

Dados da Pesquisa de Clima de 2017



Sumário

1. Análise das informações
2. Informações gerais do capital humano da Abra Cadabra
3. Temas abordados na pesquisa de clima e seus resultados
4. Diagnóstico dos dados

1

Análise das Informações

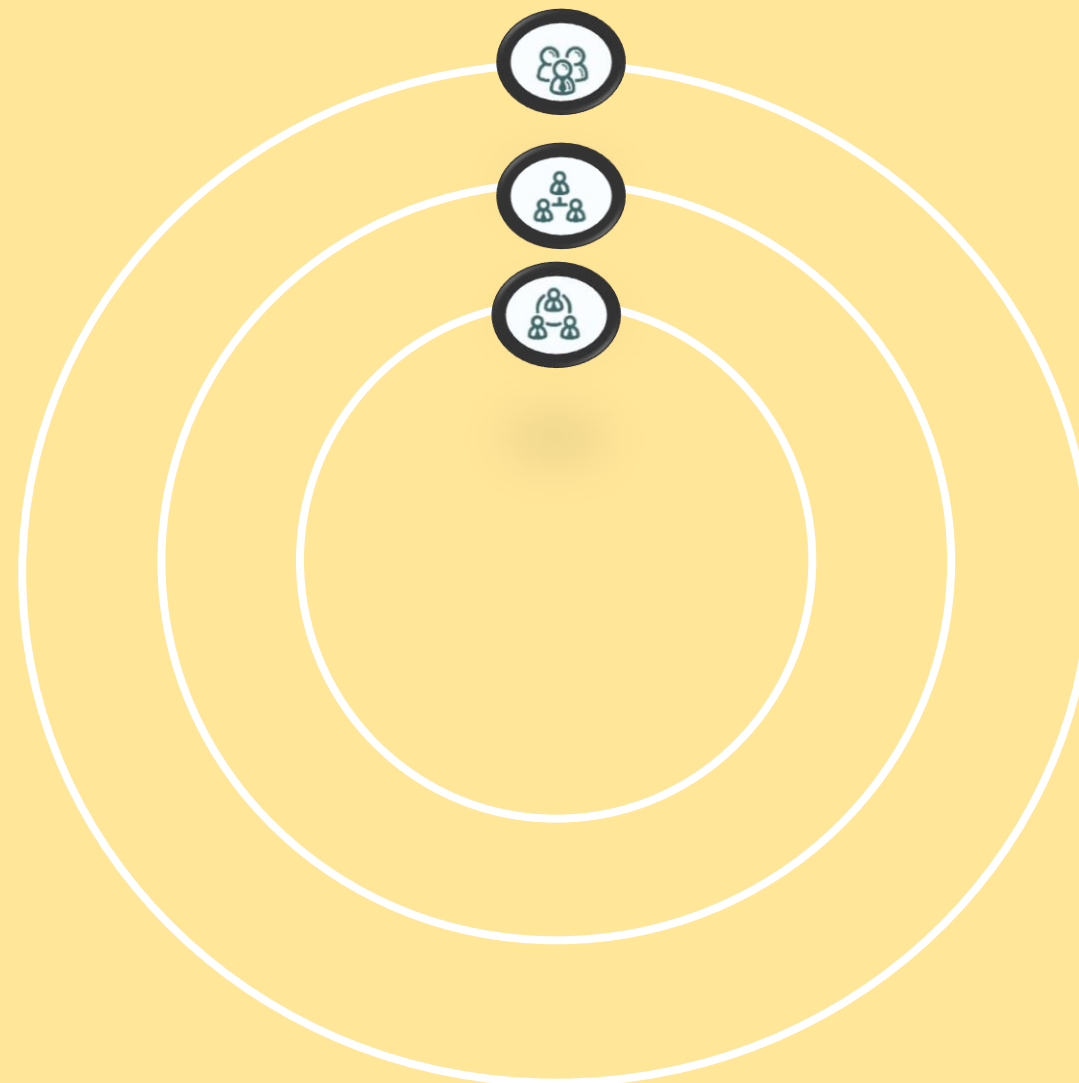


Análise das Informações

Nossa pesquisa teve a amostra de 284 respostas, contando com os funcionários do administrativo, operacional e loja.

Os gerentes do administrativo, responderam sobre a sua diretoria responsável.

Os gerentes de loja responderam sobre a Paula e os subgerentes sobre o gerente responsável e a Paula.



Análise das Informações

A avaliação de cada questão foi feita em uma escala de 0 a 10.

Cada pergunta tinha também espaço para comentário, não sendo obrigatório.

