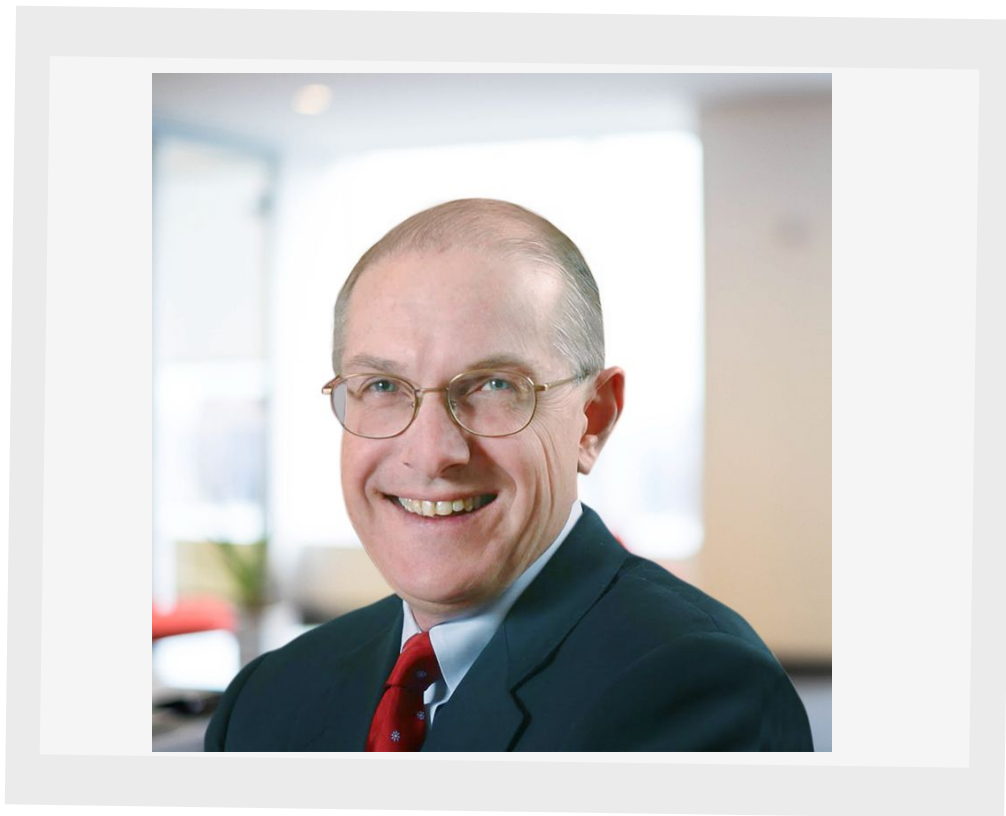
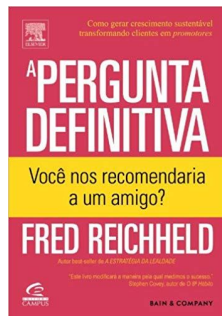
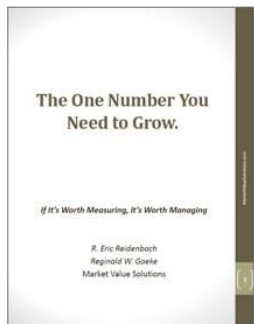


Employee Net Promoter Score - eNPS

Bianca Lima Santos - 10346811
Flávio Issamu Kagohara - 9779005
Rodrigo Seiji Campos Imai - 9008710
Yan Hideki Kawakami - 10414661



De onde veio o NPS?

