

GESTÃO DO ENGAJAMENTO

Como Implantar a Cultura do Engajamento com o Uso de People Analytics



Impulsionarh
DESENVOLVIMENTO HUMANO



| GESTÃO DO ENGAJAMENTO

| GESTÃO DO ENGAJAMENTO

- Employee experience & Futuro do trabalho
- Fatores e dimensões preditoras do engajamento
- Limites da Pesquisa de Clima Tradicional
- Ferramentas ágeis e adaptativas
- People Analytics & tomada de decisão com base em dados
- Continuous Sensing: a evolução das pesquisas de clima.
- Pesquisa de Engajamento: Continuous Pulse Survey
- Dashboard de Pessoas: analisando dados
- Métricas de engajamento: taxa de adesão, score pulses, NPS, e-NPS e Engajamento
- Etapas para implantar a cultura de Engajamento
- Empoderamento da liderança no engajamento do time
- Elaboração de Plano de Ação focado em dados

EMPLOYEE EXPERIENCE & FUTURO DO TRABALHO

QUE É EMPLOYEE EXPERIENCE?

O Employee Experience (EX) é a soma das percepções que os colaboradores têm sobre suas interações com a empresa na qual atuam.

EMPLOYEE EXPERIENCE & FUTURO DO TRABALHO

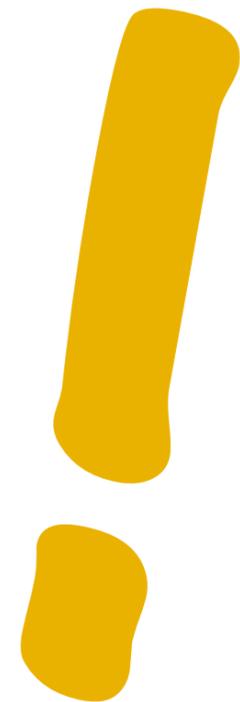
O que o Employee Experience (EX) não é?

Não é Gestão de talentos

Não é Desenvolvimento Humano

Não é Engajamento do colaborador

Não é a Jornada do Colaborador



EMPLOYEE EXPERIENCE & FUTURO DO TRABALHO

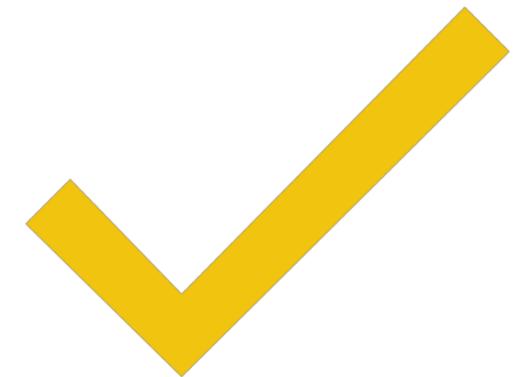
O Employee Experience (EX) está relacionado a esses pontos, mas não é sinônimo deles.

Gestão de talentos

Desenvolvimento Humano

Engajamento do colaborador

Jornada do colaborador



|EMPLOYEE EXPERIENCE & FUTURO DO TRABALHO

Employee Experience

=

Experiências + Percepções + Expectativas

EMPLOYEE EXPERIENCE & FUTURO DO TRABALHO

70% das nossas empresas serão compostas pelos *millenials*.

Quem são eles?

Como pensam?

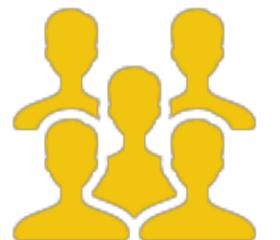
O que eles buscam?

EMPLOYEE EXPERIENCE & FUTURO DO TRABALHO

Por que é importante
conhecer esse perfil?

Porque precisamos engajar essas pessoas!

Quanto maior o engajamento,
maior a nossa produtividade.



O QUE ESSES COLABORADORES BUSCAM?



PROPÓSITO



EXPERIÊNCIAS E NÃO MAIS CARREIRAS

EXPERIÊNCIAS QUE GERAM APRENDIZADOS

FLEXIBILIDADE E MÚLTIPLOS VÍNCULOS DE TRABALHO

EMPLOYEE EXPERIENCE

As empresas que oferecerem a **melhor experiência** irão conseguir **atrair e reter melhores talentos!**

O que você está fazendo para otimizar a experiência do colaborador na sua empresa?



EMPLOYEE EXPERIENCE

Valorizar as pessoas na empresa para reter talentos e alavancar os resultados.



E como fazer isso diante da geração dos Millennials?



Acompanhando os níveis de satisfação do colaborador, o RH pode repensar a Jornada do Colaborador.



A JORNADA DO COLABORADOR



| JORNADA DO COLABORADOR

Atração
& Seleção

Chegada
& Integração

Aprendizado
& Crescimento

Resultados
& Avaliação

Reconhecimento
& Engajamento

Saída
& Legado



EMPRESAS COM ALTO ÍNDICE DE ENGAJAMENTO SÃO:

78%

MAIS PRODUTIVAS

48%

MAIS RENTÁVEIS

O ENGAJAMENTO **IMPACTA**
POSITIVAMENTE NO
DESEMPENHO E RESULTADOS
DAS ORGANIZAÇÕES.

AUMENTO DE:



10%

na retenção
de clientes



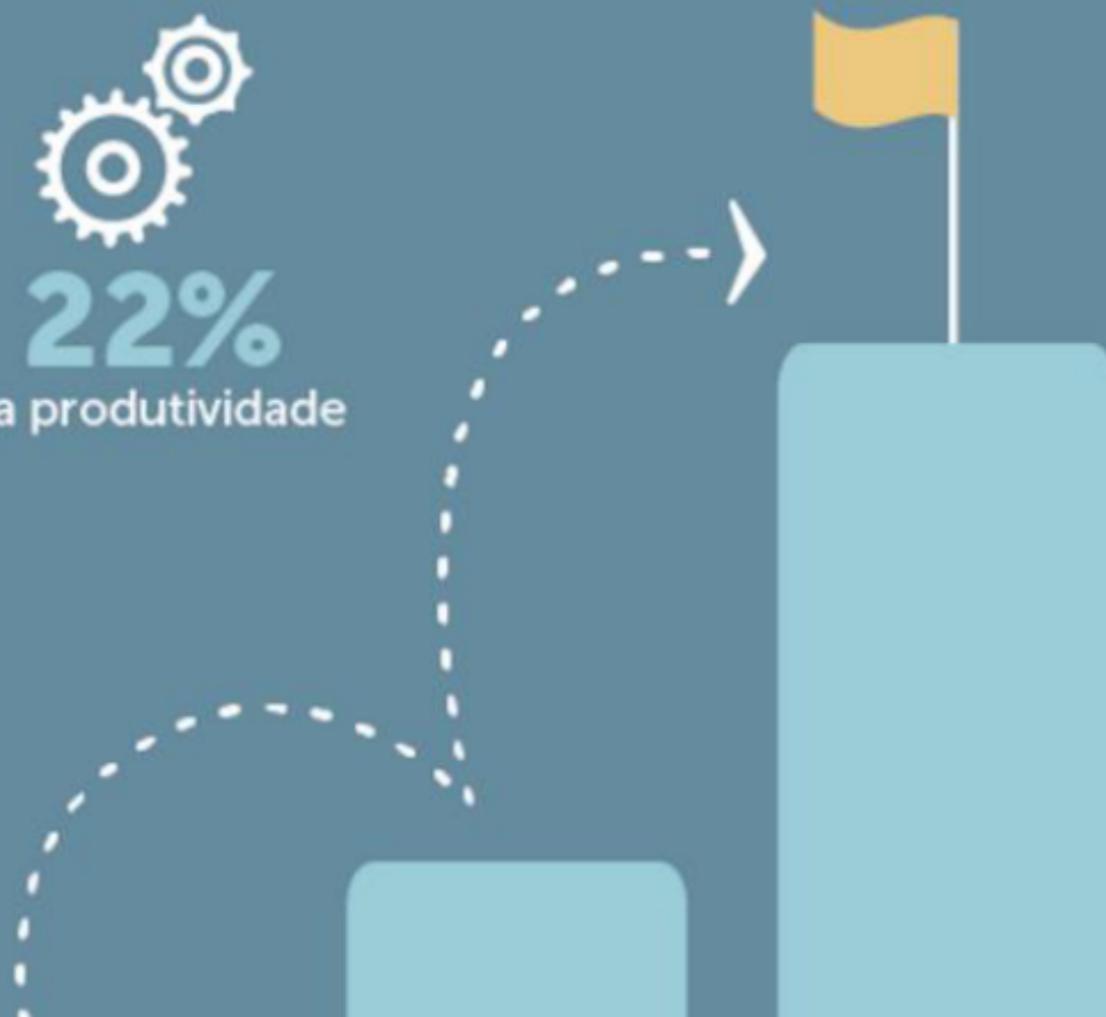
22%

na produtividade



21%

na lucratividade



REDUÇÃO DE:



65%

em turnover



48%

em acidentes
de trabalho

| ENGAJAMENTO

O QUE É?

