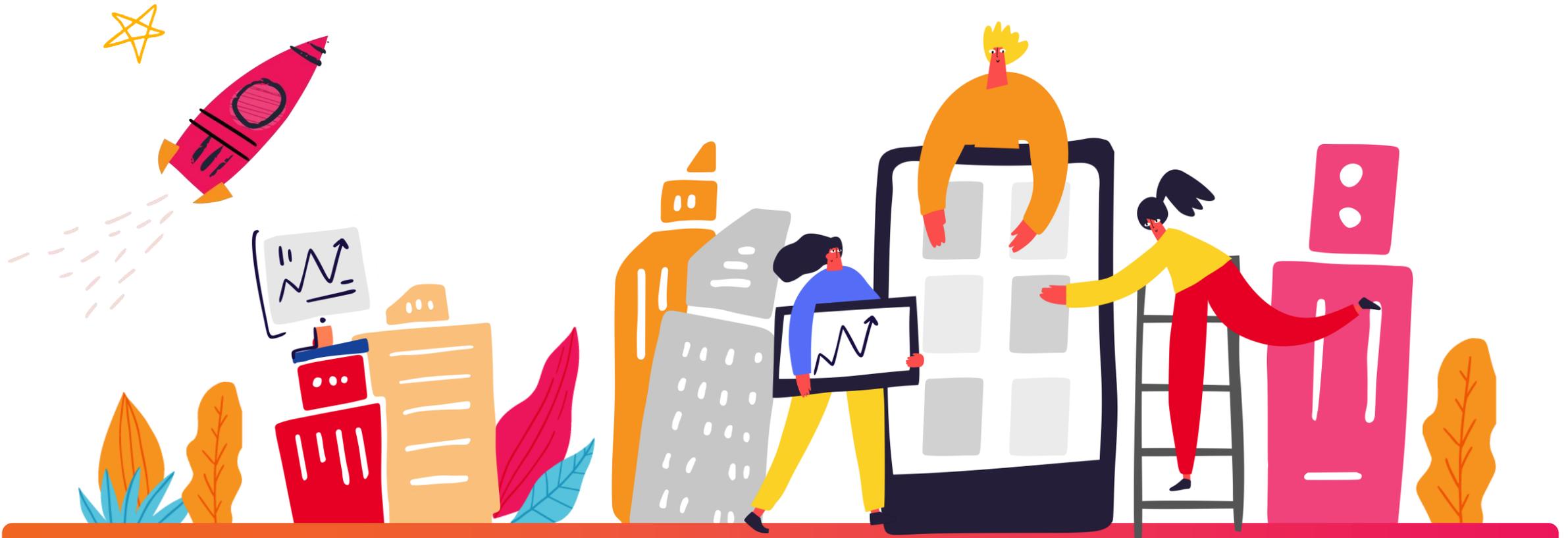




Nossa Cultura 2021



Receba nossas boas-vindas!

O Jeito de Ser Cyrela traduz a nossa forma de ser e de atuar. Assim como o mundo se transforma, a cultura também é dinâmica e vai incorporando novos elementos para que a empresa se perenize.

A revisão da cultura foi um projeto realizado a muitas mãos, com forte envolvimento de diversos líderes, inclusive dos nossos executivos e do Conselho Administrativo da companhia. Você vai conhecer algumas das histórias desses personagens tão importantes nas próximas páginas.

Boa leitura!



Mas afinal, o que é a Cultura?

A Cultura Organizacional é um conjunto de elementos (crenças, valores e normas) que influenciam o clima de uma empresa. Essa cultura empresarial é importante para as organizações por guiar os comportamentos dos colaboradores no trabalho.

Alguns dos elementos da Cultura são facilmente identificados no dia a dia da empresa. Em nossa última Pesquisa de Clima*, por exemplo, valores como **trabalho em equipe, ética e crescimento profissional** foram citados por nossos colaboradores como características positivas da Cyrela. Nossa Cultura procura justamente representar esses aspectos como diretrizes corporativas de todas as nossas frentes de negócio.



