Portobello

INFORME DE SOSTENIBILIDAD **2021**

03
Mensaje del Presidente del Consejo

04
Portobello

17
Estrategia

19
Gobernanza
20 Estructura
22 Integridad
23 Gestión de Riesgos

ES**G**

25
El Informe

26
La Sostenibilidad en Portobello

37
Social
38 Colaboradores
47 Comunidad
53 Clientes
57 Franquiciados
60 Proveedores
61 Inversores

E**S**G

62
Ambiental
64 El revestimento cerámico
66 Yacimientos
67 Agua
70 Emissiones
72 Energía
73 Residuos

ESG

76
Económico
77 Desempeño financiero y operativo
78 Principales aspectos destacables

80
Contenidos GRI

Mensaje del Presidente del Consejo

GRI 102-10, GRI 102-14

El progreso en las prioridades estratégicas del Grupo, la perseverancia de la pandemia y un contexto de mercado que combinó alta demanda con incremento de costos hicieron de 2021 un año cargado de retos y aprendizajes.

Avanzamos en nuestra internacionalización y comenzamos a construir la planta fabril de Tennessee, EEUU, que empezará a producir el primer semestre de 2023. Al mismo tiempo, consolidamos alianzas estratégicas y la presencia en todo el territorio americano.

Aceleramos el trabajo en el sector minorista al ampliar las ventas y la cuota de mercado. Tal resultado refleja el esfuerzo por mejorar siempre la experiencia de compra y el nivel de satisfacción de nuestros clientes y por estrechar, cada vez más, la relación con arquitectos y especificadores.

Reforzamos nuestra gobernanza mediante la creación de comités que asesoran al Consejo de Administración, entre los que cabe destacar el Comité de Sustentabilidad, de Auditoría y de Gobernanza y Estrategia. Estructuramos la Secretaría General y formamos las áreas de Compliance y Auditoría que expresan el compromiso del Grupo con la transparencia y la profesionalización de la gestión.

Seguimos enfrente con nuestro propósito de transformar ambientes y emocionar a las personas, añadiendo una dimensión más objetiva a raíz de la adhesión al Pacto Global, lo que hace que Portobello asuma compromisos en consonancia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Metas e indicadores ESG orientarán las acciones y ambiciones del Grupo.

En 2021, Portobello, Portobello Shop, Portobello América y Pointer, nuestras cuatro unidades de negocios, crecieron. Buenos resultados aportan energía a la empresa, motivan y dan más confianza al equipo. Crecer juntos forma parte de nuestra historia.

Gracias a los colaboradores y aliados que empeñaron todo su esfuerzo en la construcción de resultados mejores para el medio ambiente, para las personas y para los negocios en 2021. Espero contar con todos para seguir haciendo un futuro cada vez más sostenible.

Cesar Gomes Junior

Presidente del Consejo de Administración
y del Comité de Sostenibilidad

Portobello

GRI 102-1, GRI 102-2, GRI 102-3, GRI 102-4, GRI 102-5, GRI 102-6, GRI 102-7, GRI 102-12, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, GRI 102-16, GRI 203-1, GRI 207-4

Portobello
Shop Batel,
Curitiba (PR)

Portobello

138
tiendas

+ de
51.000 m²
de superficies de exposición
en todo Brasil

Exportación a más de
60 países

Portobello
Grupo emplea
directamente a
3.700
personas de las que
1.300
actúan en el
segmento
minorista

Portobello tiene la mayor red minorista especializada del país, Portobello Shop, con más de 51.000 m² de superficies de exposición en todo Brasil. Asimismo, es la marca líder del mercado brasileño de revestimientos cerámicos.

Protagonista global del sector, Portobello Grupo, sociedad anónima de gran porte, trabaja en diferentes canales pues, además del comercio minorista especializado, distribuye sus productos a los principales centros de bricolaje, ofrece atención especializada a grandes obras, directamente a las constructoras y al mercado inmobiliario, y está presente en los cinco continentes por medio de distribuidores y una operación propia en Estados Unidos –que en 2023 será la sede de la primera fábrica Portobello en el exterior, concretamente en Tennessee, lo que representa un importante paso en la estrategia de internacionalización de la marca.

Sus parques fabriles, en Tijucas (SC), donde se ubica la sede, y Marechal Deodoro (AL), poseen instalaciones modernas que refuerzan la innovación tecnológica de la compañía, con una producción de más de 46 millones de metros cuadrados en 2021, complementada por alianzas con fabricantes en Brasil, Asia y Europa.

Portobello surgió en 1979 con una propuesta de innovación y diseño, atributos que orientan las acciones de la empresa desde entonces y que evolucionaron hacia un conjunto de características que traen consigo los principios ESG y la distinguen.

Empresa de capital abierto con participación en el Nuevo Mercado de B3, Portobello mantiene rigurosos estándares de gobernanza corporativa, punto en el que cabe destacar la labor del Consejo de Administración y de los comités de Auditoría, Sostenibilidad, Gobernanza y Estrategia, Ética y Tributario.

La vocación comercial, presente en la esencia de la empresa y que evoluciona hacia el modelo de negocios de un sector minorista integrado que sigue principios de Sostenibilidad, orientó la visión sistémica de la cadena de producción y distribución. Los cuidados con el medio ambiente y la sociedad están presentes en la obtención de la materia prima, en el proceso productivo y en la relación con todo tipo de público, desde iniciativas de gestión del equipo y de proveedores hasta programas con clientes y arquitectos, tales como el compartir buenas prácticas de arquitectura sustentable.

Portobello Shop Ribeirão Preto (SP)

Portobello Shop

La unidad minorista del grupo está a la cabeza en lo que se refiere a la relación con los profesionales de arquitectura y diseño y cuenta con 138 tiendas, de las cuales 18 son de su propiedad. Las *Superstores*, espacios de 700 m² a 1.000 m², ofrecen la más completa experiencia de diseño en el universo de los revestimientos cerámicos y complementos, tales como lozas, metales, argamasas y masillas. Asimismo, brindan servicios de instalación de productos y la Officina Portobello, la alta costura en el mundo del mobiliario en porcelanato.

Con una visión omnicanal, Portobello Shop ofrece una jornada al especificador y a su cliente tanto en los ambientes digitales como físicos. La plataforma Archtrends, con 236.000 visitas mensuales, es uno de los puntos altos en la etapa de inspiración y especificación de materiales al permitir compartir contenido y referencias de proyectos. Esta operación digital está en constante perfeccionamiento para que la experiencia del cliente sea cada vez más fluida.

Portobello Shop SIA Brasília (DF)

Portobello Shop São José (SC)

La red minorista de revestimientos y complementos **número 1 de Brasil**

9 centros de distribución en Brasil

Portobello +arquitetura

Referente en relaciones con arquitectos

Archtrends Portobello

Referente en contenido e inspiración con más de **236 mil visitas**

Portobello

Además de ser la marca corporativa y de productos del Grupo, Portobello representa la operación tradicional del *trade* de revestimientos con su sede al lado del parque industrial de Tijucas, en Santa Catarina. Su actuación multicanal permite que la unidad distribuya sus productos a los principales centros de bricolaje del país, al mercado inmobiliario y a grandes obras, además de exportar a más de 60 países. Portobello es la principal marca exportadora del segmento, actividad que ejerce desde sus primeros años de existencia.

La unidad es el corazón de la innovación tecnológica del grupo al abrigar fábricas de vanguardia en cuanto a equipamientos y procesos se refiere, con *know-how* en diseño y desarrollo de productos. En 2021, la producción fue de 29,4 millones de metros cuadrados. En este sentido, cabe destacar la producción de la fábrica de lastras, piezas de formatos excepcionalmente más grandes que los que se encuentran en el mercado, siendo la primera marca con capacidad para producir lastras de hasta 1,80 m x 3,60 m.

43 años de historia

Pionera en la **producción de lastras**

Referente en **design e innovación**

Producción de **29,4 millones de metros cuadrados**

Warehouse en
Pompano, Florida

Portobello América

Esta es una empresa con *know-how* Portobello y esencia norteamericana que crea, produce y distribuye soluciones completas y competitivas de revestimiento. Portobello América inauguró sus operaciones de distribución en EEUU en 2018 como parte de la estrategia de internacionalización de Portobello Grupo. Actualmente, cuenta con dos centros de distribución que suplen una red de distribuidores en el mercado norteamericano estratégicamente ubicados en Florida y en Tennessee, sede de la futura unidad industrial de la empresa.

La nueva fábrica Portobello América estará en el Condado de Putnan, en la ciudad de Baxter (TN), y se calcula que empiece a producir desde el primer semestre de 2023. Un modelo de negocios integrado, con gran destreza, experiencia en logística y basado en diseño e innovación es lo que sustenta la estrategia de la unidad norteamericana, cuya propuesta es la de tener una visión orientada al mercado, con gestión ágil, siempre conectada y que brinde servicios que puedan potenciar los resultados de los clientes.

Proyecto de la fábrica en Baxter, Tennessee

Primera fábrica en EEUU,
en construcción en Tennessee, cuya inauguración está prevista para 2023

Presencia nacional con importantes clientes
en todas las regiones de EEUU

2 centros de distribución
con gran capacidad de almacenaje:
Cookeville, 8 mil pallets
Pompano, 3 mil pallets

Capacidad de producción de
7,2 millones de metros cuadrados

Inversión de
USD 160 millones

Pointer

Pointer es la marca líder en diseño en el segmento de cerámicas vía seca, una tecnología de producción que no utiliza agua en la molienda, una innovación sustentable genuinamente brasileña. Esta unidad, que opera en el Nordeste brasileño, no solo exportó sino que también llevó el concepto de diseño democrático al mercado de las clases B y C y que, aun siendo una marca joven, se consolidó rápidamente en el segmento.

Pointer tiene una estrategia de pulverización enfocada en el consumidor que planifica su obra sin contar con el apoyo de profesionales de arquitectura y que usa intensivamente la tecnología digital para obtener información. La actuación digital y las alianzas con diseñadores definen la estrategia comercial de la marca.

La unidad fabril en Marechal Deodoro (AL) produjo 16,7 millones de metros cuadrados en 2021 y es una de las plantas más sustentables del segmento.

Diseño democrático

Fábrica **+ sustentable**

Tecnología de **molienda a seco**

Marca responsable del **Proyecto Cobogó Mundaú**

Fábrica Pointer em Marechal Deodoro (AL)

Lastras,
el futuro de los revestimientos

El Proyecto Lastras Portobello, iniciativa de innovación tecnológica con inversiones fabriles importantes y que trajo consigo grandes retos logísticos y comerciales, se puso en marcha en 2019 y comenzó a producir en 2020.

Las lastras representan un nuevo paradigma para los revestimientos en la arquitectura al ampliar las fronteras de uso del porcelanato, tanto en proyectos y ambientes antes destinados a otros materiales, como en el diseño de mobiliario.

Alternativa más sustentable

La evolución del diseño y de la tecnología permite que las lastras de porcelanato reproduzcan materiales como madera, mármol y otras piedras naturales, con características técnicas más adecuadas para el uso como revestimiento y menos impacto ambiental.

Lastras, producto sustentable por la propia naturaleza

Con los superformatos, reconocidos como superficies continuas, los límites de usos se superan. El porcelanato se transforma en materia prima para revestir, tanto interiores como fachadas, para amueblar, aplicado en encimeras en ambientes funcionales y en mobiliario de diseño, y para decorar, sustituyendo paneles y cortes realizados con piedras, mármoles y maderas.

La cerámica es un material más sustentable debido a sus características esenciales: materia prima inerte que se suele extraer en las cercanías de las fábricas, multiplicidad de posibilidades de regeneración de los yacimientos de arcilla, proceso productivo que utiliza energía limpia y circuito cerrado de agua que posibilita el reúso máximo de los residuos. Las características técnicas posibilitan el uso como revestimiento en sustitución de materiales en extinción o que causan más impactos ambientales.

Las lastras potencian todavía más todas esas características sustentables. La evolución de la tecnología condujo a la reducción del grosor, con eso el producto usa menos materia prima y energía, lo que afecta positivamente toda la cadena. Las superficies continuas y la evolución estética posibilitan usos antes inimaginables, la logística se optimiza y, muchas veces, los sistemas constructivos permiten el reúso.

Portobello, marca pionera en la construcción de la cultura de uso de grandes superficies en la arquitectura, desempeña un papel protagonista en esa frontera de la innovación en porcelanato. Invierte en la formación de los profesionales para que incluyan las lastras en sus proyectos, en la especificación, en la logística y en la instalación.

Las tiendas Portobello Shop se transformaron en tiendas de Lastras Portobello en los dos últimos años, con una exposición al estilo de las mejores tiendas del mundo en las que colaboradores, especificadores y clientes pueden sumergirse en ese nuevo concepto.

Manifiesto

LO QUE NOS MUEVE

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

Creemos que el diseño es la competencia que hace que seamos 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 diseño debe reflejar el contexto local.

Nuestra cultura, estrategia y gestión deben viabilizar la creación y distribución del diseño Portobello, con la consiguiente generación de valor para todos los públicos, por medio de nuestro modelo integrado y extendido y con eficiencia operativa.

Propósito

Vivir Diseño.

Transformar ambientes y emocionar a personas.

Visión

Ser líder brasileña y protagonista global en soluciones de revestimientos para ambientes por medio del diseño y la innovación.

Creencia

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

Estrategia

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

Estrategia orientada al fortalecimiento del segmento minorista y a la aceleración de la internacionalización del Grupo.

Modelo integrado enfocado en el segmento minorista

Lo que guía nuestra estrategia organizacional

Aspectos diferenciales

Nuestros valores y atributos distintivos

Marca

Productos

Servicios

Agilidad

Conexión con las personas

Procesos

Lo que guía nuestra gestión organizacional

Sinergia entre los negocios

Eficiencia y rentabilidad

Innovación y Sostenibilidad

Desarrollo organizacional

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

Cultura minorista

Meritocracia

Valorización de las personas

Intraemprendedurismo

Aspectos diferenciales

Nuestros valores y atributos distintivos

Marca

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

Producto

Expresión del estilo, la consistencia en el diseño, la innovación y el portafolio adecuado para cada marca.

Servicios

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

Agilidad

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

Conexión con las personas

Experiencia en la relación que inspira, encanta y suma.

