America fue presentada a los clientes en diciembre de 2018, como un proyecto estructurado para implantación en etapas, con foco inicial en la distribución, a través de sourcing global que incluye Brasil, Europa y Estados Unidos, seguido por una producción local propia.

La empresa posee tres depósitos que atienden una red de distribuidores en el mercado americano, estratégicamente localizados en Florida, en Texas y en Tennessee, sede de la futura unidad industrial de Portobello America.

En 2020, un año atípico debido a la pandemia, Portobello America avanzó en la consolidación de sus clientes a través de un posicio-

namiento con foco en servicios y soluciones únicas para sus clientes. Portfolio exclusivo y diferenciado, expertise en el mercado minorista y logística y una actuación comercial con uso intensivo de tecnologías digitales.

El Concierge, una plataforma de negocios B2B - Business to Business, pionera en el mercado americano en el segmento, fue puesta a disposición en 2020 con servicios de compra, consulta de stocks, entre otros. El Concierge Portobello America expresa la innovación digital de la empresa.

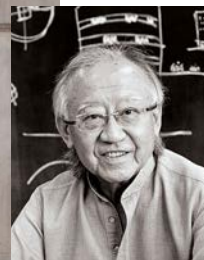
Con las restricciones de interacciones personales y la ausencia de la Coverings, principal feria de negocios del mercado americano en 2020, Portobello America desarrolló una estrategia de lanzamientos de productos que combinó el envío de muestras de productos bajo el concepto "unboxing". Una forma especial de sorprender a los clientes que abrieron la caja en una reunión online con los representantes de la marca y vivieron la experiencia de presentación del storytelling. Los resultados comerciales fueron sorprendentes y expresaron nuevamente la innovación de la marca.



Sepa más sobre el Concierge Portobello America



Guilherme Wentz,
designer de la línea
Planos, lanzamiento
de 2020



Ruy Ohtake,
designer de la
línea Ohtake

Officina Portobello

El arte de la porcelanatería

La Officina es la marca del grupo que ofrece soluciones únicas en el arte de la porcelanatería, combinando la maestría artesanal y la tecnología de punta para fabricar bancadas, cortes especiales, objetos de design y mobiliario con porcelanato Portobello.

Las superficies continuas de las Lastras potencian el uso del porcelanato como materia prima para mobiliario, posicionando a Officina Portobello como una ventaja en ese nuevo contexto, principalmente en la composición de una solución completa ofrecida en las tiendas Portobello Shop.

Un portfolio exclusivo y autoral compone la identidad de la Officina. Son líneas y sistemas para solucionar bancadas, nichos y acabamientos en baños, cocinas y demás ambientes de la casa. Grandes designers brasileños firman colecciones con la Officina Portobello.

La Officina Portobello ejercita el arte de la porcelanatería de forma sostenible, con procesos e insumos, además de ser la alternativa al uso de recursos naturales que causan mayor impacto al medioambiente.

Las dos unidades fabriles de la Officina, en São Paulo (SC) y Tijucas (SC), cuentan con circuito cerrado de agua, además de seguir todos los estándares ambientales.



Jader Almeida,
designer de las líneas
Ícaro, Codice y Sonatta



Colectivo Creativo, cocreadores
de las líneas Berliner, lanzamiento
de 2020, Harpa y Dansk



La fábrica de Lastras en Tijuca (SC)



Exposición de Lastras en la Portobello Shop Florianópolis (SC)

El futuro del porcelanato

Sistema Lastras Portobello.
Revestir, Amueblar y Decorar con más
innovación y sostenibilidad

Las Lastras representan una revolución tecnológica en la industria cerámica a partir de un nuevo proceso de producción con una forma diferente de prensado.

Todo comenzó en el inicio de los años 2000 con el lanzamiento del prensado continuo en Italia y evolucionó para ser un nuevo paradigma en revestimientos. Grandísimos formatos y flexibilidad en espesuras ampliaron el uso de las superficies cerámicas hacia áreas más nobles en la arquitectura, además de nuevos usos en design y mobiliario. La comparación con las lastras de piedras naturales resaltó las ventajas técnicas y las características más sostenibles del proceso productivo.

Portobello inició el Proyecto Lastras en 2019 con la inauguración de la primera etapa de su fábrica y, en marzo de 2020, hizo el lanzamiento de la categoría en la feria Revestir, donde presentó un portfolio alineado a los grandes players mundiales del segmento.



Exposición de Lastras en la Portobello Shop Florianópolis



Lastras de Nordik Wook permiten la ejecución de grandes tablas de mesa



Lastras Mont Blanc en el formato 120x270 revisten la pared sin enmiendas en la altura



Lastras Calacatta Puro y Black Eclipse en la Casa de Baño, ambiente de Jayme Bernardo y Gleí Tomazi en la Muestra UNLTD

En un año con límites debido a la pandemia, la empresa estructuró las diversas áreas para asumir el liderazgo en ese mercado. Además de las inversiones industriales, con una etapa más concluida e inicio de la producción en noviembre de 2020, los desafíos comerciales asumieron el protagonismo en el proyecto.

Nuevas formas de exposición para las tiendas Portobello Shop, actuación proactiva en la construcción de una nueva cultura de uso de las superficies cerámicas, capacitación del equipo y de los socios, portfolio autoral de productos y desarrollo de nuevos canales de distribución para mobiliario hacen parte de la consolidación del Proyecto Lastras Portobello.

Alternativa más sostenible

La evolución del design y de la tecnología posibilitan que las Lastras de porcelanato reproduzcan materiales como madera, mármol y otras piedras naturales, con características técnicas más adecuadas para el uso como



Posibilidades ilimitadas para revestir, amueblar y decorar

REVESTIR

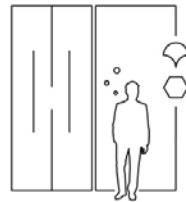
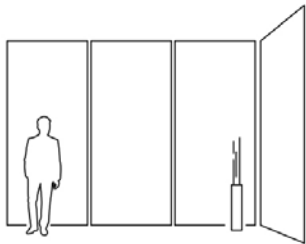
- Fachadas
- Ambientes internos
- Superficies continuas
- Pisos y paredes

AMUEBLAR

- Mesas
- Bancadas de cocina
- Bancadas de baños
- Nichos

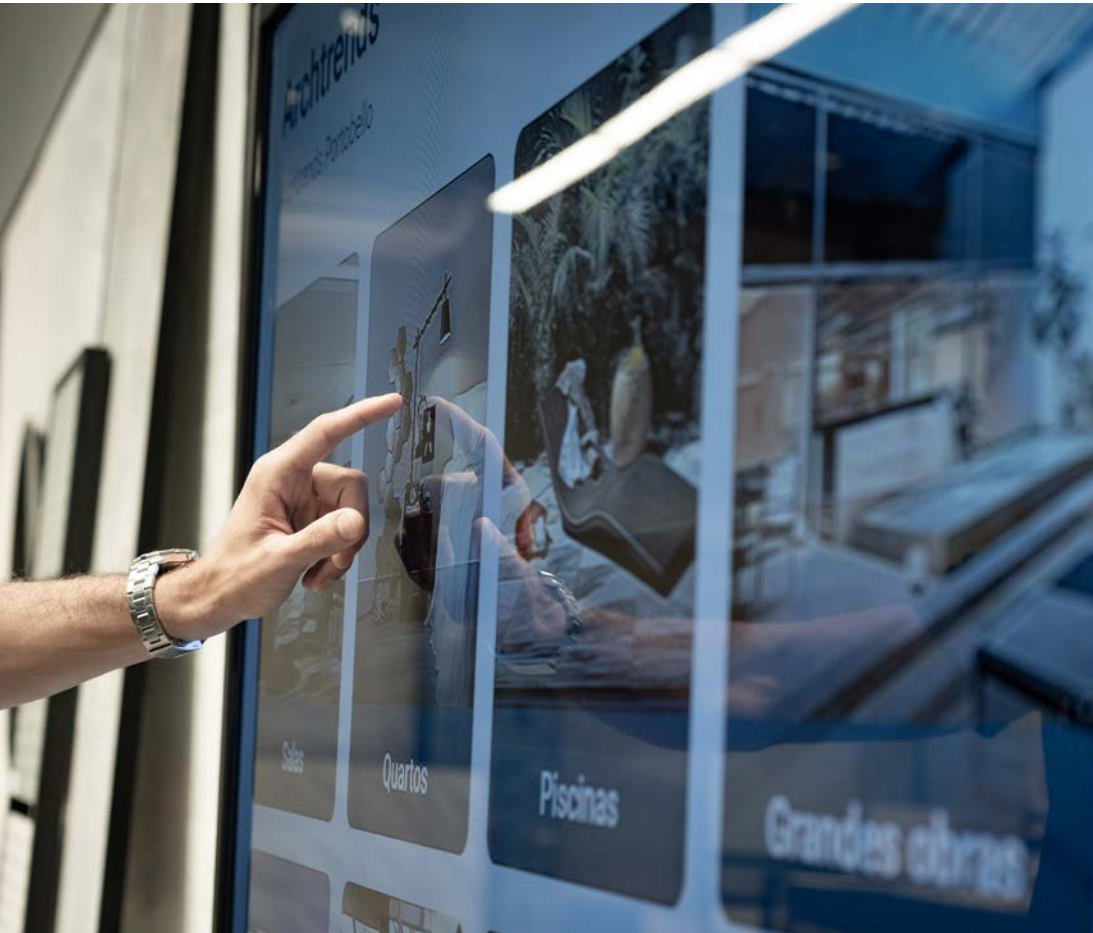
DECORAR

- Mosaicos
- Boiseries
- Objetos de decoración
- Accesorios



Sistema Lastras: una superficie, varios formatos





La experiencia con la tecnología debe ser única, leve y ágil

Transformación digital

El ambiente en que vivimos, la esencia de nuestro negocio, es cada vez más digital

El ecosistema digital Portobello, centrado en el cliente y sustentando una experiencia única, leve y ágil con la marca, es el punto de llegada de la transformación digital en curso en el grupo. Una experiencia soportada por la tecnología y vivida en todos los ambientes y puntos de contacto con la marca.