* Pesquisa Humanizadas aplicada em julho/2021.

NOSSO PROPÓSITO

JEITO
DE SER

CYRELA





O propósito é a nossa razão de existir, não apenas o que fazemos ou os benefícios que trazemos, mas como pretendemos realmente contribuir para um mundo melhor. Quando unimos pessoas com essa mesma paixão, o resultado é sempre extraordinário!



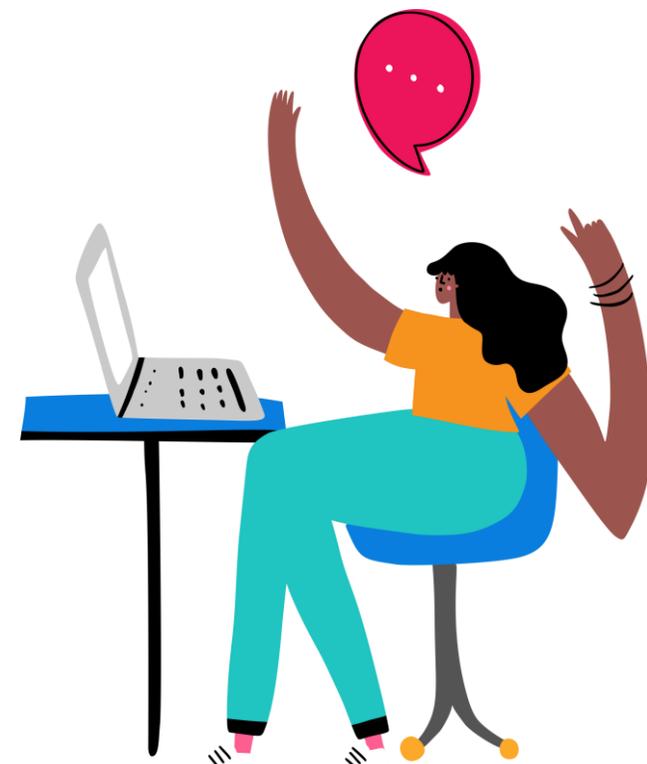
**Transformar as
cidades e o jeito de
viver, e gerar valor
fazendo o bem.**

Histórias que ilustram o nosso propósito



“Nos últimos 30 anos, a Cyrela transformou completamente a região da Chácara Klabin, em São Paulo. Atualmente, temos cerca de 25 empreendimentos no local. Quando entregamos os primeiros produtos, plantamos entre 30 e 40% das árvores que existem hoje no bairro. Depois da nossa instalação por lá, o mercado de incorporação passou a olhar a região com outros olhos e hoje é um dos bairros mais nobres da cidade”.