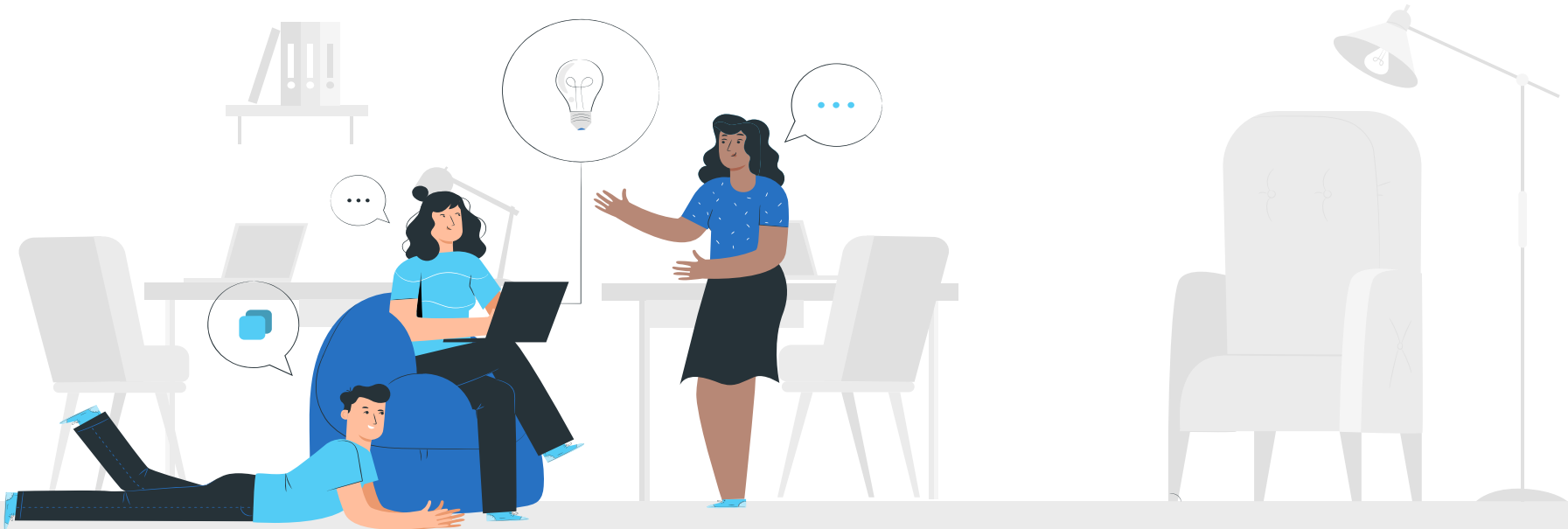


Fred Reichheld



Mas o que é eNPS?

O **eNPS** ou Employee Net Promoter Score é uma métrica incorporada pelo RH para medir o nível de satisfação dos funcionários



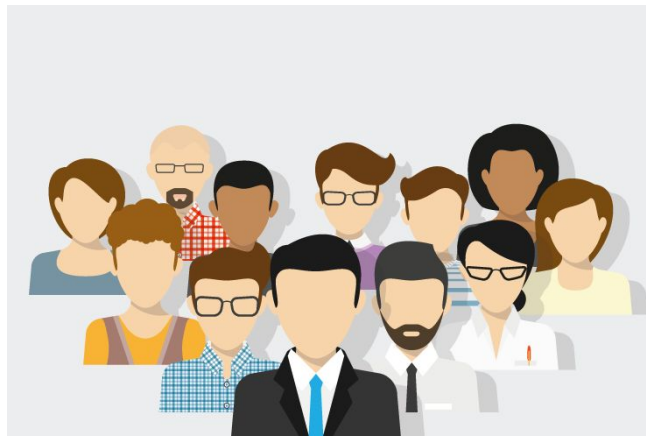
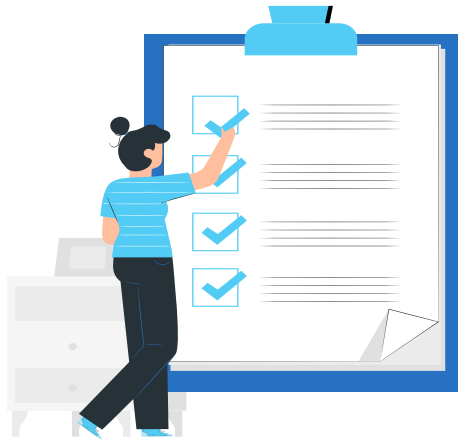
NPS x eNPS



