

Impulsionando o *Net Promoter Score*® dos colaboradores com programas de saúde e bem-estar



Se é verdade que os consumidores são a força vital de qualquer empresa, também é verdade que os colaboradores da organização são o seu coração. Eles impactam tudo o que está relacionado às experiências dos seus clientes por meio de suas interações pessoais ou virtuais.

As empresas obcecadas pela experiência dos colaboradores o fazem porque reconhecem o impacto no seu sucesso. Quanto melhor a experiência de seus funcionários, maior a probabilidade de eles impulsionarem seus negócios.

Trabalhadores engajados, motivados e leais podem acelerar sua engrenagem de receita. Organizações com funcionários altamente engajados tiveram uma taxa de crescimento de receita em três anos 2,3 vezes maior que a média¹. As organizações com trabalhadores engajados também tendem a ter colaboradores que são 87% menos propensos a sair do que as organizações com baixo engajamento².

Net Promoter, *Net Promoter System*, *Net Promoter Score*, NPS e *emoticons* relacionados ao NPS são marcas registradas da Bain & Company, Inc., Fred Reichheld e Satmetrix Systems, Inc.

*Artigo traduzido do original *Boost Employee Net Promoter Score® with health and well-being programs*, divulgado pela Optum nos Estados Unidos em 2018.

Como você mede o engajamento?

Medir o engajamento dos clientes e colaboradores é fundamental para acelerar o crescimento do negócio. Uma métrica que ajuda as empresas a saber se elas são suficientemente focadas no cliente é o *Net Promoter Score* (NPS®). NPS é a métrica padrão de excelência para as empresas avaliarem a experiência que seus clientes têm com sua marca. O NPS determina a probabilidade desses clientes recomendarem uma marca a um amigo ou colega. A publicação *Harvard Business Review* o chamou de "o número que você precisa para crescer"³.

Existe uma métrica semelhante para a experiência do funcionário: o *Employee Net Promoter Score* (eNPS). Uma variante do método NPS, o eNPS ajuda as empresas a medir experiência dos colaboradores com a sua empresa. O eNPS se baseia em uma pergunta semelhante à principal métrica do NPS. Com base em suas respostas à pergunta do eNPS, os funcionários são categorizados como promotores, passivos ou detratores.

O Employee Net Promoter Score faz uma pergunta impactante (veja abaixo). Respostas para essa pergunta separam os funcionários em um dos três grupos. Promotores são os mais propensos a recomendar seu empregador a seus amigos. Os Neutros estão satisfeitos, mas não entusiasmados. E é improvável que os Detratores recomendem a sua empresa como um local para se trabalhar.

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

Promotores

PONTUAÇÃO:
9–10

Passivos

PONTUAÇÃO:
7–8

Detratores

PONTUAÇÃO:
0–6

A pesquisa da Optum®, resumida neste artigo, descobriu que a boa experiência do colaborador - medida pelo eNPS - pode ser positivamente impactada pelo nível de investimento em programas de bem-estar para os funcionários. Empregados que têm acesso a um alto número de programas de bem-estar e que relatam participação ativa nesses programas, são mais propensos a recomendar sua empresa como um ótimo lugar para trabalhar. Nossa pesquisa também encontrou diferenças intrigantes na saúde e na produtividade dos promotores e detratores do eNPS.

Trabalhadores desengajados podem ser custosos tanto para o resultado da empresa quanto para o moral dos funcionários. Nos Estados Unidos, estima-se que entre U\$ 450 e U\$ 550 bilhões por ano são perdidos pelas empresas devido a trabalhadores menos produtivos⁴.



Funcionários ativamente desengajados custam à economia dos EUA entre

U\$ 450 bi – U\$ 550 bi

em perda de produtividade a cada ano.⁴

Employee Net Promoter Score: uma métrica-chave para o envolvimento dos colaboradores

Pode ser complicado agradar aos clientes, mas pode ser ainda mais difícil agradar aos colaboradores. As pontuações eNPS podem ser mais baixas - por uma margem substancial - do que o NPS do cliente⁵. É fácil ver porquê. Os colaboradores têm mais de 40 horas semanais de experiência com seus empregadores. Seu padrão de vida é amplamente controlado por onde eles trabalham e pelas oportunidades que o seu trabalho oferece. Portanto, eles costumam esperar mais do negócio que os empregados do que os clientes da empresa.

Os colaboradores têm vantagens. A competição por bons trabalhadores é feroz e eles estão mudando de empregador para empregador mais do que nunca. Mais de 20% dos colaboradores mudaram de empresa no último ano⁶, enquanto mais da metade dos deles estão procurando outro emprego⁷.

Mas, os funcionários em geral estão menos engajados atualmente. Menos de um em cada cinco colaboradores estão entusiasmados com seu futuro com o empregador, enquanto apenas um em três funcionários recomendaria sua empresa a um amigo. Apenas um entre quatro colaboradores se candidataria novamente ao emprego atual⁸.