Los principales pilares para ese proceso son:

- Sistemas estructurales robustos - una base tecnológica consistente, sólida y flexible para soportar los desafíos operacionales y transaccionales para todos las unidades de negocio del grupo. Una estructura tecnológica adecuada es esencial para una experiencia fluida y sin fricciones para el cliente.
- Plataforma de integración - una visión dinámica de las necesidades y herramientas del negocio demanda un ambiente preparado para integrarse y adaptarse

constantemente al contexto.

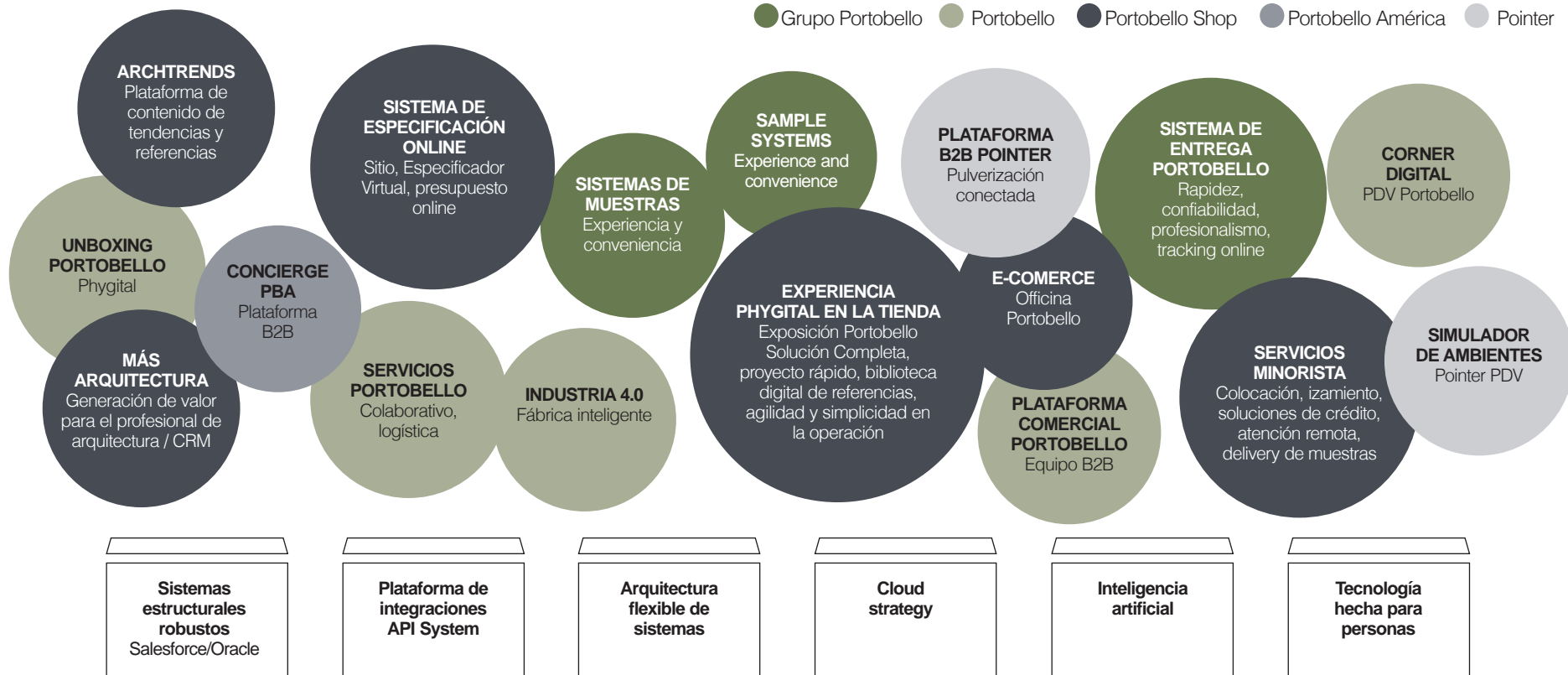
- Cloud strategy - el almacenamiento y el acceso a los datos deben ser accesibles y seguros.
- Inteligencia artificial - informaciones generando valor para el cliente y para el negocio. Una nueva forma de aprendizaje constante en la evolución de la experiencia del cliente.
- Tecnología hecha para personas – nos estamos preparando para una era donde la tecnología será invisible y la experiencia de design e innovación será cada vez más personalizada. Creemos que las máquinas deben adaptarse a las personas y no al contrario. El modo de ser y las ventajas Portobello también deben hacer parte del Ecosistema Digital de la marca.



Para saber más sobre cómo Portobello trata datos personales, escriba a privacidade@portobello.com.br

Ecosistema Digital Portobello

A Materialización de la Unlimited Experience

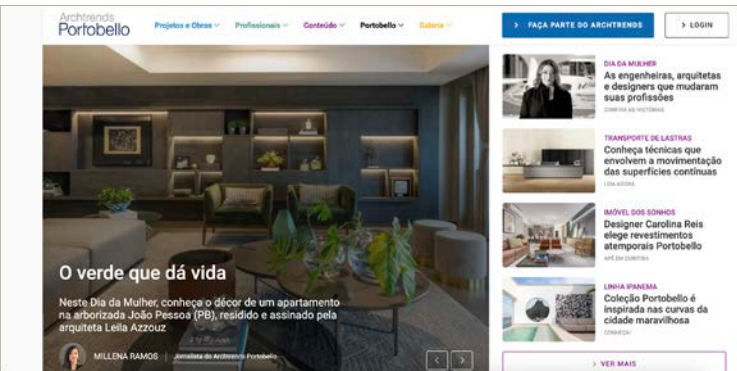




TV Touch, una de las herramientas digitales de las tiendas Portobello Shop



En 2020, reforzamos aún más los cuidados con los datos personales, con concientización de todos los colaboradores de Portobello Grupo



Archtrends es la plataforma de contenido de tendencias y referencias de Portobello. Son más de 236 mil accesos por mes



El sitio Portobello tiene estructura tecnológica adecuada para una experiencia fluida y sin fricciones para el cliente

LEY GENERAL DE PROTECCIÓN DE DATOS
 Portobello siempre actuó buscando la seguridad de datos de sus clientes y, desde 2019, tiene un grupo de trabajo dedicado a las adecuaciones de la LGPD - Ley General de Protección de Datos, que entró en vigor en setiembre de 2020.

2020 en números en Portobello

36,544 millones
de m² de revestimientos
cerámicos producidos

3.607
empleos directos

100%
de capacidad de las fábricas
en el segundo semestre

3 quiebras de récord de
ventas consecutivos

100%
recuperación de los
yacimientos después
de la explotación

100%
energía limpia

+236.000
accesos por mes en
el Archtrends

100%
digital en los eventos
Muestra Unltd, Convención
de franquiciados y
Agenda 21

