

magazineluiza
vem ser feliz

**GREAT
PLACE
TO
WORK**

MELHORES
EMPRESAS
PARA
TRABALHAR
2 0 1 6

INFORMAÇÕES GERAIS

CONTRATAR E RECEBER

INSPIRAR

FALAR

ESCUTAR

AGRADECER

DESENVOLVER

CUIDAR

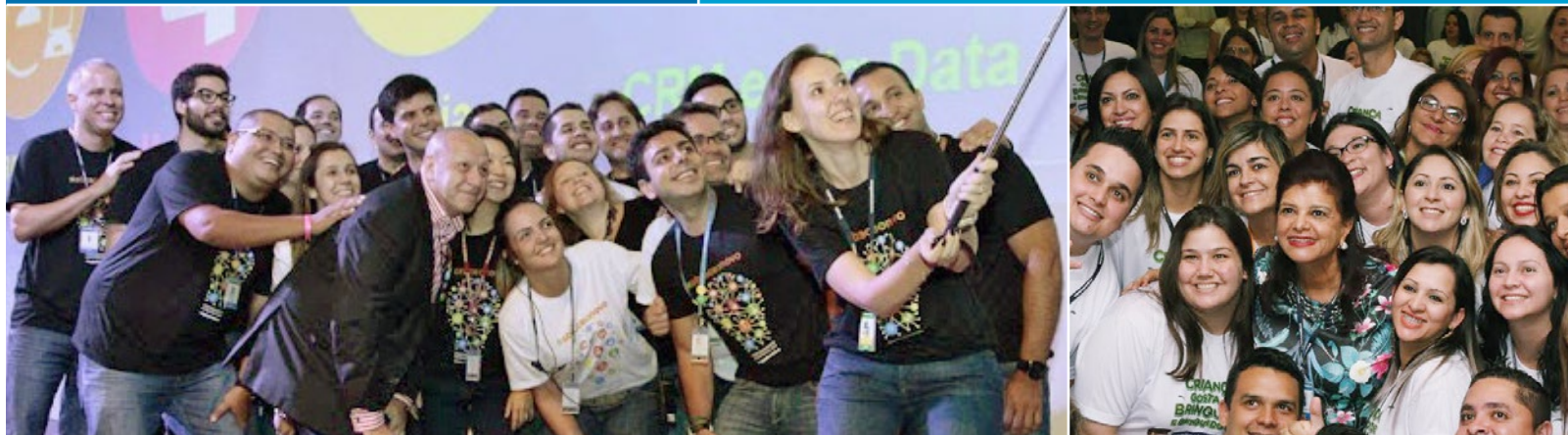
CELEBRAR

COMPARTILHAR

QUESTÕES ADICIONAIS

Respeito, desenvolvimento e reconhecimento

Nós colocamos as pessoas em primeiro lugar.
Elas são a força e a vitalidade da nossa organização.





Uma breve descrição da principal atividade da empresa, informações sobre o ramo de atividade, seus principais produtos e/ou serviços, clientes e concorrentes.

INFORMAÇÕES GERAIS

História	Luizacred	Magazine você	Luizalabs	Relação com a concorrência
Sem paredes	Lojas virtuais	Chip luiza	Multicanalidade	Participação das lideranças em institutos e comitês externos
Empresa com alma	Luizaseg	Época cosméticos	Aplicativo magazine luiza	
Consórcio luiza	Magazineluiza.Com	Liquidação fantástica	Dia de ouro	

HISTÓRIA

O Magazine Luiza foi fundado em 16 de novembro de 1957, em Franca-SP, quando o casal Sr. Pelegrino José Donato e Dona Luiza Trajano Donato adquiriram uma pequena loja de presentes, chamada na época de A Cristaleira. O nome Magazine Luiza surgiu após um concurso cultural de rádio realizado com os próprios clientes.

Hoje com mais de 780 lojas, nove centros de distribuição e três escritórios, espalhados por 16 estados brasileiros, a companhia figura entre os maiores varejistas do País, oferecendo produtos para a casa da família brasileira, onde o cliente quer e do jeito que ele quer, por meio de multicanais como lojas físicas, lojas virtuais, televendas, e-commerce e até nas redes sociais, com o Magazine Você.

Os principais produtos comercializados pela empresa estão nos setores de móveis, eletrodomésticos, eletroeletrônicos, presentes, brinquedos, hobby e lazer, informática e telefonia. No site há um mix mais amplo do que nas lojas físicas, contando com cerca de 44 mil modelos de produtos. Em agosto de 2013, a partir da aquisição da Campos Floridos, detentora do site Época Cosméticos, o Magazine Luiza passou a oferecer também produtos de beleza aos seus clientes.

Nas 13 aquisições que fez até hoje, o Magazine Luiza nunca deixou de lado o jeito diferenciado de ser e de tratar clientes e colaboradores.

Crescer de forma sustentável, mantendo o espírito inovador, respeitando as pessoas e buscando o desenvolvimento do país, fez o Magazine Luiza se tornar uma referência nacional e internacional em gestão empresarial. É desta forma que a empresa pretende continuar expandindo-se nos próximos anos.

SAIBA MAIS



SEM PAREDES



SAIBA MAIS



Luiza Helena Trajano, atual presidente do Conselho de Administração da companhia, passou por todos os cargos da empresa até assumir a superintendência do Magazine Luiza, em 1991. Nesse período, a companhia inovou o modelo de gestão, aproximando as pessoas e reforçando mecanismos de comunicação com todos. Ela derrubou as divisórias do escritório e, aos poucos, conseguiu colocar fim aos processos burocráticos, horizontalizando a estrutura, dando mais liberdade aos colaboradores e incentivando a gestão participativa, modelo inovador de gestão que Frederico Trajano segue em sua gestão iniciada em janeiro de 2016.



Uma breve descrição da principal atividade da empresa, informações sobre o ramo de atividade, seus principais produtos e/ou serviços, clientes e concorrentes.

INFORMAÇÕES GERAIS

História	Luizacred	Magazine você	Luizalabs	Relação com a concorrência
Sem paredes	Lojas virtuais	Chip luiza	Multicanalidade	Participação das lideranças em institutos e comitês externos
Empresa com alma	Luizaseg	Época cosméticos	Aplicativo magazine luiza	
Consórcio luiza	Magazineluiza.Com	Liquidação fantástica	Dia de ouro	

EMPRESA COM ALMA

O lado humano passou a ser priorizado e o alinhamento dos colaboradores com as diretrizes da empresa melhorou o desempenho do Magazine Luiza, que, além de vender produtos, ampliou sua linha de serviços e passou a atender àqueles que não tinham condições financeiras e nem contas em bancos, por meio da criação das coligadas LuizaCred, LuizaSeg e Consórcio Luiza.

A premiada política de Gestão de Pessoas do Magazine Luiza faz da empresa uma grande família com 20 mil colaboradores, três empresas coligadas e uma base de mais de 40 milhões de clientes.

Prestar um excelente atendimento e colocar as pessoas sempre em primeiro lugar, seja para colaboradores, parceiros ou clientes, são os grandes diferenciais da companhia.



CONSÓRCIO LUIZA

Em 1992, o Magazine Luiza criou o Consórcio Luiza, uma empresa coligada que atua em todas as lojas nos segmentos de Eletro&Móveis, Carro&Moto, Imóvel e Serviços. Com objetivo de realizar uma prestação de serviços inovadora e de qualidade, o Consórcio Luiza possibilita aos clientes a conquista de bens duráveis para um futuro melhor, como comprar o primeiro carro, trocar de moto, sair do aluguel, pagar uma viagem e até um casamento.



LUIZACRED

Desde 2001, o Magazine Luiza e o Unibanco se associaram para a criação da Luizacred, que possibilitou à empresa oferecer uma grande variedade de serviços financeiros (Cartão Luiza, CDC, Empréstimo Consignado, Grana Extra e Seguros) a clientes que não tinham acesso aos bancos. A Luizacred é uma das maiores financeiras do País e conta com a sólida estrutura de financiamento do Itaú-Unibanco.



Uma breve descrição da principal atividade da empresa, informações sobre o ramo de atividade, seus principais produtos e/ou serviços, clientes e concorrentes.

INFORMAÇÕES GERAIS

História	Luizacred	Magazine você	Luizalabs	Relação com a concorrência
Sem paredes	Lojas virtuais	Chip luiza	Multicanalidade	Participação das lideranças em institutos e comitês externos
Empresa com alma	Luizaseg	Época cosméticos	Aplicativo magazine luiza	
Consórcio luiza	Magazineluiza.Com	Liquidação fantástica	Dia de ouro	



LUIZASEG

Em 2003, o Magazine Luiza se associou à Cardif, empresa do Grupo BNP Paribas, para a criação da Luizaseg, uma seguradora responsável pelos produtos de garantia estendida e seguros. O Magazine Luiza é a única empresa do varejo a possuir uma seguradora própria, criada por meio de uma *Joint Venture*.

LOJAS VIRTUAIS



O pioneirismo passou a ser uma das marcas da empresa a partir da criação das lojas eletrônicas - hoje chamadas de lojas virtuais -, em 1992, quando o mundo ainda dava os primeiros passos na utilização da internet.

Essas lojas vendem produtos por meio de terminais multimídia, com vendedores orientando aos clientes, sem produtos em exposição. O relacionamento com o cliente é o principal foco deste modelo de vendas. A empresa fechou 2015 com 114 lojas desse tipo no País.



MAGAZINELUIZA.COM



A experiência adquirida com as lojas virtuais levou o Magazine Luiza a revolucionar o *e-commerce* brasileiro, com a criação do site magazineluiza.com, em 1999. Hoje, o site é um dos maiores do setor e conta com os mais modernos canais e ferramentas de interação com os clientes, como *videocast*, *podcast* e *blog*, além de marcar presença constante em redes sociais, como *Facebook* e *Twitter*.

Uma das principais tecnologias implantadas no site é a recomendação de produtos aos clientes de acordo com o comportamento de navegação e de compra, buscando a melhoria na experiência de compra.

Além do site, esta tecnologia também está presente no aplicativo de compras do Magazine Luiza, que foi reformulado 2015, e também possibilita ao cliente realizar compras com apenas um toque. Mais de um milhão de clientes já fizeram o *download* do *app*.

O comércio eletrônico está totalmente integrado ao Magazine Luiza e oferece uma gama de produtos de aproximadamente 44 mil itens, impulsionado por novas parcerias B2B e marketplace. É por ações como esta que o site recebe constantemente premiações pela inovação e satisfação dos consumidores. (item **INSPIRAR**)



Uma breve descrição da principal atividade da empresa, informações sobre o ramo de atividade, seus principais produtos e/ou serviços, clientes e concorrentes.

INFORMAÇÕES GERAIS

História	Luizacred	Magazine você	Luizalabs	Relação com a concorrência
Sem paredes	Lojas virtuais	Chip luiza	Multicanalidade	Participação das lideranças
Empresa com alma	Luizaseg	Época cosméticos	Aplicativo magazine luiza	em institutos e comitês
Consórcio luiza	Magazineluiza.Com	Liquidação fantástica	Dia de ouro	externos

MAGAZINE VOCÊ

Em 2011, o Magazine Luiza trouxe ao mercado a primeira iniciativa de *social commerce* do Brasil, o Magazine Você, novidade que mudou o jeito de fazer negócios nas redes sociais, oferecendo a oportunidade de empreender sem a necessidade de um investimento financeiro.



É a primeira iniciativa de *social commerce* no Brasil, com uma venda realizada por meio da relação social entre as pessoas, usando a plataforma de *e-commerce* do Magazine Luiza. O “dono” da loja Magazine Você monta uma vitrine e pode vender qualquer produto do Magazine Luiza para seus amigos e conhecidos.

O Magazine Você ampliou o número de lojas, quando abriu o projeto para o público em geral - antes deste momento, apenas familiares de colaboradores podiam criar suas lojas. Diversas ações de *marketing* são desenvolvidas para reforçar a divulgação do novo modelo de vendas *online* nas redes sociais e no Google.

Ao final de 2015 o Magazine Você chegou a de mais de 500 mil lojas criadas neste formato.

CHIP LUIZA



Projeto inédito no País, o Chip Luiza foi lançado pelo Magazine Luiza, em 2012, com o objetivo de democratizar o acesso à internet e se consolidar como um novo canal de relacionamento e vendas.

O Chip Luiza é um *chip* de celular, com um *menu* exclusivo do Magazine Luiza, em parceria com a operadora Claro, e tem diversos benefícios para o cliente, como acesso gratuito às redes sociais e promoções exclusivas.

Este novo canal de relacionamento proporciona mais interatividade, indo ao encontro da filosofia inovadora da empresa e construindo uma nova plataforma de relacionamento entre a marca e seus consumidores.

ÉPOCA COSMÉTICOS

Em agosto de 2013 o Magazine Luiza assinou um contrato de compra e venda de 100% do capital social da Campos Floridos, detentora do site Época Cosméticos - especializado na venda online de produtos de beleza.



A aquisição do site www.epocacosmeticos.com.br reforça a estratégia de expansão e consolidação da operação de *e-commerce* do Magazine Luiza em um segmento que tem margens atrativas, cresce expressivamente no Brasil e traz fluxo de clientes para o site. O site representa uma oportunidade de aumento do número de produtos que podem ser vendidos em outros canais, como o Magazine Você - a plataforma de comércio nas mídias sociais da Companhia.

Sem geração de custos de integração, sobreposição geográfica ou impacto sobre o quadro de colaboradores, esta aquisição reafirma o compromisso do Magazine Luiza com o crescimento sustentável da Companhia, mantendo a preocupação com as pessoas e a geração de valor para os seus acionistas.



Uma breve descrição da principal atividade da empresa, informações sobre o ramo de atividade, seus principais produtos e/ou serviços, clientes e concorrentes.

INFORMAÇÕES GERAIS

História	Luizacred	Magazine você	Luizalabs	Relação com a concorrência
Sem paredes	Lojas virtuais	Chip luiza	Multicanalidade	Participação das lideranças
Empresa com alma	Luizaseg	Época cosméticos	Aplicativo magazine luiza	em institutos e comitês
Consórcio luiza	Magazineluiza.Com	Liquidação fantástica	Dia de ouro	externos

LIQUIDAÇÃO FANTÁSTICA

A Liquidação Fantástica é realizada simultaneamente em todas as lojas da rede, do sul ao nordeste do País oferecendo descontos de até 70% nos cerca de três milhões de produtos. Esta é a maior e mais aguardada promoção do varejo nacional.

O Magazine Luiza foi a primeira empresa do varejo a realizar este tipo de ação, há 22 anos, e depois foi seguida por todos os concorrentes, mudando o calendário de vendas no mês de janeiro.

Milhares de clientes esperam ansiosos a data para comprar aquilo que desejam, muitas vezes economizando durante todo o ano. A expectativa e ansiedade para a abertura das lojas são comuns nos dois lados do “balcão”: com os clientes, que fazem filas gigantes fora das lojas, e com os colaboradores, que recebem as pessoas com muitas palmas e vibração.

Para este evento acontecer, é necessário uma grande parceria dos colaboradores de todas as áreas e unidades, assim como uma relação respeitosa com clientes, sindicatos, imprensa e fornecedores. A preocupação com o bem estar dos colaboradores e clientes é visível antes, durante e depois do evento. Tudo é feito para garantir o sucesso da Liquidação e segurança das pessoas envolvidas, desde a contratação de equipes de segurança, carregadores e reforços até a preparação de café da manhã para a equipe e distribuição de lanches nas filas.

Durante o período da Liquidação, o site do Magazine Luiza permanece fechado, em respeito aos clientes que aguardam nas filas, e só abre após o fechamento das lojas, também com grandes ofertas.





Uma breve descrição da principal atividade da empresa, informações sobre o ramo de atividade, seus principais produtos e/ou serviços, clientes e concorrentes.

INFORMAÇÕES GERAIS

História	Luizacred	Magazine você	Luizalabs	Relação com a concorrência
Sem paredes	Lojas virtuais	Chip luiza	Multicanalidade	Participação das lideranças
Empresa com alma	Luizaseg	Época cosméticos	Aplicativo magazine luiza	em institutos e comitês
Consórcio luiza	Magazineluiza.Com	Liquidação fantástica	Dia de ouro	externos

LUIZALABS

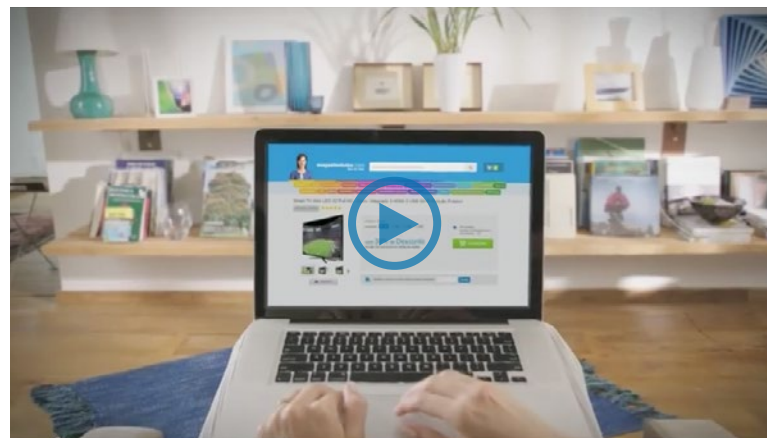
Em 2014, o Magazine Luiza criou o Luizalabs, um laboratório de Tecnologia e Inovação, dentro do núcleo de Pesquisa e Desenvolvimento, com o objetivo de criar produtos e serviços com foco no varejo, oferecendo aos clientes mais benefícios e uma melhor experiência de compra.

Formado por um grupo de desenvolvedores que não lidam com o dia a dia da empresa e só se preocupam com inovação, a estrutura é separada do Magazine Luiza, para viabilizar parcerias com universidades e financiamentos, como o Finep.

Um dos principais projetos elaborados pelo Luizalabs é o Bob, uma aplicação de Big Data que mudou a forma de trabalhar com conteúdo customizado no Magazine Luiza, alavancando as vendas e melhorando a experiência do consumidor. Hoje o Bob é responsável por todas recomendações de produtos do magazineluiza.com, entregando sugestões de compras também por e-mails e via redes de display.



MULTICANALIDADE



O Magazine Luiza tem a premissa de estar onde, como e quando o cliente desejar. Assim, além das suas mais de 780 lojas físicas, nos modelos lojas de rua e lojas de shopping, a empresa oferece vários outros canais de venda e de relacionamento.

Para garantir a maior integração entre estes canais, em 2014, foi criado o Marketing Multicanal, integrando as equipes de Marketing E-commerce e Marketing das lojas físicas. Essa medida viabilizou uma comunicação multicanal ao cliente, envolvendo cada vez mais as lojas físicas e o site. A vendedora virtual Lú passou a representar a marca não só nas redes sociais, como também nos comerciais de TV e tabloides impressos.

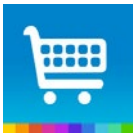


Uma breve descrição da principal atividade da empresa, informações sobre o ramo de atividade, seus principais produtos e/ou serviços, clientes e concorrentes.

INFORMAÇÕES GERAIS

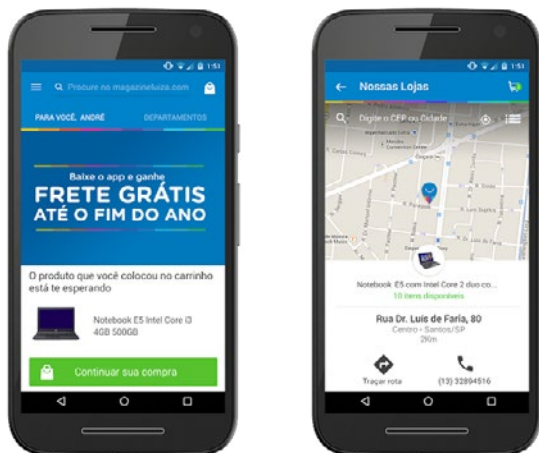
História	Luizacred	Magazine você	Luizalabs	Relação com a concorrência
Sem paredes	Lojas virtuais	Chip luiza	Multicanalidade	Participação das lideranças
Empresa com alma	Luizaseg	Época cosméticos	Aplicativo magazine luiza	em institutos e comitês
Consórcio luiza	Magazineluiza.Com	Liquidação fantástica	Dia de ouro	externos

APLICATIVO MAGAZINE LUIZA **NOVO**



Em 2015, o Magazine Luiza lançou seu novo aplicativo oficial para *smartphones* e *tablets*, dando mais um passo em sua estratégia de digitalização das operações e das relações com seus clientes. O *app*, compatível com os sistemas operacionais iOS e Android, traz uma série de inovações para o mercado brasileiro de e-commerce e foi desenvolvido a partir de duas premissas: maior facilidade para comprar e a máxima personalização.

Alimentado por recomendações do BOB, a plataforma de Big Data do Magazine Luiza, o aplicativo mostrará vitrines virtuais baseadas no histórico de navegação e de compras de cada cliente, que poderá comprar com apenas um toque, após preencher o cadastro da plataforma. O *app* também permite que o usuário localize a loja do Magazine Luiza mais próxima com estoque disponível do produto desejado.



DIA DE OURO

Uma das práticas que ilustram bem esta cultura de oferecer ao cliente experiências de compra memoráveis é o Dia de Ouro, criado em 2005, como uma oportunidade de fortalecer ainda mais os laços com os melhores clientes da empresa.

Nestes três dias especiais durante o ano, as lojas abrem exclusivamente para os clientes mais fiéis, chamados de clientes ouro, com preços e condições exclusivas. Mais de 70 mil clientes são recebidos com café da manhã, cabeleireiros e manicures, música, dança, sorteio de carros e vales-compras.

O Dia de Ouro é realizado em quatro edições por ano, sendo uma delas a edição especial de Natal.

Em 2015, foram realizadas edições em março, junho, setembro e em novembro. Na última edição foi comemorado os 10 anos do “Dia de Ouro”, com sorteio de dois prêmios de 30 mil reais para os clientes vencedores presentear toda a família no Natal. Em todas as edições mais de um milhão de “Clientes Ouro” recebem convites para visitarem as lojas, e participarem do café da manhã exclusivo em um dia de venda especial para eles, além disso, os clientes que efetuam compras concorrem a prêmios como, carros, casas e viagens.





Uma breve descrição da principal atividade da empresa, informações sobre o ramo de atividade, seus principais produtos e/ou serviços, clientes e concorrentes.

INFORMAÇÕES GERAIS

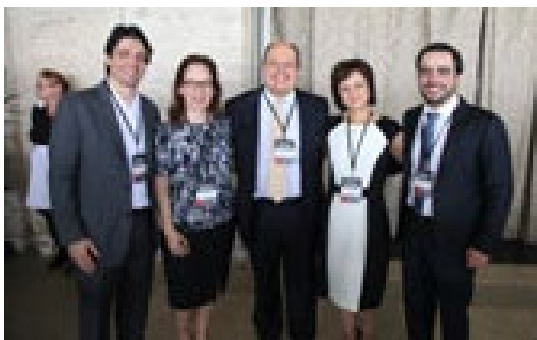
História	Luizacred	Magazine você	Luizalabs	Relação com a concorrência
Sem paredes	Lojas virtuais	Chip luiza	Multicanalidade	Participação das lideranças em institutos e comitês externos
Empresa com alma	Luizaseg	Época cosméticos	Aplicativo magazine luiza	
Consórcio luiza	Magazineluiza.Com	Liquidação fantástica	Dia de ouro	

RELAÇÃO COM A CONCORRÊNCIA

A relação do Magazine Luiza com a concorrência sempre foi de muito respeito. Acredita-se que a companhia só será forte se tiver uma economia saudável com espaço para todos serem bem sucedidos.

Esse cuidado com a classe varejista e com o desenvolvimento do País pode ser visto através da participação ativa da presidente Luiza Helena Trajano em eventos e comitês do governo brasileiro.

As lideranças do Magazine Luiza são membros do Instituto de Desenvolvimento do Varejo (IDV), que reúne os grandes varejistas do País para tratar de questões comuns.



PARTICIPAÇÃO DAS LIDERANÇAS EM INSTITUTOS E COMITÊS EXTERNOS



As lideranças do Magazine Luiza participam de institutos e comitês externos com a finalidade de compartilhar conhecimentos com profissionais do mercado em seus respectivos campos de atuação. A diretora

de Relações com Investidores, Daniela Bretthauer é coordenadora do Comitê de Desenvolvimento Institucional do Instituto Brasileiro de Relações com Investidores (IBRI). Nicolau Camargo, gerente geral de Atendimento é líder adjunto do comitê de Relacionamento com o Consumidor e é integrante do Instituto Brasileiro de Hospitalidade Empresarial (IBHE).



Pratas da casa
Seleção externa
LinkedIn

Treinamento para novas lojas
Integração à cultura
Inclusão de pessoas com deficiência

Programa de alta performance para pcds

CONTRATAR

A. Quais são as características que sua empresa busca nos novos funcionários, além do conhecimento necessário para executar o trabalho?

O Magazine Luiza busca pessoas criativas, que tenham o desejo de crescer junto com a companhia. Aqueles que agregam valor às causas defendidas pela empresa, que trabalham em equipe e que “vestem a camisa” compõem com mais facilidade o perfil desejado.

Mostrar atitude, estar atento às inovações tecnológicas, gostar de desafios e ter foco em resultados são também premissas importantes e desejáveis.

Possuir uma visão do todo, mas também ser detalhista quando necessário e ter objetivos claros e bem definidos para sua carreira são outros pontos destacados nas entrevistas.

O crescimento da Companhia está fortemente atrelado à sua cultura, é um dos seus maiores diferenciais em um mercado de concorrência tão acirrada como o varejo. Assim, independentemente do cargo a ser ocupado, profissionais que compartilhem os mesmos valores, tenham sonhos e gostem de trabalhar “com” e “para” as pessoas são procurados pela empresa.

Ao abrir um processo de seleção, o Magazine Luiza também se orienta, a princípio, por características pessoais como a ética, a transparência e o respeito às pessoas. Aqueles que consideram que servir aos outros é algo nobre têm mais chances de dar certo na empresa, pois colocar os clientes, tanto internos quanto externos, sempre em 1º lugar é um dos principais nortes do Magazine Luiza.

B. Como o processo de contratação (recrutamento, seleção, entrevistas etc.) garante que os novos contratados se enquadram na cultura da empresa?

Nas lojas, onde estão alocados 80% do quadro de colaboradores, o processo de seleção interna é feito de forma compartilhada com o gerente e com o Conselho de Colaboradores. Suas informações contribuem para traçar o perfil do candidato e conhecer o seu desempenho profissional. Se a avaliação for positiva, o candidato é convidado para o processo seletivo, que é composto por testes de raciocínio lógico, matemática, redação e testes de reflexão que visam identificar valores da empresa nos candidatos. A orientação do Núcleo de Recrutamento e Seleção é sempre olhar para a pessoa, o indivíduo, e não para seu currículo ou formação.

Para vagas com cargos de liderança, como gerente em treinamento ou gerente regional, é realizado um painel de negócios com os candidatos, no qual são discutidos conhecimentos gerais. Na sequência, o candidato é entrevistado pela diretora de Gestão de Pessoas, pelo diretor de Operações de Loja, pelo superior imediato e por mais um de seus futuros pares.

Quanto maior a responsabilidade do cargo a ser preenchido, maior o número de entrevistas, para garantir que o escolhido está preparado e reúne os valores defendidos e cultivados pela empresa.

Também são aplicados testes e analisados o histórico do colaborador, sua evolução na carreira, seus resultados em longo prazo, seu desempenho nas Pesquisas de Clima e Avaliação 360° (item **ESCUTAR**), para que se aplique o que a empresa chama de Meritocracia. (item **INSPIRAR**).



Pratas da casa
Seleção externa
LinkedIn

Treinamento para novas lojas
Integração à cultura
Inclusão de pessoas com deficiência

Programa de alta performance para pcds

PRATAS DA CASA

O Magazine Luiza tem a política de priorizar os próprios colaboradores, quando abre novas vagas na empresa. Dessa forma, incentiva o plano de carreira e a ascensão profissional. Em média, cerca de 80% dos postos abertos são preenchidos por pessoas que já fazem parte da equipe.

SELEÇÃO EXTERNA

Quando não há nenhum funcionário que atenda aos pré-requisitos exigidos pela empresa, inicia-se o processo de seleção externa. Mesmo assim, o colaborador que não ocupou a vaga tem a possibilidade de indicar um amigo, uma pessoa conhecida ou até mesmo um familiar. A indicação é levada em consideração e respeitada justamente pela confiança que a empresa deposita em seus colaboradores.

Aberto o processo externo, é concedida uma semana de prazo para a captação de currículos. O Núcleo de Recrutamento e Seleção faz a análise, envia ao requisitante da vaga e seleciona os candidatos para o processo seletivo, composto por dinâmicas, testes e entrevistas.

Além dos requisitos profissionais, a empresa mapeia os principais valores do candidato, para certificar-se de que o mesmo se identifica com os valores da empresa. Os que vencem todas as etapas do processo de seleção iniciam a integração à cultura.

LINKEDIN

O Magazine Luiza utiliza a rede social *LinkedIn* como ferramenta para busca de novos talentos externos.

O perfil da empresa é alimentado semanalmente com informações sobre os prêmios e reconhecimentos que a empresa recebe, além dos vídeos e textos institucionais com cases que relatam o relacionamento da empresa com seus colaboradores. A página do Magazine Luiza no *LinkedIn* tem mais de 100 mil seguidores. Em 2015 foram divulgadas 156 vagas e mais de 38 mil pessoas se inscreveram, e 40 colaboradores foram contratados através da ferramenta.





Pratas da casa
Seleção externa
Linkedin

Treinamento para novas lojas
Integração à cultura
Inclusão de pessoas com deficiência

Programa de alta performance para pcds

RECEBER

C. Como é recebido o novo contratado na empresa e como é realizada a sua integração?

Um dos grandes diferenciais do Magazine Luiza está no acolhimento de novos colaboradores, que já começa no processo de seleção. A recepção e a integração, tanto dos que chegam aos poucos no dia a dia quanto dos que vêm em grupos maiores por meio de aquisições, fazem parte de um processo estratégico que envolve diversas áreas e ações para receber essas novas pessoas de acordo com o Jeito Luiza de Ser.

A Companhia considera a grande expectativa desses profissionais, que chegam cheios de sonhos, e promove muitas ações, procedimentos e sutilezas que atestam suas práticas de acolhimento e valorização. Muitos cuidados são tomados para que os novos colaboradores se sintam em casa, conforme descrito a seguir.



TREINAMENTO PARA NOVAS LOJAS

Os novos colaboradores contratados para lojas que ainda serão inauguradas passam por uma série de experiências em grupo durante 30 dias. Em 2015, 500 novos colaboradores contratados participaram do Treinamento de Iniciação no Escritório de Negócios de São Paulo e no Escritório de João Pessoa, com uma carga horária total de 34.412 horas totais de treinamento. Quando são de outras cidades, que não São Paulo ou João Pessoa, os colaboradores ficam hospedados em hotéis.

Todos recebem o *kit* Boas Vindas (crachá, uniforme e material de apoio para o treinamento) e participam de treinamentos para conhecer a essência da cultura da empresa e desenvolver as competências técnicas e operacionais necessárias para assumir sua função na Loja.

Entre as agendas programadas, visitam os departamentos, conhecem pessoalmente os diretores, gerentes e colegas de outras lojas. A presidente Luiza Helena Trajano e o superintendente Marcelo Silva dedicam algumas horas para conversar com todas as novas equipes, de maneira simples e direta, e reforçar os valores e compromissos da empresa com os funcionários.

