



RELATÓRIO DE IMPACTO



Na Arfai Ceramics, entendemos o negócio como uma responsabilidade partilhada — com as pessoas que connosco trabalham, com as comunidades onde estamos inseridos e com o ambiente que nos sustenta. É a partir dessa consciência que procuramos criar valor económico de forma responsável e duradoura.

Acredito profundamente que as empresas têm um papel ativo na construção de uma economia mais inclusiva, equitativa e regenerativa. Na Arfai Ceramics, entendemos o negócio como uma responsabilidade partilhada — com as pessoas que connosco trabalham, com as comunidades onde estamos inseridos e com o ambiente que nos sustenta. É a partir dessa consciência que procuramos criar valor económico de forma responsável e duradoura.

Este Impact Report reflete o nosso compromisso com uma gestão ética, transparente e orientada para o longo prazo. Enquanto organização, temos vindo a reforçar práticas de boa governação, integrando critérios de responsabilidade, prestação de contas e tomada de decisão consciente no centro da nossa estratégia. O início do processo de certificação B Corp formaliza esse caminho e traduz a nossa ambição de medir, gerir e melhorar continuamente o nosso impacto.

As pessoas estão no centro da Arfai. Valorizamos condições de trabalho justas, seguras e respeitadoras do bem-estar, promovendo uma cultura de proximidade, desenvolvimento e confiança. Acreditamos que equipas envolvidas e cuidadas são essenciais para a solidez do negócio e para a qualidade do impacto que geramos.

Enquanto empresa industrial com presença internacional, reconhecemos também o nosso papel na comunidade e na cadeia de valor alargada. Procuramos atuar de forma responsável junto dos nossos parceiros, fornecedores e clientes, contribuindo para relações mais equilibradas, éticas e transparentes, e para o fortalecimento do território onde operamos.

O respeito pelo ambiente é um princípio estruturante da nossa atividade. Trabalhamos continuamente para reduzir impactos, otimizar recursos e integrar práticas mais sustentáveis nos nossos processos produtivos, conscientes de que a preservação ambiental é inseparável da viabilidade futura do negócio.

Este relatório não representa um ponto de chegada, mas um compromisso claro com a melhoria contínua. Acreditamos que o impacto positivo se constrói com rigor, humildade e colaboração, e que apenas através da medição, da aprendizagem e da responsabilização conseguimos evoluir de forma consistente e credível.

CARLA MOREIRA
Sócia-Fundadora & CEO
Arfai Ceramics Lda.





ÍNDICE

Carta de Boas-Vindas P.02

Sobre a Arfai P.04

Principais Indicadores P.05

A nossa Atividade P.08

Pessoas P.12

Comunidade P.17

Circularidade P.18

Cadeia de Abastecimento P.23

Pegada de Carbono P.25

Impacto Ambiental P.26

Objetivos P.27

Testemunhos P.28

B Corp P.31



30 anos de experiência e know-how na indústria de cerâmica

Situada em Alcobaça, zona oeste de Portugal, a Arfai opera há 30 anos no fabrico de cerâmica, fornecendo marcas internacionais de todo o mundo.

Início de atividade como comerciantes.



Um novo foco no design e na inovação marca o início de uma nova fase na Arfai.



Carla Moreira torna-se a única gerente da Arfai.



25 anos a expor na feira AMBIENTE.



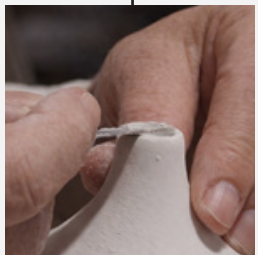
Instalação de painéis solares.



A Arfai cria a Ecofai e continua a investir em energia limpa para um futuro sustentável.

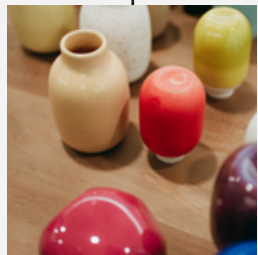


1992



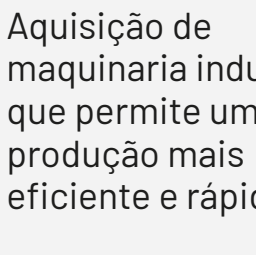
Início de atividade como fabricantes.

1995



Aquisição de maquinaria industrial que permite uma produção mais eficiente e rápida.

2002



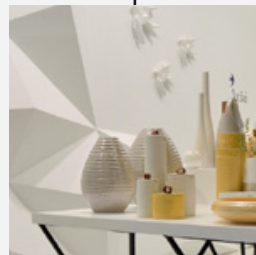
2008

2010



A Arfai celebra o seu 20.º aniversário e aposta em novas estratégias de marketing e numa renovação da marca.