ESG

Gobernanza

GRI 102-11, GRI 102-16, GRI 102-18, GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 205-1, GRI 205-2, GRI 207-1, GRI 207-2, GRI 207-3, GRI 405-1, GRI 406-1, GRI 415-1

Prácticas en constante evolución que aúnan ética, integridad y transparencia con gestión y monitoreo

20 Estructura
22 Integridad
23 Gestión de riesgos

Estructura

Mauro do Valle Pereira
CEO Portobello

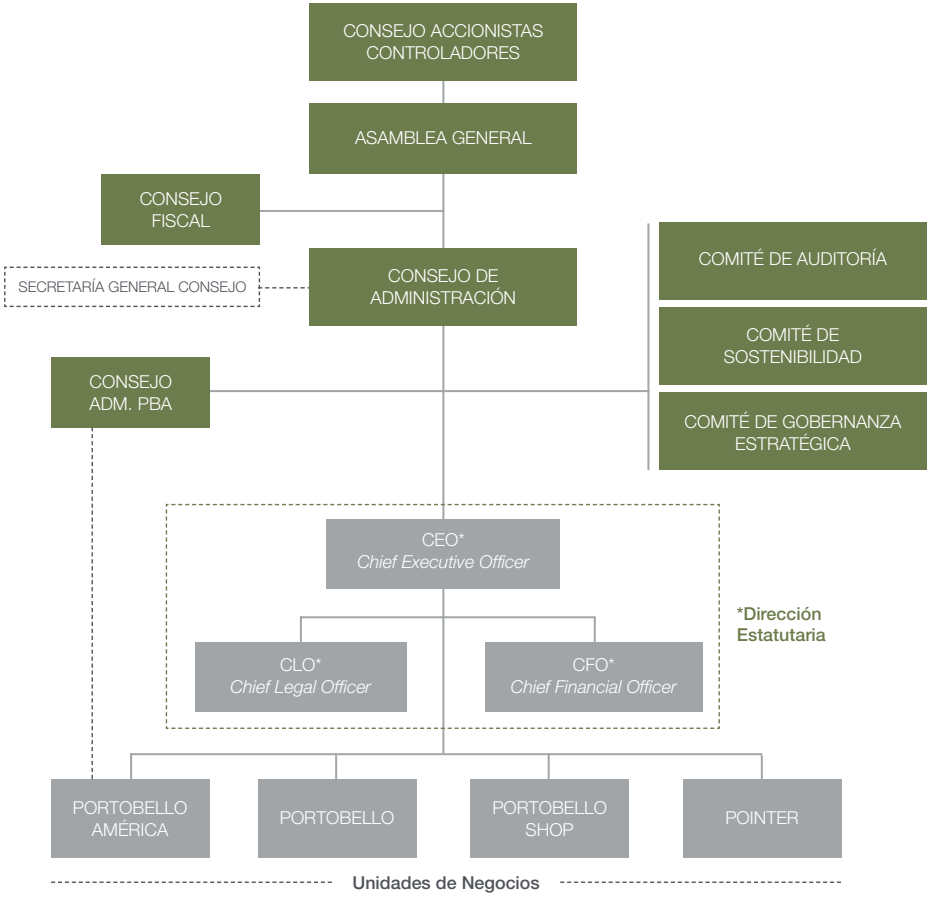
Ronei Gomes
Vicepresidente de Finanzas y de Relaciones con Inversores

Cesar Gomes Junior
Presidente del Consejo de Administración

Cláudio Ávila Silva
Vicepresidente del Consejo de Administración

Edson Luiz Stringari
Vicepresidente Jurídico

Evolución del modelo de Gobernanza



El capital social de Portobello Grupo se compone de 147.529.703 acciones ordinarias, de las cuales el 60% pertenece a los accionistas controlantes y administradores.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Miembros elegidos en Asamblea General Ordinaria (AGO)

Difundir los valores de la organización definiendo el rumbo estratégico, optimizando el retorno de las inversiones, promoviendo una cultura organizacional regida por la ética y los valores de la empresa, monitoreando permanentemente los actos y decisiones empresariales.

Cesar Gomes Junior
Presidente

Cláudio Ávila da Silva
Vicepresidente

Consejeros

Nilton Torres de Bastos Filho
Glauco José Côrte
Geraldo Luciano Mattos Júnior
Walter Roberto de Oliveira Longo
Marcos Gouvêa de Souza

SECRETARÍA GENERAL

Promover la evolución de la gobernanza corporativa desplegando la visión estratégica en planificación y proyectos estratégicos, asesorando a los comités de gobernanza y liderando la comunicación corporativa, la Sostenibilidad y la inteligencia de mercado.

Renato Ramos Neto
Secretario General

Izabela Aleluia
Secretaria de Gobernanza

Juliana Peixoto
Coordinadora de Comunicación Corporativa

Scheila Orlandi
Coordinadora de Sostenibilidad

CONSEJO FISCAL

Miembros elegidos en AGO

Jorge Muller
Maro Marcos Haldlich Filho
Carlos Eduardo Zoppello Brennand

COMITÉS

Miembros elegidos en AGO

AUDITORÍA

Asesorar al Consejo de Administración en lo que se refiere al establecimiento del estándar y supervisión de los estados contables y controles internos, gestión de riesgo y compliance en pro de la confiabilidad e integridad de las informaciones.

Cláudio Ávila da Silva
Coordinador

Miembros:

Glauco Côrte
Gladimir Brzezinski

SOSTENIBILIDAD

Establecer las directrices estratégicas de la Sostenibilidad en Portobello Grupo con base en los pilares ESG.

Cesar Gomes Junior
Presidente del Consejo de Administración y del Comité de Sostenibilidad

Cláudio Ávila da Silva
Vicepresidente del Consejo de Administración y del Comité de Sostenibilidad

Gabriela Richter Gomes Martini
Franquiciada y Accionista

Miriam Gomes Vieira Andrade
Accionista

Christiane Alves Ferreira
Directora Branding

GOBERNANZA Y ESTRATEGIA

Órgano de desarrollo y seguimiento de estrategias, gobernanza, resultados de la empresa y soporte al Consejo de Administración.

Cesar Gomes Junior
Presidente del Consejo de Administración

Cláudio Ávila Silva
Vicepresidente del Consejo de Administración

Mauro do Valle Pereira
CEO

Edson Stringari
Vicepresidente Jurídico

Ronei Gomes
Vicepresidente de Finanzas y de Relaciones con Inversores

Portobello también posee comités de Ética y Tributario bajo la gestión de la estructura ejecutiva.

DIRECCIÓN EJECUTIVA

Miembros elegidos por el Consejo de Administración

Mauro do Valle Pereira
CEO

Ronei Gomes
Vicepresidente de Finanzas y de Relaciones con Inversores

Edson Stringari
Vicepresidente Jurídico

Composición de los órganos de gobernanza

18% Mujeres	29% De 30 a 50 años
82% Hombres	71% Más de 50 años

Integridad

El Código de Ética

Este documento reúne las conductas y principios que todos los empleados deben seguir, reafirmando el compromiso de equilibrar los pilares económico, ambiental y social, de acuerdo con los valores de la organización. Entro otros, en él se destaca el pilar Integridad, que trata de la necesidad de presentar un comportamiento riguroso e imparcial y del respeto integral a las leyes y normas que rigen las actividades al lado de clientes, proveedores y competencia. No tolera ningún tipo de actitud que se configure como un intento o práctica de soborno o corrupción.

El código de ética está siendo revisado para incluir a todos los públicos con los que nos relacionamos y no solo a los empleados. También tratará con más profundidad la relación con los consumidores, a cuyo efecto planteará directrices para un marketing responsable, comportamiento en redes sociales, competencia leal, confidencialidad e información privilegiada, donaciones y patrocinios, Ley General de Protección de Datos, conformidad de registros contables, financieros y contractuales.

En 2022, Portobello fortalecerá los mecanismos que evitan la corrupción por medio de un plan de acción específico que incluirá la implementación de políticas anticorrupción y de relación con el sector público, definición de procedimientos en respuesta a las fiscalizaciones e investigaciones y respecto a la relación con autoridades fiscales, revisión de procesos internos que impliquen la contratación de terceros y flujos de pagos, así como la realización de entrenamientos sobre políticas del código de ética, valoraciones de riesgos de corrupción en las operaciones y acciones de comunicación sobre el tema.

La empresa no realiza contribuciones políticas.

Canal de ética

Portobello desarrolló un canal de ética independiente, administrado por una consultora especializada, que recibe quejas vía telefónica o por internet. Las denuncias de desviación de conducta, caracterizadas por el incumplimiento del código de ética, de políticas y normas internas y de la legislación vigente, se someten a la evaluación de Compliance y del Comité de Ética. Asimismo, existe una política de protección de quien comunica tales desviaciones con buenas intenciones para evitar represalias –las quejas pueden presentarse de forma anónima o no. Hasta 2021, las denuncias se gestionaban internamente, lo que imposibilitaba el anonimato. En dicho año, no hubo ninguna denuncia de ningún tipo ni casos de discriminación.

Gestión de Riesgos

En 2021, Portobello creó una estructura de Compliance vinculada a la Dirección Jurídica. Esta área se guía por los siguientes principios y responsabilidades:

1. compromiso y apoyo de la alta administración;

2. independencia;

3. gestión de las normas internas (código de ética, procedimientos, políticas y controles internos);

4. entrenamientos y comunicación en integridad y compliance;

5. responsabilidad del canal con relación a envío de dudas, denuncias y preocupaciones; y

6. mapeo, evaluación y gestión de riesgos.

Este nuevo frente de actuación fue responsable de mapear los riesgos operativos a partir de entrevistas realizadas con representantes de las diferentes áreas de la empresa. Este trabajo identificó nueve factores a los que hay que prestar atención constantemente: corrupción pública, corrupción y fraude privado, uso de persona interpuesta, acciones para dificultar investigaciones y fiscalizaciones, conflicto de intereses, información privilegiada que pueda generar beneficios al realizar negociaciones (*insider trading*), incumplimiento de obligaciones regulatorias, acoso y discriminación y medio ambiente.

Tras listar los riesgos, estos se clasificaron y se creó un plan de acción que se implementará en 2022, aunque ya existan iniciativas en marcha para casi todos los frentes. Con el fin de mejorar la gestión de los riesgos ambientales, por ejemplo, la empresa evaluó los principales puntos de atención, tales como cumplimiento de normas, obligaciones tributarias ambientales, licencias, permisos y condicionantes, logística inversa, información compartida con terceros, gestión de residuos, contaminantes e incidentes. El Comité de Auditoría, que entrará en operación en 2022, será la instancia de gobernanza responsable de la gestión de riesgos.

Planteamiento tributario

El planteamiento tributario está vinculado a la estrategia de negocio con el objetivo de asegurar la Sostenibilidad social y económica basada en el cumplimiento de la legislación tributaria local e internacional. Por principio, se apoya en el pilar de la gestión de riesgos para garantizar la adecuación a las normas regulatorias y la optimización de la carga tributaria. La empresa coopera con los órganos reguladores y fiscalizadores, con base en la transparencia y la eficacia de los procedimientos tributarios.

Portobello ha instituido el Comité Tributario, con agenda regular para la toma de decisiones, que se compone de ejecutivos capacitados y experimentados en el sistema tributario brasileño e internacional.

Desde la premisa de garantizar la conformidad reguladora y mejorar continuamente los procesos tributarios, la compañía busca el apoyo del área de controles internos y/o de consultoría especializada. Ese apoyo es esencial para definir las políticas y procedimientos, revisados regularmente por el Comité de Auditoría Interna y por una empresa independiente.

El Informe

GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, GRI 102-44, GRI 102-46, GRI 102-47, GRI 102-48, GRI 102-49, GRI 102-50, GRI 102-51, GRI 102-52, GRI 102-53, GRI 102-54, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

Esta publicación presenta los principales aspectos destacables de Portobello en las áreas económica, social, ambiental y de gobernanza durante 2021 y está en conformidad con las Normas GRI (Global Reporting Initiative): opción Esencial. La empresa produce anualmente su informe de Sostenibilidad, así pues el documento anterior a este se lanzó en 2021 y relataba lo ocurrido en 2020.

El contenido tratado sigue la matriz de materialidad construida en 2015. El proceso de definición de los temas incluyó un análisis de estudios sectoriales y materiales de Sostenibilidad, así como entrevistas con los principales *stakeholders* estratégicos, ejecutivos de la empresa y una encuesta online a la que respondieron más de cien personas entre colaboradores, miembros de la comunidad, clientes, proveedores y arquitectos. Los líderes de la organización definieron al público de nuestra esfera de relaciones.

Así, los *stakeholders* trajeron los ocho temas que consideraron importantes para el negocio y para la dirección estratégica de la empresa.

Los capítulos del informe ponen de manifiesto las estrategias relacionadas con cada uno de los tópicos materiales en 2021, así como la forma de gestión utilizada, con procesos e iniciativas desarrolladas o planificadas y los resultados obtenidos. Portobello considera importante entender el impacto de sus acciones sobre las personas y el medio ambiente para dirigir la operación con la responsabilidad que se espera de una empresa con este perfil y alcance. Esta actuación obedecerá la Planificación ESG 2022 - 2026, definida sobre los pilares del uso racional de los recursos naturales, la resignificación de los residuos, la diversidad, la seguridad y el bienestar de las personas, así como también la adhesión de colaboradores, proveedores, aliados y clientes.

Tópicos materiales

Dudas, sugestiones y comentarios sobre el Informe de Sostenibilidad 2021 pueden enviarse a: **sustentabilidade@portobello.com.br**

A sostenibilidad en Portobello

GRI 102-11, GRI 102-16, GRI 102-18, GRI 102-40, GRI 102-42, GRI 102-43, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 201-1, GRI 201-4, GRI 205-1, GRI 205-2, GRI 205-3, GRI 206-1, GRI 207-2, GRI 207-3, GRI 307-1, GRI 419-1, GRI 405-1, GRI 406-1, GRI 415-1

Atenta a las transformaciones del mundo, Portobello evoluciona con los avances de la sociedad. Trae en su esencia la innovación que rige su forma de conducir el negocio, desarrollar productos y relacionarse con su personal y con el medio. Cree en la evolución constante y en conjunto con todos.

Según Portobello, Sostenibilidad significa ser consciente de las propias acciones y de los impactos de cada elección y entender la responsabilidad de ser parte integrante de la sociedad y del ecosistema en el que vivimos; estar comprometida con toda la cadena de producción y distribución para ayudar a construir un futuro en el que todos evolucionemos juntos; y crear conexiones transparentes, inspiradoras y que generen adhesión por medio de las relaciones, de la manera de hacer negocios y de la participación en la sociedad.

En 2021 firmó el Pacto Global de la ONU por el que se comprometió a seguir principios de Derechos Humanos, Trabajo, Medio Ambiente y Anticorrupción en el día a día de sus operaciones. La empresa también integra el Movimiento ODS Santa Catarina desde 2017.

Nuestras premisas:

Ser conscientemente
As Sustainable As Possible, As Soon As Possible (ASAP)

Primero hay que cuidar "de la propia casa", **de lo que es esencial**, es decir, de toda la cadena de producción y distribución, **de la materia prima al ambiente listo**

Que la cadena de producción y distribución sea más que socioambientalmente responsable, que sea **regenerativa**

- Garantizar que los **recursos naturale**s necesarios para producir y distribuir se utilicen **racionalmente**
- Que los **residuos se resignifiquen**

Relacionarse con las personas con respeto y dignidad

- Que las **comunidades del entorno** de las fábricas, oficinas y tiendas formen parte del ecosistema de la marca
- Ser **protagonista en inspiración, educación y adhesión** para la Sostenibilidad
- Ser **transparente y didáctica** en el tema Sostenibilidad

Comité de Sostenibilidad

“Nos preocupamos por el bienestar de nuestro equipo y de las personas a nuestro alrededor y colaboramos para construir comunidades sostenibles y diversas”.

Cesar Gomes Junior
Presidente del Consejo de Administración

“Nos dedicamos incansablemente al perfeccionamiento de las diferentes etapas de los procesos productivos y creativos para poder cuidar y ayudar a regenerar el planeta en que vivimos”.

Christiane Ferreira
Directora de Branding

“Valoramos a las personas de las comunidades en que actuamos y creemos en su potencial de evolucionar y transformar el mundo en un lugar mejor”.

Cláudio Ávila Silva
Vicepresidente del Consejo de Administración

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

Miriam Gomes Vieira Andrade
Accionista

“Indicadores financieros positivos, la satisfacción de nuestros clientes y el compromiso de todos los *stakeholders* garantizan la Sostenibilidad de nuestro negocio”.

Gabriela Richter Gomes Martini
Accionista

La Sostenibilidad forma parte de la esencia de la empresa instaurada por su fundador, Cesar Bastos Gomes (centro), y viene consolidándose como un aspecto diferencial importante de gestión, proceso liderado por su hijo, Cesar Gomes Junior, y su nieta, Gabriela Richter Gomes Martini, integrantes del Comité de Sostenibilidad.

En Junio, el Comité de Sostenibilidad promovió la primera edición de la Semana de Sostenibilidad de Portobello con el objetivo de animar al público interno a sumarse a esta idea. El encuentro reforzó las principales acciones del grupo en los pilares ambiental, social y de gobernanza, todo ello dentro de un programa repartido a lo largo de cuatro días.

Durante el primer día del evento, la empresa puso de relieve la importancia de un proceso productivo más consciente y de una actuación que busque preservar el medio ambiente con el desarrollo de proyectos sustentables que comiencen por la innovación y el diseño de los productos y que quieran fortalecer aún más las características del posicionamiento sustentable de Portobello.