O diálogo é importante para todos na hora de contratar e receber bem um novo integrante. Uma das atividades envolve reflexão e valorização da história e da origem de quem chega. Assim, eles refletem sobre o Brasil e expressam sua visão sobre seres humanos, valores, como a ética, desafios e expectativas para o futuro.

Da mesma forma, quando uma loja é inaugurada, os colaboradores passam por um treinamento para conhecer a comunidade da qual a nova unidade fará





Pratas da casa
Seleção externa
Linkedin

Treinamento para novas lojas
Integração à cultura
Inclusão de pessoas com deficiência

Programa de alta performance para pcds

parte. Eles são apresentados a detalhes da região, da cidade e do bairro, pontos turísticos e curiosidades. Eles são estimulados a participar da vida da comunidade e realizar projetos de solidariedade e ações sociais, por meio da Rede do Bem. **(item COMPARTILHAR)**

Uma das fases do treinamento de Iniciação é o Encontro de Fortalecimento, conduzido por uma psicóloga, durante o qual são trabalhados aspectos emocionais e formas de lidar com as situações de conflitos no dia-a-dia. Desta forma, os colaboradores são estimulados a desenvolverem um autoconhecimento, que os fortalece enquanto indivíduos e, conseqüentemente, colabora com o fortalecimento da cultura da empresa.

Durante o treinamento o grupo vivencia também as práticas e os pilares da cultura da empresa, que são Rito de Comunhão, Conselho de Colaboradores, Meritocracia, Disque-Presidência, Reunião Matinal, Comunicação, Atendimento 10 Estrelas, Autodesenvolvimento e Posicionamento da Marca. Esta primeira etapa de cultivo de valores e integração à Cultura dura 15 dias.

A fase seguinte é o estágio prático nas lojas, o aprendizado técnico. São mais 15 dias de treinamento de técnicas de vendas, sistemas e procedimentos, além de conhecimento sobre os produtos e serviços da empresa. Nessa etapa, eles também se relacionam com os clientes. No final do treinamento, é realizada uma grande celebração.

Prontos para começarem o trabalho, eles são recebidos pelo gerente regional e pelo gerente da loja, que vão comandar o Rito de Comunhão de Iniciação e promover a integração com os colegas. Um dia antes da abertura da nova loja, a família dos colaboradores é convidada para um coquetel, onde conhecem um pouco mais da história da empresa e compartilham deste momento tão importante. **(item CELEBRAR)**



O resultado desse processo é uma equipe mais alinhada e comprometida com a cultura da companhia, com os resultados da empresa e, principalmente, uns com os outros. Devido a todas essas atividades, fortes vínculos são estabelecidos entre o grupo, o que ajuda a garantir a regra de ouro da empresa: fazer aos outros o que gostaria que fizesse a você, ou seja, servir bem uns aos outros.



Pratas da casa
Seleção externa
LinkedIn

Treinamento para novas lojas
Integração à cultura
Inclusão de pessoas com deficiência

Programa de alta performance para pcds

INTEGRAÇÃO À CULTURA

Como parte da estratégia de fortalecimento da cultura da empresa, o Magazine Luiza promoveu, ao longo de 2015, a integração de mais de 700 colaboradores e terceirizados, em São Paulo, Franca (SP) e Nordeste. Eles participaram de uma série de treinamentos (palestras, bate-papos com os principais diretores e exibição de vídeos com depoimentos e história da Companhia), nos quais eles foram apresentados ao Jeito Luiza de Ser.

A cultura é tão importante para o Magazine Luiza que a empresa escolhe fornecedores que compartilham de valores semelhantes. Além disso, a empresa oferece oficinas e treinamentos para disseminar as práticas e conceitos de sua cultura entre os parceiros.



INCLUSÃO DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

O Programa de Inclusão do Magazine Luiza promove a acessibilidade em suas unidades através de treinamentos, sensibilizações e adoção de processos, que fizeram com que a prática da inclusão fosse incorporada e as equipes preparadas para receber clientes e colegas de trabalho com deficiência.

A empresa dá todo o suporte necessário para que essa adaptação à rotina de trabalho nas lojas, CDs e escritórios seja tranquila, disponibilizando softwares para os deficientes visuais, cursos de LIBRAS para as unidades que receberão deficientes auditivos em suas equipes e acessibilidade para as deficiências físicas e visuais.

O envolvimento das próprias pessoas com deficiência, por meio de pesquisas, foi fundamental para a definição das diretrizes. A principal referência externa foi a Rede Empresarial de Inclusão Social, (www.redeempresarialdeinclusaosocial).

Na TV corporativa, é veiculado mensalmente um quadro Sou Eficiente, com um protagonista por quadro, mostrando a contribuição profissional que estas pessoas dão para a empresa. Para participar do quadro não basta a pessoa ter deficiência, ela tem que ser indicada por seu gestor e seus colegas, em reconhecimento ao seu bom desempenho. No quadro, a equipe e a liderança também são entrevistados, e muitos falam dos receios que tinham antes da pessoa entrar, e de como é conviver com ela. O profissional é entrevistado e fala o que tem feito na empresa e o que espera daqui para frente. Já foram exibidos mais de 150 quadros semanais Sou Eficiente, desde o seu lançamento.

Em 2015, o Magazine Luiza promoveu um estande na feira da Reatech - Feira Internacional de Tecnologias em Reabilitação, dias 9, 10, 11 e 12 de Abril no Centro de Exposições Imigrantes em São Paulo.





Pratas da casa
Seleção externa
Linkedin

Treinamento para novas lojas
Integração à cultura
Inclusão de pessoas com deficiência

Programa de alta performance para pcds

A quantidade de pessoas com deficiência cresceu de 302 (em 31 de dezembro de 2012) para 1.015 (em dezembro de 2015). Todos recebem capacitação, treinamentos presenciais e/ou *e-learning*, bolsa de estudos de até 70% para cursos de graduação (oferecida a todos os colaboradores da empresa), isenção do pagamento do plano de saúde (apenas para pessoas com deficiência) e demais benefícios legais.

AS 10 EMPRESAS FINALISTAS

COMO ELAS CHEGARAM LÁ

MAGAZINE LUIZA

INCLUSÃO HÁ 30 ANOS NO BRASIL

"AQUI A PESSOA VEM EM PRIMEIRO LUGAR, NÃO A DIFERENÇA. NA REGIONAL DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS SOU PADRINHO DE 15 PESSOAS QUE JÁ INDIQUEI E AJUDEI A INCLUIR NA EMPRESA."
FERNANDO DA ROCHA SOARES, 26 ANOS, TEM DEFICIÊNCIA FÍSICA.

DESDE O INÍCIO DO PROGRAMA DE INCLUSÃO, EM 2012, O CEO DA EMPRESA MARCELO SILVA FOI O MAIOR MOBILIZADOR PARA AS AÇÕES. NO ANO SEQUINTE, A DIRETORIA EXECUTIVA CONSIDEROU O PROGRAMA UM DOS DEZ PROJETOS ESTRATÉGICOS DO ANO E ELE FOI ASSUMIDO PELA ÁREA DE SUSTENTABILIDADE. HOJE UM REDIRECIONAMENTO DAS AÇÕES COM O ENGAJAMENTO DE DIVERSOS SETORES E ACOMPANHAMENTO PARA TODAS AS FRENTEIS DE TRABALHO.

SEGUNDO O CEO, NO INÍCIO DO PROGRAMA FOI PRECISO QUEBRAR O PARADIGMA DE QUE A PESSOA COM DEFICIÊNCIA NÃO É EFICIENTE. "QUERIA DEMONSTRAR QUE ISSO NÃO É UMA VERDADE. MINHA EXPERIÊNCIA MOSTRA O CONTRÁRIO: A CAPACIDADE DA PESSOA NÃO É REDUZIDA POR CAUSA DE UMA DEFICIÊNCIA QUE ELA TENHA. PARA DESMISTIFICAR ISSO, CONSTRUÍMOS UM PROJETO DE INCLUSÃO, LIDERADO PELA SUSTENTABILIDADE", CONTA SILVA. PARA A PRESIDENTE DA EMPRESA LUIZA HELENA TRAJANO RODRIGUES, O QUE MAIS FUNCIONOU FOI A TV LUIZA. "AJUDOU MUITO A MOSTRAR OS DESTAQUES. OS GERENTES VALORIZANDO, A GENTE COMEÇA A NÃO VER MAIS A DEFICIÊNCIA. TIVEMOS UM PLANEJAMENTO MUITO FOCADO NISSO."

A TV LUIZA É INTERNA E EXIBIDA TODA SEMANA. CRIAMOS O QUADRO "SOU EFICIENTE", QUE JÁ EXIBIU 80 PESSOAS COM DEFICIÊNCIA, INDICADAS POR SEU GESTOR E SEUS COLEGAS EM RECONHECIMENTO AO SEU BOM DESEMPENHO. A RÁDIO LUIZA, TAMBÉM INTERNA E QUE CONTA COM PROGRAMAÇÃO DIÁRIA PARA TODAS AS 740 LOJAS DA REDE, VEICULOU SPOTS COM DICAS DE CONVIVÊNCIA.

A DIREÇÃO CRIOU UM ESPAÇO PARA DISCUSSÕES ENTRE OS GERENTES REGIONAIS SOBRE QUESTÕES DE ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO COM REUNIÕES SEMANAIS POR VIDEOCONFERÊNCIA E BIMESTRAIS PRESENCIAIS. "PREMIAMOS QUEM MANTÉM O PROGRAMA ATIVO", CONTA SILVA. TAMBÉM DESENVOLVERAM INDICADORES POR REGIONAL E UM RANKING DE CONTRATAÇÕES COM MONITORAMENTO DE DIFICULDADES E PROVIMENTO DE RECURSOS NECESSÁRIOS.

REALIZARAM O Mapeamento de todas as lojas, centros de distribuição e escritórios. FEITO POR ENGENHEIROS, ARQUITETOS E PROFISSIONAIS DE SEGURANÇA DO TRABALHO PARA IDENTIFICAR O PERCENTUAL DE UNIDADES E PROMOVER AS REFORMAS PRECISAS E DE MOBILIÁRIO, PARA RECEBER AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA. "TINHA 20 ANOS QUANDO FIQUEI DEFICIENTE VISUAL E FIQUEI 4 ANOS EM CASA SEM TRABALHAR. AQUI TIVE MINHA PRIMEIRA OPORTUNIDADE E DESDE O COMEÇO O DIFERENCIAL FOI A ATENÇÃO. NO MEU SEGUNDO DIA DE TRABALHO JÁ TINHA PISO TÁtil, NO ESCRITÓRIO DE FRANCA E TELA AMPLIADA, NO COMPUTADOR", CONTA ELIESEER SOUZA, 25 ANOS, HÁ UM ANO NA EMPRESA.

PARA VALORIZAR O PROGRAMA DE INCLUSÃO, FOI PRODUZIDO UM FILME QUE FOI EXIBIDO PARA 1300 LÍDERES DA EMPRESA NO SEMINÁRIO DE POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO, EM MARÇO DE 2014. O FILME AJUDOU A TORNAR A TEMÁTICA FAMILIAR PARA OS COLABORADORES DA EMPRESA E RECEBEU O PRÊMIO ABRJE 2014.

UMA DAS AÇÕES PARA VALORIZAR O TRABALHADOR COM DEFICIÊNCIA FOI A ISENÇÃO DO PAGAMENTO DO PLANO DE SAÚDE POR TEREM DETECTADO SUAS DIFICULDADES DE ACESSO À SAÚDE E, POR OUTRO LADO, PELA NECESSIDADE DE MAIS ACOMPANHAMENTOS E TERAPIAS.

A GESTÃO DA INCLUSÃO BENEFICIOU TAMBÉM OS CLIENTES. A PLATAFORMA E-COMMERCE PASSOU A OFERECER O APLICATIVO ESSENCIAL ACCESSIBILITY BAIXADO NO PRÓPRIO SITE DO MAGAZINE, E QUE FACILITA A NAVEGAÇÃO PARA PESSOAS COM BAIXA MOBILIDADE, PARAPLÉGICOS E IDOSOS COM DIFICULDADES COM O MOUSE. "ESTAMOS EMPREGANDO EM UM MOMENTO DE AMADURECIMENTO DO PRÓPRIO MOVIMENTO DE INCLUSÃO", REFLETE LUIZA HELENA.

4/7

CLONE



Pratas da casa
Seleção externa
Linkedin

Treinamento para novas lojas
Integração à cultura
Inclusão de pessoas com deficiência

Programa de alta performance para pcds

PROGRAMA DE ALTA PERFORMANCE PARA PCDS



O Programa de Alta Performance para colaboradores com deficiência foi desenvolvido pela área de Gestão de Pessoas, formado por uma equipe multidisciplinar composta por assistente social, psicoterapeuta, terapeuta ocupacional, e professora de informática especialista no

acompanhamento e desenvolvimento das pessoas com deficiência.

Este programa tem o objetivo de identificar as necessidades e potencialidades individuais para melhorar expressivamente a performance de cada um. Em 2015, 58 colaboradores com deficiência que atuam nos escritórios de São Paulo e Franca participaram do Programa de Alta Performance, com foco em sua área de desenvolvimento.

Foram aplicados cursos de informática, cursos online específicos da área de atuação de cada colaborador e cursos de LIBRAS para todos os colaboradores. As atividades são realizadas após acompanhamento de assistentes sociais, terapeutas ocupacionais e psicopedagogos. Após os treinamentos, os colaboradores recebem a devolutiva com apresentação de seus resultados e acompanhamento para potencialização das competências.

(evidências - apresentação enviada pela Mayra-GP).





Missão
Visão
Valores E Princípios
Credo
Líder Inspiradora
Rito De Comunhão
Conselho De Colaboradores
Eleição Do Conselho
Reunião Matinal
Atendimento 10 Estrelas
Meritocracia
Comunicação

Autodesenvolvimento
Disque-Presidência
Posicionamento De Marca
Jeito De Ser Com Fornecedores
Esse Condomínio É Meu
Cartola De Ouro
Prédio Pra Você 33
Cultura Empreendedora
Camaradagem
Mobile Vendas
Magalocal
Reconhecimentos E Premiações

Br Week
Lide - Marketing Empresarial
Empresa Que Mais
Respeita O Consumidor No Brasil
Prêmio Lide De Campinas
Prêmio Nacional Gejur E Fdjur
Profissional Do Ano Em Tecnologia
Prêmio E-Bit Melhores
Lojas do E-Commerce
Executiva Mais Confiável Do Brasil
Empresária Mais Admirada Do Brasil
Great Place To Work

Gptw Latam
Great Place To Work - No Varejo
Guia 2015 Você S/A
Prêmio Empresas Que Melhor
Se Comunicam Com Jornalistas
Prêmio Líderes Do Brasil
Prêmio Excelência Mulher 2015
100 Melhores Empresas
em Indicador de Desenvolvimento
Humano e Organizacional – Idho

Como sua empresa inspira seus funcionários a sentirem que seu trabalho tem um sentido e um significado maior do que apenas a simples execução de tarefas? Para responder a essa questão, detalhe aspectos específicos da cultura de sua empresa que criam nos funcionários o sentimento de que estão fazendo algo único e especial, como:

- Práticas que ajudam a reforçar a missão, visão e valores.
- Práticas que mostram ao empregado o valor de seu trabalho para os clientes e / ou para a sociedade
- Histórias que reforçam o orgulho pela empresa e pela qualidade dos produtos.

A missão, a visão, os valores, os princípios, a regra de ouro e os pilares de sustentação da cultura do Magazine Luiza norteiam o comportamento e as ações praticadas pelos líderes, colaboradores e todos aqueles que, direta ou indiretamente, se relacionam com a empresa.

A política de Gestão de Pessoas da companhia está baseada na valorização do ser humano e na crença da sua evolução.



MISSÃO

Ser uma empresa competitiva, inovadora e ousada que visa sempre o bem-estar comum.

VISÃO

Ser o grupo mais inovador do varejo nacional, oferecendo diversas linhas de produtos e serviços para a família brasileira. Estar presente onde, quando e como o cliente desejar, seja em lojas físicas, virtuais ou online. Encantar sempre o cliente com o melhor time do varejo, um atendimento diferenciado e preços competitivos.



Missão
Visão
Valores E Princípios
Credo
Líder Inspiradora
Rito De Comunhão
Conselho De Colaboradores
Eleição Do Conselho
Reunião Matinal
Atendimento 10 Estrelas
Meritocracia
Comunicação

Autodesenvolvimento
Disque-Presidência
Posicionamento De Marca
Jeito De Ser Com Fornecedores
Esse Condomínio É Meu
Cartola De Ouro
Prédio Pra Você 33
Cultura Empreendedora
Camaradagem
Mobile Vendas
Magalocal
Reconhecimentos E Premiações

Br Week
Lide - Marketing Empresarial
Empresa Que Mais
Respeita O Consumidor No Brasil
Prêmio Lide De Campinas
Prêmio Nacional Gejur E Fdjur
Profissional Do Ano Em Tecnologia
Prêmio E-Bit Melhores
Lojas do E-Commerce
Executiva Mais Confiável Do Brasil
Empresária Mais Admirada Do Brasil
Great Place To Work

Gptw Latam
Great Place To Work - No Varejo
Guia 2015 Você S/A
Prêmio Empresas Que Melhor
Se Comunicam Com Jornalistas
Prêmio Líderes Do Brasil
Prêmio Excelência Mulher 2015
100 Melhores Empresas
em Indicador de Desenvolvimento
Humano e Organizacional – Idho

VALORES E PRINCÍPIOS

Respeito, Desenvolvimento e Reconhecimento: nós colocamos as pessoas em primeiro lugar. Elas são a força e a vitalidade da nossa organização;

Ética: nossas ações e relações são baseadas na verdade, integridade, honestidade, transparência, justiça e bem comum;

Simplicidade e Liberdade de Expressão: buscamos a simplicidade nas nossas relações e processos, respeitamos as opiniões de todos e estamos abertos a ouvi-las, independentemente da posição que ocupam na empresa;

Inovação e Ousadia: cultivamos o empreendedorismo na busca de fazer diferente, por meio de iniciativas inovadoras e ousadas;

Crença: acreditamos em um Ser Supremo, independentemente de religião, bem como nas pessoas, na empresa e no nosso País;

Regra de Ouro: faça aos outros o que gostaria que fizessem a você.

CREDO

Em 2012, o Magazine Luiza lançou o seu Credo, um material que ratifica e explicita os valores e conduta da empresa. Tal documento foi elaborado após uma série de reuniões, pesquisas e trabalhos em comitês. O processo foi conduzido em parceria com a *Amana-key*, com o objetivo de definir e perpetuar a essência da empresa. O texto final foi gravado em vídeo pela presidente do grupo, Luiza Helena Trajano.

O material é utilizado nos treinamentos de loja nova, sendo uma ferramenta de apoio para disseminação e fortalecimento da cultura. Todas as unidades possuem uma cópia do vídeo para utilização com suas equipes e os colaboradores também podem consultar o texto no Portal Luiza.





Missão	Autodesenvolvimento	Br Week	Gptw Latam
Visão	Disque-Presidência	Lide - Marketing Empresarial	Great Place To Work - No Varejo
Valores E Princípios	Posicionamento De Marca	Empresa Que Mais	Guia 2015 Você S/A
Credo	Jeito De Ser Com Fornecedores	Respeita O Consumidor No Brasil	Prêmio Empresas Que Melhor
Líder Inspiradora	Esse Condomínio É Meu	Prêmio Lide De Campinas	Se Comunicam Com Jornalistas
Rito De Comunhão	Cartola De Ouro	Prêmio Nacional Gejur E Fdjur	Prêmio Líderes Do Brasil
Conselho De Colaboradores	Prédio Pra Você 33	Profissional Do Ano Em Tecnologia	Prêmio Excelência Mulher 2015
Eleição Do Conselho	Cultura Empreendedora	Prêmio E-Bit Melhores	100 Melhores Empresas
Reunião Matinal	Camaradagem	Lojas do E-Commerce	em Indicador de Desenvolvimento
Atendimento 10 Estrelas	Mobile Vendas	Executiva Mais Confiável Do Brasil	Humano e Organizacional – Idho
Meritocracia	Magalocal	Empresária Mais Admirada Do Brasil	
Comunicação	Reconhecimentos E Premiações	Great Place To Work	

O texto final diz:

Nossa principal responsabilidade é com todas as pessoas.

Trabalhamos para elevar o seu nível de bem-estar e felicidade, em prol de um mundo melhor e pela evolução da humanidade.

O nosso negócio se faz no relacionamento com as pessoas.

Temos uma regra de ouro: “faça aos outros o que gostaria que fizessem a você”.

Criamos vínculos duradouros pela prática do ganha-ganha, confiança, senso de justiça e uma atitude pacificadora.

Nas atividades, de todas as áreas, atuamos para que os clientes possam realizar seus sonhos e ampliar seu bem-estar. Dessa forma, estamos contribuindo para a realização do nosso propósito e para o bem comum.

Empreendemos ações de cidadania que vão além do negócio e contribuem igualmente para o bem comum e para a geração de ganhos compartilhados.

Agimos com base na ética, na integridade, na transparência, na justiça, com empatia, humildade e gentileza. Palavra dada, palavra cumprida.

Quando erramos, enfrentamos nossas falhas e pedimos desculpas de

forma sincera e natural, porque nossa intenção é sempre fazer o melhor. Também sabemos como celebrar os resultados alcançados, valorizando as pessoas envolvidas.

Agimos com boas intenções e um interesse genuíno, sincero, verdadeiro e autêntico pelo bem-estar do outro. Agimos de corpo e alma, acolhendo a todos com cortesia, amabilidade, polidez, carinho e amizade, num servir da mais alta qualidade.

Agimos com base na honestidade e na verdade. A verdade liberta. Ela é transparente. E quando é colocada para o crescimento das pessoas, nunca ofende.

Prezamos a simplicidade. Uma simplicidade que é marcada pelo olho no olho e por um pensar grande, mas associado a ações objetivas, com os pés no chão. Uma simplicidade que ensina pelo exemplo e gera velocidade em tudo que fazemos.

Acreditamos no infinito potencial criativo e transformador das pessoas. Não aceitamos qualquer tipo de preconceito. Valorizamos a diversidade.

Criamos espaços e condições para que cada um expresse seus sentimentos, talentos, competências e habilidades, trazendo à tona o seu





Missão	Autodesenvolvimento	Br Week	Gptw Latam
Visão	Disque-Presidência	Lide - Marketing Empresarial	Great Place To Work - No Varejo
Valores E Princípios	Posicionamento De Marca	Empresa Que Mais	Guia 2015 Você S/A
Credo	Jeito De Ser Com Fornecedores	Respeita O Consumidor No Brasil	Prêmio Empresas Que Melhor
Líder Inspiradora	Esse Condomínio É Meu	Prêmio Lide De Campinas	Se Comunicam Com Jornalistas
Rito De Comunhão	Cartola De Ouro	Prêmio Nacional Gejur E Fdjur	Prêmio Líderes Do Brasil
Conselho De Colaboradores	Prédio Pra Você 33	Profissional Do Ano Em Tecnologia	Prêmio Excelência Mulher 2015
Eleição Do Conselho	Cultura Empreendedora	Prêmio E-Bit Melhores	100 Melhores Empresas
Reunião Matinal	Camaradagem	Lojas do E-Commerce	em Indicador de Desenvolvimento
Atendimento 10 Estrelas	Mobile Vendas	Executiva Mais Confiável Do Brasil	Humano e Organizacional – Idho
Meritocracia	Magalocal	Empresária Mais Admirada Do Brasil	
Comunicação	Reconhecimentos E Premiações	Great Place To Work	

melhor eu. Cultivamos um ambiente de respeito, de liberdade de expressão, com portas abertas e acesso livre às lideranças, que permitem que as pessoas se manifestem sem qualquer tipo de medo.

Respeitamos as opiniões de todos e estamos abertos a ouvi-las, não importa a posição que ocupam na empresa.

Atraímos, escolhemos e reconhecemos pessoas com base na integridade e na motivação. Praticamos uma meritocracia na qual o reconhecimento é proporcional ao engajamento, à dedicação e à contribuição para o todo.

Abrimos espaços para que todos expressem sua capacidade de criar num regime de liberdade acompanhada: autonomia regida por princípios.

Não somos seguidores. Somos pioneiros, somos inovadores.

Cultivamos o empreendedorismo. Pensamos fora da caixa e não temos medo de equações impossíveis. Melhor o funcionário que faz e erra do que o que não faz e não erra.

Para nós o lucro é fundamental, mas ele nunca deve ser obtido em detrimento dos valores essenciais do ser humano. Buscamos resultados com qualidade e sustentabilidade, que gerem um retorno justo para

os nossos acionistas e viabilizem o reinvestimento na modernização da empresa, na expansão dos negócios e no desenvolvimento dos colaboradores. Para gastar, é preciso ganhar.

Temos orgulho de sermos brasileiros e acreditamos em nosso país.

Enxergamos a empresa como parte de um todo maior e buscamos o bem comum por meio de nossas ações no dia a dia.

Atuamos pela geração de trabalho e renda, para a melhoria da justiça social e da educação no país, e para a sustentabilidade e restauração do meio ambiente de modo que as futuras gerações encontrem um mundo melhor.

Acreditamos num ser supremo, respeitando todas as religiões, bem como nas pessoas, na empresa e no nosso país. Nos guiamos pelo espiritual, buscando trazer sabedoria e o melhor discernimento a todas as nossas ações e decisões. Orientamo-nos pelo amor, que é o princípio básico, a essência de tudo, que leva sempre aos melhores resultados para todos.

Com todos na empresa, da presidência à base, observando esse credo e vivendo dessa forma faremos com que nosso trabalho no Magazine Luiza seja cada vez mais significativo e nos leve à plena realização como seres humanos.



Missão
Visão
Valores E Princípios
Credo
Líder Inspiradora
Rito De Comunhão
Conselho De Colaboradores
Eleição Do Conselho
Reunião Matinal
Atendimento 10 Estrelas
Meritocracia
Comunicação

Autodesenvolvimento
Disque-Presidência
Posicionamento De Marca
Jeito De Ser Com Fornecedores
Esse Condomínio É Meu
Cartola De Ouro
Prédio Pra Você 33
Cultura Empreendedora
Camaradagem
Mobile Vendas
Magalocal
Reconhecimentos E Premiações

Br Week
Lide - Marketing Empresarial
Empresa Que Mais
Respeita O Consumidor No Brasil
Prêmio Lide De Campinas
Prêmio Nacional Gejur E Fdjur
Profissional Do Ano Em Tecnologia
Prêmio E-Bit Melhores
Lojas do E-Commerce
Executiva Mais Confiável Do Brasil
Empresária Mais Admirada Do Brasil
Great Place To Work

Gptw Latam
Great Place To Work - No Varejo
Guia 2015 Você S/A
Prêmio Empresas Que Melhor
Se Comunicam Com Jornalistas
Prêmio Líderes Do Brasil
Prêmio Excelência Mulher 2015
100 Melhores Empresas
em Indicador de Desenvolvimento
Humano e Organizacional – Idho

LÍDER INSPIRADORA

A presidente Luiza Helena Trajano é um exemplo de inspiração para os colaboradores do Magazine Luiza. Por sua atuação destacada pelo desenvolvimento do Brasil e pelo estímulo ao empreendedorismo, Luiza Helena é freqüentemente convidada para dar palestras e participar de seminários e debates. Em 2015, a presidente ministrou 102 palestras, para diversos públicos, como executivos, colaboradores de outras empresas, estudantes, grupos de mulheres, entre outros.

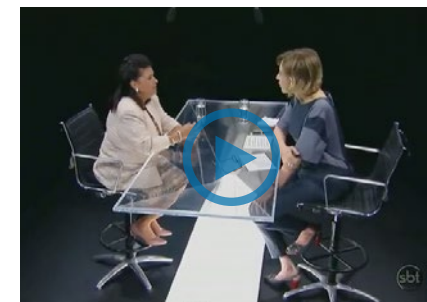
Sua atuação também se destaca como membro do Instituto de Desenvolvimento do Varejo (IDV) e do Conselho de Desenvolvimento Econômico Social (CDES) da Presidência da República.

Por esta disponibilidade em contribuir com a sociedade, Luiza Helena foi convidada pelo Comitê Organizador dos Jogos Olímpicos e Paraolímpicos Rio 2016 para ocupar uma das cinco vice-presidências de seu conselho diretor. A presidente do Magazine Luiza é a única mulher a integrar a mesa do conselho diretor, que é um órgão de administração e representação da Olimpíada no Rio de Janeiro em 2016, com participação em reuniões mensais em 2014.

Em 2015, Luiza Helena também foi reconhecida em prêmios como “Executiva Mais Confiável do Brasil” pela 13a Pesquisa Marcas de Confiança da Revista

Seleções / Ibope com amostra de 1.300 respondentes que representam mais de 1 milhão de leitores da revista e “Empresária Mais Admirada do Brasil”, em pesquisa realizada pela revista Carta Capital.

Print: <http://www.cartacapital.com.br/mais-admiradas/balcao-de-solucoes-4178.html>





Missão	Autodesenvolvimento	Br Week	Gptw Latam
Visão	Disque-Presidência	Lide - Marketing Empresarial	Great Place To Work - No Varejo
Valores E Princípios	Posicionamento De Marca	Empresa Que Mais	Guia 2015 Você S/A
Credo	Jeito De Ser Com Fornecedores	Respeita O Consumidor No Brasil	Prêmio Empresas Que Melhor
Líder Inspiradora	Esse Condomínio É Meu	Prêmio Lide De Campinas	Se Comunicam Com Jornalistas
Rito De Comunhão	Cartola De Ouro	Prêmio Nacional Gejur E Fdjur	Prêmio Líderes Do Brasil
Conselho De Colaboradores	Prédio Pra Você 33	Profissional Do Ano Em Tecnologia	Prêmio Excelência Mulher 2015
Eleição Do Conselho	Cultura Empreendedora	Prêmio E-Bit Melhores	100 Melhores Empresas
Reunião Matinal	Camaradagem	Lojas do E-Commerce	em Indicador de Desenvolvimento
Atendimento 10 Estrelas	Mobile Vendas	Executiva Mais Confiável Do Brasil	Humano e Organizacional – Idho
Meritocracia	Magalocal	Empresária Mais Admirada Do Brasil	
Comunicação	Reconhecimentos E Premiações	Great Place To Work	

RITO DE COMUNHÃO

Um momento em que há uma grande sinergia e alinhamento de toda a empresa, com a renovação permanente dos vínculos, dos valores e da aproximação uns com os outros, o Rito de Comunhão é realizado todas as segundas-feiras pela manhã em todas as unidades da companhia, com a coordenação dos próprios colaboradores, que se dividem através de uma escala de apresentações.

Neste momento, além de alinhar questões práticas relacionadas ao dia a dia na loja ou empresa, no caso dos escritórios, os colaboradores têm a oportunidade de compartilhar um momento de integração e motivação que faz jus à premissa de valorização das pessoas em primeiro lugar, tão cultivada e difundida no Magazine Luiza.

O Rito de Comunhão segue um roteiro base, que prevê a comunhão com a Pátria (canta-se o Hino Nacional de frente para a Bandeira Brasileira), com a empresa (canta-se o Hino do Magazine Luiza) e com o Absolut (realiza-se a oração do Pai Nosso), o compartilhamento dos resultados, as principais notícias da imprensa e a celebração por resultados ou datas comemorativas. No entanto, os colaboradores têm liberdade total para criar e tornar este momento descontraído.

O Rito de Comunhão também é uma oportunidade para os colaboradores do Escritório de São Paulo conviverem diretamente com a presidente Luiza Helena Trajano. Todas as segundas-feiras, ela participa ativamente da reunião, dando sugestões e compartilhando suas experiências.