19%

DOS COLABORADORES

está entusiasmado sobre o seu futuro com o empregador⁸

35%

DOS COLABORADORES

recomendaria sua empresa⁸

28%

DOS COLABORADORES

se candidataria novamente para o seu trabalho⁸

Existem muitas alavancas que os empregadores podem usar para melhorar a experiência dos funcionários, desde aumentar sua compensação até melhorar o espaço do escritório. Mas, uma análise da Optum dos funcionários em vários empregadores nos EUA revelou um potencial negligenciado, mas significativo para eNPS - programas de saúde e bem-estar para os funcionários.



Seu eNPS está precisando de um impulso?

Veja como investir em saúde e programas de bem-estar pode aumentar sua pontuação de *Employee Net Promoter Score*. Experimente a ferramenta disponibilizada pela Optum nos Estados Unidos em enps.optum.com.

Descubra a relação entre o eNPS e os programas de saúde e bem-estar

A pesquisa da Optum encontrou uma forte correlação entre o eNPS e a disponibilidade de programas de saúde e bem-estar oferecidos por uma empresa. Talvez ainda mais importante, a pesquisa também descobriu que a participação dos funcionários nos programas de saúde e bem-estar aumenta a probabilidade de promoverem o negócio como um ótimo local para se trabalhar.

Por fim, simplesmente oferecer programas não é suficiente. Os empregadores precisam ter a combinação certa de programas para promover o engajamento ideal.

A participação em programas tem

3X MAIS IMPACTO

na probabilidade de recomendação*

* Quando comparado à disponibilidade do programa.

Essas descobertas foram reveladas em uma pesquisa com aproximadamente 1.200 funcionários. Eles também foram questionados sobre seu acesso e participação em uma variedade de categorias de programas de bem-estar:

- **Avaliando sua saúde**
(monitoramento biométrico, avaliações de saúde)
- **Ficando saudável**
(*coaching* em bem-estar, clínicas médicas on-site)
- **Obtendo o máximo valor possível do seu plano de medicamentos**
(descontos)
- **Trabalhando em um ambiente físico que apoiem decisões saudáveis**
(mesas com regulagem de altura, comida saudável, academias on-site)
- **Gerenciando uma condição crônica**
(gestão de doenças e casos)
- **Navegando no sistema de saúde**
(promoção da saúde, telemedicina, ferramentas de redução de custos dos cuidados de saúde, contas de saúde / saúde financeira)
- **Otimizando sua saúde mental**
(Programa de assistência ao empregado - EAP, programas de estresse ou sono)
- **Mantendo-se saudável e prevenindo doenças**
(vacinas contra gripe, descontos em academias, desafios de atividades físicas)

Descobrimos que funcionários que têm acesso de sete a oito categorias de programas de saúde e bem-estar por meio de seus empregadores, em comparação com empregados sem acesso a tais programas, são:

Metodologia do estudo

Pesquisas virtuais com respondentes que são membros de um painel *on-line*.

Margem de erro máxima para a amostra:

Promotores: n = 422: ± 4,8% pontos

Passivos: n = 402: ± 4,9% pontos

Detratores: n = 385: ± 5,0% pontos



2,9X

MAIS PROPENSOS A

recomendar sua empregador como um local para se trabalhar (eNPS)



1,5X

MAIS PROPENSOS A

continuar trabalhando para o empregador

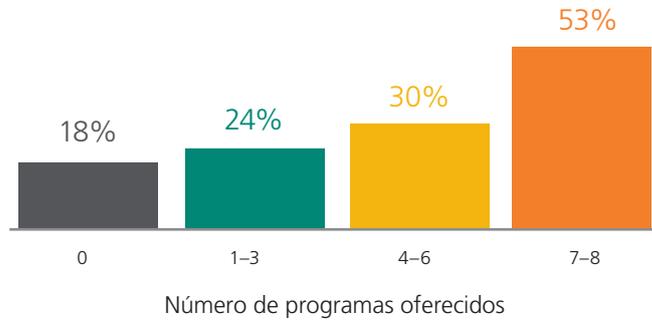


3,3X

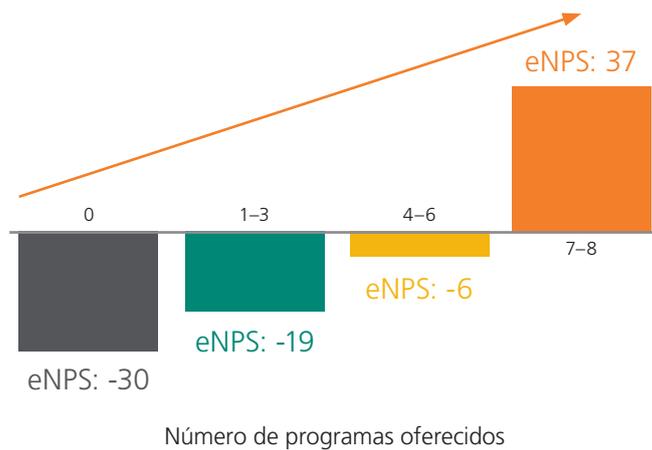
MAIS PROPENSOS A

ter orgulho de trabalhar para o empregador

Afinidade com o empregador e disponibilidade de programas
Percentual de funcionários que provavelmente recomendam seu empregador (método top two box)



