

Programa Agentes de bem-estar e saúde Iguatemi

Organização: Iguatemi SA

Responsáveis pelo trabalho: Bruna Peña, Joyce Leal e Juliana Auresco

Modalidade: Excelência Organizacional

Índice

1. Sinopse	3
2. Introdução	4
3. Desenvolvimento	6
4. Orçamento.....	8
5. Principais resultados	9
6. Conclusão	10
7. Breve apresentação da empresa.....	11
8. Anexos	13

1. Sinopse

Temos uma média de 2.400 colaboradores distribuídos em diversas localidades, e com diferentes realidades e necessidades, e com apenas 2 colaboradores dedicados, entre outras atividades, para apoiar e atuar na temática de benefícios, saúde e qualidade de vida para todo nosso ecossistema, centralizados na matriz da nossa organização (São Paulo).

Em torno de 80% do nosso time, fica localizado em nossas operações de shopping, sem acesso a computadores e com acesso a comunicação através de canais off-line (murais) e WhatsApp (de maneira voluntária).

Os principais objetivos do programa eram: fortalecer a cultura de bem-estar e saúde, fomentar ambientes coletivos saudáveis e seguros e potencializar o impacto positivo da estratégia de bem-estar e saúde na Iguatemi.

Para alavancar esses ideais, pensamos em ter “representantes” em cada localidade que seriam formados como nossos multiplicadores em toda a temática que envolvesse o contexto de benefícios, saúde e qualidade de vida, aproximando mais as pessoas, atuando como embaixadores, sendo protagonistas do tema e mantendo viva essa pauta tão necessária dentro da organização em todas as localidades.

Contato para dúvidas: jauresco@iguatemi.com.br

2. Introdução

Com a maioria dos colaboradores trabalhando em operações de shopping e sem acesso constante a canais digitais, muitas iniciativas não alcançavam esse público de forma eficaz, dificultando que todas e todos pudessem vivenciar o conceito da saúde em sua integralidade.

Nossos principais desafios contavam com:

- **Diversidade das localidades:** Os colaboradores estão espalhados em várias regiões, cada uma com suas próprias realidades e necessidades;
- **Limitação dos canais de comunicação:** A dependência de murais e WhatsApp como principais meios de comunicação com os colaboradores das operações de shopping;
- **Necessidade de multiplicação da informação:** Para que iniciativas de benefícios, saúde e qualidade de vida sejam eficazes, é necessário contar com representantes locais que possam disseminar as informações e manter a comunicação viva e contínua;
- **Análise das necessidades locais:** Levantamento das diferentes realidades e necessidades dos colaboradores em cada localidade. Protagonizando o programa e/ou benefício que faça mais sentido para aquele momento e realidade;

- Identificação de colaboradores: Seleção de colaboradores dispostos a atuar como representantes (agentes de bem-estar e saúde Iguatemi) de forma voluntária.

Desenvolvemos um programa de formação com olhar de cuidado de forma integral, inicialmente olhando para si, para se preparar e se fortalecer para conseguir cuidar e ser o suporte e apoio ao outro.

Formação de 60 agentes de bem-estar e saúde distribuídos uniformemente pelas diversas localidades da organização.

Capacitação dos Agentes: Treinamento contínuo para que esses agentes possam atuar efetivamente como multiplicadores de informações sobre benefícios, saúde e qualidade de vida, além de oferecerem apoio emocional à todas as nossas pessoas.

Como impacto esperado, nosso objetivo era melhorar a comunicação e o engajamento dos colaboradores nas iniciativas de bem-estar, promovendo uma cultura organizacional mais saudável e integrada.

3. Desenvolvimento

Após a aprovação do programa junto ao nosso comitê executivo, apresentamos o programa para todas as nossas lideranças através de uma live – convite, para que as pessoas que tivessem interesse em se tornar um agente, se inscrevem no programa. Após as inscrições, realizamos uma curadoria com algumas lideranças locais para escolha do perfil e distribuição homogênea dos participantes.

Definimos e demos clareza sobre os papéis e responsabilidades dos Agentes:

- Assumir o compromisso de exercitar o cuidado com o bem-estar integral, consigo e com os outros, incorporando a essência do(a) Agente de Bem-Estar e Saúde nas atividades desempenhadas diariamente;
- Implementar os conteúdos-chave e as ferramentas de Bem-Estar, aprendidas e exercitadas ao longo do Programa, para o autocuidado e o cuidado com as equipes por meio de ações que estejam alinhadas com a estratégia de saúde no dia a dia;
- Fomentar continuamente a cultura do cuidado, potencializando os recursos já existentes na Iguatemi direcionados para o Bem-Estar e a Saúde das nossas pessoas.

