

RELATÓRIO
ANUAL LEBES
2019
LEBES ANNUAL REPORT 2019

Lebes

www.lebes.com.br







1 INTRODUÇÃO
INTRODUCTION

2 PALAVRA DO PRESIDENTE
A MESSAGE FROM THE PRESIDENT

3 QUEM SOMOS
ABOUT US

4 GESTÃO OTELMO DREBES
THE MANAGEMENT OF OTELMO DREBES

5 MARKETING
MARKETING

6 RECURSOS HUMANOS
HUMAN RESOURCES

7 CONTROLADORIA
CONTROLLERSHIP

8 FINANCEIRA
FINANCE

9 DADOS FINANCEIROS
FINANCIAL INFORMATION

10 PARCEIROS ESTRATÉGICOS
STRATEGIC PARTNERS

11 CRÉDITOS
CREDITS





PALAVRA DO PRESIDENTE

O ano de 2019 foi marcado por conquistas importantes; resultado de muito trabalho e do nosso compromisso com clientes, colaboradores, parceiros, fornecedores e comunidade.

Investimos fortemente em infraestrutura e na capacitação e no desenvolvimento das equipes. Ampliamos os canais de comunicação interno e externo e desenvolvemos projetos pensando “fora da caixa” para garantir a melhoria da jornada do cliente. Neste ano, também consolidamos a atuação da IntechLog, empresa de inteligência de logística do grupo, que transformou frete reverso em oportunidade de negócio e hoje já conta com 82 clientes.

Em 2019, ainda demos continuidade ao plano de expansão. Reforçamos nossa presença em Santa Catarina com a inauguração da Lebes Sombrio, segunda filial no Estado. No Rio Grande do Sul, abrimos seis novas lojas, entre elas a Lebes Life Store Farrapos, a maior unidade da rede, que movimentou a economia do 4º Distrito de Porto Alegre, região que passa por processo de revitalização.

Outro importante marco foi a Transformação Digital da Lebes. O processo, iniciado há alguns anos, materializou-se com a aquisição do SAP e com o lançamento do App Lebes, que colocou todos os produtos e serviços da rede na palma da mão do cliente. A experiência de compra ficou mais prática, personalizada, multicanal

e ainda mais alinhada à nossa proposta de valor: facilitar o acesso das pessoas aos seus sonhos.

Foi realmente um ano intenso, com muitos motivos para nos orgulharmos! As mais de 200 boas práticas internas e o reconhecimento dos colaboradores da empresa colocaram a Lebes, pelo segundo ano consecutivo, no ranking das Melhores Empresas para Trabalhar no Rio Grande do Sul e no Varejo Brasil, de acordo com a entidade mundial GPTW.

Fomos premiados também no Top de Marketing ADVB-RS/2019, em quatro categorias: Top Varejo em Moda; Top Inovação e Processo; Ouro, na premiação especial; e ainda o troféu Personalidade, com o qual fui honrado. E, para fechar o ano, a Lebes ganhou também o Prêmio Líderes do Brasil 2019 – categoria Estado do Rio Grande do Sul, pelo Grupo de Líderes Empresariais (Lide).

Seguimos em frente com a certeza de que o sucesso é coletivo. Nada se constrói sozinho, por isso, quero agradecer a todos que fazem parte dos 63 anos de história da Lojas Lebes. As conquistas de hoje foram plantadas no passado e serão as sementes para as realizações do futuro.

Muito obrigado!

Otelmo Drebes
Presidente da Lojas Lebes

MESSAGE FROM THE PRESIDENT

2019 was a year of some important successes; the result of a lot of hard work and our ongoing commitment to our customers, staff, partners, suppliers and the community.

We invested heavily in infrastructure and in building and developing our teams. We grew our internal and external communications and we ran a number of projects, that were based on thinking “outside the box”, to improve customer experience. This year we also consolidated IntechLog’s operations, the group’s intelligent logistics company, thereby turning reverse freight into a business opportunity, and as of now, it already has 82 customers.

In 2019 we continued to advance our expansion plan. We increased our presence in Santa Catarina with the opening of Lebes Sombrio: our second subsidiary in the state. In Rio Grande do Sul, we opened six new stores; including the Lebes Life Store, Farrapos, the biggest unit in the network, which will boost the economy of the 4th District of Porto Alegre, an area that is currently undergoing regeneration.

Another important step was the Digital Transformation of Lebes. This process, begun some years ago, was based on the adoption of SAP and the launch of the Lebes App, which can deliver all of Lebes’s products and services on the internet to the palm of the customer’s hand. It makes the buying experience more practical, it’s personal, multi-channel and fits in with our own stated purpose: to make it easier for people to get the things they dream of.

It has been a truly busy year, with lots of things to be proud of! We have more than 200 internal good practices and the recognition of our employees: for the second consecutive year, they voted Lebes into the ranking for Best Companies to work for in Rio Grande do Sul and for Retail in Brazil, according to the international institute, GPTW.

We also won awards from ADVB (Marketing and Sales Leaders of Brazil)-RS’s Top de Marketing (Best Marketing Awards) for 2019 in four categories: Best Fashion Retailer, Best Process and Innovation, Gold in the special category and we were also honored to receive the “Personality” trophy. At the close of the year, Lebes also received the Prêmio Líderes do Brasil 2019 (Leaders of Brazil Award) - category, the state of Rio Grande do Sul, from the Grupo de Líderes Empresariais - Lide (Business Leaders Group).

We push on forward, certain in the knowledge that success is achieved together. It is not possible to build anything alone, and so I want to thank everyone that has been part of the 63 years of Lojas Lebes’s history. The achievements of today were sown in the past and will be the seeds for what we achieve in the future.

Thank you very much!

Otelmo Drebes
President of Lojas Lebes





QUEM
SOMOS
ABOUT US



A EMPRESA

A Lojas Lebes, que atende pela razão social Drebes & Cia. Ltda., foi fundada em 1956, na cidade de São Jerônimo (RS), por Otelio Drebes. A pequena empresa familiar de poucos funcionários, que comercializava gêneros alimentícios, cresceu e se solidificou, tornando-se, em 63 anos de história, uma das maiores redes varejistas do sul do país. Em 2015, ocorreu a troca de comando da empresa, e o primogênito do fundador, Otello Drebes, assumiu a presidência da rede.

Com gestão familiar profissionalizada e práticas de governança corporativa, a empresa evoluiu durante toda a sua trajetória mantendo seu foco na satisfação dos clientes e no compromisso de garantir qualidade do atendimento e dos produtos que comercializa. A rede está presente em mais de 100 municípios, possui

mais de 160 lojas no Rio Grande do Sul e em Santa Catarina, um milhão de clientes ativos e mais de três mil colaboradores.

A Lojas Lebes fatura aproximadamente R\$ 1,2 bilhão e disponibiliza uma grande variedade de itens nas linhas de moda e eletrodomésticos. A empresa atua também no ramo de indústria de confecção, com a fábrica própria New Free, em São Jerônimo. Possui um Centro Administrativo em Eldorado do Sul e um moderno Centro de Logística no Parque Logístico da GLP, em Gravataí (RS).

Dentro da sua estrutura de negócios, a companhia conta ainda com a Lebes Financeira, que há mais de 10 anos é responsável pelo crediário da rede, e a IntechLog, empresa focada em inteligência de logística.

160 stores in Rio Grande do Sul and Santa Catarina, a million active customers and over three thousand employees.

Lojas Lebes has a turnover of approximately BRL 1.2 billion and provides a huge variety of fashion and electro-domestic goods. The company also has a manufacturing arm - its own New Free factory, in São Jerônimo, an Administrative Headquarters in Eldorado do Sul and a modern Logistics Center in the GLP Logistics Park, in Gravataí/RS.

Its business structure also includes Lebes Financeira (Lebes Finance), which has been providing credit services for over ten years and Intech Log, which deals with intelligent logistics.

THE COMPANY

Lojas Lebes, the registered company name of which is Drebes & Cia Ltda, was founded in 1956, in the city of São Jerônimo (RS) by Otelio Drebes. It was a small family grocery business with a few employees, and it grew and expanded, until after 63 years, it has become one of the biggest retail chains in the south of the country. In 2015, there was a change of leadership at the company and Otello Drebes, the eldest son of the founder, became President of the chain.

The company has continued to evolve during its history, by means of professional, but family management and corporate governance practices, so that it has been able to remain focused on providing customer satisfaction and commitment to high quality service and products. The chain has stores in more than 100 cities; has over



Nossa História

1956

Ano da fundação. Com a razão social Leonhardt, Drebes & Cia. Ltda., acontece a abertura de um pequeno varejo e atacado de produtos alimentícios, na cidade de São Jerônimo (RS), pelo fundador, Otelio Drebes, por sua esposa, Délia Drebes, e por mais sete sócios.

1967 Inauguração do primeiro supermercado da empresa, onde hoje é a loja matriz, em São Jerônimo (RS).

1969 Abertura da primeira filial da empresa, um supermercado na cidade de Charqueadas (RS).

1976 Inauguração de um dos mais modernos supermercados da época, já com o setor de confecções, um marco inicial da moda Lebes.

1979 Início do setor de móveis e eletrodomésticos, com oferta de um roupeiro e dois televisores P&B, no supermercado Matriz.

1980 Otello Drebes começa a trabalhar na Lebes.

1983 Cisão da antiga razão social Leonhardt, Drebes & Cia. Ltda. e alteração para Drebes & Cia. Ltda. O nome Lebes é mantido, e inicia-se uma nova fase de expansão e crescimento da empresa. Início da era da informatização da empresa e das atividades da fábrica de confecções Freedom.

1986

A partir deste ano, todos os sócios da empresa são da família Drebes.

1992/1993 A Freedom (fábrica de confecções) é transformada em New Free e passa a fazer parte da divisão industrial do Grupo Lebes.

1993 Encerramento da Coincel (engenho de arroz) e das atividades no ramo de supermercados.

1996 Inauguração da primeira filial na Grande Porto Alegre, em Gravataí.

1997 Abertura da primeira filial em shopping, na cidade de Cachoeirinha.

2006 A Lebes comemora 50 anos de fundação e adota o slogan “Acreditando na Felicidade”.



2009 Inauguração da filial 100, a primeira Loja Lebes em Porto Alegre.

2011 Início da comercialização de produtos na internet, através da loja virtual (e-commerce).

2012 Inauguração do Centro Administrativo Lojas Lebes (CALL), em Eldorado do Sul.

2014 Assinatura do Pacto dos Sócios, oficializando o processo de governança corporativa. A Lebes participa pela primeira vez da Black Friday, com grandes ofertas nas lojas físicas e no e-commerce.

2015

Otelio Drebes passa a presidência para o filho Otelmo Drebes. Pela primeira vez, cargos de diretores executivos são assumidos por profissionais que não são membros da família Drebes: Luis Roberto Brocca (diretor de TI e Controladoria) e José Rafael Rocha (diretor de Operações e Logística). Inauguração de duas novas filiais em Porto Alegre. Investimento no esporte, com patrocínio do time de voleibol de Canoas (RS), tetracampeão gaúcho. Lançamento da campanha “Tudo que a vida pede, na Lebes você pode”, novo posicionamento da marca. Início da venda dos seus primeiros serviços financeiros: Seguro Bis e Seguro Bis Premiado. Inauguração do Centro Logístico Lebes (CELL), na cidade de Gravataí.

2016 Expansão da Lebes fora do Rio Grande do Sul. Inauguração da primeira Lojas Lebes na cidade de Criciúma, em Santa Catarina. Inauguração do Lebes Mobile, o primeiro quiosque de telefonia, localizado no Shopping Total, em Porto Alegre. A Lebes completa 60 anos.

2017 Inauguração da Lebes Life Store, novo modelo de negócios, no Centro Histórico de Porto Alegre. Criação da TV Lebes.

2018 A Lebes Life Store, no Centro Histórico de Porto Alegre, completa um ano.

2019

Inauguração da 2ª filial em Santa Catarina, na cidade de Sombrio. Inauguração da Lebes Life Store Farrapos, no 4º Distrito de Porto Alegre. Transformação Digital (App, início da implantação da SAP). Evento 220 Volts – Potência Máxima da Moda. Marcelo Bittencourt assume a Diretoria de Compras Eletrodomésticos, e Andriago Schuch, a Diretoria de Compras Moda.

PRÊMIOS EM 2019

CERTIFICAÇÃO GREAT PLACE TO WORK

9º lugar – Melhores Empresas para Trabalhar no Rio Grande do Sul – GPTW

11º lugar – Melhores Empresas para Trabalhar no Varejo Brasil

TROFÉU GURI (RBS): Otelmo Drebes

TOP SER HUMANO ABRH/RS

TOP DE MARKETING ADVB /RS (4 TROFÉUS)

Categoria Moda, Categoria Inovação e Processos, Personalidade: Otelmo Drebes e Top de Marketing Ouro

PRÊMIO LÍDERES DO BRASIL 2019 (CATEGORIA LÍDER DO ESTADO DO RS)



OUR HISTORY

1956: Year founded. Otelio Drebes, its founder, his wife Délia Drebes and seven other partners open a small grocery retail and wholesale store, under the name Leonhardt, Drebes & Cia Ltda; **1967:** Opening of the company's first supermarket, where our headquarters store is today in São Jerônimo (RS). **1969:** The company's first branch opens - a supermarket in the city of Charqueadas (RS); **1976** Opening of one of the most modern supermarkets of its time, including a clothing section: the start of Lebes fashion; **1979:** The first foray into furniture and electro-domestic products, as the HQ supermarket runs a special offer for a wardrobe and two P&B television sets; **1980:** Otelmo Drebes begins working for Lebes; **1983** The company name changes from Leonhardt, Drebes & Cia Ltda to Drebes & Cia Ltda. The name Lebes is kept though, for a new phase of expansion and growth. The company begins to computerize and begins to manufacture the Freedom clothing range; **1986:** By this time, all the company shareholders are from the Drebes family; **1992/1993:** Freedom (Clothing Manufacturing) is renamed New Free and becomes part of the Lebes Group's industrial division; **1993:** Coincel (Rice mill) is closed down, along with the supermarket arm; **1996:** The first branch in greater Porto Alegre is opened, in Gravataí; **1997:** The first mall branch is opened, in the city of Cachoeirinha; **2006:** Lebes celebrates its 50th anniversary and adopts the slogan: “We believe in happiness”; **2009:** The 100th branch is opened, the first Loja Lebes in Porto Alegre; **2011** The company begins selling products over the internet, through our e-commerce site; **2012:** The Lojas Lebes Administrative Center (CALL) is opened in Eldorado do Sul;

AWARDS IN 2019: Great Place to Work Certificate: 9th Place - Best Companies to Work for in Rio Grande do Sul - GPTW; 11th Place - Best Retail Companies to Work in Brazil; Guri Trophy (RBS): Otelmo Drebes. • **Top Human Being ABRH (Brazilian Human Resources Association) /RS • Top de Marketing Award ADVB /RS (4 awards);** Categories: Fashion, Innovation & Processes, Personality: Otelmo Drebes and Gold • **Prêmio Líderes do Brasil 2019 (Category, Leader in the state of RS)**

2014: The Shareholders' Agreement is signed, formalizing Corporate Governance. Lebes also takes part in Black Friday for the first time, with big offers in its stores and on-line; **2015** Otelmo Drebes takes over as President from his father, Otelio Drebes. The roles of the executive directors are held by professionals for the first time, rather than the Drebes family: Luis Roberto Brocca (Director of IT & Controllershship) and José Rafael Rocha (Director of Operations & Logistics). Two new branches are opened in Porto Alegre. Investment in Sport - the sponsorship of the Canoas (RS) Volleyball team, three times Gaúcho champions. Launch of a new branding campaign “Whatever life asks from you; you can get it at Lebes”. The company begins selling its first financial services: Bis Insurance and Premier Bis Insurance. The Lebes Logistics Center (CELL) is opened in the city of Gravataí; **2016:** Lebes expands beyond Rio Grande do Sul. The first Lojas Lebes stores are opened in Criciúma, in Santa Catarina. Lebes Mobile is opened, its first cellphone kiosk, at Shopping Total in Porto Alegre. Lebes turns 60 years old; **2017:** The Lebes Life Store is opened, a new business model, in the Historical Center of Porto Alegre. TV Lebes is established; **2018:** Lebes Life Store, in the Historical Center of Porto Alegre celebrates its first anniversary; **2019:** A second branch is opened in Santa Catarina, in the city of Sombrio. A Lebes Life Store is opened on Farrapos, in Porto Alegre's 4th District. Digital Transformation (The App and the adoption of SAP). 220 Volts - Fashion on Full Power event. Marcelo Bittencourt becomes Director of Electrical and Furniture Sales and Andriago Schuch, Director of Fashion Sales.

PÚBLICO ALVO

O público-alvo da Lebes abrange predominantemente as classes C e D e é representado pelas “personas” batizadas de Vera (mulher, 40+, mãe, autônoma, organizadora da casa) e Verônica (filha da Vera, nativa digital, estudante, influenciadora do comportamento da mãe).

MISSÃO

Proporcionar às pessoas a realização de seus sonhos, através da aquisição de mercadorias, bens e serviços de qualidade, com preços e condições diferenciadas, competitividade, rentabilidade e crescimento sustentável da empresa, ao mesmo tempo em que busca a plena satisfação de seus clientes e colaboradores, estreito relacionamento com seus fornecedores e se integra de maneira responsável nas comunidades onde atua.

