



A voz dos colaboradores



Hoje falo de um tema que me parece muito pertinente para líderes e empresas que desejam mover o ponteiro nos seus resultados.

Vocês estão olhando para a satisfação dos seus funcionários e com os processos/serviços internos da suas empresas?

Li um artigo na Bain & Company sobre como as organizações podem crescer com a avaliação de colaboradores sobre a empresa e isso me fez refletir em como ouvir as equipes pode ser essencial para o desenvolvimento dos processos internos.

Abaixo o link para o artigo completo:

<https://www.bain.com/insights/how-shared-services-organizations-can-scale-up-by-earning-internal-customers-love/>

As reflexões foram claras: muitas organizações deixam de expandir seus negócios por não escutarem a opinião de funcionários, e por causa da falta de canais e mecanismos adequados para capturar essa “visão interna”, acabam tendo muita dificuldade em identificar onde necessitam evoluir ou descobrir onde estão as falhas nos processos de geração de valor (tanto em produtos quanto em serviços).

Em uma pesquisa realizada pelo veículo, das empresas que medem a satisfação do

consumidor final apenas 8% têm o mesmo cuidado com seus colaboradores e 68% das lideranças nem sequer se dão ao trabalho de medir a satisfação de seus profissionais.

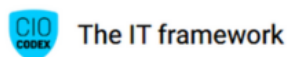
Para os líderes, certamente vai causar algum desconforto escutar o feedback inicial (especialmente se é algo inédito), mas ainda assim, essa parece ser uma boa solução rumo à evolução de uma melhoria contínua, especialmente quando assumimos como premissa que tudo o que uma empresa faz é a partir de pessoas para pessoas.

Eu acho que faz sentido capturar e buscar evoluir o NPS (e a percepção de qualidade) não só através dos usuários/clientes externos, mas também dos colaboradores/clientes internos. Não tenho claro apenas quais os melhores mecanismos para isso.



Arthur De Santis

Arthur De Santis é um executivo com mais de 20 anos de atuação na indústria de serviços financeiros, com destaque para bancos, processadoras de cartões, adquirentes e seguradoras, formando e liderando equipes e iniciativas ao longo de toda a cadeia de valor de Tecnologia da Informação.



O conteúdo apresentado neste website, incluindo o framework, é protegido por direitos autorais e é de propriedade exclusiva do CIO Codex. Isso inclui, mas não se limita a, textos, gráficos, marcas, logotipos, imagens, vídeos e demais materiais disponíveis no site. Qualquer reprodução, distribuição, ou utilização não autorizada desse conteúdo é estritamente proibida e sujeita às penalidades previstas na legislação aplicável