

UNIVERSIDADE DE MARÍLIA - UNIMAR
GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

CAROLINA RECK BEHENCK SPERANSA

PROJETO INTEGRADOR III

GRAVATAÍ

2021

INTRODUÇÃO

O NPS (Net Promoter Score) é uma forma de medir a satisfação do cliente, não somente isso, mas também ajudar na montagem de um panorama de como está o produto hoje no mercado, o que precisa melhor e se precisa ser tomado algum tipo de ação para fortalecer o produto já que ele dá voz a opinião direta do cliente, dando dados e fontes para entender como se encontra o produto em relação ao consumidor.

O NPS é muito importante já que tem como principal vantagem demonstrar como se encontra a opinião da parte mais importante de tudo, o cliente que consome seu produto e consequentemente trás capital e crescimento para a empresa.

Utilizei o NPS como parâmetro para mostrar como está a prestação de serviço da empresa hoje, se atende às expectativas apenas ou se está entregando algo a mais. Isso demonstrou que é importante perguntar para quem realmente consome ou produz o produto, já que é a linha de frente direta para que a empresa prospere.

APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

A Comece Com o Pé Direto é uma empresa ligada a duas outras (Gerencial Consultoria e Fábrica da Contabilidade) que visa o crescimento das startups utilizando de muita inovação e tecnologia nos processos¹. Seu grande diferencial no mercado hoje é ofertar conteúdo de ponta no ramo da contabilidade/consultoria/RH, saindo dos tradicionalismos dos escritórios contábeis que só "emite guias". O fato de a empresa ter outras duas foi do sentimento de necessidade dos clientes de terceirizar ainda mais os processos dentro das empresas e demandar para que existisse um suporte integral ao invés de contratar pessoas especializadas para cada área necessária.

¹ Entrevista com o CEO Angelo Machado em Porto Alegre no dia 27/08/2021.

APRESENTAÇÃO DA FERRAMENTA NET PROMOTER SCORE – NPS

Atualmente a empresa já conta com um forte foco no cliente, efetuando trimestralmente ligações para índice de qualidade. Nestas ligações são feitas² algumas perguntas como satisfação com a rapidez da entrega, índice de erros, o que poderia ser melhorado. Isso é feito para que se entenda o que a empresa tem de ponto forte e o que a empresa tem, no futuro, como ponto a ser melhorado, seja com recrutamento de pessoas específicas para atender tais demandas, ou treinando os funcionários existentes hoje no time.

Uma conquista deste método foram algumas indicações de clientes muito satisfeitos, quando questionados e avaliados apresentaram pontos a melhorar e em seguida tais pontos foram reforçados, assim que o cliente percebeu tal avanço tendo apenas reclamado uma única vez o mesmo recomendou nossos serviços para outras empresas e acabou trazendo uma grande cartela de clientes apenas por uma coisa simples que no caso foi ouvir sua dor e resolver o problema.

Portanto, a empresa em questão é a prova viva de que o NPS é uma grande chave não somente do sucesso, mas de que a sua empresa seja propagada pelos seus próprios clientes, nem sendo preciso trabalhar com divulgação já que o próprio trabalho de qualidade já faz com que sejam propagando, atingindo mais pessoas e empresas apenas por cumprir com a propaganda de venda do serviço, que seria “descomplicar a contabilidade e dp”.

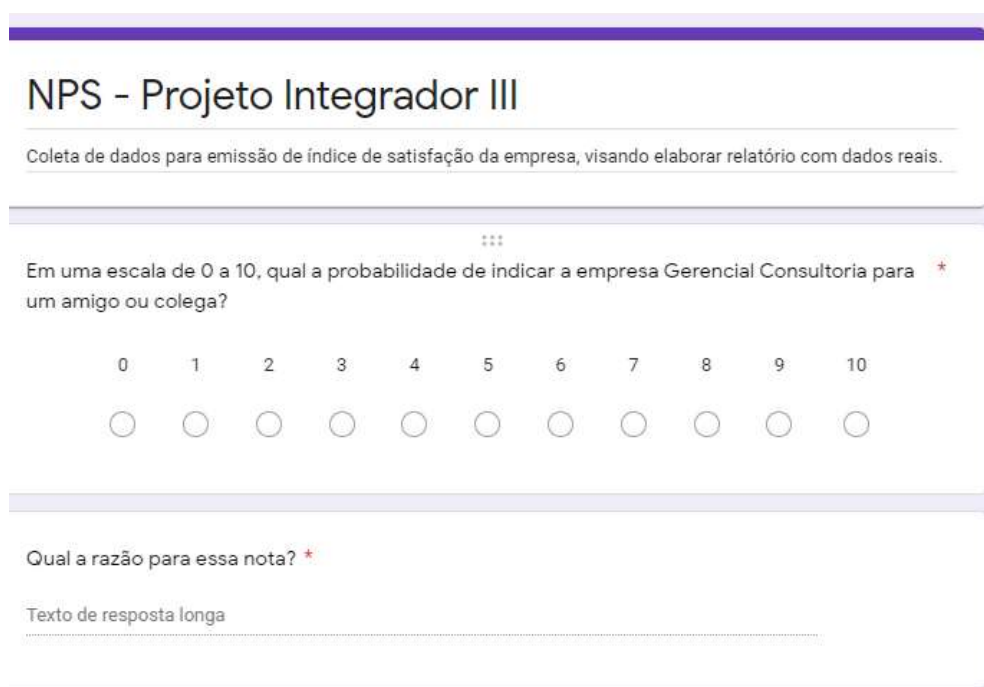
Só foi possível perceber tudo isso efetuando pesquisas constantes de satisfação, sempre buscando aperfeiçoar aquilo que estava bom, mas podia ser melhorado. Este fato elevou a empresa para um patamar muito alto, onde atualmente é considerada uma das melhores empresas de contabilidade do RS e com certeza parte foi pelo NPS.

