

Relatório de Compromissos 2020

CYRELA

ESG na Cyrela

Sumário

Mensagem da Administração _____	03
A Cyrela _____	04
Ação Covid-19 _____	06
Consolidação dos princípios ESG _____	09
Governança _____	11
Ambiental _____	17
Social _____	20
Transformação digital e inovação _____	28
Resultados financeiros _____	32
Créditos _____	33

Mensagem da Administração

Temos vivido um dos períodos mais desafiadores na História da humanidade, em função dos impactos globais da pandemia de Covid-19. Na Cyrela também fomos afetados pela emergência sanitária em 2020, que demandou respostas rápidas e assertivas para proteger a vida de nossos colaboradores, familiares, fornecedores e clientes, bem como a integridade da companhia.

No entanto, para além dos desafios da pandemia, tivemos um avanço muito importante para o futuro dos nossos negócios e que certamente terá um impacto positivo também na sociedade. Criamos, em 2020, o nosso **Comitê de Governança e Sustentabilidade Socioambiental**. Esse foi o primeiro passo para nos alinharmos de forma estruturada aos princípios de governança ambiental, social e corporativa (ESG na sigla em inglês), sempre buscando o equilíbrio com os resultados econômicos e financeiros.

Fundada há quase 60 anos, a Cyrela sempre esteve em conformidade à legislação e às boas práticas do setor, buscando constantemente melhorar sua *performance* e mitigar possíveis impactos negativos causados por seu setor de atuação. Isso é importante de se destacar, pois não estamos começando nossa **caminhada ESG** agora. Temos uma **governança sólida**, com políticas atualizadas; sempre **cumprimos as legislações ambientais**, e somos reconhecidos no Brasil e fora dele por nosso **investimento social privado**, gerido pelo Instituto Cyrela que, desde 2011, tem apoiado ações efetivas em Educação voltadas à população mais vulnerável.

O que marca 2020 e traz significado especial à criação do Comitê é a decisão de discutirmos sobre nosso atual patamar nos pilares ESG, fazermos o exercício de listar e analisar os impactos e oportunidades de nosso negócio e, a partir disso, criar um plano estratégico, com objetivos e metas para chegar aonde planejamos.

Sabemos que para isso precisamos envolver a todos os que atuam conosco. Precisamos que nossos profissionais, colaboradores, fornecedores e todos os públicos com os quais nos relacionamos tomem essa mesma direção. Um plano de ação só é viável se seus objetivos estiverem arraigados profundamente na nossa cultura e de acordo com os valores de todos nossos públicos.

Por esse motivo investimos na revisão de nossos princípios corporativos e definimos um propósito orientador: **Transformar as cidades e o jeito de viver, e gerar valor fazendo o bem.**

Além de registrar todas essas transformações, este relatório 2020 sinaliza, ainda, o compromisso da Cyrela de se tornar uma empresa cada vez mais **transparente, colaborativa e inclusiva**, em sintonia com as melhores práticas nacionais e internacionais de mercado.

Também temos no horizonte o desafio de contribuir por meio de nosso *know-how* na

infraestrutura para cidades inteligentes e humanas. **A Cyrela é uma organização em evolução permanente, que coloca o ser humano como prioridade.** Estamos convictos de que a competência e os valores éticos de nossa equipe são alicerce firme para consolidação de uma obra ainda mais sólida no futuro, que traga novas contribuições à sociedade brasileira.

Elie Horn

Copresidente do Conselho de Administração

Rogério Frota Melzi

Copresidente do Conselho de Administração

Efraim Horn

Diretor Copresidente

Raphael Horn

Diretor Copresidente

José Guimarães Monforte

Conselheiro Independente do Conselho de Administração e Coordenador do Comitê de Governança e Sustentabilidade

A Cyrela

Fundada em 1962 em São Paulo (SP), a Cyrela Brazil Realty S.A. Empreendimentos e Participações é uma incorporadora e construtora de imóveis residenciais, comerciais e corporativos com presença nas capitais Porto Alegre, Rio de Janeiro e São Paulo. A companhia conta com **2.713 colaboradores** e atua em todas as etapas do negócio imobiliário de forma independente ou com parcerias, por meio de um modelo integrado e verticalizado.

Nossas operações de incorporação acontecem sob as marcas: Cyrela, voltada para edifícios residenciais e comerciais de alto padrão e luxo; Living (Rio de Janeiro e São Paulo) e Prime (Porto Alegre), incorporadoras de edifícios residenciais de médio padrão; e Vivaz, que atua no segmento econômico, em parceria com o programa governamental Casa Verde e Amarela.

Desde 2005, ano de sua oferta pública inicial, a Cyrela é uma **empresa de capital aberto com ações (CYRE3) na B3** e seu segmento de listagem é o Novo Mercado, que prioriza empresas com boa governança corporativa e alta transparência.

Nosso propósito orientador:
Transformar as cidades e o jeito de viver, e gerar valor fazendo o bem

Linha do tempo



Heritage

Em 2020, a Cyrela concluiu a obra residencial de alto luxo Heritage, projeto com design do estúdio italiano Pininfarina, responsável pelo desenho de alguns modelos de carros da Ferrari. O projeto, localizado no bairro do Itaim Bibi, em São Paulo, era de grande complexidade e inspirado nesses automóveis; alta volumetria e acabamento estético de pintura automotiva. As obras tiveram início em 2017 e foram cumpridos cronograma e orçamento previstos inicialmente. O Heritage tem 34 apartamentos, sendo uma unidade por andar com 570 m². A área total construída do edifício é de 29 mil m².



Ações diante da pandemia de Covid-19

Nos primeiros meses de 2020, a Cyrela agiu de forma rápida e cautelosa para garantir a segurança de seus profissionais. Graças ao investimento contínuo que o Grupo já vinha fazendo em inovação e tecnologia, a adaptação ao regime de trabalho remoto nas residências (*home office*) pôde ser feita de forma segura e mostrou que estamos preparados para seguir atendendo nossos clientes também de forma digital, sempre que necessário, com a rapidez que um mundo em constante mudança demanda. A Cyrela desenvolveu diversas ferramentas digitais que favoreceram a aproximação com clientes e fornecedores, algumas por meio de parcerias de inovação aberta com *startups*.

Para os times que não puderam estar em *home office* e para os colaboradores nos canteiros de obras, garantimos a segurança por meio do desenvolvimento de protocolos cuidadosos para todos, a fim de evitar a transmissão da doença e mitigar os riscos. Conheça as medidas adotadas:



CANTEIRO DE OBRAS

- O ingresso de pessoas no canteiro só acontece mediante verificação da temperatura corporal;
- Todas as obras contam com lavatório com material adequado (água e sabão sanitizante) para lavagem e enxugo das mãos na entrada do canteiro, além das medidas de higienização com álcool 70% em pontos distintos do canteiro;
- Os Diálogos Semanais de Segurança (DSS) acontecem em locais abertos, respeitando o distanciamento entre os colaboradores. Quando não há locais abertos, os DSS devem ser feitos em grupos, de modo que o distanciamento possa ser respeitado. Para tanto, a equipe de saúde e segurança do canteiro orienta os encarregados de obras para que estes sejam multiplicadores dos temas da semana, repassando para suas equipes.
- Inclusão dos cuidados e protocolos contra a Covid-19 como tema obrigatório nos programas de conscientização;
- Utilização de cartazes com orientações nos canteiros;
- Manutenção das reuniões de CIPA, respeitando-se o distanciamento mínimo previsto, tendo como tema de pauta o monitoramento das ações preventivas adotadas pela empresa;
- Adoção de tapetes sanitizantes nas entradas dos escritórios e salas de reuniões;
- Demarcação para distanciamento mínimo de 1,5 metro entre as pessoas nas salas de reuniões.
- Doação de cartão de compras para auxiliar as famílias de colaboradores no período de pandemia.

