sesame

MODELO EXPERIÊNCIA DO COLABORADOR

Inquérito de satisfação dos colaboradores

Um questionário anónimo pronto a usar, com eNPS, sete dimensões e uma folha para analisar os resultados e decidir o que mudar.



Antes de começar

Um inquérito de satisfação só funciona se a equipa confiar nele e se vir que as respostas levam a mudanças. Prepara estes pontos antes de o enviar.

Para que serve

- Saber o que a equipa valoriza e o que a faz pensar em sair.
- Comparar áreas e acompanhar a evolução de ano para ano.
- Escolher 2 ou 3 prioridades com base em dados.

Regras de ouro

- Anónimo: sem nomes e sem resultados de grupos com menos de 5 respostas.
- Curto: cerca de 10 minutos.
- Com retorno: partilha os resultados e as ações em 30 dias.

Semana 1
Anuncia o inquérito e explica o anonimato.

Semanas 2–3
Inquérito aberto, com um lembrete a meio.

Semana 4
Analisa os resultados e escolhe as prioridades.

Semanas 5–6
Apresenta os resultados e o plano à equipa.

MENSAGEM PARA ENVIAR À EQUIPA

> «Queremos saber como te sentes a trabalhar connosco e o que podemos fazer melhor. O inquérito é anónimo e demora cerca de 10 minutos. Até [data] partilhamos os resultados com todos, juntamente com as ações que vamos pôr em prática. Obrigado pela tua sinceridade.»

DICA Faz o inquérito completo uma vez por ano e, entre um e outro, um inquérito de pulso trimestral só com o eNPS e 3 ou 4 perguntas.

Responde com sinceridade: não há respostas certas nem erradas e ninguém vai saber o que respondeste.

De 0 a 10, quanto recomendarias a empresa como lugar para trabalhar a um amigo?

☐ 0 ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐ 10

Nada provável — Muito provável

	1	2	3	4	5
A O MEU TRABALHO					
Sei claramente o que se espera de mim.	☐	☐	☐	☐	☐
O meu trabalho é interessante e faz sentido para mim.	☐	☐	☐	☐	☐
Tenho as ferramentas e os meios de que preciso.	☐	☐	☐	☐	☐
B A MINHA CHEFIA					
A minha chefia comunica as prioridades com clareza.	☐	☐	☐	☐	☐
Recebo reconhecimento quando faço um bom trabalho.	☐	☐	☐	☐	☐
A minha chefia preocupa-se com o meu desenvolvimento.	☐	☐	☐	☐	☐
C DESENVOLVIMENTO					
Tenho oportunidades para aprender e crescer.	☐	☐	☐	☐	☐
Vejo um futuro para mim nesta empresa.	☐	☐	☐	☐	☐
D REMUNERAÇÃO E BENEFÍCIOS					
A minha remuneração é justa para o trabalho que faço.	☐	☐	☐	☐	☐
Os benefícios da empresa são úteis para mim.	☐	☐	☐	☐	☐

1 Discordo totalmente **2** Discordo **3** Nem concordo nem discordo **4** Concordo **5** Concordo totalmente

	1	2	3	4	5
E COMUNICAÇÃO E DIREÇÃO					
Sei para onde vai a empresa e qual é o meu papel nisso.	☐	☐	☐	☐	☐
A informação importante chega-me a tempo.	☐	☐	☐	☐	☐
F EQUIPA E PERTENÇA					
Sinto que faço parte da equipa.	☐	☐	☐	☐	☐
Identifico-me com os valores da empresa.	☐	☐	☐	☐	☐
G EQUILÍBRIO					
O horário e a forma de trabalhar permitem-me conciliar a vida pessoal.	☐	☐	☐	☐	☐
Em geral, estou satisfeito/a por trabalhar aqui.	☐	☐	☐	☐	☐

H DAQUI A UM ANO

☐ Vejo-me na empresa, na mesma função ☐ Na empresa, noutra função ☐ Não sei ☐ Provavelmente noutra empresa

I PERGUNTAS ABERTAS

opcional

O que mais valorizas em trabalhar aqui?

Se pudesses mudar uma coisa na empresa, o que seria?

J SOBRE TI

opcional · só para analisar grupos com 5 ou mais respostas

ANTIGUIDADE

☐ Menos de 1 ano ☐ 1 a 3 anos ☐ 3 a 5 anos ☐ Mais de 5 anos

ÁREA

☐ Operações ☐ Comercial ☐ Serviços centrais ☐ Outra

Obrigado por responderes. Vamos partilhar os resultados e as ações com toda a equipa.

Como analisar os resultados

Duas contas simples chegam para ver o essencial: o eNPS e a percentagem de respostas favoráveis em cada dimensão.

eNPS = % de 9–10 − % de 0–6

Vai de −100 a +100. Exemplo: 40 respostas, 16 entre 9 e 10 (40 %) e 10 entre 0 e 6 (25 %) dão um eNPS de +15. Mais do que o número, vê se sobe de ano para ano.

DIMENSÃO	% FAVORÁVEL (4 E 5)	ANO ANTERIOR	PRIORIDADE?
A · O meu trabalho			
B · A minha chefia			
C · Desenvolvimento			
D · Remuneração e benefícios			
E · Comunicação e direção			
F · Equipa e pertença			
G · Equilíbrio			

PLANO DE AÇÃO · ESCOLHE SÓ 2 OU 3 PRIORIDADES

AÇÃO	RESPONSÁVEL	ATÉ QUANDO

A Sesame HR ajuda-te a ouvir a equipa todo o ano

Envia inquéritos anónimos pela app e vê os resultados num só sítio.

Conhecer a Sesame HR →