O momento é precioso para a equipe, que pode ouvir da própria presidente desde conselhos práticos do dia-a-dia até depoimentos sobre atividades das quais ela participa freqüentemente. ➡





Missão
Visão
Valores E Princípios
Credo
Líder Inspiradora
Rito De Comunhão
Conselho De Colaboradores
Eleição Do Conselho
Reunião Matinal
Atendimento 10 Estrelas
Meritocracia
Comunicação

Autodesenvolvimento
Disque-Presidência
Posicionamento De Marca
Jeito De Ser Com Fornecedores
Esse Condomínio É Meu
Cartola De Ouro
Prédio Pra Você 33
Cultura Empreendedora
Camaradagem
Mobile Vendas
Magalocal
Reconhecimentos E Premiações

Br Week
Lide - Marketing Empresarial
Empresa Que Mais
Respeita O Consumidor No Brasil
Prêmio Lide De Campinas
Prêmio Nacional Gejur E Fdjur
Profissional Do Ano Em Tecnologia
Prêmio E-Bit Melhores
Lojas do E-Commerce
Executiva Mais Confiável Do Brasil
Empresária Mais Admirada Do Brasil
Great Place To Work

Gptw Latam
Great Place To Work - No Varejo
Guia 2015 Você S/A
Prêmio Empresas Que Melhor
Se Comunicam Com Jornalistas
Prêmio Líderes Do Brasil
Prêmio Excelência Mulher 2015
100 Melhores Empresas
em Indicador de Desenvolvimento
Humano e Organizacional – Idho

Esse mesmo aprendizado é dividido com todos os colaboradores quando a presidente participa da TV Luiza, geralmente em programas especiais para contar alguma novidade ou experiência nova aprendida.

Um reconhecimento por essa conduta veio com a pesquisa Guia Exame Você SA 2012, que apontou Luiza Helena como uma das cinco presidentes mais próximas de sua equipe.





Missão	Autodesenvolvimento	Br Week	Gptw Latam
Visão	Disque-Presidência	Lide - Marketing Empresarial	Great Place To Work - No Varejo
Valores E Princípios	Posicionamento De Marca	Empresa Que Mais	Guia 2015 Você S/A
Credo	Jeito De Ser Com Fornecedores	Respeita O Consumidor No Brasil	Prêmio Empresas Que Melhor
Líder Inspiradora	Esse Condomínio É Meu	Prêmio Lide De Campinas	Se Comunicam Com Jornalistas
Rito De Comunhão	Cartola De Ouro	Prêmio Nacional Gejur E Fdjur	Prêmio Líderes Do Brasil
Conselho De Colaboradores	Prédio Pra Você 33	Profissional Do Ano Em Tecnologia	Prêmio Excelência Mulher 2015
Eleição Do Conselho	Cultura Empreendedora	Prêmio E-Bit Melhores	100 Melhores Empresas
Reunião Matinal	Camaradagem	Lojas do E-Commerce	em Indicador de Desenvolvimento
Atendimento 10 Estrelas	Mobile Vendas	Executiva Mais Confiável Do Brasil	Humano e Organizacional – Idho
Meritocracia	Magalocal	Empresária Mais Admirada Do Brasil	
Comunicação	Reconhecimentos E Premiações	Great Place To Work	

CONSELHO DE COLABORADORES

O Conselho de Colaboradores é uma instância de representatividade dos funcionários, criada em 1995, com a qual a equipe coloca em prática a gestão participativa, uma das principais características da cultura do Magazine Luiza.

Este conselho é eleito anualmente, em cada uma das unidades, e os conselheiros contribuem com o gerente da loja em decisões importantes. Podem se candidatar todas as pessoas que estão há mais de seis meses no cargo, com exceção das lideranças. Cada integrante do grupo atua como guardião da alma e dos valores da empresa no ambiente de trabalho. Participar do Conselho é também uma oportunidade para o autodesenvolvimento pessoal e profissional. No Portal do Saber (**item DESENVOLVER**), a empresa oferece cursos sobre o Conselho de Colaboradores.

Entre as responsabilidades do Conselho de Colaboradores estão: assegurar a justiça e o bem-estar do cliente interno e externo; acompanhar junto às lideranças os processos de demissões e admissões; apoiar o Disque-Presidência; ser porta-voz e aproximar a equipe das lideranças; manter sigilo das informações tratadas; estimular a participação e o envolvimento da equipe no Rito de Comunhão, na TV Luiza, nas Reuniões Matinais e em outros eventos que resgatem a alma da empresa; realizar eventos comemorativos em datas especiais e promover confraternizações com a equipe, além de coordenar a eleição do Funcionário Destaque.

Nas lojas, a coordenação do pleito fica a cargo dos próprios conselheiros e das lideranças. Nos escritórios e Centros de Distribuição há um apoio extra da equipe de Gestão de Pessoas. O número de representantes no Conselho é proporcional ao tamanho das unidades.





Missão
Visão
Valores E Princípios
Credo
Líder Inspiradora
Rito De Comunhão
Conselho De Colaboradores
Eleição Do Conselho
Reunião Matinal
Atendimento 10 Estrelas
Meritocracia
Comunicação

Autodesenvolvimento
Disque-Presidência
Posicionamento De Marca
Jeito De Ser Com Fornecedores
Esse Condomínio É Meu
Cartola De Ouro
Prédio Pra Você 33
Cultura Empreendedora
Camaradagem
Mobile Vendas
Magalocal
Reconhecimentos E Premiações

Br Week
Lide - Marketing Empresarial
Empresa Que Mais
Respeita O Consumidor No Brasil
Prêmio Lide De Campinas
Prêmio Nacional Gejur E Fdjur
Profissional Do Ano Em Tecnologia
Prêmio E-Bit Melhores
Lojas do E-Commerce
Executiva Mais Confiável Do Brasil
Empresária Mais Admirada Do Brasil
Great Place To Work

Gptw Latam
Great Place To Work - No Varejo
Guia 2015 Você S/A
Prêmio Empresas Que Melhor
Se Comunicam Com Jornalistas
Prêmio Líderes Do Brasil
Prêmio Excelência Mulher 2015
100 Melhores Empresas
em Indicador de Desenvolvimento
Humano e Organizacional – Idho

ELEIÇÃO DO CONSELHO

Mais de 700 unidades do Magazine Luiza, entre lojas, escritórios e centros de distribuição, promoveram a Eleição do Conselho de Colaboradores, em março de 2014. Pilar importante da cultura, o Conselho reforça a prática da gestão participativa e democrática e cria oportunidade de autodesenvolvimento, tanto pessoal quanto profissional.

Todos os colaboradores com mais de seis meses no cargo, com exceção das lideranças, puderam concorrer. A participação das lideranças na fase eleitoral foi fundamental como forma de incentivo para os colaboradores que se candidataram.

Em 2015, a equipe de conselheiros do escritório de negócios de São Paulo realizou 23 com objetivo de promover a qualidade de vida do colaborador no ambiente de trabalho, capacitação profissional e fortalecimento do papel do conselheiro.

Entre as principais ações, o programa “Na Medida com a Luiza” (**item CUIDAR**) destacou-se por incentivar o colaborador à perda de peso através de atividades físicas e alimentação saudável. Como parte do compromisso corporativo, a equipe do Conselho também participou ativamente de todas as negociações de reajuste de planos médico e odontológico que são



“Spa day”, dia das mães
no escritório de São Paulo
e aniversário ENSP

**Missão, Visão**

Valores e Princípios, Credo
 Valores Inspiradores
 Credo
 Rito De Comunhão
 Lider Inspiradora
 Conselho De Colaboradores
 Rito De Comunhão
 Eleição do Conselho
 Conselho De Colaboradores
 Atendimento 10 estrelas
 Eleição Do Conselho
 Juntos Somos Mais Loja
 Reunião Matinal
 Experiência Memorável
 Atendimento 10 Estrelas
Meritocracia
Comunicação

Autodesenvolvimento

Disque-Presidência
Posicionamento De Marca
 Jeito De Ser Com Fornecedores
 Esse Condomínio É Meu
 Patrocínio Copa do Mundo
 Cartola De Ouro
 Prédio pra Você
 Prédio Pra Você 33
 Cultura Empreendedora
 Cultura Empreendedora
 Camaradagem
 Camaradagem
 Reconhecimentos e Premiações
 Mobile Vendas
 Prêmio Melhores Empresas para
 Magalocar
 Trabalhadores com Deficiência
 Reconhecimentos E Premiações

Brasão

Prêmio Marketing Empresarial
 Prêmio Gestão de Pessoas no Varejo
 Empresa Que Mais Respeita O Consumidor No Brasil
 Prêmio Personalidade Empresarial -
 LIDE
 Prêmio Lide De Campinas
 100 Melhores Empresas em IDHO
 Prêmio Nacional Gejur E Fdjur
 Prêmio Mais Admiradas
 Profissional Do Ano E Em Tecnologia
 SPTV América Latina
 Prêmio E-Bit Melhores
 Personalidade Empresarial da ABMN
 Executiva Mais Confiável Do Brasil
 Empresa Mais Admirada Do Brasil
 Great Place to Work
 Prêmio Marketing Promocional

Executiva Mais Confiável do Brasil

Prêmio Great Place to Work no Varejo
 Guia 2015 Você S/A
 Prêmio Empresas Que Melhor se
 Comemoram
 Prêmio Empresas Que Melhor
 Se Comunicam Com Jornalistas
 Prêmio Líderes Do Brasil
 Empresas Mais Admiradas do Brasil
 Prêmio Excelência Mulher 2015
 Guia Você S/A
 100 Melhores Empresas
 XVII Prêmio de Automação
 em Indicador de Desenvolvimento
 Prêmio GPTW no Varejo
 Prêmio de Organização – Idho
 Marcas Mais Valiosas
 Empresário Amigo do Esporte

oferecidos aos colaboradores.

A equipe de conselheiros também se desenvolveu através de cursos oferecidos especialmente ao grupo, como: “Os Sete Hábitos”, “Metodologia DISC”, “Oratória” com o objetivo de tornar-los cada vez mais multiplicadores dos valores da companhia.

Ações sociais objetivadas à contribuir com o ambiente externo também fizeram parte das atividades como o programa social de auxílio à crianças carentes na Campanha Natal Solidário e Campanha do Agasalho. Foram promovidos também, eventos corporativos como Festa Junina, Dia dos Pais, Aniversário do Escritório e Dia das Mulheres, no qual a equipe organizou um talk show sobre empreendedorismo feminino, promovido pela Presidente Luiza Helena, com participações da empresária Sonia Hess e da jornalista Ana Paula Padrão.

REUNIÃO MATINAL

Todos os dias, antes de cada uma das lojas da empresa abrirem as portas, são feitas reuniões de alinhamento para busca dos resultados, chamada de Reunião Matinal. Neste momento é feito um resumo do dia anterior e são combinadas as estratégias e metas para o dia que começa. Todos têm o direito de sugerir, fazer propostas e manifestar seus sentimentos. A reunião, com duração máxima de 20 minutos, é obrigatória na empresa.



Missão
Visão
Valores E Princípios
Credo
Líder Inspiradora
Rito De Comunhão
Conselho De Colaboradores
Eleição Do Conselho
Reunião Matinal
Atendimento 10 Estrelas
Meritocracia
Comunicação

Autodesenvolvimento
Disque-Presidência
Posicionamento De Marca
Jeito De Ser Com Fornecedores
Esse Condomínio É Meu
Cartola De Ouro
Prédio Pra Você 33
Cultura Empreendedora
Camaradagem
Mobile Vendas
Magalocal
Reconhecimentos E Premiações

Br Week
Lide - Marketing Empresarial
Empresa Que Mais
Respeita O Consumidor No Brasil
Prêmio Lide De Campinas
Prêmio Nacional Gejur E Fdjur
Profissional Do Ano Em Tecnologia
Prêmio E-Bit Melhores
Lojas do E-Commerce
Executiva Mais Confiável Do Brasil
Empresária Mais Admirada Do Brasil
Great Place To Work

Gptw Latam
Great Place To Work - No Varejo
Guia 2015 Você S/A
Prêmio Empresas Que Melhor
Se Comunicam Com Jornalistas
Prêmio Líderes Do Brasil
Prêmio Excelência Mulher 2015
100 Melhores Empresas
em Indicador de Desenvolvimento
Humano e Organizacional – Idho

ATENDIMENTO 10 ESTRELAS



Sempre em busca da excelência para o atendimento ao cliente, o programa 10 Estrelas adota uma abordagem interativa e vivencial para que o vendedor se atualize, fique motivado e pratique o bom relacionamento com os clientes, dentro dos princípios e valores da empresa. Com isso, fica

preparado para desenvolver o Jeito Luiza de Ser e cativar os clientes.

O programa foi construído pela própria equipe de Gestão de Pessoas e de Vendas do Magazine Luiza, em conjunto com consultorias. O conteúdo do programa foi desenvolvido com base nas melhores experiências internas dos vendedores e gerentes da empresa.

Todo gerente e gestor administrativo são preparados como multiplicadores e têm o dever de treinar sua equipe. O Programa 10 Estrelas é oferecido em treinamento presencial e à distância (Portal do Saber). Para um constante aperfeiçoamento, o programa mantém o “Cliente Surpresa”, que visita as lojas, avalia e possibilita melhorias.

MERITOCRACIA

A meritocracia é um pilar da cultura do Magazine Luiza vivido na prática. A empresa tem uma crença muito forte nas pessoas e de que é possível ter sucesso no negócio e ao mesmo tempo ter pessoas felizes no aspecto profissional. A empresa reconhece e tem várias formas de agradecer esse compromisso.

Por isso, desenvolve campanhas internas – “Funcionário Destaque” e o “Prêmio Luiza Helena”, que, no conjunto, reconhecem o atendimento, a excelência em vendas, a superação de metas e, principalmente, a atitude de cada um. A trajetória profissional dentro da empresa é clara e a meritocracia é o principal critério de promoção.

As lideranças são responsáveis por reconhecer e recompensar, e têm autonomia para criar outras práticas motivadoras em suas unidades, para as pessoas que mereçam ser destacadas.

Reconhecer e premiar o esforço dos colaboradores traz como retorno o aumento da autoestima, do orgulho da empresa e a consequente melhoria contínua do desempenho.

É missão do líder garantir, junto com o Conselho de Colaboradores, que o processo de promoção seja justo, transparente e coerente com os valores da empresa.



Missão
Visão
Valores E Princípios
Credo
Líder Inspiradora
Rito De Comunhão
Conselho De Colaboradores
Eleição Do Conselho
Reunião Matinal
Atendimento 10 Estrelas
Meritocracia
Comunicação

Autodesenvolvimento
Disque-Presidência
Posicionamento De Marca
Jeito De Ser Com Fornecedores
Esse Condomínio É Meu
Cartola De Ouro
Prédio Pra Você 33
Cultura Empreendedora
Camaradagem
Mobile Vendas
Magalocal
Reconhecimentos E Premiações

Br Week
Lide - Marketing Empresarial
Empresa Que Mais
Respeita O Consumidor No Brasil
Prêmio Lide De Campinas
Prêmio Nacional Gejur E Fdjur
Profissional Do Ano Em Tecnologia
Prêmio E-Bit Melhores
Lojas do E-Commerce
Executiva Mais Confiável Do Brasil
Empresária Mais Admirada Do Brasil
Great Place To Work

Gptw Latam
Great Place To Work - No Varejo
Guia 2015 Você S/A
Prêmio Empresas Que Melhor
Se Comunicam Com Jornalistas
Prêmio Líderes Do Brasil
Prêmio Excelência Mulher 2015
100 Melhores Empresas
em Indicador de Desenvolvimento
Humano e Organizacional – Idho

COMUNICAÇÃO



A comunicação é um dos pilares que sustentam um dos valores mais importantes da empresa: a transparência. O Magazine Luiza tem como regra comunicar os passos importantes da companhia com antecedência aos seus colaboradores. Para isso, faz uso de seus veículos de comunicação

interna (Portal Luiza, Rádio Luiza e TV Luiza) e dos momentos coletivos instituídos (Reunião Matinal, Rito de Comunhão, entre outros).

Outros mecanismos de comunicação utilizados pela empresa são a Pesquisa de Clima e a Avaliação 360°, instrumentos que possibilitam ouvir os colaboradores e auxiliar na gestão de suas necessidades. (ver item **FALAR e ESCUTAR**)

AUTODESENVOLVIMENTO

O autodesenvolvimento é um dos pilares da cultura da empresa. A equipe é estimulada permanentemente a assumir desafios que desenvolvam seu potencial. Esta prática é disseminada pelas lideranças, que incentivam suas equipes a buscar o autodesenvolvimento e a traçar plano de carreira individual. Para isso, a liderança orienta o colaborador a se inscrever no Banco de Talentos, acessível no Portal Luiza, e divulga também as vagas disponíveis na empresa, para que cada um tenha liberdade de seguir seu plano de carreira.



Missão
Visão
Valores E Princípios
Credo
Líder Inspiradora
Rito De Comunhão
Conselho De Colaboradores
Eleição Do Conselho
Reunião Matinal
Atendimento 10 Estrelas
Meritocracia
Comunicação

Autodesenvolvimento
Disque-Presidência
Posicionamento De Marca
Jeito De Ser Com Fornecedores
Esse Condomínio É Meu
Cartola De Ouro
Prédio Pra Você 33
Cultura Empreendedora
Camaradagem
Mobile Vendas
Magalocal
Reconhecimentos E Premiações

Br Week
Lide - Marketing Empresarial
Empresa Que Mais
Respeita O Consumidor No Brasil
Prêmio Lide De Campinas
Prêmio Nacional Gejur E Fdjur
Profissional Do Ano Em Tecnologia
Prêmio E-Bit Melhores
Lojas do E-Commerce
Executiva Mais Confiável Do Brasil
Empresária Mais Admirada Do Brasil
Great Place To Work

Gptw Latam
Great Place To Work - No Varejo
Guia 2015 Você S/A
Prêmio Empresas Que Melhor
Se Comunicam Com Jornalistas
Prêmio Líderes Do Brasil
Prêmio Excelência Mulher 2015
100 Melhores Empresas
em Indicador de Desenvolvimento
Humano e Organizacional – Idho

DISQUE-PRESIDÊNCIA

Aberto a todos, o Disque-Presidência é mais um canal de comunicação que possibilita a todo colaborador, se desejar, denunciar práticas em desacordo com os valores da empresa.

A própria presidente, Luiza Helena Trajano, e a diretora de Gestão de Pessoas, Telma Rodrigues, analisam as denúncias com o objetivo de fazer prevalecer a justiça, a ética e a valorização da equipe.

O sigilo é garantido e nenhum colaborador sofre pena, punição ou retaliação por denunciar ou testemunhar práticas de má-fé ou lesão ao patrimônio da empresa. Com este canal, todos são convidados a manter a política de transparência e diálogo aberto.

POSICIONAMENTO DE MARCA

Por meio do posicionamento de marca, o Magazine Luiza deixa claro, publicamente, quais devem ser as atitudes de seus líderes e de sua equipe. O compromisso atual da companhia é o Vem ser feliz - *slogan* que posiciona as ações de *marketing* da companhia e expressa, de forma concisa, o jeito de ser e de pensar da empresa, que não quer apenas vender produtos, mas realizar os sonhos de seus clientes.





Missão	Autodesenvolvimento	Br Week	Gptw Latam
Visão	Disque-Presidência	Lide - Marketing Empresarial	Great Place To Work - No Varejo
Valores E Princípios	Posicionamento De Marca	Empresa Que Mais	Guia 2015 Você S/A
Credo	Jeito De Ser Com Fornecedores	Respeita O Consumidor No Brasil	Prêmio Empresas Que Melhor
Líder Inspiradora	Esse Condomínio É Meu	Prêmio Lide De Campinas	Se Comunicam Com Jornalistas
Rito De Comunhão	Cartola De Ouro	Prêmio Nacional Gejur E Fdjur	Prêmio Líderes Do Brasil
Conselho De Colaboradores	Prédio Pra Você 33	Profissional Do Ano Em Tecnologia	Prêmio Excelência Mulher 2015
Eleição Do Conselho	Cultura Empreendedora	Prêmio E-Bit Melhores	100 Melhores Empresas
Reunião Matinal	Camaradagem	Lojas do E-Commerce	em Indicador de Desenvolvimento
Atendimento 10 Estrelas	Mobile Vendas	Executiva Mais Confiável Do Brasil	Humano e Organizacional – Idho
Meritocracia	Magalocal	Empresária Mais Admirada Do Brasil	
Comunicação	Reconhecimentos E Premiações	Great Place To Work	

JEITO DE SER COM FORNECEDORES

No setor de varejo, a relação de interdependência do comércio com a indústria é muito forte e pode ser muito saudável para ambos se cada um considerar que o ganho vem de um preço justo ao consumidor, um ganho justo para o trabalhador e ganhos justos para ambos os parceiros. É o conceito do “ganha-ganha” - todos ganham e se desenvolvem, contribuindo também para o desenvolvimento do País.

Para oficializar esta visão, o Magazine Luiza assina com seus fornecedores, desde 2002, uma carta de parceria, na qual todos os aspectos negociados são especificados, garantindo assim a tranquilidade para realizar o planejamento ao longo do ano, em uma relação de grande transparência. Esta prática contribui para a profissionalização e melhoria dos procedimentos, e reduz os riscos de uma produção mal planejada, que poderia prejudicar as duas partes.

Para oficializar ainda mais estes comprometimentos, a partir de 2010, todos os contratos da empresa passaram a conter uma cláusula específica sobre Responsabilidade Social e Ambiental, que garante:

“O Magazine Luiza defende o cumprimento da legislação, a preservação do meio ambiente, o respeito às pessoas e aos direitos humanos. A empresa se posiciona firmemente contrária a práticas de desmatamento de áreas embargadas ou de proteção ambiental, assim como é contra a utilização de trabalhadores em condições indignas e/ou ilegais, e também contra a utilização de mão de obra infantil, práticas de preconceito, assédio moral e assédio sexual. O Magazine Luiza explicita que seus fornecedores, parceiros e empresas devem comungar destas convicções e adotar práticas contra a degradação do meio ambiente e do ser humano. Caso haja evidências de práticas contrárias a estas premissas, o Magazine Luiza romperá os acordos e compromisso comerciais com as empresas até que elas revejam sua posição e redirecionem suas atitudes”.





Missão
Visão
Valores E Princípios
Credo
Líder Inspiradora
Rito De Comunhão
Conselho De Colaboradores
Eleição Do Conselho
Reunião Matinal
Atendimento 10 Estrelas
Meritocracia
Comunicação

Autodesenvolvimento
Disque-Presidência
Posicionamento De Marca
Jeito De Ser Com Fornecedores
Esse Condomínio É Meu
Cartola De Ouro
Prédio Pra Você 33
Cultura Empreendedora
Camaradagem
Mobile Vendas
Magalocal
Reconhecimentos E Premiações

Br Week
Lide - Marketing Empresarial
Empresa Que Mais
Respeita O Consumidor No Brasil
Prêmio Lide De Campinas
Prêmio Nacional Gejur E Fdjur
Profissional Do Ano Em Tecnologia
Prêmio E-Bit Melhores
Lojas do E-Commerce
Executiva Mais Confiável Do Brasil
Empresária Mais Admirada Do Brasil
Great Place To Work

Gptw Latam
Great Place To Work - No Varejo
Guia 2015 Você S/A
Prêmio Empresas Que Melhor
Se Comunicam Com Jornalistas
Prêmio Líderes Do Brasil
Prêmio Excelência Mulher 2015
100 Melhores Empresas
em Indicador de Desenvolvimento
Humano e Organizacional – Idho

Com a expansão do Magazine Luiza, a cada nova unidade aberta, a economia do município ganha um incremento, não só pela geração de empregos e recolhimentos de impostos, mas também pelos diferentes serviços demandados daquela comunidade. Um deles é o serviço de mão-de-obra para construção e reforma dos pontos comerciais onde a empresa vai instalar sua nova unidade.

Ao observar que algumas empreiteiras contratadas para a realização das obras estavam desconsiderando as condições de qualidade de vida de seus trabalhadores, o departamento de Expansão passou a adotar, em todas as suas contratações, desde 2004, uma Carta de Ética assinada pelo contratado, contendo requisitos e critérios necessários de bom tratamento e cumprimento dos direitos trabalhistas.

Esta carta passou a ser requisito para as novas contratações. A medida deixa claro o posicionamento do Magazine Luiza de, além de adotar e defender as boas práticas de valorização das pessoas, também influenciar seus parceiros a terem a mesma conduta.

ESSE CONDOMÍNIO É MEU **NOVO**

O Magazine Luiza promoveu uma campanha inédita que sorteu dois condomínios de casas entre os clientes que compraram, no período da campanha, qualquer produto em uma das lojas da rede, no site ou no Televidas (acima de R\$ 100).



A promoção fez parte da estratégia adotada pela empresa em 2015. A Lu, vendedora virtual foi a grande estrela da propaganda. Mais de 60 milhões de cupons foram colocados nas urnas pelos clientes das lojas e do site.

A vencedora do primeiro condomínio, no valor de R\$ 1 milhão, Maria Aparecida Coelho Mota mora em Dourados, Mato grosso do Sul. O prêmio foi entregue durante um evento na filial de Dourados, transmitido ao vivo para todos os colaboradores da rede, através da TV corporativa, e a cliente não sabia o real motivo pelo qual foi convidada para participar.

O segundo Condomínio foi entregue para Edleusa Freitas da Silva moradora de Maceió, em Alagoas. O prêmio foi entregue durante um game show realizado no estacionamento do Maceió Shopping, onde se localiza a loja em que a cliente realizou a compra. Edleusa também recebeu a notícia de que era a ganhadora do Condomínio durante o evento, que contou com o show do cantor Luan Estilizado, e publico de mais de um mil pessoas.

**Missão, Visão**

Visões e Princípios, Credo
 Valores E Princípios
 Rito De Comunhão
 Lider Inspiradora
 Conselho De Colaboradores
 Rito De Comunhão
 Eleição Do Conselho
 Conselho De Colaboradores
 Atendimento 10 estrelas
 Eleição Do Conselho
 Juntos Somos Mais Loja
 Reunião Matinal
 Experiência Memorável
 Atendimento 10 Estrelas
Meritocracia
Comunicação

Autodesenvolvimento

Disque-Presidência
Posicionamento De Marca
 Jeito De Ser Com Fornecedores
 Esse Condomínio É Meu
 Patrocínio Copa do Mundo
 Cartola De Ouro
 Prédio Pra Você
 Prédio Pra Você 33
 Cultura Empreendedora
 Cultura Empreendedora
 Camaradagem
 Camaradagem
 Reconhecimentos e Premiações
 Mobile Vendas
 Prêmio Melhores Empresas para
 Magazinee
 Trabalhadores com Deficiência
 Reconhecimentos E Premiações

Brasão

Prêmio Marketing Empresarial
 Prêmio Gestão de Pessoas no Varejo
 Empresa Que Mais
 Prêmio Personalidade Empresarial -
 Respeita O Consumidor No Brasil
 LIDE
 Prêmio Lide De Campinas
 100 Melhores Empresas em IDHO
 Prêmio Nacional Gejur E Fdjur
 RHs Mais Admiradas
 Profissional Do Ano E Em Tecnologia
 SPTV América Latina
 Prêmio E-Bit Melhores
 Personalidade Empresarial da ABMN
 Executiva Mais Confiável Do Brasil
 Empresa Mais Admirada Do Brasil
 Great Place to Work
 Prêmio Marketing Promocional

Executiva Mais Confiável do Brasil

Prêmio Place To Work no Varejo
 Guia 2015 Você S/A
 Prêmio Empresas Que Melhor se
 Prêmio Empresas Que Melhor
 São Governadas Com Jornalistas
 Prêmio Líderes Do Brasil
 Empresas Mais Admiradas do Brasil
 Prêmio Excelência Mulher 2015
 Guia Você S/A
 100 Melhores Empresas
 XVII Prêmio de Automação
 em Indicador de Desenvolvimento
 Prêmio GPTW no Varejo
 Prêmio de Organização – Idho
 Marcas Mais Valiosas
 Empresário Amigo do Esporte

CARTOLA DE OURO

A promoção Cartola de Ouro foi promovida em 2015, para premiar os melhores jogadores do fantasy game de futebol, Cartola. O Magazine Luiza distribuiu prêmios para os melhores jogadores de cada rodada que participavam da Liga Vem Ser Feliz, que representa a empresa como patrocinadora do game.

A cada rodada, os 50 melhores colocados da liga Vem Ser Feliz foram premiados com uma camisa personalizada de seu time no game. E, ao final de cada mês, o cartoleiro que fez mais pontos no acumulado mensal recebeu um televisor de última geração da Samsung, uma cervejeira da Consul e, para completar, um troféu - para poder exibir para os amigos e contar vantagem sobre seu conhecimento futebolístico.

A campanha foi realizada em duas versões, uma premiando somente clientes, durante três meses e outra interna, que premiou 50 colaboradores participantes do jogo no último mês do campeonato.





Missão
Visão
Valores E Princípios
Credo
Líder Inspiradora
Rito De Comunhão
Conselho De Colaboradores
Eleição Do Conselho
Reunião Matinal
Atendimento 10 Estrelas
Meritocracia
Comunicação

Autodesenvolvimento
Disque-Presidência
Posicionamento De Marca
Jeito De Ser Com Fornecedores
Esse Condomínio É Meu
Cartola De Ouro
Prédio Pra Você 33
Cultura Empreendedora
Camaradagem
Mobile Vendas
Magalocal
Reconhecimentos E Premiações

Br Week
Lide - Marketing Empresarial
Empresa Que Mais
Respeita O Consumidor No Brasil
Prêmio Lide De Campinas
Prêmio Nacional Gejur E Fdjur
Profissional Do Ano Em Tecnologia
Prêmio E-Bit Melhores
Lojas do E-Commerce
Executiva Mais Confiável Do Brasil
Empresária Mais Admirada Do Brasil
Great Place To Work

Gptw Latam
Great Place To Work - No Varejo
Guia 2015 Você S/A
Prêmio Empresas Que Melhor
Se Comunicam Com Jornalistas
Prêmio Líderes Do Brasil
Prêmio Excelência Mulher 2015
100 Melhores Empresas
em Indicador de Desenvolvimento
Humano e Organizacional – Idho

PRÉDIO PRA VOCÊ **NOVO**

O Magazine Luiza promoveu uma campanha inédita que sorteu dois prédios entre os clientes que compraram, no período da campanha, qualquer produto em uma das lojas da rede, no site ou no Televentas (acima de R\$ 100).

A promoção fez parte da estratégia adotada pela empresa em 2014, para o patrocínio das transmissões dos jogos da Copa do Mundo no Brasil. Como garotos-propaganda da campanha, atuaram o jogador Fred, o ex-atleta Marcos e a Lu, vendedora virtual da companhia.

Mais de 60 milhões de cupons foram colocados nas urnas pelos clientes das lojas e do site. A multicanalidade foi um diferencial da campanha na interação do jogar Fred com a vendedora virtual Lu durante os filmes da campanha, e nas redes sociais do jogador e da empresa.

O vencedor do primeiro prédio, no valor de R\$ 1 milhão, é do Rio Grande do Sul. Evaldo Sidnei Nogueira trabalha em dois empregos, inclusive durante a madrugada, e mora em uma casa simples, que sonhava em reformar, com a esposa e quatro filhos.

O prêmio foi entregue em um resort em Campinas-SP, durante o evento de Posicionamento Estratégico da Empresa. Evaldo e a família foram convidados a ir até Campinas com a justificativa de participarem de uma pesquisa da

empresa sobre a opinião de alguns consumidores, eles passaram dias no resort aproveitando as áreas de lazer.