Cuidado que vem da família

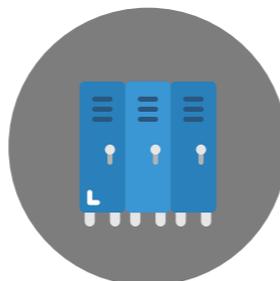
A engenheira civil Marisa Fonseca Lazarini percebeu que os colaboradores da obra da qual era responsável em 2020 estavam bastante preocupados com a pandemia e, apesar de todos os cuidados de higienização e distanciamento, com medo de se contaminar. Comentando sobre a situação com sua família, as filhas de Marisa, com 7 e 11 anos, fizeram desenhos sobre a importância da lavagem de mãos, do cuidado com a vida e outras mensagens, sugerindo à mãe que os pendurasse pela obra. A engenheira ampliou a sugestão e convidou os filhos dos colaboradores para que fizessem o mesmo. **Durante sete meses, a obra recebeu os desenhos confeccionados a mão pelos familiares dos colaboradores – e assim eles podiam se lembrar a todo o momento de como são importantes e amados. A transformação no ambiente foi total!**



REFEITÓRIOS

- As refeições são servidas pelo colaborador da empresa contratada, sendo proibido o autosserviço por parte dos colaboradores;
- Rotina de limpeza e desinfecção frequentes das superfícies das mesas, bancadas e cadeiras;
- Respeito ao distanciamento entre os colaboradores no local;

- Remoção dos recipientes de temperos (azeite, vinagre, molhos), saleiros e farinheiras, bem como os porta-guardanapos, de uso compartilhado, entre outros;
- Entrega de jogo de utensílios higienizados (talheres e guardanapo de papel, embalados individualmente).



VESTIÁRIOS

- Monitoramento do fluxo de ingresso nos vestiários e orientação aos colaboradores para manter a distância durante sua utilização;
- Pia com água e sabonete líquido e toalha descartável ou dispensadores de sanitizante adequado para as mãos, como álcool 70%, na entrada e na saída dos vestiários;
- Bebedouros do tipo jato inclinado foram adaptados de modo que somente seja possível o consumo de água com o uso de copo descartável, em todos os locais;
- Ocupação limitada de elevadores, escadas e ambientes restritos, incluindo instalações sanitárias e vestiários;

- Constante higienização das áreas de trabalho;
- Ventilação natural nos locais de trabalho. No caso de aparelho de ar-condicionado, o modo de recirculação de ar deve ser evitado;
- Rotina de limpeza do ar-condicionado feita quinzenalmente, enquanto durar a pandemia. Após isso, a manutenção volta a ser feita conforme rotina estabelecida pelo fabricante;
- Demarcações nas áreas com filas e esperas, visando a distância mínima de um metro entre as pessoas;
- Utilização das máscaras fornecidas pela empresa em todos os locais de trabalho, incluindo escritórios.



ESCRITÓRIO

- Desinfecção dos ambientes e fornecimento de materiais e equipamentos de proteção;
- Conscientização sobre cautelas de higiene, por meio de palestras, *lives* com médico coordenador e cartazes posicionados em pontos estratégicos;
- Aferição de temperatura para liberação de acesso;
- Disponibilização de álcool em gel nos acessos ao escritório e em outros pontos estratégicos;
- Marcação no chão garantindo o distanciamento mínimo na área de recepção;
- Limitação de acesso aos elevadores;
- Orientações quanto ao distanciamento, número de pessoas e horário de utilização da copa;
- Limitação do número de usuários nas salas de reuniões;
- Distanciamento dos colaboradores nas baias;
- Acompanhamento de casos suspeitos e confirmados e realização de controle;
- Priorização da realização de reuniões de forma remota, inclusive da CIPA do escritório;
- Adequação dos programas de saúde, segurança e controle médico para contemplar os riscos ocupacionais envolvendo o trabalho em *home office* e a Covid-19.
- Planejamento para futura cobrança do comprovante de vacinação para liberação de entrada em canteiros e escritório.
- Adesão da Cyrela ao movimento #nãodemita, firmado por mais de 5 mil empresas que se comprometeram a manter empregos na pandemia.



O Instituto Cyrela doou **mais de 4 mil cestas básicas** para colaboradores e empregados de empresas parceiras com renda familiar mensal de até R\$ 2,5 mil.

ESG: consolidação dos princípios

A Cyrela tem como negócio realizar sonhos ao garantir o conforto, a segurança e o bem-estar das pessoas e famílias que constroem seus lares nos empreendimentos desenvolvidos pela companhia.

Queremos, cada vez mais, ampliar esse cuidado para as comunidades, o meio ambiente e o setor onde atuamos. Para isso, acreditamos no poder da ação por meio de uma governança forte e ética e de iniciativas concretas, investindo em comunicação transparente como exemplo para a sociedade e o mercado.

Nesse sentido, em 2020, criamos nosso Comitê de Governança e Sustentabilidade Socioambiental com reporte direto ao Conselho de Administração para apoiá-lo nas decisões que envolvam esses temas. O regimento interno do Comitê estabelece sua formação por, no mínimo, três membros eleitos pelo Conselho, sendo dois deles conselheiros.

Na prática, o Comitê tem o papel de subsidiar o Conselho na busca e adoção de mecanismos cada vez mais robustos de governança corporativa, buscando sempre o melhor resultado nos negócios e no relacionamento com todos os públicos de interesse da companhia, e de contribuir para o estabelecimento de uma cultura voltada à sustentabilidade da empresa em longo prazo.

Em 2020, o Comitê contribuiu com a revisão das políticas de integridade e se debruçou sobre o acompanhamento das queixas recebidas pelo Canal de Denúncias (Contato Seguro) e a efetividade das medidas adotadas em casos procedentes. Adicionalmente, investiu esforços na atualização dos nossos valores e princípios corporativos, sem renunciar à essência Cyrela, fundamentada na ética, na integridade e em fazer bem tudo o que fazemos.

No pilar social, o Instituto Cyrela, responsável por nosso investimento social privado, foi fundamental no direcionamento emergencial de ações e doações à comunidade diante da emergência da Covid-19. Na página 06, descrevemos mais sobre as ações emergenciais deste ano e nossa política de atuação que tem sido, desde 2011, focada em projetos voltados à educação. O impacto positivo desse trabalho é motivo de orgulho para nós e nossos *stakeholders*, que reconhecem a forte presença da Cyrela no campo social.

Em 2020, criamos o Comitê de Governança e Sustentabilidade Socioambiental para apoiar o Conselho de Administração nas decisões sobre temas ESG

Estamos caminhando para consolidar a nossa estratégia ESG, que pautará os próximos anos

Em relação à diversidade, além de treinamentos e ações de sensibilização, foi planejado para 2021 um projeto em parceria com consultoria especializada no tema. O primeiro passo será a realização de um censo de Diversidade e Inclusão, seguido pela formação de um Comitê de Governança e grupos de afinidade.