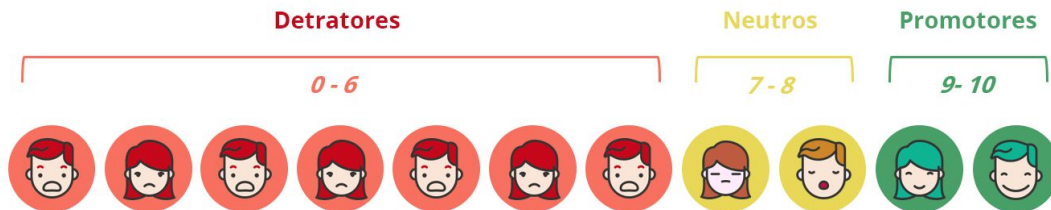
Existe
diferença?

Qual a
diferença?

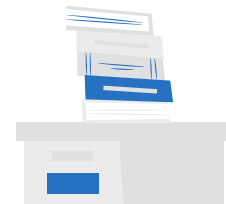
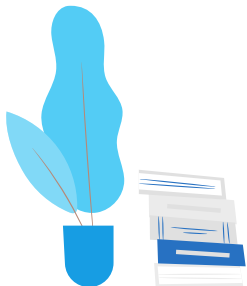
Como Funciona?



- Empresa
- Liderança
- Produto/Serviço
- Justificativa



$$\text{NPS} = \% \text{PROMOTORES} - \% \text{DETRATORES}$$



Exemplo Prático

“Em uma escala de 0 à 10, o quanto você recomendaria nossa empresa como um bom local de trabalho?”

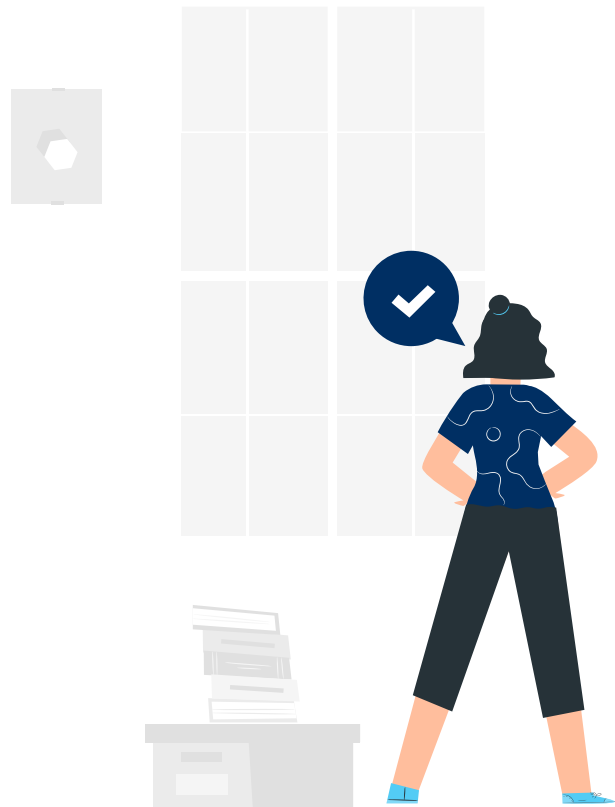
10 respostas, sendo **5 promotores**, **2 passivos** e **3 detratores**.

Assim, usando a fórmula, temos $0,5 - 0,3 = 0,2$

Transformando em %, temos um resultado de **20**, que seria a **nota do NPS**.