PROPÓSITO

O propósito da Lebes é “facilitar o acesso das pessoas aos seus sonhos”. Traduzido no slogan “Tudo que a vida pede, na Lebes você pode” e representado no conceito “Veste você, veste sua casa”, o propósito norteia todas as ações da empresa, na busca por realizar os sonhos dos seus clientes. Para monitorar a “entrega do propósito”, acompanhar o comportamento de consumo e apoiar o planejamento estratégico, a empresa realiza frequentemente pesquisas, controle das redes sociais, NPS e mapeamento da jornada do cliente, entre outros.

VISÃO E VALORES

Ética e honestidade em todas as suas ações; a satisfação de seus clientes e colaboradores; e a parceria com seus fornecedores.

Unidades/Estrutura



CELL

Desde novembro de 2015, a Lebes possui um centro logístico que centraliza toda a operação da empresa em um só lugar. O CELL, como é chamado, tem 19 mil m² e está localizado no parque logístico da GLP, em Gravataí. Construído com bases sustentáveis, como aproveitamento de água e energia, o condomínio logístico representa o que há de mais moderno em centros de distribuição no sul do país, trazendo otimização de pessoal e de custos e também rapidez nos processos e nas entregas.

O Centro Logístico Lebes, com 120 colaboradores, é o ponto de partida para o abastecimento das mais de 160 lojas no RS e em SC. A distribuição é realizada pela IntechLog, empresa do Grupo focada em inteligência de logística, que faz entregas, em menos de 24h, para todas as filiais num raio de 350 km do CD. A agilidade da logística Lebes possibilita que as lojas trabalhem com estoque reduzido.

1º PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO EM LOGÍSTICA

A Lojas Lebes criou no Estado um programa inédito de qualificação para os colaboradores do Centro Logístico com o intuito de oportunizar mais conhecimento e desenvolvimento profissional e pessoal para os colaboradores do setor. O curso “in company” tem 50 vagas e acontece uma vez por mês, em horário de trabalho, com professores e profissionais de atuação nacional. A primeira turma se formou em dezembro de 2019.

NÚMEROS QUE IMPRESSIONAM EM 2019

2.496 Entregas

10.832 Viagens

1.627.404 Peças de Móveis Entregues

6.352.432 Peças de Moda Entregues

ENTREGA EXPRESS

Em 2019, com a Transformação Digital da empresa, foi possível criar a Entrega Express para o e-commerce. O Centro Logístico realiza entregas de compras pequenas, em até duas horas, em Porto Alegre e na Região Metropolitana.

BUSINESS AREAS/ STRUCTURE

CELL: Since November 2015, Lebes has had a Logistics Center to bring all the company's activity together in one place. CELL as it is called, is an area of 19k m2 in the GLP logistics park in Gravataí. This sustainably-based (water and energy) logistics park is one of the most modern distribution centers in the south of the country and provides an excellent platform for sourcing personnel and lowering costs, as well as speedy processes and deliveries. The Lebes Logistics Center has 120 employees and it is the distribution point for over 160 stores in RS and SC. The distribution is carried out by IntechLog, the group's business that is based on intelligent logistics, and makes its deliveries in less than 24 hours, to all branches within a 350km radius of the Delivery Center. The logistical agility of Lebes means that stores need to keep less stock.

1ST LOGISTICS TRAINING PROGRAM: Lojas Lebes created a program, unprecedented in this State, to provide a qualification for the

employees of the Logistics Center in order to give employees in this sector greater knowledge and more professional and personal development. The “in house” course has 50 places and takes place once a month, during working hours, with trainers and experts of a national standard. The first class was trained in 2019.

KEY STATISTICS FOR 2019: 32,496 Deliveries, 10,832 Journeys, 1,627,404 Pieces of Furniture Delivered, 6,352,432 Fashion Items Delivered.

EXPRESS DELIVERY: In 2019, the company was able to set up Express Delivery for e-commerce transactions, thanks to Digital Transformation. The Logistics Center can make small deliveries, within two hours in the Porto Alegre and metropolitan area.

TARGET AUDIENCE: Lebes's target audience is geared predominantly to classes C and D, as represented by the archetypes known as Vera (Female, 40+, mother, self-sufficient, home organizer) and Veronica (Vera's daughter, computer literate, student, an influence on her mother).

PURPOSE: Lebes's purpose is “to make it easier for people to get the things they dream of”. This purpose guides all of the company's activity, turning itself into the slogan “Whatever life asks from you, you can get it at Lebes” and leading to the concept “Dress you up, dress up your house”, all to fulfill its customers' dreams. The company frequently conducts research, sources information from social networks, monitors NPS and maps customer activity, among other measures, to monitor

how successfully this purpose is being delivered, to monitor consumer behavior and to support strategic planning.

MISSION: To help people fulfill their dreams, by providing quality goods and services, for a range of prices and situations, competitively, to provide for the profitable and sustainable growth of the company, while keeping customers and employees completely satisfied, to maintain a close relationship with suppliers and to work responsibly with its communities.

VISION AND VALUES: To be ethical and honest in all its activities; in keeping customers and employees satisfied; and when working in partnership with its suppliers.



CALL: *The Lojas Lebes Administrative Center (CALL) was moved from São Jerônimo to the city of Eldorado do Sul in 2012. The headquarters itself is over 2,000 m², includes specific offices for each department, several meeting rooms, an auditorium with 50 seats, a cafeteria for 300 employees and parking for employees and visitors.*

CRIOC: *The Inactive Customer and Debt Recovery Center (CRIOC) is Lebes' business unit that deals with collecting money and recovery from the chain's inactive customers. It began operating in 2011, with just a small cluster of people and today it has 52 staff. The CRIOC contributes around BRL 25 million every month.*

It makes 3 million calls/month through the Call Center.

NEW FREE FACTORY

Lojas Lebes own factory, New Free, is one of the biggest clothing manufacturers in Rio Grande do Sul. It is located in São Jerônimo and has a production capacity of around 1 million pieces per year, supporting over 160 branches across the state and in Santa Catarina.

It was established in 1985 and quickly grew and evolved to become its own business and part of the Drebes Group in 2017. The factory is 2,000 m² and has 75 employees. It produces exclusive ranges of women's, men's and children's clothing, from plain fabrics, knitwear, twill and home-produced and imported denim.

The heavy investment in cutting-edge technology, carried out in recent years, has brought greater productivity and efficiency. In 2018, a new cutting room was established at New Free, with Cutting Machines and Feeding Units, worth BRL 1 million. By 2019, it had additional new machines to ensure greater flexibility and quality when manufacturing Lebes's own brands.

From this year, the factory also has a product creation team and a quality team, whose inspectors can review the clothing being produced on a daily basis. Other developments include the expansion of the sewing department, which now has 15 seamstresses, and the addition of a flexible alarm tag to all products, which means they are already tagged when they get to the stores.

New Free has been reorganized in line with the global trend for Fast Fashion, to ensure that the production and delivery of its own brand clothes is more agile. The factory can distribute its products to the branches of Lebes within 15 days.

NEW FREE HIGHLIGHTS

800K pieces produced in 2019;

Annual turnover of BRL 20 million;

Average Price BRL 29.00;

1,500 models produced annually;

Sales share of clothing in the company at 20%;

Launch of the Brim brand, development of women's jeans.



CALL

O Centro Administrativo da Lojas Lebes (CALL) foi transferido, em 2012, de São Jerônimo para o município de Eldorado do Sul. A sede própria, com mais de 2 mil m², contempla áreas de trabalho específicas para cada setor, diversas salas de reuniões, auditório com 50 lugares, refeitório para os 300 colaboradores e estacionamento para colaboradores e visitantes.

CRIOC

A Central de Recuperação de Inatividade e Inadimplência do Cliente (CRIOC) é a unidade de negócios da Lebes que atua na cobrança e recuperação de clientes inativos da rede. Iniciou suas atividades em 2011 como um pequeno núcleo e hoje já conta com 52 operadores. A CRIOC movimenta cerca de R\$ 25 milhões ao mês.

FÁBRICA DA NEW FREE

A New Free, fábrica própria da rede de varejo Lojas Lebes, é uma das maiores indústrias de vestuário do Rio Grande do Sul. Localizada em São Jerônimo, possui capacidade de produzir cerca de 1 milhão de peças por ano para abastecer as mais de 160 filiais em todo o Estado e em Santa Catarina.

Inaugurada em 1985, a operação cresceu, evoluiu e passou a ser uma unidade de negócio do Grupo Drebes em 2017. Com 2 mil m² e 75 colaboradores, a fábrica produz coleções exclusivas de roupas femininas, masculinas e infantis, com tecidos planos, malhas, sarja e jeans nacionais e importados.

O investimento pesado em tecnologia de ponta, realizado nos últimos anos, trouxe mais produtividade e eficiência às produções. Em 2018, a New Free ganhou uma sala de corte automatizada com máquinas de corte e de enfiesto, com aporte no valor de R\$ 1 milhão. Já em 2019, foram adquiridos novos maquinários, que garantem maior agilidade e qualidade na fabricação das marcas próprias.

A partir deste ano, a fábrica passou a contar também com um setor de criação de produto e uma célula de qualidade com inspetoras



que revisam peça a peça diariamente. Outras novidades são a ampliação do departamento de costura, que passou a atuar com 15 costureiras, e o uso de etiqueta de alarme flexível em todos os produtos, que já chegam nas lojas com o dispositivo.

Alinhada à tendência mundial do Fast Fashion, a New Free se organizou para garantir maior agilidade na produção e também na entrega das roupas das marcas próprias. A fábrica distribui os produtos nas filiais Lebes em até 15 dias.

DESTAQUES DA NEW FREE

800 mil peças produzidas em 2019;

Faturamento anual de R\$ 20 milhões;

Preço médio de R\$ 29,00;

1.500 modelos produzidos anualmente;

Participação de 20% nas vendas de vestuário da empresa;

Lançamento da marca deBrim, desenvolvimento de jeans feminino.

FILIAIS
LEBES



INVESTIMENTOS EM
INAUGURAÇÕES
E REFORMAS: R\$ 20
MILHÕES E 300 NOVAS
VAGAS DE EMPREGOS
DIRETOS E INDIRETOS

Em 2019, a Lebes seguiu seu plano de expansão e inaugurou seis novas unidades. A primeira a abrir as portas foi a Lebes Sombrio, a segunda filial da rede em Santa Catarina. No Rio Grande do Sul, as inaugurações ocorreram em Estância Velha, Viamão, Portão, Sapucaia do Sul e Porto Alegre, onde foi aberta a Lebes Life Store Farrapos.

Nos próximos anos, a empresa vai continuar ampliando sua atuação no sul do país de forma consistente. Para isso, desenvolveu um estudo de expansão com mapeamento de 100 zonas de interesse no Rio Grande do Sul e em Santa Catarina. Em 2020, a expectativa é abrir cerca de 10 novas filiais.



6
novas unidades
em 2019

SC
recebeu sua
segunda loja

LEBES BRANCHES

Investment in new stores and refurbishment brl 20 million
300 New jobs, direct and indirect.

In 2019, Lebes continued its expansion plan and opened six new branches. The first to be opened was Lebes Sombrio, the second branch for the chain in Santa Catarina. In Rio Grande do Sul, new stores were opened in Estância Velha, Viamão, Portão, Sapucaia do Sul and Porto Alegre, where the Lebes Life Store Farrapos was opened.

Over the next few years, the company will continue to consistently expand its operations in the south of the country. To do this, an expansion study was conducted to map 100 areas of interest in Rio Grande do Sul and Santa Catarina. The company expects to open 10 new stores in 2020.

UNIDADES POR CIDADE

UNITS PER CITY

Agudo	1	Farroupilha	1	Rio Grande	2
Alvorada	2	Feliz	1	Rio Pardo	1
Arroio do Meio	1	Flores da Cunha	1	Roca Sales	1
Arroio do Sal	1	Garibaldi	1	Rolante	1
Arroio do Tigre	1	General Câmara	1	Salvador do Sul	1
Arroio dos Ratos	1	Glorinha	1	Santa Cruz do Sul	2
Arvorezinha	1	Gramado	1	Santa Maria	3
Balneário Pinhal	1	Gravataí	5	Santo Antônio da Patrulha	1
Barra do Ribeiro	1	Guaíba	2	São Francisco de Paula	1
Bento Gonçalves	1	Guaporé	1	São Jerônimo	1
Bom Princípio	1	Igrejinha	1	São Leopoldo	4
Bom Retiro do Sul	1	Imbé	1	São Lourenço do Sul	1
Brochier	1	Ivoti	1	São Marcos	1
Butiá	2	Lajeado	2	São Sebastião do Caí	1
Caçapava do Sul	1	Minas do Leão	1	São Sepé	1
Cachoeira do Sul	1	Mobile SH Atacadão Viamão	1	Sapiranga	2
Cachoeirinha	2	Mobile SH João Pessoa POA	1	Sapucaia do Sul	2
Camaquã	2	Mobile SH Pelotas	1	Sertão Santana	1
Campo Bom	2	Mobile SH P. de Belas POA	1	Sobradinho	1
Candelária	1	Mobile SH Rua da Praia POA	1	Soledade	1
Canoas	4	Mobile SH Total POA	1	Sombrio/ SC	1
Capão da Canoa	1	Montenegro	2	Tapes	2
Capela de Santana	1	Morro Reuter	1	Taquara	1
Capivari do Sul	1	Mostardas	1	Taquari	1
Carazinho	1	Nova Hartz	1	Terra de Areia	1
Carlos Barbosa	1	Nova Petrópolis	1	Teutônia	1
Caxias do Sul	3	Nova Santa Rita	1	Torres	1
Charqueadas	1	Novo Hamburgo	5	Tramandaí	1
Cidreira	1	Osório	2	Três Cachoeiras	1
Criciúma/ SC	1	Pantano Grande	1	Três Coroas	1
Cruzeiro do Sul	1	Parobé	1	Triunfo	2
Dois Irmãos	1	Passo Fundo	1	Tupandi	1
Eldorado do Sul	1	Paverama	1	Venâncio Aires	1
Encantado	1	Pelotas	1	Vera Cruz	1
Encruzilhada do Sul	1	Picada Café	1	Viamão	3
Estância Velha	2	Portão	2	Xangri-lá	1
Esteio	1	Porto Alegre	8		
Estrela	1	Restinga Seca	1		

MIX DE PRODUTOS

A Lojas Lebes se diferencia das demais redes do sul do país por comercializar um mix variado de produtos nas linhas de moda e eletrodomésticos. O objetivo da empresa é sempre reforçar o seu propósito, de facilitar o acesso das pessoas aos seus sonhos, oferecendo ao cliente tudo o que ele precisa em um só lugar.

ELETROMÓVEIS

A empresa disponibiliza mais de 11 mil itens, que estão divididos nas categorias de Telefonia, Linha Branca, Linha de Móveis, Som e Imagem, Eletroportáteis, Tecnologia (notebooks e tablets), Automotivo, Climatização, Camping e Esporte. A rede possui aproximadamente 170 fornecedores desse setor e, entre seus maiores parceiros, estão Samsung, Motorola, Whirlpool, Kappesberg, Panasonic, Tramontina, Consul, Lenovo e Mondial.

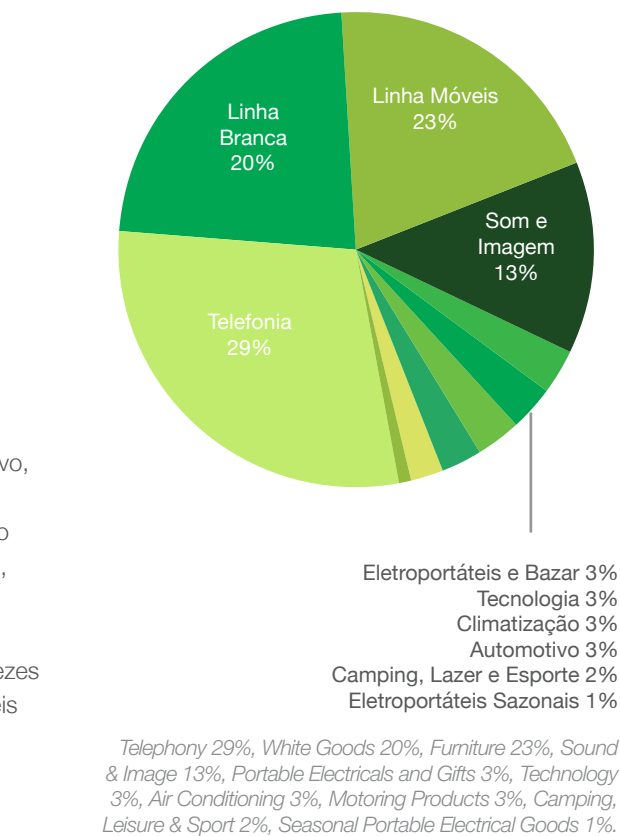
A Lebes tem uma condição de parcelamento facilitada, de até 25 vezes para os produtos de maior valor agregado. Em 2019, os eletrodomésticos representaram 60,97% de todo o faturamento da empresa.

MODA

A Lojas Lebes acredita que a moda é uma importante forma de expressão da individualidade de cada pessoa. Ela deve ser atual, despojada e acessível, possibilitando aos clientes transitarem livremente por diferentes formas, texturas, cores e estilos. Nesse universo original, em que todos podem se sentir atraentes, interessantes e à vontade com o que vestem, a moda Lebes está alinhada ao propósito de valor da empresa, que procura sempre aproximar os clientes dos seus sonhos.

Pensando nisso, a equipe de estilo da Lebes busca referências em vários países e traduz a moda para o grande público a partir de peças modernas, versáteis e cheias de personalidade. Atuando como “curadora”, a moda Lebes foca principalmente peças de coleção e básicas como complemento, facilitando as escolhas e dando mais segurança ao consumidor, com uma grade que vai do PP ao G3 (XXXL).