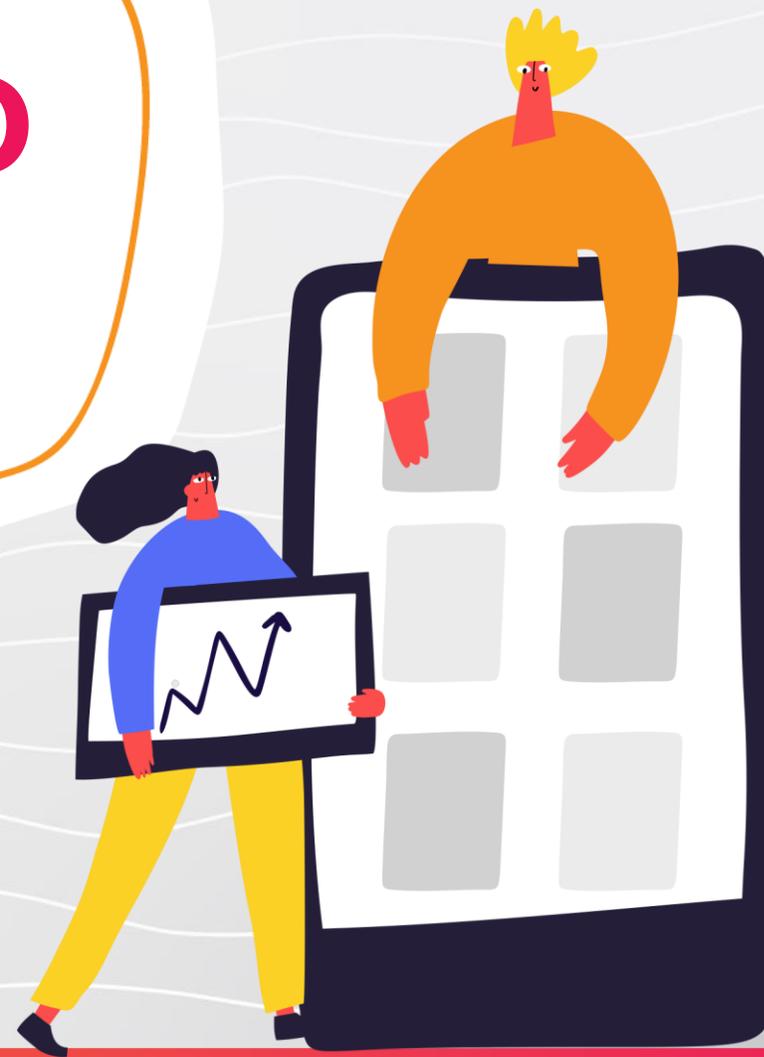
“Há cerca de 25 anos, implantamos um shopping center na região da Avenida Industrial, em Santo André (SP), aproveitando a estrutura de um imóvel de 180 mil m². Fizemos também várias melhorias viárias e no parque que existe em frente ao shopping. Na época, o local estava deteriorado e abandonado, e hoje a região possui inúmeros prédios comerciais e residenciais de alto padrão, graças ao movimento que o shopping trouxe”.



NOSSA VISÃO DE FUTURO

JEITO
DE SER

CYRELA



**JEITO
DE SER**
CYRELA



A visão de futuro nos inspira e guia em direção à empresa que queremos ser.

A realização da nossa visão de futuro se traduz em movimentos como a criação da CashMe, a Cyrela Ventures, as iniciativas de transformação digital e o foco no desenvolvimento de uma cultura cada vez mais inovadora.

Ser uma plataforma inovadora e sustentável, com soluções diferenciadas para o ecossistema imobiliário.

NOSSOS VALORES

JEITO
DE SER

CYRELA





Os valores são crenças e atitudes inegociáveis que guiam as nossas ações e decisões, todos os dias. Por meio do nosso Jeito de Ser, atraímos cada vez mais talentos alinhados aos nossos objetivos e engajamos aqueles que já estão conosco.

- ✓ **Princípios acima de tudo**
- ✓ **Ser mais para o cliente**
- ✓ **Evoluir e inovar para perenizar**
- ✓ **Gente faz a diferença**
- ✓ **Agir como dono**
- ✓ **Resultados sustentáveis**

Princípios acima de tudo



Acreditamos que os **princípios** estão acima de tudo e agimos com **ética e responsabilidade**. O **respeito ao ser humano** é uma premissa inegociável. Fazer o bem é o que nos move e guia todas as nossas ações e decisões. Nos esforçamos para ser a parte ativa na construção de uma sociedade mais justa e solidária. **Fazemos o certo do jeito certo** e honramos a nossa palavra.



“Com o advento do Plano Real, os empréstimos explodiram e a Cyrela decidiu quitar todos os créditos imobiliários junto aos bancos. Um deles, ao calcular o nosso saldo devedor, errou no cálculo e debitou um valor menor do que devíamos. Tivemos que levar o assunto à diretoria do banco, pois os responsáveis pela nossa conta não queriam aceitar o erro. No final, pagamos a diferença, após a revisão dos cálculos pelos especialistas da instituição financeira”.