Origem do francês antigo:

Engager, que significa "sob compromisso",
"dar em garantia".

Relacionado à produtividade,
senso de pertencimento, atitude
positiva frente ao trabalho.

ENGAJAMENTO

O engajamento pode ser entendido como uma condição emocional em que a pessoa se sente motivada, envolvida e encantada com o trabalho.

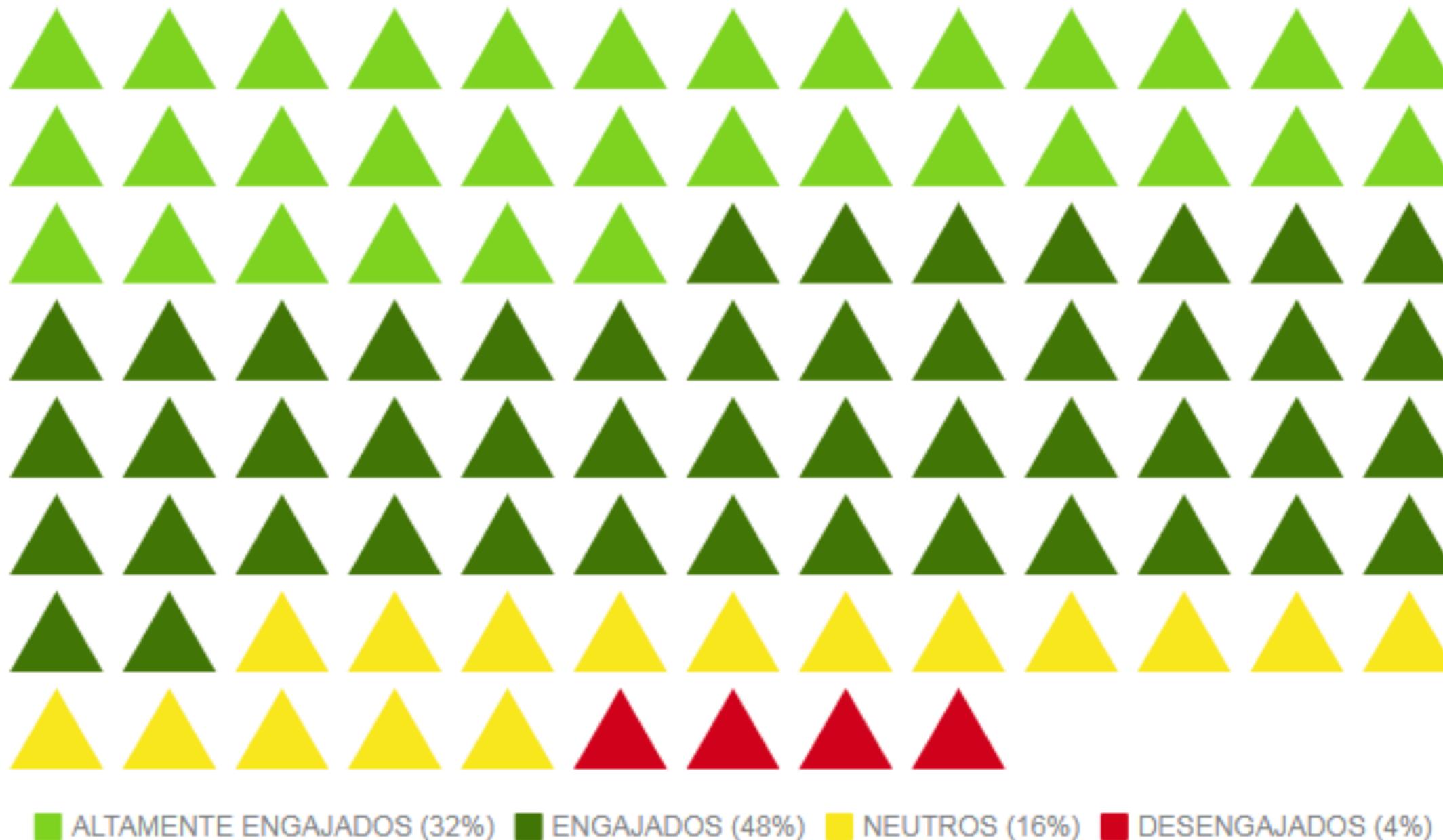


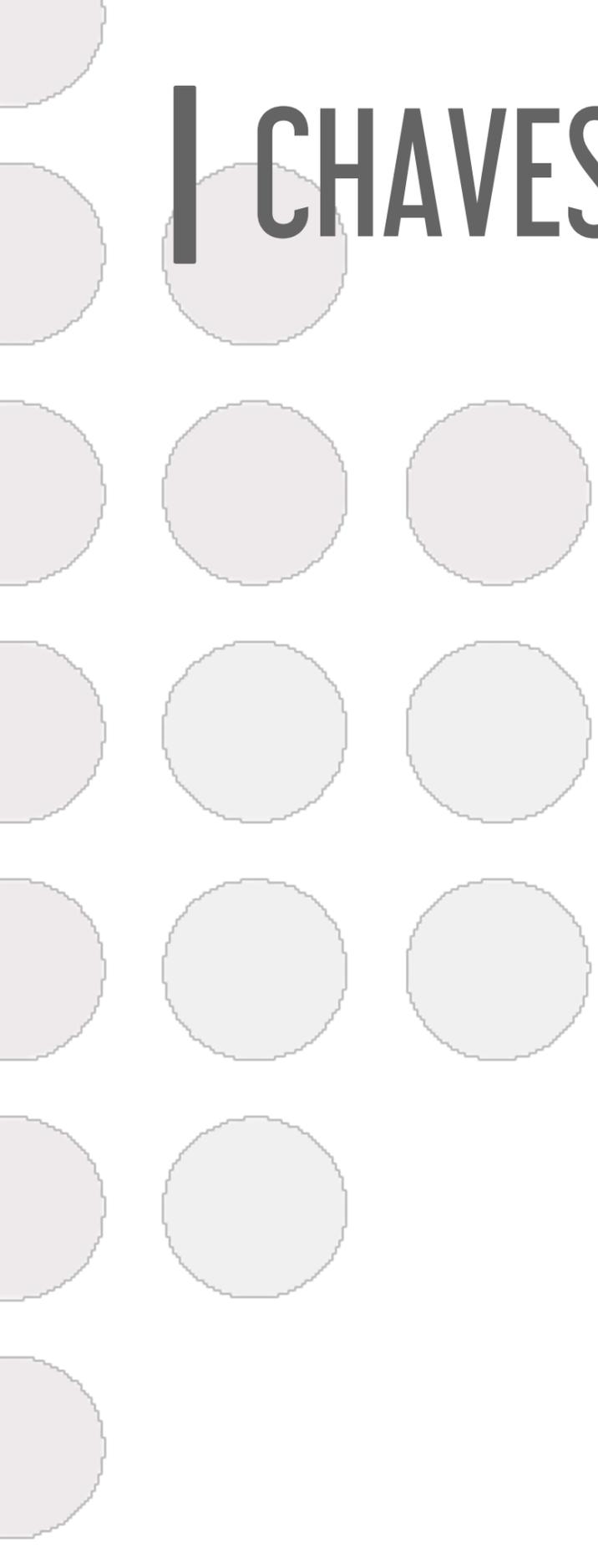
A consequência disso é que o colaborador dá o seu melhor para realizar as atividades do seu trabalho.



