



**MINHA VOZ**  
**conta**

**Guia de Perguntas Frequentes**

# GUIA DE PERGUNTAS FREQUENTES

Pesquisa de Clima Organizacional 2023

Para a **KOF** é muito importante te dar informações suficientes para que você entenda como **participar de nossa Pesquisa de Clima Organizacional**, por isso criamos este documento onde você encontrará respostas às principais dúvidas que possam surgir sobre a pesquisa.

Por favor, qualquer dúvida adicional busque seu Business Partner de RH ou seu Núcleo de RH

MINHA VOZ  
conta

## OBJETIVO

Sensibilizar e conscientizar os colaboradores da importância desta iniciativa para a organização e oferecer um guia de resolução de possíveis situações durante a aplicação da Pesquisa de Clima Organizacional.

## PAPÉIS E RESPONSABILIDADES:

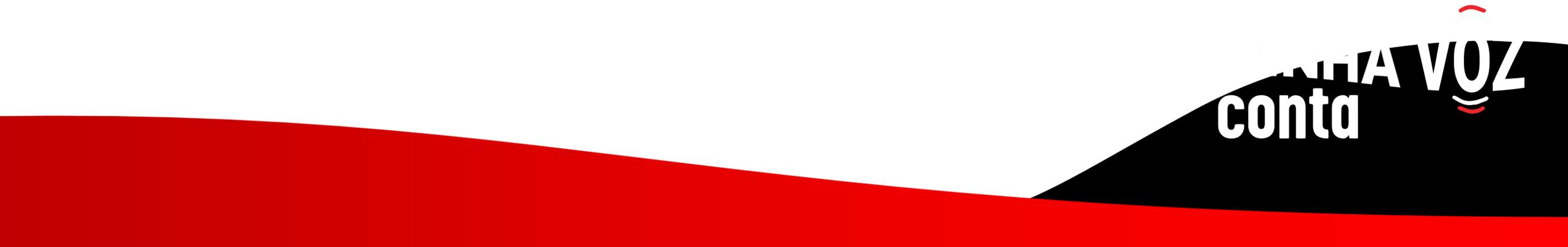
**Colaboradores:** Responder de maneira livre e sincera como vivem sua experiência de trabalho na organização.

**Líderes:** Promover ambientes de confiança e garantir que os colaboradores possam responder a pesquisa de maneira livre e sincera.

Ser promotores da iniciativa e não realizar qualquer declaração ou ação que possa limitar a liberdade dos colaboradores(as) para compartilhar seu verdadeiro sentimento na organização.

### Recursos Humanos:

Passar informações aos colaboradores(as), impulsionar sua participação, fomentar ambientes de confiança, conhecer a pesquisa e dar respostas a dúvidas. Ser líderes e promotores do objetivo principal da Pesquisa de Clima Organizacional cujo foco é conhecer a percepção das/dos colaboradores sobre a cultura que a organização desenvolveu ao longo dos anos e dar sugestões que permitam melhorar seu dia a dia de trabalho.



TUA VÓZ  
conta

## **INFORMAÇÃO GERAL:**

### **1.- O que é a Pesquisa de Clima Organizacional?**

A Pesquisa de Clima Organizacional busca medir a satisfação de quem faz parte da organização sobre situações que influenciam na cultura organizacional, o grau de energia e esforço que as/os colaboradores(as) fazem para contribuir ao sucesso da organização, além das ferramentas com as quais contam para desenvolver seu potencial máximo.

### **2.- Por que realizamos uma Pesquisa de Clima Organizacional?**

Porque a organização quer que você se expresse livremente para conhecer a sua opinião sobre aquelas áreas nas quais, em seu ponto de vista, vê que a organização está trabalhando de maneira eficiente e aquelas outras nas quais precisa mudar/melhorar alguns processos e/ou a maneira de fazer as coisas.

Nos interessa saber sua opinião porque o ponto de vista de todos é uma ferramenta muito valiosa para KOF. Sua opinião fará a diferença porque permite realizar comparações internamente (entre líderes e colaboradores), externamente (entre outras empresas que possuem boas práticas) e permitirá acompanhar como estão os avances ano a ano, para impulsionar dentro da organização uma cultura que contribua para que todos possam alcançar os objetivos que a organização estabeleceu.