2015



2017

2018



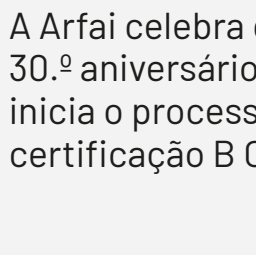
2019

2020



2023

2025







4 120 000 €

Volume de Negócios Anual

96 %

Taxa de Exportação EU, USA, UAE

500 000 peças

Capacidade de Produção Anual





60-90^{dias}

Prazos de Produção

92

Colaboradores Diretos

Design, 3D, I&D, Planeamento de
Produção, Controlo de Qualidade,
Recursos Humanos, Marketing

RH Técnicos e Qualificados



10 000 ^{M²}

Dimensão Unidade industrial, armazém,
showroom, escritórios

6 fornos, 2 prensas, 2 rollers,
2 máquinas semiautomáticas de
vidragem, 1 robô de vidragem

Maquinaria

Fornecimento local
e nacional

Origem das Matérias-Primas

Todos os anos, desenvolvemos uma coleção de cerâmica decorativa que apresenta designs inovadores e decorações únicas.

VERSÁTIL E DIVERSIFICADA

Concebida para responder a diferentes gostos (multicultural, multissazonal, multifuncional);

TENDÊNCIA

Resultado de uma interpretação rigorosa das principais tendências internacionais.

PRIVATE LABEL

O private label é um dos aspetos mais importantes dos serviços da Arfai, especialmente na produção de projetos exclusivos ou na personalização da nossa coleção standard.

Trabalhamos com marcas ambiciosas de acessórios para casa e design de interiores de todo o mundo.





Arfai pelo Mundo

Cerca de **96%** da produção da empresa é exportada para algumas das mais reconhecidas marcas e lojas internacionais. Uma dinâmica comercial orientada para acompanhar os interesses estratégicos dos nossos parceiros.



- EMIRADOS ÁRABES UNIDOS
- DINAMARCA
- REINO UNIDO
- SUÉCIA
- PAÍSES BAIXOS
- FINLÂNDIA
- BÉLGICA
- ESPANHA
- PORTUGAL
- ARÁBIA SAUDITA
- LÍBANO
- SUÍÇA
- ALEMANHA
- FRANÇA
- ESTADOS UNIDOS
- NORUEGA
- ITÁLIA



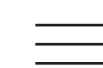


A NOSSA ATIVIDADE

COMPROMISSO
VALOR HUMANO
RESPEITO

Missão e Valores

Produzir artigos de cerâmica decorativa de elevada qualidade, inspirados na arte e tradição da cerâmica. Alcançar um crescimento sustentado e sustentável que permita desenvolver a atividade comercial a par com a manutenção e melhoria das nossas políticas internas de ética, responsabilidade social e ambiental, estando empenhada em minimizar o impacto ambiental para se tornar uma fábrica mais verde, junto dos nossos colaboradores, clientes e comunidade.



	SORAYA WOUTERS “A minha mãe sempre me mostrou que o valor de uma pessoa não está no género, mas sim na forma como se age, como se trata as pessoas, como trata a equipa, neste caso. Foi, sem dúvida, e é uma grande influência.” Leia a entrevista completa de Soraya aqui		ELSA HENRIQUES “(…) Olha, é da minha fábrica, e depois penso: A minha fábrica. Minha, pronto, não é minha mas é como se fosse. Faz parte de mim.” Leia a entrevista completa de Elsa aqui		RAQUEL DUARTE “(…) Há espaço para falar, há espaço para aprender, há espaço para crescer.” Leia a entrevista completa de Raquel aqui
MARISA ARAÚJO “(…) A comissão de festas! (…) É um ponto que não há em lado nenhum.” Leia a entrevista completa de Marisa aqui		RAFAELA MOREIRA “(…) A inovação, a perspicácia, a persistência a fazer as coisas. O espírito de equipa ajuda imenso.” Leia a entrevista completa de Rafaela aqui		CECÍLIA BERNARDES “Agarrem isto, não deixem morrer a cerâmica(…). Isto é uma coisa muito bonita, porque é mágico (…) trabalhamos com as mãos.” Leia a entrevista completa de Cecília aqui	



A abordagem da empresa relativamente aos trabalhadores e à comunidade assenta em práticas e políticas consolidadas, implementadas de forma consistente ao longo do tempo, que fazem parte integrante da sua cultura organizacional. Nos próximos 24 meses, o objetivo não é introduzir novos princípios, mas sim reforçar, aprofundar e melhorar continuamente estas práticas existentes, assegurando a sua eficácia, relevância e alinhamento com a visão de longo prazo da empresa.