ENGAJAMENTO

PESQUISA DA DECISION WISE COM MAIS DE 32 MILHÕES DE PESSOAS AO REDOR DO MUNDO:

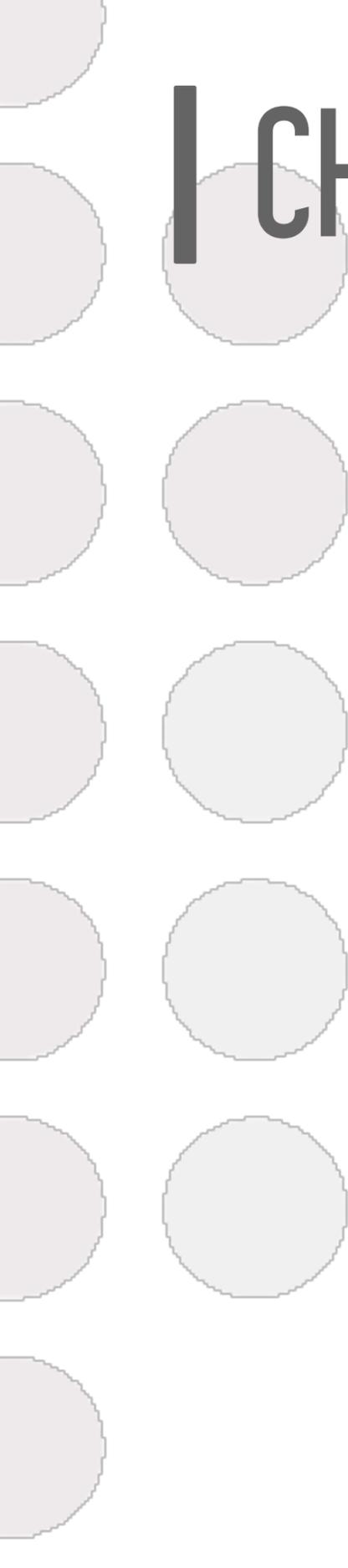




CHAVES DO ENGAJAMENTO

O engajamento acontece com

MAGIC



CHAVES DO ENGAJAMENTO

Meaning (Significado)

Autonomy (Autonomia)

Growth (Crescimento)

Impact (Impacto)

Connection (Conexão)

CHAVES DO ENGAJAMENTO

Meaning: Significado

Ter um trabalho alinhado
com seu propósito.



CHAVES DO ENGAJAMENTO

Autonomy: Autonomia

A possibilidade de mudar seu ambiente de trabalho a fim de que você dê o seu melhor.



CHAVES DO ENGAJAMENTO

Growth: Crescimento

Ter vivências desafiadoras que façam você se desenvolver pessoal e profissionalmente.



CHAVES DO ENGAJAMENTO

Impact: Impacto

Perceber que seu trabalho tem resultados positivos.



CHAVES DO ENGAJAMENTO

Connection: Conexão

Sentimento de pertencimento.

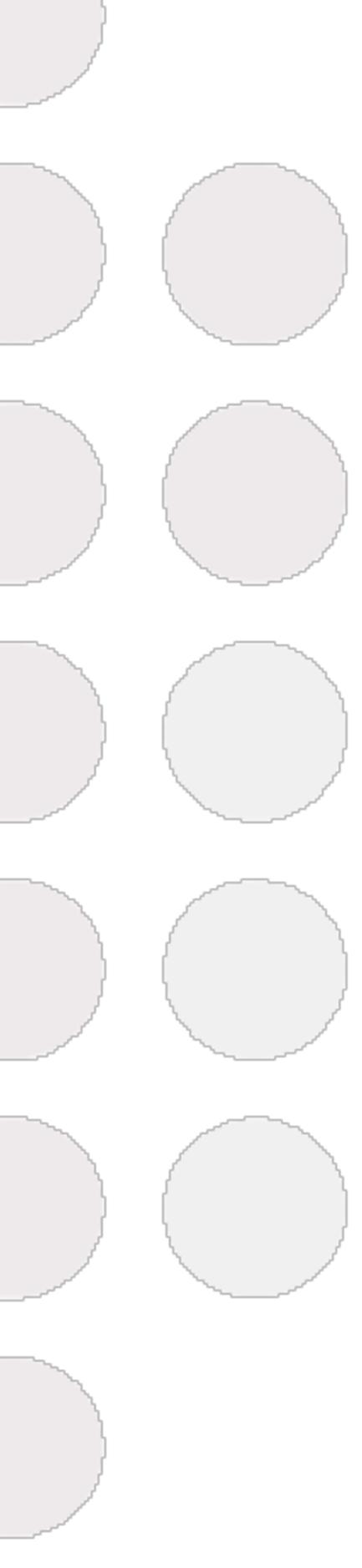


ENGAJAMENTO

MENSURAÇÃO & ENGAJAMENTO:

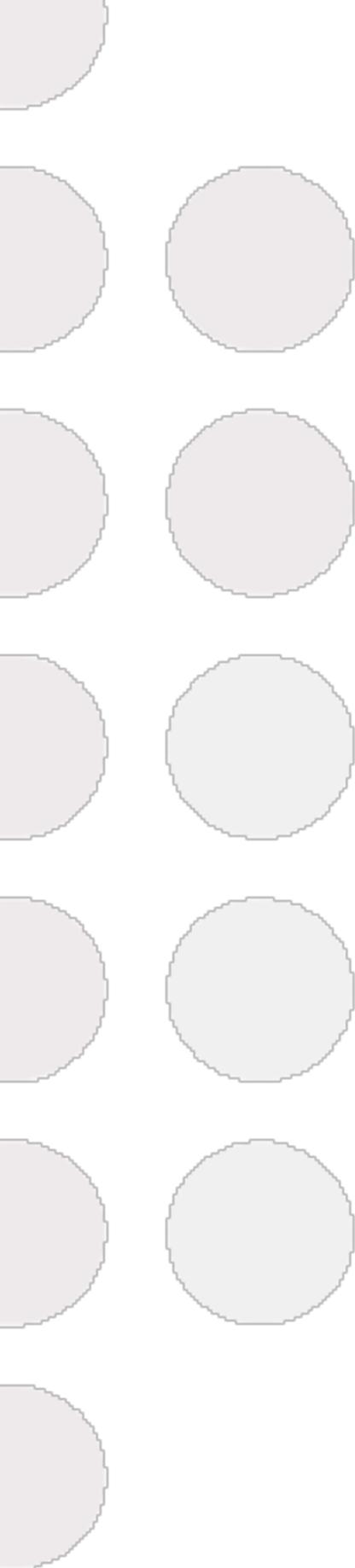
Pesquisa Human Capital Institute e Oracle com lideranças:

- Utilizam até 5 ferramentas para medir o engajamento.
- Dentre elas, pesquisas de clima anuais e entrevistas de desligamento.
- Gostariam de utilizar: grupo focal, NPS, análise de redes sociais.
- Maior desafio: traduzir o feedback dos colaboradores em iniciativas concretas de mudanças.



“Colaboradores vão entregar
uma **experiência do cliente**
equivalente às suas **experiências**
dentro da empresa.”

MAYLETT, Tracy; WRIDE, Matthew. *The Employee Experience: How to Attract Talent, Retain Top Performers and Drive Results*. New Jersey: Decision Wise, 2017.



