



**NOSSO
JEITO DE
SER**



NOSSO JEITO DE SER

CONSELHO DE FAMÍLIA

Antonio Maria dos Santos da Silva Azevedo

José Maria dos Santos da Silva Azevedo

Manuel Maria dos Santos da Silva Azevedo Rosa

Rosa Maria dos Santos da Silva Azevedo

CONSELHO CONSULTIVO

Delmar Antônio Philippsen Dino Gueno

Dinomericio Leocir Gueno

José Alberto da Costa Machado

Ulisses Tapajós Neto

CONSULTORIA

José Auri de Gusmão Vasconcelos

(GSM CONSULTORIA LTDA)

IMPORTADORA TV LAR LTDA

CNPJ 04.561.957/0001-68

Rua Henrique Martins, 539

Centro / CEP 69.010-010

Manaus – Amazonas – Brasil

ATENDIMENTO

WhatsApp:

(92) 3621-0300

E-mail: atendimento@tvlar.com.br

SITE:

www.tvlar.com.br



A Palavra do

Presidente



Esta pequena cartilha resume o nosso jeito de ser e de nos relacionar com nossos clientes, colaboradores, fornecedores e com a sociedade em geral. Esse jeito de ser foi construído ao longo dos 57 anos de existência da TVLAR, período em que houve muito aprendizado tanto nos erros como nos acertos realizados. Esta cartilha-resumo foi desenvolvida com a participação de 35 colaboradores, representando todos os colegas.

Nosso objetivo é que este trabalho sirva de roteiro e referencial seguro a todos os nossos colaboradores, clientes e fornecedores que direta ou indiretamente se relacionam com nossa empresa, buscando sempre as melhores práticas de mercado, criando um ambiente harmonioso e ensejando oportunidades para o crescimento pessoal e profissional de todos.

Nosso maior desafio é que esta cultura organizacional faça parte do dia a dia dos nossos colaboradores, tanto no relacionamento interdepartamental como no atendimento aos nossos clientes e fornecedores.

O propósito que nos move é ajudar as pessoas a viverem melhor, através de uma empresa mais humana no seu modo de ser e de agir. Uma empresa que embora seja movida a indicadores e metas, tem no seu DNA valores bem definidos e inegociáveis. Uma empresa na qual as pessoas se sintam valorizadas, desafiadas, motivadas e felizes contribuí positivamente na construção de um Mundo melhor.

Somos a Grande Família TVLAR, ajude a manter vivo todos os nossos valores.

Muito obrigado,

Antonio Maria dos Santos da Silva Azevedo
Presidente do Grupo TVLAR

O QUE É UM MODELO DE GESTÃO?

Um modelo de gestão é como uma empresa se organiza e define como ela atua, se desenvolve, cresce e cumpre seu papel na sociedade, ajudando as pessoas a viverem melhor.

Onde começa nosso **Modelo de Gestão**?

Começa com os norteadores estratégicos, que são a Visão e a Missão, olhando para o presente e para o futuro que queremos, utilizando os Valores como o nosso jeito de ser.

O que é **Planejamento Estratégico**?

É o caminho traçado pela empresa para alcançar sua Visão e cumprir sua Missão. Para definir esse caminho ela olha os cenários, o mercado, os clientes, a sociedade, os fornecedores, os acionistas e elabora um Mapa Estratégico para demonstrar esse caminho.

Qual a base desse **Modelo**?

A base desse Modelo de Gestão são as Pessoas. Nossos colaboradores são o maior patrimônio da empresa. Por isso cuidamos para que a TVLAR tenha o melhor ambiente para trabalhar, para crescer e para sermos felizes na contínua busca de melhoria de processos e dos resultados globais.

MODELO DE GESTÃO DO GRUPO TVLAR



CULTURA ESG / BUSCA PERMANENTE DA EXCELÊNCIA

STAKEHOLDERS

POR QUE TEMOS UMA VISÃO, UMA MISSÃO E VALORES ?



Porque somos uma empresa que tem princípios e queremos fazer negócios que sejam bons para todos.

O que é Visão ?

A VISÃO determina o lugar no futuro que a empresa deseja ocupar, ajuda na definição de suas metas e orienta suas decisões estratégicas. Representa seu objetivo principal e o que almeja para todos os envolvidos.

O que é Missão?

A MISSÃO é o que a empresa pretende oferecer. Ou seja, qual o papel dela para o cidadão e para a sociedade. A motivação de sua existência e a sua razão de ser. Ao divulgar a missão, a empresa mostra quem é e o que faz de melhor.

O que são Valores?