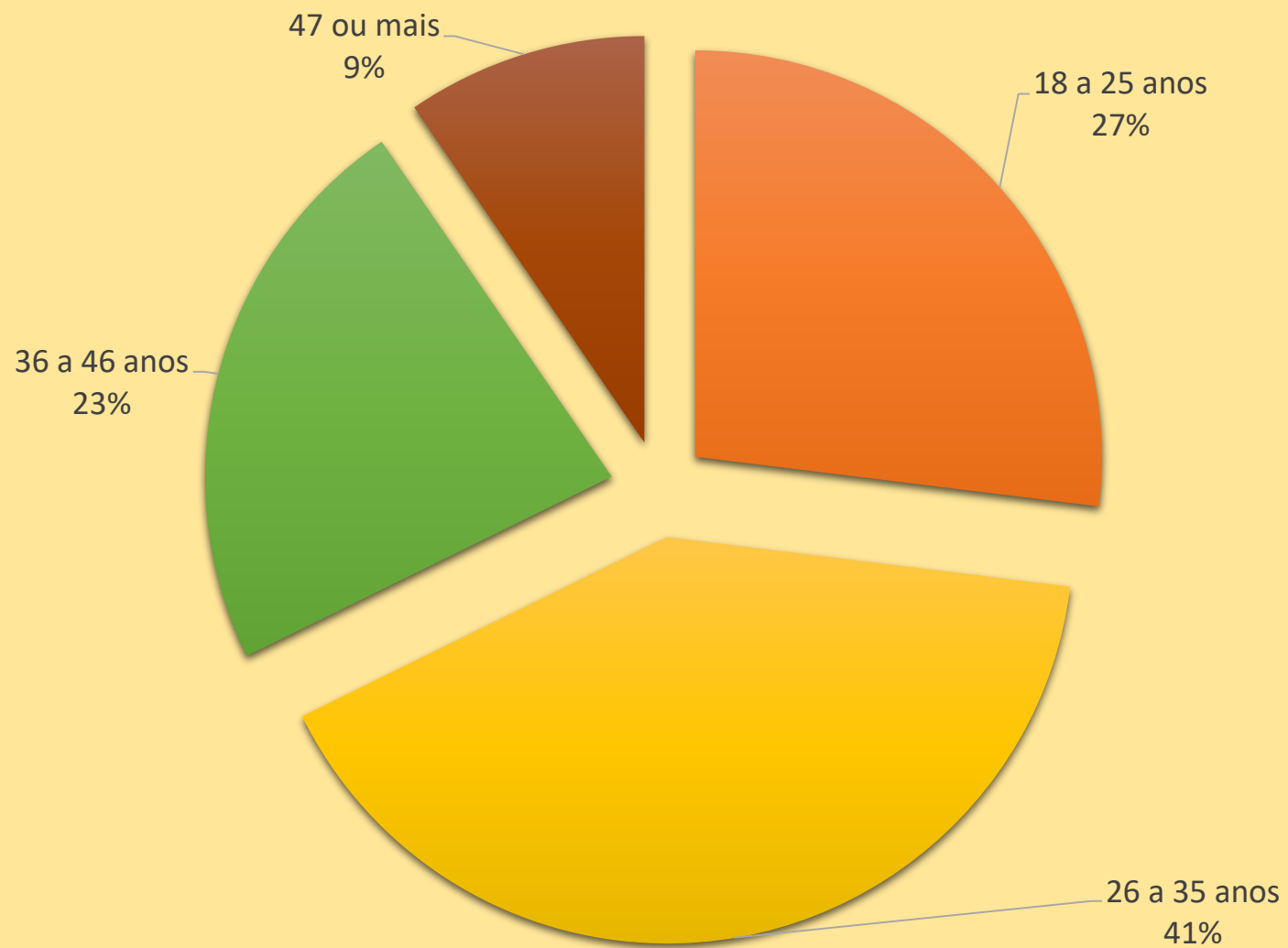


2

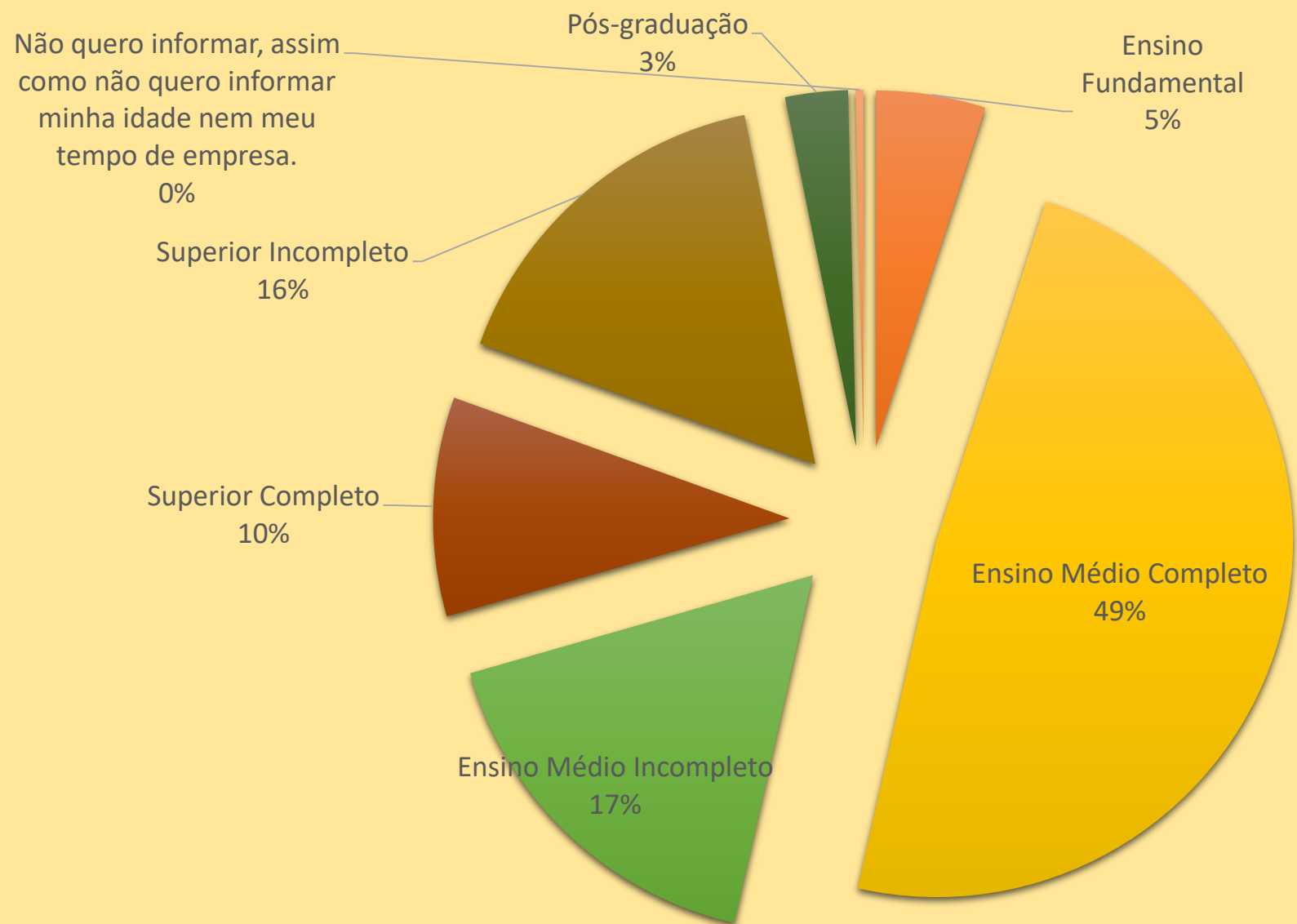
Informações gerais
do capital humano
da Abra Cadabra