² Entrevista com Head de DP Lilian Brito da Comece Com o Pé Direito em Porto Alegre no dia 27/08/2021.

CONSTRUÇÃO DA PLATAFORMA NPS

O formulário NPS foi feito via Google Forms, enviado por link para os principais gestores que também passaram para seus colaboradores (em torno de 10 pessoas) com duas perguntas principais, um complemento da outra, onde será possível fazer uma análise de como está a qualidade do serviço prestado.

Ilustração 1 – Início da montagem do Forms.



The image shows a Google Form titled "NPS - Projeto Integrador III". Below the title is a subtitle: "Coleta de dados para emissão de índice de satisfação da empresa, visando elaborar relatório com dados reais." The first question is "Em uma escala de 0 a 10, qual a probabilidade de indicar a empresa Gerencial Consultoria para um amigo ou colega?" with a red asterisk indicating it is required. Below the question is a horizontal scale from 0 to 10, each number with a corresponding radio button. The second question is "Qual a razão para essa nota?" with a red asterisk. Below this question is a text input field labeled "Texto de resposta longa".

O processo de elaboração do “forms” foi simples, já que eu possuo certa afinidade com o elaborador de questionário. O link enviado à empresa está nas referências deste trabalho, já que eu possuía contato direto com alguns dos entrevistados foi encaminhado o link via “whatsapp” o que facilitou a disparada do questionário.

O formulário buscava visualizar de forma clara a satisfação bem como os motivos que levavam tal nota, assim, podendo demonstrar em números e palavras chave alguns dos pontos fortes ou a melhorar.

APLICAÇÃO DO NPS

Hoje faço parte do time da empresa que escolhi, disparei o questionário via link para os principais gestores da empresa onde os mesmos repassaram para seus funcionários, deixei ativo por três dias para um total de 25 colaboradores onde um total de 04 respondeu ao formulário.

Ilustração 2 – Calculadora NPS.



Este foi o totalizador da escala NPS da empresa, onde pode-se entender que a empresa hoje mantém uma relação de sucesso já que o uso do método NPS está presente há algum tempo, exemplo disso são as justificativas das notas que comentam sobre grande comprometimento com o serviço prestado, resoluções de problemas em rápida velocidade. Tudo isso é resultado de muitas melhorias aplicadas com NPS passados, onde a empresa se esforçou para emitir uma melhoria significativa em seus métodos de atendimento e prestação de serviço.

Tudo isso leva a entender a importância de estar alinhado com os objetivos da empresa, tendo funcionários que compre a ideia de prestação de serviço para,

assim, ter um time focado em sempre melhorar seus resultados, melhorando não somente a empresa que fica com uma ótima “fama” mas também os profissionais que passarão para um novo patamar de suas carreiras tendo como prioridade a qualidade de prestação de serviço.

A aplicação do NPS também mostrou um pouco da visão das pessoas que operam os trabalhos, já que alguns dos entrevistados eram colaboradores da empresa o que mostra que os mesmos olham para a empresa que operam hoje com satisfação, mostrando que o trabalho feito é apreciado também por aqueles que se dedicam para o resultado final, o que foi interessante de se analisar ao final da pesquisa, pois, dificilmente perguntamos ao colaborador o que ele pensa do seu trabalho, se ele entende que o que faz muda ou não a vida das pessoas que recebem o auxílio dele.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Foi bem interessante analisar como a questão da pesquisa via NPS faz total diferença, como fazemos isso no dia a dia na empresa não temos a noção da importância de fato, só quando paramos para analisar e pensar em como estaria a situação da empresa caso isso não fosse feito como parte cotidiana da rotina dos profissionais. Isso só foi possível de se analisar com essa pesquisa onde parei e pensei que se caso não tivéssemos essa prática, talvez não estivéssemos na página que estamos hoje.

O grande desafio foi fazer as pessoas responderem o questionário, tive poucas respostas e todas iguais o que me fez ficar receosa com o sucesso do trabalho mas acredito que o sucesso de uma empresa também seria apresentado na métrica NPS e é o resultado que trago hoje, espero ter suprido as necessidades da pesquisa pois foi bem desafiador depender de outras pessoas para traçar o perfil, fazer os cálculos e esperar para efetuar a análise.

Minha estratégia foi emitir o trabalho enquanto esperava as respostas do

questionário, para que nada atrasasse de fato, enquanto bolava as etapas fiquei pensando nos cenários possíveis e fazendo cálculos aleatórios para pegar a prática e isso me ajudou muito a me desenvolver e tomar intimidade com o cálculo NPS.

REFERÊNCIAS

NPS: O QUE É, COMO APLICAR? Disponível em:

<<https://fia.com.br/blog/net-promoter-score-nps/>>. Acesso em 29/08/2021.

COMECE COM O PÉ DIREITO. Disponível em:

<<https://www.comececomopedireito.com.br/>>. Acesso em 29/08/2021.

MEU FORMULÁRIO DE PESQUISA NPS. Formulário criado para pesquisa com empresa. Disponível em: <

https://docs.google.com/forms/d/1aDXIc-fWGAQQp_uhqbUfdzhGJOUYfKvuiT5aj5UlsPY/viewform?edit_requested=true >. Acesso em 21/08/2021.

CALCULADORA NPS. Disponível em:

<<https://pt.surveymonkey.com/mp/nps-calculator/>>. Acesso em 29/08/21