Reconhecemos que o pilar ambiental é aquele com maior demanda por consolidação, porque queremos fazer mais do que cumprir legislações e regulamentos. Possuímos indicadores para gestão de resíduos, uso de água, eficiência energética e investimos na conservação de áreas de proteção ambiental e restauração de habitats nas regiões

de nossos empreendimentos. Em 2022, faremos nosso primeiro inventário de emissões de gases de efeito estufa (GEE) referente aos escopos 1, 2 e 3 das 100 obras realizadas em 2021, nas três regionais – Porto Alegre, Rio de Janeiro e São Paulo.

Para nos auxiliar no desenvolvimento dos temas ESG, em 2020 contratamos duas consultorias especializadas. Para determinar os temas mais importantes relacionados ao nosso negócio, a chamada matriz de materialidade, fizemos o primeiro exercício com nossa alta gestão, tendo o Comitê na liderança da discussão. O resultado evidenciou a atenção dada por nossos executivos ao nosso impacto nas comunidades, com o desenvolvimento, saúde e segurança dos nossos profissionais, e à gestão de temas como resíduos e eficiência energética, entre outros. Um resultado adicional a esse trabalho é este Relatório de Atividades e Compromissos, expressão da transparência que queremos aplicar à jornada ESG da Cyrela. As informações aqui reportadas foram

fornecidas e validadas por uma extensa equipe de técnicos da Cyrela, e o documento final, analisado e aprovado pela Diretoria Executiva e pelo Conselho de Administração, a fim de atestar sua integridade e transparência.

No próximo ano, faremos um novo processo de materialidade, ampliando a consulta também a *stakeholders* externos, incluindo clientes, fornecedores, comunidades e outros públicos. Queremos ouvir a todos os que se relacionam com a Cyrela. Além de permitir o aperfeiçoamento de nossa prática de relato, para nós, a matriz de materialidade terá uma representatividade ainda maior. Esses temas guiarão nossa Política de Sustentabilidade e nosso planejamento estratégico ESG, que será, por sua vez, desdobrado em plano de ação com iniciativas, metas e mensuração por indicadores apropriados.

Conheça mais sobre nossas ações do ano e nossas perspectivas de futuro.

Governança



Em julho de 2005, logo após a abertura de seu capital na bolsa, a Cyrela firmou contrato de participação no Novo Mercado com a atual B3 (Brasil, Bolsa, Balcão). Para isso, a empresa alterou seu Estatuto Social, de modo a se comprometer espontaneamente com uma série de práticas robustas de governança corporativa, baseadas em gestão de risco e conformidade. Isso demonstra a nossa preocupação com uma governança cada vez mais sólida, seguindo as melhores práticas de mercado.

Mantemos atualizadas e disponíveis em [nosso site](#) diversas políticas que direcionam as ações de governança corporativa. Entre elas, nosso Código de Conduta, com orientações dos comportamentos esperados por parte de todos os nossos profissionais na execução de suas atividades e no relacionamento com os diversos públicos, entre eles clientes, fornecedores, parceiros, acionistas, poder público e imprensa. Em 2020, desenvolvemos nossa Política de Gestão de Riscos, que passou por atualização já em 2021 e nova aprovação por parte do Conselho de Administração. Atualizamos a Política de Privacidade, de acordo com os requisitos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) (Saiba mais sobre Código de Conduta na pág. 15).

ESTRUTURA DE ADMINISTRAÇÃO

O [Estatuto Social](#) determina que a Cyrela seja gerida por um Conselho de Administração e uma Diretoria Executiva. O Conselho de Administração é formado por no mínimo cinco e no máximo 11 membros, dos quais ao menos 20% devem ser conselheiros independentes, conforme definição expressa pelo Regulamento de Listagem do Novo Mercado.

Os conselheiros são eleitos em assembleia geral e têm mandato de dois anos, sendo permitida a reeleição. Cabe ao Conselho definir as diretrizes da companhia, avaliar planos e projetos propostos pela Diretoria Executiva e aferir os resultados. Entre suas atribuições, está a de eleger e destituir os membros da Diretoria, além de fiscalizar sua gestão. O Conselho realiza seis reuniões ordinárias por ano e extraordinariamente sempre que necessário.

Ao Conselho estão subordinados três comitês de assessoramento: Auditoria, Finanças e Riscos; Pessoas e Desenvolvimento Organizacional; e Governança e Sustentabilidade Socioambiental.

A Diretoria Executiva é composta por no mínimo cinco e no máximo dez diretores, sendo dois diretores copresidentes, e é eleita pelo Conselho de

Administração para um mandato de três anos, sendo permitida a reeleição. Representantes legais da companhia, os diretores respondem pela execução da estratégia de negócios definida pelo Conselho de Administração, pela elaboração de planos e projetos e pelo desempenho operacional e financeiro.

O Estatuto prevê também a constituição de um Conselho Fiscal independente. Suas principais responsabilidades consistem em fiscalizar as atividades da administração, rever as demonstrações financeiras e denunciar aos órgãos da administração e à Assembleia Geral os supostos erros, fraudes ou crimes de que tiverem conhecimento, além de reportar suas conclusões diretamente aos acionistas.

Confira os nomes dos [conselheiros, diretores executivos e suplentes](#), a data em que foram eleitos e a do término do mandato.

Nossas políticas de governança são atualizadas periodicamente e estão disponíveis em nosso site.

Organograma

Conselho de Administração

Elie Horn Copresidente do Conselho de Administração
Rogério Frota Melzi Copresidente do Conselho de Administração
Fernando Goldsztein Membro do Conselho de Administração
George Zausner Membro do Conselho de Administração
Rafael Novellino Membro do Conselho de Administração
João Cesar de Queiroz Tourinho Membro Independente do Conselho de Administração
José Guimarães Monforte Membro Independente do Conselho de Administração
Ricardo Cunha Sales Membro Independente do Conselho de Administração

Diretoria Executiva

Efraim Horn Diretor Copresidente
Raphael Horn Diretor Copresidente
Celso Antonio Alves Diretoria Executiva
Felipe Russo de Almeida Cunha Diretoria Executiva
Miguel Maia Mickelberg Diretor Financeiro e de Relações com Investidores
Rafaella Nogueira de Carvalho Corti Diretoria Executiva



Composição acionária*

Acionistas	Ações	%
Controlador	109.135.988	27,30
Conselho de Administração	932.172	0,23
Diretoria	199.699	0,05
Ações em tesouraria	15.238.895	3,81
Dynamo	32.148.443	8,04
Outros acionistas	242.087.602	60,56
Total	399.742.799	100,00

* Atualização em 30 de setembro de 2021



Nossos princípios éticos

Para nós é motivo de orgulho que a Cyrela tenha construído uma sólida reputação de integridade desde o início de sua história, o que a tornou uma das incorporadoras mais admiradas do país. Nosso Código de Conduta e as Políticas Corporativas consolidam as normas de comportamento de todos os colaboradores no relacionamento com os públicos de interesse.

A Cyrela respeita o princípio de igualdade de tratamento entre seus acionistas, é transparente na distribuição de dividendos e proativa na disponibilização de informações. Atuamos de acordo com os princípios da livre concorrência e mantemos um relacionamento ético com os órgãos governamentais e reguladores, não tolerando qualquer tipo de concessão de vantagens ou privilégios a funcionários públicos no exercício de seus cargos. A empresa está comprometida a cumprir as leis vigentes, respeitando as normas ambientais.