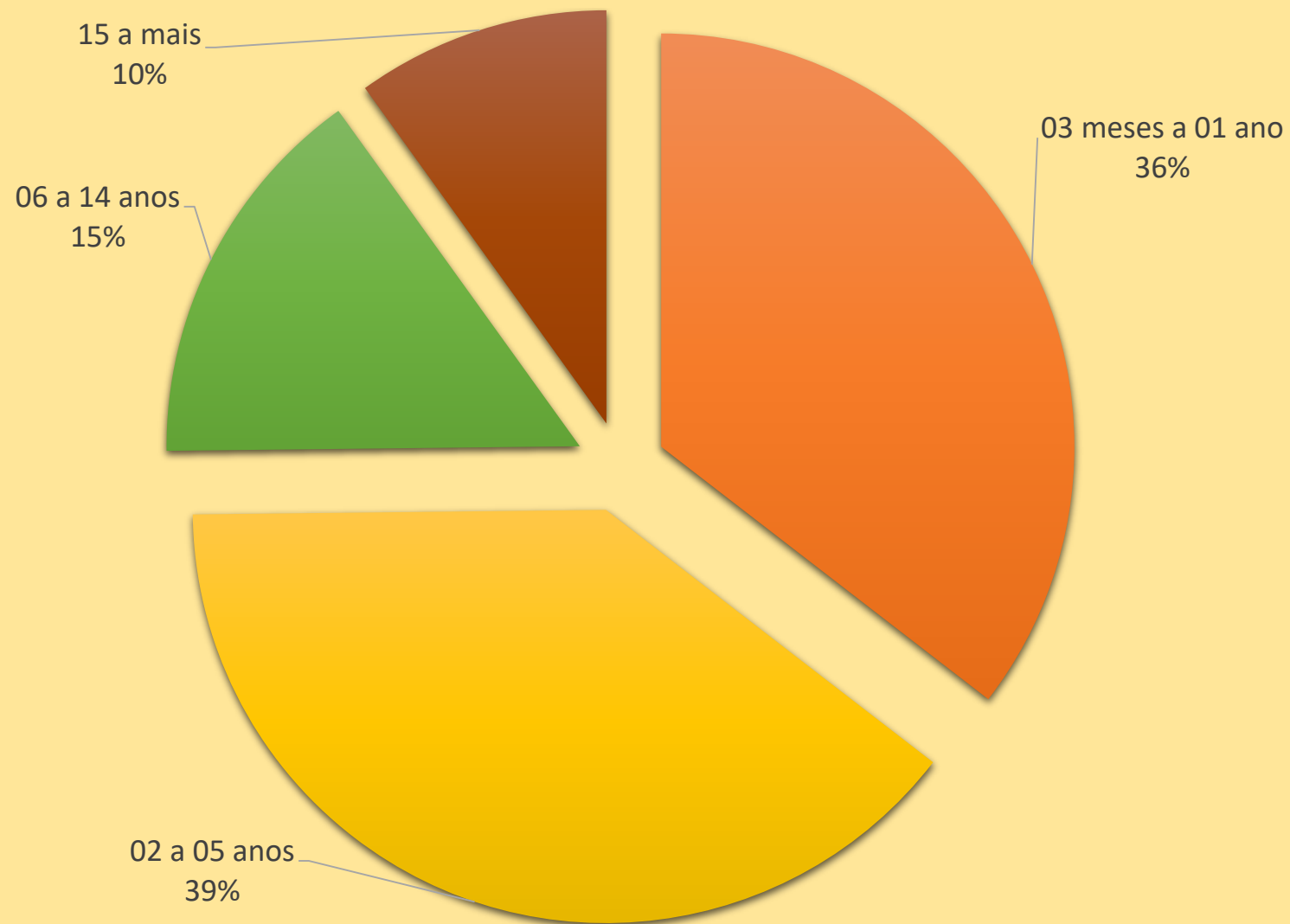
Idade dos funcionários



Escolaridade



Tempo de empresa



3

Temas e resultados
da pesquisa de
clima



Diretoria, Gerência e
Desenvolvimento

Desenvolvimento Pessoal

Sua Equipe / Outras Equipes

Condições de Trabalho

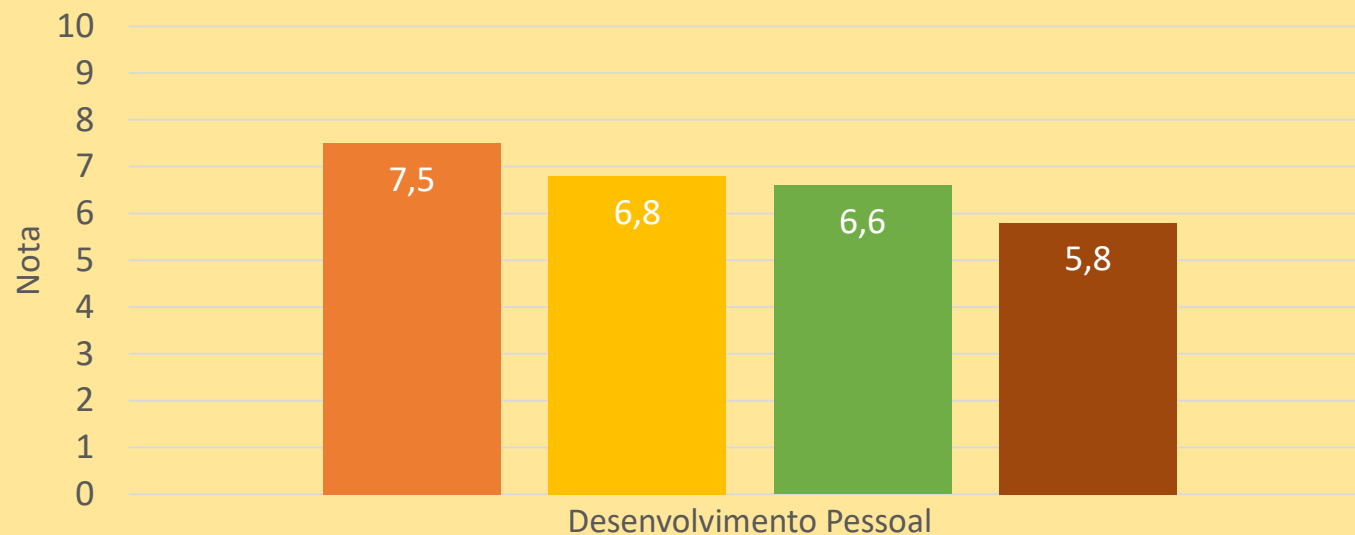
Comunicação

Empresa

Remuneração

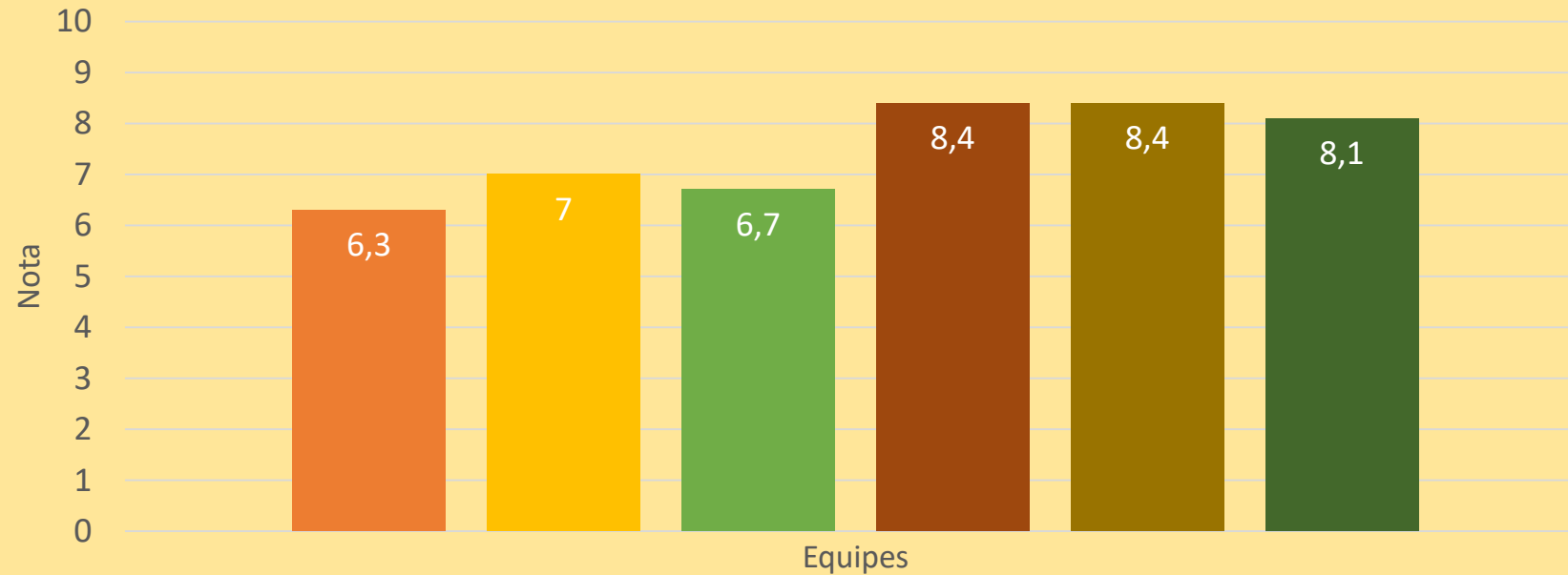
Qualidade e Produtividade,
e Perguntas Abertas