+55.000
visitantes en la
Expo Revestir

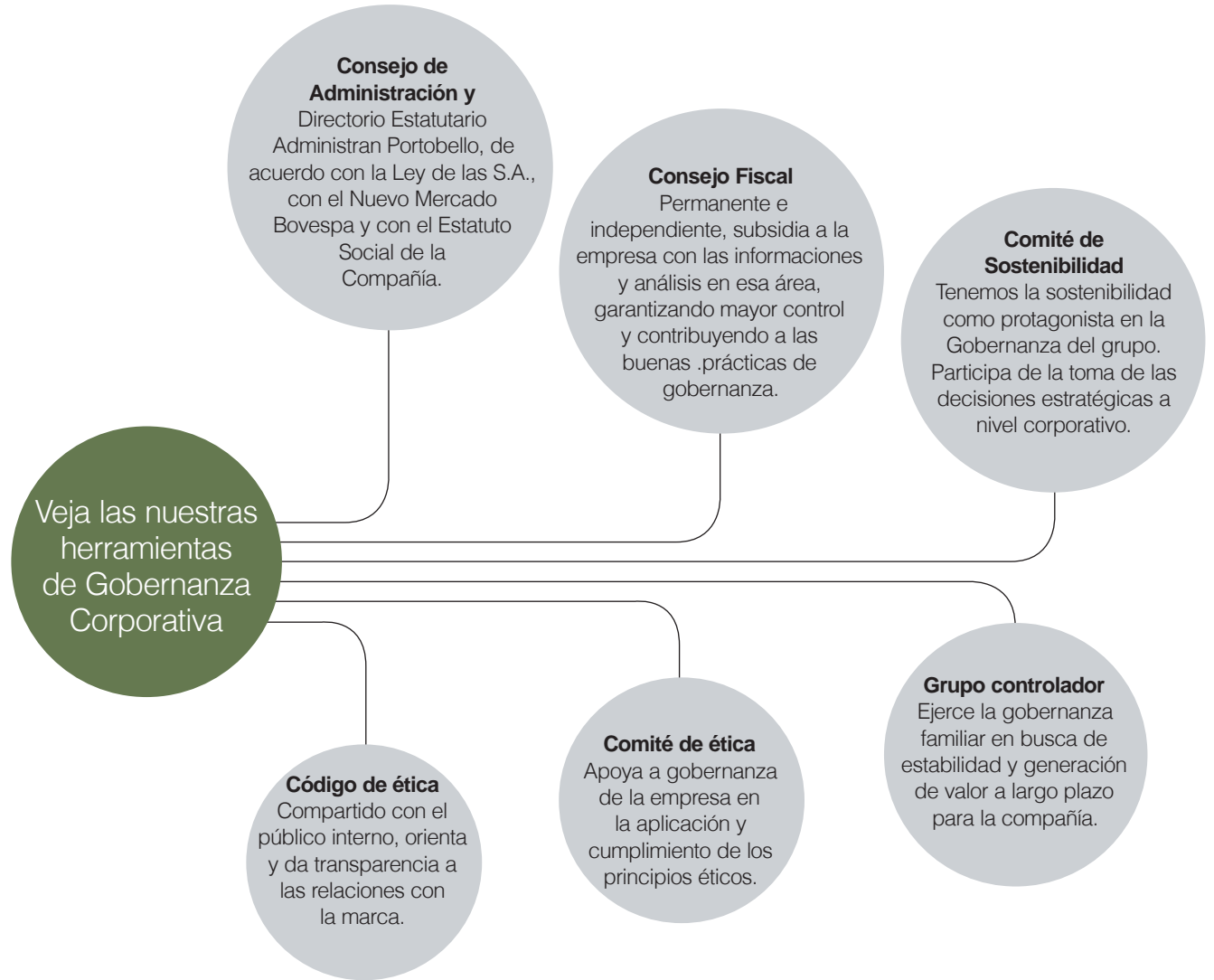
+1.000m²
de stand en la
Expo Revestir

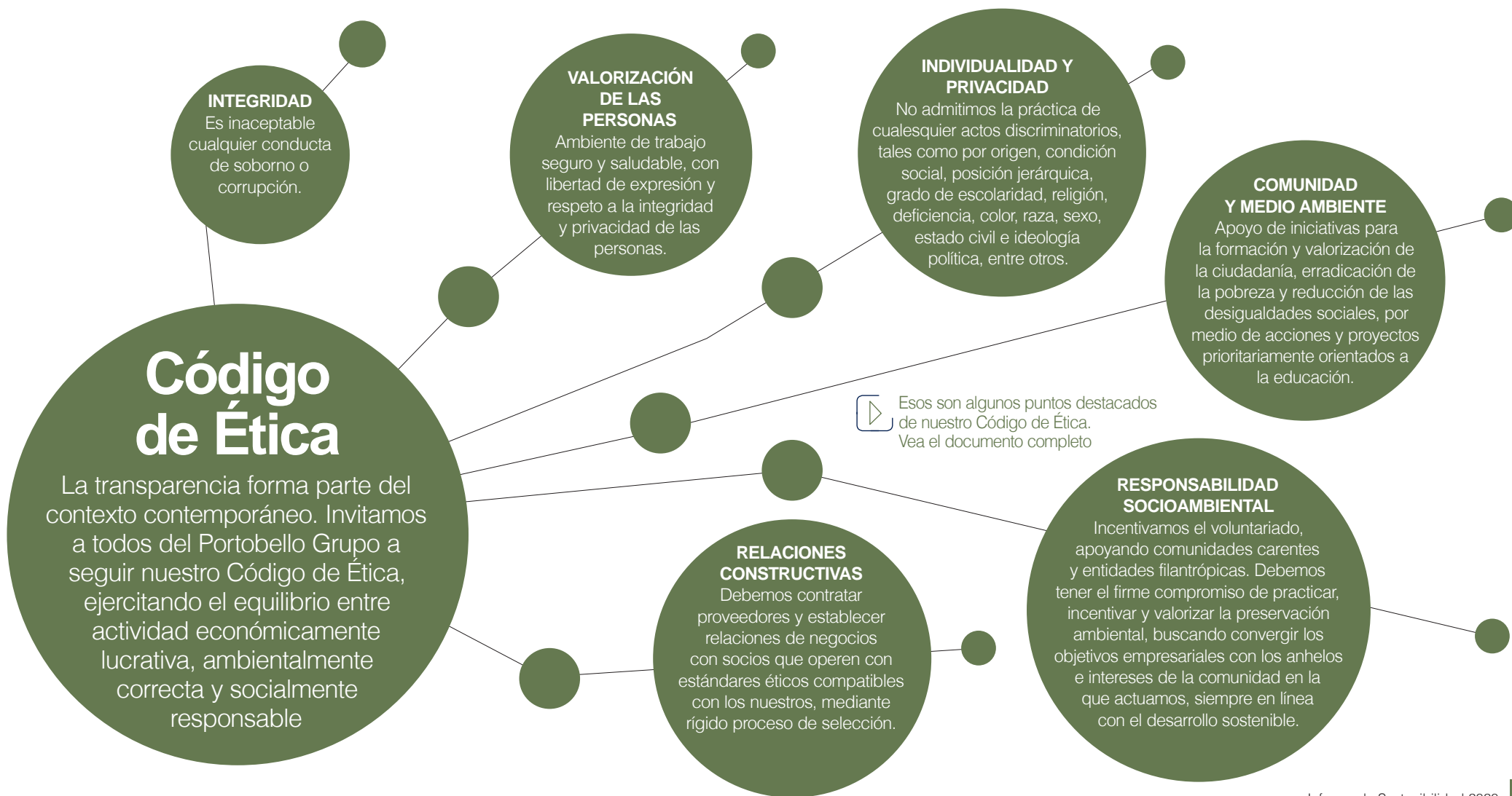


Ética y gobernanza

Perfil de Gobernanza

Portobello forma parte del Nuevo Mercado Bovespa desde abril de 2008. Así, practicamos Gobernanza Corporativa de forma transparente, como exige la legislación societaria brasileña. Además, voluntariamente, nos comprometimos a cumplir normas aún más exigentes





Perfil de Gobernanza

BOARD OF DIRECTORS 2020

Cesar Gomes Junior	Presidente del Consejo
Claudio Ávila da Silva	Vice Presidente del Consejo
Nilton Torres de Bastos Filho	Consejero
Geraldo Luciano Mattos Junior	Consejero Independiente
Glauco José Côrte	Consejero Independiente
Marcos Gouvêa de Souza	Consejero Independiente
Walter Roberto de Oliveira Longo	Consejero Independiente

CONSEJO FISCAL 2020

Jorge Muller
Maro Marcos Haldich Filho
Peter Edward Mr Wilson

DIRECTORIO DE LAS UNIDADES DE NEGOCIOS

João Henrique Sampaio Oliveira	Director General Portobello Tijucas
Luciano de Liz Barboza	Director General Minorista
Luiz Felipe Lenz Brito	Presidente Portobello América
Diogenes Ghellere	Director General Pointer



From left to right: Mauro do Valle Pereira, CEO; Ronei Gomes, Director and VP of Finance and Investor Relations; Cesar Gomes Junior, Chairman of the Board; Claudio Ávila da Silva; Vice Chairman of the Board; and Edson Stringari, Director and VP of Legal.