“A Cyrela tem um cuidado muito grande com as relações humanas e as parcerias de longo prazo. Temos alguns casos de negociação de terrenos em que a Cyrela optou por desistir da compra por conta de conflito de interesses entre sócios. Se o acordo não é bom para todas as partes, a Cyrela prefere não fazer parte, mesmo que isso represente um prejuízo para a empresa”.



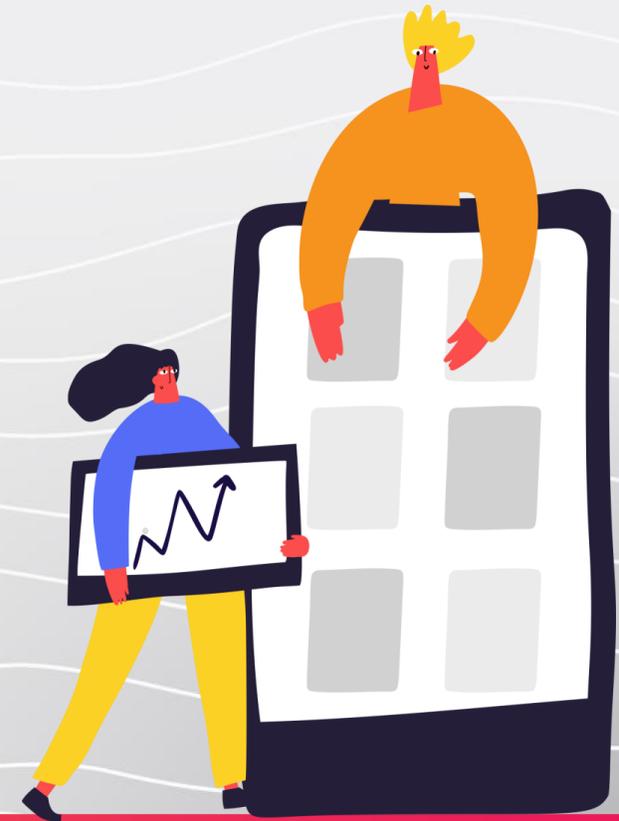
Ser mais para o cliente



Queremos promover **experiências encantadoras e inesquecíveis** em todos os momentos da jornada de nossos clientes. Somos incansáveis em **entregar muito além do esperado**, com excelência e alta qualidade, para provocar sensações únicas. Colocamos alma, sentimento e amor em tudo o que fazemos, inclusive no que não é aparente, para que possamos **ser sempre a melhor escolha** de todos aqueles que confiam em nós.



“Procuramos sempre proporcionar ao nosso cliente um momento único e encantador na entrega das chaves e na 1ª assembleia de condomínio. Já chegamos a organizar uma festa surpresa dentro do apartamento para a namorada de um cliente, pois ela não sabia da compra. São pequenos gestos que tornam a conquista do imóvel algo ainda mais especial”.





“Fomos uma das primeiras incorporadoras a implantar um sistema de assistência técnica. Nossos profissionais sempre tiveram como filosofia principal ‘servir o cliente’. Foi graças a um eficiente trabalho de assistência técnica que a nossa engenharia se aprimorou nos acabamentos e nos detalhes, pois os atendimentos às reclamações depois de executadas entravam eram acompanhadas de perto, com reuniões específicas para análise e correção dos problemas na base, para que estes não se repetissem em outros empreendimentos. Esta sempre foi a filosofia da empresa. Errou, confessa e conserta. Sempre levamos muito a sério a assistência técnica da Cyrela. Foi através do boca a boca que a marca se fortificou como uma marca de alta qualidade e de cumprir acima do que promete”.