Desenvolvimento Pessoal



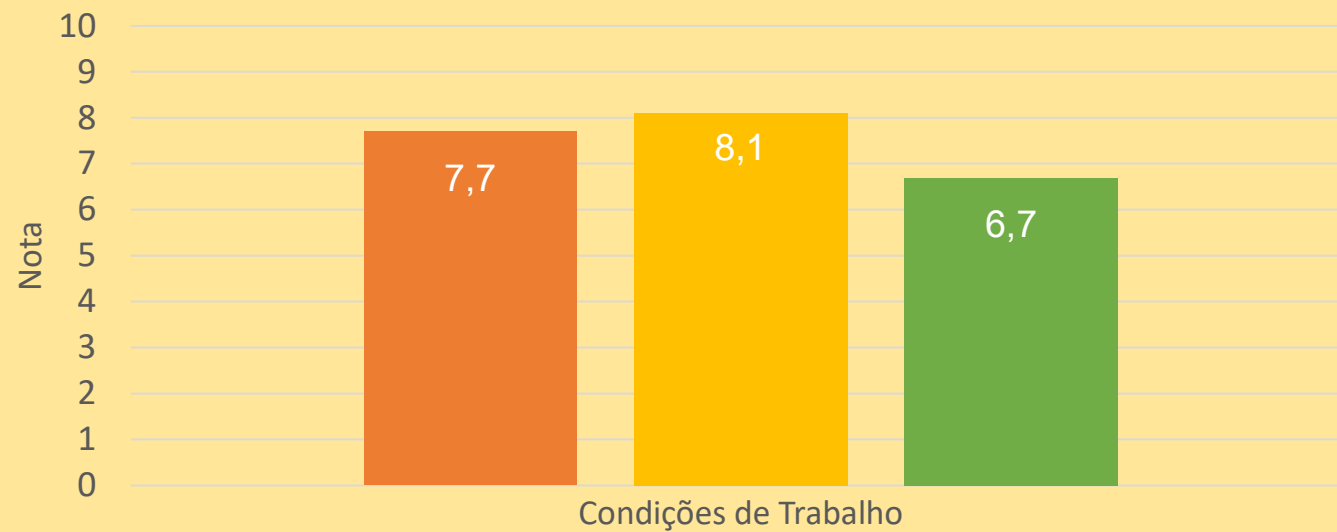
- A empresa oferece oportunidades para o seu desenvolvimento e crescimento profissional?
- O seu trabalho te trás sentimento de realização profissional?
- Você percebe alguma melhoria nas vendas ou no setor após a realização dos treinamentos?
- A frequência dos treinamentos oferecidos pela empresa, está adequada?

Sua Equipe / Outras Equipes



- Existe um relacionamento de cooperação entre os diversos departamentos da empresa?
- O trabalho em equipe é presente na empresa?
- Você acredita que há um relacionamento profissional adequado entre pessoas de diferentes setores?
- Qual nota você dá para o clima de trabalho na sua equipe?
- Existe respeito, cooperação e ajuda mútua entre seus colegas de equipe e vocês são um grupo integrado?
- Seus colegas de equipe procuram formas para melhorar a qualidade e a produtividade do trabalho?

Condições de Trabalho

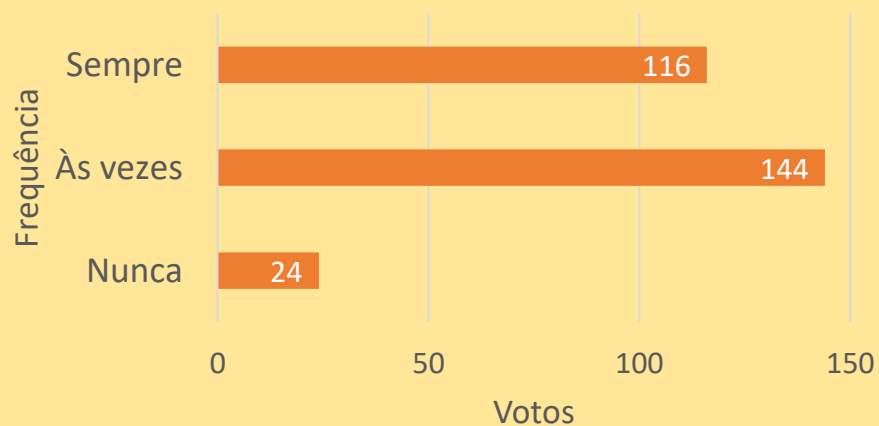


- Qual é o seu nível de satisfação no ambiente de trabalho?
- Os gestores da empresa têm interesse no bem-estar dos funcionários?
- Meu emprego é seguro na empresa, não corro o risco de ser demitido sem ter um motivo?