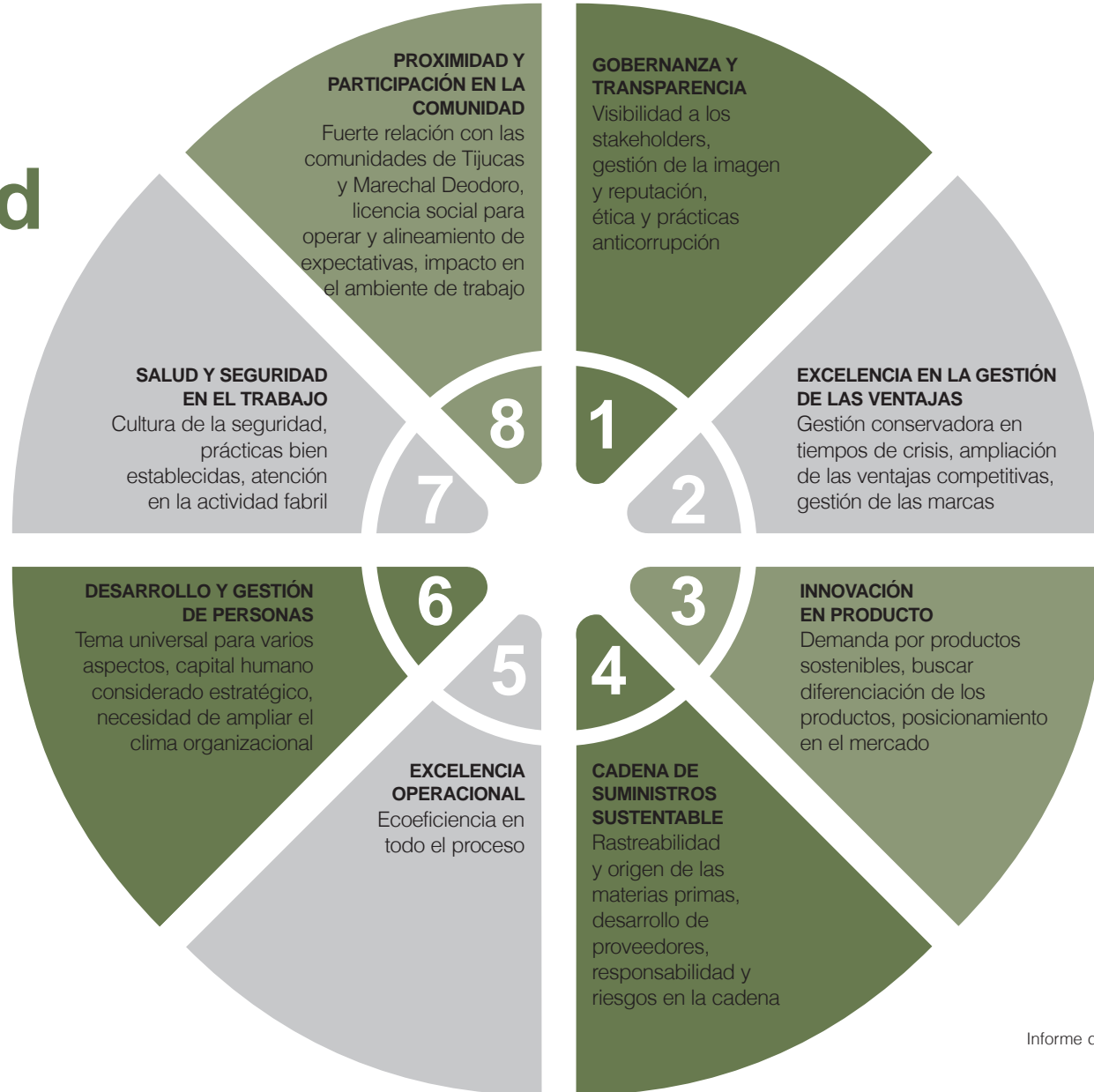
STATUTORY BOARD 2020

Mauro do Valle Pereira	Director Presidente
Ronei Gomes	Director Vice Presidente de Finanzas y de Relaciones con Inversores
Edson Stringari	Director Vice-Presidente Jurídico

Pilares de sostenibilidad

Materialidad

Ocho temas de mayor relevancia y prioridad en el contexto de la sostenibilidad, que direccionan la gestión de Portobello





Nos dedicamos incansablemente al mejoramiento de las diferentes etapas de los procesos productivos y creativos, para que podamos cuidar y ayudar a regenerar el planeta donde vivimos

Los productos Portobello, con destaque para las Lastras, en la Portobello Shop



Todos los productos Portobello son producidos de forma sostenible, respetando la biodiversidad y el uso de recursos naturales

Directrices que guían la actuación de la compañía:

- Ejercitar el design y la innovación sostenibles;
- Potenciar la sostenibilidad del material cerámico, destacando los yacimientos de materia prima, la energía, el agua y la gestión de los residuos;
- Cultivar e incentivar buenas prácticas de protección al medioambiente, comprometiéndose con la educación ambiental.



A través del pilar Nuestro Producto, Portobello contribuye con los siguientes Objetivos Sustentables de la ONU



6

Agua potable y saneamiento



12

Producción y consumo sostenibles



13

Cambios Climáticos



15

Proteger la vida terrestre

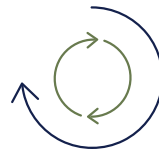
Naturalmente sostenible

El revestimiento cerámico es sostenible por su propia naturaleza



extracción regenerativa

YACIMIENTOS RECUPERABLES
La principal materia prima de la cerámica es la arcilla, retirada en capas más superficiales que los demás materiales naturales, característica esencial para la recuperación de las áreas de las yacimientos.



reciclable

RECICLABLE
No causa impacto ambiental al ser descartado y puede ser reincorporado a procesos productivos similares o reutilizado como insumo en las etapas básicas de la construcción civil.



resistente al fuego

RESISTENTE AL FUEGO
No libera humo tóxica en situaciones extremas.



cero alergénicos
producto estéril

CERO ALERGÉNICOS
Material inerte, no posibilita la proliferación de ácaros, bacterias, hongos y moho.



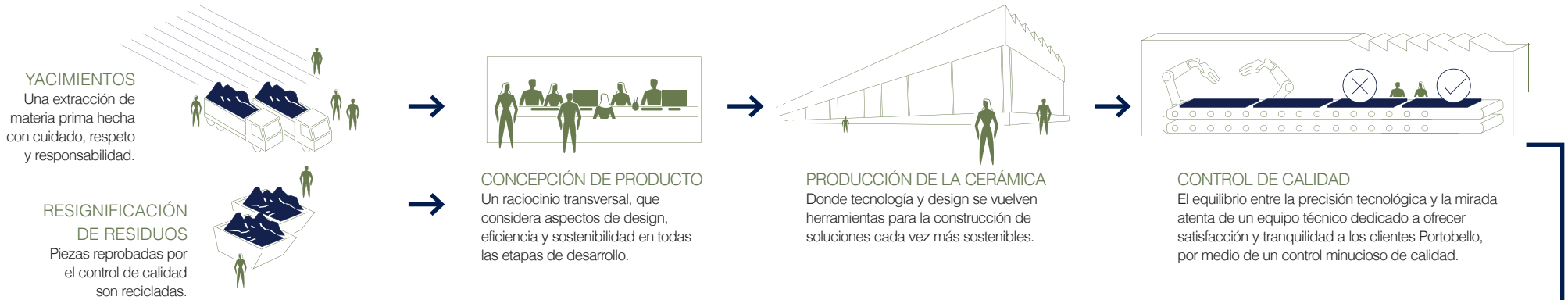
reaprovechamiento del agua

CERO COVS
La cerámica es inorgánica, emitiendo cero compuestos orgánicos volátiles, gases nocivos al sistema respiratorio.



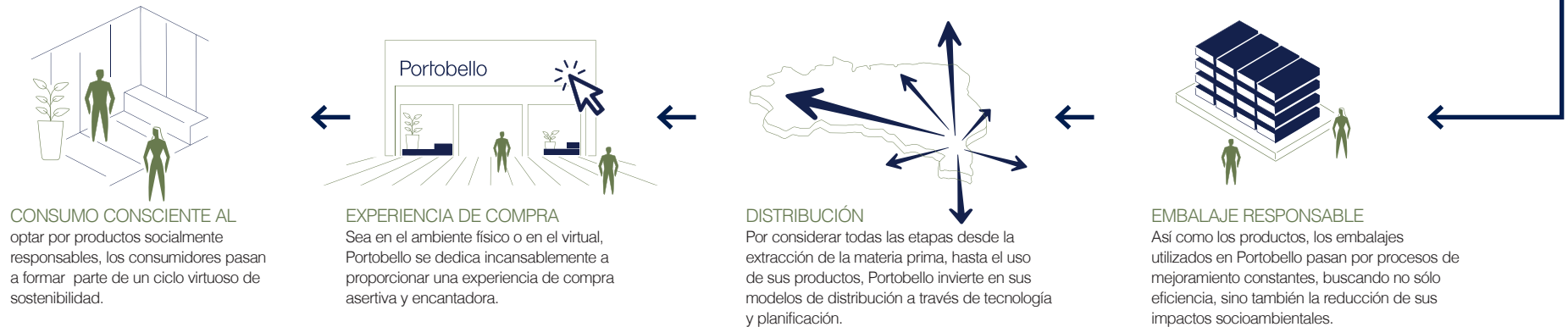
producto tóxico

CERO FORMALDEHIDO
Las cerámicas no contienen aglomerantes, incluyendo el formaldehido, que causa daños a la salud.