Ao subir ao palco, Evaldo foi anunciado como o primeiro contemplado da campanha e não conteve a emoção.





Missão
Visão
Valores E Princípios
Credo
Líder Inspiradora
Rito De Comunhão
Conselho De Colaboradores
Eleição Do Conselho
Reunião Matinal
Atendimento 10 Estrelas
Meritocracia
Comunicação

Autodesenvolvimento
Disque-Presidência
Posicionamento De Marca
Jeito De Ser Com Fornecedores
Esse Condomínio É Meu
Cartola De Ouro
Prédio Pra Você 33
Cultura Empreendedora
Camaradagem
Mobile Vendas
Magalocal
Reconhecimentos E Premiações

Br Week
Lide - Marketing Empresarial
Empresa Que Mais
Respeita O Consumidor No Brasil
Prêmio Lide De Campinas
Prêmio Nacional Gejur E Fdjur
Profissional Do Ano Em Tecnologia
Prêmio E-Bit Melhores
Lojas do E-Commerce
Executiva Mais Confiável Do Brasil
Empresária Mais Admirada Do Brasil
Great Place To Work

Gptw Latam
Great Place To Work - No Varejo
Guia 2015 Você S/A
Prêmio Empresas Que Melhor
Se Comunicam Com Jornalistas
Prêmio Líderes Do Brasil
Prêmio Excelência Mulher 2015
100 Melhores Empresas
em Indicador de Desenvolvimento
Humano e Organizacional – Idho

CULTURA EMPREENDEDORA

O empreendedorismo e ousadia que tornam o Magazine Luiza reconhecido nos negócios também são incentivados internamente. A empresa oferece muitas oportunidades para quem quer crescer aqui dentro. A política do “ganha-ganha” faz parte da cultura da companhia, que só cresce quando o colaborador cresce também e o empreendedorismo interno é apoiado.

Por isso, desenvolve projetos de incentivos como o plano de carreira, cheque-mãe, cheque educação especial, bolsas de estudos e reembolso de farmácia, disponibilizando mecanismos que permitem com que as pessoas vivenciem, constantemente, os Valores e Princípios da empresa.

Liberdade Acompanhada - o gerente de uma loja, por exemplo, não executa apenas as suas funções operacionais e administrativas. Ele pode definir o preço, aprovar o crédito, criar propagandas e campanhas em sua cidade, contratar e demitir pessoas, participar de ações da comunidade, sempre de acordo com os princípios e valores da companhia e com o código de conduta. O gerente é sempre acompanhado, mas tem sua autonomia garantida. Cada gerente dirige a loja como se fosse dono dela.

CAMARADAGEM

A política do “ganha-ganha” é constantemente disseminada na empresa, inclusive nas relações de trabalho. Graças aos modelos adotados na companhia, que visam o trabalho em equipe em vez da competição, a colaboração entre funcionários propicia, também, que todos possam ganhar, mesmo em funções e atividades diferentes.

Essas práticas reforçam o conceito de camaradagem entre os colaboradores. O trabalho em equipe e a ajuda ao outro é mais do que uma qualidade desejada no time, tornando-se um importante diferencial no resultado da companhia e, conseqüentemente, nos resultados individuais.

Um exemplo dessa camaradagem em busca de objetivos comuns ocorre quando áreas diferentes juntam forças para trabalhar unidas. Na loja, o colaborador que vende, por exemplo, um serviço de empréstimo, pode incentivar o cliente a comprar com um vendedor, que vende móveis e eletrônicos. Assim, ambos ganham com a venda e o cliente pode realizar o sonho de mobiliar ou modernizar sua casa.



Missão
Visão
Valores E Princípios
Credo
Líder Inspiradora
Rito De Comunhão
Conselho De Colaboradores
Eleição Do Conselho
Reunião Matinal
Atendimento 10 Estrelas
Meritocracia
Comunicação

Autodesenvolvimento
Disque-Presidência
Posicionamento De Marca
Jeito De Ser Com Fornecedores
Esse Condomínio É Meu
Cartola De Ouro
Prédio Pra Você 33
Cultura Empreendedora
Camaradagem
Mobile Vendas
Magalocal
Reconhecimentos E Premiações

Br Week
Lide - Marketing Empresarial
Empresa Que Mais
Respeita O Consumidor No Brasil
Prêmio Lide De Campinas
Prêmio Nacional Gejur E Fdjur
Profissional Do Ano Em Tecnologia
Prêmio E-Bit Melhores
Lojas do E-Commerce
Executiva Mais Confiável Do Brasil
Empresária Mais Admirada Do Brasil
Great Place To Work

Gptw Latam
Great Place To Work - No Varejo
Guia 2015 Você S/A
Prêmio Empresas Que Melhor
Se Comunicam Com Jornalistas
Prêmio Líderes Do Brasil
Prêmio Excelência Mulher 2015
100 Melhores Empresas
em Indicador de Desenvolvimento
Humano e Organizacional – Idho

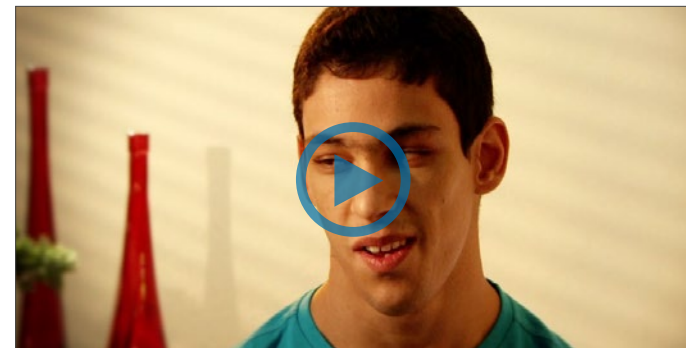
MOBILE VENDAS **NOVO**

Em 2015, o Magazine Luiza lançou um aplicativo interno de vendas para facilitar o atendimento ao cliente nas lojas físicas. Cada vendedor recebe um smartphone de última geração com o aplicativo, desenvolvido pelo Luiza Labs, e um treinamento sobre como utilizar a ferramenta. Com a nova plataforma é possível demonstrar funcionalidades de produtos, exibir vídeos e acelerar o processo de cobrança, reduzindo o tempo de espera nos caixas e melhorando a experiência de compra do cliente. O diretor Presidente, Frederico Trajano visitou 9 lojas, junto à equipe de Operações de Loja para realizar o evento “Virada Mobile” e entregar os smartphones aos vendedores. Cada filial visitada corresponde a uma regional, até o final de 2015, 2.680 vendedores em 181 lojas já utilizavam o aplicativo para realizar vendas, até o final de 2016, toda a equipe atenderá através do aplicativo.

MAGALOCAL **NOVO**

O Magazine Luiza também utiliza a ferramenta “Facebook Locations”. Cada loja da rede conta com uma página na rede social e seus gerentes são incentivados a criarem vídeos e postagens, através do Programa Magalocal, desenvolvido pela equipe de Marketing, que disponibiliza conteúdos para posts das lojas no Facebook. Esse material é publicado na página da filial e, com ajuda de uma ferramenta da rede social, aparece na timeline dos clientes que moram perto da loja.

Vídeo criado pela loja: <https://www.facebook.com/magazineluizafrancashopping/videos>





Missão
Visão
Valores E Princípios
Credo
Líder Inspiradora
Rito De Comunhão
Conselho De Colaboradores
Eleição Do Conselho
Reunião Matinal
Atendimento 10 Estrelas
Meritocracia
Comunicação

Autodesenvolvimento
Disque-Presidência
Posicionamento De Marca
Jeito De Ser Com Fornecedores
Esse Condomínio É Meu
Cartola De Ouro
Prédio Pra Você 33
Cultura Empreendedora
Camaradagem
Mobile Vendas
Magalocal
Reconhecimentos E Premiações

Br Week
Lide - Marketing Empresarial
Empresa Que Mais
Respeita O Consumidor No Brasil
Prêmio Lide De Campinas
Prêmio Nacional Gejur E Fdjur
Profissional Do Ano Em Tecnologia
Prêmio E-Bit Melhores
Lojas do E-Commerce
Executiva Mais Confiável Do Brasil
Empresária Mais Admirada Do Brasil
Great Place To Work

Gptw Latam
Great Place To Work - No Varejo
Guia 2015 Você S/A
Prêmio Empresas Que Melhor
Se Comunicam Com Jornalistas
Prêmio Líderes Do Brasil
Prêmio Excelência Mulher 2015
100 Melhores Empresas
em Indicador de Desenvolvimento
Humano e Organizacional – Idho

RECONHECIMENTOS E PREMIAÇÕES

São vários os aspectos pelos quais os colaboradores sentem orgulho da empresa. A valorização das pessoas, o bom relacionamento com os fornecedores, os prêmios que a empresa conquistou e a constante inovação são, sem dúvidas, alguns dos diferenciais do Magazine Luiza. E o mercado reconhece isso.

Esta relação de prêmios (abaixo) demonstra que a inovação, as boas práticas de gestão, a conduta ética e a valorização das pessoas são reconhecidas por instituições respeitadas no mercado e também pelos colaboradores e seus familiares, que sentem orgulho da empresa. Algumas premiações foram:

BR WEEK **NOVO**

O Magazine Luiza foi a empresa vencedora da primeira edição do Prêmio BR Week, promovido pelo Grupo Padrão, que reconhece as empresas varejistas de melhor performance. Além do prêmio principal, o Magazine Luiza foi reconhecido nas categorias “Eletroeletrônicos e móveis”, “Gestão Multicanal”, “Gestão de Clientes”, “Varejo Listado em Bolsa” e “Varejo do Ano – Grande Porte”.





Missão
Visão
Valores E Princípios
Credo
Líder Inspiradora
Rito De Comunhão
Conselho De Colaboradores
Eleição Do Conselho
Reunião Matinal
Atendimento 10 Estrelas
Meritocracia
Comunicação

Autodesenvolvimento
Disque-Presidência
Posicionamento De Marca
Jeito De Ser Com Fornecedores
Esse Condomínio É Meu
Cartola De Ouro
Prédio Pra Você 33
Cultura Empreendedora
Camaradagem
Mobile Vendas
Magalocal
Reconhecimentos E Premiações

Br Week
Lide - Marketing Empresarial
Empresa Que Mais
Respeita O Consumidor No Brasil
Prêmio Lide De Campinas
Prêmio Nacional Gejur E Fdjur
Profissional Do Ano Em Tecnologia
Prêmio E-Bit Melhores
Lojas do E-Commerce
Executiva Mais Confiável Do Brasil
Empresária Mais Admirada Do Brasil
Great Place To Work

Gptw Latam
Great Place To Work - No Varejo
Guia 2015 Você S/A
Prêmio Empresas Que Melhor
Se Comunicam Com Jornalistas
Prêmio Líderes Do Brasil
Prêmio Excelência Mulher 2015
100 Melhores Empresas
em Indicador de Desenvolvimento
Humano e Organizacional – Idho

LIDE - MARKETING EMPRESARIAL **NOVO**

O Magazine Luiza foi reconhecido no 6º Prêmio LIDE de Marketing Empresarial, na categoria “Marketing Profissional”. Ilca Sierra, diretora de Marketing Multicanal representou a companhia na premiação que foi realizada em Guarujá, dia 15 de agosto. Considerado o maior encontro do marketing do Brasil, o Fórum de Marketing Empresarial é promovido pelo LIDE – Grupo de Líderes Empresariais.

EMPRESA QUE MAIS RESPEITA O CONSUMIDOR NO BRASIL **NOVO**

Em pesquisa realizada pela revista Consumidor Moderno, o Magazine Luiza é a “Empresa que mais respeita o Consumidor no Brasil” do setor “lojas de eletrodomésticos e eletrônicos”. Esta é a 12ª edição do estudo, que entrevista 1.718 consumidores em oito regiões distintas do país, a pesquisa será publicada na edição de dezembro.

PRÊMIO LIDE DE CAMPINAS **NOVO**

Luiza Helena Trajano é uma das personalidades do Prêmio Lide Campinas. A cerimônia de premiação aconteceu na casa de campo Royal Palm Plaza, com a participação do prefeito da cidade de Campinas Jonas Donizette e o empresário João Dória Jr.

PRÊMIO NACIONAL GEJUR E FDJUR **NOVO**

O Magazine Luiza é o 3º lugar no 1º Prêmio Nacional GEJUR e FDJUR de Melhores Práticas na Gestão de Departamentos Jurídicos. Luiz Liporoni, gerente Jurídico Corporativo e Ricardo Querino, gerente Jurídico Cível e Trabalhista apresentaram o case da empresa no VII Congresso Nacional do FDJUR. Na terça-feira, 01 de dezembro, durante o jantar de confraternização da GEJUR e do FDJUR os vencedores foram divulgados.



Missão
Visão
Valores E Princípios
Credo
Líder Inspiradora
Rito De Comunhão
Conselho De Colaboradores
Eleição Do Conselho
Reunião Matinal
Atendimento 10 Estrelas
Meritocracia
Comunicação

Autodesenvolvimento
Disque-Presidência
Posicionamento De Marca
Jeito De Ser Com Fornecedores
Esse Condomínio É Meu
Cartola De Ouro
Prédio Pra Você 33
Cultura Empreendedora
Camaradagem
Mobile Vendas
Magalocal
Reconhecimentos E Premiações

Br Week
Lide - Marketing Empresarial
Empresa Que Mais
Respeita O Consumidor No Brasil
Prêmio Lide De Campinas
Prêmio Nacional Gejur E Fdjur
Profissional Do Ano Em Tecnologia
Prêmio E-Bit Melhores
Lojas do E-Commerce
Executiva Mais Confiável Do Brasil
Empresária Mais Admirada Do Brasil
Great Place To Work

Gptw Latam
Great Place To Work - No Varejo
Guia 2015 Você S/A
Prêmio Empresas Que Melhor
Se Comunicam Com Jornalistas
Prêmio Líderes Do Brasil
Prêmio Excelência Mulher 2015
100 Melhores Empresas
em Indicador de Desenvolvimento
Humano e Organizacional – Idho

PROFISSIONAL DO ANO EM TECNOLOGIA **NOVO**

André Fatala, diretor do Luiza Labs foi reconhecido como profissional do ano, na categoria Tecnologia, pelo prêmio *E-commerce* Brasil 2015, promovido pelo portal Ecommerce Brasil. O prêmio foi entregue durante o fórum promovido pelo portal, em São Paulo-SP.



PRÊMIO E-BIT MELHORES LOJAS DO E-COMMERCE

O Magazine Luiza venceu, pela 12ª vez, o “Prêmio E-bit Melhores Lojas do *E-commerce*”. Considerado o “Oscar do Varejo Online”, o prêmio E-bit é o mais tradicional no segmento e chega à 13ª edição, reconhecendo as melhores empresas desde 2003. O Magazine Luiza é detentora do maior número de troféus na história do prêmio, ao total são 16, nas categorias Top 5 Melhores Lojas Diamantes, Loja Diamante, Eletrodomésticos e Loja Destaque em Inovação, sendo a recordista entre as 95 empresas ao longo da história do prêmio. Neste ano, o Magazine Luiza alcançou pela 12ª vez o prêmio E-bit Top 5, na categoria Diamante das Melhores Lojas de *E-commerce* 2015.



Missão
Visão
Valores E Princípios
Credo
Líder Inspiradora
Rito De Comunhão
Conselho De Colaboradores
Eleição Do Conselho
Reunião Matinal
Atendimento 10 Estrelas
Meritocracia
Comunicação

Autodesenvolvimento
Disque-Presidência
Posicionamento De Marca
Jeito De Ser Com Fornecedores
Esse Condomínio É Meu
Cartola De Ouro
Prédio Pra Você 33
Cultura Empreendedora
Camaradagem
Mobile Vendas
Magalocal
Reconhecimentos E Premiações

Br Week
Lide - Marketing Empresarial
Empresa Que Mais
Respeita O Consumidor No Brasil
Prêmio Lide De Campinas
Prêmio Nacional Gejur E Fdjur
Profissional Do Ano Em Tecnologia
Prêmio E-Bit Melhores
Lojas do E-Commerce
Executiva Mais Confiável Do Brasil
Empresária Mais Admirada Do Brasil
Great Place To Work

Gptw Latam
Great Place To Work - No Varejo
Guia 2015 Você S/A
Prêmio Empresas Que Melhor
Se Comunicam Com Jornalistas
Prêmio Líderes Do Brasil
Prêmio Excelência Mulher 2015
100 Melhores Empresas
em Indicador de Desenvolvimento
Humano e Organizacional – Idho

EXECUTIVA MAIS CONFIÁVEL DO BRASIL

Luiza Helena foi eleita, pela 3ª vez, a “Executiva Mais Confiável do Brasil” pela 13ª Pesquisa Marcas de Confiança da Revista Seleções / Ibope com amostra de 1.300 respondentes que representam mais de 1 milhão de leitores da revista. Com 66% de índice de confiança, Luiza Helena liderou a categoria “Personalidade Executiva” isoladamente. O site do Magazine Luiza ficou em segundo lugar na categoria “Loja de comércio eletrônico”. A cerimônia de reconhecimento foi realizada quarta-feira, em São Paulo-SP.

EMPRESÁRIA MAIS ADMIRADA DO BRASIL

Luiza Helena é a “Empresária Mais Admirada do Brasil”, em pesquisa realizada pela revista Carta Capital. A cerimônia de reconhecimento será realizada na segunda-feira, 10 de novembro, no evento das “Empresas Mais Admiradas da Carta Capital”. Os diretores executivos do Magazine Luiza participarão do evento.

GREAT PLACE TO WORK

O Magazine Luiza é a 6ª Melhor Empresa para Trabalhar do Brasil, na categoria “Grandes” (com mais de mil colaboradores) e o Consórcio Luiza ficou na 3ª colocação no ranking da categoria “Pequenas e Médias Nacionais” (com 100 a 999 funcionários) segundo pesquisa elaborada pelo Instituto Great Place to Work (GPTW).



GPTW LATAM

O Magazine Luiza é a 8ª melhor empresa para trabalhar da América Latina, pelo Instituto Great Place to Work (GPTW).



Missão
Visão
Valores E Princípios
Credo
Líder Inspiradora
Rito De Comunhão
Conselho De Colaboradores
Eleição Do Conselho
Reunião Matinal
Atendimento 10 Estrelas
Meritocracia
Comunicação

Autodesenvolvimento
Disque-Presidência
Posicionamento De Marca
Jeito De Ser Com Fornecedores
Esse Condomínio É Meu
Cartola De Ouro
Prédio Pra Você 33
Cultura Empreendedora
Camaradagem
Mobile Vendas
Magalocal
Reconhecimentos E Premiações

Br Week
Lide - Marketing Empresarial
Empresa Que Mais
Respeita O Consumidor No Brasil
Prêmio Lide De Campinas
Prêmio Nacional Gejur E Fdjur
Profissional Do Ano Em Tecnologia
Prêmio E-Bit Melhores
Lojas do E-Commerce
Executiva Mais Confiável Do Brasil
Empresária Mais Admirada Do Brasil
Great Place To Work

Gptw Latam
Great Place To Work - No Varejo
Guia 2015 Você S/A
Prêmio Empresas Que Melhor
Se Comunicam Com Jornalistas
Prêmio Líderes Do Brasil
Prêmio Excelência Mulher 2015
100 Melhores Empresas
em Indicador de Desenvolvimento
Humano e Organizacional – Idho

GREAT PLACE TO WORK - NO VAREJO

O Magazine Luiza é a segunda Melhor Empresa para Trabalhar, no ranking GPTW NOVAREJO 2015, em estudo realizado em parceria com a Revista NOVAREJO e o Instituto Great Place to Work. Esta é a segunda edição da pesquisa, que neste ano contou com 117 inscrições, o dobro das inscritas do ano passado. Com isso, em 2015, 40 avançaram para a lista das melhores, o que mostra uma preocupação crescente do setor pelo investimento em pessoas. Telma Rodrigues, diretora de Gestão de Pessoas representou o Magazine Luiza durante a premiação, em São Paulo-SP.



GUIA 2015 VOCÊ S/A

As melhores Empresas para Você trabalhar, Magazine Luiza está em as 150 melhores empresas para Trabalhar no Brasil.

PRÊMIO EMPRESAS QUE MELHOR SE COMUNICAM COM JORNALISTAS



O Magazine Luiza foi reconhecido como uma das Empresas que Melhor se Comunicam com Jornalistas, pelo 5º ano consecutivo, em 2015 foi eleita como a melhor da categoria varejo. O prêmio é promovido pela revista Negócios da Comunicação e visa reconhecer a qualidade do relacionamento que as companhias mantêm com os jornalistas

e o mercado e ressaltar o nível de tratamento que elas conferem aos profissionais da imprensa quanto ao acesso, disponibilização e facilidade de apuração de informações empresariais, setoriais e gerais.



Missão
Visão
Valores E Princípios
Credo
Líder Inspiradora
Rito De Comunhão
Conselho De Colaboradores
Eleição Do Conselho
Reunião Matinal
Atendimento 10 Estrelas
Meritocracia
Comunicação

Autodesenvolvimento
Disque-Presidência
Posicionamento De Marca
Jeito De Ser Com Fornecedores
Esse Condomínio É Meu
Cartola De Ouro
Prédio Pra Você 33
Cultura Empreendedora
Camaradagem
Mobile Vendas
Magalocal
Reconhecimentos E Premiações

Br Week
Lide - Marketing Empresarial
Empresa Que Mais
Respeita O Consumidor No Brasil
Prêmio Lide De Campinas
Prêmio Nacional Gejur E Fdjur
Profissional Do Ano Em Tecnologia
Prêmio E-Bit Melhores
Lojas do E-Commerce
Executiva Mais Confiável Do Brasil
Empresária Mais Admirada Do Brasil
Great Place To Work

Gptw Latam
Great Place To Work - No Varejo
Guia 2015 Você S/A
Prêmio Empresas Que Melhor
Se Comunicam Com Jornalistas
Prêmio Líderes Do Brasil
Prêmio Excelência Mulher 2015
100 Melhores Empresas
em Indicador de Desenvolvimento
Humano e Organizacional – Idho

PRÊMIO LÍDERES DO BRASIL

Luiza Helena recebeu o Prêmio Líderes do Brasil, promovido pelo Grupo de Líderes Empresariais. Esta é a quinta edição do maior reconhecimento nacional do talento, competência e comprometimento dos líderes do País para um Brasil melhor e mais competitivo e pela primeira vez, o prêmio foi entregue a uma mulher. A cerimônia foi realizada em São Paulo, com a presença do governador do estado, Geraldo Alckmin.

PRÊMIO EXCELÊNCIA MULHER 2015 **NOVO**

Luiza Helena recebeu o Prêmio Excelência Mulher 2015, que reconhece mulheres de destaque nas atividades de diversas áreas profissionais e filantrópicas.

100 MELHORES EMPRESAS EM INDICADOR DE DESENVOLVIMENTO HUMANO E ORGANIZACIONAL – IDHO

O Magazine Luiza recebeu certificação como uma das 100 Melhores Empresas em Indicador de Desenvolvimento Humano e Organizacional - IDHO, prêmio concedido anualmente pela revista Gestão & RH.



Quais são as maneiras distintas pelas quais os gestores, principalmente a alta liderança, compartilham informações com os funcionários (incluindo frustrações ou más notícias) e reforçam a cultura de transparência na empresa?

FALAR

Alinhamento Com Todos, O Tempo Todo

Tv Luiza

Oferta Tv Luiza

Tv Luiza - Pesquisa De Satisfação

Portal Luiza

Hotsite De Inclusão

Fica A Dica

Rádio Luiza

Canal 900

Luiza Notícias

Seminário De Posicionamento Estratégico

Mobilizações Para Pesquisa Gptw

Rito De Comunhão

ALINHAMENTO COM TODOS, O TEMPO TODO

O diálogo, o ouvir e o falar são aplicados no dia a dia da empresa constantemente. Os colaboradores conhecem previamente e participam ativamente das decisões porque são informados, em primeiro lugar, de todos os passos importantes da empresa, que convida a todos para contribuir.

Por meio dos veículos de comunicação interna (Rádio Luiza, Portal Luiza e TV Luiza), as mensagens e posicionamentos da empresa são transmitidos de maneira simultânea a todos os colaboradores, sem hierarquizar a informação. Os canais corporativos garantem grande agilidade na atualização, na acessibilidade irrestrita e na grande possibilidade de interação, tornando-os mais do que meios de informação e comunicação, mas sim instrumentos de diálogo e de contribuição para o fortalecimento dos valores da empresa.

Essa prática é reconhecida pelos colaboradores e também externamente - no ano de 2010 o próprio Instituto *Great Place to Work* premiou a empresa como “melhor prática do falar”. Em 2011 recebeu também o Prêmio 150 Melhores Empresas em Práticas de Gestão de Pessoas, em que o Magazine Luiza ficou entre os destaques em Comunicação. A premiação foi promovida em parceria do Instituto *Great Place to Work* com a Editora Segmento.



TV LUIZA

Implantado em 2005, este canal de comunicação aproxima e permite que os colaboradores estejam mais unidos e alinhados aos propósitos da empresa. A TV Luiza exibe um programa semanal, ao vivo, antes da abertura das lojas. Desde sua criação já foram exibidos mais de 500 programas inéditos, nos quais os protagonistas são os próprios colaboradores, que contam suas experiências, sua trajetória, e seus exemplos para obter os bons resultados com ética.

Em 2015, foram produzidos 50 programas inéditos, todos com a participação ativa dos colaboradores - independentemente do cargo - seja na sugestão de pautas ou ao vivo, como apresentadores. As lideranças e a presidente Luiza Helena Trajano são os “âncoras” do canal, onde se posicionam sobre os princípios e valores da empresa, assim como sobre as estratégias de cada momento.

SAIBA MAIS





Quais são as maneiras distintas pelas quais os gestores, principalmente a alta liderança, compartilham informações com os funcionários (incluindo frustrações ou más notícias) e reforçam a cultura de transparência na empresa?

FALAR

Alinhamento Com Todos, O Tempo Todo

Tv Luiza

Oferta Tv Luiza

Tv Luiza - Pesquisa De Satisfação

Portal Luiza

Hotsite De Inclusão

Fica A Dica

Rádio Luiza

Canal 900

Luiza Notícias

Seminário De Posicionamento Estratégico

Mobilizações Para Pesquisa Gptw

Rito De Comunhão

OFERTA TV LUIZA

No Magazine Luiza, a comunicação interna é uma importante e eficaz ferramenta que contribui para os resultados do negócio. Alinhados aos princípios e estratégias da companhia, os colaboradores se sentem mais valorizados e motivados a executarem seu trabalho. Mais do que isso: a comunicação direta das lideranças aumenta o comprometimento dos funcionários para os objetivos de vendas e serve como uma motivação extra para atingir os resultados.

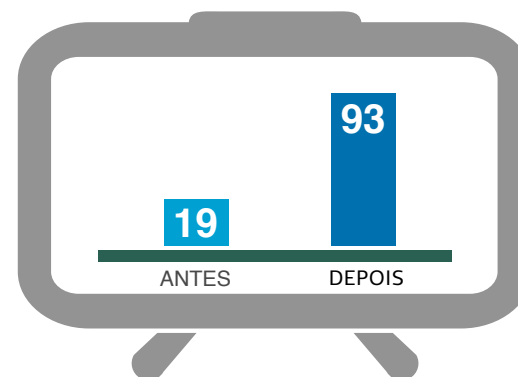
Por este motivo, em fevereiro de 2013 foi criado o quadro Oferta TV Luiza. Nesse quadro da TV Luiza são apresentadas duas ofertas imbatíveis aos colaboradores, sem que haja nenhuma divulgação em veículos de comunicação externos.

As ofertas, válidas da quinta ao sábado, são divulgadas através dos próprios vendedores e de exposição diferenciada no ponto de venda. A força do quadro “Oferta TV Luiza” pode ser vista através dos números de peças vendidas no mesmo período, antes e após a TV Luiza, um colchão que tinha média de vendas de 19 unidades por dia foi exibida em uma das edições do Oferta TV Luiza e após a ação, a média subiu para 93 unidades por dia.

O quadro já é o queridinho das equipes de lojas, conforme apontam as pesquisas de satisfação realizadas após cada programa. Em 2015, foram mais de 30 ofertas divulgadas com validade para todo o Brasil. Ações como esta demonstram a consolidação da comunicação interna no Magazine Luiza.

VENDAS DE CÂMERA CRESCEM APÓS ANÚNCIO DA “OFERTA TV LUIZA”

(unidades/dia)



TV LUIZA - PESQUISA DE SATISFAÇÃO

ITEM ESCUTAR





Quais são as maneiras distintas pelas quais os gestores, principalmente a alta liderança, compartilham informações com os funcionários (incluindo frustrações ou más notícias) e reforçam a cultura de transparência na empresa?

FALAR

Alinhamento Com Todos, O Tempo Todo

Tv Luiza

Oferta Tv Luiza

Tv Luiza - Pesquisa De Satisfação

Portal Luiza

Hotsite De Inclusão

Fica A Dica

Rádio Luiza

Canal 900

Luiza Notícias

Seminário De Posicionamento Estratégico

Mobilizações Para Pesquisa Gptw

Rito De Comunhão

PORTAL LUIZA

O Portal Luiza (*intranet*) foi lançado em 2005 e nestes sete anos passou por algumas reformulações. O site é atualizado permanentemente, ao longo do dia, com registro médio de 2 milhões de acessos à página inicial por mês. É a principal fonte de informações, notícias e procedimentos que auxiliam o colaborador no desempenho de suas funções.

O Portal Luiza é também um importante espaço para que o colaborador expresse sua opinião, seja por *chats*, fóruns, enquetes, comentários em notícias ou pesquisas, sugestões. (item **ESCUTAR**)

Em 2012, foi lançada uma nova versão do Portal Luiza, que passou a se chamar Portal Luiza 2.0. A prévia do novo Portal Luiza, que entrou no ar em abril, foi apresentada com exclusividade no Seminário de Posicionamento Estratégico 2012, para todas as lideranças.

O novo *layout* traz modernidade, mais interatividade com o colaborador e maior praticidade na navegação. No mesmo ano, após a integração de sistemas, os colaboradores do Nordeste passaram a ter acesso ao Portal Luiza e já desfrutaram de todos os recursos oferecidos por este canal.



No Portal Luiza estão também o Portal do Colaborador e o Portal do Saber (item **DESENVOLVER**). No Portal do Colaborador é feito o autoatendimento para resolver, com rapidez e segurança, questões sobre a vida profissional e o cadastro do colaborador, como mudança

de endereço e de estado civil, ou mesmo atualizar seu currículo, solicitar o recebimento de benefícios ou participar de seleções internas.

O Portal Luiza ficou em 2º lugar na categoria integração em TI e em 3º lugar na categoria conteúdo do Prêmio Intranet Portal 2013. (ver **INSPIRAR**)

Em 2015, o Portal Luiza teve mais de 2 milhões de acessos realizados pelos colaboradores de todas as unidades.





Quais são as maneiras distintas pelas quais os gestores, principalmente a alta liderança, compartilham informações com os funcionários (incluindo frustrações ou más notícias) e reforçam a cultura de transparência na empresa?

FALAR

Alinhamento Com Todos, O Tempo Todo

Tv Luiza

Oferta Tv Luiza

Tv Luiza - Pesquisa De Satisfação

Portal Luiza

Hotsite De Inclusão

Fica A Dica

Rádio Luiza

Canal 900

Luiza Notícias

Seminário De Posicionamento Estratégico

Mobilizações Para Pesquisa Gptw

Rito De Comunhão

HOTSITE DE INCLUSÃO

O *Hotsite* de Inclusão foi criado em 2013, dentro do Portal Luiza, com a finalidade de ser uma fonte de consulta, integração e interação para gestores e pessoas com deficiência.