Definimos uma trilha de formação que era composta por 5 fases, sendo síncronas e assíncronas: iniciando por um workshop inicial temático presencial em que nossos agentes tiveram a oportunidade de conhecer

algumas metodologias e praticar alguns exercícios de autocuidado, fase 2 com atividades assíncronas de desafios de pílulas de bem-estar para estimular as práticas de cuidado e bem-estar, fase 3 com um laboratório virtual para imersão em mais metodologias voltadas para gestão emocional e aplicação de cases, fase 4 em que nossos agentes construíram planos de ação visando o desenvolvimento de práticas saudáveis em suas localidades para serem apresentadas ao grupo no dia da formatura (fase 5), em que encerrávamos o primeiro momento de formação com um toolkit e alinhamento de próximos passos.

Para a continuidade e sustentabilidade do nosso programa, seguimos com uma formação continuada do grupo, agora com um olhar para o negócio, para as pessoas, para garantir que eles estejam sempre atualizados e aptos a lidar com novas demandas e desafios. Essa capacitação é composta por 2 fases, sendo 2 encontros imersivos com discussão de cases reais e aplicação de novas metodologias e 3 *masterclasses* para gestão de crise e gestão emocional com aplicação dos nossos programas e benefícios.

Estabelecemos alguns indicadores como resultados quantitativos para mensuração do programa, entre eles: reduzir o % de colaboradores que trabalham mais de 10h por dia, reduzir o % de colaboradores que raramente praticam atividade física, aumentar o % de colaboradores que alimentam-se corretamente, aumentar o número de unidades com eNPS na zona de qualidade e/ou excelência e aumento na adesão ao programa gympass (welhub).

4. Orçamento

Para os 2 anos de formação, investimos R\$ 220.000,00 para contratação de consultoria especializada (Realis). Parte desse recurso conseguimos recuperar mediante as negociações com as operadoras de saúde médica, odontológica e de seguro vida.

5. Principais resultados

Melhorar os índices da pesquisa de perfil de saúde que é realizada anualmente e ações do programa, comparativo com 2022 antes do programa e 2024 pós formação inicial:

Indicadores	2022	2024
Reduzir o % de colaboradores que trabalham mais de 10h por dia	12,88%	11,17%
Reduzir o % de colaboradores que raramente praticam atividade física	41,13%	38,86%
Aumentar o % de colaboradores que alimentam-se corretamente	68,61%	68,72%
Aumentar o nº de unidades com eNPS na zona de qualidade e /ou excelência	14	Não calculado
Aumentar a adesão ao Gympass (Wellhub)	25%	52%

6. Conclusão

O programa de Agentes de bem-estar e Saúde Iguatemi foi desenvolvido como uma solução inovadora para superar as limitações de comunicação, e necessidade de cada localidade, a fim de garantir de que todos os colaboradores, independentemente de sua localização e acesso a tecnologias, possam beneficiar-se das iniciativas de saúde e qualidade de vida. Que possam vivenciar a saúde de forma integral em seus pilares de saúde, emocional, financeira e social através da formação de agentes locais, a empresa busca manter uma comunicação eficaz e contínua, promovendo uma cultura de bem-estar para todos os seus colaboradores.

7. Breve apresentação da empresa

A Iguatemi S.A. (Iguatemi) é uma das maiores empresas full service no setor de shopping centers do Brasil. Suas atividades englobam a concepção, o planejamento, o desenvolvimento e a administração de shopping centers regionais, outlets e complexos imobiliários de uso misto com torres comerciais.

A Iguatemi detém participação em 14 shopping centers, 2 Premium Outlets e 3 torres comerciais que juntos totalizam 707 mil m² de ABL total, sendo a sua ABL própria correspondente a 450 mil m². A Companhia participa da administração de todos os seus shoppings centers, de seus premium outlets e das suas torres comerciais.

As ações da Iguatemi estão listadas no Novo Mercado da B3 [IGTA3] e fazem parte do índice Ibovespa.

Missão, Visão e Valores

Missão: Surpreender e encantar as pessoas, proporcionando experiências de consumo e entretenimento únicas, memoráveis e conscientes.

Visão: Sermos reconhecidos no mundo por ter os melhores e mais admirados shoppings e empreendimentos nos mercados em que atuamos.

Valores:

- UAU! Excelência, qualidade nos detalhes e encantamento.
- Paixão pelas diversas pessoas e por nossos negócios.
- Somos obstinados por resultados sustentáveis.

- Pensamos como dono, arregaçamos a manga e suamos a camisa.
- Sabemos onde queremos chegar, planejamos e alcançamos nossos objetivos.
- Sonhamos com o impossível e chegamos lá, inovando sempre.
- Geramos impacto positivo em nosso ecossistema.