Nosso Código de Conduta, que entrou em revisão ao longo de 2021, define normas de relacionamento com associações e entidades

de classe, imprensa e meio ambiente. O Código também veda atos ou omissões que resultem em conflitos de interesse, estabelece diretrizes anticorrupção e define as atribuições do Comitê de Conduta – entre elas, garantir que as denúncias recebidas sejam tratadas com isenção e imparcialidade, analisar violações e propor as sanções cabíveis.

Integridade, portanto, é um valor inegociável. A nossos profissionais é requerido o conhecimento a nosso Código de Conduta e políticas relacionadas, todos reunidos em nosso [Portal de Integridade](#), que busca levar a todos os públicos as práticas e atitudes que a empresa avalia serem relevantes para a construção de um ambiente corporativo e relações comerciais íntegras, livres de ilicitudes e, portanto, duradouras. Essa iniciativa conta com o comprometimento da Alta Administração.

Nesse âmbito, a gestão de enfrentamento da corrupção é monitorada e avaliada por meio de treinamentos e comunicações internas e externas, análise dos relatos do Canal de Denúncia (Contato Seguro) e direcionamento das investigações

internas. Também fazemos atualização contínua do mapa de risco e do respectivo plano de ação, avaliamos sugestões de melhorias internas para mitigação de risco e somos submetidos à auditoria do Programa de Compliance.

Dessa forma, garantimos que colaboradores, parceiros e terceiros contratados sigam os padrões de conduta definidos pela Cyrela, preservando a reputação da companhia no mercado e assegurando que todas as atividades sejam desempenhadas de forma ética, em conformidade com a legislação vigente. Todos os contratos estabelecidos pelo grupo possuem cláusula anticorrupção.

Em 2020, 100% dos colaboradores e membros do órgão de governança foram comunicados sobre as políticas e procedimentos anticorrupção.

No [Portal da Integridade](#) estão reunidos

- [Código de Conduta](#)
- [Política do Canal de Denúncias](#)
- [Política Anticorrupção](#)
- [Política de Conflito de Interesses](#)
- [Política de Cordialidades](#)
- [Política de Doações e Patrocínios](#)
- [Política de Prevenção à Lavagem de Dinheiro e ao Financiamento do Terrorismo](#)
- [Política de Relacionamento com o Setor Público](#)

Combate ao assédio

A Cyrela, por meio de suas marcas, promove diversas ações para conscientização dos colaboradores acerca de temas como respeito e assédios moral e sexual, abrangendo as equipes de escritórios e obras. O objetivo é incentivar um ambiente seguro para as mulheres, onde elas se sintam à vontade para desempenhar seu trabalho. Essas ações tiveram continuidade e foram ampliadas ao longo de 2021.



Canal de denúncias

A Cyrela dispõe de um Canal de Denúncias para uso de seus colaboradores, parceiros de negócios, prestadores de serviços, fornecedores e clientes. Trata-se de uma ferramenta de interlocução proativa, transparente, independente e imparcial para o reporte de violações ou suspeitas de descumprimento de leis, dos temas descritos no Código de Conduta e das políticas da companhia, ou ainda condutas que contrariem as boas práticas. O canal também poderá ser utilizado para o envio de dúvidas, críticas e sugestões de qualquer natureza.

O acesso é aberto, e as demandas podem ser feitas de forma anônima pelo [site](#) ou telefone 0800-648-6308.

Ambiental



Com a criação do Comitê de Governança e Sustentabilidade Socioambiental, a Cyrela olha à frente.

Este não é o início do caminho rumo a um futuro sustentável dos negócios, porque esse trajeto já vem sendo trilhado há quase seis décadas. Mas é, sem dúvida, a estruturação de uma visão em que a rentabilidade da companhia segue ao lado de seu compromisso socioambiental e de uma governança cada vez mais fortalecida. Consideramos esse olhar essencial para a Cyrela, assim como para a comunidade em que está inserida, seus acionistas, colaboradores e todos nossos públicos de interesse.

Olhamos atentamente para o uso e gestão mais eficiente de recursos. Utilizamos água das redes de abastecimento locais e mensuramos esse volume. Em 2020, iniciamos, um grupo técnico para discussão de projetos e uma das medidas que almejamos implementar são itens de ecoeficiência no consumo de água.

Outro de nossos objetivos em curto prazo é aumentar nossa eficiência energética. Atualmente, já mensuramos e avaliamos o nosso consumo de energia por metas mensais que consideram o consumo por área construída (kWh/m²) e pela quantidade média de funcionários por mês (kWh/funcionários).

Em relação a efluentes e resíduos, realizamos uma auditoria mensal para avaliar a eficiência das instalações provisórias nos canteiros de obra e monitoramos a geração e destinação dos resíduos produzidos. A gestão dos resíduos segue a exigência legal, por meio do controle de saída e destinação. Adicionalmente, investimos em treinamentos para as equipes, buscando sempre aumentar a taxa de reciclagem e beneficiamento.



Consumo de água (em ML) em 2020

Porto Alegre – 19.472,00
Rio de Janeiro – 35.024,00
São Paulo – 72.763,20
Total – 127.259,20

Olhar cuidadoso para cada terreno

A Cyrela contrata consultores qualificados para monitoramento ambiental, desde o estudo dos terrenos e aprovação dos projetos até a execução das obras e a etapa do "habite-se". Por meio de laudos e levantamentos, caracterizamos cada imóvel conforme a legislação pertinente. Os compromissos são estabelecidos de acordo com as peculiaridades dos projetos e levam em consideração os pareceres previamente estabelecidos pelos órgãos competentes.

Projetamos, para nossos empreendimentos, áreas permeáveis, a fim de contribuir para minimizar a impermeabilização dos centros urbanos. Também é realizado o plantio de mudas de espécies arbóreas, em quantidade além da compensação legal devido à supressão para a obra, contribuindo assim com o aumento na cobertura verde das cidades. Para projetos lançados em 2020 só na regional São Paulo, houve um investimento de aproximadamente R\$ 7 milhões para revitalização de 86 mil m² de áreas contaminadas. Também aumentamos em quatro vezes a cobertura vegetal com o plantio de mudas nas áreas permeáveis.

Nas obras, há o acompanhamento por meio de indicadores ambientais, com rotina de auditorias e treinamentos, tendo como foco o gerenciamento dos resíduos, buscando sempre o aumento da taxa de reciclagem e o beneficiamento.

AVALIAÇÃO AMBIENTAL DE FORNECEDORES

Em 2020, a Cyrela executou 45 obras, quase o dobro em relação às 27 do ano anterior. Com isso, cresce o desafio de conseguir mão de obra qualificada, assim como a relevância de reforçar os controles de qualidade e da idoneidade dos prestadores de serviços terceirizados. A empresa prioriza o uso de mão de obra local e tem investido no aperfeiçoamento dos sistemas de homologação das terceirizadas por meio de procedimentos internos que direcionam a forma como esses fornecedores são avaliados em questões legais.

Há também um cuidado especial na compra de madeira nativa, com a exigência do Documento de Origem Florestal (DOF), licença obrigatória para armazenamento e transporte de madeiras dessa origem.