La programación también incluyó la exposición de las acciones sociales promovidas por la empresa, así como las historias de adhesión de las tiendas Portobello Shop, que difunden las iniciativas sociales por todo el país.

El punto álgido de la semana fue la presentación del proyecto Cobogó Mundaú por el diseñador y arquitecto Marcelo Rosenbaum. Él habló acerca de los bastidores de la creación de un nuevo producto de la empresa y del desarrollo de la comunidad que extrae la materia prima.

El evento se clausuró con la presentación del Comité de Sostenibilidad de Portobello, que expuso su compromiso de alinear la estrategia de Portobello a la temática de la Sostenibilidad.

Presentación en directo del Comité de Sostenibilidad en la clausura de la Primera Edición de la Semana de la Sostenibilidad.

+ de 2.300
visualizaciones

4 unidades involucradas

Conferenciantes colaboradores:

Marcelo Rosenbaum

y **Fê Cortez**
("Menos 1 Lixo")

La estrategia ESG

En 2021, la Sostenibilidad adquirió forma en la Planificación ESG 2022-2026 que guiará las iniciativas de las diversas áreas de la empresa a lo largo de los próximos años. La estrategia está alineada con los principios ESG que el mercado sigue y combina las necesidades actuales con valores que siempre guiaron a la organización. La estructura de objetivos y metas ayuda a hacer importantes progresos en lo que se refiere a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), estructura creada en 2015 bajo el liderazgo de la Organización de las Naciones Unidas que reúne los principales desafíos de la sociedad con metas que deben alcanzarse hasta 2030. La planificación recoge, sobre todo:

La Estrategia ESG se fundamenta en cuatro pilares básicos:

Portobello + Diversidad

5 IGUALDAD DE GÉNERO

Objetivo:

Ser activamente inclusiva, promover la diversidad y el bienestar y valorar a las personas, la creatividad y las diferentes opiniones con ética, respeto y oportunidades para todos.

Ambiciones:

- Ser proactiva en políticas que fomenten la igualdad de género.
- Garantizar la participación de las mujeres y la igualdad de oportunidades en todos los niveles.
- Ir más allá de la reserva de plazas para determinados perfiles de persona e implementar un programa de inclusión y desarrollo de los colaboradores con discapacidad.

Portobello + Personas

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Objetivo:

Garantizar un ambiente atractivo para las personas con talento para que entreguen los mejores resultados y tengan espíritu de equipo, visión de largo plazo y compartan los valores de la empresa.

Ambiciones:

- Fortalecer la cultura de resultados y reconocimiento.
- Adoptar metodologías de evaluación para ser una de las mejores empresas en las que trabajar.
- Animar a los colaboradores a que se sumen al programa de voluntariado.

Portobello + Ecoeficiencia

Objetivo:

Hacer más con menos para garantizar que el uso de los recursos naturales ocurra de manera regenerativa, haciendo especial hincapié en la gestión de la materia prima y del agua y en la neutralización de las emisiones.

Ambiciones:

- Apoyar la reducción del calentamiento global por medio de los controles de las emisiones de CO_2.
- Reducir el consumo de agua y maximizar el tratamiento de efluentes.
- Incorporar fuentes renovables a la matriz energética.

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Portobello + Compromiso

Objetivo:

Ser más sostenibles juntos, buscar el compromiso de todo el ecosistema, servir de inspiración a colaboradores, proveedores, aliados, clientes y comunidad, con transparencia, gestión de riesgos y conformidad.

Ambiciones:

- Inspirar la Cultura de Sostenibilidad en todo el ecosistema.
- Consolidar el sistema de gestión de compliance.

Impacto

SOCIAL

3.700 empleos directos

5 mil empleos indirectos

2.600 proveedores

119 franquiciados

Más de **2.000** personas que se benefician de acciones sociales

AMBIENTAL

El **100%** de los yacimientos se recuperan tras su explotación

Reaprovechamiento del **100%** de los residuos industriales generados

Sistema cerrado de tratamiento y recirculación de agua en Tijucas

Producción movida a gas natural con reaprovechamiento del calor de los hornos para abastecer otros equipos

GOBERNANZA

Comité de Sostenibilidad

Comité de Auditoría

Estructura de Compliance

Estructura de Controles Internos

DISTRIBUCIÓN DE VALOR AGREGADO
(EN MILES DE REALES)

VALOR AGREGADO TOTAL	**1.224.158**
Personal	**394.298**
Remuneración directa	339.860
Beneficios	33.542
FGTS (Fondo de Garantía por Tiempo de Servicio)	20.896
Impuestos, tasas y contribuciones	**488.208**
Federales	219.883
De los estados	267.370
Municipales	955
Remuneración de capitales de terceros	**125.430**
Intereses	100.094
Alquileres	25.336
Remuneración de capitales propios	**216.222**
Beneficios retenidos	216.173
Participación de los no controladores en los beneficios retenidos	49

Social

Queremos evolucionar con nuestros públicos: colaboradores, comunidad, clientes, franquiciados, proveedores e inversores. Juntas y juntos podemos construir un futuro más sostenible

38 Colaboradores
47 Comunidad
53 Clientes
57 Franquiciados
60 Proveedores
61 Inversores

ESG

Colaboradores

GRI 102-41, GRI 102-8, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 401-1, GRI 404-1, GRI 404-2, GRI 404-3, GRI 405-2, GRI 406-1, GRI 412-2

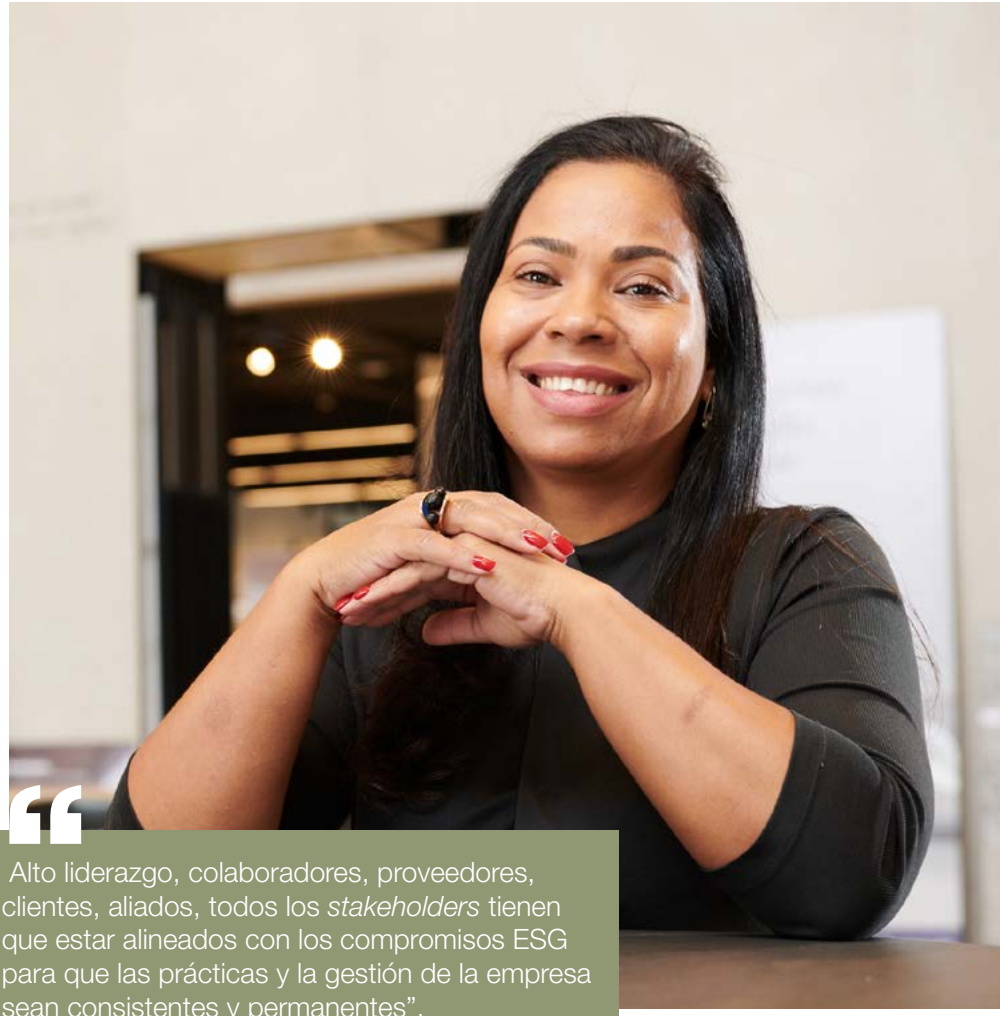
La adhesión de los colaboradores fue primordial en este intenso año que, a pesar de sensible por causa de la pandemia, exigió mucha dedicación y participación de los equipos ya que la empresa operó al cien por cien de su capacidad para suplir la demanda récord de sus clientes. El 31 de diciembre de 2021, Portobello Grupo tenía 3.700 empleados, cifra un 3% superior a la que había al 31 de diciembre de 2020 –se consideran empleados las personas contratadas según el régimen CLT (Consolidación de las Leyes del Trabajo).

NÚMERO DE EMPLEADOS POR TIPO DE EMPLEO	2019		2020		2021	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Jornada a tiempo completo	2416	956	2494	953	2589	1036
Jornada a tiempo parcial	28	34	63	97	40	35
Total por género	**2444**	**990**	**2557**	**1050**	**2629**	**1071**
TOTAL	**3434**		**3607**		**3700**	

NÚMERO DE EMPLEADOS POR OPERACIÓN	2019		2020		2021	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Portobello*	2044	907	2155	962	2212	980
Pointer	400	83	402	88	417	91
Total por género	**2444**	**990**	**2557**	**1050**	**2629**	**1071**
TOTAL	**3434**		**3607**		**3700**	

*A los empleados que trabajan en Portobello Shop y en Portobello América los contrata Portobello

NÚMERO DE EMPLEADOS POR TIPO DE CONTRATO DE TRABAJO	2019		2020		2021	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Por tiempo definido	4	6	0	0	0	2
Por tiempo indefinido	2440	984	2557	1050	2629	1069
Total por género	**2444**	**990**	**2557**	**1050**	**2629**	**1071**
TOTAL	**3434**		**3607**		**3700**	



"Alto liderazgo, colaboradores, proveedores, clientes, aliados, todos los *stakeholders* tienen que estar alineados con los compromisos ESG para que las prácticas y la gestión de la empresa sean consistentes y permanentes".

Luciane Aparecida Benevides
Gerente Portobello Shop Batel - Curitiba (PR)

RELACIÓN DE CONTRATACIONES 2021		
EDAD	Hasta 30 años	582
	De 31 a 50 años	411
	Más de 50 años	30
UNIDAD	Portobello	503
	Pointer	112
	Portobello Shop	407
GÉNERO	Femenino	391
	Masculino	632

NÚMERO DE EMPLEADOS POR NIVEL DE FUNCIÓN	2019		2020		2021	
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES
Consejo	12	0	17	0	13	0
Director	8	1	8	1	8	1
Superintendente	2	0	1	0	2	0
Gerente	32	24	31	27	37	33
Coordinador	69	36	72	28	85	45
Demás	2275	873	2349	882	2394	932
Trainee	0	0	0	0	0	0
Aprendiz	26	34	63	97	40	35
Pasante	20	22	16	15	14	23
Total por género	**2444**	**990**	**2557**	**1050**	**2629**	**1071**
TOTAL	**3434**		**3607**		**3700**	

ROTACIÓN PROMEDIO 2021						
UNIDADES	**GÉNERO**		**EDAD**			**GENERAL UNIDAD**
	Masculino	Femenino	Menos de 30 años	De 30 a 50 años	Más de 50 años	
Portobello	1,5%	1,3%	2,3%	1,0%	1,9%	1,4%
Portobello Shop	3,4%	3,4%	3,0%	3,5%	6,1%	3,4%
Pointer	1,3%	1,8%	1,4%	1,5%	0,0%	1,3%

Capacitación

GRI 404-1, GRI 412-2

El punto álgido del año fue el frente de desarrollo de líderes, con énfasis en la sustentación del negocio a largo plazo. El programa Escuela de Líderes preparó a 29 personas en 2021 a cargo de 27 mentores.

Estos entrenamientos y cursos de capacitación, con una duración de 20.000 horas, contaron con la participación de 945 colaboradores. En ellos se trató de más de cien temas en las áreas de *Compliance*, *Mentoring*, Reventa, Ingeniería, Exportación, Industria y Logística y se invirtieron R$ 900.000.

En 2021 también se llevaron a cabo entrenamientos técnicos destinados a la formación de profesionales que operan en los hornos, en la rectificación y en el pulido. En el estado de Santa Catarina, esta iniciativa cuenta con el apoyo del Senai (Servicio Nacional de Aprendizaje Industrial).

En el sector Minorista, además de la capacitación técnica en productos, Portobello Shop lanzó el Design Experience 4.0 con Carlos Ferreirinha, referente en Liderazgo y Gestión en el Mercado de Lujo en Brasil. Se trata de un programa exclusivamente diseñado para Portobello Shop con el objetivo de motivar al equipo a ahondar y avanzar por nuevos caminos, explorando en detalle una nueva manera de hacer negocios.

A lo largo de nueve encuentros, en este programa se discutieron temas relacionados con el mercado minorista, pero siempre bajo el prisma de emocionar a los clientes. Los módulos que se vieron fueron: Protagonismo, Cliente, Mundo Casa, Atención, Digital, Repertorio, Diversidad, Sostenibilidad y El Paladar No Retrocede.

HORAS DE ENTRENAMIENTO AL AÑO, POR EMPLEADO, SEPARADAS POR CATEGORÍA DE FUNCIÓN

Categoría de función	2021	
	Horas de entrenamiento	Horas por colaborador
Consejo	0	0
Director	0	0
Superintendente	0	0
Gerente	270	3,86
Coordinador	4.428	34,06
Demás	15.064	4,53
Trainee	0	0
Aprendiz	0	0
Pasante	200	5,41
Total	**19.962**	**5,45**

Evaluación de desempeño

GRI 404-3

El equipo de Portobello cuenta con cuatro procesos de evaluación, dos de los cuales son anuales, Evaluación de Desempeño Individual (EDI) de Resultados, centrado en Performance, y Evaluaciones 360º y 180º; y otros dos que son bianuales, Evaluación de Carreras y Evaluación de Desempeño Individual (EDI) de Talentos.

Las evaluaciones 360º y 180º son herramientas que se utilizan para medir y calificar la performance del profesional en lo que se refiere a su comportamiento, utilizando como referencia las ocho Competencias de Portobello (Desarrollo de Talentos, Foco en el Resultado, Actitud de Dueño, Innovación, Valorización de las Diferentes Opiniones, Agilidad en la Gestión, Búsqueda de Competitividad y Foco en el Cliente). El resultado considera la evaluación del gestor inmediato, de pares y de la propia persona en un formato de 180º. La evaluación de 360º incluye también a clientes y subordinados y se destina a directores, gerentes, coordinadores y traders. El objetivo es identificar los puntos positivos y las oportunidades para mejorar con el fin de contribuir al crecimiento del colaborador dentro de la organización.

La EDI de Talentos identifica talentos internos y genera el mapa de sucesión y acciones de desarrollo. Ayuda a estructurar ascensos, a identificar y mitigar el riesgo de perder profesionales de la casa con talento y a retenerlos. La Evaluación de Carreras presenta de forma más clara los caminos de desarrollo y crecimiento de los profesionales existentes en la empresa y realiza la gestión de la trayectoria profesional, adecuando las personas a los puestos más convenientes.