EX
Employee
Experience

=

CX
Customer
Experience

EVOLUÇÃO DAS PESQUISAS DE CLIMA

PESQUISAS TRADICIONAIS	PESQUISAS CONTÍNUAS POR PULSO
Recorte no tempo (fotografia)	Contínuo (filme)
Formulários em papel ou eletrônico	Ferramenta Digital / mobile
Média de 60 a 80 perguntas	Média de 5 a 10 perguntas
Anual ou a cada 2 anos	Semanal ou quinzenal
Baixo índice de respondentes	Alto índice de respondentes
Muitos dados para processar	Dados processados de forma automática
Complexidade de análise	Facilidade de análise (automatizada)
Dados desatualizados	Dados atualizados semanalmente
Foco no RH	Foco no líder

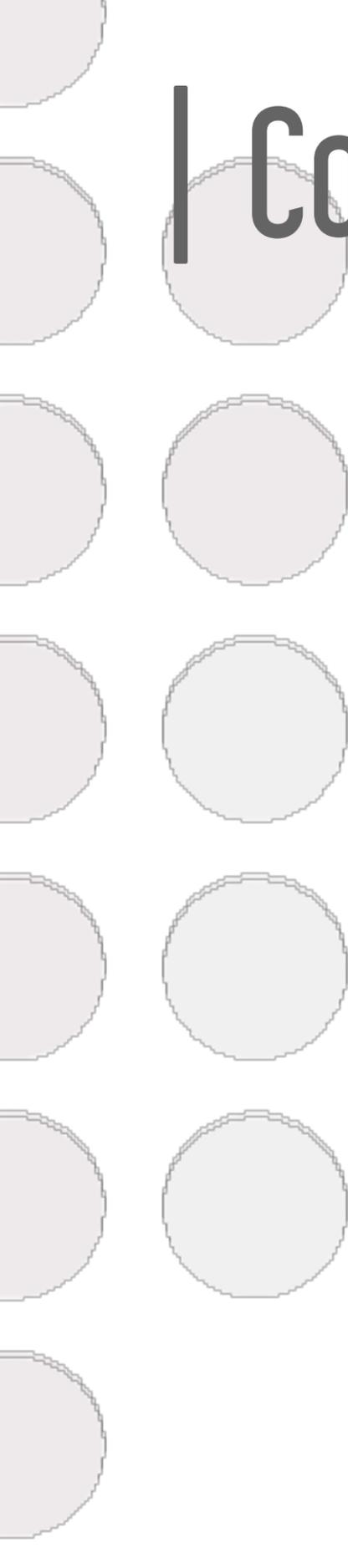
OUVIR

ESCUTA CONTÍNUA

UMA NOVA ESTRATÉGIA DE
ENGAJAMENTO

FAZER ALGO A
RESPEITO

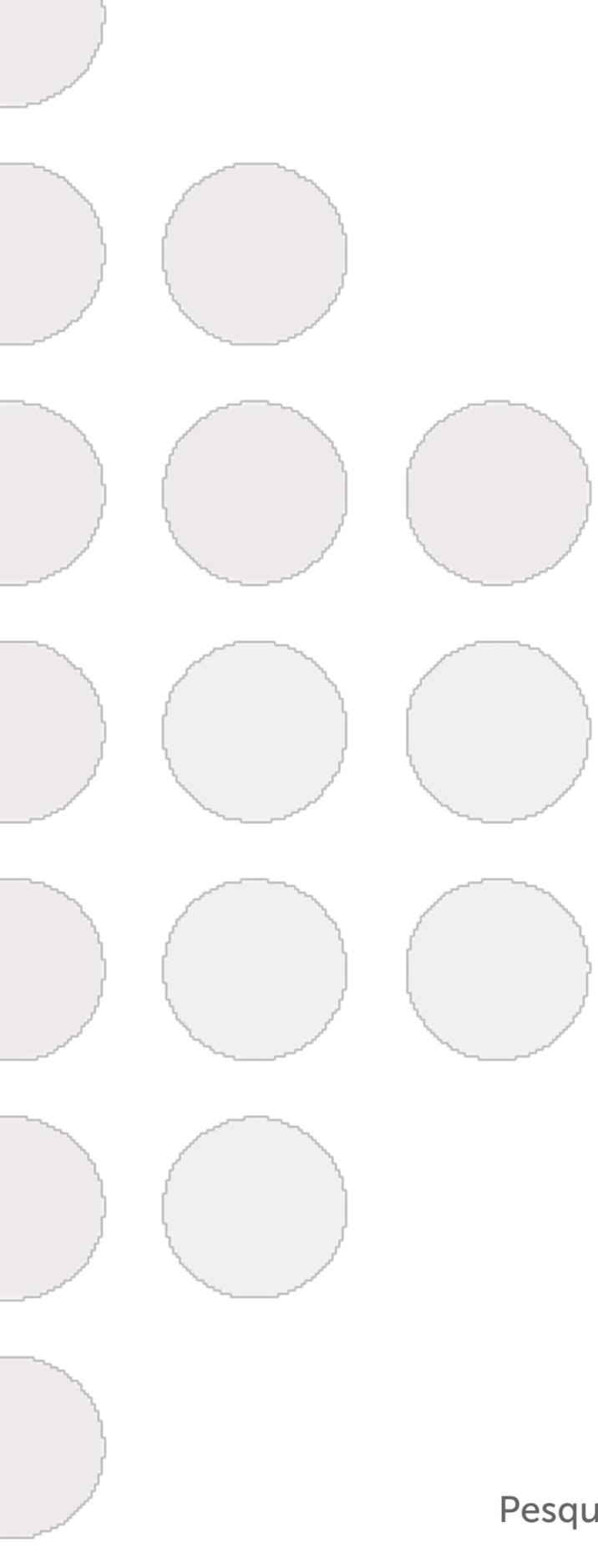
RESPONDER



| Continuous Pulse Survey

"Sentir continuamente" o pulso da organização.

Resultado: ação mais proativa e antecipada frente aos problemas relacionados às pessoas.



34%

dos colaboradores não falam
aquilo que sentem por receio de
alguma retaliação

Pesquisa realizada pela Decision Wise com aproximadamente 20 milhões de pessoas ao redor do mundo.

ETAPAS DA MATURIDADE DO ENGAJAMENTO



MAESTRIA



INTEGRAÇÃO



GESTÃO



COMPROMETIMENTO



MEDIÇÃO

ETAPAS DA MATURIDADE DO ENGAJAMENTO



MEDIÇÃO

A primeira etapa do engajamento é realizar a mensuração, seja através de feedbacks em pesquisas ou caixas de sugestões dos colaboradores.

| ETAPAS DA MATURIDADE DO ENGAJAMENTO



COMPROMETIMENTO

O RH se “apropria” do engajamento.
Existe comprometimento organizacional,
mas ainda em baixo nível.

ETAPAS DA MATURIDADE DO ENGAJAMENTO



GESTÃO

O líder passa a se apropriar do engajamento da equipe. Ao invés de enxergar o engajamento como uma ferramenta, agora é visto como uma experiência. O nível de respeito e transparência aumentam (*accountability*).

| ETAPAS DA MATURIDADE DO ENGAJAMENTO



INTEGRAÇÃO

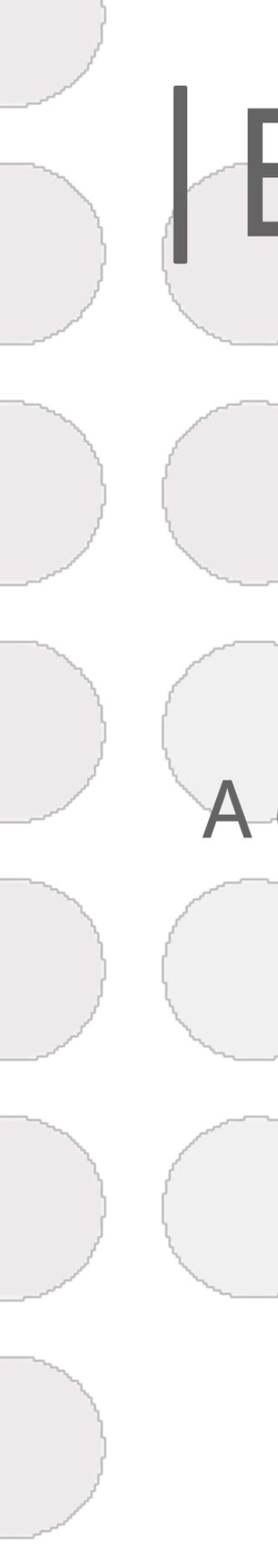
As lideranças passam a enxergar o engajamento como primordial e ele passa a ser parte da estratégia da empresa.