Neste espaço são publicadas orientações sobre procedimentos de contratação, informações sobre os diversos tipos de deficiência e como incluir cada uma delas, e são divulgados também os destaques do quadro Sou Eficiente.



FICA A DICA

O Fica a Dica foi lançado em maio de 2013 no Portal Luiza com o objetivo de criar uma rede de compartilhamento, onde os colaboradores podem dar sugestões para seus colegas de trabalho sobre temas diversos, como música, filme, leitura, viagem, entre outros.

Desenvolvido pela equipe de Comunicação Corporativa e Sustentabilidade, a página do Fica a Dica conta com oito categorias disponíveis, que organizam as dicas e facilitam a consulta. Todas as dicas recebem assinatura do colaborador que as enviou e contam com imagens ilustrativas. Em 2014, foram publicadas 24 dicas.





Quais são as maneiras distintas pelas quais os gestores, principalmente a alta liderança, compartilham informações com os funcionários (incluindo frustrações ou más notícias) e reforçam a cultura de transparência na empresa?

FALAR

Alinhamento Com Todos, O Tempo Todo

Tv Luiza

Oferta Tv Luiza

Tv Luiza - Pesquisa De Satisfação

Portal Luiza

Hotsite De Inclusão

Fica A Dica

Rádio Luiza

Canal 900

Luiza Notícias

Seminário De Posicionamento Estratégico

Mobilizações Para Pesquisa Gptw

Rito De Comunhão

RÁDIO LUIZA



Veículo imprescindível para o fortalecimento da cultura do Magazine Luiza, a Rádio Luiza tem seis anos de atuação e é parte integrante do ambiente de trabalho, pois sua programação, orientada por pesquisa de satisfação entre colaboradores, é executada nas lojas e centros de distribuição durante todo o período de trabalho. Para

o Nordeste é feita uma programação especial, valorizando a cultura e as preferências musicais deste público.

Como este canal é ouvido também por clientes, a Rádio Luiza cumpre o papel de entretenimento, com uma programação leve e agradável. Além das ofertas e promoções, são veiculadas mensagens sobre qualidade de vida, direito do idoso, da criança e do adolescente, boa alimentação, cidadania, medidas de prevenção para uma boa saúde, notícias da empresa e depoimentos de colaboradores.

A programação conta com quadros permanentes: Previsão do Tempo, Promoções, Consciência Cidadã, Hora do abraço, Cuidar das Pessoas, Cuidar do Ambiente, Rede do Bem, Bom dia Luiza, entre outros.

O quadro Hora do Abraço é o que tem maior adesão dos colaboradores. Com um formato simples, possibilita que o colaborador envie mensagens gravadas para colegas de outras unidades. Em 2015, foram mais de 650 participações e pedidos de música.

Neste ano, a Rádio Luiza contou com 13.870 horas de programação, nos 365 dias no ano, sendo 14 horas de programação diária nas lojas (convencionais, virtuais e shoppings) e 24 horas de programação diária nos Centros de Distribuição.

CANAL 900

Para promover a integração dos colaboradores do Escritório de Negócios de São Paulo foi criado em junho de 2011 um novo veículo de comunicação, o Canal 900.

Exibido em diversos aparelhos de TV, com animação sem áudio, o Canal 900 transmite continuamente notícias internas, agenda cultural de São Paulo, informações sobre trânsito e clima, dicas de saúde e bem-estar.

Os próprios colaboradores sugerem filmes, livros, opções de *happy hour*, passeios, parques, entre outros. Além de demonstrar o cuidado que a empresa tem com as pessoas, o Canal 900 se transformou em uma ferramenta de união, através da qual os colaboradores passaram a dividir informações não só sobre o trabalho, mas também sobre suas famílias, afinidades e *hobbies*.

Outra funcionalidade do Canal 900 é ser um meio pelo qual os colaboradores celebram juntos conquistas e resultados. Os prêmios que a empresa recebe, por exemplo, são divulgados no veículo em telas especiais. Os Destaques do Mês também recebem homenagem, tendo suas fotos expostas com frases com o porquê de terem vencido o Destaque naquele mês. Datas comemorativas também são lembradas e os colaboradores são estimulados a celebrar momentos especiais.





Quais são as maneiras distintas pelas quais os gestores, principalmente a alta liderança, compartilham informações com os funcionários (incluindo frustrações ou más notícias) e reforçam a cultura de transparência na empresa?

FALAR

Alinhamento Com Todos, O Tempo Todo

Tv Luiza

Oferta Tv Luiza

Tv Luiza - Pesquisa De Satisfação

Portal Luiza

Hotsite De Inclusão

Fica A Dica

Rádio Luiza

Canal 900

Luiza Notícias

Seminário De Posicionamento Estratégico

Mobilizações Para Pesquisa Gptw

Rito De Comunhão

LUIZA NOTÍCIAS

A transparência sempre foi um dos valores mais praticados e estimulados no Magazine Luiza. Manter os colaboradores e demais *stakeholders* bem informados sobre os acontecimentos da empresa através de uma comunicação eficiente e acessível a todos leva a companhia a desenvolver novos projetos a cada ano.

Em novembro de 2012, a empresa lançou o Luiza Notícias, com notas dos principais acontecimentos corporativos, como: eventos internos, premiações, reuniões com lideranças e melhores práticas da cultura da empresa.

Para desenvolver o relatório, a equipe de comunicação corporativa busca informações com os assistentes de diretoria de todas as áreas da empresa, inclusive das empresas coligadas: a Luizacred e o Consórcio Luiza.

Atualmente, na 154ª edição, o Luiza Notícias é enviado semanalmente para a diretoria executiva, principais lideranças da empresa e investidores do Magazine Luiza.



SEMINÁRIO DE POSICIONAMENTO ESTRATÉGICO



Todos os líderes da empresa participam do Seminário de Posicionamento Estratégico, que é uma reunião semestral com o objetivo de apresentar e reconhecer as conquistas dos últimos meses e preparar a equipe para as metas da empresa.

A edição de março de 2016, com o tema “Abrace o Novo” e teve a proposta de aproximar as lideranças da tecnologia para utilizá-la para melhorar o desempenho e a produtividade nas atividades da equipe.

As lideranças assistiram uma palestra sobre as mudanças que a tecnologia traz para a vida cotidiana, ministrada pelo professor Dr. Dado Schneider, uma palestra sobre motivação com o alpinista Waldemar Niclevicz e tiveram agendas com as áreas estratégicas da empresa. A campanha de marketing “Esse Condomínio é meu” e a campanha de endomarketing “Liga dos Magalus” foram lançadas durante o evento.

Foi criado um comitê interno de embaixadores da tecnologia, composto por colaboradores do Escritório de São Paulo, com o objetivo de instruir





Quais são as maneiras distintas pelas quais os gestores, principalmente a alta liderança, compartilham informações com os funcionários (incluindo frustrações ou más notícias) e reforçam a cultura de transparência na empresa?

FALAR

Alinhamento Com Todos, O Tempo Todo

Tv Luiza

Oferta Tv Luiza

Tv Luiza - Pesquisa De Satisfação

Portal Luiza

Hotsite De Inclusão

Fica A Dica

Rádio Luiza

Canal 900

Luiza Notícias

Seminário De Posicionamento Estratégico

Mobilizações Para Pesquisa Gptw

Rito De Comunhão

os colaboradores a otimizarem o uso da tecnologia para suas atividades pessoais e como desenvolvimento da produtividade no trabalho. A equipe promove palestras internas realizadas por colaboradores que querem compartilhar conhecimentos e por profissionais que atuam na área. Além disso, o grupo divulga dicas sobre como facilitar as atividades do dia a dia usando a tecnologia.

A segunda edição do ano, realizada em novembro, com o mesmo tema e com um planejamento participativo, foi realizado o comunicado oficial sobre a sucessão de Marcelo Silva para Frederico Trajano, que recebeu o desafio de dar continuidade à história de sucesso da companhia, agora como CEO. O momento foi marcado por muita emoção, com a presença de familiares e dos fundadores do Magazine Luiza, Dona Luiza e Seu Peregrino.

Marcelo Silva iniciou um novo ciclo como vice-presidente do Conselho de Administração do Magazine Luiza.

Os demais colaboradores, receberam a notícia através de um programa da TV Luiza, conduzido pela presidente Luiza Helena em formato de *talkshow*, com a participação de Frederico Trajano e Marcelo Silva. Além disso, Frederico redigiu, de forma muito humilde e cuidadosa, uma carta sobre a importância dessa nova missão, que foi publicada no Portal Luiza para acesso de todos os colaboradores.

Carta Fred

MOBILIZAÇÕES PARA PESQUISA GPTW



O processo de mobilização da equipe para participação nas pesquisas “Melhores Empresas para Trabalhar” foi marcado por muita transparência - um dos importantes valores da cultura do Magazine Luiza - na divulgação das informações na TV Luiza, na Rádio Luiza e no Portal Luiza, onde foram disponibilizadas as listas com os nomes dos colaboradores sorteados para participar das pesquisas. Todos foram orientados a serem sinceros com a tranquilidade de que a pesquisa é sigilosa.

Os resultados são anunciados assim que divulgados pelos institutos e, tradicionalmente, a classificação da empresa nos guias é celebrada entre todos.

RITO DE COMUNHÃO

ITEM INSPIRAR





Avaliação 360°
Pesquisa De Clima
Coordenadores Regionais De Gestão De Pessoas
Conselho De Colaboradores
Reunião Mensal Com Gerentes
Reunião Semanal Comercial-Operacional

Soma De Qis
Participação No Portal Luiza
Tv Luiza – Avaliação Qualitativa
Rito De Comunhão
Conselho De Colaboradores
Portas Abertas

Telefone, E-Mail, Carta
Verdade E Transparência
Reunião Matinal
Disque-Presidência
Conselho De Colaboradores

ESCUTAR

Quais são os canais que os funcionários utilizam para fazer perguntas e dar feedback, ou seja, como os empregados se comunicam com os gestores, principalmente com a alta liderança.

Escutar sempre e implantar as boas ideias. Com esse princípio, o Magazine Luiza busca ouvir seus colaboradores e clientes e permite uma contínua troca de experiências. Na pesquisa *Great Place to Work* 2011, o Magazine Luiza foi premiado como a empresa que possuía a melhor cultura na prática do escutar seus colaboradores, entre todas as melhores empresas premiadas pelo instituto. Essa prática é disseminada na companhia de forma constante e diversificada.

AValiação 360°

Para dar oportunidades aos colaboradores de avaliarem seus líderes, o Magazine Luiza promove anualmente a Avaliação 360°. Nela, o líder é avaliado pelo superior hierárquico, pares e equipe. Ele também realiza sua autoavaliação. Tudo é feito com total sigilo, mediante formulários confidenciais disponibilizados no Portal Luiza.

Ao final do processo, as lideranças recebem um relatório com seus resultados e *feedbacks*. Elas são estimuladas a construir um plano de ação para aprimorar as competências em que obtiveram menores notas e têm o apoio de profissionais de Gestão de Pessoas.

Na Avaliação 360° são consideradas as competências do negócio Magazine Luiza: orientação estratégica, orientação a resultados, orientação a processos, liderança de equipe, foco no cliente, conhecimento técnico e compromisso com os valores da empresa.



Avaliação 360°
Pesquisa De Clima
Coordenadores Regionais De Gestão De Pessoas
Conselho De Colaboradores
Reunião Mensal Com Gerentes
Reunião Semanal Comercial-Operacional

Soma De Qis
Participação No Portal Luiza
Tv Luiza – Avaliação Qualitativa
Rito De Comunhão
Conselho De Colaboradores
Portas Abertas

Telefone, E-Mail, Carta
Verdade E Transparência
Reunião Matinal
Disque-Presidência
Conselho De Colaboradores

PESQUISA DE CLIMA

A cada 18 meses, os colaboradores do Magazine Luiza são convidados a dizer como se sentem em relação à empresa. As respostas são anônimas e todos são incentivados a exporem suas opiniões de forma sincera. A mobilização acontece por meio dos canais internos de comunicação: a Rádio Luiza, o Portal Luiza e a TV Luiza, mas a participação é espontânea. Os líderes e gestores também contribuem incentivando a equipe a participar.

A análise do grau de satisfação dos colaboradores é um importante termômetro para saber se os investimentos em pessoas estão sendo aplicados corretamente. Os resultados são, primeiramente, avaliados em conjunto com todos os diretores e algumas decisões são tomadas para melhorar os aspectos que geraram menor satisfação. Em seguida, os dados são tabulados também por diretoria, unidade e regional, e trabalhados separadamente pelas lideranças.

Todos os diretores e gerentes regionais recebem a avaliação de sua área e também um modelo de plano de ação a ser desenvolvido em conjunto com todos os gerentes e equipes. As unidades de maior insatisfação recebem uma intervenção direta da equipe de Clima, para trabalharem possíveis pontos de conflito.

Nessa pesquisa os colaboradores respondem a um questionário com cerca de 70 questões, que fica disponível através do Portal Luiza por um mês. Todo o sistema da pesquisa fica em uma base de dados externa, pertencente à consultoria contratada pelo Magazine Luiza, com o intuito de garantir a confidencialidade dos dados e o anonimato dos colaboradores. A Pesquisa de Clima é utilizada também como um importante indicador para o planejamento estratégico da empresa.

COORDENADORES REGIONAIS DE GESTÃO DE PESSOAS

Integração, trabalho em equipe, transparência e abertura para o diálogo são características presentes no Magazine Luiza, que cultiva uma prática permanente de alinhamento com todo o time. A área de Gestão de Pessoas conta com 21 coordenadores regionais para atender aos colaboradores de todo o Brasil, respeitando aspectos da cultura e especificidades locais.

Os coordenadores desempenham um papel fundamental, eles são guardiões da cultura e valores da empresa, são aliados dos líderes na condução de suas equipes e também defensores dos interesses da equipe de colaboradores. E como a empresa cultiva a prática da gestão participativa, eles também têm como responsabilidades apoiar os gerentes no recrutamento e seleção, conduzir os processos de plano de carreira da regional, além de facilitar o acesso dos funcionários ao plano de benefícios da empresa, como assistência emergencial em casos financeiros ou de saúde. Além disso, prestam apoio às ações de treinamento e desenvolvimento da regional, a condução do trabalho de clima nas lojas e o atendimento ao Disque-Presidência em conjunto com os gerentes regionais de vendas.

Esta estruturação permite que os colaboradores também tenham respostas imediatas às suas demandas. Os coordenadores Regionais cumprem uma agenda periódica de visitas e reuniões nas lojas, durante as quais participam do dia a dia da equipe, entendem as dificuldades e prestam um atendimento personalizado. Esse contato mais próximo fortalece os vínculos de confiança e os colaboradores sentem-se à vontade para pedir ajuda nas suas dificuldades pessoais e profissionais. Isso se traduz em um sentimento de cuidado e valorização das pessoas.

CONSELHO DE COLABORADORES





Avaliação 360°
Pesquisa De Clima
Coordenadores Regionais De Gestão De Pessoas
Conselho De Colaboradores
Reunião Mensal Com Gerentes
Reunião Semanal Comercial-Operacional

Soma De Qis
Participação No Portal Luiza
Tv Luiza – Avaliação Qualitativa
Rito De Comunhão
Conselho De Colaboradores
Portas Abertas

Telefone, E-Mail, Carta
Verdade E Transparência
Reunião Matinal
Disque-Presidência
Conselho De Colaboradores

COLABORAR - CANAIS DE SUGESTÕES E ENVOLVIMENTO

Quais os programas que a empresa disponibiliza para que os funcionários possam dar sugestões ou se envolver mais nas tomadas de decisões que afetam suas atividades, o ambiente de trabalho ou a empresa como um todo.

Quais foram as sugestões de funcionários atendidas ou implementadas pela sua empresa? Quais foram os impactos que essas sugestões causaram no cotidiano, ou na condução dos processos?

A empresa tem como prerrogativa a proximidade entre diretoria e colaboradores. Por isso, incentiva constantemente seus funcionários a darem sugestões e participarem do seu dia-a-dia. São diversos os canais disponíveis, como o Conselho de Colaboradores, a comunicação direta (pessoalmente, por telefone ou *e-mail*), as pesquisas e enquetes no Portal Luiza, entre outros.



REUNIÃO MENSAL COM GERENTES

Uma das ações que fortalece o alinhamento permanente é a Reunião Mensal da Gerência, com gerentes regionais de vendas, gerentes do Escritório de Negócios de São Paulo, de Franca e João Pessoa, e das coligadas LuizaCred e LuizaSeg.

Essa reunião foi estabelecida pelo superintendente Marcelo Silva, para fortalecer a prática do diálogo e alinhamento. São avaliados os desempenhos do mês anterior e apresentadas as estratégias do mês seguinte. A Reunião Mensal da Gerência é uma forma de preservar a conversa olho no olho e o encontro presencial na empresa.

REUNIÃO SEMANAL COMERCIAL-OPERACIONAL

Essa reunião é realizada nas segundas-feiras com todos os diretores e gerentes das áreas comercial, *marketing*, operações de loja, logística, planejamento, abastecimento, com o objetivo de alinhar as atividades programadas e ouvir as opiniões e sugestões do campo, representado pelos Gerentes Regionais, que participam por videoconferência.

A partir do *feedback* dos Gerentes Regionais muitas decisões são tomadas ou redirecionadas imediatamente.



Avaliação 360°
Pesquisa De Clima
Coordenadores Regionais De Gestão De Pessoas
Conselho De Colaboradores
Reunião Mensal Com Gerentes
Reunião Semanal Comercial-Operacional

Soma De Qis
Participação No Portal Luiza
Tv Luiza – Avaliação Qualitativa
Rito De Comunhão
Conselho De Colaboradores
Portas Abertas

Telefone, E-Mail, Carta
Verdade E Transparência
Reunião Matinal
Disque-Presidência
Conselho De Colaboradores

SOMA DE QIS

A presidente do Magazine Luiza, Luiza Helena Trajano, promove sempre o que chama de “soma de Qis”. Segundo este conceito, quanto mais pessoas estiverem envolvidas em determinada decisão, maiores as chances de obterem os melhores resultados. Desta forma, é comum que convide colaboradores que possam ser diretamente impactados em alguma situação para darem suas opiniões e participarem dos processos decisórios.

Com base nestes depoimentos, as ações são direcionadas de forma mais acertada. Os diretores e gerentes também reconhecem a importância da participação de quem está diretamente ligado às atividades do grupo e, sempre que uma decisão possa afetar diretamente, os colaboradores são chamados para dar sua opinião. Como foi o caso da Campanha Ofertetes, neste ano, que foi elaborada a partir da sugestão de uma vendedora.

PARTICIPAÇÃO NO PORTAL LUIZA

O Portal Luiza é um grande canal de interação com o colaborador, onde eles podem dar opiniões, tirar dúvidas e compartilhar ideias com a empresa. São cerca de 2 milhões de acessos por mês, o que mostra uma ampla adesão da equipe ao canal de *intranet*. Ferramentas como chats, fóruns de debates, enquetes, pesquisas e comentários não moderados nas notícias, ajudam o colaborador a se expressar de forma livre e dinâmica.

Abaixo segue a descrição de cada uma das ferramentas:

Chats: são ótimos para esclarecer assuntos que geram muitas dúvidas. Geralmente são solicitados pela área responsável ou direcionados pela equipe de Comunicação Corporativa. Os *chats* duram em torno de uma hora e acontecem em datas e horários pré-agendados. A divulgação do *chat* é feita através do próprio portal ou da TV Luiza e uma pessoa da área solicitante fica responsável por responder todos os questionamentos dos colaboradores.

Fórum de debate: temas de destaque são propostos para que os colaboradores contribuam com suas opiniões. Dentro de cada tema se encontram diversos subtemas, que possuem relação direta com o assunto abordado. Para participar o colaborador escolhe um dos temas, acessa o subtema de interesse, e cria tópicos de debates expondo as dificuldades, propondo melhorias e etc.

Enquetes: são estruturas mais simples, com apenas uma pergunta e respostas fechadas. A enquete fica disponível na *home* do Portal Luiza por um período mais longo para obter um número de respostas satisfatório. Para participar, basta o colaborador selecionar uma opção de resposta e votar. Os resultados das enquetes ficam disponíveis para consulta de todos no Portal Luiza.

Pesquisas e Avaliações: demandam uma estrutura maior de questões, que podem ser abertas ou fechadas. É mais utilizado para buscar opiniões sobre treinamentos, novos projetos ou benefícios. O resultado é tabulado e enviado para a área responsável pelo assunto abordado.

Comentários nas notícias: todas as matérias publicadas no Portal Luiza possuem campo de comentários para que os colaboradores se manifestem livremente. Desta forma eles participam e compartilham dos acontecimentos da companhia.





Avaliação 360°
Pesquisa De Clima
Coordenadores Regionais De Gestão De Pessoas
Conselho De Colaboradores
Reunião Mensal Com Gerentes
Reunião Semanal Comercial-Operacional

Soma De Qis
Participação No Portal Luiza
Tv Luiza – Avaliação Qualitativa
Rito De Comunhão
Conselho De Colaboradores
Portas Abertas

Telefone, E-Mail, Carta
Verdade E Transparência
Reunião Matinal
Disque-Presidência
Conselho De Colaboradores

TV LUIZA – AVALIAÇÃO QUALITATIVA

Receber *feedbacks* dos colaboradores ajuda a empresa a ter uma comunicação mais clara, dinâmica e que atenda as expectativas deles. Por este motivo, logo após a TV Luiza, são realizadas pesquisas qualitativas através do Portal Luiza.

A avaliação qualitativa dos programas transmitidos pela TV Luiza é realizada semanalmente com unidades de todas as regiões do país. Uma avaliação no Portal Luiza é publicada para entender se o programa agradou aos colaboradores e quais assuntos fizeram mais sucesso entre eles. Essa avaliação fica disponível durante todo o dia a fim de obter o maior número de respostas e uma amostragem mais consistente.

Todas as respostas são analisadas pela equipe que produz a TV Luiza e as sugestões são levadas em consideração na realização dos programas futuros. A participação da equipe vem contribuindo com a construção de uma TV Luiza mais agradável e funcional a cada semana.

RITO DE COMUNHÃO

ITEM INSPIRAR



CONSELHO DE COLABORADORES

ITEM INSPIRAR





Avaliação 360°
Pesquisa De Clima
Coordenadores Regionais De Gestão De Pessoas
Conselho De Colaboradores
Reunião Mensal Com Gerentes
Reunião Semanal Comercial-Operacional

Soma De Qis
Participação No Portal Luiza
Tv Luiza – Avaliação Qualitativa
Rito De Comunhão
Conselho De Colaboradores
Portas Abertas

Telefone, E-Mail, Carta
Verdade E Transparência
Reunião Matinal
Disque-Presidência
Conselho De Colaboradores

COLABORAR - MECANISMOS DE APELAÇÃO

Quais os mecanismos criados especificamente para que os funcionários possam criticar e apelar às situações indesejadas no ambiente de trabalho, às decisões tomadas pela liderança ou conflitos com a mesma.

PORTAS ABERTAS

Não há paredes ou salas individuais de lideranças. Também não é preciso agendar horários para falar com os diretores. Todos estão disponíveis para atender e essa liberdade traz uma contribuição importante: a participação permanente dos colaboradores para a melhoria do clima e dos processos da empresa. Mais uma prática da gestão democrática.

Uma prática incentivada no Magazine Luiza é o contato pessoal, o “olho no olho”. Esta prática não se restringe a pessoas do mesmo nível hierárquico, ao contrário, pode ser adotada entre pessoas de diferentes áreas e cargos. Por isso, é comum na companhia um colaborador de uma área trocar ideias com um diretor ou gerente de outra.

TELEFONE, E-MAIL, CARTA

Recursos simples e diretos, acessíveis a todos, são utilizados frequentemente e sem barreiras. Qualquer colaborador pode, sempre que desejar sugerir, reclamar, criticar, agradecer ou elogiar, expressar sua opinião e sentimentos em relação a qualquer assunto. Todas as solicitações e manifestações são respondidas, e esta é uma exigência e um exemplo dado pela própria presidente e pela alta liderança da empresa.

VERDADE E TRANSPARÊNCIA

Nas lojas e em departamentos com problemas de relacionamento, a área de Gestão de Pessoas utiliza três formas de encontros presenciais para escutar colaboradores e trabalhar o desenvolvimento pessoal e profissional nas unidades: Identificação de Conflitos, Intervenções e Fortalecimento.

Na Identificação de Conflitos, é frequente utilizar-se da dinâmica do Espelho, que consiste em reunir um grupo de trabalho e fazer um levantamento de pontos fortes e de pontos que cada pessoa precisa melhorar. Alternadamente, cada um dos participantes recebe o retorno de todos do grupo. Com esta dinâmica, realizada pontualmente, todos têm a oportunidade de falar e ouvir o que pensam a respeito das pessoas à sua volta, evitando assim que se propaguem boatos ou que se consolidem mal entendidos.

As “Intervenções” são para quando uma unidade passa por dificuldades ou conflitos e não consegue resolvê-los sozinha, ou quando um colaborador não se sente confortável em repassar à sua liderança um fato que fere os valores da empresa. Assim, um psicólogo é enviado para promover um encontro com toda a equipe. Por meio de um trabalho de grupo, seguido de um encontro com as lideranças e com o Conselho de Colaboradores, busca-se ouvir a questão por todos os ângulos, dar um retorno aos envolvidos e propor um plano de ação. É feito, ainda, um aconselhamento com as lideranças para que tenham um retorno do trabalho realizado e consigam alcançar e manter um bom resultado.

No terceiro caso, o “Encontro de Fortalecimento” faz parte das ações de desenvolvimento e tem como objetivo fortalecer a alma da empresa e garantir a sustentabilidade da cultura, contribuindo para um melhor ambiente de trabalho. As pessoas são convidadas a resgatar valores essenciais, fortalecer-se enquanto equipe e a transformar conflitos em oportunidades de crescimento pessoal e profissional.



Avaliação 360°
Pesquisa De Clima
Coordenadores Regionais De Gestão De Pessoas
Conselho De Colaboradores
Reunião Mensal Com Gerentes
Reunião Semanal Comercial-Operacional

Soma De Qis
Participação No Portal Luiza
Tv Luiza – Avaliação Qualitativa
Rito De Comunhão
Conselho De Colaboradores
Portas Abertas

Telefone, E-Mail, Carta
Verdade E Transparência
Reunião Matinal
Disque-Presidência
Conselho De Colaboradores

REUNIÃO MATINAL

Todos os dias, antes da abertura de cada uma das lojas da empresa, são feitas reuniões de alinhamento para busca dos resultados, chamada de Reunião Matinal. Neste momento é feito um resumo do dia anterior e são combinadas as estratégias e metas para o dia. Todos têm o direito de sugerir, fazer propostas e manifestar seus sentimentos. A reunião, com duração máxima de 20 minutos, é obrigatória na empresa.



DISQUE-PRESIDÊNCIA

ITEM INSPIRAR



CONSELHO DE COLABORADORES

ITEM INSPIRAR





Funcionário Destaque
Tempo De Casa
Operação Bumerangue
Sorte Garantida
Pula Pra 10
Parcelou, Faturou

Recarga Premiada
Lucro Gestão – “Checão”
Coberturas De Metas
Pula Meio
Metas Administrativas
Prêmio Luiza Helena

Profissional Do Ano
Destaque Gerente Regional
Prêmio Portal Do Saber
Valorização De Familiares
Liga Dos Magalus
Oscar – Os Melhores De 2015

Mkthon
Concurso Interno De Inovação

Como a sua empresa mostra agradecimento e reconhecimento pelo bom trabalho, esforço extra e conquista dos funcionários?

Ao escrever sobre programas específicos de reconhecimento dê detalhes das diferentes formas utilizadas (por exemplo: presentes, prêmios em dinheiro, etc) e quantos funcionários recebem cada um destes prêmios anualmente.

FUNCIONÁRIO DESTAQUE

O Magazine Luiza adota uma série de iniciativas para incentivar os profissionais que superam os desafios e que conquistam os resultados mais expressivos no dia a dia. Entre as ações de reconhecimento, a mais constante delas é o Funcionário Destaque.



Todo mês, cada unidade elege seu destaque. No caso dos escritórios e dos centros de distribuição, há ainda outra etapa, que é o Destaque dos Setores. Aqueles que contribuíram de forma diferenciada naquele período são apresentados no Rito de Comunhão e recebem um presente - que pode ser um livro, um almoço ou outro prêmio. Os destaques são fotografados e suas fotos são exibidas em painéis.

TEMPO DE CASA

Trabalhar na mesma empresa durante 25 ou 30 anos é um feito especial. É uma vida de dedicação que o Magazine Luiza faz questão de reconhecer e agradecer. Em todos os níveis, estes colaboradores são lembrados e homenageados ao melhor Jeito Luiza de Ser.

Em 2014, 40 colaboradores completaram 25 anos na empresa e 19 colaboradores completaram os 30 anos, eles receberam a homenagem que começa durante o Rito de Comunhão, com exibição de um vídeo sobre a história do colaborador junto à família e no trabalho. Neste momento seus colegas reconhecem e compartilham as experiências vividas com o homenageado.

Os que completam 25 anos de empresa recebem um cartão e uma corrente de ouro. Os colaboradores que completam 30 anos ganham uma viagem nacional com direito a levar a família. Eles podem indicar três locais de sua preferência e o Magazine Luiza organiza tudo para que ele tenha um descanso merecido com o cônjuge, pais e filhos.

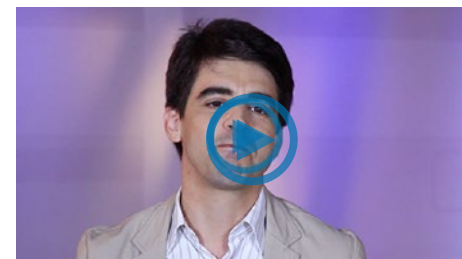
Estes vídeos não estão no servidor, então o link ainda não funciona.



Raquel Faleiros



Adriana Cintra



Marcos Borges



Funcionário Destaque
Tempo De Casa
Operação Bumerangue
Sorte Garantida
Pula Pra 10
Parcelou, Faturou

Recarga Premiada
Lucro Gestão – “Checão”
Coberturas De Metas
Pula Meio
Metas Administrativas
Prêmio Luiza Helena

Profissional Do Ano
Destaque Gerente Regional
Prêmio Portal Do Saber
Valorização De Familiares
Liga Dos Magalus
Oscar – Os Melhores De 2015

Mkthon
Concurso Interno De Inovação

OPERAÇÃO BUMERANGUE



A Operação Bumerangue é uma campanha de incentivo ao *telemarketing* que existe desde 2003. Ela consiste em premiar os colaboradores que trazem os clientes novamente às lojas e ajudam a fidelizá-los.

Qualquer colaborador da empresa pode participar, acessando uma lista de *telemarketing* no Portal Luiza e entrando em contato como cliente. Se o cliente que recebeu a ligação voltar à loja e comprar, o colaborador ganha pontos que podem ser trocados por prêmios.

Em 2015, a Operação Bumerangue distribuiu mais de 68 mil produtos, que foram resgatados pelos colaboradores através dos mais de 35 milhões de pontos adquiridos através do telemarketing e ações de relacionamento com o cliente.