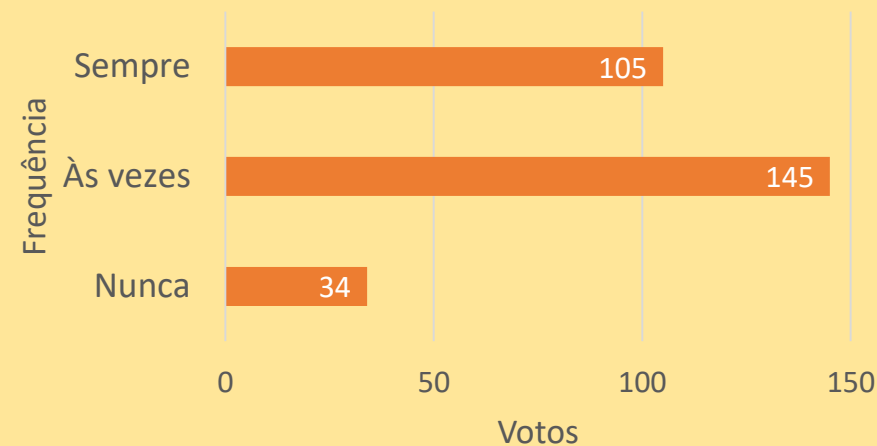
Condições de Trabalho

2. As condições ambientais no seu local de trabalho são satisfatórias?

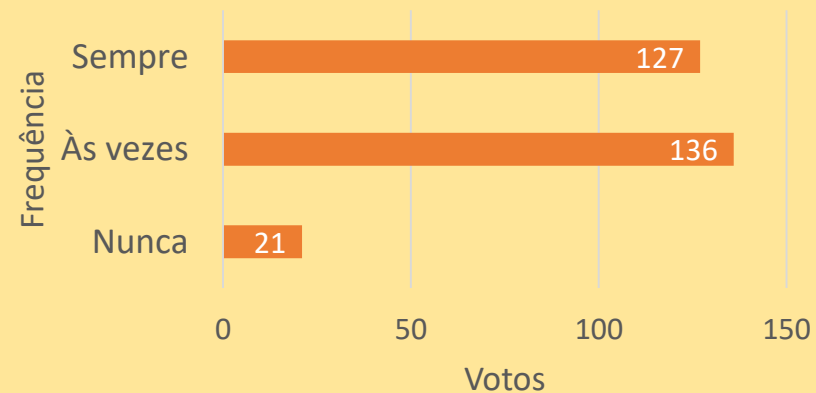
1. Temperatura



2. Espaço físico

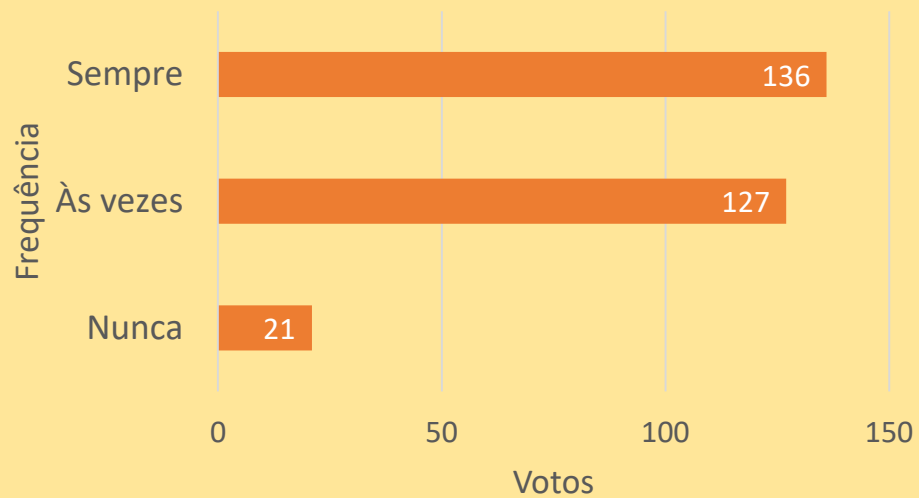


3. Móveis e Utensílios

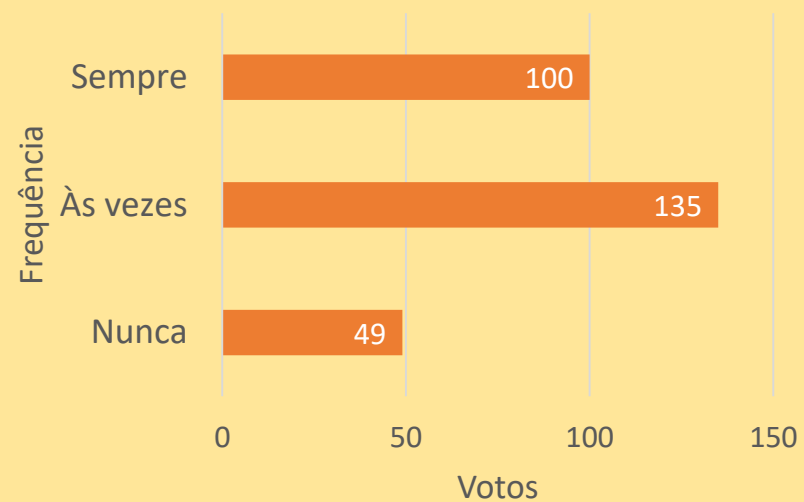


Condições de Trabalho

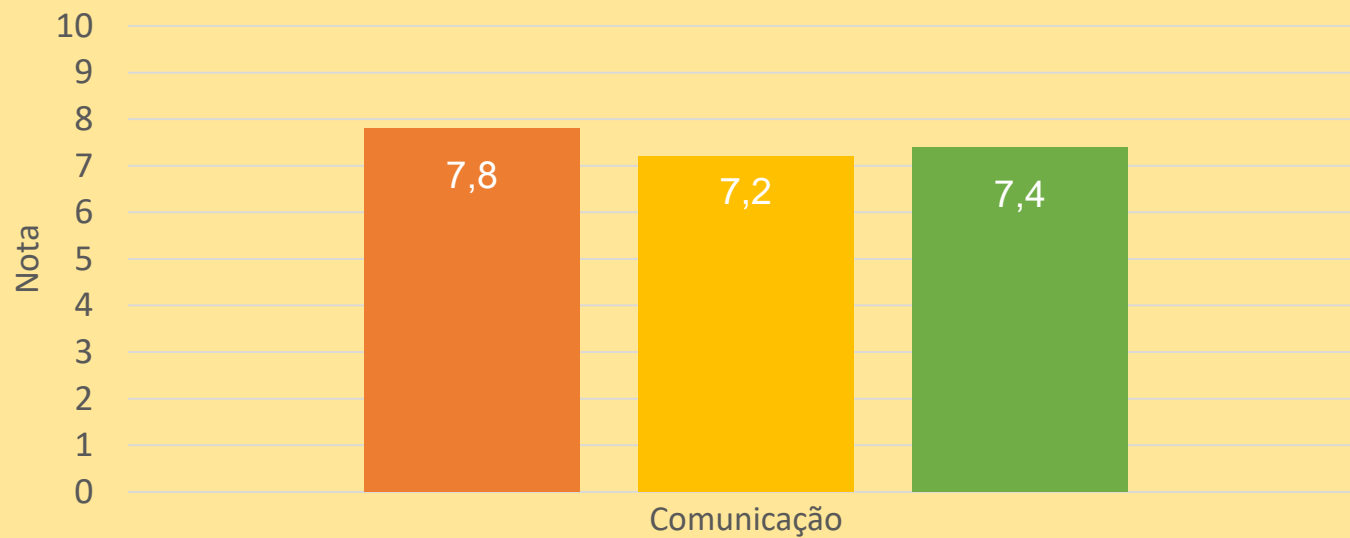