São quatro coleções por ano, sempre seguindo as tendências de cada estação. Com atualização mensal e renovação constante do mix de produtos, os clientes Lebes têm ainda mais opções de looks confortáveis, elegantes e atuais. Como a empresa possui a New Free (fábrica própria), a Lebes se destaca por receber



rapidamente (em até 15 dias) novidades e tendências que estão surgindo nas ruas, nas novelas e nas redes sociais. Dessa maneira, as araras das lojas estão sempre atualizadas para os clientes.

A moda Lebes trabalha com produtos nacionais, importados e de fabricação própria com as linhas Feminino, Calçados, Masculino, Cama-Mesa-Banho, Bebê, Infantil, Moda íntima, Brinquedos, Acessórios, Relógios, Maquiagem e Perfumaria. O setor possui importantes parceiros do mercado como: Beira Rio, Dakota, Calçados Pegada, Olympikus, Biotipo, Gangster, Marisol, Altenburg, Cia De Tecidos Norte de Minas e Relógios Orient, entre outros.

Já o Setor de Comércio Exterior foca a importação de produtos diferenciados e de coleção própria, desenvolvida com o setor de Estilo e Compras. São mais de cinco fornecedores consolidados com expertises em moda e produtos têxteis usados pela New Free para desenvolver coleções únicas e com preços competitivos.

FATURAMENTO DA MODA EM 2019: R\$ 350 MILHÕES

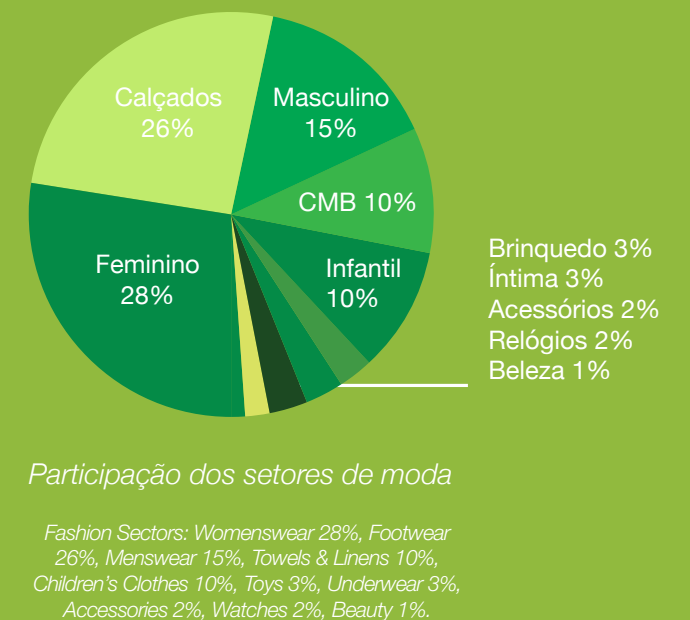
Para 2020, está prevista a ampliação do mix com comercialização de cadernos, produtos para zona de impulso, embalagens de presente e marcas destaques em sportswear.

TURNOVER FOR FASHION IN 2019 - BRL 350 MILLION

It is expected that the retail range will grow in 2020, due to the sale of notebooks, impulse purchases, gift wrapping and premium sportswear brands.



Participação dos fornecedores de moda



Participação dos setores de moda

PRODUCT RANGE

Lojas Lebes is distinctive from most southern chains, because it sells a mixture of products lines - fashion, electrical and furniture. The aim of the company is to strengthen its purpose, to make it easier for people to get the things they dream of, by giving the customer everything they need in one place.

DOMESTIC ELECTRICALS AND FURNITURE

The company sells more than 11k different products, in such categories as: Telephony, White Goods, Furniture, Sound & Image, Portable Electrical Goods, Technology (Notebooks and Tablets), Motoring Products, Air Conditioning, Camping and Sport. The network has around 170 suppliers in this sector, including major partners: Samsung, Motorola, Whirlpool, Kappesberg, Panasonic, Tramontina, Consul, Lenovo and Mondial.

Lebes provides the ability to pay by installments: up to 25 times for the highest value products. In 2019, Domestic, Electricals and Furniture accounted for 60.9% of the company's turnover.

FASHION

Lojas Lebes believes that Fashion is an important form of expression for the individuality of every person. It must be current, simple and accessible, so customers can use it to freely create different shapes, textures, colors and styles. In this world, where everyone wants to feel attractive, interesting and at ease with what they wear, Lebes's fashion is firmly based on the company's purpose, to always help the customers get the things they dream of.

With this in mind, Lebes's style team looks out for ideas from many countries

and brings fashion to the general public through modern, versatile items that are full of character. Lebes fashion acts as a “curator” and mainly focuses on basic and collection items that complement each other, making it easier and simpler for the customer to choose, coming in sizes ranging from PP (Very Small) to G3 (XXXL).

There are four collections every year, each linked to the seasonal trend. Lebes customers have plenty of choice when it comes to comfortable, elegant and current styles, as the product lines are updated monthly and constantly renewed. As the company owns New Free (its own factory), Lebes is special because it can quickly take on board and put out new designs and trends (in up to 15 days) that are currently out on the streets, in the soaps and on social networks. That's how the stores' rails are constantly being updated by the customers.

Lebes fashion uses home-produced, imported and its own products for its womenswear, shoes, menswear, towels & linens, baby clothes, children's clothes, underwear, toys, accessories, watches, make-up and perfumes. The major partnerships the company has in this area include: Beira Rio, Dakota, Pegada Footwear, Olympikus, Biotipo, Gangster, Marisol, Altenburg, Cia De Tecidos Norte de Minas, Orient Watches, among others.

The Overseas Trade Department concentrates on importing specialized products and those for its own collections, developed with the Style & Purchasing Department. New Free uses five or more suppliers, with expertise in Fashion and textiles, to produce unique collections at competitive prices.



MARCAS PRÓPRIAS

CASUAL FREE

Moda adulta, feminina e masculina (26 a 50 anos). Para pessoas que querem estar bem-vestidas, com simplicidade, elegância, conforto e praticidade.

NEW FREE

Moda jovem, feminina e masculina (16 a 25 anos). Para pessoas que querem se vestir de maneira atual, com estilo, qualidade e custo acessível, expressando suas crenças através das roupas.

FOR FREE

Moda adulta masculina (25 a 40 anos). Para homens vaidosos e contemporâneos que estão sempre em busca de sucesso.

AERON

Moda jovem e adulta, masculina e feminina (20 a 60 anos). São roupas confortáveis e versáteis para o cotidiano e também para a academia.

KIDS FREE

Moda infantil (1 a 4 anos). São roupas confortáveis, com estampas lúdicas e coloridas para muita brincadeira.

LIKE ME

Moda infantil (6 a 14 anos). Para quem precisa de conforto, beleza e qualidade para todos os momentos.

DEBRIM

Lançamento de moda jeans/feminino.



aeron

CASUAL FREE

NEW FREE

Kids free

flyfree

FORFREE

Like ME

deBrim

COMPANY-OWNED BRANDS

CASUAL FREE: Adult Fashion, women's and men's (26 to 50 years old). For those who want to be well dressed, simply, elegantly, comfortably and practically.

NEW FREE: Young Fashion, women's and men's (16 to 25 years old). For those who want to be wearing the latest fashions, with style, quality, at reasonable cost, expressing themselves through their clothes.

FOR FREE: Men's Adult Fashion (25 to 40 years old). Contemporary fashion for successful, image-conscious men.

AERON: Young and Adult Fashion, women's and men's (20 to 60 years old). Comfortable, versatile clothes for daily use or for the gym.

KIDS FREE: Children's Clothes (1 to 4 years old). Comfortable clothes, with colorful, playful designs for playtime.

LIKE ME: Children's Clothes (6 to 14 years old). Giving you comfort, beauty and quality all the time.

DEBRIM: Newly launched women's jeans range.

EVENTO 220 VOLTS POTÊNCIA MÁXIMA DA MODA!



Em novembro de 2019, ocorreu o evento “220 Volts”, que representou um marco para o segmento de moda da Lebes. Com envolvimento de toda a rede, mais de mil colaboradores receberam as diretrizes da diretoria sobre a importância e o novo posicionamento da empresa em relação à moda. Com foco no crescimento do setor, a Lojas Lebes quer aumentar a participação da moda no faturamento da empresa, que representou 28,13% no ano passado.

FASHION ON FULL POWER!

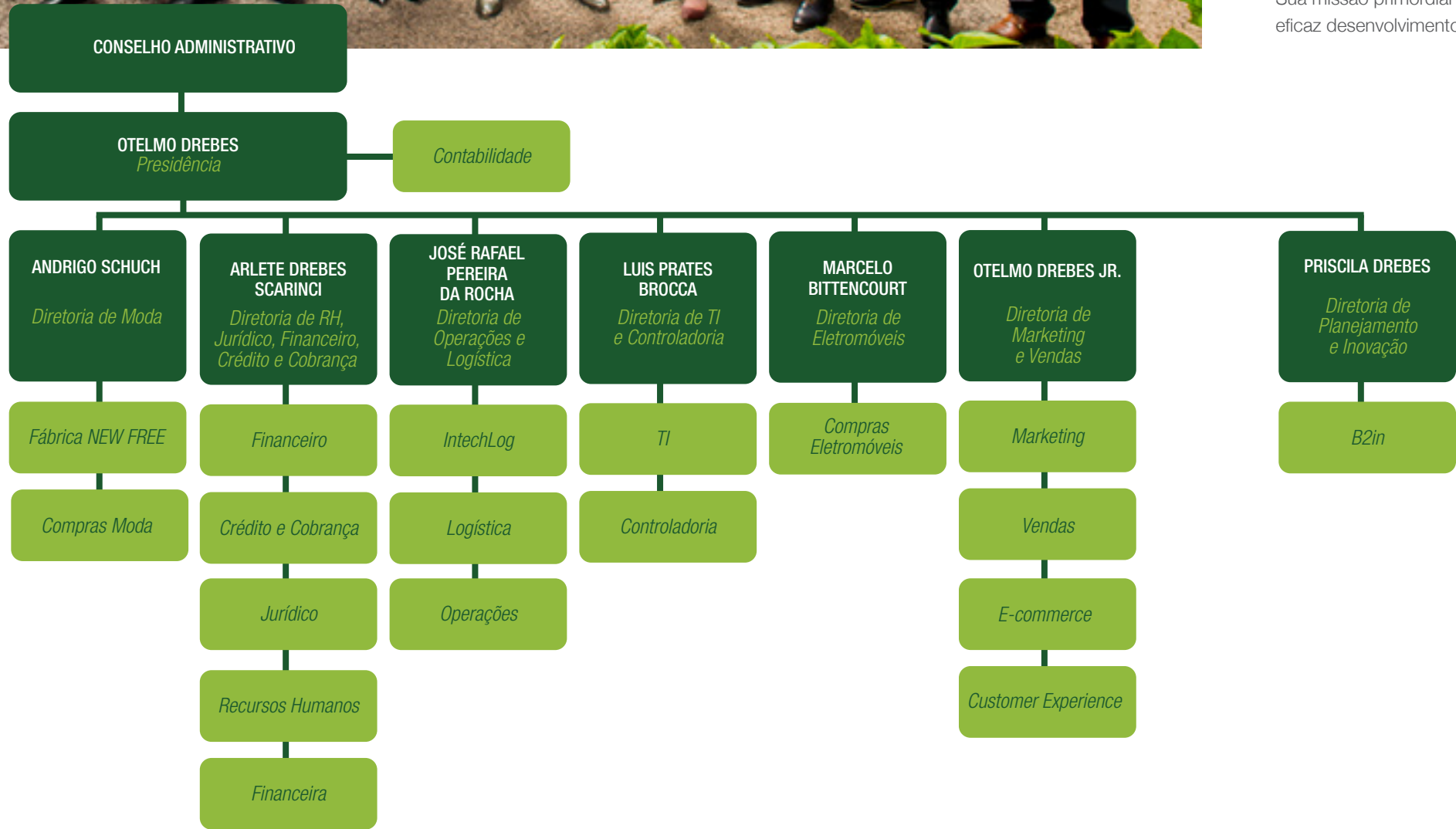
In November 2019 the “220 Volts” event was held, which was a major milestone for the Lebes fashion sector. Our whole network was involved. More than a thousand employees were given instructions from the management about its importance in taking the company's fashion brand forward. Lojas Lebes wants to concentrate on this sector and increase its part in the company's turnover, which was 28.13% last year.



GESTÃO OTELMO DREBES

THE MANAGEMENT
OF OTELMO DREBES

Diretoria Lojas Lebes



GOVERNANÇA CORPORATIVA

A Lebes tem a sua governança corporativa, que regulamenta todas as relações entre sócios, familiares, empresa e sociedade. Ela alinha interesses, minimiza conflitos, dá mais transparência, monitora a gestão, auxilia na tomada de decisões estratégicas, identifica, avalia e mitiga riscos e facilita acesso ao capital.

CONSELHO DE SÓCIOS

Assinado em 2014, o Pacto Societário Empresarial Familiar da Lebes é constituído por Otelio Drebes, Otelmo Drebes, Arlete Drebes Scarinci, Jaime Drebes, Priscila Drebes e Otelmo Drebes Jr.

CONSELHO ADMINISTRATIVO

O Conselho de Administração da Lebes, órgão de orientação colegiada, é formado por três conselheiros internos: Arlete Drebes Scarinci, Otelmo Drebes e Otelio Drebes, que ocupa a presidência, e mais três conselheiros externos, independentes. Sua missão primordial é fomentar e desenvolver políticas para o eficaz desenvolvimento das empresas Lebes de forma a proteger

o patrimônio, agregar valor aos negócios e otimizar o retorno sobre o investimento, bem como zelar pelas crenças e pelos valores intrínsecos das Famílias de Acionistas. O Conselho de Administração se reúne uma vez por mês e está sempre atento ao desempenho da gestão (retorno), à qualidade da gestão (liderança de executivos) e ao futuro da empresa (estratégia).

CONSELHO DE PRIMOS

Composto pelos seis membros da 3ª geração da Família de Acionistas, o Conselho de Primos foi constituído em 2013 e visa oportunizar aos futuros sócios a vivência e o conhecimento sobre a empresa e a forma de trabalharem em conjunto como acionistas preparados e responsáveis.

Com estrutura organizacional nos moldes de um órgão deliberativo, o CP tem regimento interno de funcionamento, que disciplina as pautas de reuniões e as orientações para discussão de assuntos estratégicos, bem como as atribuições e competências do comitê.

LOJAS LEBES MANAGEMENT

CORPORATE GOVERNANCE: Lebes has its Corporate Governance regime which controls all the relationships between shareholders, family members, the business and the legal entity. It ensures that interests are aligned, conflicts minimized, greater transparency is available and it holds management to account, assists the strategic decision-making process, identifies, assesses and mitigates risks and provides sources of capital.

SHAREHOLDERS BOARD: The Shareholders' Agreement for the Family Business of Lebes was signed in 2014 between Otelio Drebes, Otelmo Drebes, Arlete Drebes Scarinci, Jaime Drebes, Priscila Drebes and Otelmo Drebes Jr.

EXECUTIVE BOARD: The Lebes Executive Board, the constituent executive body, consists of three internal members: Arlete Drebes Scarinci, Otelmo Drebes and Otelio Drebes, who has the role of President, and three external, independent members. Its primary role is to establish and develop policies for the efficient development of the Lebes businesses, in order to protect its assets, increase its business value, achieve the best return on investment, as well as care for the beliefs and intrinsic values of the Families of the Shareholders. The Executive Board meets once a month to consider the management performance (return), the quality of management (executive leadership) and the future of the company (strategy).

FAMILY BOARD: Consists of six members of the 3rd generation of the Shareholders' family, the Family Board was established in 2013 as a way of involving future shareholders, to give them experience and knowledge about the company and experience of working together as able and responsible shareholders. Modelled as a deliberative body, the FB has its own internal regulations, which lay down the agendas of meetings, the guidelines for discussing strategic matters, as well as the committee's duties and powers.

LEBES LIFE STORE

Lebes Life Store (LLS) é o modelo de negócio da rede que une Lojas Lebes e serviços terceirizados que facilitam o dia a dia da população, como cafeteria, restaurante e farmácia, entre outros. A primeira Life Store abriu as portas em agosto de 2017, no antigo prédio Guaspari, no centro da capital gaúcha. O imóvel da década de 30, listado pelo Patrimônio Histórico de Porto Alegre, estava abandonado havia mais de 30 anos e foi totalmente renovado. A obra, que custou mais de R\$ 8 milhões e gerou 350 empregos diretos e indiretos, contribuiu para a revitalização do centro da capital e foi um marco para a história da empresa e para o varejo gaúcho.

Inspirada no sucesso da primeira operação Life Store, a empresa partiu para sua segunda filial nesse modelo e inaugurou, em outubro de 2019, a Lebes Life Store Farrapos. Com investimentos na casa de R\$ 5 milhões e gerando aproximadamente 150 novos empregos diretos e indiretos, a LLS Farrapos traz o mix completo de moda e eletrodomésticos, além da farmácia São João, a cafeteria Stylo Café, a agência Bradesco e o restaurante Casa Gourmet. Uma das grandes novidades dessa filial é um local dedicado à educação. Instalada no terceiro andar, a QI Faculdade & Escola Técnica oferece cursos presenciais, além de todas as possibilidades EAD para graduação.

Com horário de atendimento das 9h às 21h, de segunda a segunda, a megaloja de 5 mil m², três andares e estacionamento para 150 carros encontra-se em uma área da cidade que também passa por processo de revitalização, o 4º Distrito. A Lebes Farrapos tem movimentado a vida e a economia de toda essa região.