Social





A Cyrela trabalha para pessoas.
Queremos que nossos clientes,
profissionais e comunidades
do entorno tenham bem-estar,
segurança e as condições
necessárias para uma vida plena

Investimos em nossos profissionais e colaboradores porque acreditamos que pessoas são essenciais para construir a Cyrela do hoje e do futuro com integridade, ética e relacionamentos duradouros. Somos reconhecidos por nosso intenso trabalho social, por meio do Instituto Cyrela, e investimos para minimizar o impacto de nosso trabalho nas comunidades do entorno dos empreendimentos, bem como trazer melhorias às regiões onde eles se encontram. Seguindo nosso firme posicionamento ético, exigimos o mesmo de nossos fornecedores em relação a seus contratados.

Nossos profissionais

Encerramos o ano de 2020 com 2.713 empregados com contrato de trabalho permanente e em período integral, dos quais 1.743 homens (64,2%) e 970 mulheres (35,8%). Queremos que todos tenham as condições adequadas para seu desenvolvimento profissional e humano, em ambiente seguro, saudável e diverso. Além de ações e palestras de sensibilização sobre etnia, respeito à comunidade LGBTQIA+, desenvolvimento de mulheres em cargos de liderança e outros temas relacionados à diversidade, em 2021 contamos com o auxílio de consultorias especializadas para potencializar programas nessas temáticas.

Distribuímos nosso orçamento de treinamentos e programas de desenvolvimento entre incentivo educacional, cursos externos e *in company*. Em 2020, em decorrência da pandemia, optamos por suspender os dois primeiros. Para contribuir nesse período desafiador para todos, foram promovidas lives em temáticas como meditação, ioga, exercício funcional e laboral; palestras sobre saúde mental e física e outras iniciativas.

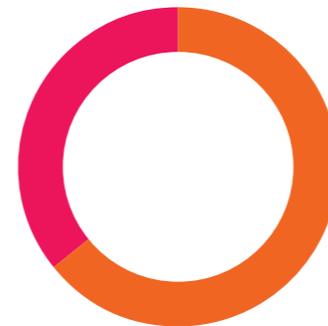
Para estimular o desenvolvimento no contexto *on-line*, implementamos a [Academia Cyrela](#), um sistema de gestão do aprendizado em que ficam armazenados todos os treinamentos ministrados ao vivo pelo *software* de teleconferência Microsoft Teams. Desenvolvemos um calendário semanal de conteúdos a serem multiplicados, em especial em temas voltados às exigências profissionais do futuro com a mediação de especialistas, como treinamentos sobre inovação, *design thinking*, tecnologia, o papel das empresas na sociedade, aplicações de *big data* e Inteligência Artificial, entre outros.

Também investimos em treinamentos obrigatórios, como os que são focados na nossa política de ações relativas à qualidade, saúde ocupacional e segurança do trabalho, que visa promover o bem-estar dos colaboradores e a melhoria contínua do desempenho global da empresa. O treinamento é constante, visto que a política é analisada periodicamente pela Direção para garantir sua adequação à estratégia da companhia.



2.713

profissionais empregados com contrato permanente e período integral ao fim de 2020



64,2%
1.743 homens

35,8%
970 mulheres

Segurança em todas as atividades

A empresa estabelece metas de redução do percentual de acidentes e monitora constantemente a saúde dos colaboradores com o apoio de profissionais especializados. Por ocasião da pandemia de Covid-19, o cuidado foi dobrado e um protocolo de prevenção à doença foi aplicado (saiba mais na página 06).

Técnicos de segurança do trabalho atuam em tempo integral em cada um de nossos canteiros de obras. Profissionais da área de Saúde também fazem visitas periódicas aos locais, assim como supervisores de segurança, médicos e engenheiros do trabalho realizam vistorias de rotina para administrar a mitigação dos riscos. Durante o período de pandemia, os canteiros de obras da regional São Paulo passaram a contar também com um profissional de Enfermagem. Em canteiros e escritórios, a área de Saúde Ocupacional promove palestras de conscientização, ações de saúde em geral e atendimento individual.

A empresa estabelece metas de redução do percentual de acidentes e monitora constantemente a saúde dos colaboradores com o apoio de profissionais especializados. Por ocasião da pandemia de Covid-19, o cuidado foi redobrado e um protocolo de prevenção à doença foi aplicado (saiba mais na página 06).

Técnicos de segurança do trabalho atuam em tempo integral em cada um de nossos canteiros de obras. Profissionais da área de Saúde também fazem visitas periódicas aos locais, assim como supervisores de segurança, médicos e engenheiros do trabalho realizam vistorias de rotina para administrar a mitigação dos riscos. Durante o período de pandemia, os canteiros de obras da regional São Paulo passaram a contar também com um profissional de Enfermagem.

Em canteiros e escritórios, a área de Saúde Ocupacional promove palestras de conscientização, ações de saúde em geral e atendimento individual.



Fornecedores e colaboradores terceirizados

Para prestar serviços à Cyrela, os terceirizados devem, necessariamente, fazer os treinamentos normativos específicos, de acordo com sua função. Também passam por uma atividade de integração e participam dos Diálogos de Segurança e das mesmas campanhas que os demais profissionais. Além disso, passam por reciclagem ao longo do período de prestação de serviço.

Todas as empresas contratadas e controladas pela Cyrela precisam ser filiadas ao Serviço Social da Indústria da Construção Civil (Seconci), convênio que presta atendimento em diversas especialidades médicas aos colaboradores.

Exigimos de nossos fornecedores que sigam todas as legislações necessárias e estejam em sintonia com nossos valores. Todas as empresas contratadas estão sujeitas às diretrizes e normas do [Código de Conduta](#), que regula as ações dos colaboradores, parceiros de negócios, prestadores de serviços e fornecedores. As contratadas também se obrigam a zelar pelas condições de confiança mútua quanto ao sigilo e às garantias contratuais, sob pena de ruptura das relações comerciais. Devem assinar um

termo de responsabilidade, informando que não realizam prática de trabalho infantil e que estão comprometidas no combate à exploração sexual infantil.

A contratação de fornecedores e parceiros de negócios se baseia em critérios técnicos e éticos, bem como na idoneidade e capacidade financeira e profissional de entregar produtos e serviços de alta qualidade a preços justos.

A avaliação dos fornecedores das obras cujo contrato seja acima de R\$ 30 mil é feita mensalmente pelos engenheiros responsáveis. Essa análise abrange prazo, qualidade, segurança, documentação fiscal e trabalhista, com diferentes pesos para cada item, de acordo com a categoria de fornecimento. A avaliação é feita em sistema de gerenciamento, e, se a nota final do fornecedor for abaixo de 7, é requisitado ao avaliador que faça comentários e justifique sua nota. É possível que o fornecedor seja desqualificado se assim for acordado entre os gerentes de obras, suprimentos e diretores de Engenharia. Em 2020, não houve casos de desqualificação.

Ser mais para o cliente

A Cyrela busca a satisfação de seus clientes desde o primeiro contato até o pós-entrega. Promovemos assembleias para visitas às obras, realizamos *lives* sobre decoração e financiamento e outros eventos.

Nossos empreendimentos atendem a toda a legislação, como as regras da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) e as exigências da legislação brasileira em relação à acessibilidade, saúde e segurança e às melhores práticas do setor. A companhia possui certificação ISO 9001, concedida pelo Programa Brasileiro da Qualidade e Produtividade do Habitat (PBQP-H).