EMPLEADOS QUE RECIBEN REGULARMENTE ANÁLISIS DE DESEMPEÑO Y DE DESARROLLO DE CARRERA SEPARADOS POR CATEGORÍA DE FUNCIÓN

Categoría de función	2019		2020		2021	
	Total de colaboradores que recibieron análisis de desempeño	% de colaboradores que recibieron análisis de desempeño	Total de colaboradores que recibieron análisis de desempeño	% de colaboradores que recibieron análisis de desempeño	Total de colaboradores que recibieron análisis de desempeño	% de colaboradores que recibieron análisis de desempeño
Consejo	0	0%	0	0%	0	0%
Director	9	100%	9	100%	9	100%
Superintendente	2	100%	1	0%	2	100%
Gerente	45	80%	34	59%	70	100%
Coordinador	105	100%	100	100%	130	100%
Operación	134	4%	0	0%	716	22%
Trainee	0	0%	0	0%	2	100%
Aprendiz	0	0%	0	0%	0	0%
Pasante	42	100%	31	100%	0	0%
Total	**246**	**8%**	**150**	**5%**	**929**	**25%**

Diversidad

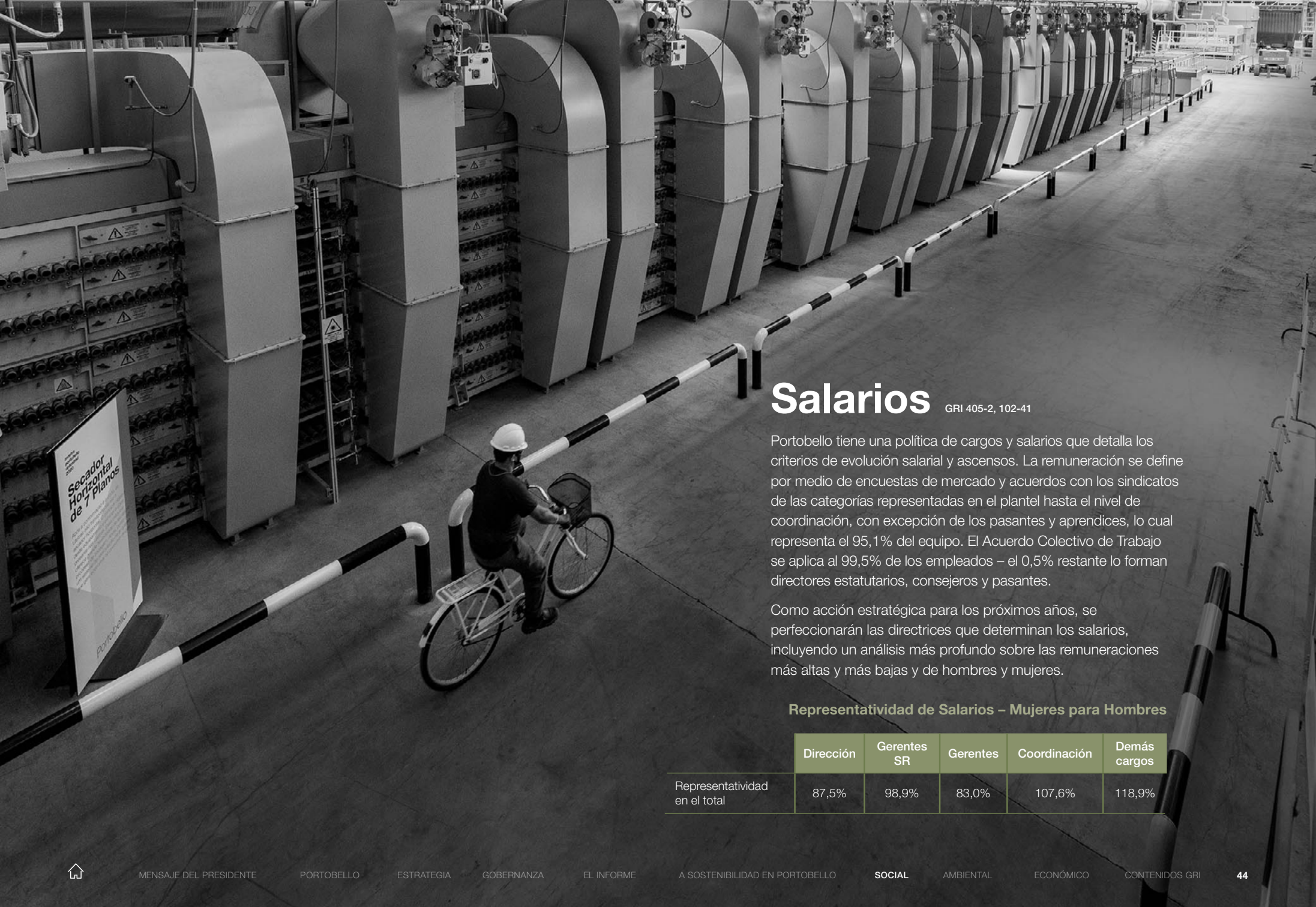
GRI 401-1, GRI 401-2, GRI 406-1, GRI 410-1, GRI 412-2, GRI 412-3

La Estrategia ESG 2022-2026, que entrará en vigor en 2022, incluye la ampliación de la diversidad en la organización, especialmente en lo que se refiere al género y a las personas con discapacidad.

Hoy en día, el área administrativa de Portobello Grupo se compone de hombres y mujeres al 50%. En el segmento minorista, las mujeres ocupan el 60,4% de los puestos de liderazgo. En este sentido, el reto de la empresa se encuentra en el área industrial, donde la proporción es de un 70% hombres y un 30% mujeres.

Este año, el 8,57% de los empleados de Portobello Grupo eran personas con discapacidad. En 2021, a pedido del Ministerio de Trabajo, tuvo lugar la primera fase de la reforma de la planta de Tijucas, donde se ubica la sede, para ampliar la accesibilidad en diferentes espacios, tales como ascensores, estacionamiento, puntos de acceso, espacios de convivencia, cuartos de baño, suelos, entre otros. La segunda etapa se concluirá en 2022.

Las tiendas Portobello Shop también se sometieron a análisis y se diseñó un proyecto de accesibilidad especialmente pensado para el segmento minorista. El área de Arquitectura incorpora las adecuaciones necesarias en cada reforma u obra que se realiza.



Salarios GRI 405-2, 102-41

Portobello tiene una política de cargos y salarios que detalla los criterios de evolución salarial y ascensos. La remuneración se define por medio de encuestas de mercado y acuerdos con los sindicatos de las categorías representadas en el plantel hasta el nivel de coordinación, con excepción de los pasantes y aprendices, lo cual representa el 95,1% del equipo. El Acuerdo Colectivo de Trabajo se aplica al 99,5% de los empleados – el 0,5% restante lo forman directores estatutarios, consejeros y pasantes.

Como acción estratégica para los próximos años, se perfeccionarán las directrices que determinan los salarios, incluyendo un análisis más profundo sobre las remuneraciones más altas y más bajas y de hombres y mujeres.

Representatividad de Salarios – Mujeres para Hombres

	Dirección	Gerentes SR	Gerentes	Coordinación	Demás cargos
Representatividad en el total	87,5%	98,9%	83,0%	107,6%	118,9%

Salud y Seguridad

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 403-1, GRI 403-2, GRI 403-3, GRI 403-4, GRI 403-5, GRI 403-6, GRI 403-7, GRI 403-8, GRI 403-9, GRI 403-10

Portobello dispone de un sistema de seguridad estructurado, construido con el objetivo de proporcionar un método para evaluar y mejorar comportamientos relacionados con la prevención de incidentes y accidentes en el lugar de trabajo por medio de la gestión efectiva de riesgos peligrosos y de riesgos en el lugar de trabajo. En 2021, la tasa de accidentes con comunicación obligatoria (número de accidentes con comunicación obligatoria dividido entre número de horas trabajadas, multiplicado por un millón) fue de 20,24, frente a 19,14 en 2020. Durante el año hubo 18 accidentes con baja laboral y 116 sin baja y ninguna defunción resultante de accidentes o enfermedades profesionales. Esta estructura incluye una serie de procesos, monitoreo y seguimiento, indicadores preventivos, reuniones y acciones individuales. El planteamiento es positivo y no punitivo y pretende hacer que los empleados que por ventura hayan realizado procedimientos inadecuados se impliquen en la búsqueda de soluciones. Un equipo de Seguridad del Trabajo lidera esta labor.

Los accidentes con baja que ocurrieron durante el año se refieren a torceduras (33,3%), fracturas (27,8%), traumatismos (22,2%), prensados (11,1%) y quemaduras (5,6%). La mayor parte de los casos se debió a comportamientos inadecuados por falta de percepción de riesgo. Portobello cree que ese hecho se debe a la reducción de la cantidad de entrenamiento en dicho período en virtud de la pandemia.

Tasa de frecuencia total de accidentes
(con y sin baja)

2019	2020	2021
23,64	**19,14**	**20,24**

Número de accidentes con comunicación obligatoria dividido entre número de horas trabajadas, multiplicado por un millón

SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD

Una de las estrategias que la empresa utiliza de cara a la gestión de la seguridad es el informe de incidentes y mejoras, en el que se señalan los riesgos para evitar la incidencia de accidentes. Se trata de una herramienta que todos los colaboradores utilizan –se anima constantemente al equipo a que aporte ideas–, que presenta todos los puntos de atención, analizados por los responsables de seguridad con el apoyo de los profesionales que se dedican a la actividad, y que genera acciones preventivas. Durante el año se observaron 4.955 situaciones de este tipo.

Portobello es referente en la realización de la Semana Interna de Prevención de Accidentes de Trabajo (SIPAT), en la que en 2021 participó el 90% de los empleados que pudieron disfrutar de charlas, formación y eventos simultáneos sobre salud y seguridad, todo ello en formato online por causa de la pandemia. Este año, la SIPAT también trajo contenidos sobre calidad de vida y salud mental como forma de ayudar a los colaboradores a enfrentar ese nuevo contexto que expuso toda la sociedad a una situación de vulnerabilidad. Con relación a la seguridad, capacitó a los equipos en los siguientes temas: salud, inclusión, conformidad y bienestar.

Portobello realiza campañas de concienciación para promover la salud en el ambiente de trabajo. A lo largo del año no se registraron enfermedades profesionales que hubiera que comunicar obligatoriamente. La empresa también involucra a sus empleados en campañas de incentivo a la vacunación contra la gripe y la Covid-19.

La efectiva participación de los colaboradores en cuanto a la implementación de acciones de salud y seguridad se efectúa, principalmente, por medio del Comité, que pretende presentar indicadores reactivos y preventivos y divulgar acciones de seguridad. La empresa también cuenta con la Ronda SOL, la cual se realiza semanalmente con el objetivo de evaluar los lugares de trabajo en lo que se refiere a seguridad, organización y limpieza.

Los protocolos de seguridad, así como los servicios de salud, involucran al cien por cien de los empleados de la empresa, incluidos los de las tiendas Portobello Shop. Los trabajadores tercerizados que operan dentro de las instalaciones tienen que respetar los mismos protocolos que los demás colaboradores. El sistema de gestión de seguridad y salud se somete a la auditoría de los técnicos de seguridad de las áreas, atentos a las tiendas propias, los centros de distribución y la Officina SP.

Covid-19

El año 2021 siguió siendo todo un desafío en virtud de la pandemia. Las oficinas operaron según un modelo híbrido, con cerca del 70% del equipo trabajando desde casa y el 30% acudiendo al lugar de trabajo. Debido a las características de la función que desarrollan, los empleados del área industrial trabajaron dentro de las operaciones y respetando todos los protocolos de seguridad, tales como la distancia en los transportes colectivos, en los comedores y en todas las áreas.

Portobello ofreció test para casos sospechosos, mascarillas y alcohol. Toda la empresa siguió el plan de contingencia que se creó en 2020 y que incluye acciones de prevención y gestión en casos de sospecha y confirmación. En todo el año hubo 177 colaboradores infectados y ninguna defunción.

Con relación a la comunidad, en 2020 y 2021, Portobello donó recursos financieros y materiales de utilidad pública. El año pasado se entregaron 25.000 mascarillas a la comunidad de Tijucas y una tonelada de alimentos y se alquilaron seis respiradores para el Hospital São José de Tijucas –que se sumaron a los otros cuatro respiradores que se ofrecieron en 2020.

Comunidad

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 203-1, GRI 203-2, GRI 306-1, GRI 306-2, GRI 413-2

Coherencia en el discurso y en las acciones es lo que cabe esperar de marcas, empresas y personas que nos sirven de inspiración. Vivir de manera más sostenible exige compromiso y esfuerzo de todas y todos, pero no solo eso: más que no causar daño, hay que generar impactos positivos y restauradores en la sociedad. El cuidado con la comunidad es uno de los valores más intrínsecos y queridos de Portobello. Dar oportunidades a los “chicos y chicas de Tijucas” representó un importante incentivo a la creación de la empresa, en 1979, cuando esos jóvenes del municipio se marchaban a otras ciudades del país en busca de trabajo. Como se trata de una región con mucha tierra roja, importante materia prima para el sector en el que Portobello actúa, los fundadores decidieron crear allí una fábrica de cerámicas que se ha transformado en el principal player del segmento en Brasil y que emplea directamente a 3.700 personas e impacta indirectamente a 40.000 habitantes de las regiones alrededor.

Proyecto Cobogó Mundaú

Animar a la comunidad a participar en iniciativas conjuntas capaces de ampliar los ingresos de las personas, añadir nuevos productos a su portafolio y ayudar a preservar el medio ambiente. Estos son los principios en los que se sustenta el Proyecto Cobogó, creado en colaboración con el diseñador y arquitecto Marcelo Rosenbaum, un frente con potencial de expansión en los próximos años.

La acción iniciada por Portobello Grupo promueve el desarrollo sostenible de la comunidad de Vergel, en Alagoas, que se dedica a una de las cadenas más tradicionales de la economía local, el molusco sururu. Por medio de la metodología del movimiento “A Gente Transforma”, de Rosenbaum, fue posible dar un destino alternativo a la cáscara del sururu y favorecer a toda la comunidad. La extracción del molusco, considerado patrimonio cultural inmaterial de Alagoas desde 2014, genera residuos que suman más de 300 toneladas de cáscaras por

mes en las orillas de la Laguna del Mundaú, en la zona metropolitana de Maceió. Esas cáscaras se desechan al aire libre, el ayuntamiento las lleva a un vertedero, a un alto costo diario, y suponen un problema ambiental y de salud pública para la comunidad y el municipio.

Pero esa situación se invierte cuando se aprovechan las conchas, compuestas de caliza, material noble para el diseño. Inspirados en el propio contorno de la concha del sururu, Marcelo Rosenbaum y Rodrigo Ambrósio dibujaron piezas de cobogó, elementos huecos usados como medianera decorativa en la arquitectura brasileña, fabricados con las conchas del sururu en sustitución de la arena en la composición con el cemento. Los lugareños cambian las cáscaras del sururu por sururotes, moneda social local creada por el proyecto "Maceió Mais Inclusiva", y la comunidad se encarga de la producción dentro del Almacén del Sururu. El resultado es un producto con identidad local y valor compartido por toda la cadena involucrada en su desarrollo, sobre todo por la comunidad, que empezó a formar parte de este nuevo negocio social.

En 2021, el Cobogó Mundaú se diseminó por todo Brasil, distribuido con exclusividad en las tiendas de Portobello Shop con la marca Pointer. En total se produjeron 4.500 piezas, con 33,5 toneladas de cáscaras, que ampliaron un 16% los ingresos de 29 personas de la comunidad de Vergel, responsables de la producción de las piezas y de la venta de la materia prima, en un movimiento liderado por mujeres, las responsables de limpiar el sururu, etapa en la que se extrae la cáscara.

Proyectos sociales

La actuación a lo largo de los años también consolidó un frente de apoyo a la comunidad, a la que se beneficia con iniciativas que se centran, especialmente, en niños y adolescentes de Santa Catarina y Alagoas, estados en los que Portobello concentra las operaciones de Pointer, y de otros lugares del país por medio de Portobello Shop. En 2021, esos proyectos recibieron R$993.000 provenientes de leyes de incentivo (a la Cultura, al Deporte, Pronon – Programa Nacional de Apoyo a la Atención Oncológica, Fondo de la Infancia y Adolescencia y Fondo del Anciano).