As nossas pessoas são o ativo mais importante

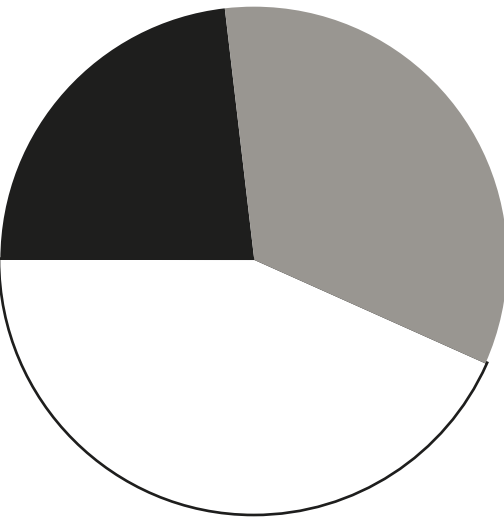
Somos uma empresa que valoriza profundamente as pessoas, porque acreditamos que são elas o motor do nosso sucesso e da nossa evolução. Reconhecemos que o envolvimento, o bem-estar e o desenvolvimento contínuo dos nossos colaboradores fazem a diferença nos resultados e na cultura que construímos todos os dias. Por isso, promovemos a igualdade salarial entre géneros, e assumimos o compromisso de promover ações consistentes ao longo de todo o ano, e não apenas em momentos isolados, garantindo um ambiente de trabalho mais motivador, humano e sustentável.

83 % Mulheres

12 % Rotatividade

435 Horas de formação

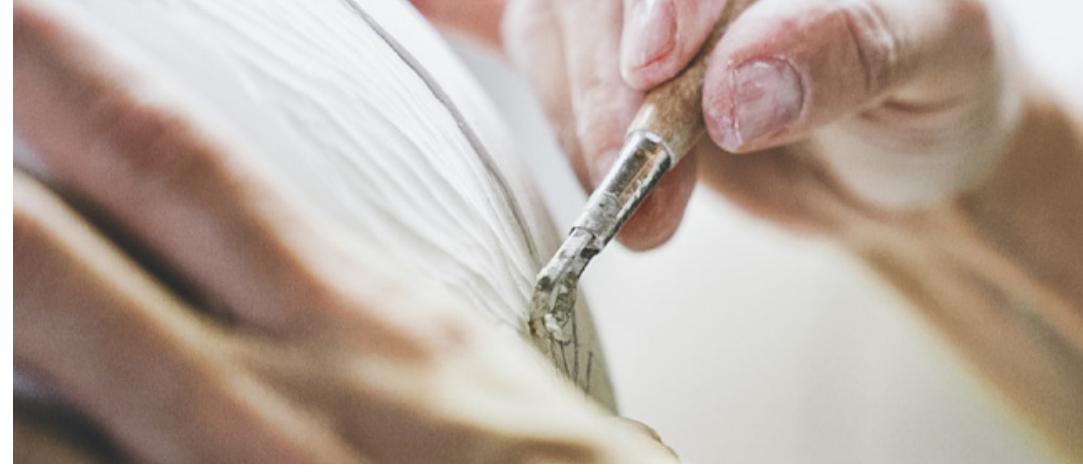
67 % dos trabalhadores sentem-se felizes no Trabalho



Antiguidade

- 20 a 30 anos
- 10 a 19 anos
- 0 a 9 anos





Benefícios e Bem-Estar

A Arfai procura criar um ambiente próximo, acolhedor e motivador, valorizando os momentos de partilha e o reconhecimento ao longo da vida profissional de cada pessoa. Para isso, desenvolve um conjunto de iniciativas que reforçam o bem-estar, o espírito de equipa e o sentimento de pertença à organização. Nestes termos partilhamos alguns dos nossos eventos, bem como do nosso plano de benefícios:



➤ Jantar de Natal anual, com oferta de cabaz e/ou presente simbólico



➤ Oferta para recém-nascidos, assinalando momentos importantes na vida familiar dos colaboradores



➤ Celebração do Carnaval



➤ Reconhecimento na reforma, com oferta simbólica a quem conclui o seu percurso profissional na Arfai



➤ Atividades de convívio ao longo do ano (jantares, passeios e dinâmicas de grupo)



➤ Celebração do Dia da Mulher, com lanche e lembrança simbólica



➤ Condições especiais na compra de artigos na loja de fábrica



➤ Aula de ioga semanal, promovendo o bem-estar físico e mental



➤ Protocolos com parceiros externos, garantindo condições vantajosas, nomeadamente: Farmácias, Hotéis, Ginásios, Ópticas



Visita de jovens empreendedores de Leiria



Apresentação do livro “Honrar e Valorizar”



Visita de idosos da Santa Casa da Misericórdia de Benedita



Visita de crianças do programa ATL da Santa Casa da Misericórdia de Aljubarrota

Comunidade

Relativamente à comunidade, a empresa tem um histórico contínuo de apoio a associações locais de apoio a pessoas com deficiência, bem como a causas humanitárias socialmente prementes. Estas parcerias e ações serão mantidas e reforçadas no âmbito da estratégia de melhoria contínua, consolidando o papel ativo e consistente da empresa no desenvolvimento social da região. Paralelamente, a empresa continuará a aplicar e a aperfeiçoar as suas políticas internas de apoio aos trabalhadores em situações de necessidade, assentes em princípios de solidariedade, equidade e responsabilidade social.



Mais de 20 anos de parceria com o Centro de Educação Especial, Reabilitação e Integração de Alcobaça

Através desta abordagem de melhoria contínua, a empresa procura consolidar, formalizar e fortalecer práticas centradas nas pessoas, gerando valor duradouro e mensurável para os trabalhadores, a comunidade e a sociedade em geral.

