

CASE: PROGRAMA DE EXCELÊNCIA IGUATEMI

IGUATEMI TEM EVOLUÇÃO DE 8,8 P.P. NA ADERÊNCIA GERAL DOS PROCESSOS QUE COMPÕE O PROGRAMA DE EXCELÊNCIA OPERACIONAL, NOS ÚLTIMOS 3 ANOS

Em linha com nossa missão de ter os melhores e mais admirados shoppings e empreendimentos nos mercados em que atuamos, encantando cada vez mais nossos clientes e valorizando nossos colaboradores, foi criado o Programa de Excelência Iguatemi.

O programa estimula os colaboradores a alcançar a excelência por meio de melhorias e inovações nos processos avaliados, aumentando o nível de exigência a cada ano, e reconhecendo os melhores resultados, levando em conta o nível de maturidade em que é classificado cada shopping e área.

Foi criado em 2018 e, desde então, vem contribuindo para fortalecer a essência dos nossos valores, ao passo que impulsiona a evolução contínua do nível de excelência de todos os shoppings do grupo, garantindo resultados sustentáveis de forma responsável.

Seu resultado é composto pela aderência aos processos e o atingimento de indicadores chave das áreas, que englobam temas de pessoas, clientes, meio ambiente, operações, financeiro, entre outros.

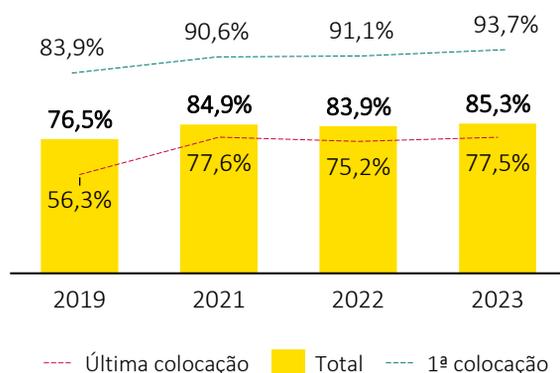
Até o ano de 2022, os processos eram auditados por especialistas internos e, em 2023, agregou-se uma maior visão de mercado ao serem implantadas auditorias externas, com a Ernst & Young. Este movimento favoreceu também o processo de identificação e promoção de boas práticas, as quais são compartilhadas entre os shoppings para que estejam sempre evoluindo juntos.



Reunião de fechamento da auditoria de processos

Desta forma, conseguimos uma evolução contínua da Companhia como um todo, conforme apresentado no gráfico:

Nível de excelência processos Iguatemi



Esta melhoria contínua impacta diretamente na eficiência financeira e operacional dos shoppings, nos colaboradores, meio ambiente e experiência dos clientes.

Destaques relacionados ao programa 2023:

- Redução do desvio padrão do nível de excelência entre os shoppings em 8 das 9 áreas;
- Aumento de 16,45% no NOI Shoppings (sem torres);
- Evolução de 16,5 p.p. na aderência aos processos comerciais;
- Realização de auditorias prévias (internas) entre shoppings;
- Consolidação da categoria de Gerência Geral, evoluindo o nível de gestão do negócio;
- Resultado médio de 97,3% na Pesquisa Cliente Oculto;
- Reutilização de 91,3% dos Resíduos gerados, com evolução de 12 p.p. vs 2022;
- Certificação no Top Employer 2023.



Reconhecimentos