Life Store Centro (acima), Life Store Farrapos (menor).

NEW BUSINESS MODELS

LEBES LIFESTORE: Lebes Life Store (LLS) is a business model for the chain that consists of a Lojas Lebes store with additional third party services that benefit the local people, such as a café, restaurant and pharmacy, among others. The first Life Store opened in August 2017, in the old Guaspari building in the center of the Gaúcho capital. This 1930s building, listed by the Heritage Society of Porto Alegre, had been abandoned for over 30 years and was completely renovated. The work, which cost over BRL 8 million and generated 350 direct and indirect jobs, helped contribute to the redevelopment of the city center and was a milestone in the history of the company and for Gaúcho retail. Inspired by the success of the first Life Store project, the company began planning its second branch, using this model and opened Lebes Life Store Farrapos

in October 2019. BRL 5 million was invested in LLS Farrapos, creating around 150 indirect and direct new jobs. It provided the full range of Electrical & Domestic products, Furniture and Fashion, as well as a São João pharmacy, Stylo Café, a branch of Bradesco and the Casa Gourmet restaurant. One of the biggest innovations here, was the inclusion of an educational establishment: QI Technical School & College, which offers on-site courses, as well as all varieties of graduate distance learning. Open from 9:00 am to 9:00 pm, all week, the megastore is 5k m2, has 3 floors and parking for 150 cars. It is located in an area of the city that is also going through redevelopment, the 4th District. Lebes Farrapos has helped to boost the life and economy throughout the area.

Novos modelos de Negócio

LEBES MODA

A Lebes Moda é o modelo de negócio que oferece aos clientes a linha variada de artigos de moda (feminina, masculina, infantil, calçados, acessórios, bebê e moda íntima) e produtos de cama, mesa e banho. As unidades contam também com uma ilha de celulares e disponibilizam acesso ao mix completo de produtos da rede através do catálogo virtual. As compras online podem ser entregues na casa do cliente ou retiradas em qualquer filial Lebes. As primeiras lojas dedicadas exclusivamente à moda foram inauguradas em 2018, nas cidades de Triunfo e Camaquã. Em 2019, foram abertas unidades Lebes Moda em Estância Velha, Viamão e Sapucaia do Sul.

PERFUMARIA E MAQUIAGEM

A perfumaria ganhou espaço na Lojas Lebes em 2019. As filiais, que comercializam somente artigos de moda, produtos de cama, mesa e banho e telefonia, passaram a oferecer também perfumes e maquiagens. Produtos nacionais e internacionais das marcas Ana Hickmann, Forum, Everlast, Lamborghini, Azzaro, Antonio Banderas, Juliana Paes, Pacha, Sex Symbol, Shakyra e Benetton, além de maquiagens e esmaltação da Vult, estão à disposição dos clientes.



UNIDADES MOBILE

Com o segmento de tecnologia em plena expansão no país, a empresa viu uma oportunidade de abrir um novo modelo de negócio da rede. Em 2016, foi inaugurada, então, a primeira Lebes Mobile, no Shopping Total, em Porto Alegre. Hoje, já são cinco quiosques que comercializam aparelhos celulares e acessórios e também são pontos de pagamentos de faturas e compras de produtos do catálogo virtual.

LEBES FASHION: Lebes Fashion is the business model that provides customers with a wide range of fashion items (womenswear, menswear, children's clothes, footwear, accessories, baby clothes and underwear) and towels and linens. The branches also include a cellphone kiosk and complete access to the full range of products through the virtual catalog. Online purchases can be delivered to the customer's home or picked up from any branch of Lebes. The first shops dedicated solely to Fashion were opened in 2018, in the cities of Triunfo and

Camaquã. In 2019, Lebes Fashion stores were opened in Estância Velha, Viamão and Sapucaia do Sul.

PERFUME AND MAKE-UP: The perfume section was introduced to Lojas Lebes in 2019. The branches, which only sold fashion items, towels and linens and telephony, began to also sell perfumes and make-up. Customers were able to choose from home and international brand products: Ana Hickmann, Fórum, Everlast, Lamborghini, Azzaro, Antonio Banderas, Juliana Paes,

Pacha, Sex Symbol, Shakyra and Benetton; as well as make-up and nail varnish from Vult.

CELLPHONE UNITS: As the technology sector continues to expand in the country, the company saw an opportunity to open a new business model, in its network. In 2016, the first Lebes Mobile was opened at Shopping Total in Porto Alegre. Today, there are five kiosks that sell cell phones and accessories and also act as payment points for invoices and purchases from the virtual catalog.

LEBES EXPANSION INTO SANTA CATARINA

In 2016, after 60 years in business, Lojas Lebes crossed the Rio Mambituba and came to Santa Catarina. The tradition, strength and maturity of the company enabled it to open its wings and fly further, crossing the border to take the chain's dream and purpose to the neighboring state. Criciúma, one of the most populous cities in the south of Santa Catarina, was chosen. The branch, 900m² in size, opened on the second floor of Nações Shopping Mall, as one of the cornerstones of the shopping center.

The second Lebes project on the soil of Santa Catarina, was opened in February 2019, in the city of Sombrio. The branch, 600m² in size, is located in the center of the city and is also based on the Lebes system: product variety and quality, easy payment and distinctive service. The company is planning to open its third branch of the retail chain in Santa Catarina in the first half of 2020, in Araranguá.

CUSTOMER EXPERIENCE

The traits to represent both Lebes's present and future are Innovation, Boldness and Creativity. In 2019, the company established the Customer Experience (CX) team, which looks at everything from the customer's perspective. This group is responsible for mapping the customer's Omni channel journey, identifying noise and opportunities, testing and checking improvements, using agile methods and MVP (Minimum Viable Product).

One of the projects for which CX has developed the prototype and tested is the Lebes Bag, a bag that contains clothing and footwear, carefully assembled by the Lebes Fashion team, that suits the profile and lifestyle of each customer, as recorded on the company website. The Bag can be sent to their home address or picked up from a shop and the customer has two days to try them out, with no commitment to buy or any charge for the service.

The results from the pilot project show that it was well received, increasing a customer's average Fashion purchases by 92% and bringing back 66% of inactive customers. There are plans now to scale it up to all physical stores in the chain. The development of the Customer Experience team and the Lebes Bag study received awards in the Process Innovation and Fashion Retail categories at the Top de Marketing Awards ADVB-RS/2019. This last example was also chosen as the best project by the institution.

The CX team have a new challenge for 2020: restructure and consolidate the management of customer relations: responsibility for the work to retain/keep and bring back customers, by applying agile methods to CRM.

Increasing a customer's average Fashion purchases by 92% and bringing back 66% of inactive customers.



Em 2016, com 60 anos de história, a Lojas Lebes atravessou o Rio Mambituba e chegou a Santa Catarina. A tradição, a solidez e a maturidade da empresa permitiram abrir as asas e voar mais longe, cruzando a fronteira para levar o sonho e o propósito da rede ao estado vizinho. Criciúma, uma das cidades mais populosas do sul de SC, foi a escolhida pela Lebes. A unidade, de 900m², abriu as portas, no segundo piso do Nações Shopping, como uma das âncoras do centro de compras.

A segunda operação da Lebes em solo catarinense foi inaugurada em fevereiro de 2019 no município de Sombrio. A filial, de 600m², localizada no centro da cidade, também conheceu o jeito Lebes de trabalhar, com variedade e qualidade de produtos, pagamentos facilitados e atendimento diferenciado.

A expectativa da empresa é que, no primeiro semestre de 2020, a rede de varejo abra a sua terceira filial catarinense, em Araranguá.



CUSTOMER EXPERIENCE

Inovação, ousadia e criatividade são o presente e o futuro da Lebes. Em 2019, a empresa criou o núcleo de Customer Experience (CX), que tem o olhar totalmente voltado para o consumidor. O setor é responsável por mapear constantemente a jornada omnichannel do cliente, identificar ruídos e oportunidades, testar e validar melhorias com aplicação de métodos ágeis e MVP (Minimum Viable Product).

Um dos projetos prototipados e validados pelo CX é a Lebes Bag, uma mala que contém peças de roupas e calçados, cuidadosamente montada pelo núcleo de Moda da Lebes, conforme o perfil e o estilo de vida de cada cliente, informados no site da empresa. A mala de roupas pode ser recebida em casa ou retirada em loja, e a cliente tem dois dias para provar os looks, sem compromisso de compra ou custo pelo serviço.

Os resultados mostraram a boa aceitação desse projeto piloto, com aumento de 92% do ticket médio do cliente em moda e recuperação de 66% de clientes inativos, com próximos passos de escala para todas as lojas físicas da rede. O processo de desenvolvimento do setor de Customer Experience e o case Lebes Bag foram premiados nas categorias Inovação em Processos e Varejo Moda no prêmio Top de Marketing ADVB-RS/2019. Este último também foi eleito o melhor case do ano pela entidade.

Para 2020, a área de CX recebeu novo desafio: reestruturar e consolidar a gestão do relacionamento com o cliente, sendo responsável pelo trabalho de retenção/fidelização e recuperação de clientes, aplicando métodos ágeis em atribuições que antes eram de CRM.

Sustentabilidade

O pensamento sustentável acompanha, há muitos anos, o dia a dia da empresa, a partir de ações que preservam o meio ambiente e conscientizam os colaboradores e a comunidade sobre a necessidade de reduzir os impactos ambientais. Vários projetos já foram realizados com o objetivo de deixar a Lebes cada vez mais verde, entre eles:



USINA FOTOVOLTAICA & ENERGIA SUSTENTÁVEL

O projeto de energia fotovoltaica, pioneiro no varejo gaúcho, foi implantado nas filiais de Eldorado do Sul e de Arroio dos Ratos. Ele representa uma economia de 15% no custo da luz, com redução de emissão de mais de 12 toneladas/ano de CO².

A Lebes está construindo, também, uma usina fotovoltaica para geração de 1 mega de energia, com capacidade para atender 25% das filiais, evitando a emissão de mais de 264 toneladas de CO². A expectativa é chegar a 100% em 14 anos.



GREEN IT: LEBES LIFE STORE FARRAPOS

Ações de sustentabilidade fazem parte do projeto da Lebes Life Store Farrapos, que contou com soluções ecologicamente corretas para o cabeamento de tecnologia da informação. Foram usados 3,6 km de cabos produzidos com polietileno verde, produto 100% reciclável que reduz significativamente o efeito estufa. Além disso, todos os resíduos da obra de infraestrutura de TI foram descartados adequadamente, sem gerar impactos no meio ambiente. Com essas medidas, a Lebes Life Store Farrapos ganhou a certificação Green IT, emitida pela multinacional Furukawa.

TROCAS DE LÂMPADAS

- 40% das lojas com lâmpadas de LED;
- Mais de 2 mil lâmpadas substituídas;
- Economia de mais de 10% no consumo.

REAPROVEITAMENTOS DAS EMBALAGENS (+ 4 VIDAS)

Em um processo de reaproveitamento de embalagens, caixas de papelão recebidas com mercadorias de fornecedores são reaproveitadas pela Lebes, evitando o descarte de mais de 200 mil caixas por ano. Dessa maneira, a vida útil dessas embalagens aumenta quatro vezes até serem enviadas para reciclagem.



INTECHLOG

Empresa de inteligência logística que usa a conexão entre embarcadores e transportadores para oferecer redução de custos, agilidade de entrega e aumento de ganhos através da otimização da ociosidade de rotas já existentes. A IntechLog, empresa do Grupo Lebes, foi inaugurada em 2018, já conta com 82 clientes (embarcadores) e fatura aproximadamente R\$ 20 milhões.

- Capilaridade: SP, SC e RS;
- Utiliza uma frota de 400 caminhões;
- Mais de 54 mil viagens em 2019.

SUSTAINABILITY

Sustainable thinking has been part of the company for many years, including activities to protect the environment and raise awareness among staff and the community about the need to reduce our environmental impact. There have already been various projects aiming to make Lebes a bit greener, each time, including:

SOLAR POWER PLANT & SUSTAINABLE ENERGY: The solar power project, a first in Gaúcho retail, was established in the Eldorado do Sul and Arroio dos Ratos branches. It provides a saving of 15% on electricity costs, which reduces CO2 emissions by over 12 metric tons per year. Lebes is also building a solar power plant to generate 1 Megawatt of power, capable of supporting 25% of our branches, and reducing emissions by more than 264 metric tons of CO2.

The plan is to achieve 100% within 14 years.

GREEN IT: Lebes Life Store Farrapos: Sustainability activities were included in the Lebes Life Store Farrapos project, which considered ecologically sound solutions for the cabling of the IT equipment. 3.6 km of green polyethylene cable was used. This product is 100% recyclable, which significantly reduced the impact on the greenhouse effect. Additionally, all the waste from the IT infrastructure works were properly disposed of, without any environmental impact. Thanks to these the Lebes Life Store Farrapos received a Green IT certification from the Furukawa multinational.

CHANGING LIGHT BULBS: 40% of stores have LED lights; More than 2 thousand lights were changed; Savings of over 10% on the electricity consumed.

REUSE OF PACKAGING (+ 4 CYCLES): The process for reusing packaging is: the cardboard boxes, received from suppliers with their goods, are reused by Lebes, preventing more than 200 thousand boxes a year going into the garbage. In this way, the useful life of this packaging is increased by four times, before it's sent for recycling.

INTECHLOG

The intelligent Logistics company that uses the link between distribution and freight companies to gain cost reductions, agile delivery and increase profits by making use of existing, but idle routes. IntechLog, a part of the Lebes Group, was set up in 2018 and already has 82 clients (distributors) and a turnover of around BRL 20 million. Network: SP, SC and RS; Has a fleet of 400 trucks; More than 54k journeys in 2019.



EVENTO TRANSPARÊNCIA

Transparência e confiança são palavras que fazem parte do DNA da Lebes e regem o relacionamento da empresa com todos os seus stakeholders. Por essa razão, a Diretoria se reúne anualmente com seus principais fornecedores para o Encontro Transparência e Futuro Lebes.

O evento, que tem como objetivo estreitar e fortalecer ainda mais o contato da rede com o mercado, promove uma conversa aberta sobre o segmento do varejo e os desafios e planos da empresa para os próximos anos. A Diretoria apresenta alguns

resultados, como orçamentos, despesas, números e campanhas, mostrando a evolução dos negócios e o motivo pelo qual as marcas devem seguir investindo na empresa.

A 4ª edição deste encontro aconteceu em abril de 2019, em São Paulo, e reuniu representantes da Atlas, Lenovo, LG, Mondial, Motorola, Multilaser, Panasonic, Samsung, TCL e Whirlpool. A Lebes mostrou seu posicionamento no atual cenário varejista, apresentou resultados e falou sobre as perspectivas para o próximo ano.

TRANSPARENCY EVENT

Transparency and trust are words that make up part of Lebes DNA and are the basis of the company's relationship with all its stakeholders. For this reason, the executive directors gather, annually, with their main suppliers for a meeting - Transparency and the Future of Lebes. The event is intended to clarify and strengthen the network's links with the market, encourage an open dialogue about the retail sector and the company's challenges and plans for the next few years. The executive directors present some of their results, such as budgets, costs, figures and campaigns, showing how the business is developing and why the brands should continue to invest in the company. The 4th edition of this gathering took place in April 2019 in São Paulo, including representatives from Atlas, Lenovo, LG, Mondial, Motorola, Multilaser, Panasonic, Samsung, TCL and Whirlpool. Lebes demonstrated its positioning in the current retail picture, presented its results and spoke about its view for the upcoming year.

DIGITAL TRANSFORMATION

Over the last two years, Lojas Lebes has been going through an enor-

mous change, by switching from analog to digital. The process began with the hiring of consultants, including Lozinsky, and the formation of a Strategic IT Committee, which planned the Digital Transformation of the company between them. Lozinsky Business Consultants supported the transformation project which resulted in Lebes become more competitive in national retail. It was recommended that the company change its architecture to use the more innovative bus software, which would enable it to then integrate various applications, as well as plug in new innovations as they became available. Therefore, the company invested in Cloud Computing, a cloud data platform, that would provide more secure storage. Following this outlay of BRL 30 million (the biggest investment in the company's history), Lebes is now more agile, scalable, secure, integrated, innovative, business-lead and collaborative, with greater competitiveness and adaptability. This investment in technology has given the company greater access to information, which can be used in all its decision-making, enabling it to be more decisive, improving processes, producing good results and improving the customer's shopping experience.

TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Nos últimos dois anos, a Lojas Lebes passou por uma enorme movimentação para se transformar de analógica em digital. O processo iniciou-se com a contratação de consultorias como a Lozinsky e a formação de um Comitê Estratégico de TI, e estes definiram juntos os passos da Transformação Digital da empresa. A Lozinsky Consultoria de Negócios deu suporte a esse movimento de transformação que deixou a Lebes ainda mais competitiva no varejo

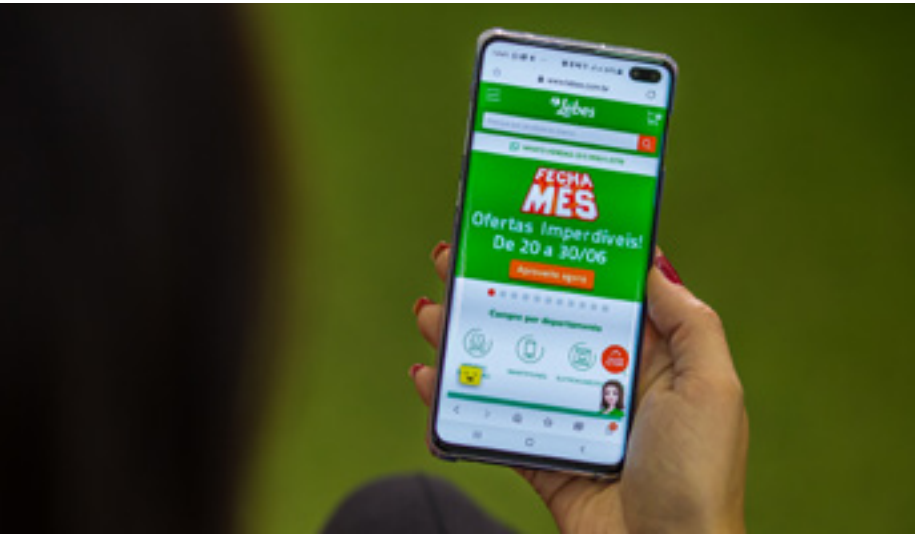
nacional. Foi promovida a mudança da arquitetura de inovação com a utilização de um software de barramento, que facilitou a integração das mais diversas aplicações, permitindo também plugar inovações conforme fossem surgindo. Para isso, a empresa também investiu no Cloud Computing, plataforma de dados em nuvem, que garante armazenamento com mais segurança. Com aporte de aproximadamente R\$ 30 milhões (o maior da história da empresa), a Lebes hoje está

mais ágil, escalável, segura, integrada, inovadora, alinhada com o negócio, colaborativa, com maior diferencial competitivo e adaptável às mudanças. Esse investimento em tecnologia permitiu maior acesso a informações, que embasam as tomadas de decisões, aumentando a assertividade, aprimorando processos, gerando bons resultados e melhorando a experiência de compra dos clientes.

APP LEBES: PRODUTOS E SERVIÇOS NA PALMA DA MÃO DO CLIENTE

A digitalização da empresa foi oficialmente comunicada ao mercado em julho de 2019, com o lançamento do App Lebes. O aplicativo colocou todos os produtos e serviços da Lebes na palma da mão do cliente e foi um marco na história da empresa, simbolizando a grande onda da transformação digital da companhia.

Utilizando as melhores tecnologias disponíveis no mercado mundial, e com uma visão Omnichannel, a Lebes empoderou ainda mais o seu cliente. Ele faz qualquer compra pelo app, paga como quiser, recebe onde preferir e ainda pode solicitar crédito digital. As compras feitas



através do site ou do app são entregues em casa ou retiradas em qualquer loja, sem custo. O cliente também pode pedir a entrega de mercadorias pequenas em até 2 horas.

Outra novidade que a rede trouxe para o mercado de varejo foi o empréstimo pessoal digital. Através do aplicativo ou pelo site, qualquer pessoa pode solicitar

empréstimo à Lebes Financeira e escolher se o valor será depositado diretamente na sua conta ou retirado em qualquer filial. A Troca Facilitada é outra prática que mostra que a empresa está cada vez mais phygital, dando ao cliente a possibilidade de adquirir um produto via internet e fazer a sua troca na loja física.

THE LEBES APP: PRODUCTS AND SERVICES IN THE PALM OF THE CUSTOMER'S HAND

The digitalization of the company was officially notified to the market in July 2019, with the launch of the Lebes App. The application put all of Lebes's products and services into the palm of the customer's hand and was a historic milestone for the company, the biggest symbol of its Digital Transformation. Through the best technology on the world market and an Omni-channel approach, Lebes has empowered the customer like never before. They can make any purchase through the App, pay however they want and receive it wherever they like, and they can even ask for credit

online. Purchases made through the site or the App are delivered at home or for pick up from any store, at no charge. The customer can also ask for small deliveries within two hours. Another innovation that the chain has brought to the retail market was digital personal loans. Through the application or the website, anybody can ask for a loan from Lebes Finance and choose whether the amount should be deposited into their account or withdrawn from any branch. Easy Exchange is another practice that shows how the company is becoming more digital. It enables a customer to purchase a product online, but still be able to change it at one of the physical stores.

“LÊ”, THE VIRTUAL ASSISTANT

In order to improve the customer's shopping experience still further, Artificial Intelligence was also introduced as part of Lebes's Digital Transformation. The virtual assistant “Lê” was created, who is available to help customers 24 hours a day.

“LÊ”, A ATENDENTE VIRTUAL

Com o objetivo de melhorar ainda mais a experiência de compra dos clientes, a Inteligência Artificial também foi implementada na Transformação Digital da Lebes. Foi criada a atendente virtual “Lê”, que está à disposição para auxiliar o consumidor 24 horas por dia.

PARCEIROS TECNOLÓGICOS DE PONTA

Para a Transformação Digital da companhia, foram adquiridas as melhores soluções tecnológicas existentes no mercado mundial. A Lebes foi uma das primeiras varejistas do Brasil a ter a plataforma S/4 Hana, versão mais moderna do SAP, um dos melhores ERPs do mundo reconhecido pelo alto padrão de eficiência e qualidade. Essa tecnologia é responsável por todo o backoffice da empresa, buscando cada vez mais governança e melhorando a gestão dos processos. O projeto foi viabilizado com a contratação da FH, que conta com técnicos bem-preparados, conhecimento e experiência de atuação no varejo. A aquisição do SAP colocou a Lebes em outro patamar, elevando o seu nome e a sua marca.

A rede adquiriu também a plataforma Neogrid, que, influenciada pela Inteligência Artificial, melhorou e agilizou os processos de compra, de estoque, de distribuição e de integração com os fornecedores.

Outro parceiro estratégico foi a 4All, responsável por traduzir em soluções e aplicativos várias etapas da Transformação Digital, principalmente nas que melhoram a experiência desse novo consumidor em sua jornada junto à marca.

Para conhecer ainda mais os seus clientes e se relacionar com eles de forma cada vez mais personalizada, a Lebes investiu no Context 360 da Pmweb. Com essa plataforma, a empresa tem uma visão completa dos clientes, o que permite a estruturação de um data lake, potencializando e otimizando a mineração dos dados. Os resultados são melhorias na gestão, com decisões e ações cada vez mais assertivas e individualizadas.



+ EXPERIÊNCIA DIGITAL: RASTREABILIDADE DA MONTAGEM

Buscando o aumento na qualidade de serviços complementares, através de experiências digitais, foi desenvolvido um software para rastreabilidade de montagens de produtos. O app de agendamento e acompanhamento de serviços permite aos montadores controlar as suas agendas e registrar todos os passos da montagem. O cliente é atualizado de forma online sobre o status de todo o processo.

TRANSFORMAÇÃO ÁGIL DA EMPRESA

Em maio de 2019, o grupo também contratou a consultoria GMC para gestão de mudanças, que está fazendo a transição digital junto aos colaboradores. O processo de Transformação Ágil da

empresa está incentivando a adoção de metodologias que usam o trabalho colaborativo entre as áreas, melhorando, assim, a qualidade e a assertividade dos projetos.

CUTTING-EDGE TECHNOLOGICAL PARTNERS

The company contracted the best technology solutions on the world market for its Digital Transformation. Lebes was one of the first retailers in Brazil to use the S/4 Hana platform, the most modern version of SAP, one of the best ERPs in the world, recognized for the high standard of its efficiency and quality. This technology is responsible for all of the company's back office systems, helping the company strengthen its governance and improve its management systems. The project was carried out by FH, who provided experienced technicians, knowledge and experience of retail operations. The investment in SAP takes Lebes to another level, raising the prestige of its name and brand.

The chain also implemented the Neogrid platform, which using Artificial Intelligence, improves the shopping, stock control, distribution and supplier integration processes and makes them more agile. The other strategic partner was 4All, who were responsible for turning the various steps on the Digital Transformation plan into solutions, especially those that improve the experience of a new customer, being introduced to the brand.

Lebes also invested in Context 360 from Pmweb, in order to better

understand its customers and to be able to relate to them in a more personalized way. This platform allows the company to have a complete picture of its customers, which allows it to build a data lake, providing and refining the ability to data mine it. The benefits are management improvements: decisions and actions can be taken with greater decisiveness and precision.

BETTER DIGITAL EXPERIENCE: ASSEMBLY TRACEABILITY

An application was developed to trace product assembly, as a way to improve the quality of additional services, through digital services. The App, which has scheduling and other services, enables the assembly teams to track their schedules and notify all their assembling steps. The customer is able to follow the process as they are updated automatically online.

AGILE TRANSFORMATION OF THE COMPANY

In May 2019, the company also hired GMC to consult on change management, which is about how to bring about digital transition with employees. The company's Agile transformation process is encouraging staff to adopt collaborative working methods between business areas, thus improving the quality and effectiveness of projects.





DIRETORIA DE PLANEJAMENTO, INOVAÇÃO E NOVOS NEGÓCIOS

Criada em 2018, a Diretoria de Planejamento, Inovação e Novos Negócios é responsável pela análise de novas oportunidades, rentáveis e inovadoras, que atendam às expectativas dos consumidores.

O setor realiza a condução das metodologias para elaboração do planejamento estratégico da Lebes, com mapeamento de tendências políticas, sociais, ambientais, tecnológicas e econômicas que tenham impacto no negócio no curto, médio e longo prazo.

Sempre de olho no futuro, a diretoria faz o mapeamento constante do ecossistema de

inovação no Brasil e nos Estados Unidos, buscando conexão e investimento em aceleradoras, fundos de venture capital e startups. Um dos focos principais de atuação é a busca de soluções inovadoras para a cadeia do varejo (fintechs, logística, marketing, RH, gestão de estoque e ponto de venda, produtividade, customer experience).

Baseada em SP, a diretoria aproxima a Lebes de entidades que fomentam o empreendedorismo, como a Endeavor, e influenciam uma nova geração de empresários.

DEPARTMENT OF PLANNING, INNOVATION & NEW BUSINESS

The Department of Planning, Innovation & New Business was established in 2018 and is responsible for analyzing new opportunities, that are profitable, innovative, and which help to meet customers' expectations.

The department uses techniques to draw up Lebes's strategic plans, mapping political, social, environmental, technological and economic factors that could impact on the business in both the short, medium and long time.

With an eye constantly on the future, the department keeps a constantly developing picture of innovation in Brazil and the United States, looking for contacts and investment from Business Accelerators, Venture Capital Funds and Startups. One of the main activities is looking for innovative solutions in the retail chain (fintechs, logistics, marketing, HR, stock and POS management, productivity, customer experience).

The department, which is based in SP, links Lebes with entities that develop entrepreneurial activity, such as Endeavor, and influence the next generation of businessmen.



MARKETING
MARKETING

MARKETING CORPORATIVO

O marketing da Lebes é o balizador da comunicação global da empresa, impactando e traduzindo os valores de toda a companhia para o público externo. Trabalhando de forma colaborativa, o setor é uma ferramenta estratégica para o fortalecimento e a consolidação da marca no mercado. A entrada do presidente Otelmo Drebes, em 2015, marcou uma nova fase do marketing, que assumiu o papel de detentor do processo de comunicação, sendo o responsável por equalizar o tamanho da empresa com o da marca.

A estrutura atual engloba as áreas de Comunicação Corporativa e Experiência de Marca, Criação, Digital, Planejamento e Controle, Publicidade e Propaganda, Trade Marketing e Visual Merchandising. São mais de 30 pessoas sintonizadas e dedicadas a desenvolver estratégias e ações que aproximem cada vez mais a empresa dos clientes e do mercado.

Ao longo de 2019, foram desenvolvidas campanhas institucionais, conceituais e promocionais, além de ações e eventos culturais. A equipe ainda se dedicou às inaugurações e reinaugurações de novas lojas, desenvolvendo

projetos exclusivos de moda, melhorias nos equipamentos de exposição, remodelação de fachadas e atualização do layout de todas as filiais da rede.

Com essa atuação, o marketing da Lebes reafirma o seu importante papel na construção da verdade da marca, buscando não apenas construir sua reputação, mas também sustentá-la. Nesse contexto, a empresa ainda investe em projetos realizados com leis de incentivo, para valorizar e incentivar o desenvolvimento da sociedade.

Somente em 2019, foram aportados 11 projetos sociais, ligados à esporte, à cultura, à saúde e/ou à inovação, em diferentes cidades do Rio Grande do Sul, através das seguintes leis:

- Lei de Incentivo ao Esporte
- Fundo Municipal do Idoso (Funidoso)
- Fundo Municipal da Criança e do Adolescente (Funcriança)
- Lei de Incentivo à Cultura
- Programa Nacional de Apoio à Atenção da Saúde da Pessoa com Deficiência (Pronas)

CORPORATE MARKETING

Lebes's marketing is the beacon within the company's global communications, embodying and translating the company's value to the general public. The department is a strategic tool, that works collaboratively, to strengthen and consolidate our market brand. When Otelmo Drebes became president in 2015, it marked the start of a new phase for marketing, which took over the leading role in communication, responsible for translating the size of the company into the size of the brand.

The current structure incorporates the areas of Corporate Communications and Brand Experience, Creation, Digital, Planning and Control, Publicity and Advertising, Trade Marketing and Visual Merchandising. More than 30 people are geared up and dedicated to developing strategies and projects to connect customers and the market to the company ever further. Throughout 2019, campaigns, projects and promotions were run, as well as cultural activities and events. The team is also dedicated to the opening and re-opening events for new stores, developing special fashion projects, improving our display equipment, remodeling the frontages and layouts of the branches in the chain.

All this activity from Lebes marketing department re-emphasizes its important role in build brand awareness, not just building up its reputation, but also maintaining it. In effect, the company is still investing in projects that were begun in response to government initiatives, to develop and encourage schemes for the public good. In 2019 alone, 11 social projects were

given investment, related to sport, culture, health and/or innovation, in different cities in Rio Grande do Sul, through the following legal provisions: Sports Incentivisation Law, Municipal Fund for the Elderly (Funidoso), Municipal Fund for Children and Teenagers (Funcriança), Culture Incentivisation Law, National Support Program of Healthcare for People with Disabilities (Pronas)

COMMUNICATION CHANNELS

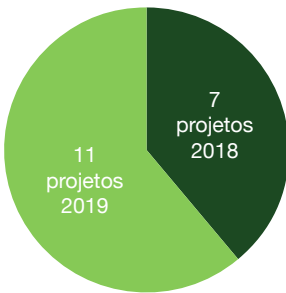
PRESS OFFICE: Manage the relationship between the company and the media, getting publicity for relevant facts and news for Lebes. Their responsibilities also include the role of provider of information on the company and reinforcing its brand. In 2019, there were 234 million hits as a result of releases sent from the press office.

LEBES ASSISTANCE: Lebes Assistance is more than just a service center, it is an important channel for the relationship between the company and its customers. In the various channels through which the brand is promoted, whether by telephone, email, social networks, WhatsApp or chat with the virtual assistant Lê, the aim is always to capture queries, deal with requests, help shoppers and above all make the consumer's life easier.

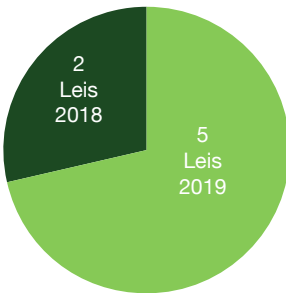
SERVICE BY ASSISTANCE IN 2019

More than 105 thousand contacts
Lê (the Virtual Assistant): 80%
Human Operator 20%

PROJETOS APORTADOS FUNDED PROJECTS



NÚMERO DE LEIS APLICADAS NUMBER OF APPLICABLE LAWS



Canais de Comunicação

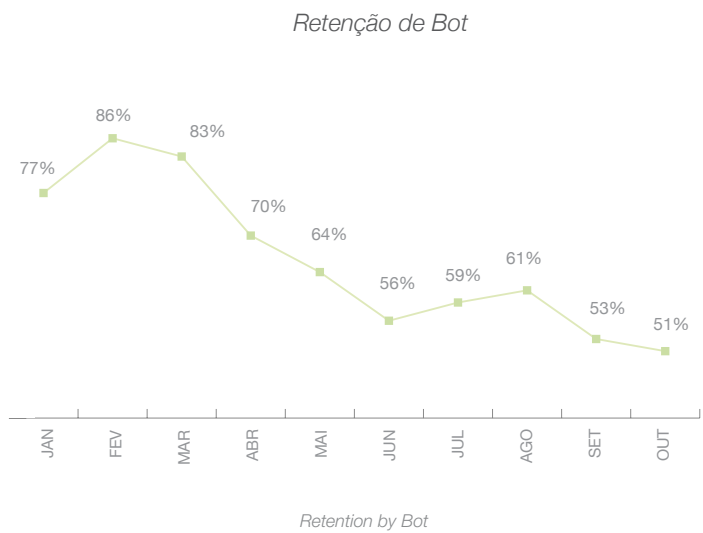
ASSESSORIA DE IMPRENSA

Gerencia o relacionamento da empresa com a mídia, dando visibilidade aos fatos e notícias relevantes da Lebes. A atuação também consolida o papel da companhia como fonte de informação e reforço da marca. Em 2019, foram mais de 234 milhões de impactos, através de divulgações realizadas pela assessoria de imprensa.



FACILITA LEBES

O Facilita Lebes é mais do que uma central de atendimento, é um importante canal de relacionamento entre a empresa e seus clientes. Nos diversos canais em que a marca está presente, por telefone, e-mail, redes sociais, WhatsApp ou chat, com a atendente virtual Lê, a Lebes está sempre atenta para tirar dúvidas, atender solicitações, auxiliar nas compras e facilitar cada vez mais a vida de seus consumidores.