Circularidade

Acreditamos na circularidade como um pilar essencial para um modelo económico mais justo e regenerativo. Procuramos desenhar produtos e processos que prolonguem o ciclo de vida dos materiais, reduzam o desperdício e promovam a reutilização e a reciclagem. Neste âmbito, damos especial destaque à nossa pasta **ECOFAI**, que reflete o nosso compromisso com soluções mais sustentáveis e responsáveis, gerando valor positivo para a sociedade e o planeta.

No âmbito da nossa estratégia de circularidade, **100% da água utilizada na fábrica é tratada em ETAR própria**, assegurando o controlo integral dos efluentes gerados. Deste total, **60% da água tratada é reutilizada no processo produtivo**, contribuindo para a redução do consumo de água potável e para uma utilização mais eficiente dos recursos hídricos.



ECOFAI

Nova Matéria-Prima Ecológica

Assista ao vídeo da ECOFAI [aqui](#)



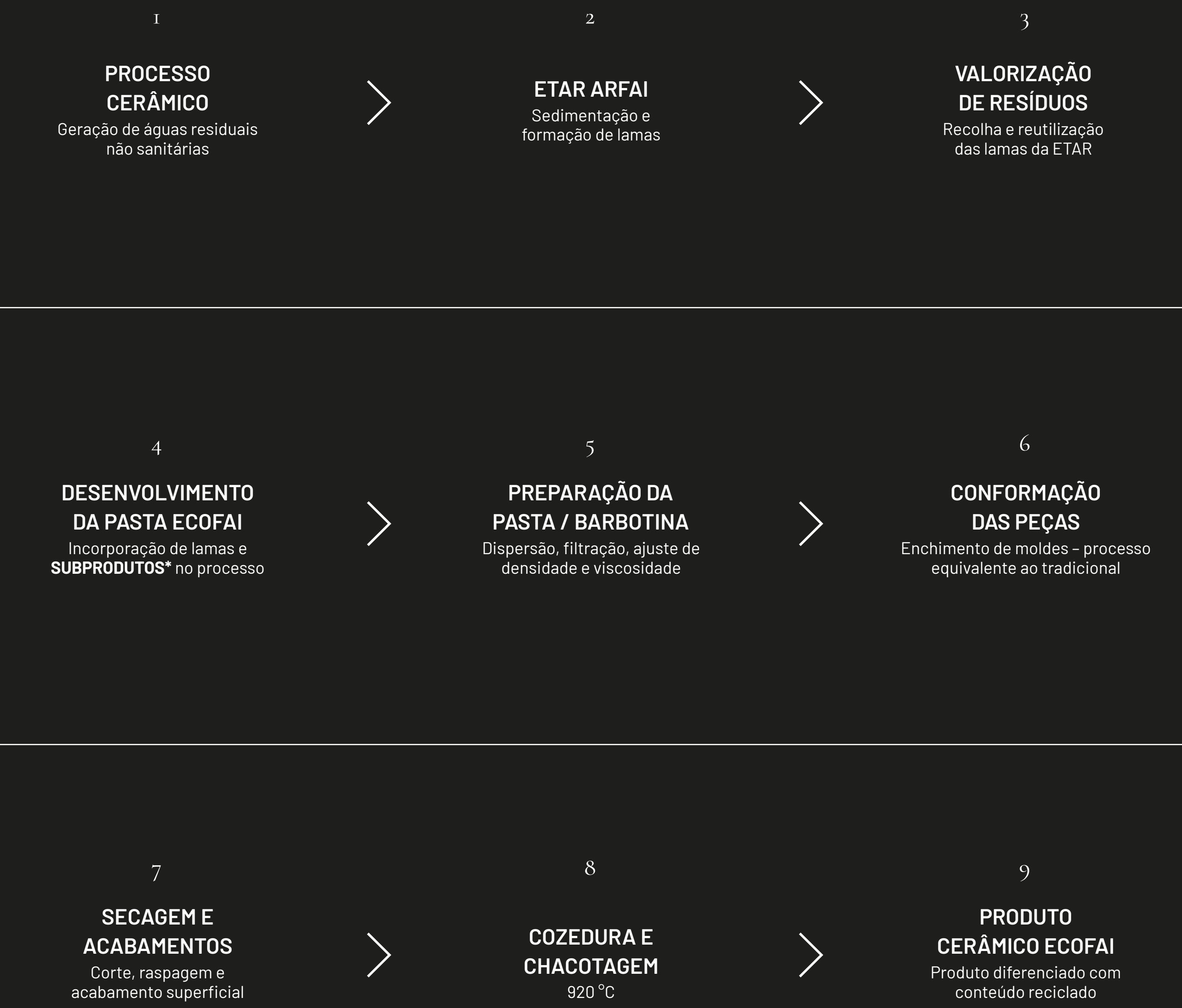
Processo ECOFAI



SUBPRODUTOS DO PROCESSO*

Lamas, subprodutos recolhidos da ETAR provenientes essencialmente das lavagens de equipamentos / ferramentas e das diferentes zonas de trabalho;
Pó provenientes dos sistemas de despoeiramentos de todos os processos que envolvem a formação de pó, nomeadamente;
Acabamento de peças, que envolve a raspagem das peças em cru, podendo libertar-se partículas de pasta;

Limpeza da chacota,que envolve também a raspagem das peças chacotadas, podendo dar lugar à libertação de pó de pasta cozida;
Vidragem,os processos de pulverização do vidro cru sobre as peças chacotadas poderão dar origem à libertação de partículas do vidro. E ainda **outros resíduos /subprodutos** resultantes do funcionamento normal e da limpeza das cabines de vidragem.