Jornada del producto Portobello

Conozca el camino que los productos Portobello recorren y cómo lidia la compañía con cada una de las etapas





Valorizamos a las personas de las comunidades en las que actuamos y creemos en sus potenciales de evolucionar y transformar el mundo para mejor

Portobello

Niños
participantes
del Programa
Crecer. Foto de
las actividades
de 2019





Nos preocupamos con el bienestar de nuestros colaboradores y de las personas a nuestro alrededor, colaborando con la construcción de comunidades sostenibles y diversas

Directrices que guían la actuación de la compañía:

- Promover la salud, seguridad, bienestar y desarrollo de las personas;
- Priorizar a los niños y el deporte en los proyectos sociales;
- Ser socios de la comunidad apoyando buenas iniciativas de responsabilidad social;
- Incentivar la cultura y participar de las acciones de voluntariado de sus colaboradores.



A través del pilar Nuestra Gente, Portobello contribuye con los siguientes Objetivos Sustentables de la ONU





Pluralidad en Portobello

Seremos una marca cada vez más plural

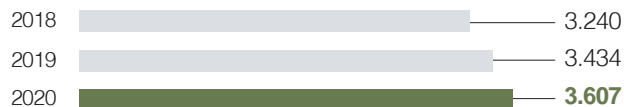
Entendemos que la diversidad crea un ambiente más productivo y abierto a la innovación.

Diferentes personas, con puntos de vista, vivencias y culturas propias, aliadas a una voluntad de hacer siempre más y mejor, respetando, siendo receptivo y colaborativo – es así como vamos a evolucionar cada vez más. Diferentes, pero con algo en común: nuestra pasión por el design.

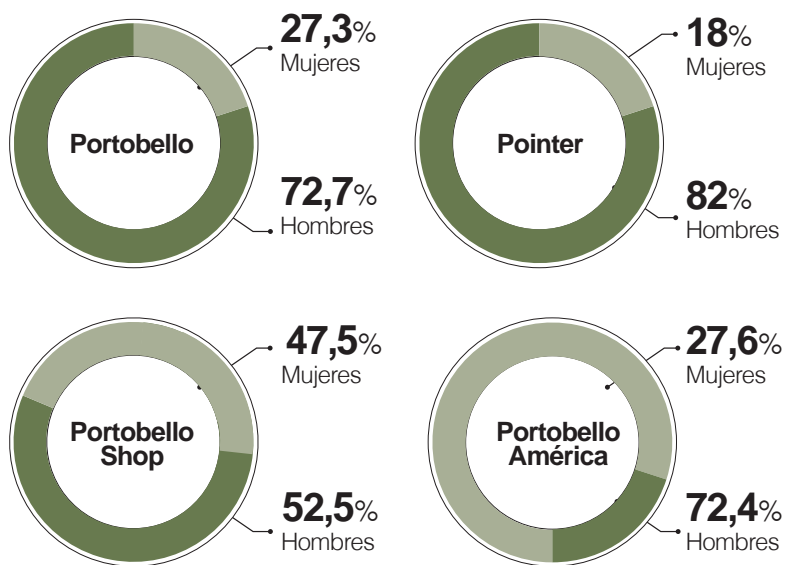
¡Esa es nuestra gran fuerza!

Tenemos consciencia de que todavía tenemos un largo camino a recorrer, pero nuestro progreso depende de nuestro comprometimiento con esa visión. La próxima generación de líderes es plural. Y un futuro más plural comienza con más receptividad y más oportunidades. Ese es un compromiso de todos nosotros.

Empleos directos



Colaboradores por género





salud y seguridad

La empresa cree que salud y seguridad son interdependientes

La pandemia de 2020 nos trajo diversos desafíos de salud y seguridad. Además de las programaciones regulares, que muchas veces tuvieron que ser reinventadas, diversas otras acciones fueron implantadas para la concientización y prevención de la Covid-19. Vea las páginas siguientes.

Para evitar la proliferación de la Covid-19, no fue posible realizar algunos entrenamientos y grandes eventos, como la SIPAT. Pero no por eso dejamos de buscar alternativas para concientizar a nuestros colaboradores. Promovimos seminarios online con asuntos de salud y seguridad,

blitz educativas y materiales de divulgación en nuestras redes internas.

Así, tuvimos una menor tasa de absentismo, cuando ocurre ausencia del trabajo debido a cualquier incapacidad, tanto en las fábricas de Portobello, como de Pointer, en comparación con 2019. Finalizamos el año de 2020 con cuatro unidades fabriles sin ningún accidente que generara alejamiento del colaborador. Una de las unidades fabriles está hace 45 meses sin accidentes de este género. Buscamos siempre evolucionar en ese sentido. También redujimos el número de accidentes totales.

↓16%

reducción de accidentes
totales en la fábrica
Portobello en 2020

zero

óbitos y enfermedades
ocupacionales en
2018, 2019 y 2020





salud y seguridad

Gestionando la Covid-19

En la crisis de salud, Portobello reiteró su responsabilidad en la manutención de la seguridad y bienestar de todos sus empleados y de la comunidad

GRUPO DE MONITOREO

Creación de grupo que monitorea e integra las acciones de combate a la Covid-19 en todo el Portobello Grupo.

PLAN DE CONTINGENCIA Desarrollo de un plan de acción y estrategias para prevención y en casos de sospecha o confirmación de la enfermedad.

DISTANCIAMIENTO SOCIAL

Obligatorio en los transportes colectivos, comedores y todas las áreas de la empresa. Home office para colaboradores del sector administrativo.

ACCIONES DE PREVENCIÓN

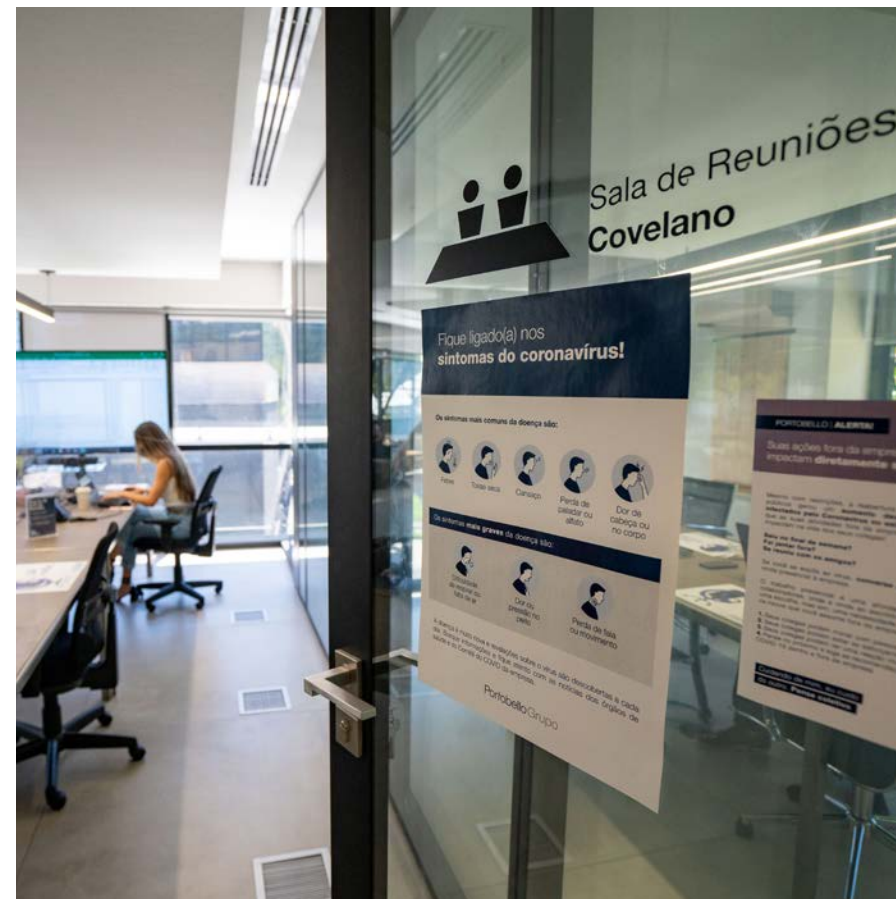
Orientaciones de los cuidados, acompañamiento médico, distribución de máscaras para todos los empleados, disponibilización de alcohol en gel y testeo para casos sospechosos.

MANTENIMIENTO DE LOS EMPLEOS

Portobello no realizó despidos con motivo de la crisis, adoptando la reducción de jornada de trabajo de 25% de la MP-936.

100% DIGITAL

Todos los eventos post-Revestir, destacando la Convención de Franquiciados, Muestra Unltd y workshops de Lastras.