ETAPAS DA MATURIDADE DO ENGAJAMENTO



MAESTRIA

A Experiência do Colaborador é um diferencial, tornando-se uma vantagem competitiva.



| ETAPAS DA MATURIDADE DO ENGAJAMENTO

LEMBRE-SE:

A empresa e as lideranças devem proporcionar um ambiente no qual você pode escolher em se engajar ou não...

Então a opção de se engajar é SUA!

FATORES E DIMENSÕES PREDITORAS DO ENGAJAMENTO



ALINHAMENTO
COM A EMPRESA



EMBAIXADORISMO



INOVAÇÃO



BEM-ESTAR



ESTRUTURA



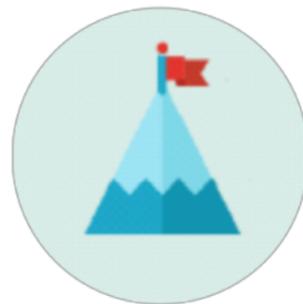
JUSTIÇA



CARREIRA



FEEDBACK E
RECONHECIMENTO



LIDERANÇA



CRESCIMENTO
PESSOAL



FELICIDADE



RELACIONAMENTO
INTERPESSOAL

FATORES E DIMENSÕES PREDITORAS DO ENGAJAMENTO



ALINHAMENTO
COM A EMPRESA

ESSA DIMENSÃO ABORDA:

- Identificação com a missão
- Identificação com a visão
- Identificação com os valores
- Identificação com a história

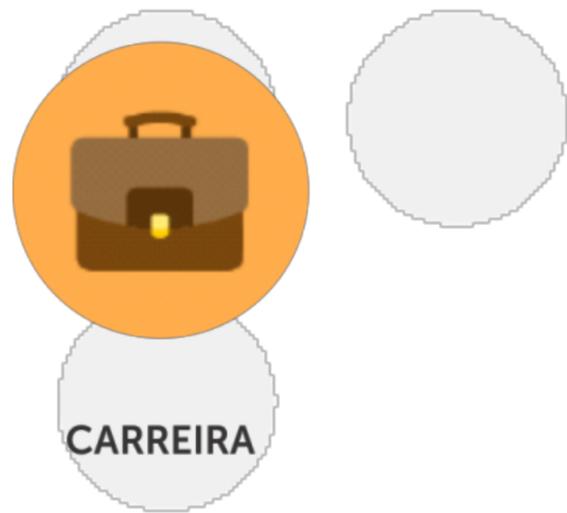
FATORES E DIMENSÕES PREDITORAS DO ENGAJAMENTO



ESSA DIMENSÃO ABORDA:

- Comportamentos preventivos
- Estresse
- Lazer e equilíbrio entre vida pessoal e trabalho
- Disposição física e energia
- Hábitos alimentares

FATORES E DIMENSÕES PREDITORAS DO ENGAJAMENTO



ESSA DIMENSÃO ABORDA:

- Atratividade
- Oportunidades internas
- Compromisso com a carreira

FATORES E DIMENSÕES PREDITORAS DO ENGAJAMENTO



ESSA DIMENSÃO ABORDA:

- Autonomia
- Oportunidades de desenvolvimento

FATORES E DIMENSÕES PREDITORAS DO ENGAJAMENTO

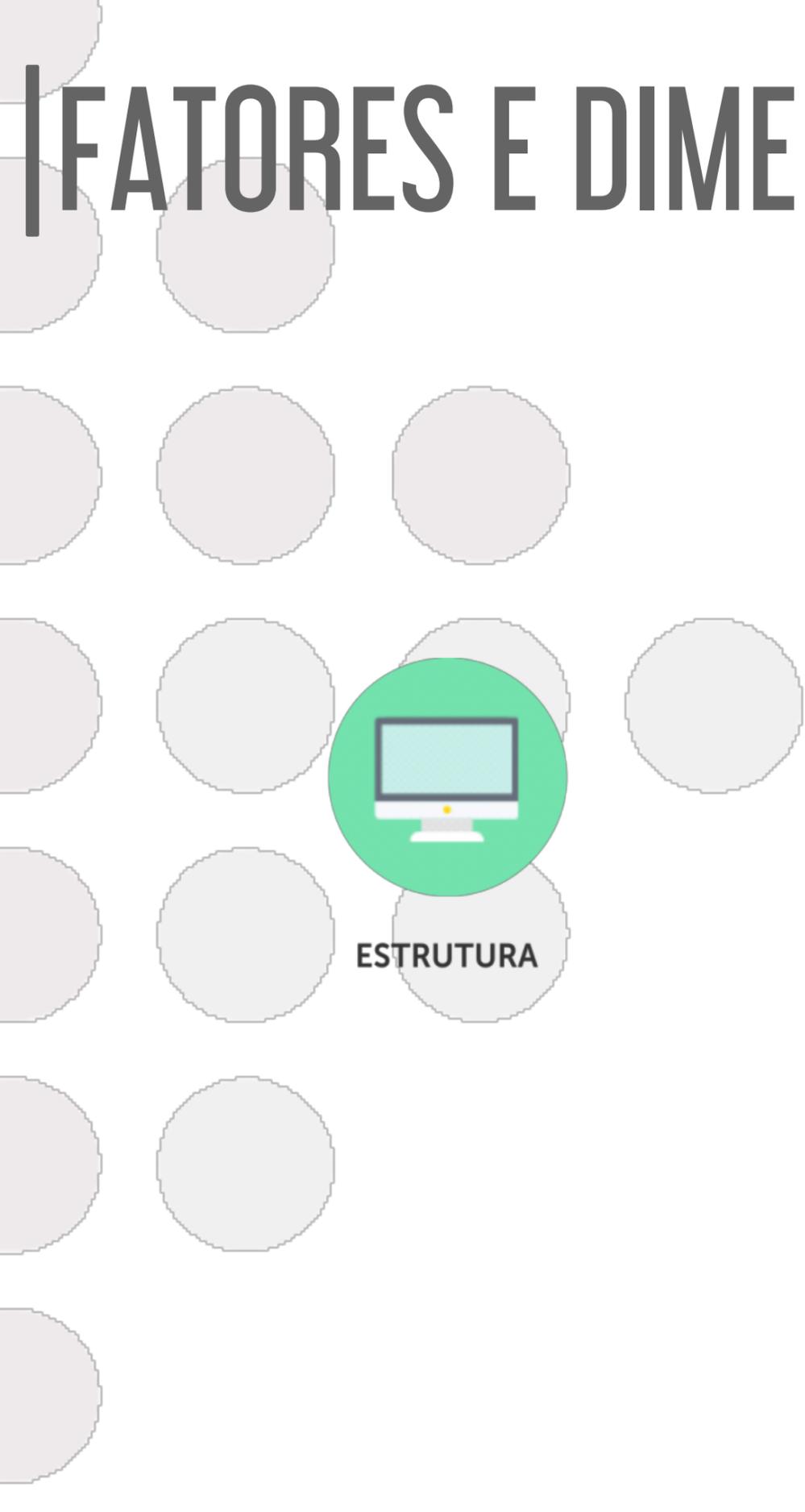


EMBAIXADORISMO

ESSA DIMENSÃO ABORDA:

- Imagem da empresa
- Orgulho de pertencer

FATORES E DIMENSÕES PREDITORAS DO ENGAJAMENTO



ESSA DIMENSÃO ABORDA:

- Condição de trabalho
- Políticas e práticas
- Disponibilidade de recursos

FATORES E DIMENSÕES PREDITORAS DO ENGAJAMENTO



FEEDBACK E
RECONHECIMENTO

ESSA DIMENSÃO ABORDA:

- Autopercepção
- Frequência do reconhecimento
- Qualidade do reconhecimento
- Frequência do feedback
- Qualidade do feedback

