

Alternativa 1 – Medir apenas a satisfação.

Com base no conceito de cliente interno, é comum o RH querer conhecer a satisfação dos gestores responsáveis pelas vagas preenchidas. Com esse propósito é feita uma Pesquisa de Satisfação, geralmente usando a Escala de Likert.

**Registre o quanto ficou satisfeito com a contratação do empregado**

1. Muito insatisfeito	2. Insatisfeito	3. Indiferente	4. Satisfeito	5. Muito satisfeito

Na análise dos resultados é comum que as respostas 1 e 2 sejam somadas, assim como as respostas 4 e 5, resultando em apenas três grupos: Insatisfeitos, Indiferentes e Satisfeitos. Para avaliar a evolução do processo de R&S interessa o percentual de respostas no grupo dos satisfeitos no conjunto das pesquisas feitas no período [103].

No exemplo, as consultas feitas aos gestores sobre as contratações feitas em determinado mês foram consolidadas na tabela.

**Tabela - Pesquisa sobre os contratados no mês**

Número do processo	Nome do contratado	1. Muito insatisfeito	2. Insatisfeito	3. Indiferente	4. Satisfeito	5. Muito satisfeito
123	Carlos				X	
124	Maria				X	
125	Zenaide			X		
126	Pedro					X
127	Afonso		X			
128	Joana			X		
TOTAL			1	2	2	1

Na tabela observamos que foram avaliadas seis contratações e destas, três foram nos grupos de "Satisfeito" ou "Muito satisfeito". Então o resultado da pesquisa seria: 50% de satisfação. Esse número deve ser acompanhado mês a mês e os desvios investigados.

**Alguns cuidados**

A pesquisa deve ser padronizada e aplicada sempre no mesmo prazo, por exemplo dois meses após o gestor receber o novo colaborador. Esse prazo permite que, se o recém-contratado não atendeu as

expectativas, possa ser desligado com menores custos para a organização.

Também é importante que a pesquisa seja feita por meios digitais ou impressos, para evitar que o respondente fique inibido em registrar sua insatisfação.

**NOTA:** Texto parcial do item “15.13 Qualidade da Contratação” de meu livro “Indicadores de RH como Ferramenta de Gestão: obtendo e comunicando resultados”. Para conhecer, acesse [www.indicadoresrh.com.br](http://www.indicadoresrh.com.br)

Direitos reservados: Não está previamente autorizada a reprodução, cópia ou transcrição, parcial ou total, em qualquer meio, para fins comerciais ou de recebimento de vantagens diretas ou indiretas, sem a prévia autorização por escrito do autor.

Dórian  
19.1.24