1.000
tests rápidos

Adquiridos para la atención de colaboradores y monitoreo de todos los casos sospechosos y confirmados

R\$90 mil

Donados para el Lar Santa Maria da Paz, en Tijucas (SC), junto con alimentos, productos de higiene y medicamentos

4

respiradores mecánicos y monitores

Donados al Hospital São José, en Tijucas (SC)



113

Canastas básicas

Donadas a la Fundación Vidal Ramos, en Florianópolis (SC)

Cuidado colectivo

Además de las acciones internas, orientadas a la seguridad de los colaboradores, Portobello Grupo también realizó donaciones significativas para el combate de la Covid-19



14 mil
máscaras

Distribuidas para la Secretaria de Salud de Tijucas (SC), para el Hospital São José (SC), para comunidades de SC, para colaboradores de Pointer (AL) y para la Comunidad del Vergel (AL)



300

Canastas básicas y kits de higiene

Donados a la Comunidad del Vergel (AL), en acuerdo con la ONG Mandaver, y a la Secretaria de Desarrollo Económico y Turismo de Alagoas



programas sociales

Creemos que, al priorizar a los niños y el deporte, estamos ayudando a construir un futuro mejor. Por eso, en los alrededores de la fábrica de Tijucas (SC), mantenemos programas permanentes y apoyamos iniciativas en esas áreas

PROGRAMA CRECER

El Programa Crecer es un proyecto transformador en Tijucas (SC) que, hace más de quince años, ofrece una programación de deportes y actividades educacionales. Por año, participan cerca de 200 niños y adolescentes, de seis a trece años, de los cuales el 30% son hijos de colaboradores de Portobello y el 70% son de la comunidad local. De los participantes, el 90% son estudiantes de escuelas públicas de la región.

El Programa tiene el objetivo no sólo de incentivar la práctica de actividades físicas, desarrollando habilidades motoras, sino también de estimular valores positivos del deporte, como responsabilidad, cooperación y respeto.

Eso acontece a través del trabajo de temas socio-educativos, como salud, educación, emprendedorismo y sostenibilidad. Funciona, también, como una preparación de los adolescentes para el mundo profesional, dirigiendo a estos jóvenes al programa Joven Aprendiz de Portobello.

Se realiza en acuerdo con la ADEC - Asociación Deportiva de los Ceramistas del Vale do Rio Tijucas y el SE-SI/ SC - Servicio Social de la Industria. Todos los participantes reciben gratuitamente transporte, alimentación, uniforme y material escolar con la agenda del programa. El Programa Crecer no se realizó en 2020 para evitar la proliferación de la Covid-19.



Actividad del Programa Crecer en 2019



programas sociales

CORAL ANJOS DE LUZ

Fundado en 2004, el Coro Anjos Luz es un proyecto que acontece en la comunidad de Tijuca (SC) y ya incluyó a más de 300 niños y adolescentes, de seis a trece años de edad. Es una iniciativa que lleva la belleza y poder transformador de la música a diferentes generaciones. Las relaciones cultivadas desde la infancia son extremadamente valiosas para Portobello, especialmente porque muchos de esos niños son hijos de los colaboradores de la empresa.

Actualmente, cuenta con 35 integrantes que hacen presentaciones en eventos populares, festivales, fiestas y shows, también en colaboración con otros grupos musicales. El coro no tuvo actividad en 2020 para evitar la proliferación de la Covid-19.

PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

La base para mantener activas e incluir cada vez a más personas en los diversos programas sociales de Portobello es el Programa de Voluntariado, que actualmente cuenta con la participación de más de 200 colaboradores. El programa, que estimula el compromiso en acciones sociales desde 2017, tiene el objetivo de

contribuir a la mejora de la calidad de vida de la comunidad en general.

Por lo tanto, hoy la iniciativa está organizada en cuatro diferentes frentes de trabajo, que los voluntarios pueden elegir de acuerdo con sus disponibilidades e intereses:

- Acciones voluntarias, en las que el colaborador auxilia en eventos corporativos como fiesta del trabajador, fiesta de los niños, eventos realizados por el municipio de Tijuca (SC).
- Campañas solidarias, enfocadas en recaudación de donativos para Navidad Voluntaria, Campaña del Abrigo, visitas a hospitales, asilos, guarderías y escuelas.
- Donaciones solidarias, en las que voluntarios dan auxilio a colaboradores que enfrentan dificultades debido a enfermedades o desastres naturales.
- Acciones por la vida, que tienen foco en la salud y bienestar de las personas y desarrolla acciones como donación de sangre, de plaquetas, ayuda en eventos relacionados a la salud en general, como Octubre Rosa y Noviembre Azul.

En 2020, promovimos la ida de cinco grupos de colaboradores al HEMOSC Florianópolis, para donación de sangre.



Presentación del Coro Anjos de Luz en 2018



programas sociales

38.000 m²

de revestimiento cerámico donado a instituciones sociales, inclusive hospitales de combate a la Covid-19

NATAL VOLUNTARIO

El mayor programa social de Portobello existe desde 2003 y cuenta con la participación de los colaboradores de la compañía, que apadrinan a niños y ancianos carentes de Tijucas (SC) y Marechal Deodoro (AL), donando regalos de Navidad a sus ahijados.

En 2020, la Navidad Voluntaria de Portobello distribuyó 256 regalos entre niños de instituciones de SC y 280 canasta de Navidad entre las familias más carentes de Tijucas, con apoyo de la Secretaría de Acción Social.

En Pointer, los colaboradores adoptaron 250 niños de la Comunidad del Vergel, en colaboración con la ONG MandaVer. En nuestra red Portobello Shop, participamos de acciones de Navidad en varias ciudades del Brasil, como el Almuero de Navidad Solidario de la Misión Vida, apoyado por Portobello Shop Campinas (SP), y la Navidad Solidaria

del Hogar Esperanza, apoyado por Portobello Shop Nilo Peçanha, en Porto Alegre (RS). Además, la franquiciadora destinó el valor que sería para compra de obsequios a los franquiciados para la APAE de Tijucas, apoyando un proyecto de mejoras en el ambiente para el regreso a las clases en 2021.

FIESTA DEL TRABAJADOR

El tradicional evento, realizado con el apoyo de los Voluntarios Portobello, tiene la participación de una media de 2.500 personas, entre colaboradores y familiares en cada edición. En 2020, la fiesta fue sustituida por una acción virtual que estimuló el movimiento nacional “quédese en casa”.

FIESTA DE LOS NIÑOS

El evento acontece con el apoyo del Programa de Voluntariado, en que los colaboradores, participantes de los programas sociales y sus familiares ofrecen actividades lúdicas, juegos y presentaciones culturales. En 2020, para

evitar la proliferación de la Covid-19, la Fiesta de los Niños fue un evento virtual que contó con la participación de animadores y de la mascota Bello. Música, juegos y premios hicieron la alegría de los niños de las familias de los colaboradores de Portobello y de Pointer.

PROYECTOS VÍA LEY DE INCENTIVO

La empresa destinó R\$400 mil en recursos incentivados a proyectos en las comunidades donde actúa, a través de la Ley de Incentivo a la Cultura, Ley de incentivo al Deporte, Pronon, Pronas, Fondo de la Infancia y Adolescencia y Fondo del Anciano.

APOYO AL DEPORTE

La ADEC - Asociación Deportiva de los Ceramistas del Vale do Rio Tijucas es una asociada de Portobello que promueve diversos programas y actividades con el objetivo de congregarse y comunidad. Con eso, más de 4 mil asociados y sus

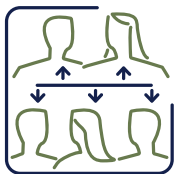
dependientes disfrutaron de una amplia área con naturaleza preservada e infraestructura completa para el deporte y esparcimiento.

OLIMPIADAS BELLO

Realizada en colaboración con la ADEC - Asociación Deportiva de los Ceramistas del Vale do Rio Tijucas, las Olimpíadas Bello incentivan a los colaboradores a participar de 14 modalidades deportivas, proporcionando bienestar y momentos de distracción y diversión entre los compañeros de trabajo y familiares. El evento no ocurrió en 2020 para evitar la proliferación de la Covid-19.

EDUCACIÓN AMBIENTAL

Programa orientado a colaboradores y moradores de la región próxima a la fábrica Portobello, en Tijucas (SC). Divulga buenas prácticas ambientales en las redes sociales internas y locales, así como realiza campañas de concientización y entrenamientos mensuales para los colaboradores.



gente y gestión

Meritocracia

Forma parte de nuestro desarrollo organizacional y es una de las estrategias del área de Gente y Gestión

Creemos que los profesionales con foco en el resultado, innovadores y que actúan como dueños del negocio son fundamentales para alcanzar los objetivos de la marca.

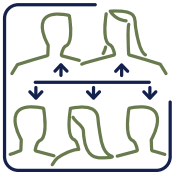
Seleccionamos, reconocemos y valorizamos profesionales de alta performance, a través de un sistema de meritocracia. Creemos que el alineamiento de objetivos y metas, planificación estructurada y herramientas de gestión llevan a la excelencia y eficiencia.

Los profesionales que entregan los

mejores resultados, con integridad, ética, respeto y trabajo en equipo, deben ser reconocidos individualmente. El colaborador es el protagonista de su carrera y debe buscar su desarrollo y mejoramiento continuo, involucrando a su líder y con el apoyo de la empresa.