### **3.- Quem administra a aplicação da pesquisa?**

A pesquisa é administrada por Korn Ferry, empresa de consultoria global.



**MINHA VOZ**  
**conta**

## 4.- Como eu posso acessar a Pesquisa de Clima Organizacional?

### COLABORADORES COM E-MAIL INSTITUCIONAL:

A Korn Ferry / Qualtrics te enviará um e-mail do remetente [climaorganizacional@qualtrics-survey.com](mailto:climaorganizacional@qualtrics-survey.com) com um link personalizado para que você possa acessar para responder a pesquisa através da plataforma digital “Qualtrics”

- Utilize preferencialmente o navegador Google Chrome. 
- *Este link é único e intransferível, ou seja, você não deve reenviá-lo a ninguém.*

O e-mail que você receberá será como o abaixo:



**MINHA VOZ  
conta**

O link te levará às instruções da pesquisa para iniciá-la.



Clique na **seta azul** para iniciar a pesquisa

MINHA VOZ  
conta

## Colaboradores sem e-mail institucional

Serão disponibilizados QR Code e link, que te permitirão acessar a pesquisa através de qualquer dispositivo (smartphone pessoal/profissional, tablets, handhelds, notebook), pelo qual uma vez que você ingresse na plataforma “Qualtrics” você deverá inserir seu número de colaborador (RE).

---

Abaixo, deixamos algumas instruções úteis que servirão de guia para completar o questionário:

O questionário é dividido nas seguintes sessões:

- Perguntas Fechadas: composta por uma série de perguntas ou afirmações que fazem referência a seu dia a dia de trabalho. *Você deverá responder de acordo com sua própria experiência. Reforçamos que não existem respostas corretas ou incorretas.*
- Respostas Abertas: te possibilita trazer respostas por meio de sugestões ou ideias que você deseje compartilhar com a organização.

**MINHA VÔZ**  
**conta**

## 5.- Quanto tempo leva para responder a pesquisa?

Completar a pesquisa leva aproximadamente 25 minutos, porém, é possível realizá-la em um tempo menor se você tiver uma opinião já bem definida para cada pergunta.

## 6.- Quem poderá responder a pesquisa?

A base foi feita em Julho de 2023, ou seja, pessoas Coca-Cola FEMSA (estagiários, trainees e demais colaboradores KOF) que entraram na empresa até julho de 2023.

## 7.- Como posso responder a pesquisa?

A pesquisa estará disponível através da plataforma digital “Qualtrics”

- Se você tiver e-mail, poderá respondê-la pelo link de acesso que receber no seu e-mail pelo remetente [climaorganizacional@qualtrics-survey.com](mailto:climaorganizacional@qualtrics-survey.com)
- Se não tiver e-mail, você poderá respondê-la através dos links de acesso e código QR que serão disponíveis em sua unidade em diversos locais (Murais, Banners, Whatsapp). Em caso de dúvidas busque seu RH Local.

**MINHA VOZ  
conta**

Ao responder a pesquisa, é importante que  **você responda como pensa ou sente** (e não como você acha que os outros pensam ou como outros gostariam que você respondesse).

Não há respostas corretas ou incorretas. Quanto mais informações realistas tivermos mais conseguiremos realizar melhoras em nosso ambiente de trabalho.

- Responda às perguntas clicando na opção que melhor represente como você pensa e sente.
- Tente responder todas as perguntas, mas se você considerar que alguma delas não é relevante para sua situação atual ou está difícil de responder, utilize a opção "Não sabe/Não se aplica".
- Depois de completar as perguntas da sua tela, utilize a barra de rolagem situada na parte direita de sua tela para navegar até embaixo, até responder a todas as perguntas restantes.
- Quando você tiver respondido todas as perguntas de sua tela, clique na "Seta" para passar à página seguinte da pesquisa. Em alguns casos, dependendo do navegador, ao completar a página, ela muda para a próxima página automaticamente.  
Mas de modo geral, suas respostas serão guardadas automaticamente cada vez que clicar no botão "Seta", situado na parte inferior direita de cada página.
- Se você quiser voltar a uma pergunta da pesquisa para revisar ou mudar suas respostas, clique na "Seta" esquerda, também situada na parte inferior da página.