Os VALORES retratam o modo de pensar e agir da empresa. Representam os fundamentos éticos, comportamentais e inegociáveis sobre os quais ela quer operar e como quer ser vista. Orientam o “como” a empresa realiza sua missão e alcança sua visão.



Propósito

Ajudar as pessoas a viverem melhor.

Visão

**Ser a melhor experiência de compra para o cliente;
Ser a melhor empresa para se trabalhar;
Ser sustentável do ponto de vista econômico,
ambiental e social.**

Missão

Encantar nossos clientes, oferecendo produtos e serviços, valorizando nossos colaboradores, com foco no resultado.

Valores



ESPIRITUALIDADE



LEALDADE



SIMPLICIDADE



RESPEITO



PERSEVERANÇA



ESPÍRITO DE EQUIPE



CULTURA DE INOVAÇÃO



PAIXÃO EM SERVIR

Espiritualidade



Compreendemos o Valor **Espiritualidade** como uma forma de atuar na empresa consciente de que todos somos uma Centelha Divina. Esse sentimento deve favorecer sempre o diálogo, a compreensão e a inclusão, fortalecendo nosso espírito de humanidade e transcendência, nos estimulando a conviver de maneira fraterna, cordial e imparcial. A prática desse Valor possibilita um ambiente verdadeiro e harmônico, gerando em cada um a fortaleza para vencer as dificuldades nos conduzindo ao crescimento pessoal e ao sucesso organizacional, construindo uma empresa do bem, respeitando e reverenciando a Obra de Deus.

A maioria dos sofrimentos decorre da forma incorreta pela qual a vida é encarada.

Joanna de Angelis



Demonstramos a prática do Valor Espiritualidade, quando:

- Agimos de forma fraterna e com amor ao próximo.
Incluimos todos os colegas de forma imparcial.
- Trabalhamos de forma a facilitar a vida das pessoas no ambiente profissional.
- Criamos um ambiente de intimidade com Deus, por meio de orações, doação do seu tempo e fazendo o bem.
- Contribuímos para um ambiente de trabalho harmonioso.
- Somos voluntários em ações sociais e filantrópicas apoiados pela empresa.
- Tratamos a todos com humildade, benevolência e simpatia.
- Buscamos práticas de autoconhecimento, tais como meditação, introspecção e reflexão, para o progresso íntimo.
- Dominamos o estresse e a ansiedade, vivendo o aqui e agora.
- Cultivamos o sentimento de empatia e compaixão, agindo com misericórdia.
- Quando externamos o sentimento da gratidão em qualquer situação.
- Iniciamos uma reunião com uma prece para harmonização dos participantes.

Demonstramos a **NÃO** prática do Valor Espiritualidade, quando:

- Ignoramos o sofrimento alheio.
- Excluimos alguém ou alguma área por motivos pessoais.
- Somos dominados pelo ódio, incompreensão e/ou arrogância.
- Contribuímos com a desarmonização do ambiente de trabalho.
- Deixamos de agradecer sempre que oportuno.
- Agimos de forma egoísta, não se importando com os outros.

Lealdade



Compreendemos o Valor **Lealdade** como uma forma de conduzir os negócios, tendo como critério para as decisões o que é melhor para a empresa e para todos (fornecedores, clientes, colaboradores e sociedade), sobrepondo os interesses pessoais, sendo honesto e íntegro nos relacionamentos internos e externos à organização, respaldando nossas atividades sempre na legalidade e nas normas internas, fortalecendo um ambiente de confiança e colaboração mútua. Ser leal é ter coerência entre o discurso e a prática com fidelidade aos compromissos assumidos e tendo como premissa sempre a Verdade, a Honra e a Probidade.

*Não existe jeito certo de se
fazer algo errado.*

Luiz Freddy Mastrocinque



Demonstramos a prática do Valor

Lealdade, quando:

- Falamos sempre a verdade para colegas, fornecedores e clientes.
- Prometemos apenas o que podemos cumprir.
- Confiamos nas pessoas e nos posicionamos de forma igualmente confiável.
- Honramos os prazos dos compromissos assumidos.
- Cumprimos a jornada de trabalho de forma produtiva.
- Emitimos nossa opinião com franqueza.
- Cumprimos as normas internas e a legislação vigente.
- Tomamos decisões com base no que é melhor para o sucesso da empresa.
- Abominamos quaisquer práticas de corrupção.
- Rejeitamos situações que gerem conflito de interesses.

