

Aprenda como aplicar o eNPS na sua empresa e quais os benefícios!

Um dos principais desafios que os profissionais de Recursos Humanos enfrentam atualmente é medir os níveis de satisfação dos colaboradores com a empresa. O eNPS é uma métrica que informa continuamente como a organização está se saindo no trabalho de manter seus funcionários sempre motivados e realizados no exercício das atividades.

Quer saber mais a respeito desse importante indicador de desempenho e descobrir os motivos pelos quais sua aplicação faz toda a diferença na gestão de pessoas? Continue a leitura e não se esqueça: o colaborador satisfeito é uma das chaves para o sucesso de qualquer negócio!

Como funciona o eNPS?

A metodologia do eNPS, sigla em inglês de Employee Net Promoter Score, tem como base uma técnica surgida inicialmente para avaliar a satisfação dos clientes. É investigado se eles recomendam determinado produto ou serviço a outras pessoas, bem como o fato de estarem dispostos a comprar novamente naquela empresa.

Aplicado à relação entre colaboradores e empregadores, o eNPS é um dos [indicadores de RH](#) que podem ser usados como avaliador interno, por meio da obtenção de informações relativas à fidelidade desses funcionários. O método se fundamenta em uma pergunta básica: “de 0 a 10, qual a chance de você recomendar essa empresa a um conhecido como sendo um ótimo lugar para trabalhar”?

A mesma pergunta pode ser repetida para que o colaborador avalie sua chefia direta e também os produtos ou serviços da empresa.

Cálculo do eNPS

Uma vez definida a pergunta que será feita — para a avaliação da [liderança](#) ou da empresa — deve-se aplicar esse questionário para cada um dos colaboradores, garantindo o anonimato. Evidentemente, isso pode ser feito utilizando um formulário simples em papel. Mas a apuração tende a ser mais complicada, caso a empresa tenha muitos funcionários.

Hoje existem opções que utilizam sistemas especializados nisso. Ou mesmo, é possível criar uma pesquisa por meio de ferramentas gratuitas, como o Google Forms.

Para chegar ao resultado final do eNPS, não basta simplesmente somar as respostas e dividir pelo total de pessoas que responderam, o que seria uma média simples.

O eNPS divide as notas em 3 perfis:

- Detratores (0 a 6);
- Passivos (7 e 8);
- Promotores (9 e 10).

Você deve somar as notas dos detratores e dividir pelo total de notas assim classificadas. E fazer o mesmo com aquelas classificadas como promotoras. Os passivos devem ser descartados. Então, pegar o percentual calculado para promotores e diminuir o valor percentual de detratores. Esse será seu eNPS.

Vamos a um exemplo. Seja uma empresa com 50 funcionários:

- 12 votaram em notas de 0 a 6. $12/50 = 24\%$;
- 15 votaram 7 ou 8. $15/50 = 30\%$;
- 23 votaram 9 ou 10 = 46% .

Sendo assim, o eNPS será $46 - 24 = 22$.

A nota final pode variar entre -100 e +100. Apenas para ilustrar, o site upraise.io traz alguns dados sobre empresas americanas:

- Tesla — 97;
- Amazon — 61;
- Samsung — 45;
- Apple — 55;
- Playstation — 75;
- Jeep — 59.

É claro, quanto mais alta a pontuação obtida, melhor para a empresa. No entanto, o estabelecimento de parâmetros depende do segmento, do porte da empresa e também das iniciativas que estão sendo aplicadas visando melhorar a questão do clima organizacional e da satisfação dos colaboradores.

Funcionários satisfeitos

A lealdade do funcionário impacta suas experiências de relacionamento e o sucesso do cliente. Isso sem mencionar nas suas contribuições gerais, que podem influenciar no negócio como um todo.

Colaboradores leais são mais produtivos, menos dispostos a aceitarem propostas de outras empresas e mais conscientes da importância que têm para o funcionamento da organização.

Além disso, são os mais indicados para trabalhar em processos de desenvolvimento, atividades como suporte e treinamentos de outros funcionários ou mesmo na linha de frente do atendimento aos clientes. São, sem dúvidas, pessoas mais [engajadas](#) em relação aos propósitos e objetivos de longo prazo do negócio.

Time insatisfeito

Por outro lado, a equipe insatisfeita tem um impacto negativo significativo. Em casos de lealdade fraca ou inexistente, a companhia pode se ver presa a um ciclo de alta rotatividade, com a necessidade de reposição de pessoas constantemente.

Isso tem custos consistentes, pois processos de seleção trazem gastos com a divulgação e de tempo (com as entrevistas e os treinamentos dos novos funcionários), sem falar na queda da [produtividade](#) inerente. Um funcionário insatisfeito que eventualmente tenha contato direto com os clientes pode gerar perdas imensuráveis à imagem da marca.

Nesse sentido, pensando no futuro da organização, é imprescindível aumentar o grau de satisfação dos colaboradores ou mesmo identificar e tratar a situação dos insatisfeitos. Assim, haverá uma maior produtividade e o aumento do número de bons profissionais interessados em trabalhar na empresa — graças às recomendações que os funcionários atuais podem fazer.