Decision

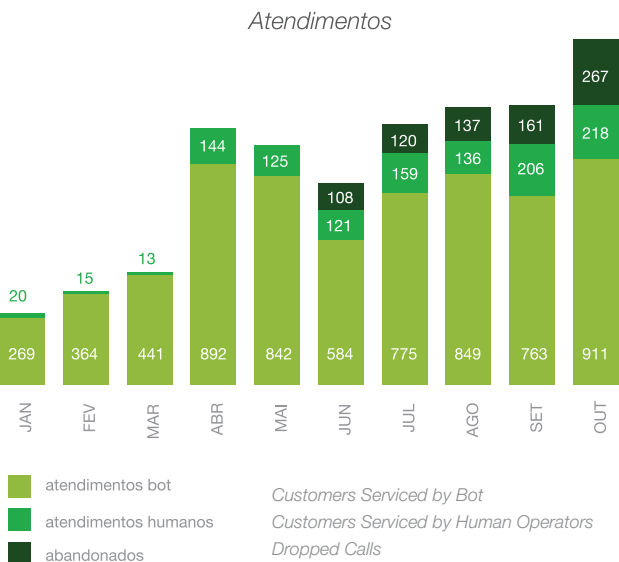
Lojas Lebes avança no processo de transformação digital

A noite de verão gaúcha acaba de fechar um contrato de implementação do S4 HANA Retail for Merchandise Management com a F&M com objetivo de se preparar para o presente e futuro de vendas junto à tecnologia



ATENDIMENTO PELO FACILITA EM 2019

Mais de 105 mil interações
Lê (atendente virtual): 80%
Operação humana: 20%



Customers Serviced by Bot
Customers Serviced by Human Operators
Dropped Calls

CANAIS DIGITAIS

Através do App Lebes, de site e blog, os clientes têm todos os produtos e serviços à disposição pelo celular, tablet e computador. Além disso, a Lebes mantém um relacionamento direto com seus clientes por e-mail e SMS.

REDES SOCIAIS

A Lebes está totalmente engajada nas redes sociais. Através do Facebook, Instagram, Youtube e Twitter, os clientes têm acesso às informações e às novidades da empresa nas diversas plataformas.

-  / lojaslebesvideos
-  / lojaslebes
-  / lojas-lebes
-  / lojaslebes
-  / lojaslebes
-  bloglebes.com.br



DIGITAL CHANNELS

Thanks to the Lebes App, website and blog, all of the products and services are available to the customers through their cell, tablet or computer. In addition, Lebes also maintains a direct relationship with its customers by email and SMS.

SOCIAL NETWORKS

Lebes is fully engaged on social networks. Customers have access to information and news from the company through Facebook, Instagram, YouTube and Twitter, on various platforms.

LEBES MAGAZINE

Monthly magazine, with 32 to 48 pages, with promotions and campaigns every month. It has a circulation of 850,000 copies and door-to-door distribution to urban homes. It also has a digital version with 44 to 48 pages.

LMODA MAGAZINE

This magazine with 16 pages and two editions every year, displays the trends for the new seasons, with tips and new launches. The circulation is 10,000 (each) and copies are available at the doors of the stores. There is also a digital version.



REVISTA LEBES

Revista mensal, com 32 a 48 páginas, traz as promoções e as campanhas do mês. Com tiragem de 850 mil exemplares e distribuição porta a porta nas residências das cidades, possui também versão digital com 44 a 48 páginas.



REVISTA LMODA

Com duas edições ao ano, a revista de 16 páginas apresenta as tendências das novas estações, com dicas e lançamentos. A tiragem é de 10 mil (cada), e os exemplares ficam disponíveis nas entradas das lojas. Possui também versão digital.



**TIRAGEM TOTAL
DAS REVISTAS:
12,5 MILHÕES
DE EXEMPLARES**

TOTAL CIRCULATION OF THE
MAGAZINES: 12.5 million copies

E-commerce



O E-commerce da Lebes começou em 2011 vendendo apenas celulares e hoje já disponibiliza mais de 12 mil SKUs. Seu papel é dar suporte às lojas físicas, servindo de ferramenta para vender produtos que as filiais não têm em estoque, reforçando os diferenciais estratégicos e proporcionando uma experiência cada vez mais omnichannel para o cliente, sem atrito com as lojas. Ou seja, todo o site pode ser vendido também pelas filiais.

Para seguir esse caminho disruptivo e se diferenciar do mercado, a empresa pratica preços equalizados nas lojas físicas e online. Com essa estratégia, cada vez mais “phygital”, o cliente compra na loja, no site ou no aplicativo, paga no crediário, no cartão de crédito ou no boleto e recebe

em casa ou retira na loja. E, com a Troca Facilitada, os produtos adquiridos pelo e-commerce também podem ser trocados diretamente nas filiais.

CRESCIMENTO DE 62% NAS VENDAS ONLINE

O amadurecimento da Lebes phygital e cada vez mais omnichannel só foi possível devido à implementação de alguns processos e à reestruturação do departamento digital da empresa e das pessoas.

O resultado desse trabalho é uma evolução gradativa da percepção da omnicanalidade da Lebes.

DESTAQUES E-COMMERCE EM 2019

- Início da moda e de cama, mesa e banho no e-commerce: calçados, relógios, perfumaria e brinquedos;
- Entrega Express: mercadorias pequenas, em até 2 horas, para Porto Alegre e Região Metropolitana;
- Fortalecimento das vendas em marketplaces (B2W Digital, Amazon e Webcontinental);
- App Lebes, Lista de presentes;
- Aumento de 25% da retirada dos produtos do e-commerce nas lojas físicas.

E-COMMERCE

Lebes's e-commerce site was started in 2011, selling only cellphones. Today there are already 12k SKUs available through it. Its role is to support the physical stores, acting as a tool to sell products that the branches don't have in stock, reinforcing strategic differentials and providing an increasingly Omni channel experience for the customer, without undermining the stores. In other words, anything on the site can also be found in the branches.

In taking this distinctive route and differentiating itself from the market, the company policy is to keep prices the same in physical and online stores. Using this strategy, more “phygital”, the customer buys in the store, on the website or through the app, pays on a credit card, or payment slip and receives their product at home, or collects it from the store. Thanks to Easy Exchange, the products they buy through the internet can even be exchanged in the stores.

The increasing maturity of Lebes phygital and increasingly Omni channel approach is only possible due to the implementation of some new

processes, the restructuring of the digital department of the company and the people. The result of all this work is a gradual evolution in the perception of Lebes Omni channel ability.

GROWTH OF 62% IN ONLINE SALES

E-COMMERCE HIGHLIGHTS IN 2019

- Fashion and Towels and Linen added to e-commerce: footwear, watches, perfumes and toys;
- Express Delivery: small merchandise, up to 2 hours, to Porto Alegre and the metropolitan area;
- Strengthening of sales in marketplaces (B2W Digital, Amazon and Webcontinental);
- Lebes App, Gift List;
- 25% Increase in e-commerce sales collected at physical stores.

FOCO NA SATISFAÇÃO DO CLIENTE

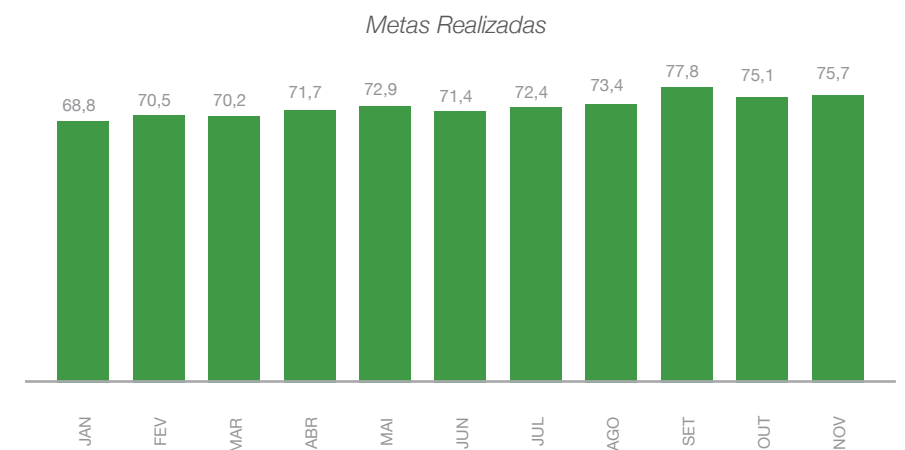
A rede de varejo monitora diariamente o nível de satisfação dos seus clientes e busca feedbacks para melhorar, cada vez mais, a experiência de compra. Um dos retornos obtidos é através do NPS (Net Promoter Score), que virou um dos principais indicadores de mensuração do nível de satisfação. Em setembro de 2019, a Lebes atingiu a zona de Excelência da pesquisa.



O Ebit também é outro canal importante de acompanhamento diário das compras online pela empresa.



O Reclame Aqui, outro canal muito procurado pelos consumidores brasileiros, também é monitorado diariamente pela área de atendimento ao cliente.



NPS — A empresa está na zona de excelência, com alto índice de clientes promotores e poucos detratores.

FOCUS ON CUSTOMER SATISFACTION

The retail network monitors the customer satisfaction levels daily and asks for feedback to constantly improve the shopping experience. One of the returns they get is from NPS (Net Promoter Score), which is a respected indicator for measuring satisfaction levels. In September 2019, Lebes reached the Excellence level of their research.

Ebit is another important channel for the company to monitor online purchases on a daily basis.

Reclame Aqui (Complain Here) is another channel that is regularly used by Brazilian consumers, it too is monitored daily by the customer service team.

Goals Achieved: NPS - The company is in the excellence zone with a high percentage of promoters and few detractors.



RECURSOS
HUMANOS
HUMAN RESOURCES



CULTURA CORPORATIVA

Com gestão familiar profissionalizada, baseada em relações interpessoais, valores sólidos e princípios éticos, a Lebes é uma das empresas que mais crescem no sul do Brasil. Essa trajetória de sucesso vem sendo construída com base em diretrizes estratégicas que buscam o constante crescimento coletivo e o respeito profissional entre colaboradores, parceiros e fornecedores.

Com mais de três mil funcionários, a rede sabe a importância de trabalhar o clima organizacional através de diferentes ações de engajamento. A empresa desenvolveu mais de 200 boas práticas de valorização, reconhecimento e envolvimento dos seus colaboradores.

Essa visão organizacional está alinhada com toda a diretoria, que atua de forma muito próxima, acompanhando de perto o desenvolvimento das equipes e de cada colaborador. Como agentes multiplica-

dores da cultura Lebes, os líderes têm papel fundamental em todos os níveis da empresa. Eles inspiram suas equipes e mantêm o clima positivo e estimulador. Por isso, a Lebes também investe fortemente no desenvolvimento das suas lideranças, oferecendo ferramentas de crescimento e aprendizagem, com disseminação de práticas de liderança, comunicação e motivação.

A agenda estratégica da corporação, que busca oferecer o melhor ambiente aos seus colaboradores, foi certificada e premiada pelo GPTW, entidade internacional que reconhece os melhores ambientes de trabalho em mais de 50 países.

Em 2019, pelo o segundo ano consecutivo, a rede se manteve no seletor grupo das Melhores Empresas para Trabalhar. Foi ranqueada como a 9ª empresa em destaque no Rio Grande do Sul e a 11ª no Varejo Brasil.

SANGUE VERDE

A palavra pertencimento é a essência da Lebes, e a cultura Sangue Verde é sentida diariamente entre os funcionários, os fornecedores e todos aqueles que se relacionam com a empresa. Ter "sangue verde" correndo nas veias é a representação do carinho, do vínculo e da admiração que existe na parceria construída diariamente.

Para a Lebes, os colaboradores são facilitadores de sonhos, responsáveis por levar até o consumidor o propósito da empresa: o de facilitar o acesso das pessoas aos seus sonhos. Para isso, é muito importante que se identifiquem com a filosofia da Lebes, estejam motivados a dar o seu melhor e sintam-se felizes em pertencer à empresa.

CORPORATE CULTURE

Lebes is one of the fastest growing businesses in the south of Brazil. It has a professionalized family structure, based on interpersonal relationships, firm values and ethical principles. This success story has been built on strategic principles that concentrate on growing collectively with professional respect between employees, partners and suppliers.

Having more than three thousand employees, the chain knows how important the organizational environment is and the different ways of engaging with people. The company has agreed more than 200 good practice procedures that value, recognize and develop its employees.

This organizational vision stems from the management, which takes a hands on approach, following the development of the teams and every employee. Managers have a fundamental role at every level of the company, acting as promoters for Lebes's culture. They inspire their teams and maintain a positive and stimulating environment. That's why Lebes has invested heavily in developing its managers, providing tools to help them develop and learn, disseminating leadership, communication and motivation practices.

The strategic agenda of the corporation, which aims to give employees the best environment possible, was certified and given an award by GPTW, an international body that recognizes the best working environments in over 50 countries.

In 2019, the network remained in a select group, for the second consecutive year, among the Best Companies to Work For. It was ranked 9th in the Rio Grande do Sul category and 11th in Brazilian Retail.

GREEN BLOOD

The phrase refers to what is essential about Lebes. The Green Blood culture is something felt by staff, suppliers and all those related to the company on a daily basis. Having "Green Blood" in your veins, means caring, being connected and loving a partnership that is built up every day.

To Lebes, the staff are those people who make dreams come true the ones responsible for carrying out the company's purpose for the customer: to make it easier for people to get the things they dream of. Therefore, it is really important that they understand Lebes's philosophy and are fully motivated to do their best and to be happy to be part of the company.

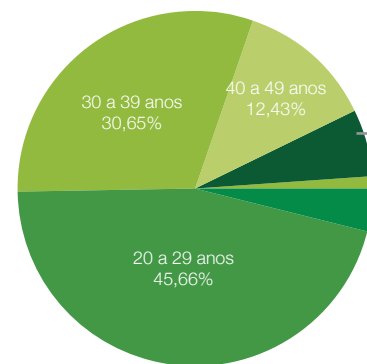




PERFIL DOS COLABORADORES

A rede de varejo Lojas Lebes possui mais de três mil colaboradores, sendo que um terço já trabalha na empresa há mais de cinco anos. Entre os profissionais, 72,5% são mulheres, e 27,5%, homens. Seguindo a lei de inclusão do mercado de trabalho, 5% do quadro da empresa é preenchido por pessoas com deficiência (PCD), e 5%, por menores aprendizes.

A Lebes está aberta a todos os públicos, respeitando a diversidade e valorizando a meritocracia.



FAIXA ETÁRIA
Abaixo de 20 anos 4,07%
50 a 59 anos 6,13%
Acima de 60 anos 1,06%

AGE GROUPS
Under 20 years old 4.07%
50 to 59 years old 6.13 %
Over 60 years old 1.06 %
20 to 29 years old 45.66%
30 to 39 years old 30.65%
40 to 49 years old 12.43%

BENEFÍCIOS

A política de benefícios da Lebes tem como objetivo atrair, reter e valorizar seus colaboradores. Esses auxílios são revisados e aperfeiçoados a cada ano, sempre visando a melhoria da qualidade de vida de seu público interno.

Os benefícios oferecidos atualmente pela empresa são:

- Plano de saúde Unimed expandido aos dependentes
- Campanha de vacinação
- Plano odontológico
- Refeitório*
- Café da manhã*
- Ônibus fretado de Charqueadas e São Jerônimo
- Convênio com diversas instituições de ensino (ESPM, Unisinos, UniRitter, FAC-CENTRO, Uniasselvi, Unopar, Escolas e Faculdades QI, CNA, Minds, Wizard e Ulbra)
- Auxílio-educação: a partir do 2º ano de empresa
- Auxílio pós-graduação para analistas, coordenadores, especialistas ou gerentes
- Desconto em compras nas Lojas Lebes (10% em moda e 5% em eletrodomésticos)
- Remuneração variável
- Estacionamento**
- Auxílio-combustível para colaboradores*

*Benefícios disponibilizados mediante políticas internas que são aplicadas de acordo com critérios de unidades de negócios e níveis hierárquicos.

**Disponível em suas unidades de negócio com maiores concentrações de pessoas

Plano de Carreira: Programa Realização

A valorização dos talentos internos e o incentivo ao crescimento pessoal e profissional fazem parte da essência da empresa, que criou o Programa Realização Lebes. O objetivo é ajudar os colaboradores no planejamento de suas carreiras e no desenvolvimento de suas habilidades e competências, estando, assim, preparados para aproveitar as oportunidades que a empresa oferece.

Reestruturado em 2015, com a consultoria Resolution, o programa ganhou novas políticas de cargos e salários e alinhamento dos degraus de crescimento do colaborador. Além disso, foi criado um projeto-piloto de avaliação de desempenho, com a consultoria Prisma, em 2017. Assim, com planejamento de recrutamento e seleção, gestão da performance, remuneração, carreira e sucessão, treinamento e desenvolvimen-

to, o programa potencializa e incentiva o protagonismo dos colaboradores em suas vidas profissionais. O resultado de todo esse trabalho é o expressivo número de colaboradores que crescem junto com a empresa e vem construindo, ao longo dos anos, uma trajetória de muitas conquistas na Lebes.

Programa Trainees

Unindo a valorização dos funcionários e o investimento contínuo na formação de talentos, a rede de varejo desenvolveu, em 2005, seu Programa de Trainees. A empresa seleciona, anualmente, cerca de 25 candidatos, que passam por 24 meses de preparação até estarem aptos a assumir o cargo de gerente de loja. Inicialmente voltado ao público interno e ampliado ao mercado em 2016, o Programa de Trainees conta com 280 horas de capacitação no módulo teórico e 2.536 horas no módulo prático.