Impactos Gerados



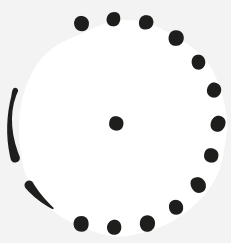
**REDUÇÃO
DE RESÍDUOS**

valorização das lamas da ETAR no próprio processo produtivo



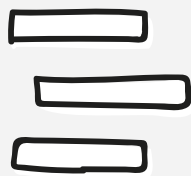
**EFICIÊNCIA
DE RECURSOS**

diminuição do consumo de matérias-primas virgens



**FECHO
DO CICLO**

reintegração de resíduos internos na produção cerâmica



**CONTROLO
DO PROCESSO**

solução interna, rastreável e consistente



**MODELO
REGENERATIVO**

criação de valor ambiental sem comprometer a qualidade do produto



Cadeia de Abastecimento

PRINCÍPIOS ORIENTADORES

- Proximidade
- Responsabilidade social
- Consciência ambiental

ORIGEM DAS MATÉRIAS-PRIMAS

- **65%** adquiridas localmente, na área direta de influência da empresa
- **35%** compradas em Portugal
- **100%** de aprovisionamento nacional

IMPACTO ECONÓMICO

- Criação e manutenção de emprego local
- Estabilidade económica da região
- Fortalecimento de parcerias de longo prazo
- Distribuição mais justa do valor gerado

IMPACTO AMBIENTAL

- Redução das distâncias de transporte
- Diminuição das emissões associadas à logística
- Cadeias de abastecimento mais eficientes e controláveis
- Maior proximidade para acompanhamento de práticas responsáveis

IMPACTO SOCIAL E CULTURAL

- Preservação da herança cerâmica local
- Valorização de saberes tradicionais e competências técnicas
- Reforço da identidade territorial
- Continuidade do património material e imaterial