Valorizamos la buena convivencia en el ambiente de trabajo, clima más informal y agradable. Los resultados del día, del mes y del año son acompañados y deben estar alineados a la sostenibilidad de la compañía.





gente y gestión

Personas capaces, procesos eficaces y gestión con foco en el resultado son directrices trazadas para que cada colaborador tenga una visión global de la compañía, generando agilidad en las tomas de decisión

COMPETENCIAS ORGANIZACIONALES

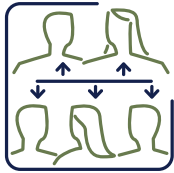
- Foco en el resultado
- Actitud de dueño
- Innovación

COMPETENCIAS DE LIDERAZGO

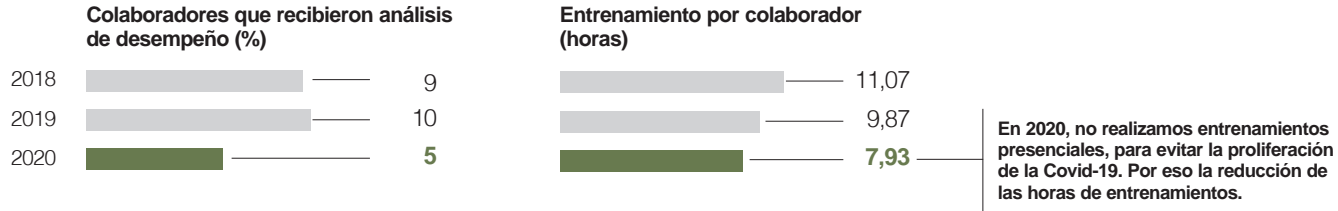
- Desarrollo de talentos
- Busca por la competitividad
- Foco en el cliente
- Agilidad en la gestión
- Valorización de las diferentes opiniones

Las Competencias Organizacionales y de Liderazgo orientan el perfil de los profesionales y los contenidos de los entrenamientos.





gente y gestión



Ofrecemos herramientas de capacitación para que nuestros colaboradores se desarrollen profesionalmente

MENTORING

Los profesionales con potencial de ascenso pasan por ciclos anuales de mentoring con colegas que están 1 o 2 niveles jerárquicos arriba. El programa no ocurrió en 2020 para evitar la proliferación de la Covid-19, pero está siendo retomado en 2021.

LÍDER DEL FUTURO

Programa de inmersión de desarrollo de liderazgo para gestores. Ya participaron 105 profesionales.

DESARROLLO EN ACCIÓN

Programa creado en 2020, direccio-

nado al desarrollo de consultores y ejecutivos del canal reventa y de los liderazgos de marketing y exportación. En nuestros cursos EAD y encuentros online, proporcionamos momentos de aprendizaje, para que los profesionales puedan mejorar aún más sus habilidades de encantar clientes, superar expectativas y anticipar escenarios.

Cada público tiene su programa de desarrollo específico, que incluye preparación para la atención, experiencia del cliente, negociación y ventas, comunicación y liderazgo.

ENTRENAMIENTO DE LÍDERES

En 2020, ante del escenario de pandemia, fueron realizados encuentros virtuales (lives) con los líderes de Portobello Shop, con temas esenciales, con el fin de promover la inspiración y recursos prácticos para que los participantes se apropien de nuevos caminos y posibilidades, con seguridad y optimismo.

WORKSHOP LASTRAS PORTOBELLO

Con foco en el gran lanzamiento de 2020, las Lastras, fueron realizados más de 130 horas de entrenamiento para los especificadores socios de Portobello Shop.

PORTAL EAD

Con foco en el Equipo Comercial, más de 2.000 profesionales de los canales Reventa, Ingeniería y Portobello Shop, se capacitan en temas técnicos, relacionados a los productos y a la atención.

EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

Portobello evalúa el desempeño de sus líderes en 360º y utiliza los resultados para evaluar las oportunidades de desarrollo e identificar a los mejores talentos. Una plataforma online orienta las evaluaciones a través de 43 comportamientos esperados de los profesionales Portobello y, al final del proceso, los resultados son discutidos en comité.



Indicadores financieros positivos, la satisfacción de nuestros clientes y el compromiso de todos los stakeholders garantizan la sostenibilidad de nuestro negocio

Portobello Shop Brasilia (DF),
inaugurada en 2020



En Portobello, creemos que sólo es posible crecer juntos. Las oportunidades existen para todos y compartimos riesgos, resultados y valores éticos

Creemos que las evaluaciones a través de los factores ESG incentivan las inversiones sustentables, aumentan la confianza en el mercado de capitales y generan más valor para la sociedad. Estamos comprometidos con la transparencia y la mejoría continua en la generación y divulgación de informaciones relevantes para la sustentabilidad ambiental, social y económica. Los invitamos a todos a acceder a nuestras informaciones, a través de ese Informe o de los canales de Relación con el Inversor.

Directrices que guían la actuación de la compañía:

- Comprometerse con la excelencia en resultados;
- Crecer Juntos. Crear condiciones de generación de valor para todos;
- Invertir en buenas prácticas de gestión y gobernanza, priorizando la meritocracia;
- Invertir de forma continua en la sustentabilidad.



A través del pilar Nuestro Negocio, Portobello contribuye con los siguientes Objetivos Sustentables de la ONU



Resultados económicos

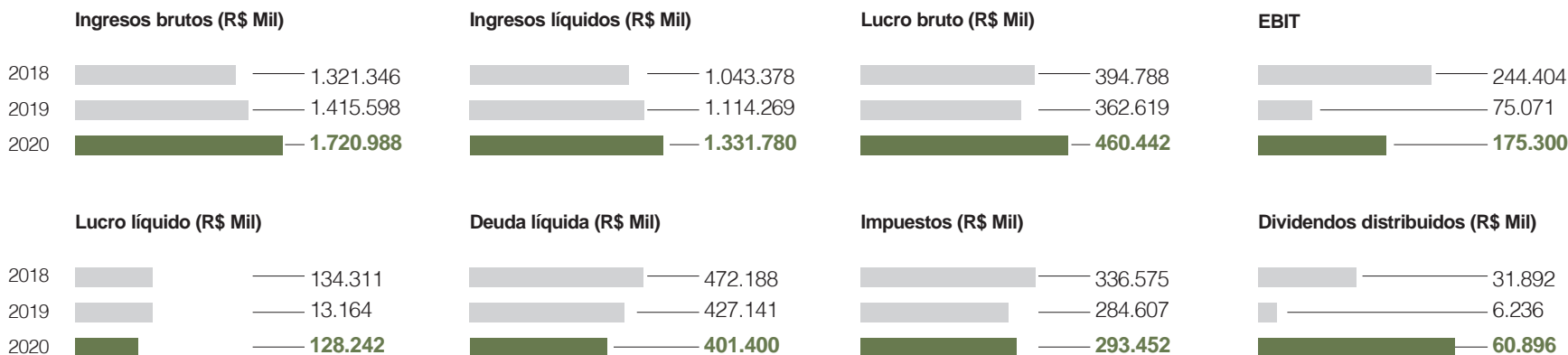
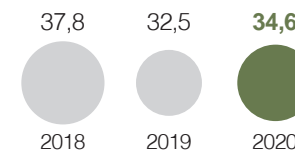
Grandes conquistas marcaron el año de 2020 para Portobello Grupo. A pesar de los desafíos y efectos negativos de la pandemia de la Covid-19, presentamos resultados records en ventas, fortaleciendo nuevamente nuestra resiliencia ante el mercado. El resultado es la consolidación como una de las empresas líderes del sector de revestimien-

tos cerámicos, cuyo portfolio presenta productos de alto valor agregado. Otra ventaja competitiva del grupo son los diversificados canales de distribución y el ingreso por exportación, mayor que el de sus principales pares en el país.

Ante el escenario de incertidumbres y la grave crisis mundial duran-

te la pandemia - con impactos sin precedentes en la economía y en la sociedad -, Portobello se posicionó: protegimos a nuestros colaboradores y dimos continuidad a los negocios de forma sólida, aprovechando el momento de cambio de hábitos de consumo de las personas, alcanzando los mejores niveles de ventas en los últimos cinco años.

Margen bruto (%)



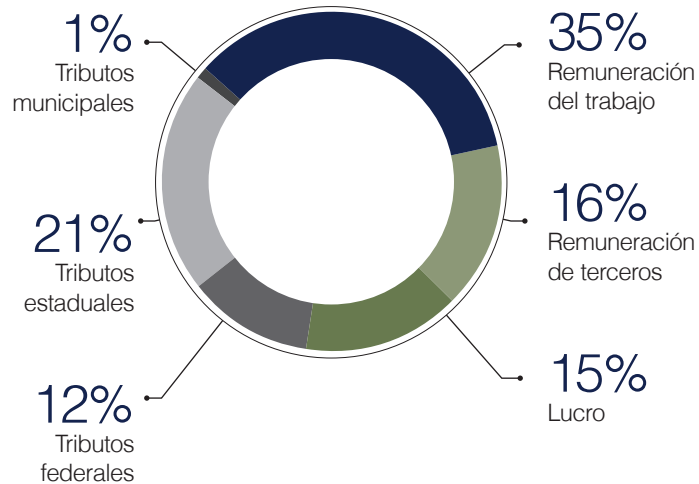
Las informaciones financieras presentadas en este documento provienen de los estados financieros consolidados de la PBG S.A., elaboradas de acuerdo con las normas del Comité de Pronunciamientos Contables (CPC) y las Normas Internacionales de Reportes Financieros (IFRS).