“A reforma do Grand Parc Residencial, em Vitória (ES), vale a pena ser mencionada. Uma história que começou com um acidente e que terminou com um case de sucesso no estabelecimento de relações de longo prazo com os clientes e com a comunidade local. Cobrimos as indenizações dos moradores e a reforma total da área comum afetada, mesmo que a responsabilidade pelo ocorrido não tenha sido 100% nossa. Os colaboradores que trabalharam na obra não mediram esforços para contornar a situação e oferecer a melhor experiência para os clientes”.

Evoluir e inovar para perenizar



Participamos ativamente da **construção do futuro**. Somos **flexíveis, ágeis e adaptáveis** para cocriar o novo mundo. Antecipamos tendências para desenvolver produtos e serviços diferenciados, que sejam referência e superem as expectativas de nossos clientes. Sabemos que é sempre possível melhorar. A evolução e a inovação norteiam tudo o que fazemos para tornar o nosso negócio cada vez mais perene e sólido. Acreditamos na **tecnologia** como forte aliada para **gerar transformações** que melhorem a vida das pessoas.

“Somos a primeira incorporadora, e por muito tempo a única, com equipe própria de Vendas, hoje conhecida nacionalmente como Seller. Vendas está no nosso DNA. Fomos modelo para inúmeras incorporadoras que vinham conhecer como operávamos a nossa empresa de Vendas. Nunca tivemos problemas em transferir nossa expertise, mas a nossa Cultura é algo que jamais poderá ser copiado”.

“Nossos copresidentes Efraim e Raphael Horn sempre enxergaram a inovação e a tecnologia como aliadas fundamentais do negócio, tanto que criamos uma área exclusiva para tratar do tema em 2019. Dá muito orgulho de ver esse movimento forte da Cyrela em um mercado tão conservador como o imobiliário”.



Gente faz a diferença



Somos **protagonistas**, acreditamos no **potencial evolutivo** e em uma cultura baseada em **reconhecimento**. Constantemente **formamos os futuros líderes** da empresa. Valorizamos a **pluralidade das pessoas** e a liberdade de ser e de expressar ideias, pois acreditamos que **todos podem contribuir** e que **as ideias vêm antes da hierarquia**. Nossa **colaboração, proximidade e conexão** nos diferencia. Construimos juntos ao longo de todo o caminho.





“Há quase 20 anos, no início da minha carreira na Cyrela, quando ainda era corretor, recebi uma dica valiosa: ‘Trabalhe muito, com muita persistência, e acredite na Cyrela’. Eu não sabia na época, mas quem me disse isso foi um dos nossos atuais conselheiros, que apareceu na minha mesa com muita humildade e me tratou como seu igual. A Cultura da Cyrela sempre foi pautada na proximidade e respeito entre os colaboradores, independentemente do cargo que a pessoa ocupa”.

“Fomos uma das primeiras incorporadoras a implantar nas obras o curso de alfabetização e 1º grau, com sala de aula e professores alfabetizados com convênio da Prefeitura. Fizemos isso porque julgamos necessário e indispensável que um país com altos índices de analfabetismo gera mais desequilíbrios econômicos e sociais. Não poderíamos admitir que em nossas obras, sob nossas vistas, tivéssemos pessoas analfabetas. Este processo perdura até hoje através do Instituto Cyrela”.

“A atenção aos detalhes que o Sr. Elie sempre teve com os produtos e com o negócio de uma forma geral é uma característica muito viva no Raphael e no Efraim, seus filhos e sucessores. A ligação direta deles com os demais colaboradores cria um canal de fácil acesso à presidência e faz com que as pessoas se sintam verdadeiramente parte da empresa”.



Agir como dono



Agimos como donos e somos incansáveis em fazer sempre o melhor, atentos ao cuidado e protagonismo de nossas responsabilidades individuais e do impacto no todo. Utilizamos os recursos de maneira responsável, **somos dedicados** e colocamos a “mão na massa” para entregar com excelência. Somos **guardiões da nossa cultura** e temos um forte compromisso com a sua propagação.