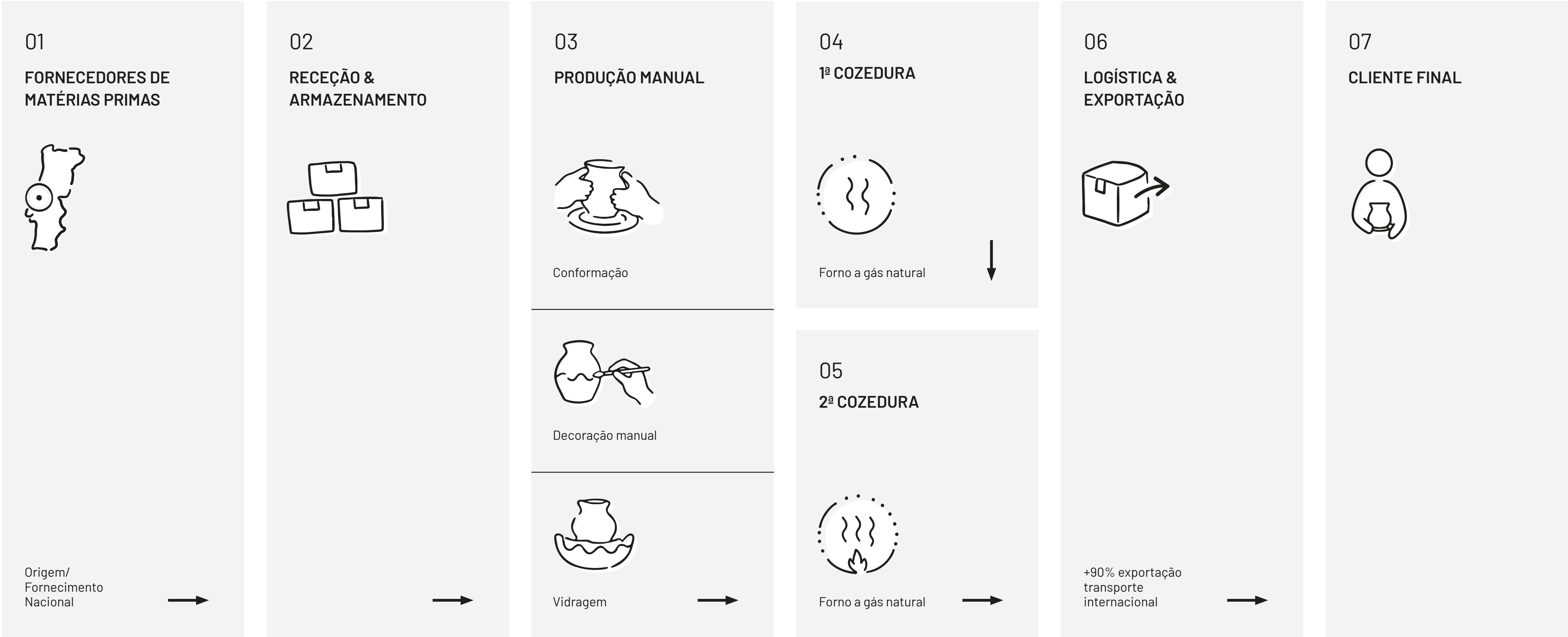
IMPACTO COMUNITÁRIO

- Fortalecimento do sentimento de orgulho e pertença
- Valorização da região e da cerâmica portuguesa nos mercados internacionais

COMPROMISSO

- Cadeia de fornecimento sustentável e equilibrada
- Integração dos impactos económico, social e ambiental
- Alinhamento com os valores e princípios da certificação B Corp

Cadeia de Abastecimento



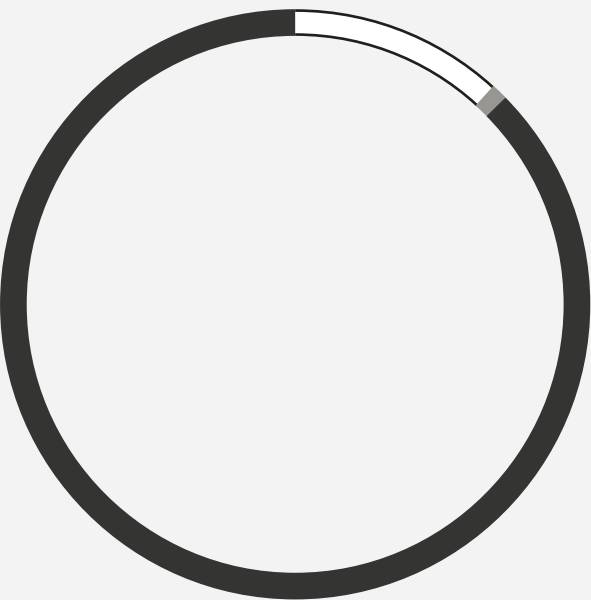
A nossa Pegada de Carbono

A cerâmica é moldada pelo calor, pela matéria e pelo processo. Desde a cozedura em forno até à origem das matérias-primas, o impacto faz parte de cada peça. Em 2024, medimos a nossa pegada pela primeira vez.

TOTAL

4,711 tCO₂e

ONDE ESTÃO AS NOSSAS EMISSÕES



- Âmbito 1 **11,8%**
Fornos e consumo direto de combustível
- Âmbito 2 **0,4%**
Eletricidade
- Âmbito 3 **87,8%**
Matérias-primas, produtos e cadeia de fornecimento

O impacto da eletricidade é reduzido. Utilizamos energia renovável, geramos energia através de painéis solares e continuamos a melhorar a eficiência dos nossos fornos. Isto significa que a maior parte da nossa pegada está nos materiais e nos produtos que criamos.

UM OLHAR MAIS ATENTO AOS MATERIAIS

O Âmbito 3 reflete a realidade da cerâmica - o impacto está, em grande parte, incorporado naquilo que produzimos. Neste primeiro ano, utilizámos dados baseados em despesa (**spend-based**) para estimar estas emissões. Esta abordagem permite-nos construir uma base completa, mas recorre a médias do setor, e não a dados específicos de fornecedores. Ao longo do próximo ano, iremos trabalhar mais de perto com os nossos fornecedores para compreender o impacto real dos materiais. À medida que a qualidade dos dados melhora, a nossa pegada tornar-se-á mais precisa - e, provavelmente, mais baixa.

O QUE ISTO SIGNIFICA

Demos os primeiros passos na forma como produzimos. O próximo passo é repensar com o que produzimos - trabalhando com a nossa cadeia de fornecimento para reduzir o impacto na origem.

Impacto Ambiental



VOLUME DE RESÍDUOS PRODUZIDOS

126 ton

sendo que 10 ton os resíduos foram reutilizados no nosso processo produtivo.

113 ton

de cacos e moldes foram reencaminhados para cimenteiras para serem utilizados como matéria prima na subprodução de cimento.



CONSUMO ENERGÉTICO DOS FORNOS

2751,54 mwh

em 2023

2703,89 mwh

em 2024, houve uma redução devido a aquisição de um forno mais eficiente.



IMPACTO DAS EMBALAGENS

31,024

toneladas



CONSUMO DE ÁGUA

1776 m³

cerca de 60% deste consumo é água reutilizada proveniente da nossa ETAR.



MENOS RESÍDUOS E MAIS PEÇAS PRODUZIDAS



PEGADA MATERIAL

4,062

toneladas



CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA ANUAL

270, 82 mwh

sendo que 40,72% do consumo foi produzido pelos painéis fotovoltaicos.