Nosso Departamento Técnico de Atendimento e Serviços (DTAS) possui uma equipe qualificada para atendimento de solicitações e dúvidas que possam surgir após a entrega dos empreendimentos. O DTAS conta com 98 profissionais próprios e realiza, quando necessário, vistorias para análise de solicitações. Caso sejam constatadas falhas no acabamento da obra, realizamos o reparo necessário, de acordo com as tolerâncias admitidas nos Procedimentos

Executivos de Gestão de Qualidade da Cyrela. Em média, o custo de assistência técnica corresponde a somente 1,9% do custo de obra.

Nosso trabalho tem sido, ao longo dos anos, reconhecido por diversos *rankings* do setor. Em 2020, ficamos em primeiro lugar nas categorias Construção e Incorporador no Prêmio Top Imobiliário, parceria entre a Empresa Brasileira de Estudos de Patrimônio (Embraesp) e o jornal *O Estado de S. Paulo*.

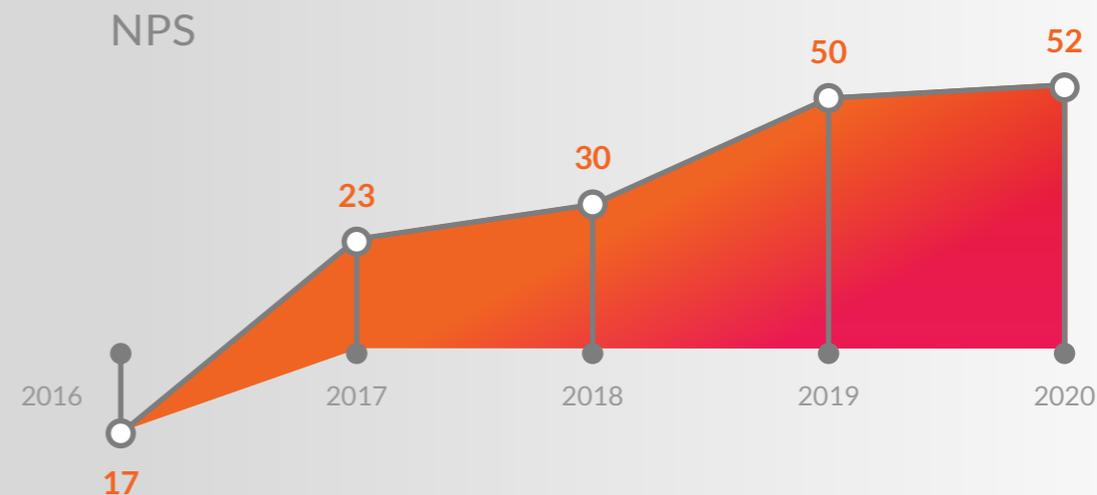
Além disso, mantemos um rígido controle das matérias-primas, processos e procedimentos das nossas obras para que os clientes tenham construções seguras e com a garantia de uso de materiais de qualidade.

Conheça um de nossos projetos de destaque em 2020 na página [05](#)

Investimos na satisfação dos clientes

Utilizamos o Net Promoter Score (NPS) para analisar a experiência e satisfação dos nossos clientes. O NPS é uma métrica de lealdade dos clientes das empresas de qualquer segmento, que reflete a experiência e satisfação dos clientes. Representado como um índice de -100 a 100, o NPS é amplamente utilizado no mundo como um indicador-chave de

performance. Não apenas fazemos o diagnóstico, como trabalhamos constantemente com apoio de inteligência artificial e retroalimentações periódicas com os gestores das principais áreas da empresa sobre o comportamento e sentimento dos clientes. De 2016 até hoje, nossa nota cresceu, em média, 17 pontos.



SOLUÇÕES DENTRO DE CASA

A CashMe, *fintech* da Cyrela, entrou em operação em 2018 como uma forma de atender nossos clientes de forma completa. Havia uma demanda, por parte deles, de financiamento imobiliário, dificultado pelos bancos brasileiros principalmente em anos de crise econômica. Dessa forma, a CashMe veio para suprir essa necessidade, como uma companhia *home equity*, ou seja, especialista em empréstimo com garantia de imóvel, modalidade com uma das taxas mais baixas do mercado.

Essa opção, além de ser voltada para compra de imóvel, também pode ter outras finalidades, como reforma, abertura de negócio próprio, capital de giro para empresas, quitação de dívidas, entre outras.

Por ser uma *fintech*, oferece atendimento 100% digital e, assim, atende a todo o território brasileiro, com presença em mais de 120 cidades. É composta por um time de 300 colaboradores e, em 2020, foi certificada pelo Great Place to Work como a melhor empresa para se trabalhar no seu segmento. Em 2020, atingiu uma carteira de crédito de R\$ 690 milhões.

RESPEITAMOS A PRIVACIDADE DE NOSSOS CLIENTES

Em 2020, o Programa de Privacidade da Cyrela realizou o mapeamento de processos em que há tratamento de dados pessoais, para adequar as ações da empresa à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). O ano foi dedicado à criação de políticas, cláusulas contratuais, treinamentos e outros documentos sobre o tema. A empresa designou um DPO (Data Protection Officer) e realizou a comunicação a respeito da lei para todos os *stakeholders*. Também entregamos planos de ação direcionados por área e informes semanais aos colaboradores.

Para 2021, o foco tem sido dar continuidade ao monitoramento do plano de ação, implantar a plataforma de gestão de dados pessoais, reforçar os treinamentos e ampliar as ações de comunicação, o que inclui a criação de uma página *web* dedicada ao assunto.

A segurança cibernética é uma preocupação constante da equipe Cyrela e, por isso, vem sendo reforçada por meio de tecnologias e processos de monitoramento.

Comunidades locais

A Cyrela preza pelo bom relacionamento com todos os seus *stakeholders*, o que inclui os vizinhos de nossas obras. Por isso, desde o início, tomamos medidas para que haja um diálogo franco e efetivo entre a empresa e a comunidade.

Com antecipação de três meses para início da fase de demolição de uma obra, enviamos uma carta à comunidade, com o objetivo de abrir, dessa maneira, um canal direto de comunicação. A partir de 2021, teremos uma profissional dedicada ao atendimento dos vizinhos das obras.

Nosso segundo contato é feito um mês depois, apresentando à comunidade o laudo técnico de segurança de demolição. Damos, então, início ao Quintal Urbano, nosso programa de revitalização de entorno, com renovação de fachadas e calçadas, por exemplo, com o intuito de oferecer uma compensação à comunidade.

Realizamos também projetos maiores de melhorias urbanas como contrapartidas – previstas em legislação ou voluntárias – acordadas com os governos municipais. Por meio da nossa Regional

Sul, em 2020, em Porto Alegre (RS), investimos em reforma civil e elétrica em nove escolas municipais, fizemos a revitalização de duas praças e do Parque Farroupilha, bem como a substituição de 200 lixeiras do Parque Germânia. Também realizamos reforma civil, hidráulica e elétrica em dois centros de saúde no bairro Rio Branco. O investimento total nessas obras foi de cerca de R\$ 9 milhões.

Durante a fase de obras, utilizamos placas de comunicação nos tapumes, as necessidades eventuais de manter restrições de circulação e sobre a obrigatoriedade de descargas noturnas de materiais em algumas regiões urbanas.

