



por Alexandre Diogo\*, do IBRC

O Selo de Engajamento Abrapp é um projeto criado pelo Comitê de Gestão de Pessoas da associação em parceria com o Instituto Ibero Brasileiro de Relacionamento com o Cliente – IBRC. As inscrições para as associadas que queiram se inscrever no programa estarão abertas até o próximo dia 18 de agosto ([veja mais informações](#) sobre as inscrições). Leia a seguir o artigo do Presidente do IBRC que explica o que é o Selo e quais seus objetivos:

O Selo é um reconhecimento às entidades que, possuindo um bom nível de engajamento de suas equipes internas (empregados), tenham um bom desempenho na pesquisa de engajamento 2021.

### **Objetivo do Selo de Engajamento:**

Pensando no cenário atual do setor, nas mudanças rápidas e constantes que nos fazem estar cada vez mais eficientes, tendo o desafio de inovar e superar como referência, o comitê de Gestão de Pessoas da ABRAPP desenvolveu o programa de certificação do setor quanto ao engajamento de seus empregados, por meio da ferramenta de pesquisa de engajamento.

### **Que valor o Selo agrega à entidade?**

Engajamento das equipes é um dos mais importantes meios de sucesso de qualquer organização hoje. Assim, sua participação, independentemente de alcançar ou não o Selo, trará:

- Um diagnóstico do patamar de engajamento de suas equipes;
- Uma possibilidade de comparação do seu patamar com benchmarkings dentro e fora do setor;
- Um visão clara e estratificada dos pontos fortes e a desenvolver para a construção de um plano de ação efetivo;
- Um certificado de participação;
- E claro, se alcançar a pontuação mínima receberá o Selo! Uma ferramenta de promoção da imagem que certamente suas patrocinadoras e participantes valorizarão. E porque não dizer, será argumento de atração de mais adesão de novos participantes.

No coletivo o setor ganha também, e muito, em imagem, por exemplo, por estar inovando e investindo em engajar equipes.

Importante: a sua Entidade só será divulgada se for a premiada para recebimento do troféu. Não será publicado ranking ou dados coletados na Pesquisa.

### **O que será avaliado na Pesquisa?**

A pesquisa já tem um formulário organizado em 03 blocos, minuciosamente desenhado para o alcance dos objetivos, com base num pré-diagnóstico setorial realizado em junho passado, onde um consultor especialista do IBRC fez imersão em 05 entidades para entender mais do tema engajamento, especificamente para as EFPC.

Assim, trazemos o que há de mais moderno no tema engajamento, mas com olhar customizado para o setor, garantindo que seja totalmente diferenciada das tradicionais pesquisas de clima e ambiência.

### **Alguns destes diferenciais são:**

- Avaliação em “mão dupla”, onde vamos mensurar compromissos de parte a parte e não apenas da entidade para com a equipe;
- Coleta qualitativa com justificativas para todas as respostas;
- Pré-diagnóstico setorial;
- Padronizado para o setor, focando, por exemplo, o trabalho híbrido;
- Benchmarking Internacional;
- Certificação (Selo ABRAPP de Engajamento);
- Ranking e Destaques. Você (e apenas você) saberá sua classificação entre todos os participantes da pesquisa. Os destaques serão reconhecidos no Congresso da ABRAPP, em outubro;
- Diagnóstico do setor e manual setorial das melhores práticas.

### **Como será operacionalizada a pesquisa?**

Assim que você aderir à pesquisa (assinando o termo de adesão enviado pela ABRAPP), minha equipe fará contato para uma reunião de diagnóstico por vídeo, onde trataremos de toda a operacionalização da pesquisa e suas dúvidas serão sanadas.

### **Como acessar o questionário?**

O questionário será web, hospedado em servidor próprio do IBRC, e será acessado por link individualizado, distribuído aleatoriamente, não rastreável e inutilizado, assim que terminar o preenchimento da pesquisa.

### **Sobre a segurança da informação:**

Seguimos todos os requisitos da LGPD com relação aos dados sensíveis, temos contrato de confidencialidade com a ABRAPP, nossa contratante. NENHUM dado de cadastro e nem de resposta será acessado por NINGUÉM de fora da minha equipe. Nem da sua ou de qualquer outra entidade e nem mesmo da ABRAPP. Todo mecanismo tecnológico é duplamente protegido e podemos garantir total segurança no projeto.

### **Os resultados:**

Como será disponibilizado o resultado da Pesquisa?

Cada entidade participante receberá um relatório geral do projeto estratificado:

- Olhando para dentro: por gênero, tempo de casa, diretoria e hierarquia;
- Olhando para fora: por região e porte.

Receberá também sua pontuação específica final e por blocos, além da posição no ranking de entidades participantes do mesmo porte e pontuação geral.

#### **A classificação:**

Como será a classificação para obter ou não o Selo?

Uma sequência rápida para entender melhor:

- Serão 03 blocos;
- Cada bloco formado por várias questões. Cada questão terá um gradiente de cinco opções de resposta, formado por notas de 01 (a pior) a 05 (a melhor);
- Cada bloco tem um peso de pontuação.

Assim chegaremos a uma pontuação percentual média, que deve ser **acima de 70%** para se classificar para o recebimento do Selo.

O ranking acontecerá de forma simples, ou seja, as entidades serão ordenadas por sua pontuação final.

Se houver empate, veremos o melhor desempenho nos blocos de maior peso. Permanecendo o empate, melhor desempenho nos blocos seguintes.

Quanto custa participar da pesquisa de engajamento?

**Nada!** Apenas se uma entidade desejar aprofundamento em seus resultados, teremos uma tabela à disposição da ABRAPP, para serviços extras neste sentido.

Por que já premiar com o Selo no primeiro ano da pesquisa?

Após avaliação técnica do Comitê de Gestão de Pessoas e do IBRC, corroborado pelo pré-diagnóstico setorial realizado, as principais motivações foram:

- Há no sistema muitas organizações que atuam bastante em clima e engajamento, então faz sentido já premiar quem se destaca por esforço proativo;
- Estes destaques precisam ser expostos, para que todo o setor se beneficie com o acesso a essas best practices;
- Ter um Selo é um atrativo para adesão e, principalmente, para a busca de melhoria contínua no tão importante tema engajamento, um motivo concreto que mexe com a cultura da fundação.

Lembramos que o projeto está na sua primeira edição. Iremos acolher as sugestões e avaliar a aplicabilidade para as próximas edições.

**Selo de Engajamento Abrapp - Inscrições:** até 18/08/21

**Aplicação da pesquisa** - de 01/09 a 11/09/2021 / **Resultados e premiações:** durante o 42º CBPP

**Informações e inscrições:** [abrappatende@abrapp.org.br](mailto:abrappatende@abrapp.org.br)

**Whatsapp:** +55 (11) 98325-6942 / **Telefones:** +55 (11) 3043-8783/84/85/87

---

\* Presidente do Instituto Ibero Brasileiro de Relacionamento com o Cliente - IBRC

**Fonte:** [Abrapp em Foco](#), em 16.08.2021.