Demonstramos a **NÃO** prática do Valor

Lealdade, quando:

- Falamos mal da empresa e dos colegas de trabalho.
- Faltamos com a verdade.
- Transferimos para amanhã o que poderia ter sido feito hoje.
- Agimos de forma desleixada e descomprometida com a nossa função.
- Subtraímos recursos materiais e financeiros da empresa ou dos colegas.
- Recebemos vantagens pessoais nas relações profissionais.
- Beneficiamos pequenos grupos em detrimento do todo.
- Nos apropriamos do mérito do trabalho alheio.
- Repassamos informações confidenciais a terceiros.
- Utilizamos informações privilegiadas em benefício próprio.
- Deixamos de informar a empresa qualquer ameaça ou risco iminente.
- Realizamos a venda de produtos ou serviços sem conhecimento do cliente.

Simplicidade



Compreendemos o Valor **Simplicidade**, como sendo uma maneira simples de ser e fazer na vida pessoal e profissional, facilitando o bom relacionamento interpessoal em todos os níveis, realizando as atividades de forma descomplicada e com rapidez, facilitando a execução dos procedimentos e a eficiência dos processos, verificando o que é essencial e necessário, reduzindo os excessos e desperdícios, sem perder a excelência, a qualidade e a efetividade.

O simples pode ser mais difícil do que o complexo: é preciso trabalhar duro para limpar seus pensamentos de forma a torná-los simples. Mas no final vale a pena, porque, quando chegamos lá, podemos mover montanhas.

Steve Jobs





Demonstramos a prática do Valor Simplicidade, quando:

- Utilizamos palavras simples e calorosas com todos.
- Atuamos de forma descomplicada na resolução de problemas e no desenvolvimento das atividades.
- Agimos de forma objetiva em reuniões e nas comunicações.
- Reduzimos o desperdício de tempo e materiais da empresa.
- Vivemos sem excessos, fazendo escolhas simples.
- Concentramos a nossa atenção em atividades úteis para o bem de todos.
- Racionalizamos e padronizamos o nosso trabalho.
- Sabemos dizer não num processo de priorização.

Demonstramos a **NÃO** prática do Valor Simplicidade, quando:

- Escolhemos o caminho mais longo no cumprimento de nossas tarefas.
- Utilizamos linguagem complicada nas comunicações.
- Não administramos bem o nosso tempo e nossa agenda.
- Complicamos tudo o que poderia ser mais simples.

Respeito



Compreendemos o Valor Respeito como o cuidado que devemos ter com a vida, o bem-estar social e o meio ambiente. Para isso, consideramos a diversidade cultural, étnica, religiosa, orientação sexual e gênero. Nos relacionamentos interpessoais devemos ouvir com atenção e imparcialidade, tratando as diferenças com naturalidade e empatia.

Quando o homem aprender a respeitar até o menor ser da Criação, seja animal ou vegetal, ninguém precisará ensiná-lo a amar seu semelhante.

Albert Schweitzer



Demonstramos a prática do Valor

Respeito, quando:

- Tratamos a todos com educação, gentileza e empatia.
- Falamos de forma a não ofender colegas, clientes e fornecedores.
- Olhamos para as pessoas ao falar ou ao responder uma pergunta.
- Praticamos a redução, reciclagem e reutilização de materiais de consumo.
- Racionalizamos o uso de água e energia.
- Agimos com base nos valores da empresa na tomada de decisões.
- Escutamos com imparcialidade e senso de justiça.
- Chamamos as pessoas pelo nome.
- Não discriminamos a diversidade cultural, étnica, religiosa, orientação sexual e gênero.
- Somos sinceros nas relações interpessoais.
- Estamos interessados no bem-estar de todos.

Demonstramos a NÃO prática do Valor

Respeito, quando:

- Agimos de forma omissa diante de um pedido de ajuda.
- Beneficiamos pessoas sem meritocracia.
- Agimos de forma preconceituosa com colegas, clientes ou fornecedores.
- Praticamos assédio moral ou sexual.
- Aumentamos o tom de voz de forma grosseira, autoritária e/ou arrogante.
- Utilizamos apelidos pejorativos ou brincadeiras inadequadas no ambiente de trabalho.
- Deixamos de cumprimentar os colegas, independente da hierarquia.
- Não agimos com dignidade e igualdade junto as pessoas com necessidades especiais.
- Retribuímos com indiferença a ajuda recebida.
- Desperdiçamos água, energia e materiais.

Perseverança



Compreendemos o Valor **Perseverança** como foco nos propósitos organizacionais e no cumprimento dos deveres, mantendo a persistência, mesmo em situações desafiadoras, acreditando em nossa força interior e no apoio dos colegas, para o alcance das metas e soluções dos problemas. Esse Valor nos leva a enfrentar os obstáculos com resiliência e determinação.