A continuación se detallan las principales acciones e impactos generados a lo largo del año.

Programa Crecer: Turma de 2019

PROGRAMA CRECER

El Programa Crecer, realizado en colaboración con ADEC (Asociación Deportiva de los Ceramistas del Valle del Río Tijucas) y SESI/SC (Servicio Social de la Industria de Santa Catarina), ofrece desde hace más de quince años en Tijucas (SC), una programación de deportes y actividades educativas. En 2021 participaron 130 niños y adolescentes, de 6 a 13 años, de la comunidad local. Este programa incentiva la práctica de actividades físicas, además de desarrollar valores como responsabilidad, cooperación y respeto. Algunos de los jóvenes que forman parte de esta iniciativa acaban siendo encaminados al programa Joven Aprendiz de Portobello.

PROGRAMA DE VOLUNTARIADO

El Programa de Voluntariado de Portobello, creado en 2017, pretende contribuir a mejorar la calidad de vida de las comunidades en que la empresa opera. En 2021 contó con la participación de cerca de 200 colaboradores en diferentes frentes de trabajo:

• Recaudación de más de 1.000 prendas de vestir en la Campaña del Abrigo.

• La Navidad Voluntaria de Portobello, existente desde 2003, incentiva a los colaboradores de la compañía a apadrinar a niños de las comunidades a las que se ayuda y a hacerles regalos en Navidad. En 2021 se repartieron cerca de 1.000 regalos entre niños y ancianos de siete instituciones de Tijucas y 250 canastas de Navidad a familias de baja renta de esa misma ciudad. Los empleados de Pointer "adoptaron" a 220 niños de la comunidad de Vergel, en Maceió, y de Marechal Deodoro.

• Colaboradores que enfrentan dificultades debido a enfermedades o desastres naturales, como inundaciones, reciben el apoyo de sus compañeros. No hubo demandas de este tipo en 2021.

• Durante el año, más de 150 colaboradores de Portobello y Pointer participaron en el movimiento interno Acción por la Vida que reúne donaciones de sangre y de plaquetas.

• En el Fondo Social, Portobello duplica el valor donado por sus colaboradores a las entidades. En 2021, el asilo de ancianos Lar Santa Maria da Paz, elegido el primer año de la acción, recibió R$ 30.000.

CORO ANJOS LUZ

Fundado en 2004, el coro Anjos Luz es un proyecto que se desarrolla en Tijucas (SC) y en el que ya han participado más de 300 niños y adolescentes de 6 a 13 años. En 2021 participaron 30 integrantes que se presentaron exclusivamente en el recinto de Portobello – la Covid impidió que se realizaran funciones en la comunidad.

Presentación del coro Anjos Luz, en 2019

COLECTIVO SOLIDARIO

Esta iniciativa reúne la fuerza de la marca Portobello, el potencial agregador y movilizador de las tiendas Portobello Shop y los programas sociales de los aliados, profesionales de arquitectura y diseño, para actuar colectivamente. En esta plataforma se divulgan y promueven buenas ideas transformadas en acciones para ayudar a las comunidades. En 2021 se destacan las siguientes acciones del Colectivo Solidario:

• **Corazón de Madre**, se recaudaron R$15.000, más de 200 canastas básicas y 200 kg de alimentos que beneficiaron a cerca de 115 familias y 400 niños. En esta acción participaron 25 tiendas.

• **Acción Movimiento Solidario**, se recaudaron 129 canastas básicas que beneficiaron a unas 150 personas. En esta acción participaron tres tiendas.

• **Navidad Solidaria**, se donaron 600 canastas básicas y participaron cuatro tiendas.

DONACIÓN DE REVESTIMIENTOS

Tanto en Santa Catarina como en Alagoas, Portobello dona cerámica a entidades sin fines de lucro, tales como iglesias, ayuntamientos (que utilizan el material para reformar guarderías, escuelas y centros de salud), Policía Militar (para reformar comisarias y cárceles) e instituciones como APAE, asociación de apoyo a personas con discapacidad, y asilos, por ejemplo. En 2021 se donaron 17 mil metros cuadrados a 43 instituciones.

Evento con la Comunidad

Con la intención de reforzar la transparencia de la relación con la comunidad, en virtud de la importancia económica que las operaciones de la empresa tienen en la región, Portobello realiza bianualmente el encuentro “Portobello y Tijucas creciendo juntos”, en el que se dan cita autoridades y representantes del municipio. En 2021, Mauro Valle, CEO de la compañía, presentó las acciones realizadas para la comunidad y los colaboradores y trató de las perspectivas para los próximos años y la importancia de la adhesión de todos a este proceso de desarrollo. Asimismo, en el evento se pusieron de relieve los programas sociales y los proyectos del Fondo para la Infancia y Adolescencia (FIA) y del Fondo del Anciano, así como las acciones culturales y solidarias conducidas en la región de Tijucas. El presidente del Consejo, Cesar Gomes Junior, habló acerca del buen desempeño financiero de la empresa incluso durante la pandemia de Covid-19 y de lo esperado para 2022.

Clientes

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 306-1, GRI 306-2, GRI 416-1, GRI 418-1

Nos orientamos por el cliente
Su sueño es nuestra razón de existir

Portobello es una empresa que invierte constantemente en soluciones para mejorar la experiencia del cliente. Ese es el principal objetivo del programa intenso de transformación digital puesto en marcha. Un robusto cimiento, integrado por sistemas estructurales, plataforma de integración, estrategia en nube e inteligencia artificial, es responsable de proporcionar al consumidor una interfaz fluida, leve y ágil. La tecnología también avanza en el sentido de proteger los datos de los clientes, tema de suma relevancia dentro de la organización que está siendo gestionado por un grupo de trabajo creado en 2019. En todo el año no hubo ninguna queja de violación de privacidad.

Los canales digitales representan un importante medio de comunicación con los clientes. En ellos se difunden contenidos inspiradores, técnicos y didácticos y se ofrecen herramientas de cara a la ejecución de proyectos. Si sumamos todos los frentes de medios digitales, tenemos 32 millones de visualizaciones mensuales y 1,1 millones de seguidores. La Plataforma Archtrends, creada por Portobello, se ha transformado en uno de los principales referentes para los profesionales del área y cuenta con más de 236 mil visitas por mes.

Por operar en diferentes plataformas, Portobello tiene una gran variedad de clientes: arquitectos, consumidores finales, constructoras, tiendas multimarcas, distribuidores y representantes.

Portobello Shop divide la experiencia del cliente en siete frentes: Inspiración, Especificación, Tienda, Mix, Servicios, Logística y Posventa. En cada uno de ellos existen iniciativas, herramientas, productos y servicios, así como la gestión de la entrega, la satisfacción y la relación que sustentan esa jornada.

PROFESIONALES DE ARQUITECTURA Y DISEÑO

Las tiendas Portobello Shop están proyectadas para que los clientes tengan una experiencia única de diseño con la marca. En ellas, la empresa entra en contacto directamente con el cliente final y el arquitecto, quien muchas veces influye en la decisión de la compra, y es aquí donde Portobello obtiene valiosísimas informaciones sobre el consumidor que ayudan a definir estrategias de negocios.

Colectivo Creativo

Los profesionales de arquitectura y diseño son muy importantes en la creación de los productos Portobello. Entendidos como portavoces del mercado que señalan tendencias, identifican necesidades y participan efectivamente en el proceso creativo, forman parte del día a día de la marca, sea por medio de viajes, estudios, visitas a la fábrica o presencia en clínicas de productos. El viaje anual de estudio reúne a los especificadores con el equipo Portobello con el fin de buscar inspiración y conocimiento, además de la experiencia de crear conjuntamente una línea de productos inspirados en cada destino. En 2021, esta actividad tuvo que suspenderse por causa de la pandemia, pero en 2022 se realizará y tendrá como destinos Tel Aviv y Doha.

La relación con los especificadores se desarrolla a partir de tres pilares especialmente:

1. Intercambio de conocimiento, contenido e información entre los profesionales y Portobello, lo que genera una alianza creativa. Este frente también se traduce en la Plataforma Archtrends Portobello (**https://archtrends.com**);

2. Reconocimiento de los profesionales, sobre todo en los viajes que la empresa patrocina para llevar a arquitectos a varios lugares del mundo con la intención de que busquen inspiración en lo que se refiere a tendencias de construcción;

3. Recompensas para el cliente y el arquitecto cuando entran en las tiendas Portobello juntos. Entendemos que si un arquitecto acompaña a un cliente en todo el proceso de construcción, esto conduce a un uso adecuado de los productos, su correcta colocación y la compra con las especificaciones necesarias, y por eso mismo las tiendas Portobello Shop ofrecen un descuento del 5% a quienes compran los productos con apoyo de un profesional.

CONSTRUCTORAS

Un equipo dedicado, con más de 100 profesionales, es el responsable de atender a más de de 1.200 constructoras que formaron la base de clientes en 2021. Estos profesionales siguen de cerca todo el proyecto, desde la fase de especificación hasta la conclusión de las obras. En todo el año, las ventas a este grupo pasaron de 8,3 millones de metros cuadrados.

TIENDAS MULTIMARCA

Los más de 700 puntos de venta en todo Brasil, entre pequeñas tiendas y centros comerciales especializados, hacen que las cerámicas Portobello y Pointer lleguen a miles de consumidores. Las ventas sumaron 8,3 millones de metros cuadrados.

CLIENTES INTERNACIONALES

Los productos para el mercado externo atienden a distribuidores, representantes, constructoras y tiendas de más de 60 países. Los principales destinos son Canadá, Estados Unidos, México, Perú, Bolivia, Paraguay, Argentina, Uruguay, Suecia, Reino Unido, Bélgica, Sudáfrica, Australia, Emiratos Árabes y China. En 2021 se exportaron 5,9 millones de metros cuadrados.

En colaboración con Anfacer (Asociación Nacional de los Fabricantes de Cerámica para Revestimientos), Portobello desarrolló una cartilla para los clientes con informaciones detalladas sobre el reciclaje de los residuos de revestimientos cerámicos. La publicación explica cómo deben desecharse los materiales al terminar las obras en los domicilios según la clase a la que pertenezcan.

Clase A: residuos reutilizables o reciclables, tales como materiales cerámicos, argamasa y hormigón.

Clase B: residuos reciclables para otros usos, tales como plástico, papel, cartón, metal, vidrio, madera y yeso.

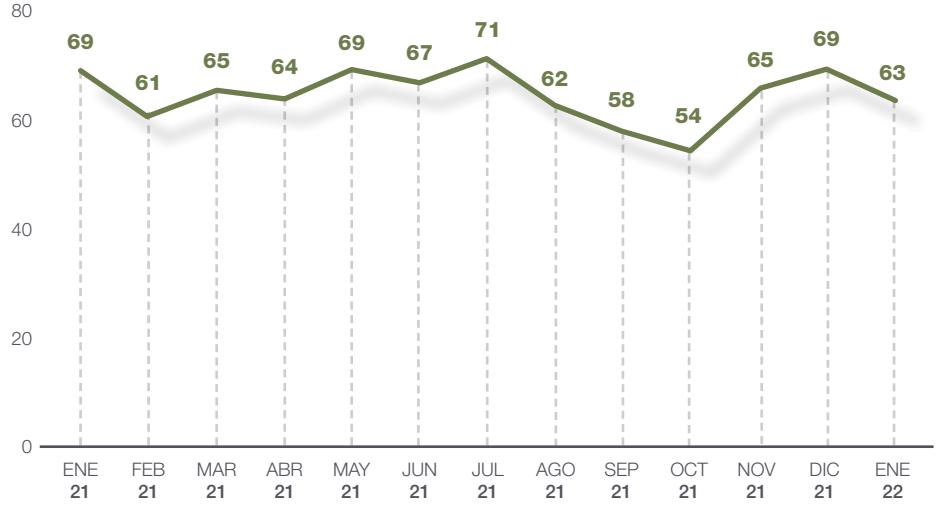
Clase C: residuos con relación a los cuales no se han desarrollado tecnologías o aplicaciones viables que permitan su reciclaje o recuperación.

Clase D: residuos peligrosos oriundos del proceso de construcción.

SATISFACCIÓN

La última encuesta de satisfacción realizada con 594 clientes finales y profesionales de arquitectura y diseño señaló un índice de satisfacción igual a 69 en diciembre de 2021, el mismo indicador registrado en enero de 2021. Durante todo el año, el promedio fue de 64,5, considerado muy bueno. Esta consulta se lleva a cabo mensualmente.

Evolución puntuación NPS



Portobello lleva tres años seguidos recibiendo el sello RA 1000 del sitio web Reclame Aqui. Este reconocimiento se basa en las opiniones que los consumidores dejan en el portal. Con él se distingue a las empresas que demuestran su compromiso con la posventa y despiertan en el cliente una gran confianza respecto a la marca y los productos vendidos.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

El ecosistema digital Portobello y la transformación digital en marcha tienen como objetivo central el cliente. La tecnología está presente en todos los ambientes y puntos de contacto con la marca. Los principales pilares de ese proceso son:

Sistemas estructurales robustos
Base tecnológica consistente, sólida y flexible para poder enfrentar los desafíos operativos y transaccionales en todas las unidades de negocio del grupo. Es esencial disponer de una estructura tecnológica adecuada para ofrecerle al cliente una experiencia fluida y sin roces.

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 acceso a los datos debe ser simple y seguro.

Inteligencia artificial
Información que genera valor para el cliente y para el negocio. Una nueva forma de aprendizaje constante en y para la evolución de la experiencia del cliente.

Tecnología hecha para personas
Portobello está preparándose para una era en la que la tecnología será invisible y la experiencia de diseño e innovación cada vez más personalizada. La empresa piensa que las máquinas deben adaptarse a las personas y no al revés. La manera de ser y los aspectos diferenciales de Portobello también deben formar parte del ecosistema digital de la marca.

Franquiciados

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

Las 138 tiendas de Portobello Shop (propias y franquiciadas) consolidan la posición institucional de Portobello Grupo. El espacio acogedor de las tiendas es el palco de una jornada plena para el cliente en la que se puede transitar entre inspiración, especificación de productos y experiencia de compra.

Las franquicias de Portobello Shop emplean a 1.300 personas que se suman a los 253 colaboradores que operan en las tiendas propias. Durante el año, todas las unidades juntas atendieron a más de 36.000 especificadores. En 2021 se inauguraron once tiendas, contando franquicias y tiendas propias, y se cerraron cuatro, dos de ellas por decisión de la franquiciadora y dos por decisión del franquiciado.

Portobello Shop Ribeirão Preto (SP)

Portobello

Portobello Shop São José (SC)

La relación de Portobello con sus franquiciados se basa en el apoyo al desarrollo del aliado, pues ese movimiento conjunto conduce a la solidificación integral del negocio y de la operación en el segmento minorista. Este esfuerzo está presente en la preocupación por capacitar a los equipos, crear un ambiente acogedor en las tiendas, encontrar formas sustentables y atractivas para exponer el producto, dirigir la atención hacia el cliente y fomentar la Sostenibilidad, proceso que ya ha comenzado y que evolucionará los próximos años.

Portobello ofrece a los franquiciados herramientas que ayudan a estrechar la relación entre las tiendas y sus clientes, especialmente los arquitectos, a modo de sistema de inteligencia que permite entender mejor el mercado. Se analizan informaciones de compra y de comportamiento que contribuyen a mejorar la experiencia general del cliente y a realizar una atención y una gestión más personalizada. Los empleados de las franquicias tienen que hacer cursos obligatorios disponibles en la Academia Portobello. Durante el período, 1.700 personas hicieron 233 entrenamientos.