B CORP

Processo de certificação
B Corp previsto para 2026.



PLÁSTICOS

Eliminação de plásticos de uso
único. Em 2026 toda a fita cola
de plástico será substituída
por fita cola de papel.



NOVA CONSTRUÇÃO

Plano de arquitetura
para nova construção (2027),
Construção (2028/2029).



CERTIFICAÇÃO FSC

Certificação FSC para
todas as embalagens
para 2027.



PESSOAS

A Arfai mantém um forte compromisso
com a criação de condições de trabalho
dignas, seguras e que promovam o
bem-estar. Dentro dessa abordagem de
melhoria contínua, diversos espaços de
trabalho, áreas externas e espaços sociais,
de descanso e lazer serão desenvolvidos e
ampliados em 2027.



Testemunhos de Clientes



UND AS



“ We first established contact with Arfai in November 2020 after conducting an online search for manufacturers. This was during the height of the COVID-19 pandemic, a period when identifying and engaging with manufacturers was particularly challenging due to travel restrictions and the cancellation of trade fairs. Following the initial digital contact, we successfully developed a collection that was produced and delivered in October 2021, less than a year after our first interaction. Since then, our collaboration has continued to grow, with three production cycles per year. Working with the Arfai team has been a genuine pleasure. They are consistently positive, professional, and committed to delivering high-quality products and service. Their flexibility has

been especially important to UND and has been a key factor in the success of The Legacy collection we produce together. Connecting with Arfai when we did was truly fortunate. We are grateful for their confidence in us and their willingness to enter into a collaborative partnership at an early stage. This collaboration played a significant role in the growth we experienced in 2021 and 2022 and has been instrumental in shaping UND into the brand it is today. We look forward to continuing our collaboration with Arfai.

Kind regards
CHARLOTTE LARSEN
Managing director
UND AS ”



Testemunhos de Clientes



Bergs Potter



“ Throughout our partnership, Arfai has demonstrated an exceptionally high level of responsibility and structure, particularly during the product development phase. Development processes are clearly defined, well managed, and followed rigorously. Arfai consistently takes ownership of each step in the process and proactively ensures that potential issues are identified early. This level of accountability significantly reduces risk and creates a smooth and reliable development flow. In terms of product quality, our experience has been consistently excellent. When challenges have occurred during production, Arfai has communicated them transparently and immediately, allowing joint solutions to be agreed before products reached our warehouse. As a result, quality claims have been minimal.

Delivery performance and lead times have been reliable and clearly communicated, with agreed quantities and timelines consistently respected. The collaboration with the Arfai team is marked by openness, professionalism, and mutual respect. Communication is proactive and solution-oriented, with clear ownership and accountability across the organization. The team demonstrates a strong understanding of both technical and commercial requirements, which supports efficient and long-term collaboration. Arfai also brings strong material knowledge, technical expertise, and craftsmanship into the collaboration. Their ability to provide informed feedback and constructive pushback strengthens product outcomes and supports continuous improvement. This makes Arfai not only a supplier, but an active and knowledgeable development partner.

Overall, Arfai demonstrates a strong balance between quality excellence and collaborative working practices. Communication is open, honest, and proactive, and Arfai is considered a trusted long-term partner, both operationally and strategically.

Best regards,
CHRISTIAN RICHARD ANDERSEN
Chief Product Officer
Bergs Potter ”

Testemunhos de Clientes



Motel a Miio



“ Arfai has been a key and reliable supplier for the production of our bases and decorative items for nearly ten years. Throughout the entire period of cooperation, Arfai has consistently delivered products of very high quality that fully meet our requirements. Particularly noteworthy is the highly trust-based and cooperative partnership. Agreements are reliably fulfilled, delivery schedules are consistently met, and Arfai demonstrates flexibility and a solution-oriented approach even when short-term requirements or adjustments arise. Communication is transparent, prompt, and professional, which significantly facilitates day-to-day collaboration. Furthermore, Arfai actively supports our growth by developing capacities in parallel with our needs and constructively supporting new products and continuous improvements. The combination of

quality, reliability, flexibility, and strong partnership makes Arfai a strategically important and highly valued partner. Overall, we are extremely satisfied with Arfai and consider the supplier to be a long-term contributor to our successful development.

PHILIPP CASTIEN
Motel a Miio ”

Porque ambicionamos a Certificação B Corp?



Na Arfai Ceramics Lda., acreditamos que o sucesso empresarial só é verdadeiramente sustentável quando é construído de forma responsável, consciente e duradoura. A decisão de ambicionar a certificação B Corp nasce de uma reflexão profunda sobre o papel que queremos desempenhar enquanto empresa industrial, enquanto empregador, enquanto parceiro de negócio e enquanto agente ativo na sociedade.