4. Higiene



5. Banheiros



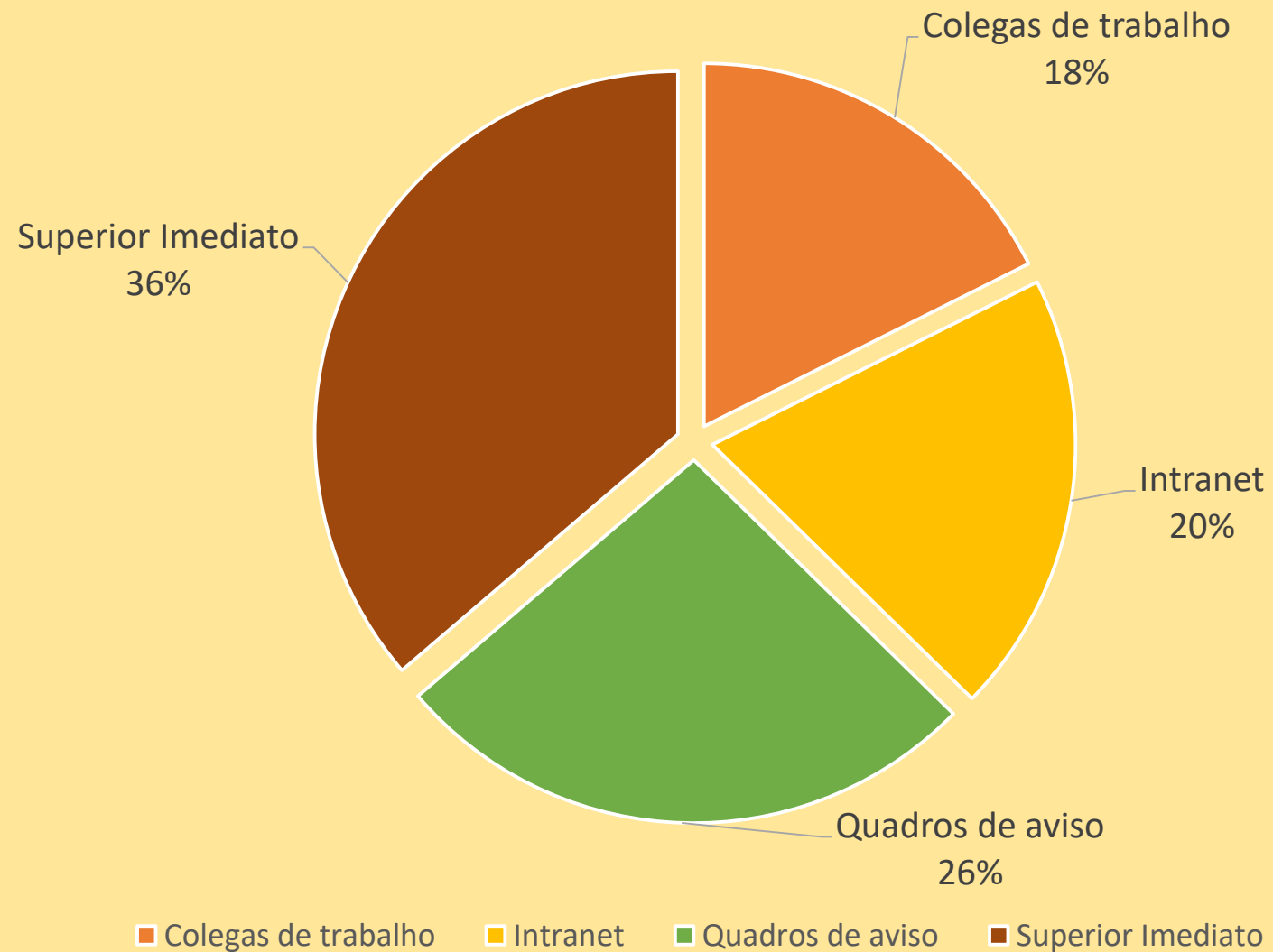
Comunicação



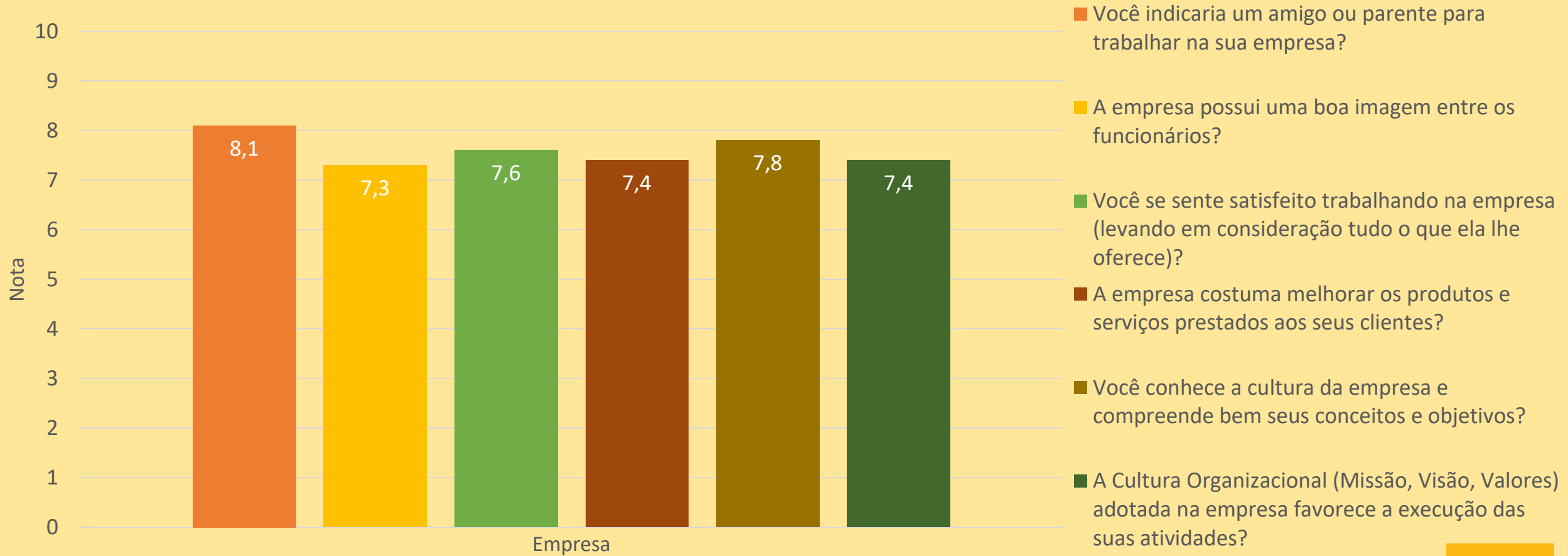
- Seu superior informa sobre os fatos importantes que estão acontecendo na empresa?
- Os meios de comunicação interna da empresa são claros e te mantém informado?
- Você está satisfeito com os conteúdos postados em nossa Intranet?