PROGRAMA DE EXCELENCIA

El Programa de Excelencia es una herramienta de gestión cuyo objetivo es crear un modelo eficaz, capaz de aumentar la productividad de la red, para acelerar los resultados de toda la cadena y garantizar la implantación de la estrategia de la empresa en todas las tiendas. Construido sobre pilares de modelo de gestión integrada, reconoce los mejores desempeños y resultados del año. Se compone de Experiencia del Cliente, Operación, Relación, Gestión, Personas y Resultados. Esa estructura abarca procesos de recursos humanos que incluyen desde el cumplimiento de las leyes laborales en su totalidad hasta pago de salarios dignos, integración adecuada que promueva la adhesión de las personas, evaluación de desempeño y *feedback*. Las tiendas que alcanzaron el grado de EXCELENCIA recibieron el Sello de Excelencia Portobello Shop 2021.

Loja Portobello Shop SIA Brasília (DF)

Proveedores

GRI 102-10, GRI 102-9, GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3, GRI 204-1, GRI 301-3, GRI 308-1, GRI 308-2, GRI 407-1, GRI 408-1, GRI 409-1, GRI 410-1, GRI 412-3, GRI 414-1, GRI 414-2

La relación de Portobello con los 2.600 proveedores activos en 2021 viene perfeccionándose año tras año.

Los proveedores críticos (5,4% del total), aquellos que suministran a la empresa los insumos esenciales para la producción, pasan por una evaluación de calidad después de prestar el servicio y tienen que obtener una nota mínima de 7. Los que no alcanzan esa puntuación se someten a un plan de acción para mejorar sus prácticas. En este grupo, las empresas de minería que extraen arcilla y grava, entre otros materiales, reciben visitas periódicas de control in loco.

Por su parte, los proveedores principales (16,3%), responsables del transporte y de los embalajes, tienen que presentar una licencia ambiental y garantía de calidad del producto bajo condiciones específicas (productores de embalajes) y firmar un documento con una serie de requisitos.

Dentro de la categoría de los más relevantes, el 27% restante asume en contrato el compromiso de seguir buenas prácticas ambientales, sociales y de gobernanza. En 2021, todos cumplieron sus obligaciones ambientales, sociales y de derechos humanos y no se identificaron casos de trabajo infantil, forzado o análogo al esclavo. Con relación al 51,3% restante, cuya relación es esporádica, la formalización ocurre por nota de pedido y factura.

Además, existe un trabajo conjunto de investigación y desarrollo para perfeccionar las entregas. Durante el período, ese tipo de acción se llevó a cabo con los proveedores de embalajes. En 2021 se desarrollaron cajas que utilizan un 10% menos cartón, material cuyo precio aumentó en función de la escasez de oferta. Este programa eliminó la necesidad de producción de tres toneladas mensuales de cartón. Contando con el apoyo de proveedores, la empresa sustituyó el soporte de hierro, fundamental para sostener la carga en el pallet, por otro similar producido con madera reforestada, lo cual disminuyó el impacto ambiental. También desarrolló un nuevo esquinero para el transporte de las piezas totalmente producido con plástico reciclado que utiliza cerca de 180 toneladas mensuales de residuos. Esos esquineros sustituyen otros similares de fibra de eucaliptus o cartón. Placas de EPS también están siendo sustituidas por otras similares de pulpa moldeada de cartón reciclado, lo que reduce alrededor de 14 metros cúbicos por mes el uso de EPS.

ORIGEN DE LA COMPRA

65%	16%	12%	5%	2%
Del estado	Nacional	Municipal	Internacional	Regional

Portobello tiene como premisa la contratación de proveedores locales instalados en los estados donde tiene operaciones. A lo largo del año, el 79% de las compras tuvieron origen en su municipio, región y estado. En 2021, no hubo ningún cambio significativo en la cadena de suministro.

PORTOBELLO MÁS COMPROMETIMIENTO

La Planificación ESG 2022-2026 que el grupo implementará tiene entre sus metas una evaluación socioambiental amplia de proveedores. Actualmente, existe un proceso que se limita a algunos grupos, como se describió anteriormente. Portobello no utiliza, por ejemplo, criterios sociales o ambientales para la selección, y no mide detalles relevantes de su cadena de suministro, como si las empresas garantizan la libertad sindical de los empleados. En apoyo a esta iniciativa, se pondrá en marcha un sistema de gestión que supervisará la adecuación de este público a criterios ambientales y sociales y lo calificará con puntuaciones, además de controlar contratos, cotizaciones, documentación y otros elementos. Este es un trabajo realizado en colaboración con el área de Compliance para el due diligence de la cadena de proveedores. Actualmente no existe capacitación de proveedores, incluidos aquellos que ofrecen servicios de seguridad, en políticas de derechos humanos.

Inversores

GRI 103-1, GRI 103-2, GRI 103-3

Portobello Grupo (PBG) mantiene una relación transparente con sus más de 25 mil inversores, los cuales poseen el 40% de todas las acciones emitidas por la empresa (ya excluidas las acciones en tesorería). Esta relación se establece, principalmente, por medio de la página web, en la que figuran los resultados y datos financieros, los hechos relevantes, las actas de las asambleas y de las reuniones de administración, los avisos generales a los accionistas y los comunicados al mercado, entre otros contenidos. También se informa a los accionistas en las teleconferencias que se realizan trimestralmente.

Por integrar el Nuevo Mercado de la B3, segmento que se compone de acciones de empresas que siguen un estricto estándar de Gobernanza Corporativa, Portobello Grupo presenta algunas características relevantes para el inversor, tales como: capital social compuesto exclusivamente de acciones ordinarias, con derecho a voto; tag along; en caso de cierre de capital o cancelación del registro de negociación en el Nuevo Mercado, realización de una oferta pública de adquisición de todas las acciones en circulación por su valor económico, como mínimo; y otras reglas diversas.

DESEMPEÑO DE LAS ACCIONES

Este fue un año desafiador para el mercado de capitales brasileño. El principal índice de la B3, el Ibovespa, registró una caída acumulada del 12,1% en 2021. En ese contexto negativo, las acciones de Portobello (PTBL3) tuvieron una valorización del 40,5%, llegando a R$9,64 al 31/12/2021, nivel inferior al que podría estar por su potencial teniendo en cuenta la solidez del negocio y el desempeño positivo de la empresa en todo el período, el mejor de toda su historia. El volumen financiero promedio mensual negociado en el año sumó R$718 millones, y el diario ascendió a R$34,9 millones, una expansión del 50% respecto a 2020. La remuneración total distribuida a los accionistas en 2021 fue de R$99,2 millones (+529,3% en comparación con 2020).

RATING

En diciembre, Fitch Ratings, una de las principales agencias de calificación de riesgo de crédito del mundo, elevó dos niveles el *rating* nacional de largo plazo de Portobello Grupo que pasó a “A-(bra)”. Según Fitch, esta ampliación es resultado de un desempeño de operación más fuerte de lo previsto que permitió que la compañía redujese su apalancamiento neto, medido por la relación entre endeudamiento neto y patrimonio neto, por debajo de 2,0 veces. A finales de diciembre de 2021 esta relación era de 1,6 veces.

ALARGAMIENTO DEL PERFIL DE LA DEUDA

En septiembre, Portobello Grupo anunció su cuarta emisión de debentures simples, no convertibles en acciones, por valor de R$300 millones. Los recursos se destinaron al alargamiento del perfil de la deuda. Además de eso, la emisión tiene dos años de plazo de gracia antes de comenzar su pago, lo que refuerza la posición de caja de la empresa.

RECOMPRA DE ACCIONES

En 2021 se llevaron a cabo dos programas de recompra de acciones, el primero por un total de 6.999.658 acciones equivalentes, en aquel entonces, al 4,41% del total de acciones emitidas por la Compañía y al 10,0% de las acciones en circulación de la Compañía. Este programa se ejecutó en su totalidad a un precio promedio de R$8,91 por acción, acciones que se cancelaron tras su conclusión. Y el segundo programa se refirió a 6.542.817 acciones en total equivalentes, en aquella fecha, al 4,44% del total de acciones emitidas por la Compañía y al 10,0% de las acciones en circulación de la Compañía. Esta segunda recompra también se realizó totalmente, a un costo promedio de R$13,96 por acción. A finales del 2021, las acciones del segundo programa permanecían en tesorería para posterior enajenación y/o cancelación.

25 mil
INVERSORES

DISTRIBUYÓ EL
50%
DEL BENEFICIO

DIVIDEND YIELD DEL
15,3%

APALANCAMIENTO NETO DE
1,6 veces

Ambiental

Innovación y actuación sustentable para reducir el impacto de las operaciones en todas las etapas del proceso, desde la extracción de la materia prima hasta la gestión de los residuos generados

64 El revestimento ceramico
66 Yacimientos
67 Agua
70 Emissiones
72 Energia
73 Residuos

ESG

Portobello cree en un proceso productivo regenerativo que use racionalmente los recursos necesarios para la producción, que reaproveche y trate todo lo que sea posible y recupere las áreas impactadas por la operación. De esta manera, la empresa tiene una estrategia de negocios que implica recuperar los yacimientos que proporcionan las materias primas, tratar y reutilizar el agua y los residuos del proceso productivo y emplear sistemas que generen menos emisiones de gases de efecto invernadero.

Como referente en innovación que perfecciona el diseño para aunar belleza, funcionalidad y Sostenibilidad, Portobello también contribuye con el medio ambiente al desarrollar revestimientos cerámicos que reproducen materiales naturales no renovables cuyas extracciones generan impactos ambientales significativos, como el mármol y la madera.

El revestimiento cerámico

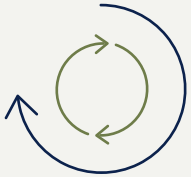
GRI 304-2, GRI 306-1, GRI 306-2, GRI 416-1

Por su esencia y diversas características, la cerámica es un producto más sustentable que otras opciones de revestimientos existentes en el mercado, como la piedra, la madera, el vinilo, la moqueta y el hormigón. En su producción se utilizan materias primas extraídas de capas superficiales de la tierra, en yacimientos explotados por un corto período de tiempo que vuelven a su vocación anterior sin gran impacto ambiental y sin comprometer la biodiversidad local. Los residuos cerámicos se reincorporan en su totalidad a la producción, y el proceso productivo tiene como principal fuente de energía el gas natural y la energía eléctrica, ambas con menos impacto. Por tratarse de un material inerte, puede desecharse en vertederos.

extracción regenerativa

YACIMIENTOS RECUPERABLES

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



reciclable

RECICLABLE

No causa impacto ambiental al desecharse y puede reincorporarse a procesos productivos similares o reutilizarse como insumo en las etapas básicas de la construcción civil.

resistente al fuego

RESISTENTE AL FUEGO

No libera humo tóxico en situaciones extremas.

sin alergénicos, producto estéril

SIN ALERGÉNICOS

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

respeto por la biodiversidad

SIN COV

La cerámica es inorgánica, no emite compuestos orgánicos volátiles, gases nocivos para el sistema respiratorio.

producto atóxico

SIN FORMALDEHÍDO

Las cerámicas no contienen aglomerantes, incluyendo el formaldehído, gas perjudicial para la salud.

Jornada del producto Portobello

Conozca el camino que los productos Portobello recorren y qué hace la compañía en cada etapa

YACIMIENTOS

Extracción de materia prima realizada con cuidado, respeto y responsabilidad.

RESIGNIFICACIÓN DE RESIDUOS

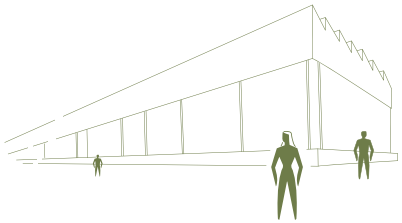
Las piezas que el control de calidad no aprueba se reciclan.

CONCEPCIÓN DE PRODUCTO

Razonamiento transversal que tiene en cuenta aspectos de diseño, eficiencia y Sostenibilidad en todas las etapas de desarrollo.

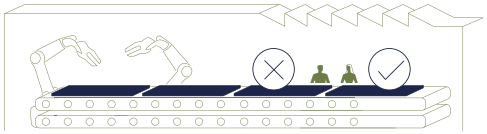
PRODUCCIÓN DE LA CERÁMICA

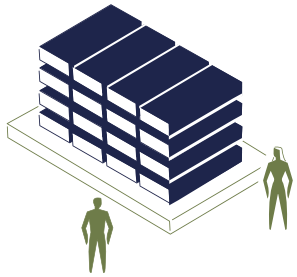
Donde la tecnología y el diseño se transforman en herramientas para construir soluciones cada vez más sustentables.



CONTROL DE CALIDAD

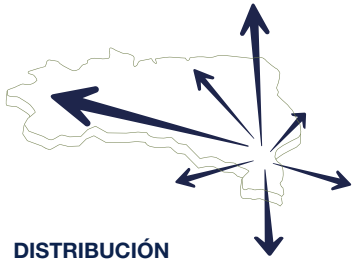
Equilibrio entre la precisión tecnológica y la mirada atenta de un equipo técnico dedicado a ofrecer satisfacción y tranquilidad a los clientes Portobello por medio de un minucioso control de calidad.





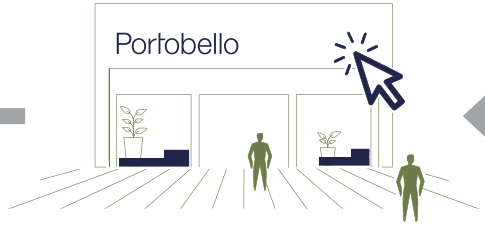
EMBALAJE RESPONSABLE

Al igual que los productos, los embalajes utilizados en Portobello se someten a procesos de perfeccionamiento constantes para aumentar la eficiencia y reducir sus impactos socioambientales.



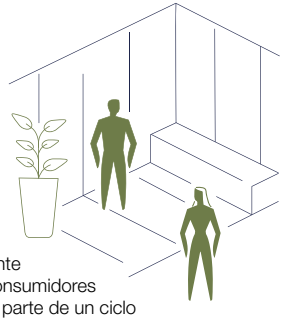
DISTRIBUCIÓN

Por considerar todas las etapas, desde la extracción de la materia prima hasta el uso de sus productos, Portobello invierte en sus modelos de distribución a través de tecnología y planificación.



EXPERIENCIA DE COMPRA

Sea en el ambiente físico o en el virtual, Portobello se dedica incansablemente a proporcionar una experiencia de compra asertiva y encantadora.



CONSUMO CONSCIENTE

Al optar por productos socialmente responsables, los consumidores comienzan a formar parte de un ciclo virtuoso de Sostenibilidad..

Yacimientos

GRI 304-1

Granito, Feldespato, Arena, Filita, Fonolita, Arcilla, Caolín y Bentonita, utilizados como base para fabricar las cerámicas de Portobello, se extraen de yacimientos propios (14%) o de otros administrados por proveedores. A diferencia de los procesos de minería populares en Brasil, como el empleado en la obtención de mineral de hierro, retirar esos insumos de la naturaleza no trae consigo alteraciones que causen gran impacto natural o de aspecto en el lugar puesto que su extracción es superficial. Los yacimientos para producir cerámica no se contaminan con sustancias peligrosas, como el mercurio, y carecen de presa de desechos.

La minería de Portobello tiene lugar en pequeñas propiedades rurales cercanas a las fábricas (a 276 km en media), dedicadas a la ganadería, o en yacimientos propios y no en zonas de bosques (áreas de protección ambiental), lo que podría afectar a la biodiversidad de la región. Después de explotar el yacimiento, el lugar se recupera totalmente llegándose al punto de no notarse que en aquel espacio hubo algún tipo de minería. Además, cuando existen ríos y nacimientos de agua en los alrededores, la empresa recupera la vegetación de ribera o ciliar, en caso de que esté dañada de antemano, antes de comenzar a operar. En 2021 no se recuperó ninguna Área de Preservación Permanente (APP), tan solo se siguió realizando el mantenimiento de espacios ya restaurados.

En 2021 se extrajeron 106.000 toneladas de Arcilla LL, Filita Barth, Fonolita y Arcilla BC, volumen que es un 18% superior al de 2020. Ese aumento refleja la ampliación de la necesidad de materias primas resultante de la expansión de la producción en el período.