Transportai um punhado de terra todos os dias e fareis uma montanha.

Confúcio





Demonstramos a prática do Valor

Perseverança, quando:

- Buscamos todas as alternativas possíveis para a obtenção dos resultados.
- Superamos os medos e os obstáculos na busca dos objetivos.
- Usamos de forma efetiva todas as metodologias e ferramentas disponíveis para o alcance das metas.
- Buscamos ajuda interna e externa para novas soluções e inovações.
- Mantemos o foco no resultado, evitando desvios.
- Planejamos nosso trabalho olhando todas as possibilidades viáveis.
- Acreditamos nos nossos pontos fortes e em nossos talentos para contribuir com o grupo.
- Não desistimos diante das dificuldades.

Demonstramos a **NÃO** prática do Valor

Perseverança, quando:

- Desistimos dos nossos objetivos e procuramos justificativas para o fracasso.
- Sempre arrumamos uma desculpa frente ao baixo desempenho.
- Ficamos desmotivados com críticas e comentários negativos.
- Não acompanhamos as melhores práticas de mercado.
- Não acompanhamos a execução dos prazos dos planos de ação.
- Não nos esforçamos para aprender continuamente.
- Nos entregamos ao desânimo e a acomodação.
- Não fazemos análise das causas dos problemas recorrentes.
- Não estamos comprometidos com as metas.

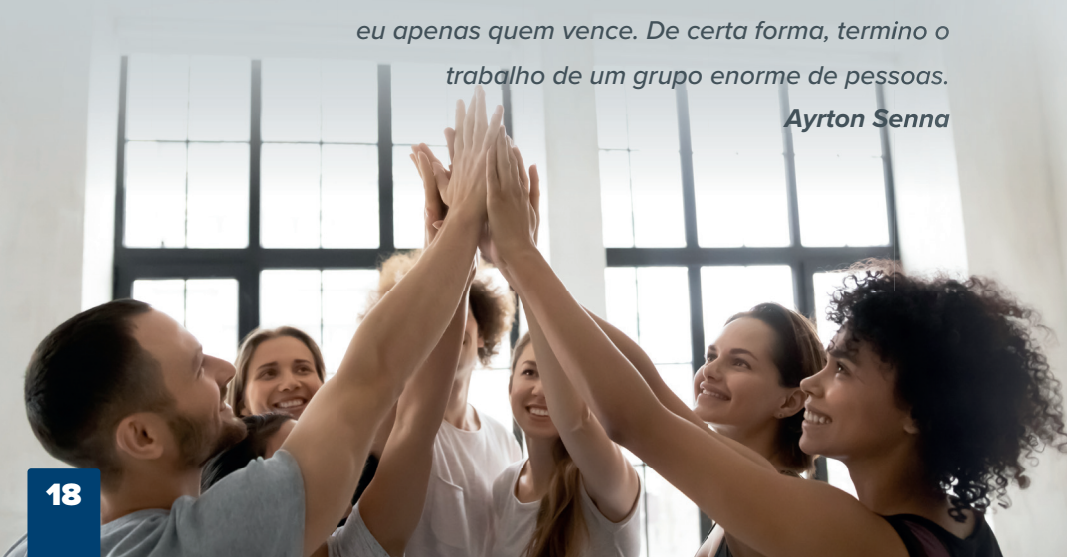
Espírito de Equipe



Compreendemos o Valor **Espírito de Equipe** como a disposição de cada um em colaborar proativamente para o sucesso organizacional, sendo participativo e sinérgico. É a compreensão de que o resultado do trabalho coletivo sempre será maior que a soma das contribuições individuais. Esse Valor nos conduz ao sentimento de que juntos somos mais fortes, nos fazendo contar com a ajuda de todos, no alcance dos objetivos da empresa.

Eu sou parte de uma equipe. Então, quando venço, não sou eu apenas quem vence. De certa forma, termino o trabalho de um grupo enorme de pessoas.

Ayrton Senna



Demonstramos a prática do Valor Espírito de Equipe, quando:

- Ajudamos o colega de trabalho, mesmo sem ter sido solicitado.
- Usamos o equilíbrio emocional para administração dos conflitos.
- Comunicamos nossas opiniões e objetivos de forma clara e respeitosa para com todos.
- Transmitimos nossos conhecimentos aos colegas visando melhores resultados.
- Somos bons ouvintes junto aos colegas de trabalho.
- Envolvemos todos as pessoas na obtenção do resultado.
- Estamos dispostos a participar das atividades em equipe, sempre que necessário.
- Temos atitude para pedir ajuda quando em dificuldade.
- Evitamos de todas as formas a fofoca e a maledicência.
- Estamos comprometidos com o resultado final do trabalho de todos.
- Colaboramos para um ambiente de cooperação com os colegas e com a empresa.