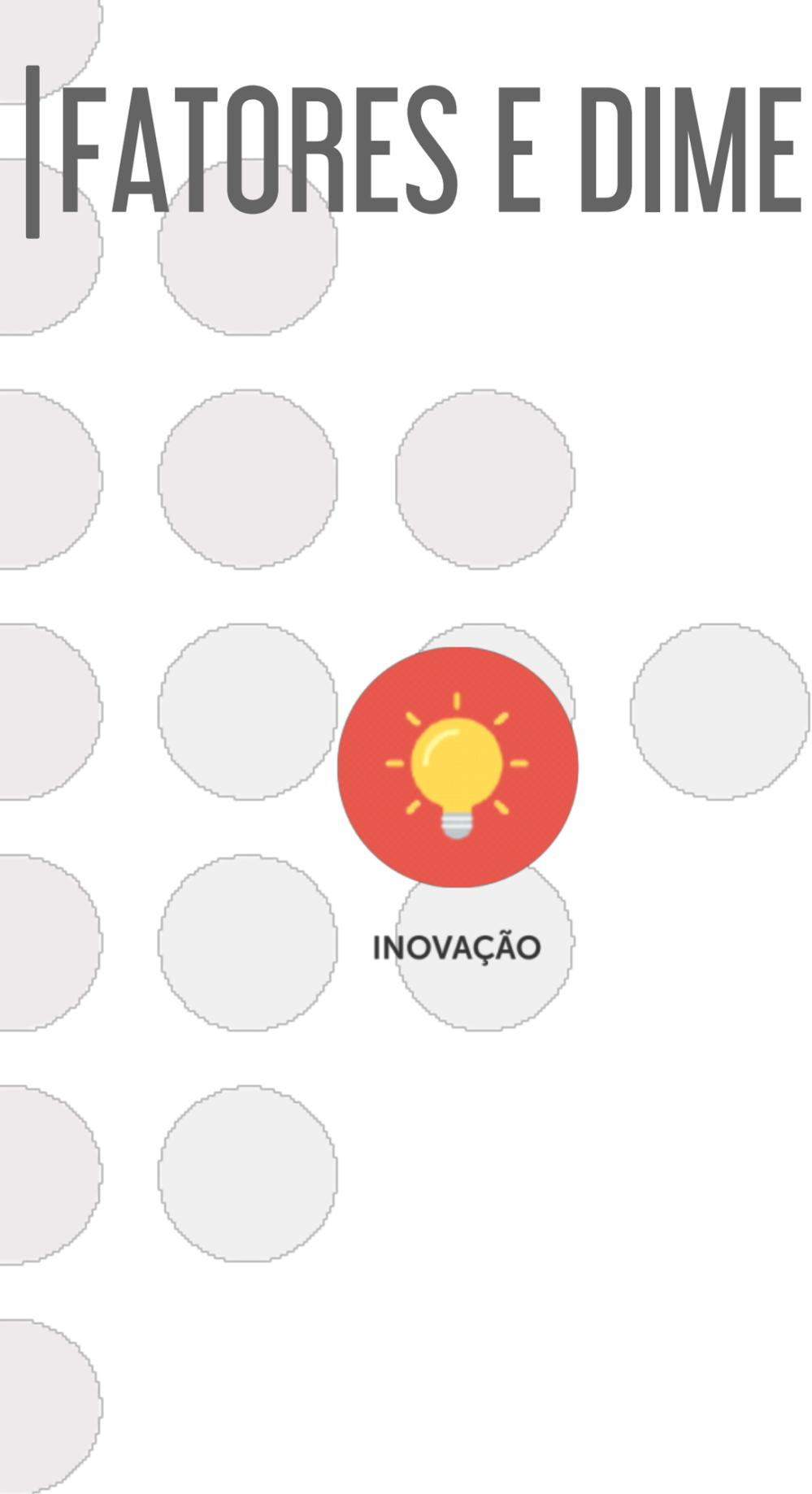
FATORES E DIMENSÕES PREDITORAS DO ENGAJAMENTO



ESSA DIMENSÃO ABORDA:

- Felicidade fora do ambiente de trabalho
- Senso de realização
- Felicidade no trabalho

FATORES E DIMENSÕES PREDITORAS DO ENGAJAMENTO



ESSA DIMENSÃO ABORDA:

- Abertura a novas ideias
- Implementação de novas ideias

FATORES E DIMENSÕES PREDITORAS DO ENGAJAMENTO

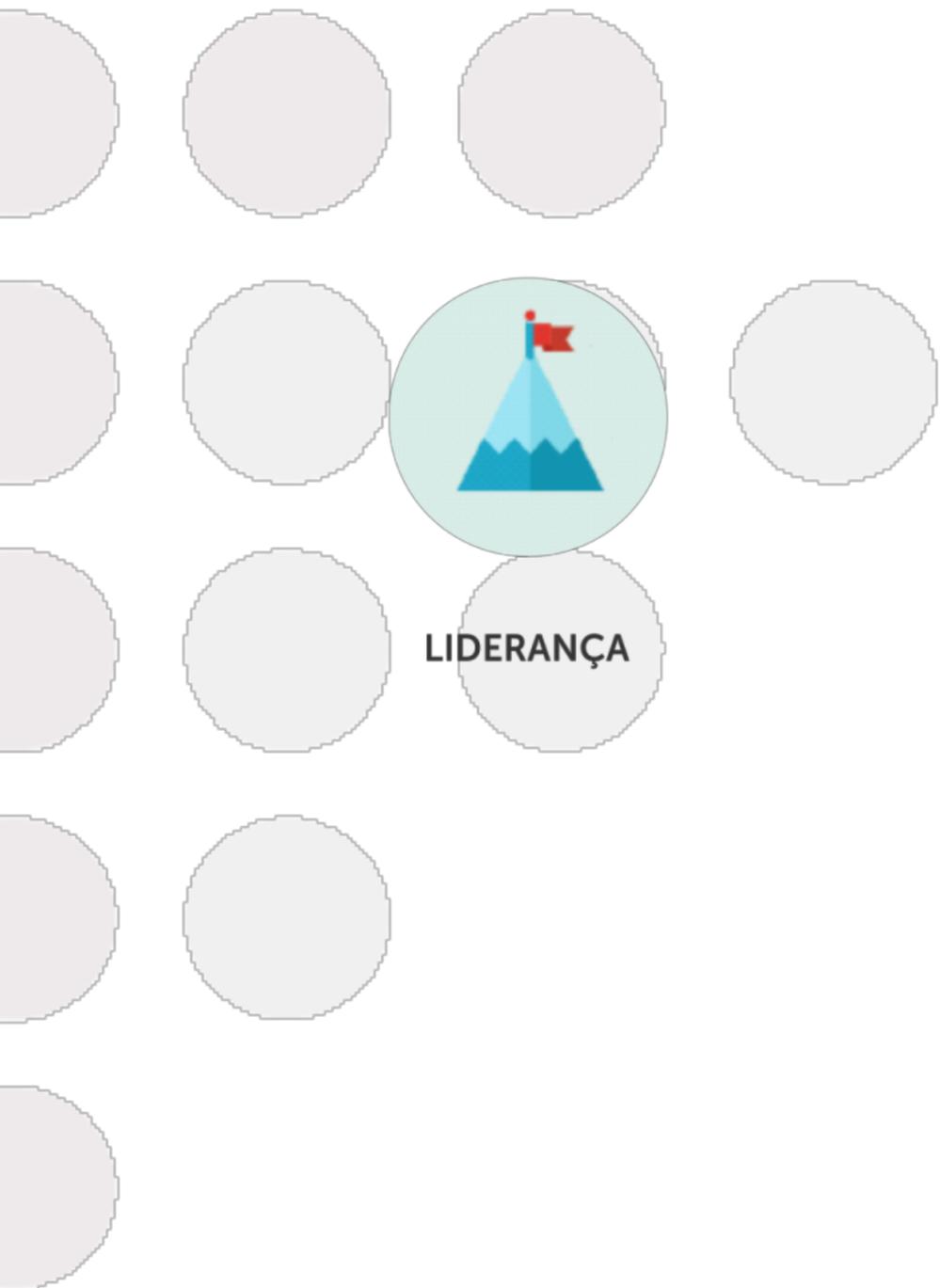


JUSTIÇA

ESSA DIMENSÃO ABORDA:

- Justiça de procedimentos
- Justiça distributiva

FATORES E DIMENSÕES PREDITORAS DO ENGAJAMENTO



ESSA DIMENSÃO ABORDA:

- Competência do líder
- Confiança
- Suporte estrutural e operacional
- Comunicação com o líder
- Qualidade do relacionamento com o líder

FATORES E DIMENSÕES PREDITORAS DO ENGAJAMENTO

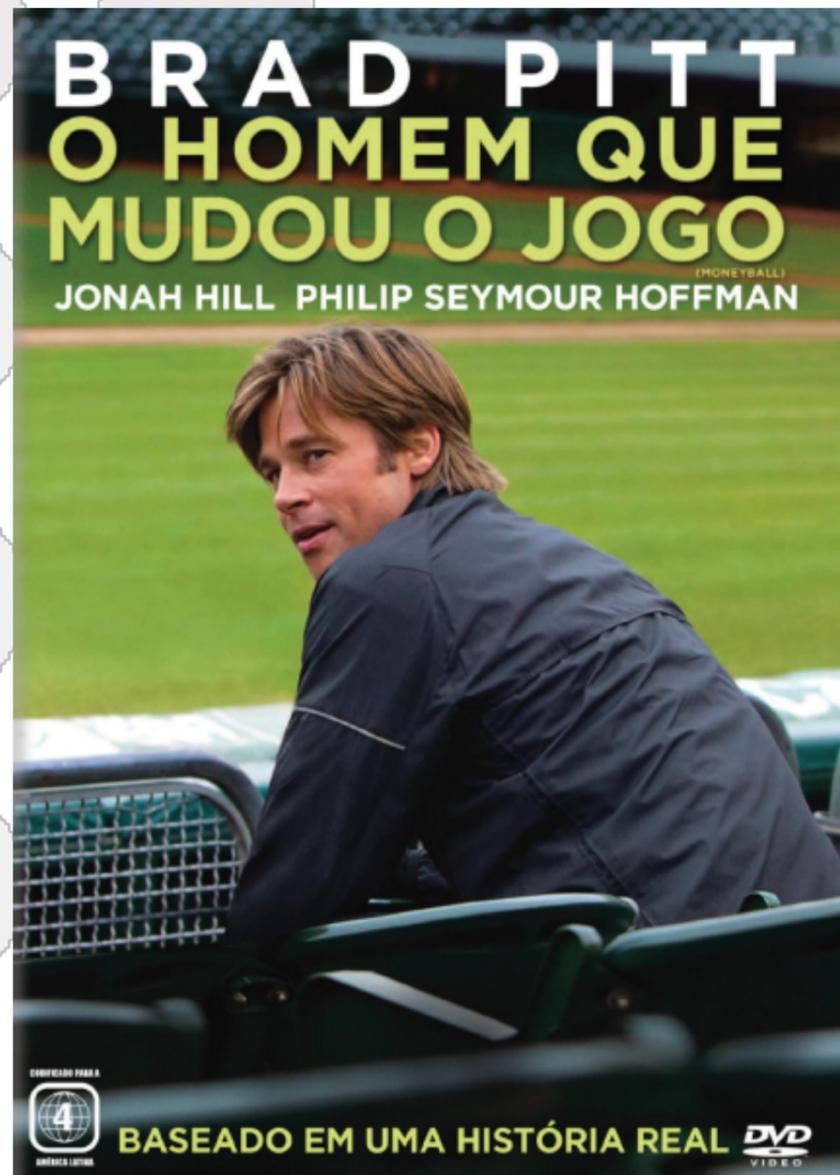


RELACIONAMENTO
INTERPESSOAL

ESSA DIMENSÃO ABORDA:

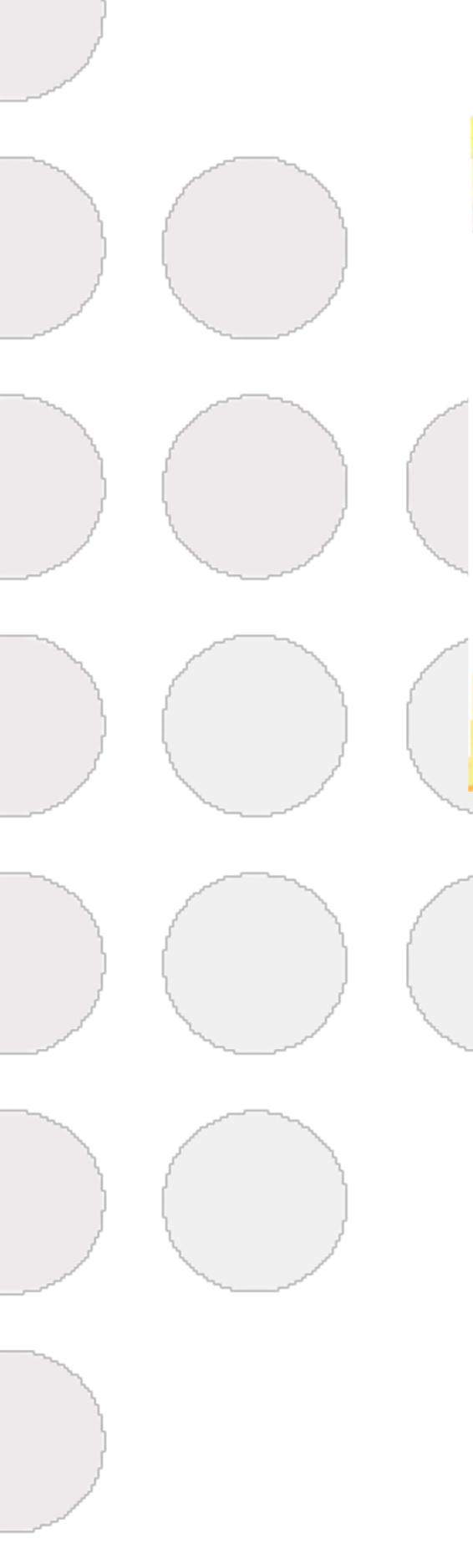
- Espírito de equipe
- Respeito a diversidade
- Qualidade do relacionamento

| PEOPLE ANALYTICS



É a utilização de dados e algoritmos inteligentes para entender e tomar decisões rápidas sobre pessoas.





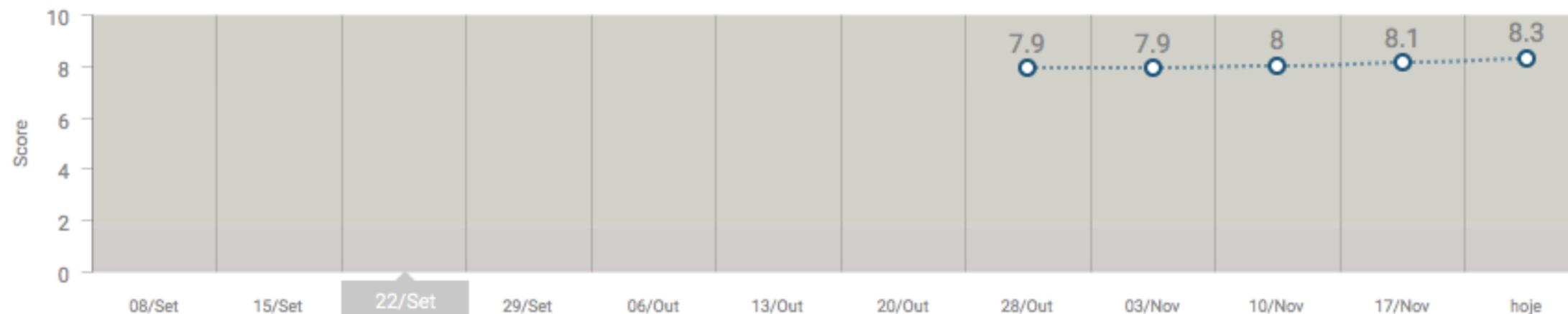
Por que o RH
precisa ser Ágil?

Metodologias
Ágeis

RH Ágil

???

DASHBOARD PESSOAS



SCORE DAS DIMENSÕES ?