São 4 faixas de NPS:

- -100 a -1 (**Zona Crítica**)
- 0 a 49 (**Zona de aperfeiçoamento**)
- 50 a 74 (**Zona de Qualidade**)
- 75 a 100 (**Zona de excelência**)

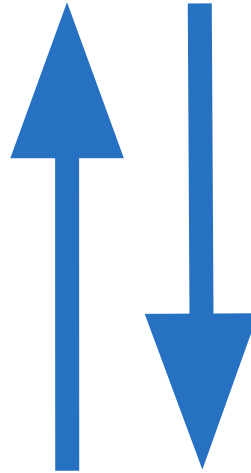


**Porque uma empresa
deve se preocupar
com a satisfação dos
funcionários?**



Segundo um artigo da Harvard Business Review

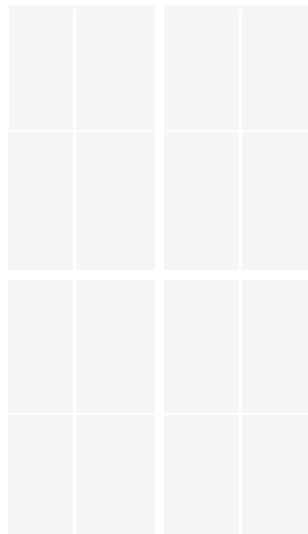
Alta satisfação dos funcionários
Alto desempenho



Baixa satisfação dos funcionários
Baixo desempenho

“Além disso, os resultados sugerem que é a satisfação do funcionário que causa o bom desempenho, ao invés do bom desempenho permitir que uma empresa invista na satisfação do funcionário.”

Vantagens do eNPS para a empresa



- **Melhora a satisfação dos clientes com a empresa:**

Funcionários satisfeitos e motivados são mais produtivos

- **Diminui o índice de *turnover*:**

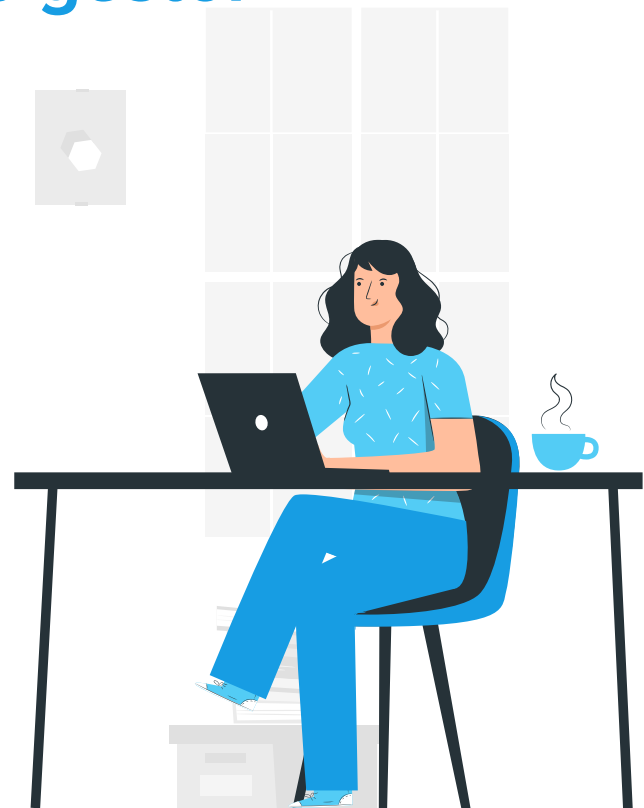
Funcionários mais satisfeitos permanecem na empresa por mais tempo

Quanto mais funcionários promotores, menor é a probabilidade deles deixarem sua empresa.