8. Anexos



Assumir o **compromisso de** *exercitar o cuidado* com o bem-estar integral, consigo e com os outros, incorporando a **essência do(a) Agente de Bem-Estar e Saúde** nas atividades desempenhadas diariamente



Implementar os conteúdos-chave e as **Ferramentas de Bem-Estar**, aprendidas e exercitadas ao longo do Programa, para o *autocuidado* e o *cuidado* com as equipes



PAPEL DOS
AGENTES
DE Bem-estar e Saúde
IGUATEMI

Fomentar continuamente a
cultura do cuidado
potencializando os recursos já
existentes na Iguatemi
direcionados para o Bem-Estar
e a Saúde das nossas pessoas



TRILHA DE APRENDIZAGEM



TEMÁTICAS DA TRILHA



<p>SEÇÃO 1 4</p> <p>GLOSSÁRIO DE INSIGHTS SOBRE SAÚDE MENTAL</p>	<p>SEÇÃO 2 7</p> <p>A IMPORTÂNCIA DE CULTIVAR A CULTURA DO CUIDADO NAS ORGANIZAÇÕES</p> <p>Impacto da cultura do cuidado na sustentabilidade do negócio e na saúde mental dos colaboradores.....9</p> <p>Os 6 principais fatores que impactam a percepção de bem-estar e saúde mental dos colaboradores – de acordo com a Universidade de Oxford.....10</p> <p>5 dicas para apoiar o bem-estar dos colaboradores.....11</p>	<p>SEÇÃO 3 12</p> <p>COMO IDENTIFICAR QUE PRECISO DE APOIO?</p> <p>Identificando os primeiros sinais de alerta que indicam a necessidade de apoio.....13</p> <p>Principais diferenças entre estresse e ansiedade (definição, fatores responsáveis e sintomas).....15</p> <p>Reconhecendo as emoções e seu impacto positivo na promoção da saúde mental.....16</p>
<p>SEÇÃO 4 18</p> <p>ESTRATÉGIAS DE AUTOCUIDADO PARA GERIR AS EMOCÕES, PREVENIR O ESTRESSE E AUMENTAR A RESILIÊNCIA</p> <p>Abordagem de 5 estágios evolutivos para gerenciar emoções.....19</p> <p>7 ações simples para aplicar em sua rotina diária visando evitar o estresse.....22</p> <p>Estratégias para gerenciar estresse e ansiedade: modelo dos 4 A's.....24</p>	<p>SEÇÃO 5 25</p> <p>COMO APOIAR E RECOMENDAR AÇÕES PARA QUEM PRECISA DE AJUDA?</p>	<p>SEÇÃO 6 28</p> <p>GUIA DE APOIO DAS FERRAMENTAS DOS AGENTES DE BEM-ESTAR E SAÚDE</p>

A IMPORTÂNCIA DE CULTIVAR A *Cultura do Cuidado* NAS ORGANIZAÇÕES

A Organização Mundial da Saúde define Saúde Mental como:

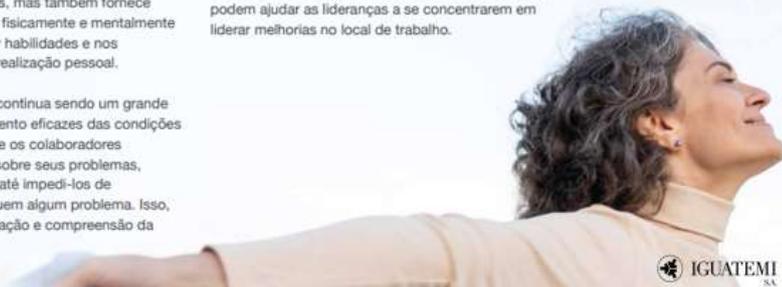
“Um estado de bem-estar no qual cada indivíduo realiza seu próprio potencial, pode lidar com o estresse normal da vida, pode trabalhar de forma produtiva e é capaz de contribuir para a saúde e bem-estar de sua comunidade”.

De acordo com a Mental Health First-Aid England (MHFA), o trabalho desempenha um papel importante em nossa saúde mental e bem-estar. Ou seja, ele não é importante apenas para suprir nossas necessidades financeiras, mas também fornece contatos sociais e apoio, nos mantém fisicamente e mentalmente ativos, nos permite desenvolver e usar habilidades e nos oportuniza um senso de identidade e realização pessoal.

O estigma associado à saúde mental continua sendo um grande obstáculo para o diagnóstico e tratamento eficazes das condições de saúde mental. Ele pode impedir que os colaboradores conversem com colegas ou gerentes sobre seus problemas, porque temem discriminação. E pode até impedi-los de reconhecer para si mesmos que possuem algum problema. Isso, combinado com a falta de conscientização e compreensão da

organização sobre como lidar com a saúde mental no local de trabalho, são algumas das questões a serem abordadas para promover ou melhorar a cultura do cuidado.

Se os colaboradores estiverem mais conscientes de quais são suas necessidades e como podem ser apoiados pelos líderes da organização, eles estarão mais bem preparados para cuidar de si mesmos e serão mais sensíveis para ajudar os outros. Portanto, os **Agentes de Bem-Estar e Saúde Iguatemi** desempenham um papel essencial na organização e podem ajudar as lideranças a se concentrarem em liderar melhorias no local de trabalho.



GUIA DE APOIO DAS *Ferramentas* DOS AGENTES DE BEM-ESTAR E SAÚDE IGUATEMI

Clique sobre o nome de cada ferramenta para ir para a página explicativa correspondente.



GUIA DE BENEFÍCIOS