A sustentabilidade do negócio é, para nós, um compromisso de longo prazo. Não se trata apenas de garantir a viabilidade económica da empresa, mas de assegurar que o seu crescimento é consistente com práticas éticas, responsáveis e equilibradas, capazes de resistir ao tempo, às mudanças de mercado e às gerações futuras. A certificação B Corp representa um enquadramento sólido e exigente que nos ajuda a estruturar, medir e melhorar continuamente esse compromisso.

Ao longo da nossa história, a Arfai tem sido guiada por valores claros: respeito pelas pessoas, responsabilidade perante a comunidade, valorização do saber-fazer industrial e compromisso com a qualidade e a integridade. Pretendemos que estes valores não dependam de lideranças individuais nem de ciclos económicos, mas que estejam integrados de forma permanente na cultura, na governação e nos processos da empresa. A certificação B Corp oferece-nos um referencial internacional que protege e formaliza esses princípios ao longo do tempo.

Acreditamos também que uma empresa relevante deve estar num processo contínuo de aprendizagem e melhoria. Integrar a comunidade B Corp significa aceitar padrões elevados, submeter-nos a avaliação externa rigorosa e comprometer-nos com uma evolução constante nas áreas ambiental, social e de governação. Vemos este

processo não como um fim, mas como um instrumento de crescimento, reflexão crítica e inovação responsável.

Sendo a Arfai uma empresa com forte presença internacional, reconhecemos a importância de alinhar a nossa atuação com referenciais globais credíveis e respeitados. A certificação B Corp é amplamente reconhecida nos mercados onde operamos e constitui um sinal claro de seriedade, transparência e compromisso, tanto para clientes como para os demais stakeholders. Para nós, este reconhecimento internacional reforça a confiança construída ao longo dos anos e diferencia positivamente a nossa atuação num contexto global cada vez mais exigente.

Por fim, desejamos pertencer a uma comunidade de empresas que partilham uma visão comum: usar os negócios como uma força para o bem. A comunidade B Corp representa um ecossistema de partilha, inspiração e responsabilidade coletiva, no qual acreditamos poder contribuir ativamente, aprendendo com os outros e colocando a nossa experiência industrial e humana ao serviço de um impacto positivo mais amplo.

É por estas razões que a Arfai Ceramics Lda. ambiciona integrar a comunidade B Corp: para garantir a sustentabilidade do seu negócio, preservar os valores que a definem, promover uma melhoria contínua responsável e afirmar, de forma clara e verificável, o seu compromisso com um modelo de empresa mais justo, consciente e duradouro.



Avaliação Material 2025



- Ambiente
- Pessoas
- Governança

- PRINCIPAIS TEMAS IDENTIFICADOS**
- Confiança
 - Valores da Marca
 - Confiabilidade
 - Qualidade do Produto
 - Cultura Organizacional
 - Consumo de Energia

Principais KPI's 2024

QUALIDADE

	30 anos no mercado
2024	Turnover 2024 best year ever
	Avaliação da Qualidade dos produtos acima dos 67% pelos nossos clientes
	Competência técnica e disponibilidade acima dos 90%
	Menos de 1% de reclamações sobre total vendas

CONFIABILIDADE

68 %	dos nossos clientes em continua colaboração
50 %	dos nossos clientes compram durante todo o ano
27 %	de novos clientes em 2024
78 %	estão muito satisfeitos com a nossa prestação e confiam na nossa competência técnica, qualidade e nossa disponibilidade
67 %	dos nossos clientes recomendar-nos-iam a outros

VALORES E CULTURA

• A gerente da Arfai é mulher • 85% dos colaboradores são mulheres • Mais de 90% dos trabalhadores sentem-se felizes na Arfai • Os valores da Arfai estão interiorizados pela maioria dos trabalhadores e queremos 100% • A Arfai continua empenhada em ser um excelente local para trabalhar, • Atividades sociais com os trabalhadores com impacto muito positivo • Pretende aumentar os benefícios para todos • Apoio constante a iniciativas que beneficiam a comunidade local e continuaremos a fazê-lo • Mantemos o nosso compromisso com a Sustentabilidade
CONFIANÇA • Fornecedores locais e de longa data - geram confiança mútua e duradoura • Cerca de 77% são fornecedores à mais 10 anos e sentem-se valorizados com a relação comercial • 100% dos nossos clientes recomendaria a Arfai como cliente

ENERGIA E SUSTENTABILIDADE

	A Arfai continua empenhada em moderar o consumo de energia onde for possível
	Aquisição de novos equipamentos, mais eficientes energeticamente (fornos, lâmpadas led)
	Com instalação de painéis solares em 2019 e 2023 , deixou de se emitir 460 ton. de CO2
	Foram produzidos 167,06 Mwh de energia renovável
	Diminuição de 22,8% de emissões de CO2 do consumo de eletricidade e gás
	Resíduos 100% reciclados
	1. Economia Circular - Criação da Ecopasta - pasta que reutiliza desperdício 100% 2. Menos consumo de energia 3. Menos emissão de CO2



All About Commitment

[facebook](#) [instagram](#) [linkedin](#) [pinterest](#) [youtube](#) [arfai ceramics.com](#)