eNPS e disponibilidade do programas



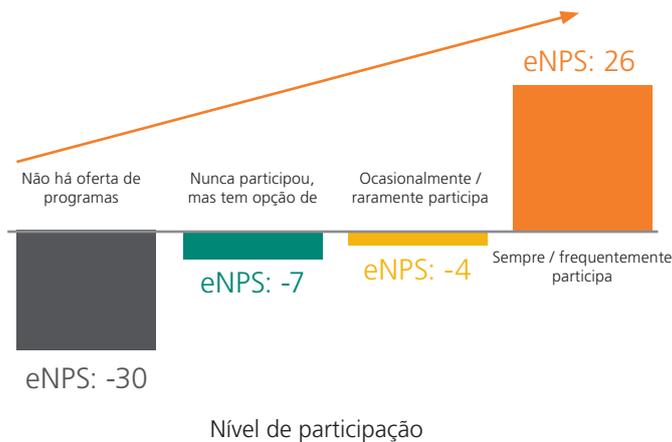
Nossa pesquisa também estabeleceu uma correlação entre altos níveis de eNPS e participação em programas de saúde e bem-estar. A pesquisa mostrou que um em cada dois funcionários que participa frequentemente de programas de saúde e bem-estar são extremamente propensos a recomendar seu empregador, *versus* um em cada cinco funcionários que não têm acesso a esses programas.

O engajamento dos funcionários tem a mais significativa influência no eNPS

Afinidade com o empregador e participação em programas Percentual de funcionários que provavelmente recomendam seu empregador (método *top two box*)



eNPS e participação em programas



A pesquisa também demonstrou evidências de que programas que ajudam a gerenciar uma condição crônica e um ambiente físico que apoie decisões saudáveis parecem ter o maior impacto no eNPS de todas as categorias de programas incluídas na pesquisa.

Maior impacto no eNPS



Programas para ajudar a gerenciar uma condição crônica

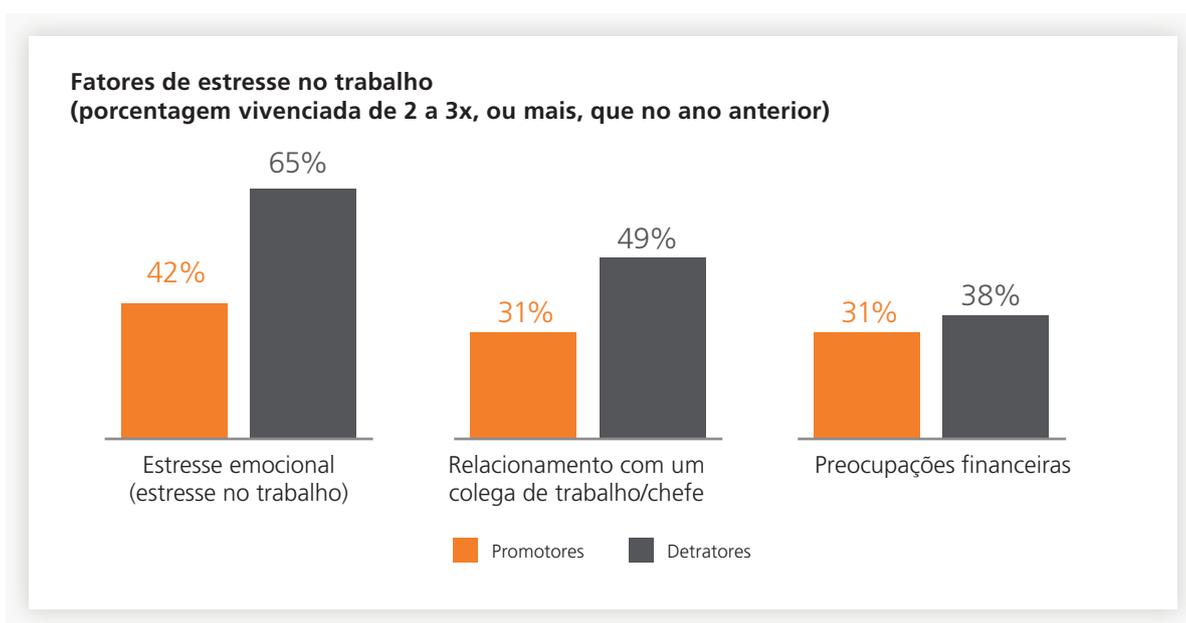


Ambiente físico de trabalho que apoia decisões saudáveis

A diferença entre funcionários promotores e detratores

Se promotores e detratores participam de maneira diferente em programas de saúde e bem-estar, eles também podem ser diferentes em relação à sua saúde geral? A pesquisa da Optum encontrou variação nas métricas de saúde e bem-estar relacionadas ao trabalho entre promotores e detratores.