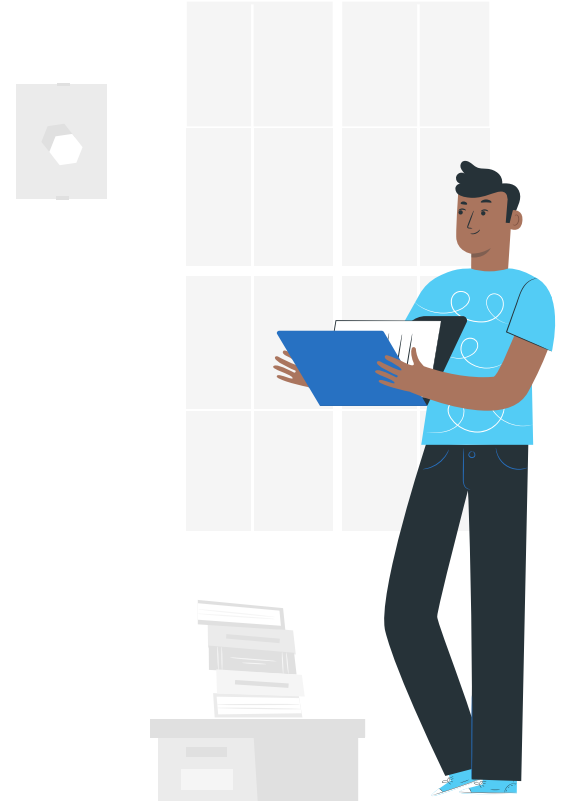
Vantagens do eNPS para o gestor

- Facilidade na aplicação
- Identificação rápida de problemas - facilitando a tomada de decisões
- Auxílio na avaliar os funcionários



Vantagens do eNPS para o funcionário

- Simples de responder
- Anonimato ajuda com a honestidade das respostas
- Redução de possíveis atritos e problemas no ambiente



Custo de Implantar

- Baixo custo ferramental
- Alto custo em horas
- Contratação de profissionais dedicados



Exemplo de Aplicação Real

“O que você acha que está funcionando na Empresa?”

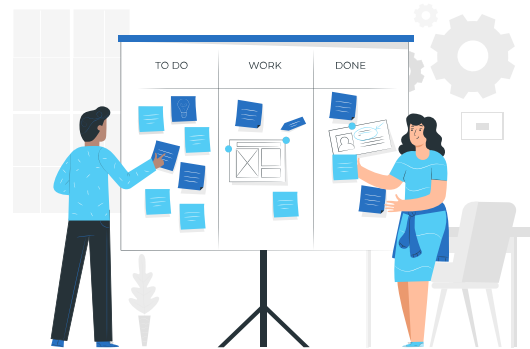
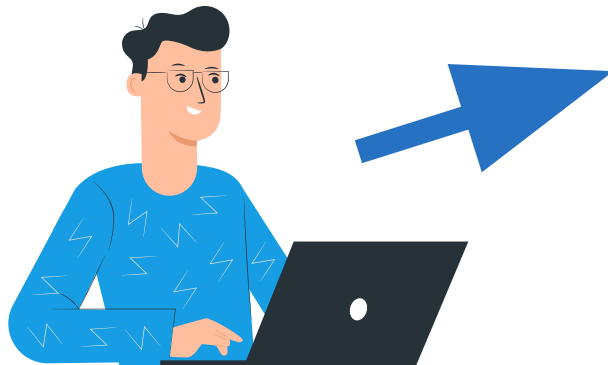
“O que poderíamos fazer para melhorar?”

“Em uma escala de 0 a 10, o quanto recomendaria nossa empresa para um amigo ou familiar trabalhar?”

“Sugestões e críticas, sinta-se à vontade em soltar o verbo aqui”

São 4 faixas de NPS:

- -100 a -1 (Zona Crítica)
- 0 a 49 (Zona de aperfeiçoamento)
- 50 a 74 (Zona de Qualidade)
- 75 a 100 (Zona de excelência)



OBRIGADO!

Referências

The One Number You Need to Grow

Disponível em:

<https://hbr.org/2003/12/the-one-number-you-need-to-grow>

28 Years of Stock Market Data Shows a Link Between Employee Satisfaction and Long-Term Value

Disponível em:

<https://hbr.org/2016/03/28-years-of-stock-market-data-shows-a-link-between-employee-satisfaction-and-long-term-value>

Entenda o que é NPS (Net Promoter Score) e como implementar essa metodologia na sua empresa

Disponível em:

<https://rockcontent.com/br/blog/nps/>

eNPS 1: Que bicho é esse?

Disponível em:

<https://www.youtube.com/watch?v=ry2lpvpULR0&t=511s>