Demonstramos a **NÃO** prática do Valor Espírito de Equipe, quando:

- Deixamos de colaborar com os colegas.
- Não somos transparentes e/ou respeitosos na comunicação.
- Não compartilhamos o nosso conhecimento.
- Culpamos sempre o outro pelo não alcance das metas.
- Criticamos um membro da equipe na ausência dele.
- Não compartilhamos informações importantes comuns a todos.
- Contribuímos para um ambiente de desconfiança e apatia.
- Subestimamos e não desafiamos a equipe.

Cultura de Inovação



Compreendemos o Valor **Cultura de Inovação** como um modo de pensar e fazer as entregas de forma inovadora, buscando melhorias nas atividades e nos processos organizacionais, utilizando sempre a criatividade para executar as tarefas de forma mais efetiva, usando as modernas tecnologias e imbuídos da vontade de fazer sempre melhor. Esse valor nos induz a inquietude permanente, estimulando as pessoas a realizarem mais com menos, criando um ambiente ágil e disruptivo.

Nada é tão bom que não possa ser melhorado.

(Ditado popular)

Demonstramos a prática do Valor Cultura de Inovação, quando:

- Criamos novas formas mais simples e eficazes de desenvolver uma tarefa.
- Envovemos os colaboradores nas ideias de melhoria.
- Buscamos ferramentas e processos mais efetivos.
- Persistimos na busca de soluções, sendo resilientes diante dos desafios.
- Buscamos sempre melhores práticas mesmo quando estamos gerando resultado positivo.
- Melhoramos a experiência de compra do cliente.
- Reduzimos o tempo da jornada do cliente no atendimento em loja.
- Encaramos os problemas como oportunidade de inovação.
- Desapegamos dos processos que não agregam valor.
- Estimulamos as boas ideias de melhoria.

Demonstramos a **NÃO** prática do Valor Cultura de Inovação, quando:

- Paramos de aprender e buscar novos conhecimentos.
- Focamos no problema e não nas soluções.
- Estagnamos nos processos de automação.
- Frustramos as contribuições individuais e bloqueamos a criatividade dos colaboradores.
- Somos resistentes quanto à utilização de novas técnicas, medidas e práticas.
- Não nos engajamos nos propósitos de melhoria contínua.
- Guardamos para si ideias que possam melhorar processos da empresa.
- Ficamos acomodados em apenas cumprir rotinas existentes.
- Nos esmeramos por fazer algo que não agrega valor.

Paixão em Servir




Compreendemos o Valor **Paixão em Servir** como uma disposição para atender as demandas e necessidades dos clientes internos e externos, sendo proativos e úteis para contribuir sempre. Devemos encantar os nossos clientes, excedendo suas expectativas, impactando positivamente em suas vidas. Ao praticar este Valor devemos tratar sempre os outros como gostaríamos de ser tratados.

*Quem não vive para servir,
não serve para viver.*

Mahatma Gandhi





Demonstramos a prática do Valor Paixão em Servir, quando:

- Atendemos com agilidade, receptividade e bom humor.
- Agimos de forma proativa, fazendo o melhor que podemos.
- Propomos soluções que tragam satisfação.
- Somos empáticos, prestativos e educados com colegas e clientes.
- Gostamos do contato com pessoas.
- Atendemos com sorriso no rosto e olhando nos olhos.
- Realizamos as atividades com senso de urgência.
- Proporcionamos a melhor experiência para nossos clientes.
- Excedemos as expectativas dos clientes.
- Damos atenção exclusiva a quem estamos atendendo.

Demonstramos a **NÃO** prática do Valor Paixão em Servir, quando:

- Deixamos de atender o cliente ou não somos corteses no atendimento.
- Divulgamos informações errôneas ou equivocadas sobre produtos e serviços.
- Atendemos com mau humor.
- Demonstramos insegurança pelo não conhecimento dos produtos e serviços.
- Deixamos de oferecer opções de compra e financiamento.
- Não utilizamos todos os meios e canais de vendas.
- Somos desatenciosos nas relações comerciais.
- Atendemos o cliente realizando outras atividades.
- Possibilitamos reclamações de clientes.



0800 092 5555
www.tvlar.com.br