Comunicação

3. Onde você encontra as informações que deseja saber sobre a empresa?



Empresa



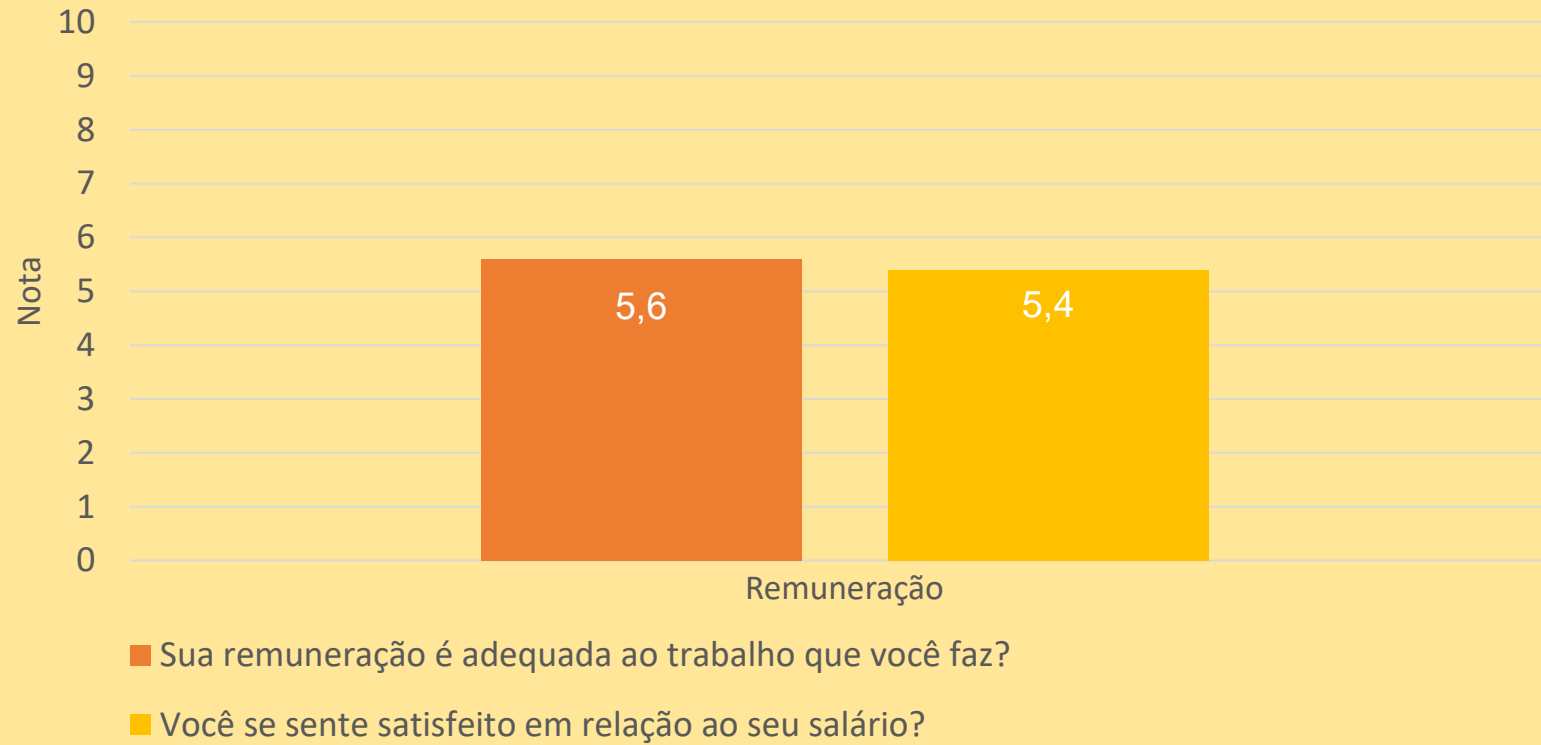
Empresa

4. Como você vê seu futuro profissional na empresa daqui a dois anos? Comente.

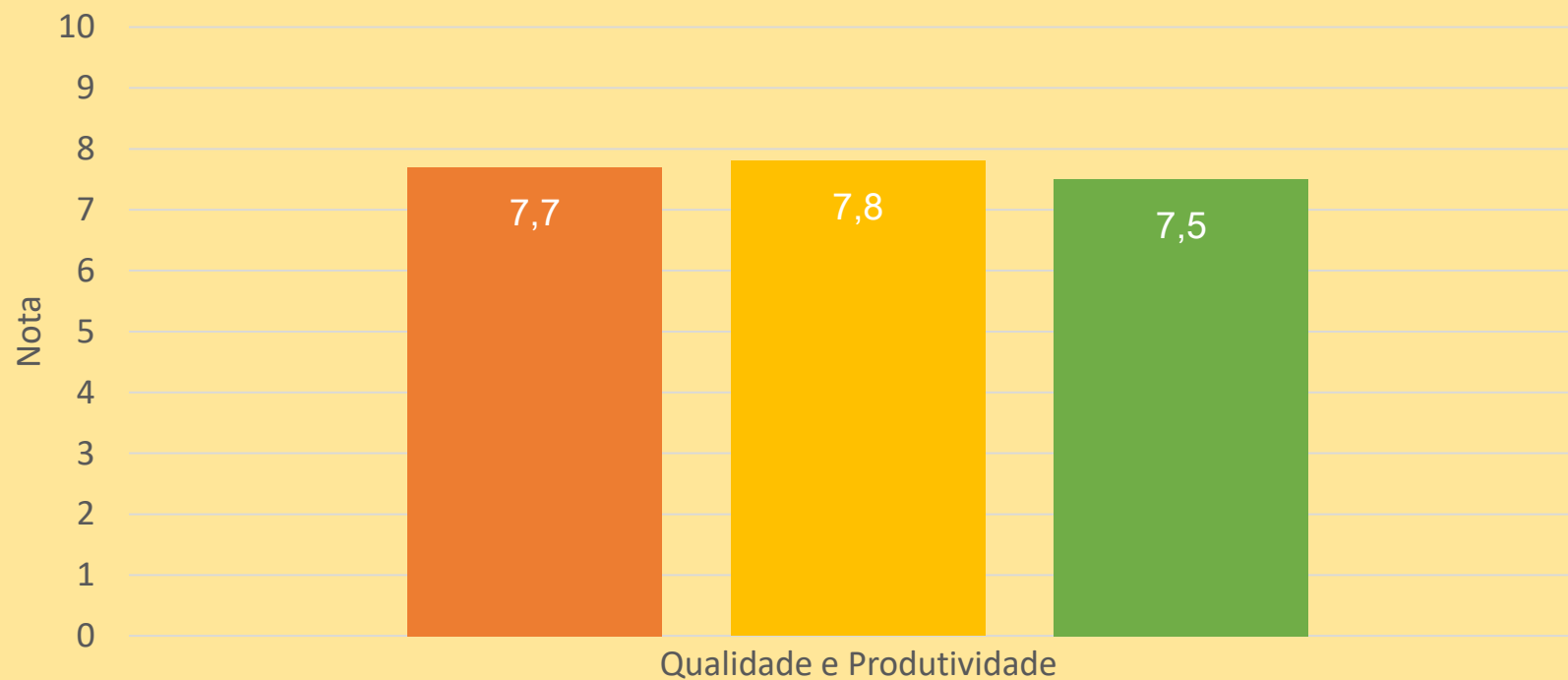
Mais comentadas
Me vejo melhor do que estou hoje, crescendo e evoluindo com a empresa.
Me vejo na mesma função, fazendo a mesma coisa, sem aumento de salário. Nada muda, não tem oportunidades.
Me vejo formado na faculdade, sempre buscando aprender e conhecer mais.
Espero estar com um salário melhor e ser reconhecido pela empresa.
Não sei, o futuro aqui é incerto.
Até lá eu pretendo sair da empresa.
Não sei, não tenho como subir de cargo.
Me vejo em outro setor ou em outro cargo.
Com essa mudança de depósito da empresa, tenho esperança que as coisas melhorem para os funcionários.

Comentários relevantes
Quero ter uma equipe mais alinhada e receber mais reconhecimento.
Espero futuramente ouvir elogios.
Operacional nunca é promovido para outros setores.
Só mulheres têm oportunidades.
Espero que a diretoria tenha um melhor relacionamento com os funcionários.

Remuneração



Qualidade e Produtividade



- Qual o nível de preocupação da empresa com os produtos oferecidos aos clientes?
- Qual o nível de preocupação da empresa com o atendimento ao cliente?
- Qual o nível de preocupação da empresa com os serviços oferecidos (Montagem, Assistência, Entrega)?

Perguntas Abertas

1.No trabalho, quais são os dois principais fatores que te trazem satisfação e motivação e quais são os dois principais fatores que te trazem insatisfação?

Mais comentadas para satisfação e motivação

Ter um bom clima de trabalho e bom relacionamento com a equipe.

Na profissão, o salário motiva.

Ter acesso e bom relacionamento com a diretoria e os superiores.

Oferecer um bom atendimento, ver o cliente satisfeito, fazer um bom trabalho.

A empresa paga o salário sempre com pontualidade.

Gosto do que faço.

Crescimento, reconhecimento e elogios.

Morar perto da empresa.

Comentários relevantes sobre satisfação e motivação

Bater metas e ver a equipe feliz.

Ver minhas ideias sendo colocadas em prática na empresa.

A rotina de trabalho é dinâmica, temos novos desafios.

224 comentários

Perguntas Abertas

1.No trabalho, quais são os dois principais fatores que te trazem satisfação e motivação e quais são os dois principais fatores que te trazem insatisfação?

Mais comentadas para insatisfação

Salário e comissão são ruins.

Falta de benefícios, principalmente o vale alimentação.

Falta de cooperação, integração e comprometimento entre as equipes, existem conflitos entre funcionários.

Muitos colegas de trabalho não têm boa vontade e não se empenham para resolver os problemas.

Falta boa comunicação e esclarecimento da empresa com os funcionários, existem muitos "segredos".

Quando erramos com o cliente: pós venda ruim, demora para entregar e montar, serviços mal feitos.

Cada setor tem regras diferentes, existe funcionário que tem mais regalias e privilégios que outros.

Falta de reconhecimento, muita cobrança e pouco elogio.

Perguntas Abertas

1.No trabalho, quais são os dois principais fatores que te trazem satisfação e motivação e quais são os dois principais fatores que te trazem insatisfação?