SORTE GARANTIDA



No Magazine Luiza, aplica-se a política do “ganha-ganha”, que promove situações em que todos ganham juntos. Um exemplo desta política é a campanha Sorte Garantida, que oferece prêmios tanto para o cliente que compra um serviço financeiro, quanto para o colaborador que vendeu esse serviço. Eles concorrem, durante a três meses, a R\$ 5 mil em sorteios realizados pela Loteria Federal.

No dia do sorteio, a equipe é mobilizada por meio da TV Luiza para consultar as listas com os nomes dos premiados, divulgadas a cada 2 horas no Portal Luiza. Essa é uma forma, também, de aumentar ainda mais a audiência deste veículo de comunicação interna.

Em 2014, mais de 500 pessoas entre colaboradores (vendedores e gerentes) e clientes ganharam R\$ 5 mil cada. No total, foi R\$ 2,5 milhões em retribuição ao empenho dos colaboradores.



Funcionário Destaque
Tempo De Casa
Operação Bumerangue
Sorte Garantida
Pula Pra 10
Parcelou, Faturou

Recarga Premiada
Lucro Gestão – “Checão”
Coberturas De Metas
Pula Meio
Metas Administrativas
Prêmio Luiza Helena

Profissional Do Ano
Destaque Gerente Regional
Prêmio Portal Do Saber
Valorização De Familiares
Liga Dos Magalus
Oscar – Os Melhores De 2015

Mkthon
Concurso Interno De Inovação

PULA PRA 10



Em novembro de 2013 foi lançada, na TV Luiza, uma nova campanha que motiva a venda de serviços financeiros, o Pula pra 10. O objetivo desta campanha é premiar mensalmente os colaboradores que atingirem 10% de participação de serviços (Garantias + Compra Segura) sobre a cota de vendas.

Os vendedores que cumprem o objetivo recebem R\$ 200 a mais e as equipes de apoio e Luizacred recebem R\$ 100. Em média, 1.300 colaboradores recebem o prêmio mensalmente.

PARCELOU, FATUROU

A campanha de incentivo do Parcelamento de Fatura do Cartão Luiza nos Caixas Magazine Luiza tem como objetivo impulsionar as vendas do produto Parcelamento de Fatura do Cartão Luiza da LuizaCred S.A Sociedade de Crédito Financiamento e Investimentos (“LuizaCred”), através da oferta aos clientes nos caixas do Magazine Luiza.

Cada venda do produto Parcelamento de Fatura do Cartão Luiza da LuizaCred realizada nas lojas Magazine Luiza pelo operador de caixa será contabilizada para a premiação. Cada operador de caixa recebe um prêmio no importe de R\$ 3,00 (três reais) por cada venda efetuada.

RECARGA PREMIADA

A Recarga Premiada foi criada em 2012. Por ela, o colaborador que vende uma recarga de celular concorre a R\$ 1 mil junto com o cliente que comprou. Em 2015, a campanha premiou 96 ganhadores, um total de R\$ 96.000,00 em dinheiro. Clientes e colaboradores podem conferir entre clientes e colaboradores, distribuindo toda a dinâmica da campanha num hotsite exclusivo (www.magazineluiza.com/recargapremiada).





Funcionário Destaque
Tempo De Casa
Operação Bumerangue
Sorte Garantida
Pula Pra 10
Parcelou, Faturou

Recarga Premiada
Lucro Gestão – “Checão”
Coberturas De Metas
Pula Meio
Metas Administrativas
Prêmio Luiza Helena

Profissional Do Ano
Destaque Gerente Regional
Prêmio Portal Do Saber
Valorização De Familiares
Liga Dos Magalus
Oscar – Os Melhores De 2015

Mkthon
Concurso Interno De Inovação

LUCRO GESTÃO – “CHECÃO”

Todo ano, os gerentes que apresentam melhor desempenho em Lucro Gestão (avaliação composta pela margem, volume de vendas, controle de despesas e de horas extras) são reconhecidos com um prêmio em dinheiro, que é representado por um “checão”, entregue durante o Seminário de Posicionamento Estratégico, e pago em forma de PLR (Participação nos Lucros e Resultados).

No prêmio por “índice de participação de produtos”, uma média mensal de 300 lideranças receberam o prêmio em 2015.

COBERTURAS DE METAS

Os gerentes, gestores, colaboradores do apoio e vendedores que atingem as metas de vendas e de cobrança também recebem um prêmio em dinheiro.

Em 2015, a empresa pagou um total superior a R\$ 8 milhões nesta categoria, divididos entre vendedores, gerentes e gestores e funcionários de apoio por mês.

PULA MEIO

Criado com a finalidade de reconhecer os vendedores que conseguiram superar suas metas de vendas em mais de 105%, este prêmio vai de 0,5% até 5% do lucro bruto do vendedor.

Em 2015, o Magazine Luiza pagou mais de R\$ 5 milhões no ano só em premiação/encargos do Pula Meio a cerca de um mil vendedores por mês.

METAS ADMINISTRATIVAS

A empresa também oferece um bônus mensal quando os colaboradores cumprem as metas administrativas da loja. São os prêmios por “controle de estoque”, referente a manutenção do estoque da loja; “pendência zero”, referente à entrega de documentações no prazo; e “banco de horas”, referente ao controle de horas-extras.



Funcionário Destaque
Tempo De Casa
Operação Bumerangue
Sorte Garantida
Pula Pra 10
Parcelou, Faturou

Recarga Premiada
Lucro Gestão – “Checão”
Coberturas De Metas
Pula Meio
Metas Administrativas
Prêmio Luiza Helena

Profissional Do Ano
Destaque Gerente Regional
Prêmio Portal Do Saber
Valorização De Familiares
Liga Dos Magalus
Oscar – Os Melhores De 2015

Mkthon
Concurso Interno De Inovação

PRÊMIO LUIZA HELENA



Em 2007, o Magazine Luiza criou o Prêmio Luiza Helena, maior honraria da companhia destinada ao gerente que apresentar os melhores resultados em Lucro Gestão e em Clima na sua unidade. Não basta apenas obter expressivos resultados financeiros e de gestão, é fundamental também manter a harmonia entre toda a equipe da loja que gerencia. Em 2015, o grande vencedor

será divulgado no posicionamento estratégico que será realizado em abril. Ele recebeu um troféu e foi contemplado com uma viagem para qualquer lugar do Brasil, com a família. Em geral, estes profissionais são promovidos após a premiação como forma de valorização de seu desempenho.

PROFISSIONAL DO ANO

Uma das formas de valorizar os colaboradores dos escritórios (gerentes e diretores), dos centros de distribuição e de empresas coligadas é o troféu Profissional do Ano. Lançado no Seminário de Posicionamento Estratégico de 2009, os profissionais do ano são indicados por seus diretores e validados por toda diretoria.

O escolhido recebe um troféu e a menção das suas realizações, que são citadas em uma mensagem especial do seu diretor e de sua família. Pelo desempenho que obtiveram em 2015, 28 profissionais serão premiados no Seminário de Posicionamento Estratégico 2016.

DESTAQUE GERENTE REGIONAL

Também durante o Seminário de Posicionamento Estratégico 2014, dois gerentes regionais foram homenageados por seu excelente desempenho em 2013. Os critérios utilizados para a escolha dos profissionais são o crescimento nas vendas, cobertura das metas e avaliação de clima.

Subiram ao palco a gerente regional de Uberlândia-MG, Sheila Borges, e o gerente regional de Salvador-BA, César Martins.

PRÊMIO PORTAL DO SABER

O Magazine Luiza também reconhece e premia o gerente de loja cuja equipe teve o maior percentual de cursos/treinamentos concluídos no Portal do Saber. Em 2015, o grande campeão foi o gerente Alex Sandro Almeida Pereira, da Filial 899, de Camaçari-BA. A entrega é durante o Seminário de Posicionamento Estratégico de 2016.



Funcionário Destaque
Tempo De Casa
Operação Bumerangue
Sorte Garantida
Pula Pra 10
Parcelou, Faturou

Recarga Premiada
Lucro Gestão – “Checão”
Coberturas De Metas
Pula Meio
Metas Administrativas
Prêmio Luiza Helena

Profissional Do Ano
Destaque Gerente Regional
Prêmio Portal Do Saber
Valorização De Familiares
Liga Dos Magalus
Oscar – Os Melhores De 2015

Mkthon
Concurso Interno De Inovação

VALORIZAÇÃO DE FAMILIARES

Na primeira etapa do Magazine Você (item INFORMAÇÕES GERAIS), somente familiares dos colaboradores da empresa puderam participar. E foram mais de mil lojas criadas nesse formato, com vendas 50% acima da expectativa inicial.

Para reforçar o cuidado em colocar seus colaboradores em primeiro lugar, o Magazine Luiza ofereceu aos “donos das lojinhas” uma formação específica para que aprendessem a conduzir o negócio e, em diversos momentos, proporcionou experiências memoráveis para esses representantes.

A mãe de uma colaboradora, por exemplo, participou de uma TV Luiza ao vivo para contar sua experiência em gerenciar a loja. Ela também foi convidada para participar da entrevista coletiva de lançamento oficial do Magazine Você, quando o projeto foi aberto a todos.

No Escritório de Negócios de São Paulo-SP, o Dia das Crianças é comemorado de forma muito descontraída. Os colaboradores levam seus filhos para participar de diversas atividades com uma equipe de monitores no próprio escritório. Durante o dia, os pais e demais colaboradores podem ir trabalhar fantasiados, criando um clima lúdico e divertido.

Nas inaugurações das lojas a família também tem um momento especial. Um dia antes da abertura da loja a empresa promove um coquetel para os familiares dos colaboradores, onde apresentam um pouco da história do Magazine Luiza e a nova loja, em primeira mão.

LIGA DOS MAGALUS **NOVO**

A Campanha de reconhecimento interno Liga dos Magalus foi lançada em 2015, com o objetivo de reconhecer os colaboradores e filiais que se destacassem na superação de metas. As lojas foram divididas em categorias, por tamanho e tipo, e as disputas foram realizadas entre lojas similares.

As premiações foram por rodadas (bimestrais) em 2015, por categorias - relacionadas ao cumprimento de metas de vendas, IPP Empréstimo, Serviços, Eficiência Operacional, Lucro Gestão e Atendimento, por regionais e a grande final, onde todas as lojas concorreram, independentemente de terem ganhado ou não as rodadas bimestrais. As equipes das filiais vencedoras recebiam no mês seguinte o valor equivalente à 50% do salário como prêmio.





Funcionário Destaque
Tempo De Casa
Operação Bumerangue
Sorte Garantida
Pula Pra 10
Parcelou, Faturou

Recarga Premiada
Lucro Gestão – “Checão”
Coberturas De Metas
Pula Meio
Metas Administrativas
Prêmio Luiza Helena

Profissional Do Ano
Destaque Gerente Regional
Prêmio Portal Do Saber
Valorização De Familiares
Liga Dos Magalus
Oscar – Os Melhores De 2015

Mkthon
Concurso Interno De Inovação

OSCAR – OS MELHORES DE 2015 **NOVO**

A campanha de reconhecimento “Oscar 2015” foi realizada pela diretoria Comercial em 2015. Os colaboradores da área Comercial que atende às lojas físicas definiram suas metas individuais de acordo com a pontuação estabelecida na dinâmica da campanha e de acordo com o desenvolvimento das ações, acumulavam pontos e conquistavam os prêmios mensais e trimestrais. Os colaboradores que cumpriam as metas de vendas receberam reconhecimentos em reuniões mensais e comemoraram a conquista dos prêmios.

Ao final de cada etapa, os colaboradores que conquistaram seus desafios receberam prêmios como viagens com acompanhante e 25% do salário para trimestre. Os vencedores dos desafios mensais recebiam como prêmio um jantar com acompanhante.



MKTHON **NOVO**

O *MKTHON* é uma maratona de criação de campanhas realizada para envolver os colaboradores na produção de campanhas de marketing para o site do Magazine Luiza. Ao todo, participaram 80 pessoas, entre colaboradores do *Ecommerce*, Marketing Multicanal, Labs e agências parceiras. A equipe se dividiu em 8 grupos e cada um deles contava com um designer interno como participante para desenvolver as peças das campanhas. Ao final da maratona, de 6 horas de trabalho, as equipes entregariam duas campanhas com temas livres. Em seguida, as campanhas foram avaliadas por um comitê composto por diretores executivos e gerentes de marketing. Ao final, os três melhores grupos foram premiados com uma visita ao escritório do Google e um vale compras para cada participante e terão suas campanhas publicadas no magazineluiza.com em 2016.

- fotos MKThon



Funcionário Destaque
Tempo De Casa
Operação Bumerangue
Sorte Garantida
Pula Pra 10
Parcelou, Faturou

Recarga Premiada
Lucro Gestão – “Checão”
Coberturas De Metas
Pula Meio
Metas Administrativas
Prêmio Luiza Helena

Profissional Do Ano
Destaque Gerente Regional
Prêmio Portal Do Saber
Valorização De Familiares
Liga Dos Magalus
Oscar – Os Melhores De 2015

Mkthon
Concurso Interno De Inovação

CONCURSO INTERNO DE INOVAÇÃO **NOVO**

Os colaboradores *e-commerce* realizaram um “Concurso de Inovação” entre as equipes do escritório de São Paulo, da Multimídia de Ribeirão Preto, de operações de Louveira e do Televentas de Franca. Mais de 50 pessoas se inscreveram e se dividiram em sete grupos de acordo com o perfil de cada colaborador. Os grupos apresentaram os projetos para uma banca de jurados composta por três diretores e três gerentes das áreas de Gestão de Pessoas, Marketing, Administração e Controle e *E-commerce*.

O projeto vencedor foi o “Na Mosca”, implementado durante o ano de 2014 pela equipe do LuizaLabs. O “Na Mosca” é uma ferramenta gratuita desenvolvida para quem quer acertar na escolha do presente para diversas ocasiões. O presenteador monta uma lista com três opções de presentes, a lista é enviada ao presenteado, que os avalia de forma bem humorada. O presenteador recebe a preferência do convidado, compra e acerta na escolha.



O quadro Sou Eficiente passou a ser veiculado semanalmente na TV Luiza, a partir de janeiro, para quebrar o paradigma de que as pessoas com deficiência devem ser tratadas de forma diferente. Este quadro mostra os melhores exemplos de superação, reforçando a contribuição profissional e os resultados desses colaboradores.

Além de valorizar os nossos profissionais, o quadro proporcionou a sensibilização da equipe para novas contratações de pessoas com deficiência.





Saber Luiza
Carreira Para Mulheres
Vida Financeira Saudável
Treinamentos Lideranças De Lojas
Treinamento De Líderes Do Escritório
De Negócios De São Paulo - “Sete Hábitos”

Portal Do Saber
Atendimento 10 Estrelas
Cliente Surpresa
Cresça Conosco
Plano De Carreira (Autodesenvolvimento)

Quais oportunidades sua empresa oferece e que auxiliam os empregados a descobrir e desenvolver seus talentos, gerenciar sua carreira, crescer profissionalmente e se desenvolver como pessoa. Descreva abaixo:

A. Planejamento de carreira e meritocracia

SABER LUIZA

O programa “Saber Luiza” disponibiliza bolsas de estudos para funcionários que desejem ampliar seus conhecimentos pessoais e profissionais desde 1992. Contribuindo para o autodesenvolvimento dos colaboradores, a empresa concede o benefício a todos que tenham mais de um ano de empresa e obtenham parecer favorável dos seus líderes imediatos.

O auxílio varia de acordo com o curso (graduação, pós-graduação, idiomas ou complementares) e o tempo de empresa do beneficiado. Em 2014, 1.677 colaboradores receberam o incentivo, o que demonstra o compromisso do Magazine Luiza com o desenvolvimento social.

Mais do que conceder o benefício, a empresa se empenha em divulgá-lo da forma mais democrática e acessível possível, permitindo que todos tenham conhecimento da política e possam concorrer em iguais condições.

Para isso, além dos comunicados constantes no Portal Luiza, informando procedimentos como data de inscrição e documentos necessários, a empresa realizou este ano uma ampla campanha de divulgação interna, com o superintendente Marcelo Silva encabeçando a campanha e divulgando mensagens na Rádio Luiza e no Rito de Comunhão. A TV Luiza também foi um instrumento utilizado pela empresa para divulgar o Programa, o que permitiu com que todos os interessados tomassem conhecimento e se inscrevessem para as bolsas, gerando um aumento de 18% em relação ao ano anterior.



Saber Luiza
Carreira Para Mulheres
Vida Financeira Saudável
Treinamentos Lideranças De Lojas
Treinamento De Líderes Do Escritório
De Negócios De São Paulo - “Sete Hábitos”

Portal Do Saber
Atendimento 10 Estrelas
Cliente Surpresa
Cresça Conosco
Plano De Carreira (Autodesenvolvimento)

CARREIRA PARA MULHERES

O Magazine Luiza fornece condições especiais e estimula suas colaboradoras a construírem o próprio plano de carreira na empresa. Aquelas que desejam ser gerente de loja, por exemplo, e têm de passar por um período de treinamento de seis meses em outras unidades da rede, podem optar por cidades próximas à sua família. Para “diminuir” essa distância, a empresa também custeia duas viagens por mês para que a colaboradora possa retornar à sua cidade.

Nos casos de mudança de cidade devido a promoções ou transferências, muitas vezes a família toda acompanha a colaboradora. A área de Gestão de Pessoas apoia os familiares na adaptação e recolocação profissional e escolar.

É oferecido, ainda, apoio psicossocial e financeiro para a adaptação da família à nova realidade e, em alguns casos, o marido e/ou filhos são contratados em outras unidades da própria empresa, na mesma cidade.

A empresa mantém um programa específico de aconselhamento psicossocial, à disposição das colaboradoras que necessitem ser orientadas quanto ao seu plano de carreira, bem como em relação a aspectos pessoais e familiares.

O aconselhamento envolve, inclusive, uma reflexão conjunta se é o melhor momento para uma ascensão na carreira.

VIDA FINANCEIRA SAUDÁVEL

Em todos os treinamentos de novas lojas e lideranças, além de todos os CDs da empresa, a metodologia passou a ser aplicada e os colaboradores tornaram-se mais conscientes para atingir o objetivo DSOP, que é Diagnosticar, Sonhar, Orçar e Poupar.



Saber Luiza
Carreira Para Mulheres
Vida Financeira Saudável
Treinamentos Lideranças De Lojas
Treinamento De Líderes Do Escritório
De Negócios De São Paulo - "Sete Hábitos"

Portal Do Saber
Atendimento 10 Estrelas
Cliente Surpresa
Cresça Conosco
Plano De Carreira (Autodesenvolvimento)

B. Treinamentos

TREINAMENTOS LIDERANÇAS DE LOJAS

O Programa de Gerentes em Treinamento tem o objetivo de preparar esses profissionais para os desafios do dia-a-dia da administração da loja, capacitá-los nos processos e desenvolver habilidades de liderança.

Em 2015, o Magazine Luiza realizou no total 9.680 horas de treinamentos presenciais com 242 colaboradores divididos em sete grupos, com o objetivo de preparar as lideranças para serem multiplicadores.



TREINAMENTO DE LÍDERES DO ESCRITÓRIO DE NEGÓCIOS DE SÃO PAULO - "SETE HÁBITOS" **NOVO**



Em 2015, 55 lideranças entre coordenadores e gerentes do Escritório de Negócios de São Paulo participaram do treinamento de desenvolvimento de líderes "Sete Hábitos para pessoas altamente eficazes". O treinamento disponibiliza ferramentas metodológicas com o objetivo de desenvolver o perfil de liderança para potencializar os resultados da equipe.



Saber Luiza
Carreira Para Mulheres
Vida Financeira Saudável
Treinamentos Lideranças De Lojas
Treinamento De Líderes Do Escritório
De Negócios De São Paulo - “Sete Hábitos”

Portal Do Saber
Atendimento 10 Estrelas
Cliente Surpresa
Cresça Conosco
Plano De Carreira (Autodesenvolvimento)

PORTAL DO SABER

Uma das iniciativas lançadas pela empresa para buscar a excelência e o autodesenvolvimento de sua equipe é o Portal do Saber, uma ferramenta de treinamento à distância (*e-learning*) disponível dentro do Portal Luiza.

O aprendizado no Portal do Saber é fundamental para se adaptar à empresa, conhecer o negócio e vender mais. Os cursos dão bastante base e confiança. Eles ensinam a maneira de atender e de falar sobre os produtos, o que influencia diretamente no resultado. O Portal do Saber é uma ótima maneira que a empresa oferece para qualificar ainda mais o profissional que tem.

Em 2015, o Portal do Saber disponibilizou 30 novos cursos, ao todo, os cursos foram concluídos 241.673 vezes. Todos os colaboradores têm acesso aos 257 cursos disponíveis, a custo zero. Os cursos podem ser feitos durante o horário de trabalho, dentro da própria unidade onde atuam.



A empresa reconhece e presenteia o esforço dos colaboradores em aprender, além dos prêmios concedidos anualmente à loja que realiza mais cursos (item **AGRADECER**).

Os novos colaboradores também são incentivados a fazer os cursos do Portal do Saber. Assim que iniciam suas atividades na empresa, eles recebem uma carta de apresentação com a indicação dos cursos que são importantes para função que vão desempenhar. Como parte do Jeito Luiza de Ser, eles também recebem uma caneta como pequena sutileza.

Para capacitar ainda mais os colaboradores com deficiência da companhia, a empresa lançou, em 2013, o “Trilhas da Inclusão”, uma espécie de game em que os colaboradores com deficiência que completassem uma lista de cursos para seu autoaperfeiçoamento ganhavam uma mochila e uma caneca exclusivas do Programa de Inclusão da companhia.



Saber Luiza
Carreira Para Mulheres
Vida Financeira Saudável
Treinamentos Lideranças De Lojas
Treinamento De Líderes Do Escritório
De Negócios De São Paulo - “Sete Hábitos”

Portal Do Saber
Atendimento 10 Estrelas
Cliente Surpresa
Cresça Conosco
Plano De Carreira (Autodesenvolvimento)

ATENDIMENTO 10 ESTRELAS



Sempre em busca da excelência para o atendimento ao cliente, o programa 10 Estrelas adota uma abordagem interativa e vivencial para que o vendedor se atualize, fique motivado e pratique o bom relacionamento com os clientes, dentro dos princípios e valores da empresa. Com isso, fica preparado para desenvolver o Jeito Luiza de Ser e cativar os clientes.

O programa foi construído pela equipe de Gestão de Pessoas e de Vendas do Magazine Luiza, em conjunto com consultorias. O conteúdo do programa foi desenvolvido com base nas melhores experiências internas dos vendedores e gerentes da empresa.

Todo gerente e gestor administrativo são preparados como multiplicadores. O Programa 10 Estrelas é oferecido em treinamento presencial e à distância (Portal do Saber). Para um constante aperfeiçoamento, o programa mantém o “Cliente Surpresa”, que visita as lojas, avalia e possibilita melhorias.

CLIENTE SURPRESA

Outro instrumento para garantir a excelência no atendimento é o “Cliente Surpresa”, uma ação que auxilia na capacitação e na formação profissional da equipe. Um profissional contratado visita lojas como se fosse um cliente comum para observar e avaliar a qualidade do atendimento. O Cliente Surpresa analisa todas as etapas do trabalho, desde a abordagem inicial até o fechamento da venda.

Ações corretas são incentivadas e eventuais falhas são corrigidas com o propósito de buscar a excelência no atendimento. Os colaboradores com bom desempenho identificado pelo Cliente Surpresa ganham *bottoms* de prata e de ouro.



Saber Luiza
Carreira Para Mulheres
Vida Financeira Saudável
Treinamentos Lideranças De Lojas
Treinamento De Líderes Do Escritório
De Negócios De São Paulo - “Sete Hábitos”

Portal Do Saber
Atendimento 10 Estrelas
Cliente Surpresa
Cresça Conosco
Plano De Carreira (Autodesenvolvimento)

CRESCA CONOSCO

Desde 2007, uma ferramenta especial no Portal Luiza permite que a empresa mapeie habilidades, funções e qualificações dos colaboradores: o Banco de Talentos. Nele, o colaborador coloca seu currículo e descreve seu jeito de ser. A ideia é ajudá-lo também a refletir sobre sua vida e seus valores.

O colaborador escreve uma carta de intenções, na qual conta como imagina desenvolver suas competências para atingir seus objetivos. Com uma meta definida, fica mais fácil tomar decisões importantes que o levem a uma promoção.

Neste processo, cabe ao colaborador buscar novas oportunidades, disponibilizar-se para novas experiências e aprendizado constante, desenvolver sua capacidade empreendedora, conhecer as competências necessárias para a sua área de interesse e desenvolvê-las, além de manter seu cadastro sempre atualizado no Banco de Talentos.

A empresa se responsabiliza por garantir o acesso irrestrito ao sistema de inscrição, orientar e estimular cada profissional em seu plano de autodesenvolvimento e divulgar as vagas internas.

Todas as vagas disponíveis são divulgadas também em uma página especial, chamada Cresça Conosco. Dessa forma, o Magazine Luiza prioriza suas “pratas da casa” na hora de buscar profissionais e, assim, valoriza e permite a ascensão e o crescimento na carreira.

PLANO DE CARREIRA (AUTODESENVOLVIMENTO)

O plano de carreira do Magazine Luiza é consistente e personalizado. Na gestão de carreira, o colaborador é quem deve buscar seu autodesenvolvimento com o apoio da sua liderança. **(item INSPIRAR)** Para isso, é preciso saber aonde quer chegar e ter clareza sobre as atividades da vaga a ser alcançada. O Magazine Luiza apoia aos colaboradores na realização de cursos para sua capacitação e aperfeiçoamento profissional.

Também pelo Portal Luiza, o candidato tem todas as informações sobre os departamentos da empresa. Outra facilidade é a linha direta com o Núcleo de Seleção e Carreira, do qual ele recebe orientações referentes ao que vai precisar desenvolver para se capacitar e ocupar a vaga desejada.

Aos não aprovados para uma vaga, os profissionais deste Núcleo explicam o motivo e dão *feedback* com os pontos a desenvolver.



Equilibrar	Central De Atendimento	Cheque Educação Especial	e Agregados
Aulas Na Academia	Projeto Cuidar	Assistência Médica Para Agregados	Doações
Medida Com A Luiza	Qualidade De Vida	Plano De Continuidade Assistencial	Previdência Privada
Salão De Beleza	Cuidando De Você	Plano De Remoção Aérea	Empréstimos Consignados
Apontamento Eletrônico Nas Lojas	Atendimento Individual	Atendimento Médico Telefônico	Antecipação De 13º Salário
Horário Flexível	Acompanhamento Social De Afastados	Auxílio Para Psicoterapia	Plano De Saúde Para Demitidos
Espaços De Convivência	Mais Saúde	Seguro Viagem	Antecipação Do Ticket
Exame Periódico	Cheque Mãe	Auxílio Para Farmácia	Apoio À Saúde Da Mulher
Check-Up Para Diretoria	Garantia Funeral	Assistência Odontológica:	Mamãe Bebê
Livro Do Bebê	Plano De Saúde	Colaboradores, Dependentes	

EQUILIBRAR

De que maneira sua empresa ajuda os funcionários a equilibrar sua vida profissional e pessoal? Descreva as práticas de flexibilidade de horário e/ou *time-off*, saúde, bem estar, serviços disponibilizados no site da empresa etc.

AULAS NA ACADEMIA



O programa “Esporte é Vida. Pratique a sua!” oferece aulas na academia de ginástica do Escritório de Negócios de São Paulo-SP por um valor bem abaixo do praticado no mercado. A procura dos colaboradores é grande, com 160 participantes assíduos matriculados em média.

A academia é equipada com modernos equipamentos de *fitness* e conta com

profissionais especializados que dão aulas e orientações individuais de treinamento físico. O Escritório também conta com uma sala exclusiva de *pilates*.

Em 2014, a academia promoveu diversas atividades extras, como, por exemplo, participações em corridas de rua e campeonato interno de futebol.

Além disso, a equipe de professores ministra ginástica laboral durante o expediente e no Rito de Comunhão, em datas especiais, para as equipes do escritório e da loja do Tietê. As aulas ajudam as pessoas, no seu ambiente de trabalho, a realizar alongamento e melhorar a postura, especialmente para aqueles que trabalham na mesma posição o dia todo.

MEDIDA COM A LUIZA **NOVO**

O Conselho de Colaboradores do escritório de São Paulo realizou a campanha “Medida com a Luiza” com o objetivo de incentivar os colaboradores a praticarem atividades físicas e a tornarem seus hábitos alimentares mais saudáveis.

Os 93 colaboradores inscritos foram divididos em equipes que pontuavam de acordo com a perda de peso dos integrantes ao longo do programa. Cada participante teve o investimento de R\$25 para administração dos prêmios no final. Durante três meses as equipes tiveram acesso à consulta com nutricionista, atividades físicas, como aulas de zumba e axé na academia do escritório, dicas sobre hábitos saudáveis para o dia-a-dia e distribuição de frutas.

Ao final, os participantes eliminaram ao todo 161Kg, a equipe vencedora recebeu R\$2.325 como prêmio. Os três colaboradores que se destacaram, também receberam prêmios adicionais, o primeiro Lugar ganhou o valor adicional de R\$100 e uma balança, o segundo lugar recebeu R\$80, e o terceiro foi premiado com R\$50 pelo desempenho.



Equilibrar	Central De Atendimento	Cheque Educação Especial	e Agregados
Aulas Na Academia	Projeto Cuidar	Assistência Médica Para Agregados	Doações
Medida Com A Luiza	Qualidade De Vida	Plano De Continuidade Assistencial	Previdência Privada
Salão De Beleza	Cuidando De Você	Plano De Remoção Aérea	Empréstimos Consignados
Apontamento Eletrônico Nas Lojas	Atendimento Individual	Atendimento Médico Telefônico	Antecipação De 13º Salário
Horário Flexível	Acompanhamento Social De Afastados	Auxílio Para Psicoterapia	Plano De Saúde Para Demitidos
Espaços De Convivência	Mais Saúde	Seguro Viagem	Antecipação Do Ticket
Exame Periódico	Cheque Mãe	Auxílio Para Farmácia	Apoio À Saúde Da Mulher
Check-Up Para Diretoria	Garantia Funeral	Assistência Odontológica:	Mamãe Bebê
Livro Do Bebê	Plano De Saúde	Colaboradores, Dependentes	

SALÃO DE BELEZA

Também no Escritório de Negócios de São Paulo, a empresa mantém uma parceria com um Salão de beleza e estética, que oferece aos colaboradores serviços de cuidados pessoais (corte de cabelo, manicure, pedicure).

O salão, que funciona no próprio escritório, oferece sessões de reflexologia, podologia e massoterapia. Os colaboradores que desejarem utilizar os serviços agendam seus horários, que podem ser durante o expediente, negociados com sua liderança.



APONTAMENTO ELETRÔNICO NAS LOJAS

Uma das medidas que garantem a prática de um trabalho saudável nas unidades da empresa é o Sistema de Apontamento Eletrônico nas lojas. Com o programa, é possível planejar um limite em que o colaborador não ultrapasse a carga horária compatível para a sua função. Dessa maneira, os colaboradores conciliam o trabalho com o tempo livre.

HORÁRIO FLEXÍVEL

Aqueles que estudam, eventualmente, necessitam sair mais cedo em determinados dias para se dedicar aos estudos, principalmente nos períodos de fechamento do ano letivo. Assim, esses colaboradores podem negociar com suas equipes uma forma de compensar estes horários. O horário é flexível também para pais e mães, em compromissos assumidos com os filhos (reunião na escola, acompanhamento em consultas, entre outros).