Detratores relatam mais estresse do que promotores. Quando perguntamos como fatores de estresse em casa ou no trabalho causaram sofrimento à sua concentração ou produtividade, 65% dos detratores relataram estresse emocional relacionado ao trabalho, enquanto 49% dos detratores relataram estresse no relacionamento com um colega de trabalho/chefe e 38% relataram preocupações financeiras.



Por outro lado, os promotores são significativamente mais propensos do que os detratores a participar em programas de saúde e bem-estar, e é mais provável que eles relatem o apoio do empregador para seu bem-estar. Os promotores também estão mais engajados em seus cuidados de saúde, são mais felizes com os seus relacionamentos no local de trabalho e a cultura e são mais produtivos.

Não está claro a partir da pesquisa se os programas de saúde e bem-estar criam promotores entre colaboradores passivos ou detratores ou se eles simplesmente atraem funcionários que são tipicamente promotores. Mas uma conclusão é clara: funcionários de empresas com um conjunto completo de programas de saúde e bem-estar provavelmente recomendarão sua empresa como um ótimo local para se trabalhar.

Faça valer a pena seu investimento na saúde do colaborador

A experiência dos funcionários é importante. Importa não apenas porque é a coisa certa em se focar, mas também porque está diretamente ligada a melhores resultados de negócios. Quanto melhor você puder tornar a experiência de seus funcionários, maior a probabilidade de você superar outros competidores. O eNPS, um indicador confiável da experiência dos funcionários, pode ser aprimorado por meio da oferta e engajamento dos funcionários em uma ampla variedade de programas de saúde e bem-estar.

Com base em nossa pesquisa, recomendamos duas conclusões principais.

Primeiro, concentre-se em aumentar o número de promotores em sua organização. Promotores são seus colaboradores mais valiosos. É mais provável que eles participem de seus programas e, possivelmente, como resultado, eles experimentem menos estresse e mais satisfação no trabalho. Os promotores respondem positivamente aos programas de saúde e bem-estar.

Segundo, apoie as necessidades exclusivas de bem-estar dos detratores com programas que abordem suas necessidades: estresse emocional, saúde financeira e relacionamento com seus colegas de trabalho. Os detratores precisam de serviços e suporte de saúde e bem-estar. A conexão entre a experiência dos colaboradores e os programas de bem-estar para os funcionários é clara.

Quando você investe na saúde e no bem-estar da sua equipe, seu investimento será recompensado.

Colaboradores

Seth Serxner, PhD, Chief Health Officer, OptumHealth

Rohit Kichlu, vice-presidente de Marketing para o segmento de Empregadores

Erin Ratelis, Diretora de Pesquisa e Conteúdo

Fontes:

1 <https://www2.deloitte.com/insights/us/en/focus/human-capital-trends/2017/improving-the-employeeexperience-culture-engagement.html>

2 Ibid.

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

4 McKinsey, Por que os trabalhadores da linha de frente são desengajados, 2016.

5 <http://netpromotersystem.com/about/employeeengagement.aspx>

6 ADP Research Institute, Relatório de Vitalidade da Força de Trabalho, 2017.

7 Gallup, Estado do local de trabalho americano.

8 Optum / Grupo Nacional de Empresas de Saúde (NBGH). Estudo de Engajamento do Consumidor, 2017.

Recursos adicionais:

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

NPS – Satmetrix, <https://www.satmetrix.com/npscore-model>

<http://www.netpromotersystem.com/about/employeeengagement.aspx>

<http://www.workforce.com/2017/07/11/beyond-greatfeatures-to-days-legendary-companies>

<https://www.comparably.com/blog/comparablys-bestenps-score>



Optum® é uma marca registrada da Optum, Inc. nos Estados Unidos e em outros países. Todas as outras marcas ou nomes de produtos são marcas comerciais ou registradas que pertencem a seus respectivos proprietários. Como estamos continuamente aperfeiçoando nossos produtos e serviços, a Optum reserva-se o direito de alterar especificações sem aviso prévio. A Optum é uma empresa de igualdade de oportunidades.

© 2018 Optum, Inc. Todos os direitos reservados.

A Optum informa que todos os dados utilizados foram obtidos e tratados de acordo com a legislação e regulamentação pertinente.