Comentário relevantes sobre insatisfação	
É ruim ter que dobrar para pagar a folga.	No geral, a empresa não oferece nenhuma motivação para o funcionário.
É ruim quando o vendedor faz o melhor trabalho que pode com o cliente e depois o cliente volta insatisfeito com o pós venda.	Estoque e logística ruins.
Rotatividade é ruim para o setor: funcionário bom sai pelo baixo salário e nós não fazemos uma boa oferta.	Condições ruins para trabalhar.
Gerente não tem autonomia, tudo precisa falar com a Paula, até coisas muito simples.	Local muito precário para fazer as refeições (lojas).
Muito barulho no setor desconcentra.	Falta de plano de carreira.
Existe muita fofoca na empresa.	Acúmulo e desvio de função.
Carga horária pesada.	A empresa não dá abertura para mudanças.
As tarefas são mal distribuídas e sempre fica alguém sobrecarregado.	Oferecer mais treinamentos para determinadas áreas.

Perguntas Abertas

2. Que sugestões você daria para tornar a empresa um lugar melhor para se trabalhar?

Mais comentadas

Importância da empresa em ouvir mais os funcionários.

Ter um contato mais estreito entre gerência e diretoria com os funcionários.

Implantação do Vale Alimentação/Refeição.

Valorização do funcionário por parte da empresa.

Comentários relevantes

Melhoria na remuneração.

Melhoria na comunicação interna e na integração com os demais setores.

Melhoria no ambiente físico.

Oferecermos mais cursos, treinamentos e Workshop, oportunidade de crescimento e premiação para todos os setores.

213 comentários

Perguntas Abertas

3. A partir das suas experiências na empresa, quais seriam suas sugestões para melhorar os produtos, serviços e o atendimento que oferecemos aos clientes ?

Mais comentadas	
É preciso melhorar o atendimento ao cliente de modo geral, sobretudo melhorar o atendimento do SAC.	Promover uma maior integração entre as equipes, para que todos se ajudem, pois todos formam uma empresa só.
Padronizar o atendimento e os processos.	Ter um setor de controle de qualidade, para poder avaliar cada produto antes de ir para a casa do cliente. Isso evitaria muitos transtornos e insatisfações, pois hoje muitos produtos vão danificados para a casa do cliente.
Buscar fornecedores melhores, que respeitem os prazos. Alguns produtos são de baixa qualidade, exemplo a Carolina.	Oferecer treinamentos específicos para cada setor, sobretudo para os que lidam com o cliente.
Melhorar a remarcação dos serviços. O cliente que não foi atendido por algum erro nosso deve ser prioridade e isso não acontece.	A empresa precisa se importar verdadeiramente com o cliente.
Entrega, montagem e AT precisam de mais agilidade.	Valorizar e motivar os funcionários.
Ter um acompanhamento de pós venda: Deveriam ligar para o cliente para saber qual foi o nível de satisfação dele na venda até a montagem.	A empresa já melhorou e está melhorando muito.
Deveriam ligar para o cliente também antes da montagem, para saber se está tudo ok, assim o montador não perde a viagem.	

209 comentários

Perguntas Abertas

3. A partir das suas experiências na empresa, quais seriam suas sugestões para melhorar os produtos, serviços e o atendimento que oferecemos aos clientes ?

Comentários relevantes	
Melhorar a decoração das lojas.	Ouvir mais a opinião dos vendedores, pois são eles que estão todos os dias com os clientes.
O novo depósito vai trazer as mudanças que a empresa precisa.	Aumentar as equipes de atendimento, pouca gente e muito trabalho.
Ter um melhor controle do estoque, pois vender o que não tem no estoque passa uma visão ruim para o cliente.	Ter móveis só em MDF, pois o cliente não gosta de MDP
Quando alguma compra for cancelada, estornar o valor de quem errou no processo e não tirar dinheiro só do vendedor.	Oferecer novas formas de pagamento, desconto para grandes quantidades e alguns brindes para o cliente.
O pessoal da entrega deveria ter mais cuidado ao manusear os produtos, muita coisa chega estragada no cliente por conta de transporte incorreto.	Melhorar as embalagens dos produtos.

4

Diagnóstico dos Dados



Diagnóstico dos dados

Liderança:

Os líderes no geral tiveram nota acima da média.

Empresa:

Pontos abaixo da média <7,0	Problemas mais citados	Estratégia de atuação
Desenvolvimento Pessoal	<ul style="list-style-type: none">Falta de perspectiva de crescimento na empresa.Reconhecimento por meritocracia.	<ul style="list-style-type: none">Desenvolver a estrutura de Cargos e Salários - atualizar e reestruturar.Repensar o modelo de vagas abertas internamente. Reestruturar o R&S interno, com entrevista, prova/testes e devolutiva do processo para o funcionário interno.Desenvolver competências na estrutura de cargos alinhados a estratégia da empresa e atividades onde possa criar um PDI (Plano de Desenvolvimento Individual), acompanhando através da avaliação semestral dos funcionários, podendo exigir mais, reconhecer através de bônus ou avaliar aumento salarial através de maiores desafios e cargo. Leia mais em Gestão de performance
Treinamento e Desenvolvimento	<ul style="list-style-type: none">Falta de treinamentos frequentes/regular	<ul style="list-style-type: none">Fazer um mapeamento das áreas e levantando as necessidades e quais tipos de treinamento podem acontecer de forma cíclica, como “normas e procedimentos no atendimento ao cliente loja física e online, Montagem e AT”, “atendimento ao cliente - tom de voz, comportamento adequado” e “comunicação”.Desenvolver treinamentos online e avaliar parcerias com universidade/consultoria.

Empresa:

Pontos abaixo da média <7,0	Problemas mais citados	Estratégia de atuação
Comunicação entre as equipes	<ul style="list-style-type: none">Melhorar a comunicação entre as áreas de forma mais colaborativa.	<ul style="list-style-type: none">Reunião de alinhamento semanal dos gestores com a equipe.Trabalhar através dos meios de comunicação da empresa e implementar treinamentos como “como comunicar-se de forma assertiva e não violenta”.Avaliar a possibilidade de habilitar o fórum de conversa na intranet para abordar sobre projetos e ideias.
Remuneração e Benefícios	<ul style="list-style-type: none">Remuneração abaixo do mercado e poucos benefícios.	<ul style="list-style-type: none">Fazer uma Pesquisa de Cargos e Salários no mercado (última feita em nov./2014) e avaliar perspectiva de aumento de acordo com cronograma e planejamento de 2018 x Necessidade do cargo e mercado.Avaliar a inclusão de cesta básica mensal, valor possível.

Diagnóstico dos dados

Precisamos trabalhar para manter:

Apesar da cultura ser positiva, precisamos manter alguns pontos importantes:

- Dar continuidade com a comunicação na intranet, jornal e mural.
- Continuar promovendo campanhas de endomarketing.
- Manter bom clima de trabalho.

Diagnóstico dos dados

Sugestão dos funcionários:

- Manter o contato com o cliente pelos meios de comunicação no pós venda, entrega e montagem e realizar pesquisas de satisfação.
- Ter um setor de controle de qualidade, evitando produtos já danificados.
- Treinamentos específicos para cada setor.
- Melhorar a decoração das lojas.
- Reconhecer e ouvir mais os funcionários.
- Melhorar a remuneração e os benefícios da empresa.

Recursos Humanos

Abra Cadabra