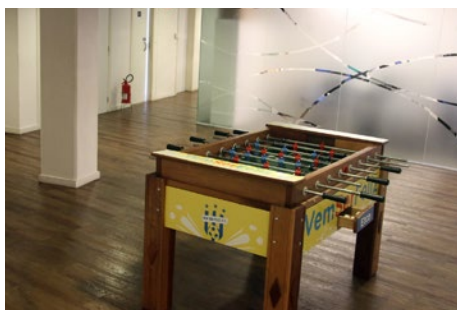
Equilibrar	Central De Atendimento	Cheque Educação Especial	e Agregados
Aulas Na Academia	Projeto Cuidar	Assistência Médica Para Agregados	Doações
Medida Com A Luiza	Qualidade De Vida	Plano De Continuidade Assistencial	Previdência Privada
Salão De Beleza	Cuidando De Você	Plano De Remoção Aérea	Empréstimos Consignados
Apontamento Eletrônico Nas Lojas	Atendimento Individual	Atendimento Médico Telefônico	Antecipação De 13º Salário
Horário Flexível	Acompanhamento Social De Afastados	Auxílio Para Psicoterapia	Plano De Saúde Para Demitidos
Espaços De Convivência	Mais Saúde	Seguro Viagem	Antecipação Do Ticket
Exame Periódico	Cheque Mãe	Auxílio Para Farmácia	Apoio À Saúde Da Mulher
Check-Up Para Diretoria	Garantia Funeral	Assistência Odontológica:	Mamãe Bebê
Livro Do Bebê	Plano De Saúde	Colaboradores, Dependentes	

ESPAÇOS DE CONVIVÊNCIA

Ainda pensando na qualidade de vida dos colaboradores, o Magazine Luiza oferece como opção de lazer o clube recreativo Gamalu, em Franca-SP. A área tem piscinas, quadras, áreas para churrasco, lanchonete e um ambiente arborizado. Aos finais de semana, os colaboradores frequentam o clube com suas famílias. O espaço também é cedido para jogos, *happy hour*, festas de casamento, aniversários e ações da comunidade.

Os Centros de Distribuição da empresa foram concebidos para serem muito mais que um ambiente de trabalho. Como os colaboradores passam o dia todo no local, espaços de refeição, integração, relaxamento, diversão e descanso foram construídos, possibilitando assim momentos de grande alegria e descontração.

Outro exemplo de integração ocorre no Escritório de Negócios de São Paulo, onde foram construídas áreas de convivência para maior conforto da equipe.



EXAME PERIÓDICO

A saúde do colaborador é prioridade no Magazine Luiza, que se preocupa em manter as condições ideais para a prática do trabalho e incentiva ações de prevenção. Para isso, a empresa reforça a necessidade dos colaboradores fazerem exames periódicos para avaliar a qualidade da saúde.

Por meio de comunicados divulgados por *e-mail*, a equipe é informada do dia, horário e local em que um médico estará na empresa para realizar o exame periódico.

CHECK-UP PARA DIRETORIA

Anualmente, os diretores da empresa são estimulados a realizarem seus exames preventivos para garantir sua saúde e qualidade de vida. O custo total destes exames e procedimentos fica a cargo da companhia.



Equilibrar	Central De Atendimento	Cheque Educação Especial	e Agregados
Aulas Na Academia	Projeto Cuidar	Assistência Médica Para Agregados	Doações
Medida Com A Luiza	Qualidade De Vida	Plano De Continuidade Assistencial	Previdência Privada
Salão De Beleza	Cuidando De Você	Plano De Remoção Aérea	Empréstimos Consignados
Apontamento Eletrônico Nas Lojas	Atendimento Individual	Atendimento Médico Telefônico	Antecipação De 13º Salário
Horário Flexível	Acompanhamento Social De Afastados	Auxílio Para Psicoterapia	Plano De Saúde Para Demitidos
Espaços De Convivência	Mais Saúde	Seguro Viagem	Antecipação Do Ticket
Exame Periódico	Cheque Mãe	Auxílio Para Farmácia	Apoio À Saúde Da Mulher
Check-Up Para Diretoria	Garantia Funeral	Assistência Odontológica:	Mamãe Bebê
Livro Do Bebê	Plano De Saúde	Colaboradores, Dependentes	

LIVRO DO BEBÊ

Os filhos dos colaboradores são motivos de orgulho e recebem tratamento especial no Magazine Luiza. Cada nascimento merece um registro especial: um livro-documentário que marca esse momento único para os pais.

Desde 2007, após o nascimento ou adoção de uma criança, homens ou mulheres recebem um livro chamado “Acontecia Enquanto Eu Nascia”. O livro traz diversos acontecimentos do ano em que o bebê chegou, como o carro do ano, o time de futebol vencedor, a moeda vigente, o mapa astral, entre outros. No Portal Luiza, os novos papais e mamães são orientados sobre os procedimentos para requisição do livro. Em 2015, 277 colaboradores receberam o presente.



APOIAR

Descreva como a empresa apoia os funcionários em momentos significantes (momentos de necessidade, crises pessoais, doenças na família, casamento, nascimento de filhos etc). Quais benefícios únicos ou especiais oferecidos que mostram que a sua empresa cuida das pessoas como indivíduos - e não apenas como funcionários.

O Magazine Luiza busca apoiar seus colaboradores nos momentos de necessidade por meio de atendimento social, serviços assistenciais e benefícios. Em 2015, foram registrados mais de 7 mil atendimentos sociais e mais de 50 mil atendimentos relacionados a benefícios para os colaboradores da empresa (cheque mãe, cheque educação especial, previdência privada, vale-alimentação e refeição, convênios médicos e odontológicos, bolsas de estudo, entre outros).

O Núcleo Social e Benefícios, que conta com profissionais qualificados para atender diferentes demandas dos colaboradores, no âmbito assistencial e educativo. Os atendimentos são feitos por telefone, pessoalmente ou *e-mail*, resultando em uma gama de ações que vão desde uma simples orientação até um auxílio financeiro. Todos são acompanhados até que o colaborador seja capaz de retomar sua vida com segurança e bem-estar.

Assim, o Magazine Luiza consolida sua política de recursos humanos voltada à valorização de sua principal força: as pessoas, e mantém programas e políticas sociais que visam a preservação, defesa e ampliação dos direitos humanos e a justiça social.



Equilibrar	Central De Atendimento	Cheque Educação Especial	e Agregados
Aulas Na Academia	Projeto Cuidar	Assistência Médica Para Agregados	Doações
Medida Com A Luiza	Qualidade De Vida	Plano De Continuidade Assistencial	Previdência Privada
Salão De Beleza	Cuidando De Você	Plano De Remoção Aérea	Empréstimos Consignados
Apontamento Eletrônico Nas Lojas	Atendimento Individual	Atendimento Médico Telefônico	Antecipação De 13º Salário
Horário Flexível	Acompanhamento Social De Afastados	Auxílio Para Psicoterapia	Plano De Saúde Para Demitidos
Espaços De Convivência	Mais Saúde	Seguro Viagem	Antecipação Do Ticket
Exame Periódico	Cheque Mãe	Auxílio Para Farmácia	Apoio À Saúde Da Mulher
Check-Up Para Diretoria	Garantia Funeral	Assistência Odontológica:	Mamãe Bebê
Livro Do Bebê	Plano De Saúde	Colaboradores, Dependentes	

CENTRAL DE ATENDIMENTO

O Magazine Luiza implementou, em 2012, um projeto-piloto chamado de Central de Atendimento em Gestão de Pessoas para melhorar o atendimento aos colaboradores nos casos de assistência social e benefícios.

Uma equipe treinada monitora e filtra as solicitações recebidas, distribuindo-as diretamente para o núcleo responsável. As dúvidas mais simples e procedimentos básicos da companhia são esclarecidos diretamente pelos atendentes, que repassam apenas os casos mais complexos para as áreas afins.

PROJETO CUIDAR

Para desenvolver ações que visam o bem-estar dos colaboradores, o Magazine Luiza investe no Projeto Cuidar, que ajuda os colaboradores a adotarem atitudes mais saudáveis.

O projeto norteia as ações da área de Gestão de Pessoas, propõe e desenvolve ações que contribuam para que as pessoas ampliem sua consciência e cultivem hábitos saudáveis para si, para o ambiente e para a comunidade.

As ações são estimuladas através dos canais de comunicação internos e de semanas de conscientização, realizadas com o apoio dos conselhos de colaboradores e das CIPAs.



Equilibrar	Central De Atendimento	Cheque Educação Especial	e Agregados
Aulas Na Academia	Projeto Cuidar	Assistência Médica Para Agregados	Doações
Medida Com A Luiza	Qualidade De Vida	Plano De Continuidade Assistencial	Previdência Privada
Salão De Beleza	Cuidando De Você	Plano De Remoção Aérea	Empréstimos Consignados
Apontamento Eletrônico Nas Lojas	Atendimento Individual	Atendimento Médico Telefônico	Antecipação De 13º Salário
Horário Flexível	Acompanhamento Social De Afastados	Auxílio Para Psicoterapia	Plano De Saúde Para Demitidos
Espaços De Convivência	Mais Saúde	Seguro Viagem	Antecipação Do Ticket
Exame Periódico	Cheque Mãe	Auxílio Para Farmácia	Apoio À Saúde Da Mulher
Check-Up Para Diretoria	Garantia Funeral	Assistência Odontológica:	Mamãe Bebê
Livro Do Bebê	Plano De Saúde	Colaboradores, Dependentes	

QUALIDADE DE VIDA

Para dar dicas e ampliar a conscientização dos colaboradores sobre saúde e bem-estar, o Magazine Luiza mantém uma página especial do Portal Luiza sobre Qualidade de Vida.

O espaço oferece melhor visualização de referência em oito tipos de saúde: a emocional, a espiritual, a financeira, a ambiental, a física, a intelectual, a profissional e a social.

Atualizado periodicamente, este espaço é mais uma ferramenta para cuidar dos colaboradores e orientá-los para a prática de ações que reverterem em benefícios à sua saúde. A área conta também com o Boletim Qualidade de Vida, uma publicação impressa mensal que traz dicas e reportagens sobre saúde, bem-estar e lazer.

CUIDANDO DE VOCÊ



O quadro “Cuidando de Você”, exibido periodicamente na TV Luiza desde 2011, é um espaço para falar diretamente sobre os benefícios que a empresa oferece. Nele a equipe expõe suas dúvidas, exemplos e depoimentos sobre benefícios, como, por exemplo, o plano de saúde, o cheque educação especial, o cheque

mãe, previdência privada e bolsa de estudos. A gerente da área responde a todas as perguntas no ar.

O objetivo é também cuidar para que todos os colaboradores possam usufruir os benefícios e se atentarem quanto aos prazos de inclusão e cadastro. De acordo com as pesquisas de avaliação interna, realizadas com os colaboradores, é um dos quadros mais elogiados e aguardados da TV Luiza.

Por meio de orientações objetivas e práticas, o Núcleo Social dissemina também pela Rádio Luiza, no quadro “Bom dia, Luiza” ou durante a programação, dicas e informações sobre benefícios que ajudam a garantir o bem-estar de todos.

Falta link para servidor.



Equilibrar	Central De Atendimento	Cheque Educação Especial	e Agregados
Aulas Na Academia	Projeto Cuidar	Assistência Médica Para Agregados	Doações
Medida Com A Luiza	Qualidade De Vida	Plano De Continuidade Assistencial	Previdência Privada
Salão De Beleza	Cuidando De Você	Plano De Remoção Aérea	Empréstimos Consignados
Apontamento Eletrônico Nas Lojas	Atendimento Individual	Atendimento Médico Telefônico	Antecipação De 13º Salário
Horário Flexível	Acompanhamento Social De Afastados	Auxílio Para Psicoterapia	Plano De Saúde Para Demitidos
Espaços De Convivência	Mais Saúde	Seguro Viagem	Antecipação Do Ticket
Exame Periódico	Cheque Mãe	Auxílio Para Farmácia	Apoio À Saúde Da Mulher
Check-Up Para Diretoria	Garantia Funeral	Assistência Odontológica:	Mamãe Bebê
Livro Do Bebê	Plano De Saúde	Colaboradores, Dependentes	

ATENDIMENTO INDIVIDUAL

Os colaboradores do Magazine Luiza podem contar com a equipe de Gestão de Pessoas na hora de enfrentar desequilíbrios emocionais, problemas familiares, situações de doenças graves ou descontrole financeiro. Os interessados recebem atendimento individual, com aconselhamento de profissionais das áreas de Psicologia e Serviço Social, dos Núcleos de Seleção e Carreira e de Social e Benefícios.

ACOMPANHAMENTO SOCIAL DE AFASTADOS

Colaboradores afastados por motivo de doença ou acidente de trabalho são acompanhados pela equipe do Núcleo Social e Benefícios individualmente. Se necessário, após avaliação socioeconômica, é disponibilizado ao colaborador afastado um auxílio financeiro para medicamentos e tratamentos, além de apoio psicossocial. O Conselho de Colaboradores também realiza visitas aos afastados sob orientação do Núcleo Social e Benefícios.

MAIS SAÚDE

O programa “Vida e Saúde” tem por objetivo melhorar a qualidade de vida dos colaboradores e dependentes e promover a saúde internamente.

Com ações individualizadas de atenção à saúde, estimula o autocuidado e a conscientização. Por meio de um cadastro e análise prévia, o colaborador passa a receber acompanhamento médico apropriado (através de contatos frequentes) por uma equipe especializada, composta por enfermeiros, assistentes sociais, nutricionistas, fisioterapeutas, fonoaudiólogos etc.

Este programa é destinado aos colaboradores que possuem convênio médico, bem como seus dependentes e agregados, que apresentem patologias e riscos, como hipertensão, diabetes, obesidade, doenças pulmonares, entre outros.

Os interessados se cadastram no Portal Luiza e em seguida é feito um primeiro contato telefônico, para apresentar aos usuários as vantagens do programa e para entrevistá-los com o intuito de criar um atendimento personalizado.

Uma vez realizada esta personalização, os contatos telefônicos passarão a ser periódicos. O Vida e Saúde não possui nenhum custo extra àqueles que já possuem convênio médico.



Equilibrar	Central De Atendimento	Cheque Educação Especial	e Agregados
Aulas Na Academia	Projeto Cuidar	Assistência Médica Para Agregados	Doações
Medida Com A Luiza	Qualidade De Vida	Plano De Continuidade Assistencial	Previdência Privada
Salão De Beleza	Cuidando De Você	Plano De Remoção Aérea	Empréstimos Consignados
Apontamento Eletrônico Nas Lojas	Atendimento Individual	Atendimento Médico Telefônico	Antecipação De 13º Salário
Horário Flexível	Acompanhamento Social De Afastados	Auxílio Para Psicoterapia	Plano De Saúde Para Demitidos
Espaços De Convivência	Mais Saúde	Seguro Viagem	Antecipação Do Ticket
Exame Periódico	Cheque Mãe	Auxílio Para Farmácia	Apoio À Saúde Da Mulher
Check-Up Para Diretoria	Garantia Funeral	Assistência Odontológica:	Mamãe Bebê
Livro Do Bebê	Plano De Saúde	Colaboradores, Dependentes	

CHEQUE MÃE

O Cheque Mãe é um benefício criado para valorizar a mulher e tentar equiparar as oportunidades entre homens e mulheres em uma sociedade historicamente injusta nas relações de trabalho. Estatisticamente, é a mãe que se responsabiliza pelos filhos, mesmo que o pai esteja presente. Com o valor de R\$ 250 mensais, as mães ficam mais tranquilas por terem condições de manter os filhos bem cuidados enquanto estão trabalhando.

Em 2014, o programa atendeu de 4.080 mães, representando um investimento de mais de R\$12 milhões.

GARANTIA FUNERAL

Por meio da garantia funeral, a empresa possibilita o reembolso das despesas com o funeral do colaborador ou dos seus dependentes legais dentro do limite de R\$ 2,5 mil.

PLANO DE SAÚDE

A empresa oferece um plano de saúde corporativo para todos os colaboradores, seus cônjuges e filhos, custeando 50% do valor do plano. Atualmente, o Magazine Luiza trabalha com cinco operadoras: Amil, Unimed, Allianz Saúde, Intermédica e MedPorto. O colaborador pode optar por qual lhe oferece melhores condições em sua região de origem.

CHEQUE EDUCAÇÃO ESPECIAL

O Cheque Mãe é um benefício criado para valorizar a mulher e tentar equiparar as oportunidades entre homens e mulheres em uma sociedade historicamente injusta nas relações de trabalho. Estatisticamente, é a mãe que se responsabiliza pelos filhos, mesmo que o pai esteja presente. Com o valor de R\$ 250 mensais, as mães ficam mais tranquilas por terem condições de manter os filhos bem cuidados enquanto estão trabalhando.

Desde 2006, o Magazine Luiza concede o Cheque Educação Especial, no valor de R\$ 250 mensais, aos colaboradores que têm filhos com algum tipo de deficiência. O objetivo é auxiliá-los nos cuidados com os filhos, contribuindo para a qualidade de vida dos mesmos e sua inclusão na sociedade. O benefício é válido tanto para mães quanto para pais, independente da idade do filho. O critério para o recebimento é trabalhar na empresa há mais de seis meses.

Em 2015, o Magazine Luiza investiu mais de R\$ 11 milhões nestes programas e 4.230 colaboradores receberam o benefício.



Equilibrar	Central De Atendimento	Cheque Educação Especial	e Agregados
Aulas Na Academia	Projeto Cuidar	Assistência Médica Para Agregados	Doações
Medida Com A Luiza	Qualidade De Vida	Plano De Continuidade Assistencial	Previdência Privada
Salão De Beleza	Cuidando De Você	Plano De Remoção Aérea	Empréstimos Consignados
Apontamento Eletrônico Nas Lojas	Atendimento Individual	Atendimento Médico Telefônico	Antecipação De 13º Salário
Horário Flexível	Acompanhamento Social De Afastados	Auxílio Para Psicoterapia	Plano De Saúde Para Demitidos
Espaços De Convivência	Mais Saúde	Seguro Viagem	Antecipação Do Ticket
Exame Periódico	Cheque Mãe	Auxílio Para Farmácia	Apoio À Saúde Da Mulher
Check-Up Para Diretoria	Garantia Funeral	Assistência Odontológica:	Mamãe Bebê
Livro Do Bebê	Plano De Saúde	Colaboradores, Dependentes	

ASSISTÊNCIA MÉDICA PARA AGREGADOS

O Magazine Luiza reconhece que o bem-estar dos colaboradores também depende do bem-estar de suas famílias e, por isso, oferece um plano de saúde para pais, sogros(as) e companheiros(as) de relações estáveis.

A empresa, que não faz distinção entre cor, raça ou sexo em seus processos seletivos, comprova mais uma vez que não tem preconceitos estendendo este benefício também a parceiros do mesmo sexo.

PLANO DE CONTINUIDADE ASSISTENCIAL

Esse benefício permite que, ocorrendo o óbito do usuário titular, seus dependentes continuem com o plano de saúde pelo período de três anos, sem que precisem pagar as mensalidades.

PLANO DE REMOÇÃO AÉREA

Com esse benefício, o colaborador e seus dependentes podem contar com remoção aeromédica inter-hospitalar em caráter emergencial, sob prescrição médica e critérios técnicos aeronáuticos.

ATENDIMENTO MÉDICO TELEFÔNICO

O colaborador e seus dependentes poderão entrar em contato telefônico com o médico de plantão, 24 horas por dia, que dará orientações pela central de atendimento.

**Equilibrar**

Aulas Na Academia

Medida Com A Luiza

Salão De Beleza

Apontamento Eletrônico Nas Lojas

Horário Flexível

Espaços De Convivência

Exame Periódico

Check-Up Para Diretoria

Livro Do Bebê

Central De Atendimento

Projeto Cuidar

Qualidade De Vida

Cuidando De Você

Atendimento Individual

Acompanhamento Social De Afastados

Mais Saúde

Cheque Mãe

Garantia Funeral

Plano De Saúde

Cheque Educação Especial

Assistência Médica Para Agregados

Plano De Continuidade Assistencial

Plano De Remoção Aérea

Atendimento Médico Telefônico

Auxílio Para Psicoterapia

Seguro Viagem

Auxílio Para Farmácia

Assistência Odontológica:

Colaboradores, Dependentes

e Agregados

Doações

Previdência Privada

Empréstimos Consignados

Antecipação De 13º Salário

Plano De Saúde Para Demitidos

Antecipação Do Ticket

Apoio À Saúde Da Mulher

Mamãe Bebê

AUXÍLIO PARA PSICOTERAPIA

Os colaboradores que necessitam de sessões de psicoterapia podem contar com o auxílio de até 50% no pagamento das mensalidades. Em casos mais graves, o benefício pode ser estendido a familiares.

SEGURO VIAGEM

O Magazine Luiza mantém um seguro de vida em grupo para todos os profissionais que, constantemente, se deslocam a serviço da empresa. Este benefício é pago integralmente pela empresa.

AUXÍLIO PARA FARMÁCIA

Outro benefício que pode ser estendido à família do colaborador é o Auxílio Farmácia. Com ele, a compra de medicamentos pode chegar a ser totalmente subsidiada pelo Magazine Luiza, por meio de reembolso.

ASSISTÊNCIA ODONTOLÓGICA: COLABORADORES, DEPENDENTES E AGREGADOS

Seguindo a crença de oferecer segurança e qualidade no atendimento à saúde, a empresa disponibiliza convênio odontológico com duas operadoras (Interodonto e Odontoprev), que podem ser escolhidas pelos colaboradores, de acordo com o que for mais conveniente para cada. O convênio também é extensivo a pais, mães, sogros(as), irmãos e filhos maiores de 18 anos.



Equilibrar	Central De Atendimento	Cheque Educação Especial	e Agregados
Aulas Na Academia	Projeto Cuidar	Assistência Médica Para Agregados	Doações
Medida Com A Luiza	Qualidade De Vida	Plano De Continuidade Assistencial	Previdência Privada
Salão De Beleza	Cuidando De Você	Plano De Remoção Aérea	Empréstimos Consignados
Apontamento Eletrônico Nas Lojas	Atendimento Individual	Atendimento Médico Telefônico	Antecipação De 13º Salário
Horário Flexível	Acompanhamento Social De Afastados	Auxílio Para Psicoterapia	Plano De Saúde Para Demitidos
Espaços De Convivência	Mais Saúde	Seguro Viagem	Antecipação Do Ticket
Exame Periódico	Cheque Mãe	Auxílio Para Farmácia	Apoio À Saúde Da Mulher
Check-Up Para Diretoria	Garantia Funeral	Assistência Odontológica:	Mamãe Bebê
Livro Do Bebê	Plano De Saúde	Colaboradores, Dependentes	

DOAÇÕES

Considerando as necessidades que porventura os colaboradores possam passar, a empresa busca apoiá-los emocional e psicologicamente. Nos momentos de grande dificuldade, alguns colaboradores precisam de uma ajuda mais efetiva, seja em dinheiro, em *ticket*, em passagens, em produtos ou medicamentos. O Núcleo Social e Benefícios atende, acompanha e avalia cada caso, disponibilizando os recursos necessários para que a pessoa consiga retomar suas atividades normais.

PREVIDÊNCIA PRIVADA

O Magazine Luiza se preocupa com o futuro de seus colaboradores. Por isso, oferece um Plano de Aposentadoria Complementar ao da Previdência Social, que visa garantir maior estabilidade financeira e tranquilidade durante a aposentadoria, tomando como base o padrão de vida conquistado durante a vida profissional.

Neste plano de previdência, os colaboradores podem contar também com um seguro de vida em caso de óbito ou invalidez total. Os Planos de Previdência Privada são baseados no Regime de Capitalização, cujas contribuições formam um fundo financeiro individual, que poderá ser transformado em renda mensal vitalícia complementar à aposentadoria do INSS ou ser resgatado em sua totalidade.

EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS

A área de Gestão de Pessoas, em parceria com a LuizaCred, a Caixa Econômica Federal e o Banco Santander, oferece uma oportunidade a mais para que os colaboradores realizem seus projetos de vida ou para que possam contar com um suporte financeiro em momentos de necessidade. Esses empréstimos consignados são avaliados e concedidos a baixas taxas de juros.

ANTECIPAÇÃO DE 13º SALÁRIO

Desde 2011, a empresa oferece aos seus colaboradores a antecipação do 13º salário, sem que seja necessário comprovar ou justificar essa solicitação. Esta medida contribui para que muitos colaboradores possam solucionar problemas inesperados ou realizar conquistas que, de outra forma, não seriam possíveis.

PLANO DE SAÚDE PARA DEMITIDOS

Todos os colaboradores do Magazine Luiza têm o plano de saúde estendido de 6 a 24 meses depois de demitidos. A empresa faz questão de manter o plano para que eles tenham tranquilidade para encarar os novos desafios. A exceção é para demissões por justa causa.



Equilibrar	Central De Atendimento	Cheque Educação Especial	e Agregados
Aulas Na Academia	Projeto Cuidar	Assistência Médica Para Agregados	Doações
Medida Com A Luiza	Qualidade De Vida	Plano De Continuidade Assistencial	Previdência Privada
Salão De Beleza	Cuidando De Você	Plano De Remoção Aérea	Empréstimos Consignados
Apontamento Eletrônico Nas Lojas	Atendimento Individual	Atendimento Médico Telefônico	Antecipação De 13º Salário
Horário Flexível	Acompanhamento Social De Afastados	Auxílio Para Psicoterapia	Plano De Saúde Para Demitidos
Espaços De Convivência	Mais Saúde	Seguro Viagem	Antecipação Do Ticket
Exame Periódico	Cheque Mãe	Auxílio Para Farmácia	Apoio À Saúde Da Mulher
Check-Up Para Diretoria	Garantia Funeral	Assistência Odontológica:	Mamãe Bebê
Livro Do Bebê	Plano De Saúde	Colaboradores, Dependentes	

ANTECIPAÇÃO DO TICKET

Visando ampliar as vantagens concedidas aos colaboradores, o Magazine Luiza começou a antecipar, em 2012, o carregamento do benefício de alimentação/refeição (*ticket*).

A alteração foi em atendimento a um pedido dos próprios colaboradores, que queriam aproveitar os descontos e ofertas especiais oferecidas pelos mercados e restaurantes no final e início de mês.

Antes, o cartão era carregado todo dia 5 de cada mês e, a partir de agora, o carregamento é feito no dia 30 do mês em curso.

APOIO À SAÚDE DA MULHER

O Núcleo Social e de Benefícios utiliza o Portal Luiza para disseminar informações específicas para a prevenção de doenças típicas do universo feminino, ou que têm crescido expressivamente entre as mulheres, tais como DST/AIDS, câncer de mama, de útero e ovário. Este é um canal acessível a colaboradoras, não envolve custos e pode ser consultado a qualquer momento, inclusive durante o horário de trabalho.

MAMÃE BEBÊ

Para cuidar da saúde e qualidade de vida das suas colaboradoras e seus bebês, o Núcleo Social e Benefícios criou, em 2012, o programa Saúde Mamãe e Bebê. Com ele, a mamãe inscrita no programa tem os seguintes benefícios: reembolso da co-participação dos valores de consultas e exames referentes ao pré-natal; livro do Bebê; acompanhamento telefônico durante o período gestacional por equipe especializada em caso de gravidez de risco. Dessa forma, a empresa procura oferecer um atendimento especial neste momento tão importante da vida de suas colaboradoras.



Inauguração d Lojas
Aniversariantes e Datas Especiais
Confraternização das Equipes

Dia do Idoso
Open House Dia das Crianças

Como a empresa promove um clima descontraído e de camaradagem entre os funcionários? Por favor, inclua como a sua empresa celebra os sucessos da equipe e da organização.

Celebrar está na essência do Magazine Luiza. As conquistas da companhia são compartilhadas com todos continuamente. Os resultados de vendas são apresentados semanalmente, durante o Rito de Comunhão (**item INSPIRAR**), quando os participantes reconhecem e aplaudem os setores de destaque e o bom desempenho da empresa. Os objetivos atingidos também são divulgados através dos canais internos de comunicação, seminários e encontros.

Com muito orgulho e empolgação, a equipe nas lojas também comemora, seja na Reunião Matinal (**item INSPIRAR**) ou expressando seu contentamento por meio de comentários no Portal Luiza (**item FALAR**) e *e-mails* direcionados à diretoria.

INAUGURAÇÃO DE LOJAS

Um dia antes da inauguração de uma loja, o Magazine Luiza convida os familiares dos colaboradores para participarem do coquetel de “pré-lançamento” e conhecerem o local de trabalho de seus parentes. Na ocasião, os cônjuges, filhos e pais dos colaboradores confraternizam e conhecem tudo em primeira mão, celebrando juntos este novo e importante momento.

A inauguração de uma loja também é tratada pela empresa como uma grande festa. Tradicionalmente, as lojas inauguradas são entregues à população embrulhadas em um grande tecido azul, com fitas, simbolizando uma caixa de presente. Diversas ações são programadas para o evento, com música, intervenções artísticas, lanches e brindes. É uma forma de comemorar, junto daquela comunidade, este novo empreendimento.





Inauguração d Lojas
Aniversariantes e Datas Especiais
Confraternização das Equipes

Dia do Idoso
Open House Dia das Crianças

ANIVERSARIANTES E DATAS ESPECIAIS

No Magazine Luiza, o dia do aniversário dos colaboradores não passa em branco. Toda semana, no Rito de Comunhão, os aniversariantes ganham um “parabéns a você” cantado por todos os colegas de trabalho e um presente simbólico.

As datas comemorativas e as principais datas de conscientização da ONU também são celebradas em equipe, uma prática que reforça a importância de se celebrar eventos especiais e também o compromisso da empresa com o mundo.

CONFRATERNIZAÇÃO DAS EQUIPES

Encontros e festas são realizados pelas próprias equipes, em momentos de comemoração, aniversários, celebração de resultados. São almoços de integração, churrascos, *happy hours* e passeios programados em comum, o que fortalece os vínculos de amizade e o bom relacionamento entre os colegas.

DIA DO IDOSO

Buscando mais proximidade e relacionamento, o Dia do Idoso é comemorado mensalmente nas lojas do Magazine Luiza. Em um dia de cada mês, a equipe prepara uma série de atividades especiais e convida clientes da aposentados para terem um dia memorável na loja, com palestras, atividades físicas, lanches e outros “mimos”.

OPEN HOUSE DIA DAS CRIANÇAS

Pelo terceiro ano consecutivo, os colaboradores do Escritório de Negócios de São Paulo realizaram o *Open House* Dia das Crianças, em outubro.

Nesta data, os pais trouxeram seus filhos para passar uma tarde no trabalho, participando de diversas atividades recreativas.





Salário Variável E Participação Nos Resultados
Sorte Garantida (Item Agradecer)
Parcelou, Faturou (Item Agradecer)
Pula Pra 10 (Item Agradecer)
Recarga Premiada (Item Agradecer)
Lucro Gestão - "Checão" (Item Agradecer)

Pula Meio (Item Agradecer)
Cobertura Cartão Luiza (Item Agradecer)
Cobertura De Metas (Item Agradecer)
Metas Administrativas (Item Agradecer)
Contribuir
Outubro Rosa
Rede Do Bem

Centros De Promoções
Meio Ambiente
Conscientização Ambiental
Monitoramento De Emissão De Gases Do Efeito Estufa (Gee) E Manutenção Preventiva Da Frota
Luiza Tour

Gamalu
Cultura Local
Doações E Patrocínios
Instituto Pró-Criança
Comunidade De Paraisópolis
Apoio A Pesquisas
Relatório De Sustentabilidade

RECOMPENSAR

Como a forma de remuneração total de sua empresa promove um senso de justiça dentro da companhia? Ao responder a esta pergunta, é importante descrever também:

- **Métodos de compensação que os empregados consideram única ou especial como programas de distribuição de lucros e/ou programa de bônus, stock options etc.**
- **Políticas e práticas que promovem o sentimento de equidade entre empregados e líderes**

O Magazine Luiza acredita no Brasil e no potencial de sua sociedade. A empresa acredita que sua principal forma de contribuir para fortalecimento das comunidades onde atua se dá por meio de benefícios muito além dos exigidos por Lei, oferecidos aos colaboradores e seus familiares.