Tomamos todas as providências para prevenir a sujeira de terrenos e ruas no entorno da obra, por meio de lavagem dos pneus de caminhões, cobertura para evitar quedas de materiais e objetos, aplicação de redes e telas.



Instituto Cyrela: fazer o bem na Educação

O investimento social privado do Grupo Cyrela é gerenciado pelo Instituto Cyrela, mantido com 1% do lucro líquido anual da companhia. O Instituto é um desdobramento da ampla e sistemática atuação filantrópica realizada pela família Horn, fundadora da Cyrela. Com a criação do Instituto, as ações sociais da empresa foram separadas e receberam um orçamento próprio, mas seguindo o mesmo conceito de "fazer o bem".

Desde 2011, o Instituto tem investido em ações de Educação, pois acreditamos na potência desse processo para transformar o futuro. A atuação se dá por meio de parcerias com instituições comprovadamente éticas, responsáveis e de boa reputação que atuam nessa área junto à população em situação de vulnerabilidade.

Em 2020, os recursos destinados foram da ordem de R\$ 4 milhões, dos quais 25% direcionados a ações de enfrentamento à pandemia de Covid-19, beneficiando cerca de 20 mil pessoas por meio de doação de cestas básicas, testes, máscaras

e EPIs (equipamento de proteção individual), e *smartphones* e acesso à internet para jovens estudantes.

Adicionalmente, para contribuir com outras organizações no contexto da pandemia, o Instituto lançou o primeiro edital Lado a Lado, e destinou, para 18 organizações não governamentais, um aporte de R\$ 10 mil para ajudar com sua sustentabilidade operacional.

Essas ações atenderam à excepcionalidade apresentada pela pandemia e, junto às outras três frentes habituais de atuação – primeira infância, crianças e adolescentes e jovens de 15 a 24 anos –, o Instituto beneficiou 59,7 mil pessoas em 36 projetos. Assim, cumpre sua missão de fazer o bem da primeira infância até o primeiro emprego.

Em 2021, o Instituto deu início a um novo projeto, o Vizinhança do Saber, com investimentos voltados a escolas e organizações nos territórios de empreendimentos da marca Vivaz.



PROJETOS 2020



14

Nível Nacional,
12 SP, 5 RJ, 5 RS



482

Participações
Voluntárias

O Instituto Cyrela já investiu, desde 2011, R\$ 47,4 milhões em projetos de educação que beneficiaram 111,7 mil crianças e jovens das cidades de São Paulo, Rio de Janeiro e Porto Alegre

VOLUNTARIADO

Por meio do Instituto, os profissionais da companhia são incentivados a serem agentes de transformação social em ações solidárias viabilizadas por trabalho voluntário. Em 2020, o Instituto destinou R\$ 147,5 mil para 482 participações voluntárias.

No ano, ocorreu a 10ª edição nacional do Dia de Ação Voluntária (DAV) e, para que ela acontecesse em ano de pandemia, foi realizada uma gincana *on-line* propondo desafios aos mais de 200 colaboradores e familiares pelas redes sociais. A participação teve como objetivo a doação de 10 toneladas de alimentos para instituições no Rio de Janeiro, Rio Grande do Sul e São Paulo.

As dificuldades econômicas e sociais potencializadas pelo contexto da pandemia, sensibilizaram e mobilizaram ainda mais o grupo de voluntários, que se engajou em diversas campanhas em cada uma das regionais. No Rio de Janeiro e em Porto Alegre, as equipes se destacaram pela mobilização e capacidade de realização de campanhas e arrecadação de itens para comunidades e organizações sociais. Em São Paulo, a mobilização se deu por um programa de mentoria *on-line*, por meio do qual os colaboradores voluntários acompanharam, durante cerca de três meses, jovens em início de carreira, auxiliando-os na construção de um plano para os próximos passos de sua vida profissional.

Transformação digital e inovação

A Cyrela deu um grande salto em inovação e transformação digital, especialmente nos últimos dois anos. Um ponto importante que formalizou essa transição foi a criação, em 2019, da Diretoria de Inovação, Transformação Digital e Novos Negócios, ligada diretamente à Presidência da empresa. Suas atribuições estão relacionadas a **Inovação Aberta, Transformação Digital, Cultura de Inovação, Data&Analytics, corporate venture capital e venture building**. Cada uma dessas áreas é direcionada a partir dos objetivos estratégicos de médio e longo prazo da companhia.

Desde a criação da diretoria, a Cyrela tem engajado seus colaboradores no desenvolvimento de tecnologias e novos negócios, focando não só no *core business*, como também em toda sua cadeia de valor. A companhia atua em três horizontes de inovação:

- **Horizonte 1:** Defende e evolui o core business;
- **Horizonte 2:** Estimula e gera negócios adjacentes;
- **Horizonte 3:** Cria negócios disruptivos.

Essa atuação está organizada em dois pilares: Dentro de casa e Olhando para fora.

No pilar *Dentro de casa* (horizonte 1), nosso principal objetivo é aumentar a eficiência operacional, melhorar a experiência do cliente e promover a sustentabilidade do negócio. Para isso, estruturamos diversas iniciativas internas, em parceria com os times de Recursos Humanos e Tecnologia.

Na etapa de definição, usamos metodologias de inovação como *design thinking* e *lean startup* para mapear os processos internos das áreas de negócios. Dessa forma, desenhamos as jornadas dos clientes e as personas, identificando os pontos de melhoria e oportunidades. Após um processo de priorização realizado junto à liderança da empresa, selecionamos os projetos prioritários que serão desenvolvidos, testados e validados.

Atuação nos horizontes



INOVAÇÃO
CYRELA



Para o desenvolvimento, trabalhamos com duas frentes: Inovação aberta e iniciativas digitais. Na primeira, buscamos *startups* no mercado que possam nos ajudar a endereçar os pontos de melhoria priorizados. Assim que encontramos a *startup*, estruturamos projetos-pilotos e prova de conceito com as áreas de negócio. Quando a solução é validada, partimos para a sua aplicação.

Trabalhamos com *startups* brasileiras e de outras partes do mundo. As soluções testadas abrangem, entre outras:

- automatização de processos internos;
- IoT para monitoramento de consumo energético em tempo real;
- gestão de resíduos dos condomínios;
- aproveitamento de espaço ocioso nos PDVs;
- automação de imóveis e
- gestão energética nos PDVs.

A Cyrela engaja seus colaboradores no desenvolvimento de inovação em seu *core business* e em toda a cadeia de valor.



Inovação aberta

Entre 2019 e 2020, a Cyrela já se engajou com mais de 200 *startups*, tendo como foco a inovação aberta, e gerou 20 provas de conceito. A empresa se conecta com *hubs* e agentes de fomento que nos ajudam a encontrar *startups* aderentes aos nossos projetos e programas. Nossos principais parceiros nessa busca por soluções inovadoras são:

Endeavor: organização social sem fins lucrativos presente em 30 países, que visa o estímulo da cultura empreendedora de alto impacto. Um de seus focos é o programa de aceleração de *scale-ups* – empresas com alto potencial de crescimento, diferenciais competitivos claros e um modelo de negócios comprovado pelo mercado.