EMPLOYEES' PROFILE

The Lojas Lebes retail network has over three thousand employees, a third of which have worked for the company for over five years. Of our staff, 72.5% are women and 27.5% are men. Due to the law on inclusion in the labor market, 5% of the workforce is filled by people with disabilities and 5% by young apprentices. Lebes is open to everyone. It respects diversity and values meritocracy.

BENEFITS

Lebes benefits policy is geared towards attracting, retaining and giving a sense of worth to its staff. These extras are revised and updated every year, with the aim of improving the quality of life for its staff.

The benefits currently offered by the company are: Unimed Healthcare Insurance, available to dependents; Vaccination Campaign; Dental insurance; Cafeteria, Breakfast; Bus link for Charqueadas and São Jerônimo; Deals with various learning institutions (ESPM, Unisinos, UniRitter, FACCENTRO, Uniasselvi, Unopar, QI Schools and Colleges, CNA, Minds, Wizard and Ulbra); Educational Support: from the second year with the company; Postgraduate Support for Analysts, Supervisors, Specialists or Managers; Discounts on purchases from Lojas Lebes (10% off Fashion and 5% off electrical, domestics and furniture); Variable Remuneration; Parking; Fuel assistance for employees.

* Benefits available depending on internal policies applied according to specific criteria of business areas and hierarchies.** Available in business areas with large numbers.

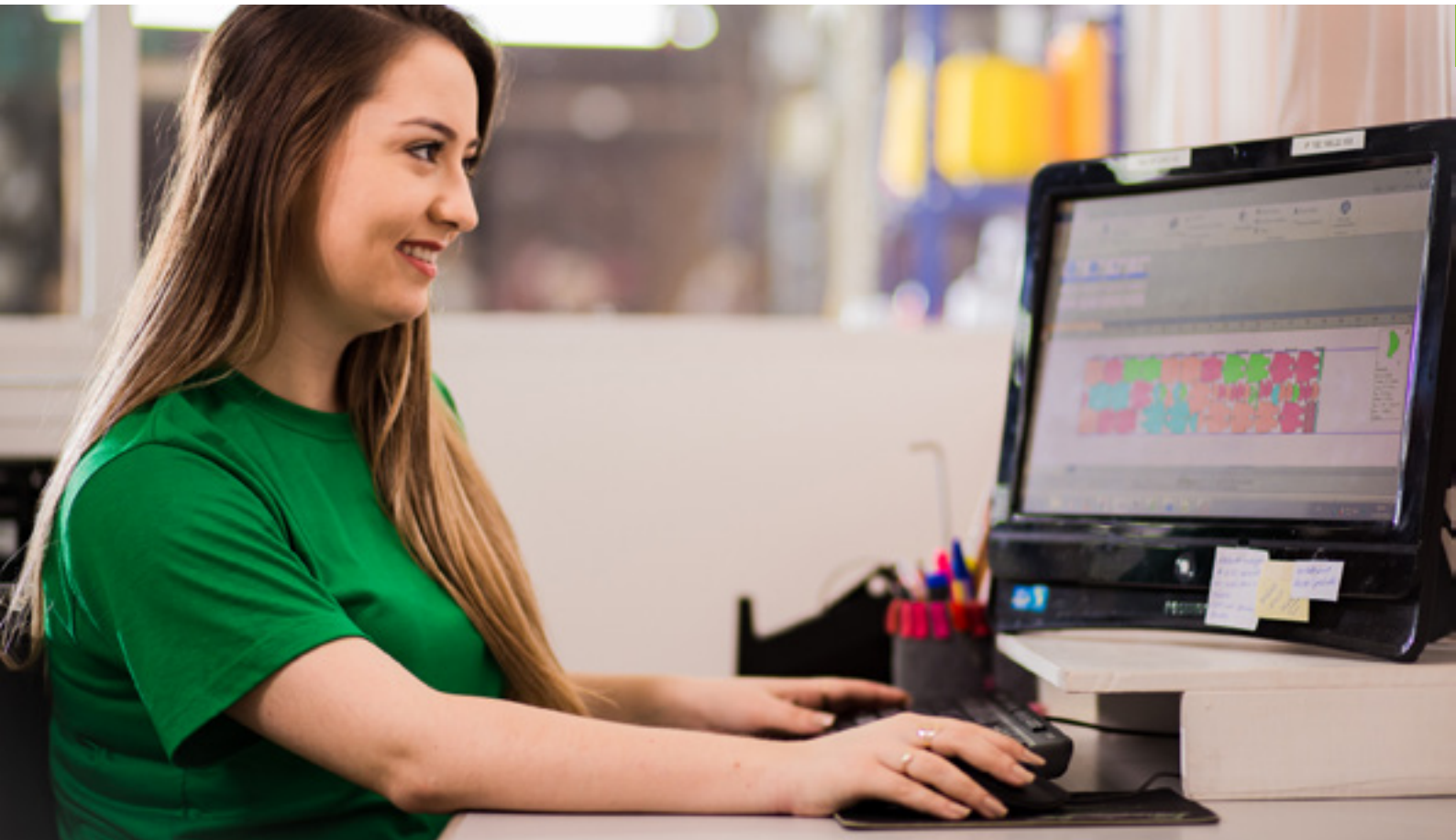
CAREER PLAN: ACHIEVEMENT PROGRAM

Recognizing the talent within and encouraging personal and professional development are a big part of the essence of the company, which led to the establishment of the Lebes Achievement Program. Its objective is to help staff to plan their careers and develop their abilities and competencies, so that they are ready to take advantage of the opportunities that the company can offer.

The program was restructured in 2015, with the help of the Resolution consultancy firm, and took on new policies on roles and salaries, which were linked to the progression of the employee. In addition, a pilot Performance Assessment project was set up, with the help of the Prisma consultancy firm in 2017. So, thanks to recruitment and selection planning, performance management, remuneration, career paths and succession planning, training and development, the program empowered and incentivized the employees to take charge of their careers. As a result of this work, a significant number of employees have grown alongside the company and have been building, over the years, a successful path with Lebes.

TRAINEES PROGRAM

The retail chain developed its Trainees Program in 2005, due to its desire to give recognition to its staff and to continue to invest in developing talent. Every year, the company chooses around 25 candidates, who will be given 24 months of preparatory training, in order to be able to take on the role of store manager. It was initially geared towards internal applicants, and then opened up to others in 2016. The Trainees Program consists of 280 hours of training on theory modules and 2,536 hours on practical modules.



ENGAGEMENTS AND ANNIVERSARIES

STAFF AWARDS

Internal awards recognize the work, commitment, dedication and green blood of the staff. There are opportunities for financial rewards from annual schemes, prize draws and recognition in the form of trips, including their families, to dream destinations in Brazil.

LEBES DAY - OCTOBER 16TH

Lebes Day was created to celebrate the values, mission, purpose and culture of the company. It is celebrated on October 16th, the company's anniversary. It is an opportunity to recognize the hard work, tenacity, commitment and green blood of every employee. The day is always celebrated in some special way, involving the whole company.

LEBES ANTHEM

The Lebes Anthem encapsulates the essence of the company in words. It highlights the purpose, the green blood and the feelings of everyone connected to the great Lebes family. It was composed in 2019 and it took more than 35 hours and 600 people to record it and make this old dream of the president, Otelmo Drebes, come true in a special and unforgettable way.

It's a way of living / It's in the bright vision / In the passion for doing
Everyone dreams / A new day has come / It's time to change
To be everything I can be / Able to transform / I am what I am
I am Lebes / I am able / To be happier / I am what I am / I am Lebes
I have everything / That I always wanted / We are like this,
Green blood in our heart / Endless dedication / Sweat, love and affection
I am what I am / I am Lebes / I am able / To be happier (2x)
I am what I am / I am Lebes / I have everything / That I always wanted

SOME DATES CELEBRATED WITH STAFF IN 2019

Women's Day:
Mother's Day
The company's anniversary
Birth of children
The launch of the Lebes Anthem
50K followers on Instagram
Trainees Graduation
Anti-Bullying Campaign
Omni channel process (store)
Store Openings
Labor Day
Father's Day
SAP Change Management
Top Ser Humano (Top Human Being)
GPTW
Farroupilha Week
Christmas Dreams

Ações de engajamento e Datas comemorativas



Tá no jeito de ser
Tá no brilho do olhar
Na paixão por fazer
Todo mundo sonhar
Um novo dia chegou
É tempo de inovar
Ser tudo o que eu sou
Poder transformar
Eu to que to
Eu to na Lebes
To podendo
Ser mais feliz
Eu to que to
Eu to na Lebes
Vivendo tudo
O que sempre quis
A gente é assim,
Sangue verde de coração
Dedicação que não tem fim
Suor, amor e emoção
Eu to que to
Eu to na Lebes
To podendo
Ser mais feliz (2x)
Eu to que to
Eu to na Lebes
Vivendo tudo
O que sempre quis (2x)



Hino da Lebes

O Hino da Lebes traduz em palavras a essência da empresa. Ele destaca o propósito e o sangue verde e emociona todos os que pertencem à grande família Lebes. Criado em 2019, foram mais de 35 horas de gravação e 600 pessoas envolvidas para transformar esse antigo sonho do presidente, Otelmo Drebes, em uma inesquecível e marcante realidade.

Premiações
Colaboradores

Premiações internas reconhecem o trabalho, o comprometimento, a dedicação e o sangue verde dos colaboradores. Campanhas anuais geram a possibilidade de receberem valores financeiros, participarem de sorteios e serem reconhecidos com viagens, incluindo familiares, para destinos sonhados dentro do Brasil.

Dia Lebes
16 de Outubro

Para celebrar os valores, a missão, o propósito e a cultura da empresa, foi criado o Dia Lebes, comemorado em 16 de outubro, aniversário da empresa. É um dia de reconhecimento do trabalho, da garra, do comprometimento e do sangue verde de cada colaborador. A data é festejada sempre com uma ação especial, que envolve toda a empresa.

ALGUMAS DATAS
COMEMORADAS COM OS
COLABORADORES EM 2019

Dia da Mulher
Dia das Mães
Aniversário de tempo de empresa
Nascimento de filhos
Lançamento do Hino Lebes
Seguidores no Instagram — 50 mil
Formatura de trainees
Campanha contra assédio moral
Processo omnichannel (loja)
Inaugurações de lojas
Dia do Trabalho
Dia dos Pais
Gestão da Mudança SAP
Top Ser Humano
GPTW
Semana Farroupilha
Natalzão dos Sonhos

DESENVOLVIMENTO
DE EXECUTIVOS/
LIDERANÇA

GD1

Constituído por lideranças das áreas administrativas (diretores e executivos), o grupo se reúne mensalmente e trata de assuntos estratégicos do negócio, com a utilização de práticas e técnicas de feedback. O presidente é responsável por sua coordenação e conta com o apoio da consultoria especializada Indeep (Instituto de Desenvolvimento de Empresa, Equipes e Pessoas).

GD2

Este grupo forma os potenciais sucessores dos níveis de gestão da empresa. Os integrantes passam por um processo seletivo, que envolve desde a indicação de “potencial sucessor”, pelo gestor imediato, até o mapeamento de competências. A iniciativa existe há 10 anos, e os encontros são mensais. Atualmente, o GD2 possui cerca de 50 colaboradores, e a área de Recursos Humanos é responsável por sua coordenação com a consultoria especializada, Indeep. O grupo discute temas relacionados ao desenvolvimento de lideranças, bem como estratégias do negócio.

GAMIFICAÇÃO

Seguindo a tendência mundial da gamificação (aprendizado através de jogos), foi criado, a partir de 2018, o Planeta Lebes. O game, via celular, tablet e computador, foi desenvolvido para aprimorar, de uma forma interativa e divertida, os conhecimentos das equipes sobre a empresa, processos, serviços, técnicas de atendimento e vendas, entre outros. O jogo permite controle dos indicadores mostrando aos colaboradores e gestores as informações que precisam ser reforçadas ou adquiridas. O projeto inédito no varejo foi reconhecido com o Top Ser Humano 2018 da ABRH-RS, uma das principais entidades de recursos humanos do Rio Grande do Sul. Até o final de 2019, cerca de dois mil jogadores participaram de mais de 300 mil desafios.



TRAINING AND DEVELOPMENT

EXECUTIVE/LEADERSHIP DEVELOPMENT

It is essential that managers receive continuous improvement training for their professional and personal development, as they are relied upon to inspire and motivate their teams. Therefore, the Development Groups, GD1 and GD2 created specific programs to develop both their individual skills and competencies and as a group, while linking this to the company's organizational culture. The leadership development program included regular meetings, events, courses, trips and seminars.

GD1

This was comprised of leaders from the administrative areas (directors and executives). The group met monthly and strategic business issues,

using feedback techniques. The president is the person responsible for organizing this group, with the support of the specialized consultancy firm Indeep (Institute for the Development of Companies, Teams and People)

GD2

This group consisted of potential future executives from the company's management ranks. The members were chosen by a selection process, which includes several factors, such as an indication from their immediate manager as a “potential successor” to the mapping of appropriate competencies. The initiative has been going for 10 years and they meet every month. There are 50 employees currently in the GD2 group, which is organized by the Human Resources department, alongside the specialized consultancy firm, Indeep. The group discusses topics related to leadership development, as well as business strategies.



Treinamento/Capacitação

A Lebes acredita que a educação e a qualificação de seu quadro de colaboradores são essenciais para o crescimento profissional individual e da companhia. Por essa razão, oferece uma série de benefícios que facilitam o acesso dos colaboradores a universidades e escolas. A partir dos feedbacks com os gestores, os funcionários identificam as competências que precisam desenvolver e podem buscar essa capacitação no mercado, refletindo uma melhoria nos resultados do negócio. A rede subsidia até 80% dos valores dos cursos e, através de convênios com algumas instituições, possibilita aos colaboradores descontos e isenções para comitês, palestras e eventos.

+ DE 100 MIL
HORAS/ANO DE
TREINAMENTOS

GAMIFICATION

Planet Lebes was set up in 2018, in response to the worldwide trend towards gamification (learning through games). The game, available on a cellphone, tablet or computer, was developed to train a team's understanding about the company, processes, services, service techniques, sales etc. in a fun and interactive way. The game enables you to control indicators showing employees and managers what information they need to revise or learn. The project, unprecedented in retail, was recognized with the Top Human Being Award 2018 from ABRH-RS, one of the leading Human Resources institutions in Rio Grande do Sul. By the end of 2019, around 2000 players had completed more than 300k challenges.

TRAINING AND DEVELOPMENT

Lebes believes that having an educated and qualified workforce is essential to the professional development of both individuals and the company. Therefore, it offers a range of benefits to enable staff to attend universities and schools. Staff, on the back of the feedback they get from their managers, identify which competencies they need to develop and they can look for this training in the market. Training which will lead to better business results. The network will subsidize up to 80% of the cost of the courses and, due to agreements with some institutions, can provide staff with discounts and free access to meetings, lectures and other events.

+ FROM 100 THOUSAND HOURS PER YEAR OF TRAINING

CANAIS DE COMUNICAÇÃO INTERNA

Em parceria com o Marketing



TV LEBES

Um, dois, três... gravando! Se é para compartilhar informações importantes de forma prática e envolvente, então, está no ar a TV Lebes! Esse é o canal corporativo utilizado para apresentar campanhas mensais, promoções, dicas de vendas, informações administrativas e conteúdos de entretenimento. É uma excelente forma de fortalecer a cultura sangue verde e legitimar os colaboradores como protagonistas. Com vídeos bem-humorados e leves, a TV Lebes tem programação semanal e já ultrapassou a marca de 100 episódios.