Esse pacote também inclui programas e ações que priorizam a melhoria da renda, da educação e da saúde dos seus colaboradores. Entre as ações que desenvolve nesse sentido, destacam-se as listadas a seguir.

SALÁRIO VARIÁVEL E PARTICIPAÇÃO NOS RESULTADOS

O Magazine Luiza tem um método próprio para incentivar as vendas e aumentar o salário dos colaboradores. Desempenhos global e individual são levados em consideração na hora de quantificar os salários, diferente da maioria das empresas de varejo, em que a política convencional é todos ganharem uma comissão sobre as vendas.

Na empresa, o vendedor ganha sobre o lucro do produto, sobre o volume de venda e também sobre o recebimento da carteira que ele vendeu a prazo. Desta forma é possível compor o seu salário, aumentando em até 6 vezes o valor base. Isso faz com que os colaboradores se empenhem mais para melhorar seus resultados e, conseqüentemente, sua remuneração, tonando-se corresponsáveis pelo sucesso da empresa.

Outro diferencial é que cerca de 20% do salário total do colaborador está atrelado ao resultado global. Desta forma, a companhia incentiva àqueles que ganham mais a se interessarem por também ensinar aos outros, para que todos cresçam juntos, reduzindo, consideravelmente, o ambiente competitivo, comum em equipes de vendas.

Os colaboradores dos escritórios fazem jus a um bônus anual, que varia de um a dez salários, quando a empresa atinge a meta de rentabilidade anual. Mensalmente, os escritórios recebem também 5% de incremento salarial quando a empresa supera os 105% da meta do mês.



Salário Variável E Participação Nos Resultados
Sorte Garantida (Item Agradecer)
Parcelou, Faturou (Item Agradecer)
Pula Pra 10 (Item Agradecer)
Recarga Premiada (Item Agradecer)
Lucro Gestão - “Checão” (Item Agradecer)

Pula Meio (Item Agradecer)
Cobertura Cartão Luiza (Item Agradecer)
Cobertura De Metas (Item Agradecer)
Metas Administrativas (Item Agradecer)
Contribuir
Outubro Rosa
Rede Do Bem

Centros De Promoções
Meio Ambiente
Conscientização Ambiental
Monitoramento De Emissão De Gases Do Efeito Estufa (Gee) E Manutenção Preventiva Da Frota
Luiza Tour

Gamalu
Cultura Local
Doações E Patrocínios
Instituto Pró-Criança
Comunidade De Paraisópolis
Apoio A Pesquisas
Relatório De Sustentabilidade

SORTE GARANTIDA (item AGRADECER)

PARCELOU, FATUROU (item AGRADECER)

PULA PRA 10 (item AGRADECER)

RECARGA PREMIADA (item AGRADECER)

LUCRO GESTÃO - “CHECÃO” (item AGRADECER)

PULA MEIO (item AGRADECER)

COBERTURA CARTÃO LUIZA (item AGRADECER)

COBERTURA DE METAS (item AGRADECER)

METAS ADMINISTRATIVAS (item AGRADECER)

CONTRIBUIR

Descreva as ações de responsabilidade social, ambiental ou outras iniciativas de sua empresa. Explique como os funcionários participam e/ou tomam conhecimento e enxergam valor nessas ações.

OUTUBRO ROSA

O mês de outubro já virou referência na prevenção do câncer de mama. Por conta do Outubro Rosa, movimento que começou nos Estados Unidos com o objetivo de conscientizar a população para o diagnóstico precoce da doença. No Brasil, o Movimento ganhou força com a ONG “Orientavida”, que criou a campanha “Outubro Rosa”, para divulgar a importância da detecção do câncer de mama e dos direitos da mulher de fazer mamografia pelo SUS.



O Magazine Luiza, pelo quinto ano consecutivo, se engajou neste movimento e promoveu diversas ações com a finalidade de reforçar a importância do cuidado com a saúde da mulher.

A vendedora virtual Lú apoiou a campanha em seu blog dentro do site do Magazine Luiza e os canais de comunicação internos foram grande aliados na disseminação da campanha. O topo do Portal Luiza ficou “rosa” e recebeu a marca da campanha. – foto iluminada de rosa



Salário Variável E Participação Nos Resultados
Sorte Garantida (Item Agradecer)
Parcelou, Faturou (Item Agradecer)
Pula Pra 10 (Item Agradecer)
Recarga Premiada (Item Agradecer)
Lucro Gestão - "Checão" (Item Agradecer)

Pula Meio (Item Agradecer)
Cobertura Cartão Luiza (Item Agradecer)
Cobertura De Metas (Item Agradecer)
Metas Administrativas (Item Agradecer)
Contribuir
Outubro Rosa
Rede Do Bem

Centros De Promoções
Meio Ambiente
Conscientização Ambiental
Monitoramento De Emissão De Gases Do Efeito Estufa (Gee) E Manutenção Preventiva Da Frota
Luiza Tour

Gamalu
Cultura Local
Doações E Patrocínios
Instituto Pró-Criança
Comunidade De Paraisópolis
Apoio A Pesquisas
Relatório De Sustentabilidade

REDE DO BEM

A preocupação do Magazine Luiza com as pessoas também se traduz na responsabilidade e no cuidado com os quais a empresa trata as comunidades onde está inserida. Através do projeto Rede do Bem, criado em 2010, os colaboradores são incentivados a se engajarem em ações sociais que beneficiem as pessoas de baixa renda e levem melhorias à cidade ou bairro em que vivem.

Com mais de 200 ações já cadastradas, e mais de 600 colaboradores envolvidos, a Rede do Bem utiliza o mesmo conceito das redes sociais, ou seja, são os próprios colaboradores que dão vida ao programa por meio da publicação das ações realizadas nas suas comunidades. É possível, também, dar sugestões e indicar ações voluntárias no espaço de comentários. Todas as ações também são divulgadas na Rádio Luiza e na TV Luiza para dar mais visibilidade ao projeto e estimular a multiplicação dos exemplos de solidariedade entre os colaboradores.

Em 2015, foram realizados 73 projetos que envolveram mais de 4 mil colaboradores e beneficiaram mais de 60 mil pessoas, em 28 cidades pelo Brasil.





Salário Variável E Participação Nos Resultados
Sorte Garantida (Item Agradecer)
Parcelou, Faturou (Item Agradecer)
Pula Pra 10 (Item Agradecer)
Recarga Premiada (Item Agradecer)
Lucro Gestão - "Checão" (Item Agradecer)

Pula Meio (Item Agradecer)
Cobertura Cartão Luiza (Item Agradecer)
Cobertura De Metas (Item Agradecer)
Metas Administrativas (Item Agradecer)
Contribuir
Outubro Rosa
Rede Do Bem

Centros De Promoções
Meio Ambiente
Conscientização Ambiental
Monitoramento De Emissão De Gases Do Efeito Estufa (Gee) E Manutenção Preventiva Da Frota
Luiza Tour

Gamalu
Cultura Local
Doações E Patrocínios
Instituto Pró-Criança
Comunidade De Paraisópolis
Apoio A Pesquisas
Relatório De Sustentabilidade

CENTROS DE PROMOÇÕES

As lojas virtuais do Magazine Luiza possuem Centros de Promoções para fortalecer o relacionamento com os clientes e oferecer experiências memoráveis através de atividades gratuitas que colaboram com o desenvolvimento da comunidade, como aulas de dança de salão, capoeira, oficinas da alegria, dia da beleza, além de cursos de informática, aulas de culinária e artesanato, que podem proporcionar um rendimento extra aos participantes.

Os Centros de Promoções possuem também computadores com acesso à internet para trabalhos e pesquisas escolares, disponível para estudantes da rede pública e para a população em geral.



MEIO AMBIENTE

Embora não exerça atividade de agressão ao meio ambiente, o Magazine Luiza tem consciência de que gera impactos indiretos e, por isso, desenvolve políticas e práticas de preservação e conscientização em relação aos recursos naturais.

A empresa adota lixeiras de coleta seletiva em seus escritórios e centros de distribuição, desenvolvendo campanhas de sensibilização para o tema no Portal Luiza e na Rádio Luiza sobre preservação e cidadania ambiental.

O Centro de Distribuição de Louveira-SP e o CD de Alhandra-PB também foram projetados para obter grande aproveitamento da iluminação natural, reduzindo o consumo de energia, e também para o aproveitamento da água da chuva, reduzindo o consumo de água tratada. Os pallets de madeira foram adquiridos com certificação de manejo sustentável de florestas, contribuindo com a preservação ambiental do planeta.

O Centro de Distribuição de Louveira, no interior de São Paulo, tem a certificação de responsabilidade ambiental emitida pela CETESB por cumprir com os procedimentos necessários para a destinação final ambientalmente correta dos pneus inservíveis em conformidade com o disposto na Resolução Nr. 416.

- Evidência – **certificados 2015**



Salário Variável E Participação Nos Resultados
Sorte Garantida (Item Agradecer)
Parcelou, Faturou (Item Agradecer)
Pula Pra 10 (Item Agradecer)
Recarga Premiada (Item Agradecer)
Lucro Gestão - "Checão" (Item Agradecer)

Pula Meio (Item Agradecer)
Cobertura Cartão Luiza (Item Agradecer)
Cobertura De Metas (Item Agradecer)
Metas Administrativas (Item Agradecer)
Contribuir
Outubro Rosa
Rede Do Bem

Centros De Promoções
Meio Ambiente
Conscientização Ambiental
Monitoramento De Emissão De Gases Do Efeito Estufa (Gee) E Manutenção Preventiva Da Frota
Luiza Tour

Gamalu
Cultura Local
Doações E Patrocínios
Instituto Pró-Criança
Comunidade De Paraisópolis
Apoio A Pesquisas
Relatório De Sustentabilidade

CONSCIENTIZAÇÃO AMBIENTAL

Em busca da utilização consciente, o Magazine Luiza passou a adotar, a partir de 2012, o papel de remanejo florestal de marcas homologadas com o selo FSC (Forest Stewardship Council), uma sigla em inglês para Conselho de Manejo Florestal.

A certificação florestal deve garantir que a madeira utilizada em determinado produto é oriunda de um processo produtivo manejado de forma ecologicamente adequada, socialmente justa e economicamente viável, além de garantir o cumprimento de todas as leis vigentes. Com a utilização deste papel a empresa garantiu o replantio de 3 mil árvores.

Além disso, o Magazine Luiza desenvolve, de forma permanente, campanhas de conscientização em todos os canais de comunicação internos e também nas reuniões. Outras medidas práticas que contribuam com a preservação do planeta também são tomadas como, por exemplo, o uso de torneiras temporizadas e luzes com sensor de presença e a disponibilização de conjuntos de coleta seletiva por tipo de material em todos os escritórios da rede.

A empresa instalou 133 coletoras de pequenos eletrônicos, em lojas da capital e do interior do estado de São Paulo, para que recebam a destinação correta. Em 2015, mais de 200 kg desse material foram reciclados, e a meta para 2016 é instalar mais 77 coletores e coletar 500 kg de resíduos.

O Consórcio Luiza realizou várias campanhas para reduzir o impacto de resíduos no meio ambiente, como a digitalização e eliminação de contratos impressos, além de pontos de coleta de óleo de cozinha, garrafas pet e latas de refrigerantes. A empresa também lançou o programa Vou de Carona, incentivando os colaboradores a deixar o carro em casa.

No Nordeste, a empresa destinou 237 pneus para reciclagem, contribuindo para o descarte adequado destes resíduos. Para reduzir o consumo de energia elétrica, o novo centro de distribuição de Ribeirão Preto foi reformado considerando a maior exploração da iluminação natural.



Salário Variável E Participação Nos Resultados
Sorte Garantida (Item Agradecer)
Parcelou, Faturou (Item Agradecer)
Pula Pra 10 (Item Agradecer)
Recarga Premiada (Item Agradecer)
Lucro Gestão - "Checão" (Item Agradecer)

Pula Meio (Item Agradecer)
Cobertura Cartão Luiza (Item Agradecer)
Cobertura De Metas (Item Agradecer)
Metas Administrativas (Item Agradecer)
Contribuir
Outubro Rosa
Rede Do Bem

Centros De Promoções
Meio Ambiente
Conscientização Ambiental
Monitoramento De Emissão De Gases Do Efeito Estufa (Gee) E Manutenção Preventiva Da Frota
Luiza Tour

Gamalu
Cultura Local
Doações E Patrocínios
Instituto Pró-Criança
Comunidade De Paraisópolis
Apoio A Pesquisas
Relatório De Sustentabilidade

MONITORAMENTO DE EMISSÃO DE GASES DO EFEITO ESTUFA (GEE) E MANUTENÇÃO PREVENTIVA DA FROTA

NOVO

O Magazine Luiza realiza mais de 60 mil entregas de produtos por dia, e desde 2013 parte da frota de caminhões utilizada para esta finalidade passou a ter o seu desempenho mecânico e funcional monitorado detalhadamente a partir de sistemas de auditoria da Ticket Car e Produsoft .

Além da redução de custos com uso inadequado e antecipação dos desgastes com a manutenção preventiva, estes sistemas agregaram valor ambiental ao monitorar também a emissão de CO2 (GEE) por meio do sistema Carbon Control 3.1.

Em 2014 foi de 3.426,466 em 162 veículos, em 2015 a frota permaneceu com 162 veículos e reduziu a emissão de GEE para 3.169,970 toneladas.

As manutenções preventivas e corretivas da frota são realizadas através do sistema de Gestão de Frota Produsoft, que monitora e emite alertas dentro dos prazos determinados para conclusão das manutenções. Em 2015 foram 5.380 manutenções, sendo, 3.879 preventivas e 1.591 corretivas

O monitoramento dos pneus também é realizado pelo mesmo sistema, que avalia o tempo de vida útil do pneu a partir da compra e indica o período correto de calibragem, alinhamento e rodízio, garantindo de forma segura, o melhor aproveitamento dos pneus até o descarte.

LUIZA TOUR

A empresa recebe constantes pedidos de universidades e empresas para visitação aos escritórios e *benchmarking* para conhecer os processos de gestão de pessoas, gestão administrativa, inovação, comunicação e negócios.

Com o objetivo de atender melhor a essas solicitações, foi implantado o projeto Luiza Tour, com uma programação estruturada de acordo com as áreas de interesse do visitante. A principal finalidade deste programa é estimular as práticas de condução ética nos negócios, buscando resultados e valorizando as pessoas.

Como membro voluntário da Endeavor, organização que estimula o empreendedorismo no Brasil, a Presidência da empresa recebe também, periodicamente, pequenos empresários e lideranças que têm o Magazine Luiza como referência.





Salário Variável E Participação Nos Resultados
Sorte Garantida (Item Agradecer)
Parcelou, Faturou (Item Agradecer)
Pula Pra 10 (Item Agradecer)
Recarga Premiada (Item Agradecer)
Lucro Gestão - "Checão" (Item Agradecer)

Pula Meio (Item Agradecer)
Cobertura Cartão Luiza (Item Agradecer)
Cobertura De Metas (Item Agradecer)
Metas Administrativas (Item Agradecer)
Contribuir
Outubro Rosa
Rede Do Bem

Centros De Promoções
Meio Ambiente
Conscientização Ambiental
Monitoramento De Emissão De Gases Do Efeito Estufa (Gee) E Manutenção Preventiva Da Frota
Luiza Tour

Gamalu
Cultura Local
Doações E Patrocínios
Instituto Pró-Criança
Comunidade De Paraisópolis
Apoio A Pesquisas
Relatório De Sustentabilidade

GAMALU

Os colaboradores de Franca-SP e região têm à disposição o Clube Recreativo Gamalu para suas horas de lazer e diversão. Além disso, o local é cedido a entidades assistenciais que solicitam o espaço para realizar atividades com crianças e idosos, visando proporcionar um dia diferenciado de lazer. Toda a infraestrutura do clube (piscinas, quadras de esportes, campos de futebol, cantina, vestiários e *playground*) é colocada à disposição na ocasião.

CULTURA LOCAL

O patriotismo, a crença no Brasil e o respeito à diversidade são valores fortes do Magazine Luiza. Em todos os eventos internos, como palestras, apresentações, atividades ou dinâmicas, esses aspectos são abordados. Além dos encontros corporativos, o Marketing da empresa procura patrocinar, em cada região em que a marca está inserida, eventos que fortaleçam a cultura local.

Nos Encontros ou em outros eventos de grande porte da empresa, são contratados grupos artísticos locais ou regionais para enriquecer a programação e proporcionar entretenimento saudável e construtivo, sempre privilegiando os talentos da casa. Para essas apresentações a empresa também convida grupos culturais que tenham programas sociais e educativos.

Os projetos patrocinados pelo Magazine Luiza por meio de lei de Incentivo são de cunho social e cultural e de Integração, para através dele cumprir com os objetivos específicos de realizar uma série de atividades de formação artística e cultural na área das artes cênicas, dança e música - para crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social.

A realização dos projetos analisados contribui para o cumprimento do Art.1º da Lei 8.313/91, pois almeja fomentar, incentivar e promover a cultura como veículo de inserção e inclusão social, com o viés de buscar nas comunidades os talentos, escondidos, para as artes cênicas, música desde experimentalmente até profissionalmente.

Os projetos apoiados tem resultados positivos e resultados no âmbito social e cultural, pelo público alvo a ser atendido. No âmbito econômico é importante meio para gerar postos de trabalho e renda aos profissionais da área que atuarão na execução do projeto. Para a cadeia produtiva das artes cênicas os frutos serão futuros. (item **CELEBRAR**)



Salário Variável E Participação Nos Resultados
Sorte Garantida (Item Agradecer)
Parcelou, Faturou (Item Agradecer)
Pula Pra 10 (Item Agradecer)
Recarga Premiada (Item Agradecer)
Lucro Gestão - "Checão" (Item Agradecer)

Pula Meio (Item Agradecer)
Cobertura Cartão Luiza (Item Agradecer)
Cobertura De Metas (Item Agradecer)
Metas Administrativas (Item Agradecer)
Contribuir
Outubro Rosa
Rede Do Bem

Centros De Promoções
Meio Ambiente
Conscientização Ambiental
Monitoramento De Emissão De Gases Do Efeito Estufa (Gee) E Manutenção Preventiva Da Frota
Luiza Tour

Gamalu
Cultura Local
Doações E Patrocínios
Instituto Pró-Criança
Comunidade De Paraisópolis
Apoio A Pesquisas
Relatório De Sustentabilidade

DOAÇÕES E PATROCÍNIOS

Cada unidade da empresa tem autonomia para receber pedidos de doações e patrocínios e direcionar verba da loja para esses fins. A empresa mantém também um núcleo encarregado de receber solicitações e estudar a melhor forma de atendê-las. São priorizadas sempre aquelas solicitações que beneficiam entidades e instituições sociais, como escolas, creches, delegacias da mulher, hospitais, asilos, APAEs, entre outros.



INSTITUTO PRÓ-CRIANÇA

O Magazine Luiza é um dos principais apoiadores do Instituto Empresarial de Apoio à Formação da Criança e do Adolescente de Franca-SP (Pró-Criança) e contribui, mensalmente, para a manutenção do Instituto, que tem como principal bandeira desenvolver ações para erradicar o trabalho infantil nas indústrias de calçado da cidade - maior polo produtor de sapatos masculinos no País.



Salário Variável E Participação Nos Resultados
Sorte Garantida (Item Agradecer)
Parcelou, Faturou (Item Agradecer)
Pula Pra 10 (Item Agradecer)
Recarga Premiada (Item Agradecer)
Lucro Gestão - “Checão” (Item Agradecer)

Pula Meio (Item Agradecer)
Cobertura Cartão Luiza (Item Agradecer)
Cobertura De Metas (Item Agradecer)
Metas Administrativas (Item Agradecer)
Contribuir
Outubro Rosa
Rede Do Bem

Centros De Promoções
Meio Ambiente
Conscientização Ambiental
Monitoramento De Emissão De Gases Do Efeito Estufa (Gee) E Manutenção Preventiva Da Frota
Luiza Tour

Gamalu
Cultura Local
Doações E Patrocínios
Instituto Pró-Criança
Comunidade De Paraisópolis
Apoio A Pesquisas
Relatório De Sustentabilidade

COMUNIDADE DE PARAISÓPOLIS

Paraisópolis é a segunda maior favela da cidade de São Paulo, na zona sul paulistana, e conta com uma população estimada entre 80 e 100 mil pessoas. A comunidade de Paraisópolis é organizada em conselhos populares que são integrados pela União de Moradores e promove diversas ações educativas, culturais e de inclusão.

Com apoio de parceiros mantém ativos alguns projetos, como a Orquestra de Paraisópolis e o Projeto Judô com Tiago Camilo. A Orquestra de Paraisópolis oferece cursos de música gratuitos para crianças e adolescentes com o objetivo de profissionalizar, descobrir talentos e garantir um futuro melhor para os integrantes da comunidade.

O projeto Judô com Tiago Camilo também é direcionado para crianças e adolescentes. O intuito é dar a oportunidade de se aproximarem do esporte através das artes marciais, assim como desenvolver o potencial intelectual, aumentar a capacidade de concentração, melhorar o rendimento escolar e o autocontrole e estimular o respeito ao próximo.



APOIO A PESQUISAS

O Magazine Luiza é objeto de interesse de pesquisa acadêmica em universidades de todo o País. Por isso, mantém o site “Trabalhos Acadêmicos”, que tem uma procura média de 100 pesquisadores por mês, entre alunos de graduação, pós-graduação, mestrado, doutorado e MBA.

RELATÓRIO DE SUSTENTABILIDADE

Em 2015, o Magazine Luiza integrou o Relatório Anual e o de Sustentabilidade para aumentar a transparência, facilitar o fluxo de informações e ajudar os stakeholders a entenderem melhor o que o Magazine Luiza busca conquistar no Brasil no âmbito governamental, social, setorial e ambiental.

O relatório Anual e de Sustentabilidade está disponível para download no site magazineluiza.com.br/ri.



Salário Variável E Participação Nos Resultados
Sorte Garantida (Item Agradecer)
Parcelou, Faturou (Item Agradecer)
Pula Pra 10 (Item Agradecer)
Recarga Premiada (Item Agradecer)
Lucro Gestão - “Checão” (Item Agradecer)

Pula Meio (Item Agradecer)
Cobertura Cartão Luiza (Item Agradecer)
Cobertura De Metas (Item Agradecer)
Metas Administrativas (Item Agradecer)
Contribuir
Outubro Rosa
Rede Do Bem

Centros De Promoções
Meio Ambiente
Conscientização Ambiental
Monitoramento De Emissão De Gases Do Efeito Estufa (Gee) E Manutenção Preventiva Da Frota
Luiza Tour

Gamalu
Cultura Local
Doações E Patrocínios
Instituto Pró-Criança
Comunidade De Paraisópolis
Apoio A Pesquisas
Relatório De Sustentabilidade

CASA HOPE



A empresa firmou uma parceria de cooperação com a Casa Hope (*Esperança*, em inglês), instituição sediada em São Paulo-SP, para ampliar a esperança de crianças e adolescentes em tratamento contra o câncer.

A Casa Hope é uma instituição filantrópica que oferece apoio biopsicossocial e educacional a crianças e adolescentes portadores de câncer, transplantados de medula óssea, fígado e rins, juntamente com seus acompanhantes, de baixa renda, procedentes de todo o Brasil.

Durante o período de tratamento nos hospitais, a Casa Hope oferece moradia, alimentação, transporte, assistência social e psicológica, medicamentos, vestuário, terapia ocupacional, escolarização, cursos de capacitação profissional, entre outros. Assim, a instituição contribui para o aumento das reais chances de cura de muitas crianças e adolescentes.

A parceria com o Magazine Luiza foi firmada em maio. Com o apoio, a Casa Hope ampliará o número de leitos, o que vai permitir que mais crianças sejam atendidas. A empresa participará, ainda, como apoiadora do Projeto “Ampliando Esperança”.



1. Você tem alguma evidência (análise de resultados ou experiência vivida) que mostra que sua cultura organizacional contribui para o sucesso da empresa?

A cultura da empresa é o que sustenta seu desenvolvimento e crescimento. Por isso, há uma atenção constante da diretoria, em todas as suas ações, em “crescer sem perder a alma”, sem perder o “Jeito Luiza de Ser”. A cultura organizacional do Magazine Luiza consiste na valorização das pessoas. As evidências de que ela contribui para o sucesso da empresa têm sido apresentadas desde a sua fundação, em 1957.

Nestas mais de cinco décadas de atividade, o Magazine Luiza conseguiu conciliar crenças e princípios sólidos a práticas de inovação e de ousadia, como, por exemplo, a criação das lojas virtuais, em 1992, que hoje são estudadas como case permanente da Universidade de Harvard, nos Estados Unidos; a criação da Liquidação Fantástica, em 1994, que revolucionou o calendário de vendas no mês de janeiro; e, mais recentemente, o lançamento do Magazine Você, primeira iniciativa de *social commerce* do mercado, que estava aberto, a princípio, somente para familiares de colaboradores da empresa e, em 2012, foi aberto ao público em geral, tendo hoje mais de 119 mil lojas.

Outra importante característica da empresa, que representa essa associação indivisível entre sua cultura de valorizar pessoas e o crescimento e expansão da companhia, pode ser exemplificada na criação da coligada LuizaCred, em 2001. Com essa ação, o Magazine Luiza tornou-se a primeira empresa do varejo a disponibilizar serviços financeiros à população que não tinha renda suficiente para ter acesso aos bancos brasileiros, permitindo não só o acesso a bens de consumo a uma imensa população, mas, principalmente, ajudando a resgatar o sentimento de dignidade e valorização do ser humano.

Em 2011, ao entrar na Bolsa de Valores, a rede atraiu, aproximadamente, 35 mil investidores diretos, o que, segundo o jornal Valor Econômico, colocou a empresa entre as dez que mais atraíram a participação de pessoas físicas no Brasil. A própria presidente Luiza Helena Trajano esteve envolvida na campanha de divulgação do IPO, o que foi relevante para torná-la a 8ª entre os mais populares na Bolsa. Com um investimento inicial considerado baixo (a partir de R\$ 100), a empresa possibilitou também a adesão de mais

pessoas e, aproximadamente, 1.100 colaboradores entraram no processo de abertura de capital da companhia.

A atuação da empresa na comunicação, que é sempre transparente, acessível e sincera, faz com que todos os seus colaboradores estejam alinhados aos objetivos da companhia e trabalhem mais conectados e comprometidos. Para auxiliar na manutenção desta boa cultura em comunicar-se e levar a companhia ao sucesso no negócio, a empresa mantém a TV Luiza, a Rádio Luiza e o Portal Luiza, veículos de comunicação interna exclusivos para informar os colaboradores, que têm recebido importantes prêmios: como a melhor cultura na prática do Falar (*Great Place to Work* 2010) e a melhor cultura na prática do Escutar (*Great Place to Work* 2011). **(item FALAR)**

Por suas atitudes inovadoras e voltadas ao público feminino, o Magazine Luiza também já recebeu, em 2007, o título de *A Melhor Empresa para a Mulher Trabalhar no Brasil* (*Great Place to Work*). O prêmio foi um reconhecimento à política de Gestão de Pessoas baseada na valorização do trabalho da mulher e na crença de sua evolução na empresa. No ano seguinte (2008), a empresa ganhou o prêmio de *A Melhor Empresa para Executivos Trabalharem no Brasil*, pelo mesmo instituto.

Todo investimento da companhia em capital humano reverte-se na sustentabilidade do negócio. As pessoas estão no centro dos objetivos da empresa tanto quanto os resultados, e tal cultura é reconhecida externamente desde 1998, quando o Magazine Luiza figurou, pela primeira vez, na lista geral das *Melhores Empresas para Trabalhar no Brasil*, em pesquisa do Instituto *Great Place to Work*.

Desde então, por 16 anos consecutivos, a companhia contempla a lista das melhores, tendo sido eleita, em 2003, *A Melhor Empresa para Trabalhar no Brasil* - fazendo história também no varejo brasileiro e mundial, por ser a primeira empresa do setor a ganhar tal prêmio.

Todos esses reconhecimentos são referentes às práticas de valorização das pessoas que refletem a cultura da empresa. Graças à força desta cultura, o Magazine Luiza passou de uma empresa regional do interior e se projetou no cenário nacional como um dos maiores varejistas do País.



2. A empresa tem práticas para economia de água ou energia? Se sim, quais?

Sim.

Criação do Comitê de Energia e Água multissetorial (Administração e Riscos, Compras Corporativas, Operação de Lojas, Logística, Gestão de Pessoas e Relações Corporativas e Sustentabilidade). O comitê mantém reuniões semanais de alinhamento e atualização do plano de ação, que contempla duas frentes macro: uma para as ações em caso de queda de energia e falta de água, visando não perder a produtividade, e outra para as ações de economia, otimização e redução do uso de energia e da água.

De imediato, visando a redução de consumo e otimização de energia, foram contratadas consultorias especializadas para realização de estudos de eficiência energética nos 16 Estados onde a empresa atua. Foram implementados processos de monitoramentos diários e permanentes, de consumo comparado à média da região e de unidades similares e do tempo de queda de energia em cada unidade.

Para as situações de queda de energia, a equipe multidisciplinar está trabalhando em estudos de utilização de geradores e reforço da proteção de data center e áreas críticas, assim como equipamentos de no break para evitar danos aos outros equipamentos. Uma das medidas em andamento é a troca das lâmpadas incandescentes por lâmpadas T5, nas lojas do Nordeste, e mudança de 100% das lâmpadas T5 para Led nas novas lojas e todas as unidades reformadas, que proporcionam uma redução estimada de 40% do consumo. Foi feita também uma revisão

de disjuntores e interruptores para locais onde ainda se ligam 100% das lâmpadas a partir de um único toque. Para os equipamentos de informática de lojas iniciou-se um projeto piloto de homologação de três diferentes tipos de desktops que consomem menos energia. Ainda nas lojas está em andamento um estudo de alternativas para o uso ar condicionado nas salas técnicas.

Água

No Escritório de Negócios de São Paulo foram instalados redutores de consumo de água nas torneiras dos banheiros e copas, válvula de descarga com 2 estágios e também nos chuveiros dos vestiários, que resultou na redução de 50% do consumo. Esta experiência será levada para as demais unidades, com a proposta de um mutirão para identificar vazamentos e torneiras pingando em todas as unidades. Foi elaborado também um plano de comunicação, utilizando os canais internos da empresa para conscientização e alinhamento, por considerar que a partir da adoção de medidas concretas dentro da empresa, os colaboradores poderão mudar a forma de utilizar a água e energia, e consequentemente levarão estes novos hábitos para suas residências e comunidades

3. Feedback

Você tem algum *feedback* a nos dar em relação ao processo Great Place to Work® - Melhores Empresas para Trabalhar? Ideias e sugestões são muito bem vindas! Vale ressaltar que sua resposta não afetará sua avaliação de nenhuma forma.

Declaro que os dados fornecidos estão corretos e assumo total responsabilidade pela veracidade das informações, estando ciente de que elas poderão, sem consulta prévia, ser publicadas pelo Great Place to Work®.

Nome:	Marília Cintra
Cargo:	Analista de Relações Corporativas - Presidência
Telefone:	(11) 3504-2913
E-mail:	marilia.cintra@magazineluiza.com.br