Valor agregado

El valor agregado es la demostración de la riqueza compartida entre colaboradores, comunidad, gobierno, accionistas y acreedores (agentes económicos que contribuyeron a su generación). En 2020, totalizó R\$ 865 millones.

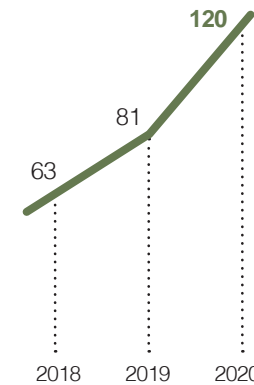
Destinación del valor adicionado



Inversiones

La mayor parte de las inversiones fue destinada a la unidad fabril de Tijucas (SC), con la implantación de la nueva línea de producción de Lastras. Este proyecto es una importante evolución de Portobello y forma parte de la estrategia que busca ofrecer soluciones completas a los clientes, con las Lastras, porcelanatos de grandes dimensiones.

Inversiones en millones de reales



En 2020, las inversiones totalizaron R\$ **120,4** millones

Las inversiones fueron un **↑27%** superiores a las de 2019

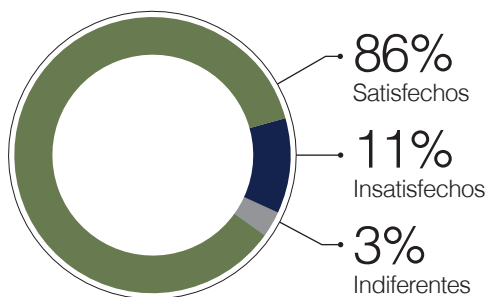


Satisfacción del cliente

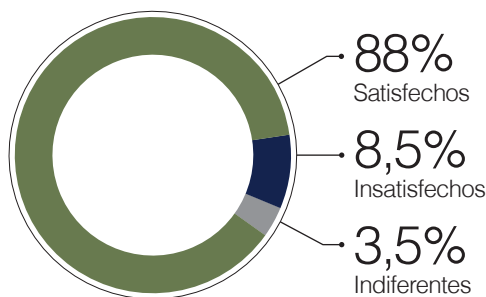
Portobello realiza semestralmente una encuesta con profesionales de arquitectura y design, especificadores de la marca, para medir el grado de satisfacción sobre los procesos, productos y servicios de la empresa. La más reciente encuesta de satisfacción con estos profesionales fue realizada en febrero de 2021, con 305 especificadores.

Portobello mantuvo en 2020 el sello RA1000, del sitio Reclame Aquí, recibido desde hace tres años. El reconocimiento, actualizado diariamente con las notas de los consumidores en el portal, se destina a las empresas que demuestran a los consumidores el compromiso con la post-venta, elevando el grado de confianza en su marca y productos.

Satisfacción de los especificadores



Satisfacción de los consumidores



Comentarios de especificadores socios Portobello Shop, en encuesta anónima

“Excelente equipo.

“Muy atentos, serviciales, siempre intentando ayudarnos de la mejor forma posible.

“¡Atención siempre muy buena! Las consultoras son siempre simpáticas y bien informadas sobre los productos!

“¡Ustedes son sensacionales! ¡Felicitaciones por el equipo y por el producto de primera!

“¡Calidad del producto, de la entrega y de la atención son los motivos que me hacen optar por productos Portobello!



Reconocimientos y premios

	Nombre del premio	Categoría	Institución	Edición
Portobello				
	Premio Anamaco 2020	Grandes Clientes	Anamaco	Nov/2020
	Premio Empresa Ciudadana 2020	Preservación ambiental	Tribunal Justicia SC	Nov/2020
	Top Of Mind	Casa y Mercado	Marca de Revestimiento Cerámico/Porcelanato y Marca de Pastilla Cerámica	Nov/2020
	Reclame AQUÍ	Reclame AQUÍ	Fabricantes – Revestimientos, Pisos y Cerámicas	Dic/2020
Portobello Shop				
	Sello de Excelencia en Franchising 2020	Master	ABF	Mar/2020
	Sello de cinco estrellas de la Guía de las Mejores Franquicias del Brasil	Casa, decoración y presentes	Pequeñas Empresas & Grandes Negocios	Nov/2020
	Top de Marketing y Vendas	Comunicación, con el case Evento virtual de lanzamiento Muestra Unlimited; Minorista, con el case Lanzamiento Lastras Portobello en las tiendas Portobello Shop; y "Top One" con la mayor nota entre los ganadores con el case Evento virtual de lanzamiento Muestra Unlimited	ADVB/SC	Dic/2020

Framework de sostenibilidad Portobello

PREMISAS

TRANSPARENCIA

Sostenibilidad vista como un proceso de aprendizaje continuo, con errores y aciertos

COLABORACIÓN

Incluir diferentes actores para construir juntos y maximizar impactos positivos



EDUCACIÓN

Compartir informaciones con los diferentes stakeholders para influenciar un consumo cada vez más consciente

COMUNICACIÓN

Sostenibilidad como tema transversal en todos los puntos de contacto

NUESTRO PRODUCTO

Entendemos que nuestro hogar va más allá de cuatro paredes. Hacemos tangible nuestra dedicación incansable en mejorar nuestros procesos productivos, para poder cuidar y ayudar a regenerar el planeta donde vivimos

NUESTRA GENTE

Las acciones y proyectos que creamos o apoyamos con el fin de fortalecer a las personas y comunidades con las que estamos comprometidos. Representa nuestro esfuerzo continuo para valorizar al ser humano, creyendo en su potencial de evolucionar y transformar el mundo para mejor

NUESTRO NEGOCIO

El éxito de nuestro negocio se mide no sólo bajo el aspecto financiero, sino también por el bienestar de las personas y del medio ambiente generado por nuestros productos y servicios. Reafirmamos nuestro compromiso en adoptar medidas sostenibles como parte integrante de nuestra estrategia de negocio

PROYECTOS

- 100% circuito cerrado de agua en el proceso productivo
- 100% gas natural en hornos y secadores en Tijuca, SC
- 99,9% de los residuos reutilizados o reciclados
- 1800m3 de agua economizados en el consumo humano con la campaña Agua, Cuidela usted también

PROYECTOS

- Campaña Trimestre Colorido
- Campaña de vacunación
- Coro Anjos de Luz
- Programa Crecer
- Programa de voluntariado
- Leyes de incentivo
- Programa Joven Aprendiz
- Programas de salud y seguridad en el Trabajo (SIPAT – Semana Interna de Prevención de Accidentes de Trabajo)

PROYECTOS

- Compliance: Evaluaciones periódicas
- Encuesta de satisfacción con resultado igual o superior al 87%
- Manutención del sello RA1000, del sitio Reclame Aquí, recibido en 2018, 2019 y 2020
- Conquista del Premio Época Reclame Aquí en la categoría Casa y Construcción en el Premio Época Reclame Aquí.
- Programas de Entrenamiento y Educación Corporativa

ODS



ODS



ODS



Portobello del futuro

Nuestra ambición y nuestras acciones harán de Portobello una empresa

Cada vez más sostenible

- Iniciativas de energía alternativa para todos los negocios y tiendas
- Concientización de los colaboradores, profesionales y clientes sobre uso y destinación de residuos de revestimientos
- Uso consciente del agua en todos los negocios y tiendas

Cada vez más plural y accesible

- Políticas de reclutamiento y selección que buscan la diversidad
- Accesibilidad física y de informaciones en todos los negocios y tiendas
- Accesibilidad digital

Cada vez más digital y conectada

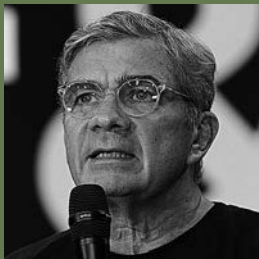
- Experiencia phygital que atienda las demandas de inspiración, especificación y compra de la solución completa Portobello
- Marca abierta al diálogo a través de todos los canales digitales
- Empatía y disponibilidad de atender -y sorprender- los deseos de los clientes



- desperdicio
+ reaprovechamiento

- consumo
+ tecnología

- residuos
+ reciclaje



“ En Portobello, la forma de actuar y relacionarse con el mercado y el medioambiente tiene que ser cada vez más sostenible.

Mauro do Valle, presidente de Portobello Grupo



“ Es un placer poder trabajar con una industria que permite expresión creativa con libertad.

Oskar Metsavaht, designer y artista



“ La estética tiene que andar junto con la ética.

Nina Almeida, directora ejecutiva del Instituto-E



“ Tenemos que crear cosas que hagan la diferencia en el mundo.

Chris Ferreira, directora innovación y branding de Portobello



“ Portobello se compromete con la sostenibilidad, mira sus estructuras.

Marcelo Rosenbaum, designer



“ Construimos el futuro en el que creemos: sostenible y colaborativo.

Pedro Andrade, periodista

Portobello del futuro

Portobello

Construyendo el futuro que queremos, juntos

Exposición de Lastras en la
Portobello Shop Florianópolis (SC)