INTERNAL COMMUNICATION CHANNELS IN PARTNERSHIP WITH MARKETING

LEBES TV

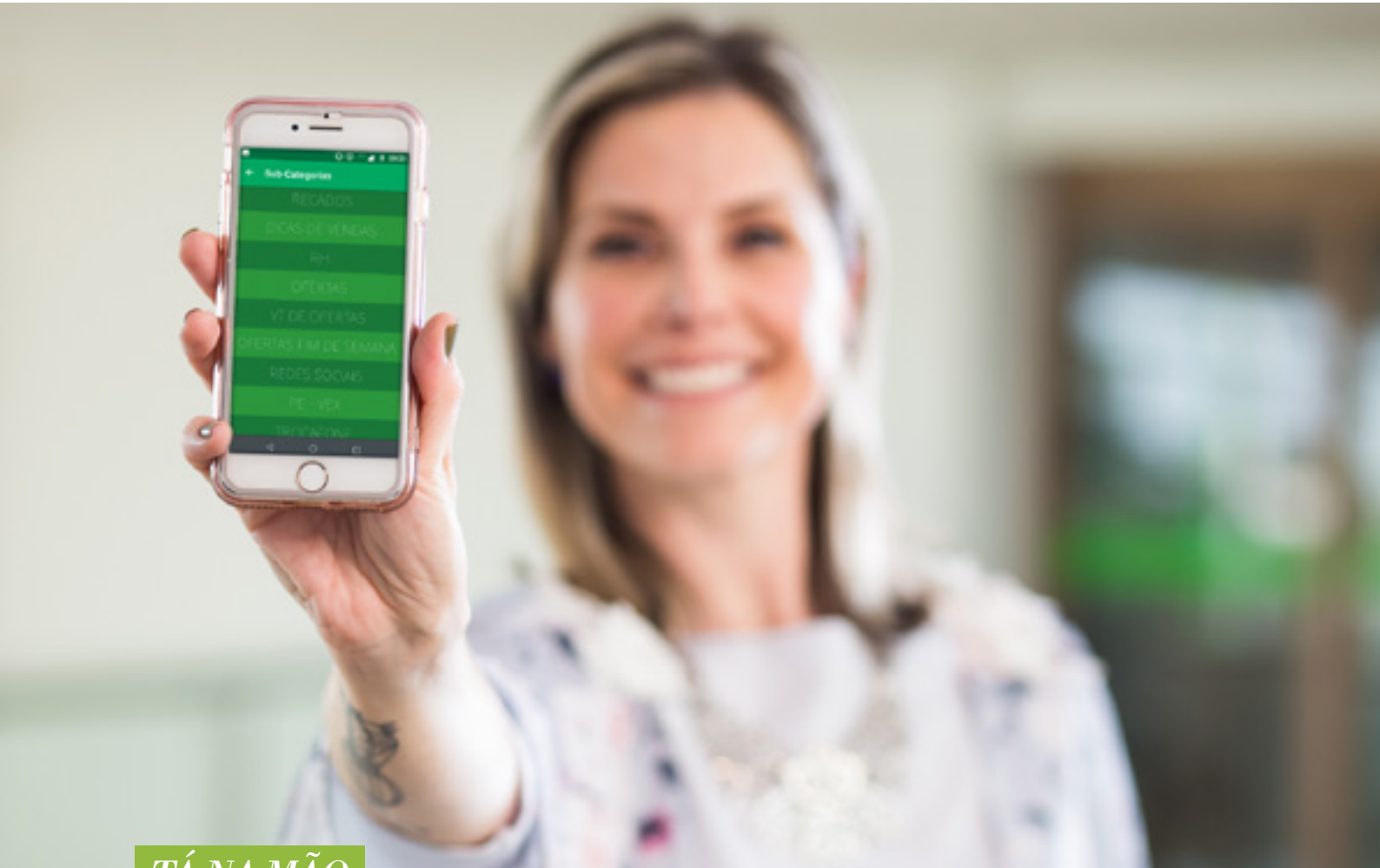
One, two, three action! If you want to share information in an engaging and practical way, then it can be on air at Lebes TV! This is the corporate channel we use to promote monthly campaigns, promotions, sales tips, administrative information and entertainment. It is an excellent way to reinforce the green blood culture and give employees the chance to get involved. Lebes TV has a weekly schedule, with light-hearted videos and has already reached its 100th episode.

IT'S IN YOUR HAND

During the working day it can be a challenge to make sure information is easily available. That was why "It's In Your Hand" was created. It is a platform that is just for sharing special content with employees in the store. This communications channel ensures that teams are always kept up to date with offers, promotions, campaigns, tips, instructions and internal communications.

CONNECTION

This weekly channel consists of a marketing email used to share important information with staff. The Connection provides weekly highlights and makes sure everyone is aware of the main goings on at the company.



TÁ NA MÃO

Com o dia a dia corrido, o desafio é facilitar o acesso à informação. Por isso, foi criado o "Tá na Mão", uma plataforma exclusiva para compartilhamento de conteúdos especiais para os colaboradores que estão em loja. Com esse canal de comunicação, as equipes estão sempre atualizadas sobre ofertas, promoções, campanhas, dicas, orientações e comunicados internos.



CONEXÃO

Canal semanal de e-mail marketing usado para compartilhar informações importantes com os colaboradores. O Conexão traz os destaques da semana e deixa todo mundo alinhado com os principais acontecimentos da empresa.



CONTROLADORIA
CONTROLLERSHIP



A controladoria da Lebes atua no desenvolvimento do planejamento estratégico, no gerenciamento de risco da empresa e na prevenção de perdas. É responsável também pelo programa de Compliance, que pauta a transparência e o profissionalismo das relações. São exigidos de colaboradores, fornecedores e parceiros elevados padrões de ética e de integridade no exercício de suas atividades e conformidade com o Manual de Compliance da empresa.

Esse programa estabelece a política e as normas de conduta e garante o cumprimento dos princípios e valores da rede. Possui um canal para registro de denúncias referentes a fraudes, desvio de atitudes e comportamentos e/ou irregularidades, que são averiguadas por um comitê. O órgão de última instância esclarece dúvidas, avalia e delibera sobre a conformidade das condutas e das normas estabelecidas.

Em relação aos fornecedores, a Lebes está estruturando um processo de *due diligence*, para diminuir riscos e criar um vínculo baseado na transparência e confiança.

O Manual de Compliance está disponível para colaboradores e fornecedores no site www.lebes.com.br/compliance.

Lebes's Controllershship is involved in developing the Strategic Planning, the company's Risk Management and Loss Prevention. It is also responsible for the Compliance program which regulates transparency and professional relations. Employees, suppliers and partners are required to have high standards of ethics and integrity when carrying out their activities and to comply with the company's Compliance Manual.

This program sets out the policy and the standards of conduct and ensures the commitment to the principles and values of the chain. There is a channel available for the reporting of fraud, unacceptable attitudes and behavior and/or irregularities which are investigated by a committee. The body of last resort clarifies doubts, assesses the situation and decides on conformity to established conducts and standards.

In respect of suppliers, Lebes has a Due Diligence process, to reduce risks and establish relationships based on transparency and trust.

The Compliance Manual is available to staff and suppliers at www.lebes.com.br/compliance.

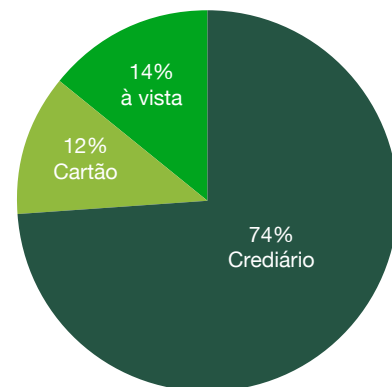




FINANCEIRA
FINANCE

LEBES FINANCEIRA

Constituída em 2009, a Lebes Financeira é a instituição autorizada pelo Banco Central que oferece financiamentos e empréstimos aos clientes da rede de varejo. A instituição é auditada pela KPMG, uma das maiores empresas do segmento no mundo. Com uma carteira de mais de 230 mil clientes, a Lebes Financeira movimenta aproximadamente R\$ 220 milhões por ano.



Distribuição da Venda

CREDIÁRIO / CARTÃO LEBES



MAIS DE 150 MIL CONTRATOS/MÊS

MAIS DE 1 MILHÃO DE PARCELAS/MÊS

MAIS DE 1 MILHÃO DE CLIENTES ATIVOS

MAIS DE 600 MILHÕES DE CARTEIRA A RECEBER

MAIS DE 3 MILHÕES DE LIGAÇÕES/MÊS VIA CALL CENTER

O cartão Lebes é totalmente gratuito, não possui taxas nem anuidade. Pode ser usado para parcelar compras em até 25 vezes fixas, com 30 dias para começar a pagar em qualquer loja, e sua solicitação é feita via App Lebes ou em qualquer filial da rede.

LEBES FINANCE

Lebes Finance was established in 2009 and is authorized by the Central Bank to provide finance and loans to customers of the retail chain. The institution is audited by KPMG, one of the largest companies in its sector in the world. Lebes Finance has a book of over 230k customers and an annual turnover of more than BRL 220 million.

CREDIT / LEBES CARD

The Lebes card is completely free, there are no charges or annual fee. It can be

used to pay purchases in up to 25 fixed installments, with 30 days' grace, from any store and it can be applied for through the Lebes App or at any branch.

Over 150k agreements per month

Over 1 million installments per month

Over 1 million active customers

Over 600 million receivables on the books

Over 3 million calls per month through the Call Center.

PRODUTOS FINANCEIROS



PRESTAMISTA MÓVEIS/MODA

Mais comodidade, tranquilidade, segurança e proteção. Em caso de desemprego involuntário (trabalhador com CTPS), incapacidade física total ou temporária (profissional liberal ou autônomo), morte ou invalidez permanente total por acidente, o saldo devedor será pago até o limite de indenização da cobertura contratada. O segurado ainda tem a vantagem de concorrer a R\$ 5 mil todo mês por apenas R\$ 2,99 (moda) e R\$ 9,99 (móveis) na parcela.



GARANTIA ESTENDIDA

É uma extensão da garantia original de fábrica, que assegura o conserto ou a troca do produto contra defeitos funcionais. Na Lebes, existe um benefício adicional chamado Troca Garantida, que garante a troca dos aparelhos eletroportáteis*, caso este apresente defeito comprovado pela avaliação técnica da autorizada. A vigência se inicia automaticamente após o término da garantia do fabricante com cobertura extra de 12 ou 24 meses. *Limitados até RS 300,00.



RFQ

Serviço oferecido pela Lebes em parceria com a Assurant Seguros que garante a cobertura (reposição ou conserto) nos casos de roubo, furto qualificado, quebra acidental e oxidação de equipamentos portáteis elegíveis.

FINANCIAL PRODUCTS

LOANS FOR FURNITURE/FASHION

More convenient, hassle-free, secure and protected In the event of involuntary unemployment (worker with Employment Card), complete or temporary physical incapacity (for professionals or self-employed), death or complete permanent disability due to an accident, the debit balance will be paid up to the indemnity limit of the contracted coverage. There is also insurance which can cover BRL 5,000 every month for a premium of only BRL 2.99 on the installment (for fashion) or BRL 9.99 (for furniture)

event of functional defects. Lebes also has an additional scheme called Guaranteed Exchange, which guarantees that portable electrical devices* will be exchanged, if they are defective, as determined by an authorized technician. The term starts automatically after the expiry of the manufacturer's warranty, giving extra coverage of 12 or 24 months. *Limited up to BRL 300.00

THEFT, LOSS OR BREAKAGE

This is a service provided by Lebes in partnership with Assurant Insurance. It covers (replacement or repair) cases of Theft, Loss, Accidental Breakage and Corrosion of eligible portable equipment.

EXTENDED WARRANTY

This is an extension of the original factory warranty, which covers the repair or exchange of the product in the

MORE THAN 60K INSURANCE AGREEMENTS SOLD MONTHLY

+ DE 60 MIL
SEGUROS
VENDIDOS
MENSALMENTE



SERVIÇOS FINANCEIROS

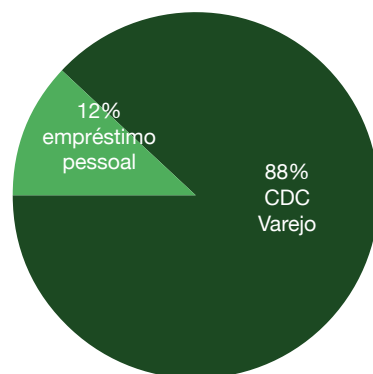
LETRAS DE CÂMBIO (LC)

Alternativa de qualidade para os investidores que buscam rentabilidade em suas aplicações, sem abrir mão da segurança. Investir na LC é simples e equivalente aos investimentos em CDB (Certificado de Depósito Bancário) dos principais bancos. As opções de taxas para esse investimento são: pré ou pós-fixadas.

CDC (CREDIÁRIO)

Operação de financiamento, com pagamento parcelado, destinada a pessoas físicas, para a aquisição de bens na Lojas Lebes. Os encargos financeiros são pré-fixados de acordo com as taxas de mercado, e o prazo máximo praticado atualmente é de 25 meses. No CDC, o tributo cobrado é o IOF, com um valor de 0,0082% ao dia, mais 0,38% (IOF adicional) sobre o valor financiado.

PROPORÇÃO DA CARTEIRA



PORTFOLIO
12% personal loans
88% CDC Retail

EMPRÉSTIMO PESSOAL (EP)

Exclusivo para pessoa física, o empréstimo pessoal é ideal para organizar finanças, cobrir gastos inesperados ou viabilizar o atendimento de outras necessidades pessoais. Rápido e fácil, o pagamento pode ser parcelado em até 18 meses. Com a Transformação Digital Lebes, em 2019, ficou ainda mais ágil solicitar empréstimo pessoal. Através do app ou pelo site, qualquer pessoa pode pedir empréstimo à Lebes Financeira e escolher se o valor será depositado diretamente na sua conta ou retirado em qualquer filial. Limite de até R\$ 3.500,00.



FINANCIAL SERVICES

CDC (CUSTOMER'S DIRECT CREDIT)

Finance service, paid by installments, intended for individuals, to purchase goods from Lojas Lebes. The financing fees are fixed according to the market rates and the maximum length currently allowed is 25 months. With CDC, the taxes due are IOF (Tax on Financial Operations), at a rate of 0.0082% per day, and 0.38% (additional IOF) on the total sum financed.

BILLS OF EXCHANGE (LC)

This is a high quality alternative for investors looking for profitability in their applications, without risking security. Investing in Bills of Exchange is simple and just like investments in CDB (Bank Deposit Certificates) from the leading banks. The rates for this investment can be either fixed beforehand or set after.

PERSONAL LOAN (EP)

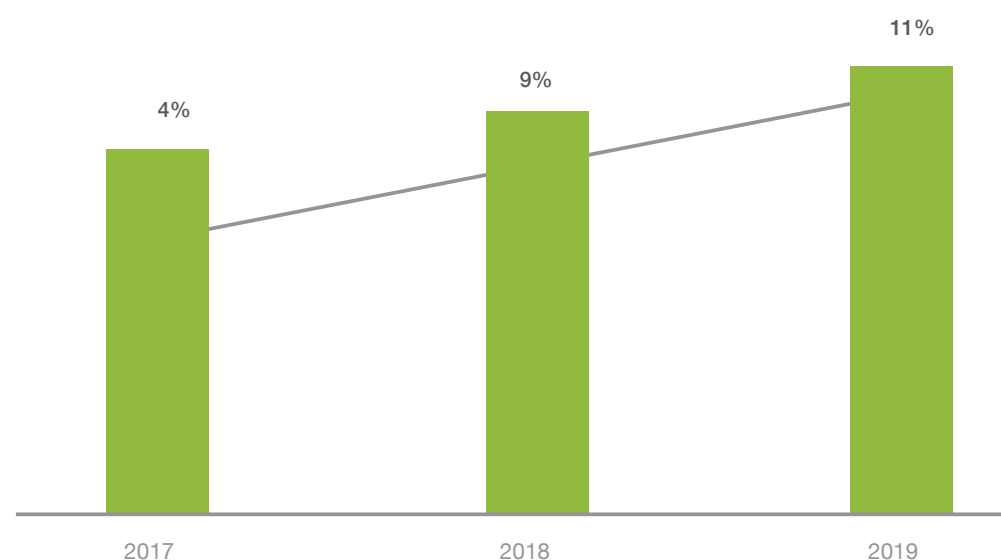
A personal loan is only available to individuals and is ideal for reorganizing your finances, covering unexpected costs or to cover other personal necessities. Payment can be financed in up to 18 months and is quick and easy to do. Thanks to Lebes Digital Transformation in 2019, it became simpler to request a personal loan. Through the App or the website, anybody can ask for a loan from Lebes Finance and choose whether the amount should be deposited into their account or withdrawn from any branch. Limit of up to BRL 3,500.00.



DADOS
FINANCEIROS
FINANCIAL INFORMATION

Inserida no cenário macroeconômico do varejo brasileiro, a Lojas Lebes superou as expectativas previstas para o ano de 2019. A Confederação Nacional do Comércio de Bens, Serviços e Turismo (CNC) projetou um aumento de 5,2% nas vendas do varejo, sendo que a Lebes teve um crescimento de 11% no seu faturamento anual, fortalecendo ainda mais a sua atuação no mercado da Região Sul.

Crescimento do Faturamento



INVESTIMENTOS 2019 E 2020

32
milhões
investidos em 2019

16
milhões
planejamento de investimento
para 2020



AUDITORIA

Desde 2016, a KPMG presta serviços de auditoria das demonstrações financeiras à Drebes e Cia. Ltda. e à Lebes Financeira S.A.

A KPMG é uma rede global de firmas-membro independentes que prestam serviços profissionais de auditoria, consultoria tributária e consultoria de negócios, sendo uma das maiores empresas nesse segmento. As firmas-membro podem ser encontradas em 153 países e territórios e empregam mais de 207.000 profissionais pelo mundo.

FINANCIAL DETAILS

Taking into account the macro-economic situation with Brazilian retail, Lojas Lebes exceeded expectations for 2019. The National Confederation of Trade in Goods, Services and Tourism (CNC) forecasted an increase of 5.2% in retail sales. However, Lebes managed an 11% growth rate on its annual revenue, further strengthening its performance in the South regional market.

GROWTH IN TURNOVER

Net Receipts: growth of 11%, compared to 2018
Gross Revenue: growth of 11% compared to 2018
Net Profit: increase of 25%

GROSS MARGIN

Fashion: In 2019, growth of 15% and improved performance by 3 p.p. Compared to 2018. Domestic Electricals and Furniture: In 2019, growth of 3 p.p. And maintained the same performance level as 2018.

INVESTMENTS IN 2019 AND 2020

32 million invested in 2019
16 million - planned investment for 2020

AUDIT

KPMG has provided auditing services since 2016 of the financial reports of Drebes e Cia Ltda. and Lebes Financeira S.A.

KPMG is a global network of independent firms that provides professional auditing services, tax consultancy and business consultancy, and is one of the largest companies in its sector. Their firms can be found in 153 countries and territories and they employ over 207,000 professionals world-wide.



RECEITA LÍQUIDA

crescimento de 11% em comparação ao ano de 2018



FATURAMENTO BRUTO

crescimento de 11% em relação a 2018



LUCRO LÍQUIDO

aumento de 25% em comparação a 2018



MARGEM BRUTA

MODA: em 2019, cresceu 15% e melhorou a performance em 3 p.p. em comparação a 2018.



ELETROMÓVEIS:

em 2019, cresceu 3 p.p. e manteve a mesma performance de 2018.





Lojas
Lebes
Veste você,
veste sua casa.