Actualmente, las áreas de yacimientos ocupan 31 hectáreas, la misma extensión que en 2020. Existe un plan de retirada que se aplica al 100% de las operaciones y se pone en práctica al terminar las actividades en un lugar y que se refiere, principalmente, a la recuperación de los espacios. A lo largo del año, Portobello restauró cuatro hectáreas de tierra, que representan el área total descontinuada en 2021 (en 2020 fueron nueve hectáreas), mediante el plantío de 300 plantas nativas y la vuelta de una parte de este lugar a la actividad existente antes de que la empresa llegara, en este caso agricultura y/o ganadería.

Área restaurada después de la extracción de materia prima, en Campo Alegre (SC)

Agua

GRI 303-1, GRI 303-2, GRI 303-3, GRI 303-4, GRI 303-5

Las operaciones de Portobello en Tijucas, Santa Catarina, cuentan con un circuito de agua completamente cerrado, lo que garantiza que todo el insumo utilizado en la producción (excepto la parte que se evapora) sea tratado y reutilizado. Las dos estaciones de tratamiento separan el agua limpia del lodo, el cual se reaprovecha en el proceso productivo. En este período se reciclaron y reutilizaron 378.319 m³, lo que representa cerca del 50% del consumo anual. El 50% restante proviene de fuentes propias superficiales y subterráneas que reponen el volumen perdido por la evaporación o el uso en cuartos de baño y cocinas.

En Alagoas, Pointer fabrica cerámica vía seca, proceso en el que se utiliza un 70% menos agua que en el proceso vía húmeda, empleado en Santa Catarina. Este método no utiliza agua para mezclar la arcilla, etapa que más demanda este insumo en el sistema tradicional. La unidad cuenta con una tecnología de tratamiento que retira los residuos del agua, esencialmente arcilla y esmalte, para reaprovecharlos internamente. Una vez tratado, el insumo va a parar a un lago artificial dentro de la fábrica.

A partir de enero de 2022 entrará en operación un circuito cerrado que permitirá el retorno a la operación del 100% de esta agua. En todo el año, Pointer consumió 44.362,4 m³ de agua.

En 2021, las unidades Portobello consumieron un total de 421.373,51 m³ de agua. Los efluentes de los cuartos de baño y comedores, 9,05 m³/hora al año, después de tratados en conformidad con los estándares establecidos por la Resolución CONAMA 430/2011 y la Ley 14.675/2009, se condujeron a la red pública de alcantarillado.

La empresa cree que es posible reducir el consumo de agua, teniendo en cuenta que vivimos la mayor crisis hídrica de los últimos 90 años, para favorecer a toda la sociedad, incluso en lo que a generación de energía se refiere, y puso en marcha un movimiento justamente para lograr este propósito. Empleados de diferentes áreas y unidades fabriles hacen de Embajadores del Medio Ambiente y aportan ideas que, por lo general, se refieren al cambio de equipos o la identificación y eliminación de escapes, entre otros. En 2021, esta iniciativa redujo el consumo de 15,49 L/m² producido a 13,47 L/m².

Consumo de Agua Potable (L/m² producido)

Portobello también participa activamente en las discusiones locales para ampliar la resiliencia de la Cuenca Hidrográfica del Río Tijucas. De hecho, forma parte del Comité de la Cuenca Hidrográfica, en el que se reúnen el poder público, organizaciones de la sociedad civil y otras empresas.

Total de agua retirada por fuente

CAPTACIÓN DE AGUA PORTOBELLO POR FUENTE Y POR OPERACIÓN (m^3)	CONSUMO PORTOBELLO (m^3)	CONSUMO POINTER (m^3)	CONSUMO TOTAL POR FUENTE (m^3)
Agua de superficie (ríos, lagos, áreas húmedas, océanos)	114.414,25	0	114.414,25
Agua subterránea	262.596,86	44.362	306.959,26
Total	**377.011,11**	**44.362**	**421.374**

Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada

	PORTOBELLO			POINTER		
AGUA RECICLADA Y REUTILIZADA	**2019**	**2020**	**2021**	**2019**	**2020**	**2021**
Volumen total de agua reciclada/reutilizada (m^3)	515.130,00	341.345,00	378.319,00	16.600,00	40.154,00	50.424,80
Índice de recirculación (%)	100	100	100	25%	73%	88%

Desecho total de agua

DESECHO DE EFLUENTES (VACIADO m^3/h)	PORTOBELLO	POINTER
2019	4,47 m^3/hora	1,2 m^3/hora
2020	8,01 m^3/hora	1,4 m^3/hora
2021	7,15 m^3/hora	1,9 m^3/hora

Emisiones

GRI 201-2, GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3, GRI 305-4, GRI 305-5, GRI 305-6, GRI 305-7

Los procesos térmicos son esenciales para la industria cerámica. Así, Portobello optó por utilizar una matriz más limpia que cause menos impacto ambiental. Los hornos, secaderos y atomizadores funcionan a gas natural, fuente no renovable pero que no genera hollín, es eficiente, pues tiene un alto poder calorífico con pérdidas energéticas casi nulas, y posee un nivel de emisiones más bajo.

Según diferentes estimaciones, este combustible emite un 27% menos CO2 que el petróleo y un 44% menos que el carbón. Además, la empresa desarrolló un sistema de recirculación del calor de los hornos que suministró hasta un 20% de la energía demandada por los atomizadores, con lo que se redujo el consumo de gas natural.

El gas natural también fue fuente de energía en más del 90% de los vehículos que trasladan los materiales en las fábricas.

En 2019, Portobello preparó por primera vez su inventario de gases de efecto invernadero que se amplió en 2020 para incluir los objetivos 1, 2 y 3 de emisiones. En 2021, las emisiones directas (objetivo 1) de gases de efecto invernadero (GEI) ascendieron a 216.248 toneladas métricas de CO2 equivalente contra 191.390 toneladas métricas de CO2 equivalente en 2020. Las emisiones indirectas, de los objetivos 2 y 3, se obtendrán hasta finales del primer semestre de 2022. Este aumento refleja la expansión de la producción, pues las unidades operaron con un 100% de la capacidad productiva en el período.

Acciones afirmativas que ayuden a controlar los cambios del clima forman parte de la planificación ESG de Portobello para el período de 2022 a 2026. Las metas se están definiendo, pero estarán en consonancia con la ampliación de la resiliencia y la capacidad de adaptación a los riesgos relacionados, al aumento de la capacidad institucional y humana sobre mitigación y reducción del impacto, a la concienciación y a la conservación de los ecosistemas, incluyendo la biodiversidad.

Total de emisiones directas de gases de efecto invernadero (tCO_2eq)	2019	2020	2021
Portobello	165.508	157.139	182.464
Pointer	39.116	34.251	33.784
TOTAL	**204.624**	**191.390**	**216.248**

Energia

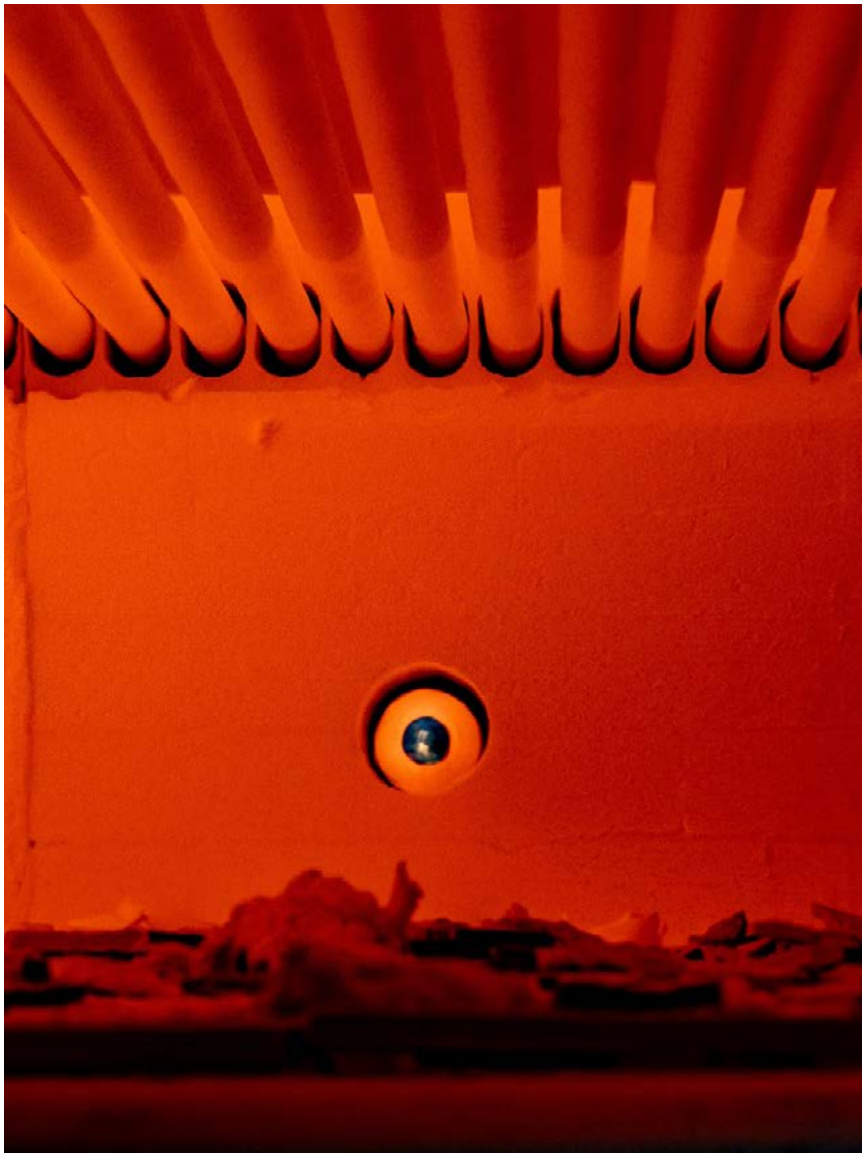
GRI 302-1, GRI 302-2, GRI 302-3, GRI 302-4, GRI 302-5

El gas natural responde por cerca del 90% del consumo total del grupo y es el principal componente de la matriz energética de Portobello.

La energía eléctrica que se utiliza para iluminar las unidades –todas ellas con bombillas LED– y para hacer funcionar algunos equipos viene de la matriz energética brasileña. Una pequeña parte, que suple las necesidades de dos anexos, se genera por medio de paneles fotovoltaicos instalados en la unidad de Alagoas.

Las tiendas poseen un sistema de iluminación proyectado para reducir el consumo de energía y proporcionar una luminosidad mejor y un ambiente más acogedor al cliente. Se trata de luces difusas colocadas en línea y proyectores instalados en ángulos de apertura calculados que permiten que haya menos puntos de luz.

Portobello estableció como estrategia de negocios para los cinco próximos años el aumento sustancial de la participación de la energía renovable en su matriz, incluso en las tiendas.



Consumo de energía directa separado por fuente de energía primaria (GJ)

	PORTOBELLO			POINTER		
TIPO DE FUENTE	**2019**	**2020**	**2021**	**2019**	**2020**	**2021**
Consumo total de energía no renovable	3.299.839,21	3.116.815,43	3.604.375,16	824.169,11	721.654.63	923.956,79
Consumo total de energía renovable	432.429,46	394.517,97	456.012,91	116.774,59	103.530,78	110.657,70

Intensidad Energética (GJ)

	2019	**2020**	**2021**
Portobello	5,56	5,23	6,05
Pointer	.06	.06	.07

Residuos

GRI 301-1, GRI 301-2, GRI 301-3, GRI 306-1, GRI 306-2, GRI 306-3, GRI 306-4, GRI 306-5

Portobello cuenta con un eficiente sistema de reaprovechamiento de los residuos del proceso productivo que garantiza el reúso del 100% de todo lo que se genera. En 2021, esos insumos representaron un 21% de las materias primas utilizadas en la fabricación de los productos y alcanzaron un volumen de poco más de 206 mil toneladas métricas.

Los materiales que no pueden utilizarse en la producción, como metales, cartón, aceites, plásticos, chatarra de informática, entre otros, se envían a recicladoras. A lo largo del año solo dejaron de reaprovecharse los desechos procedentes de los cuartos de baño y del comedor, lo que supone un 0,06% del total.

El desarrollo de las tecnologías y procesos que permiten la reutilización integral comenzó hace más de diez años e involucró a aliados en la búsqueda conjunta de soluciones para muchas sustancias, como los abrasivos, por ejemplo, que son un producto complejo.

Por tanto, cabe decir que Portobello destina adecuadamente los materiales con potencial para generar impactos negativos en caso de que no se traten con el debido cuidado. La meta propuesta para los próximos años es encontrar una alternativa para la basura de los cuartos de baño y comedores que, hoy en día, acaba en rellenos sanitarios.

La empresa también tiene por objeto reducir sustancialmente la producción de residuos. Con tal propósito, existen diversos estudios e iniciativas, algunos de ellos conducidos en colaboración con proveedores (véase en Proveedores). Las lastras, cerámicas en formatos más grandes, se envuelven una a una en láminas plásticas termoencogibles. En 2021, después de algunos ajustes, el uso de este material se redujo un 27%. Asimismo, se disminuyó un 90% la utilización de plásticos en los pallets fraccionados (con diferentes productos o completo pero entregado al cliente parcialmente) y un 25% la de tiras PET.

En 2020 se compensaron 132,89 toneladas de plástico, 809,94 toneladas de cartón y 105,22 toneladas de metal en los estados de Amazonas, Distrito Federal, Mato Grosso do Sul, Minas Gerais, Paraná, Rio de Janeiro, São Paulo y Rio Grande do Sul. La compensación se lleva a cabo mediante la emisión de un certificado de reciclaje que supone un incentivo a la cadena.

A lo largo del año se recuperaron 5.208,34 toneladas métricas de las 28.035,81 toneladas métricas de materiales que protegen las cerámicas y permiten su transporte, tales como pallets, cartón y plástico.

Representatividad de los materiales usados provenientes de reciclaje (ton)

	2019		2020		2021	
Pasta cerámica en el proceso productivo	**Cantidad utilizada**	**Cantidad proveniente de reciclaje**	**Cantidad utilizada**	**Cantidad proveniente de reciclaje**	**Cantidad utilizada**	**Cantidad proveniente de reciclaje**
Portobello	688.510,40	176.396,68	634.867,27	150.667,08	825.315,44	180.092,35
Pointer	279.257,00	14.729,00	417.776,00	405.416,00	311.670,93	26.639,17

Tipo de material en 2021	Operación	Cantidad utilizada (ton)	Cantidad proveniente de reciclaje (ton)	% proveniente de reciclaje
Cartón	Portobello	5.644,23	3.908,63	69%
	Pointer	1.287,00	1.152,00	89%
Tira de plástico (para arquear)	Portobello	155,95	136,71	88%
	Pointer	92,00	11,00	12%
Pallet	Portobello	15.117,63	0,00	0%
	Pointer	5.739,00	0,00	0%

Evolución del uso de materiales provenientes de reciclaje en la pasta cerámica	2019	2020	2021
Portobello	26%	24%	22%
Pointer	5%	10%	9%

La variación se debe a la reducción de la generación de todos los residuos reaprovechados: añicos, chamota, polvo de aspiración y lodo del tratamiento.

En este sentido hay otra iniciativa relevante que es la orientación acerca de la destinación de los productos no utilizados. Las cajas de las cerámicas tienen un QRCode al que el consumidor puede acceder para ver cómo se debe desechar cada categoría de material, todo explicado punto por punto. En el sitio web ofrecemos información sobre el proceso productivo y datos técnicos y detallados de los productos.