Alinhamento com a empresa i
8.8



Bem-estar i
7.9



Carreira i
8.1



Desenvolvimento profissional i
8.3



Embaixadorismo i
8.7



Estrutura i
8.7



Feedback e Reconhecimento i
7.1



Felicidade i
8.6



Inovação i
8.7



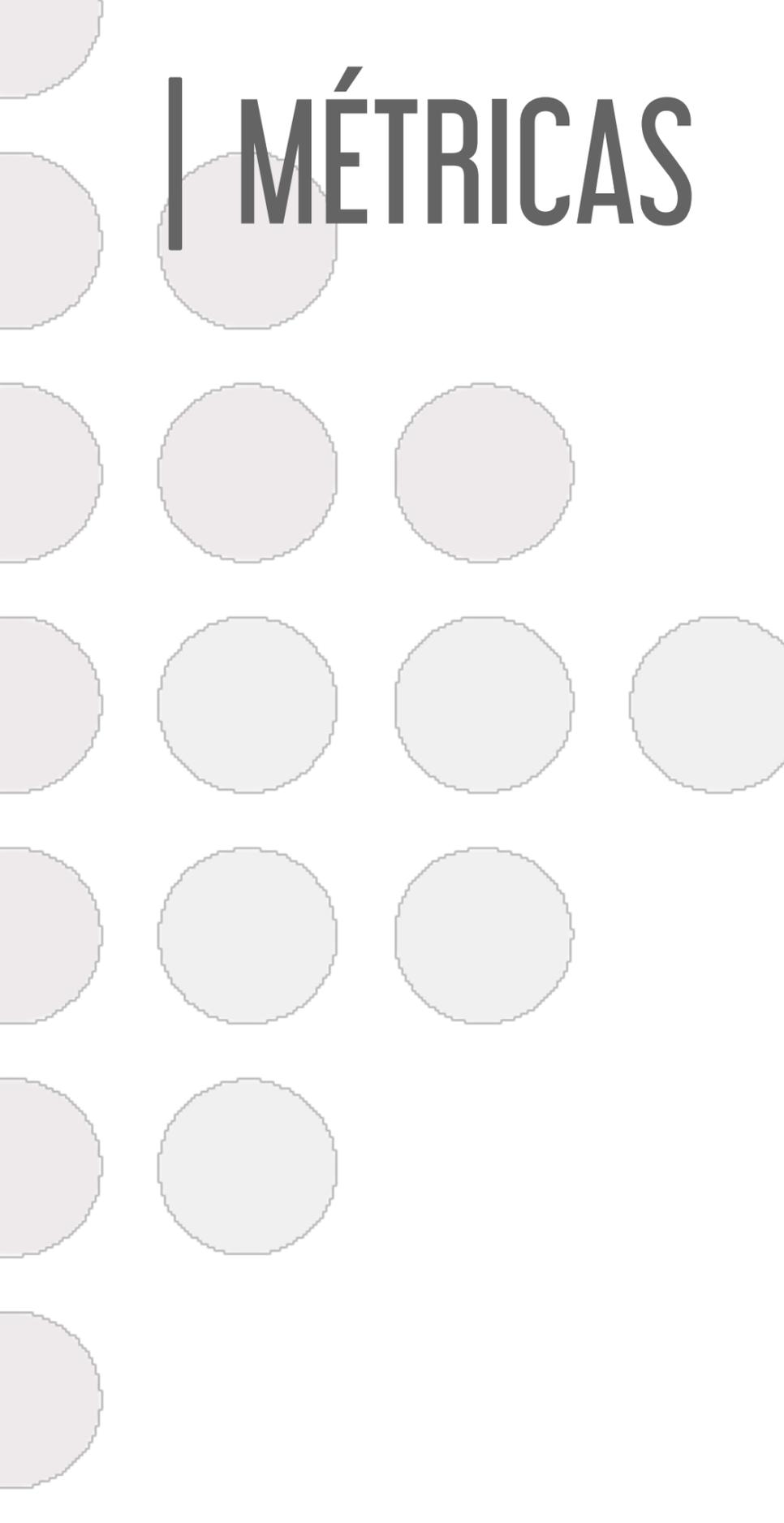
Justiça i
7.7



Liderança i
8.3



Relacionamento Interpessoal i
9.1



| MÉTRICAS

Taxa de Adesão

Score Pulses

NPS e e-NPS

Engajamento

NPS e e-NPS

NPS = Net Promoter Score

Métrica aplicada para medir a satisfação do cliente através de uma única e simples pergunta:

Em uma escala de 0 a 10, o quanto você recomenda os produtos e serviços da sua empresa?

DE 0 A 6	DE 7 A 8	DE 9 A 10
DETRATORES	PASSIVOS	PROMOTORES
clientes insatisfeitos que podem prejudicar sua marca por meio de testemunhos negativos	clientes satisfeitos, mas indiferentes, que poderiam ser facilmente seduzidos pela concorrência	clientes leais que continuarão comprando e recomendando sua marca para terceiros

NPS e e-NPS

e-NPS = Employee Net Promoter Score

Métrica aplicada para medir a satisfação do colaborador em relação à sua experiência na empresa:

Em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de você recomendar esta empresa como um lugar para trabalhar?

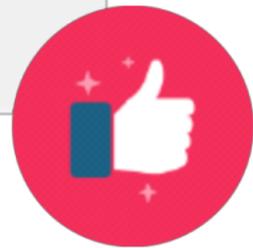
DE 0 A 6	DE 7 A 8	DE 9 A 10
DETRATORES	PASSIVOS	PROMOTORES
clientes insatisfeitos que podem prejudicar sua marca por meio de testemunhos negativos	clientes satisfeitos, mas indiferentes, que poderiam ser facilmente seduzidos pela concorrência	clientes leais que continuarão comprando e recomendando sua marca para terceiros

MÉTRICAS: SCORE PULSES

Score Pulses é uma métrica determinada pela média de 12 dimensões preditoras do engajamento.



ALINHAMENTO
COM A EMPRESA



EMBAIXADORISMO



INOVAÇÃO



BEM-ESTAR



ESTRUTURA



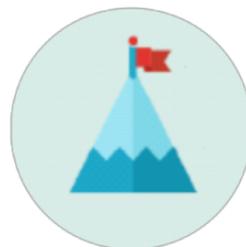
JUSTIÇA



CARREIRA



FEEDBACK E
RECONHECIMENTO



LIDERANÇA



CRESCIMENTO
PESSOAL



FELICIDADE



RELACIONAMENTO
INTERPESSOAL

| SCORE PULSES E NPS

E qual a relação entre NPS e Score Pulses ?

Há relação entre ser engajado e recomendar os produtos e serviços da própria empresa?

ENGAJAMENTO

Composto de 6 perguntas usadas mundialmente para medir o grau de engajamento.

A média de cada colaborador irá apresentar o seu nível de engajamento!

ALTAMENTE ENGAJADOS	ENGAJADOS	NEUTROS	DESENGAJADOS
média entre 4,6 e 6,0	média entre 3,6 e 4,5	média entre 2,1 e 3,5	média entre 1,0 e 2,0

ETAPAS DE IMPLANTAÇÃO CULTURA DO ENGAJAMENTO

Pré-pesquisa: configuração sistema;
sensibilização participantes

Aplicação: liberação dos pulsos

Pós Pesquisa: análise de dados; Ver dados
qualitativos; responder sugestões e comentários;
plano de ação; atuação *business partner* junto às
lideranças

Empoderamento da Liderança no engajamento do time

Como RH e Lideranças podem atuar juntos de forma estratégica para ampliar o engajamento do time?

- ✓ Analisando dashboard e métricas de engajamento
- ✓ Elaborando Plano de ação direcionados aos pontos de melhoria do engajamento
- ✓ Identificando os pontos mais fortes em relação às sub culturas da área.
- ✓ Respondendo os comentários do time

| Elaboração do Plano de Ação focado em dados

Alinhar ações com a estratégia da área

Definir meta

Ver recomendações

Criar detalhamento do plano de ação

Definir responsável



Obrigada!

Samara Milério
samara@impulsionarh.com.br

Guilherme Alencar
guilherme@impulsionarh.com.br