Como aplicar o eNPS?

O primeiro passo para trabalhar com a metodologia do eNPS é definir o *benchmark*, ou seja, o valor de referência a ser perseguido como meta. As respostas dos colaboradores à pergunta são mais do que apenas um número, pois refletem as ações dos empregadores em relação ao envolvimento na criação e na manutenção de uma cultura voltada ao bom ambiente de trabalho.

A partir do resultado encontrado, é preciso fazer alguns questionamentos.

- A maioria dos funcionários gosta do trabalho que realiza?
- O que eles dizem sobre o trabalho quando comentam com outras pessoas?

- Eles realmente gostam da empresa ou estão lá apenas por necessidade?
- Eles têm uma boa relação com os chefes e demais colegas de trabalho?

As respostas a esses questionamentos devem ser as mais sinceras possíveis, para que os resultados não sejam subestimados ou superestimados. Quando o valor final do eNPS é baixo, os gestores de RH e das áreas de negócios precisam conduzir uma investigação mais aprofundada a respeito da situação.

Essa é uma das principais vantagens da metodologia. Por ser muito simples de aplicar, já que está baseada em uma pergunta única, ela pode ser repetida periodicamente, ajudando a monitorar a situação com facilidade. Dessa forma, é possível identificar a necessidade de ações mais intensivas.

Quais são os principais benefícios do eNPS?

Além da simplicidade ao realizar a pesquisa, visto que o método se baseia em apenas uma pergunta, há a facilidade de apuração. Isso porque não são necessários grandes cálculos matemáticos ou sistemas complexos.

Discrição

Além disso, a pesquisa é bem discreta e pode ser feita garantindo o anonimato dos respondentes. Com isso, aumenta a possibilidade de os colaboradores realmente expressarem suas impressões a respeito da satisfação com a empresa. Inclusive, existem sites em que é possível conduzir a pesquisa de modo bastante seguro e confiável.

Isso é fundamental para que os resultados de fato reflitam a realidade. Como consequência, serão definidas as melhores estratégias para aumentar o nível de lealdade e resolver os eventuais problemas de forma bastante rápida e eficiente.

Melhora do relacionamento com a equipe

Sem dúvidas, ao utilizar o eNPS, a empresa ganha uma excelente oportunidade para melhorar o relacionamento com a equipe. Caso o indicador esteja em um nível abaixo do esperado, deve-se conduzir um processo de investigação mais minucioso, no intuito de descobrir as razões que fazem com que os colaboradores não sejam defensores fiéis da companhia.

Um problema localizado, com um eNPS baixo apenas em determinada equipe ou unidade de negócio, pode indicar questões relativas à forma de liderança exercida ou a pontos na estrutura física de certo espaço de trabalho. Eles ajudam a entender aspectos deficitários da empresa em relação ao cuidado com a [qualidade de vida](#) dos colaboradores.

Fluxo de feedbacks dos colaboradores

Ao se aplicar uma pesquisa como o eNPS, você poderá iniciar um ciclo muito positivo para a empresa. A partir desse momento, será possível obter insights mais profundos sobre o que os funcionários acham das práticas adotadas. Lembre-se de que você pode aprender ouvindo as perspectivas de todos os seus funcionários, sejam eles promotores, passivos ou detratores.

Para tanto, é imprescindível ser transparente com seus resultados. Esse tipo de avaliação deve ser uma via de mão-dupla. Não adianta nada jogar eventuais problemas para debaixo do tapete e tapar os olhos caso a pesquisa apresente um valor abaixo da meta estabelecida.

Compartilhe as descobertas com os colaboradores e os convide a participar da proposição de iniciativas de melhoria. Quando são incluídos, eles tendem a se tornar cada vez mais abertos e interessados em

contribuir. É importante ter em mente que chegar ao resultado do eNPS é apenas o início do caminho. Posteriormente, as prioridades devem ser definidas e um plano deve ser criado para que as estratégias sejam implementadas.

Cultura organizacional

Aplicar o eNPS pode, portanto, ser uma excelente estratégia para conseguir avaliar o grau de satisfação e motivação de seus colaboradores. A partir dela, são fornecidos subsídios para que a empresa possa atuar corretivamente caso a situação não esteja boa ou mesmo promover o crescimento contínuo do negócio. Isso deve ser feito com base no engajamento daqueles que fazem tudo acontecer. São ações que têm impacto direto na promoção de uma [cultura organizacional](#) forte e vencedora.

É possível descobrir, por exemplo, que os [benefícios](#) oferecidos (como vale-refeição e incentivos à educação e à [cultura](#)) não são os esperados pelas pessoas. Isso talvez ocorra porque elas enxergam melhores condições nos concorrentes.

Se, ao aplicar o eNPS e investigar as motivações para um resultado baixo, um dos pontos identificados estiver relacionado à gestão dos benefícios, convidamos a conhecer a SP Vale. Somos uma empresa especializada e que tem a missão de suprir todas as necessidades de nossos clientes nessa área.

[Solicite um orçamento](#) para poder contar com nossa consultoria e passar a utilizar os benefícios de maneira estratégica, ajudando a melhorar o relacionamento com seus colaboradores!