Peso total de residuos, separados por tipo y disposición (en toneladas)	**PORTOBELLO**			**POINTER**			
	2019	**2020**	**2021**	**2019**	**2020**	**2021**	**Residuos**
Reciclaje	9,14	5,91	12,17			4,97* inicio del monitoreo	Aceite hidráulico y bombillas
Relleno sanitario	5,84	4,02		5,84	4,02	13,044	Residuos contaminados con pintura y/o aceite
Relleno de seguridad	12,73	39,91	91,17				tejas de amianto
Incineración (quema de pasta)		0,03175	0,03295			0,212* inicio del monitoreo	Residuos de dispensario
Coprocesamiento	88,41	114,12	94,78				Restos de thinner, posos de grasa, disolventes, residuos contaminados con thinner, grasa, y disolventes
TOTAL	**116,12**	**163,99**	**198,15**	**5,84**	**4,02**	**13,044**	

Destinación de residuos no peligrosos (en toneladas)	**PORTOBELLO**			**POINTER**			
	2019	**2020**	**2021**	**2019**	**2020**	**2021**	**Residuos**
Reciclaje	4973,05	6454,23	4426,54	255,35	370,68	654,15	Chatarra metálica, cartón, plástico, aceite industrial, mixto, madera, residuos de construcción civil, torta de lodo, chatarra de informática
Relleno sanitario	86,61	86,61	86,61	61,44	70,84	102,03	Residuos de baños y comedores
Almacenamiento local	155,63	145,29					Abrasivos
Relleno de seguridad		63,01				84,07* inicio del monitoreo	Residuo clase II (caucho, mangueras, residuos mezclados, otros residuos clase II no reciclables)
Coprocesamiento			15,17			23747,71* inicio del monitoreo	Residuo clase II (caucho, mangueras, residuos mezclados, otros residuos clase II no reciclables), abrasivos
TOTAL	**0,00**	**0,00**	**15,17**	**316,79**	**441,52**	**756,18**	–

Económico

Este fue un año de expansión en lo que se refiere a ventas, producción, líneas de producto y eficiencia operativa

Desempeño Financiero y Operativo

GRI 102-45, GRI 203-1, GRI 203-2, GRI 207-4, GRI 412-3

A pesar de los desafíos de la pandemia, fue un año excepcional para Portobello que avanzó en todos los segmentos en que opera. Según Anfacer, la industria de la construcción civil tuvo un crecimiento de su volumen del 12,2%, al mismo tiempo que datos de Abramat (Asociación Brasileña de la Industria de Materiales de Construcción) señalan una expansión de los ingresos del 37,9%. Las ventas de los materiales para construcción al por menor, segmento esencial para el modelo de negocios de la empresa, registraron un alza del 4,6% (Cielo). En todas las comparaciones con el sector, Portobello tuvo resultados más robustos, lo cual hizo que la compañía ampliase su participación de mercado.

En 2021, Portobello operó al cien por cien de su capacidad productiva. Este expresivo crecimiento fue resultado de la expansión del volumen vendido, de nuevos productos que agregaron valor al mix ofertado, del aumento del precio y del cambio más favorable que impactó en las ganancias en dólar. Todo eso fue positivo para el margen bruto ajustado que alcanzó un 43%, aun estando en un contexto de fuerte presión de costos, especialmente el de energía.

Los resultados financieros positivos han estimulado inversiones que aportarán más robustez todavía a la operación. Durante el año se destinaron R$114,8 millones a la ampliación de la red de tiendas Portobello Shop y a la expansión de las capacidades productivas de las plantas de Tijucas (SC) y Marechal Deodoro (AL), así como de Portobello América, que contará con una fábrica en 2023 y recibió recursos para el proyecto arquitectónico, el terraplenado y el encargo de parte de los equipos fabriles.

Algunas ventajas competitivas favorecieron las operaciones en 2021 y seguirán surtiendo un impacto positivo en los negocios. Portobello América tiene dos distribuidoras en EEUU que amplían la presencia en el mercado norteamericano y agregan ingresos en dólar a la organización. La operación en el segmento minorista, con canal propio de ventas, no solo aporta beneficios inherentes al propio formato, sino que también acerca Portobello al cliente final y a los arquitectos, lo que ayuda a conocer el comportamiento del consumidor y dirigir las estrategias de negocios. A esos factores cabe sumar el expresivo volumen de exportaciones que junto con las ventas efectuadas por Portobello América representaron el 21% de los ingresos. La empresa también viene consolidando su canal de ventas digital que será reforzado el año que viene.

Portobello espera un 2022 positivo bajo el impacto del desempeño de la construcción civil en 2020, el cual se refleja en el segmento de materiales de construcción en que opera a los dos años, tiempo de duración de una obra. Es decir, la demanda ya está servida. No habrá un aumento de volumen, ya que todo el sector está operando al cien por cien de su capacidad, y las inversiones en expansión de la producción, ya en marcha en Portobello y en la competencia, se concluirán en 2023 y 2024. A pesar de la estabilidad en lo que a volumen se refiere, se proyecta un crecimiento de los ingresos como consecuencia del aumento de los precios y la diversificación, con la ampliación de la presencia de productos con más valor agregado en el portafolio

INGRESOS NETOS:
R$ 1,912 mil millones (+43,6%)

Portobello: **+32,5%, hasta R$ 904,7 millones**

Portobello Shop: **+60,6%, hasta R$ 632,6 millones**

Portobello América: **+49,4%, hasta R$ 175,4 millones**

Pointer: **+45,1%, hasta R$ 269,8 millones**

EBITDA AJUSTADO Y RECURRENTE:
R$ 365,4 millones (+109,3%)

BENEFICIO NETO AJUSTADO Y RECURRENTE
R$ 188,0 millones (+117,8%)

MENOR APALANCAMIENTO DE LA HISTORIA: relación Deuda Neta / EBITDA Ajustado y Recurrente de
1,6 veces frente 2,3 veces en 2020

Principales Aspectos Destacables

Internacionalización

En 2021, el Consejo de Administración aprobó una partida de USD 160 millones para construir una fábrica en Baxter (Tennessee) que ocupará una superficie de 83 mil metros cuadrados, tendrá una capacidad de producción de 7,2 millones de metros cuadrados anuales –ampliará la producción del grupo un 15% – y entrará en operación en 2023. La región se considera un polo nacional en fabricación de revestimientos cerámicos debido a la existencia de yacimientos de arcilla feldespato. Este emprendimiento generará 220 empleos directos e ingresos anuales superiores a USD 150 millones.

Expansión en el segmento minorista

Las ventas de Portobello Shop presentaron una expansión del 60,6% a lo largo del año. Ese resultado refleja el crecimiento orgánico del mercado, la apertura de tiendas y la entrada en otros negocios, como el de lastras (piezas más grandes que permiten realizar aplicaciones innovadoras, como en fachadas) y el de soluciones completas. La empresa terminó el año con 138 tiendas, 18 propias y 120 franquicias – dos unidades más que en 2020. El plan de inversiones prevé la continuidad de la expansión de tiendas.

Aumento de eficiencia operativa

En 2021, Portobello operó las dos fábricas al límite de su capacidad productiva. Esa característica condujo a un aumento de la eficiencia operativa porque el horno permaneció encendido, sin paradas. De esta forma, la empresa alcanzó un elevado nivel de productividad. La operación en esos niveles solo fue posible gracias a la inversión en tecnología en las plantas que se ha realizado durante los últimos años. La empresa estaba preparada y logró captar plenamente los beneficios de una mayor demanda del mercado.

ASAP

**As Sustainable
As Possible,
As Soon
As Possible.**

Contenidos GRI

Contenidos generales

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	OMISIÓN/INFORMACIÓN	GLOBAL COMPACT	ODS
102-1	Nombre de la organización	5			
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	5			
102-3	Ubicación de la sede	5			
102-4	Ubicación de las operaciones	5			
102-5	Propiedad y forma jurídica	5			
102-6	Mercados servidos	5			
102-7	Tamaño de la organización	5			
102-12	Iniciativas externas	5			
102-13	Afiliación a asociaciones		Miembro de la Junta Directiva de la Asociación Nacional de Fabricantes de Azulejos y Pavimentos Cerámicos para Revestimientos, Sanitarios y Afines (Anfacer), así como de la Asociación Brasileña de la Industria de Materiales de Construcción (Abramat), de la Asociación Brasileña de Recursos Humanos (ABRH) en Santa Catarina y de la Asociación Brasileña de Comunicación Empresarial (Aberje).		
102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	3			
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	3, 12, 13, 14, 30 e 78			
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	22, 23, 24 e 27			
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	25			
102-47	Lista de temas materiales	25			
102-48	Reexpresión de la información	25			
103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	12, 17 a 25, 27, 32 a 35, 37 a 61			
103-2*	El enfoque de gestión y sus componentes	12, 17 a 25, 27, 32 a 35, 37 a 61		1, 2, 4 e 5	
103-3*	Evaluación del enfoque de gestión	12, 17 a 25, 27, 32 a 35, 37 a 61		1, 2, 4 e 5	1,8

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	OMISIÓN/INFORMACIÓN	GLOBAL COMPACT	ODS
102-49	Cambios en la elaboración de informes	25			
102-50	Periodo objeto del informe	25			
102-51	Fecha del último informe	25			
102-52	Ciclo de elaboración de informes	25			
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	25			
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI	25			
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local		El 17,6% de los miembros del Consejo de Administración y de la dirección son de la comunidad local		

Serie Social

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	OMISIÓN/INFORMACIÓN	GLOBAL COMPACT	ODS
102-40	Lista de grupos de interés	3, 5, 20, 21, 22, 23, 33 e 35			
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	3, 5, 20, 21, 22, 23, 33 e 35			8
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	3, 5, 20, 21, 22, 23, 33 e 35			
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	60			
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	60			8
102-9	Cadena de suministro	60			8
308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	60		7, 8, 9	8
308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	60		8	8
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	60	Para las operaciones, no hay riesgo. Para los proveedores, la empresa no hace esta supervisión		8
408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil		La empresa hace auditorías em los yacimientos propios y no hubo casos relacionados con este riesgo		10

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	OMISIÓN/INFORMACIÓN	GLOBAL COMPACT	ODS
409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio		La empresa hace auditorías em los yacimientos propios y no hubo casos relacionados con este riesgo		10
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	60		1	8
414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	60			8
414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	60		8	10
412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos		No hay tal revisión		
413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo		Portobello no realiza estudios de impacto social y ambiental. La unidad Tijucas (SC) tuvo una queja hecha por la comunidad por el polvo generado por el movimiento de camiones en la fábrica, que utiliza la arcilla, materia prima para la producción de cerámica. Para reducir el problema, se intensificó la limpieza periódica para quitar el polvo de las aceras y de las calles, y la construcción de otro acceso, lo que elimina la circulación de camiones en las regiones con más residencias	1	5, 8
413-2	Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales– en las comunidades locales		No hay un proceso de supervisión y consulta permanente a la comunidad		
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	45			3, 12
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	45			
403-3	Servicios de salud en el trabajo	45			3, 12
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	45			3, 12
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	45			3, 12
403-6	Fomento de la salud de los trabajadore	45			3, 12
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	45			3, 12
403-8	Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	45			3, 12
403-9	Lesiones por accidente laboral	45			

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	OMISIÓN/INFORMACIÓN	GLOBAL COMPACT	ODS
403-10	Dolencias y enfermedades laborales	45			
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	39		6	8, 10
201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación		Portobello no ofrece uma pensión privada, pero tendrá una a partir de 2022		
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local		El sueldo del 99,5% de los empleados sigue el Convenio Colectivo de Trabajo y no las reglas del salario mínimo	6	12
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	40		6	5, 8
401-2	Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales		Se ofrecen a los empleados temporales o parciales sueldo y subsidios de comida y de transporte	6	8
410-1	Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos	60			
401-3	Permiso parental		La licencia de maternidad sigue la legislación (4 meses) y la licencia de paternidad es de 5 días		
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		No hay		
404-1	Media de horas de formación al año por empleado	41	La gestión de esta información por género ocurrira a partir de 2022		
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	41			4, 5, 8
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	41	La gestión de esta información por género ocurrira a partir de 2022	6	5, 8
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	44			5
406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	22			8
412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	41 a 43			4, 8
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	41 a 43			8
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas		La empresa no opera en zona indigena	1	2
416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	53 a 56			

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	OMISIÓN/INFORMACIÓN	GLOBAL COMPACT	ODS
416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios		No hubo		
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios		Los paquetes traen un Código QR que lleva a la información		
417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios		No hubo		7, 8, 12, 13
417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing		No hubo		7, 8, 12, 13
418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	53			7, 8, 12, 13

Serie ambiental

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	OMISIÓN/INFORMACIÓN	GLOBAL COMPACT	ODS
301-2	Insumos reciclados	73			
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	74			
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	71		7, 8, 9	13
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	71		7, 8, 9	3, 12, 13, 15
305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	71		7, 8, 9	3, 12, 13, 15
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	71		7, 8, 9	3, 12, 13, 15
305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	71		7, 8, 9	3, 12, 13, 15
305-5	Reducción de las emisiones de GEI	71		7, 8, 9	3, 12, 13, 15
305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	71			3, 12, 13, 15
305-7	Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	71			3, 12, 13, 15

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	OMISIÓN/INFORMACIÓN	GLOBAL COMPACT	ODS
304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas	66		8	6, 14, 15
304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	64		8	6, 14, 15
304-3	Hábitats protegidos o restaurados		La empresa actualmente no realiza el monitoreo	8	6, 14, 15
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones		La empresa actualmente no realiza el monitoreo	8	6, 14, 15
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	67		7, 8	6, 8, 12
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	67		7, 8	6, 8, 12
303-3	Extracción de agua	69		7, 8	6, 8, 12
303-4	Vertido de agua	69		7, 8	6, 8, 12
303-5	Consumo de agua	68		7, 8	6, 8, 12
302-1	Consumo energético dentro de la organización	72			7,8,12,13
302-2	Consumo energético fuera de la organización		La empresa actualmente no realiza el monitoreo		7,8,12,13
302-3	Intensidad energética	72			7,8,12,13
302-4	Reducción del consumo energético	72			7,8,12,13
302-5	Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios	72			7,8,12,13
301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado	60, 73			
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	48, 55, 64, 65		7, 8, 9	3, 6, 12
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	48, 55, 64, 65			
306-3	Residuos generados	74			
306-4	Residuos no destinados a eliminación	75			
306-5	Residuos destinados a eliminación	75			

Gobernanza

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	OMISIÓN/INFORMACIÓN	GLOBAL COMPACT	ODS
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	44		3	8
102-11	Principio o enfoque de precaución	23			
102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta	15 a 18		10	16
102-18	Estructura de gobernanza	20 e 21			
205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	22		10	16
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	22		10	16
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas		No hubo	10	16
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia		No hubo		16
207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	22			
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental		No hubo	8	12,13, 14,15,16
419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico		Está en marcha una Acción Civil Pública, promovida por el Ministerio Público de Trabajo, por un accidente fatal, ocurrido en el período, generado por la caída de un empleado de una empresa contratada para el mantenimiento del techo de una de las fábricas		
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados	21		6	5, 8
406-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	23		6	5, 8, 16
415-1	Contribuições políticas	22		10	16

Serie económica

CONTENIDO	DESCRIPCIÓN	PÁGINA	OMISIÓN/INFORMACIÓN	GLOBAL COMPACT	ODS
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	36			2
203-1	Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	10, 12, 77 e 78		1, 7, 8, 9	2,5,7,8,11
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	77, 78 e 79			1,2,3,8,10
412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	27 e 60			
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados		Portobello America Inc, Portobello America Manufacturing, PBTech Ltda, Portobello Shop S/A, Mineração Portobello Ltda, Companhia Brasileira de Cerâmica S/A		
201-4	Asistencia financiera recibida del gobierno		No hubo		
207-1	Enfoque fiscal	24			
207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	23 e 24			
207-4	Presentación de informes país por país	5 a 11			
102-55	Indice de contenidos GRI	80			
102-56	Verificación externa		Este informe no ha sido sometido a verificación externa		

Portobello

COORDINACIÓN GENERAL
Gerencia de Sostenibilidad de Portobello Grupo

COORDINACIÓN TÉCNICA Y EDITORIAL, CONSULTORÍA GRI, DISEÑO GRÁFICO Y DIAGRAMACIÓN
Presence Comunicação e Sustentabilidade