“Foi incrível a mobilização de várias áreas na solução do incidente ransomware, ocorrido em agosto deste ano, e a dedicação e comprometimento de várias equipes para atendimento aos clientes. Os times trabalharam incansavelmente, inclusive nos finais de semana, para colocar em dia as operações sem necessidade de cobrança da liderança”.

“Não tomamos nada de ninguém, mas também defendemos o que é de direito nosso. Praticamos os princípios e valores de nossa cultura. Abominamos o desperdício. Não temos constrangimento em praticar a economia em tudo que estivermos envolvidos no nosso dia a dia e que representa gastos da companhia, qualquer que seja o valor. Negociação também é um dos nossos princípios mais fortes”.



Resultados sustentáveis



Temos foco em **resultados** e buscamos velocidade, qualidade e eficiência operacional. Olhamos sempre para o **longo prazo** e atuamos de maneira **sustentável**, pautados em princípios de **governança** e na gestão dos **impactos sociais e ambientais**. Nossas decisões prezam pela rentabilidade e solidez financeira.



“A Cyrela tem no seu DNA a austeridade nos gastos, o que é muito saudável, pois ninguém quebra fazendo economia. Os custos e despesas precisam caber nas receitas. Não corremos em hipótese alguma o risco de ficarmos sem dinheiro. Estamos sempre planejando o futuro e desenhando cenários alternativos”.

“A filosofia da empresa sempre foi a de manter a sua saúde financeira intacta. E o Instrumento principal da empresa se chama fluxo de caixa. Este fluxo de caixa detalha as operações analiticamente nos próximos 48 meses. Isto porque em 48 meses todas as operações, obrigações, obras, etc., se extinguem, É aí que temos a verdadeira realidade da empresa e podemos desenhar os cenários”.



Essa é a Cultura Cyrela!



Nosso Propósito

Transformar as cidades e o jeito de viver, e gerar valor fazendo o bem.



Nossa Visão de Futuro

Ser uma plataforma inovadora e sustentável, com soluções diferenciadas para o ecossistema imobiliário.



Nossos Valores

Princípios acima de tudo
Ser mais para o cliente
Evoluir e inovar para perenizar
Gente faz a diferença
Agir como dono
Resultados sustentáveis

NOSSO MANIFESTO

JEITO
DE SER

CYRELA





Somos a Cyrela.

Buscamos transformar espaços e dar alma nova às cidades, aliando ética e estética. Queremos inspirar e trazer alegria aos nossos clientes, colaboradores, parceiros e a todos à nossa volta.

Queremos ser sempre mais para os nossos clientes! Nosso papel é promover experiências encantadoras, ressignificar lares e realizar sonhos.

Nos dedicamos a ser uma plataforma inovadora e sustentável com a proposta de oferecer soluções diferenciadas ao ecossistema imobiliário. Estamos conectados com o futuro para antecipar tendências do mercado.

Acreditamos no potencial transformador das pessoas. Por isso, respeitamos a liberdade de ser, a expressão e a forma de agir de cada indivíduo.

Atuamos de forma colaborativa e conectada como verdadeiros donos de tudo o que fazemos, cuidando das nossas responsabilidades individuais e dos impactos das nossas ações.

Os valores presentes na nossa cultura são inegociáveis. Entre eles, destacam-se nossos princípios e foco constante em fazer o bem.

Nosso objetivo é deixar um legado por meio da excelência da entrega de resultados sustentáveis que contribuem com a evolução da sociedade. Com isso, perpetuamos a nossa marca e a “magia” Cyrela de ser.

Contamos com você nesse processo contínuo de disseminação da Cultura. Todos somos guardiões desses valores, que devem se traduzir em ações diárias.

**Este é o
JEITO DE SER CYRELA!**