Mithub: *hub* de inovação voltado para o fomento de negócios entre empresas associadas e *startups* do setor imobiliário e construção. Fundado em 2018 pela Cyrela, Brasil Brokers e Grupo Zap, hoje tem outras empresas como patrocinadoras: Duratex, Gerdau, Tigre, Sienge, Alphaville, Superlógica, Lello, entre outras.

Centro de Tecnologia de Edificações (CTE): consultoria que conecta profissionais e empresas, influencia mudanças e gera negócios para a transformação do setor da construção brasileira.

A Cyrela também desenvolveu e lançou a plataforma [Nextfloor](#) para estreitar a interação com o ecossistema de *startups*. Usamos o modelo ágil de gestão e *squads* multidisciplinares para criar produtos mínimos viáveis (MVPs, na sigla em inglês) digitais que serão testados e validados pela área de negócio responsável e posteriormente seguem para aplicação.

Nesta frente, trabalhamos com soluções de aplicativos para o cliente, sistema de *onboarding* digital para *prospects*, ferramentas de otimização de marketing digital, plataforma de atendimento para assistência técnica, inteligência para terrenos, incorporação e análise de crédito.

A empresa criou, ainda, o programa InovaTech, que auxilia no desenvolvimento do produto viável mínimo junto às equipes de negócio e tecnologia, por meio de *workshops* de cocriação. Em 2020, ele foi aplicado nas áreas de vendas, marketing e incorporação, com a participação de mais de 60 colaboradores das três regionais. O programa resultou em 42 novos projetos em temas como eficiência operacional, *data analytics* e experiência do cliente.

Nos dois últimos anos, a Cyrela se engajou com mais de 200 *startups* para projetos de inovação aberta.

EFICIÊNCIA OPERACIONAL

Temos trabalhado na Cyrela com várias iniciativas de automação de processos por meio de RPA - *Robotic Process Automation* (Automação Robótica de Processos), especialmente nas áreas financeira e tributária, devido ao alto volume de informações e Cadastros Nacionais de Pessoa Jurídica (CNPJ) inerentes à operação. Com isso, os colaboradores podem dedicar mais tempo a tarefas que necessitam de análise humana. Há redução de erros e ganho de tempo.

Por exemplo, para baixar uma guia de IPTU, um colaborador leva em média três minutos e meio. Já o robô faz o mesmo processo em menos de um minuto. Hoje temos quase 20 robôs utilizando tecnologia de alto processamento em nuvem em áreas como Financeiro, Tributos, PDV, Tesouraria e Controladoria, gerando eficiência e redução de custos.

CYRELA
Next
Floor

DATA ANALYTICS

Em 2020, a Cyrela deu início à Jornada de Dados, iniciativa que visa a criação de uma ampla estratégia de *Analytics BI* e Dados. A empresa pretende empregar a tecnologia para auxiliar na tomada de decisões, identificar oportunidades de melhoria contínua e viabilizar ganhos de eficiência. Em paralelo, também estão sendo direcionadas ações para mitigação de riscos, adequação do suporte às soluções existentes e estruturação do time para acompanhar o processo.

BIM

A Cyrela iniciou a implementação do conceito BIM (*Building Information Model*) em 2018, na regional São Paulo, por meio da área de projetos da marca principal. Primeiro, foi elaborada e validada uma documentação robusta visando resultados factíveis para agregar valor e dar assertividade na previsão de custos para o lançamento imobiliário e atividades em canteiro. As atividades passam a ser antevistas e planejadas visando os melhores resultados junto a todas as interfaces da engenharia e, conseqüentemente, do negócio.

EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

A atuação da Cyrela em canais digitais foi acelerada pela pandemia. O canal de autoatendimento representa hoje 55% do fluxo dos nossos canais de atendimento. Estamos usando várias tecnologias para diminuir a distância, como realidade aumentada, tour virtual 360° e eventos ao vivo nas redes sociais sobre jornada e experiência. Também utilizamos a ferramenta WhatsApp no agendamento da entrega de chaves do nosso primeiro empreendimento da Vivaz.

No pilar *Olhando para fora* (horizontes 2 e 3), nosso principal objetivo é criar novos negócios que entreguem e capturem valor na cadeia. Para isso, estruturamos um fluxo de negociação de investimentos em *startups*. Fazemos prospecção do mercado, análise do modelo de negócios e formalização do investimento nas *startups* aderentes às nossas teses. Posteriormente, acompanhamos o portfólio das empresas investidas.

Entre os anos de 2019 e 2020, analisamos mais de 50 oportunidades de negócio e formalizamos o investimento em cinco delas. Todas as empresas são atuantes no mercado imobiliário, com foco em tecnologia e experiência do cliente.



Reconhecimento 100 Open Startups – Top Open Corps 2020

Cyrela ficou no TOP 50 entre todas as corporações nessa premiação, realizada desde 2016. Referência para o mercado ao reconhecer e premiar as corporações líderes em *open innovation* com *startups* e as *startups* mais atraentes para o mercado corporativo, o Ranking 100 Open Startups 2020 recebeu o registro de **12.436** relacionamentos de *open innovation* entre **1.636** corporações e **1.243** *startups*.

Resultados financeiros

Em 2020, o Grupo Cyrela obteve lucro líquido de R\$ 1,76 bilhão, 323% superior ao obtido em 2019, bastante influenciado pelo IPO das *joint ventures*. No ano, a receita líquida somou R\$3,336 bilhões, 10,5% a mais que em 2019. Os lançamentos totalizaram R\$ 5,8 bilhões, 34,1% maiores que os apresentados em 2019, enquanto as vendas totalizaram R\$ 4,93 bilhões, 7,4% superiores na comparação com igual período.

O resultado financeiro foi positivo em R\$ 90 milhões no ano, valor superior aos R\$ 27 milhões de 2019. O valor de mercado da companhia foi avaliado em R\$ 11,27 bilhões. A alavancagem, medida pelo indicador de relação da Dívida Líquida e Patrimônio líquido foi, em 2020, de 5,1%, ratificando a solidez financeira da Cyrela. A geração de caixa no quarto trimestre foi de R\$ 439 milhões, em linha com o forte momento operacional.

A companhia também entregou 2.317 unidades em 15 projetos, correspondentes a um Valor Geral de Venda (VGV) de lançamento de R\$ 1,5 bilhão.

No início do ano, a relação estoque pronto/total era de 41,23% (PRO FORMA) e, ao fim do ano, essa porcentagem alcançou 27,93%. Os segmentos de alto e médio padrões representaram 98% das entregas, enquanto os empreendimentos focados no programa Casa Verde e Amarela representaram 2% do total. Ao fim do ano, segundo o critério de canteiros ativos, havia 77 obras em andamento.

A íntegra das demonstrações financeiras pode ser consultada na [Central de Resultados](#) de nosso site de relacionamento com investidores.

RESULTADOS FINANCEIROS: DESTAQUES (EM R\$ MILHÕES)

RESULTADO	2020	COMPARAÇÃO COM 2019
Lançamentos	5.843	+34%
Vendas	4.930	+7%
Receita líquida	3.336	+11%
Margem bruta	31,9%	+1.4 p.p.
Lucro líquido	1.760	+323%

Créditos

Coordenação executiva

Ana Cristina Carvalho

Redação e edição, projeto gráfico e diagramação

grupo report - rpt.sustentabilidade

Revisão

Alícia Toffani

Fotos

Arquivo Cyrela e banco de imagens