UNIC

## 8.- Posso completar a pesquisa eletrônica, salvá-la e continuar depois?

Sim. Porém se você puder, sugerimos que reserve de 20 a 25 minutos para que responda e expresse sua opinião em um único momento.

Se você tiver que pausar a pesquisa e reiniciá-la mais tarde, assegure-se de salvar as respostas (normalmente salva automaticamente conforme preenche) para que depois seja possível seguir respondendo a partir da última pergunta na qual você tenha parado no último acesso.

## 9.- Como posso garantir que minhas respostas tenham sido enviadas corretamente?

Você saberá que sua pesquisa foi enviada corretamente ao receber em sua tela a seguinte mensagem de confirmação de envio:

Gracias por dedicarle tiempo a esta encuesta.  
Su respuesta se ha registrado.



**MINHA VOZ  
conta**

## CONFIDENCIALIDADE:

### 10.- Por que tenho que ingressar com meu número de COLABORADOR (RE)?

A ferramenta precisa deste tipo de informação para poder identificar as áreas de oportunidade por área ou unidade, mantendo a confidencialidade em todo momento.

### 11.- Ao inserir meu número de COLABORADOR (RE), como me garantem que meus resultados continuam sendo confidenciais?

A Korn Ferry é uma empresa de consultoria global que cumpre com os mais altos padrões mundiais de qualidade e confidencialidade da informação, assim é estritamente proibido revelar, compartilhar, divulgar ou difundir qualquer tipo de informação ou resposta individual a qualquer um de seus clientes; isto lhes permite cumprir com suas certificações internacionais de confidencialidade.

### 12.- O que acontece com minhas respostas?

As respostas são enviadas automática e confidencialmente ao fornecedor Korn Ferry. Toda informação será armazenada e analisada para avaliar os resultados e depois gerar ações para melhoria da empresa. Posteriormente a Korn Ferry fará a entrega de resultados globais à organização e, desta maneira, poderemos contar com uma opinião generalizada de todos os colaboradores em relação a seu lugar de trabalho.

### 13.- Meu líder pode saber quais foram minhas respostas?

Definitivamente não. É impossível, já que todos resultados serão gerenciados pelo fornecedor externo Korn Ferry e ninguém na organização terá acesso a elas nem saberá suas respostas individuais.

Adicionalmente, para proteger e garantir a confidencialidade, a Korn Ferry só gerará relatórios de resultados de grupo **quando 5 ou mais colaboradores nas áreas respondam.**

***Ou seja, não será criado nenhum relatório naquelas áreas ou departamentos que tenham menos que 5 participantes.***

**MINHA VÔZ**  
**conta**

## RESULTADOS:

### 14.- Que resultados a pesquisa traz?

Os resultados da pesquisa refletem o quão favorável ou desfavorável é a percepção dos colaboradores sobre seu ambiente de trabalho (compromisso, líder imediato, valores, segurança, equipamentos, entre outros temas).

### 15.- Quem receberá os resultados?

Uma vez concluído o processo, serão gerados os relatórios por organização e por áreas. Estes serão entregues a todas as áreas e serão distribuídos às equipes.

Os resultados já vêm consolidados por equipe, portanto é impossível saber as respostas individuais (unicamente são processados resultados para grupos com mais de 5 pessoas).

### 16.- E depois de expressar minha opinião para dizer o que está bem e o que deveríamos melhorar, o que acontece?

A empresa Korn Ferry (fornecedor externo), receberá as respostas de todos garantindo assim a confidencialidade de cada participante.

A Korn Ferry trará os resultados de forma organizada e dará um diagnóstico geral à organização para indicar as áreas nas quais deveremos melhorar e aquelas nas quais continuaremos trabalhando como estamos até agora.

O fornecedor entregará à organização os resultados de maneira global. Posteriormente, os líderes os compartilharão com suas equipes e refletirão conjuntamente para identificar onde se encontram e até onde devem se movimentar como organização para fortalecer o compromisso e satisfação de todos os colaboradores.

### 17.- A quem devo avaliar no tema de Líder Direto se tive uma mudança de cargo e/ou chefe recentemente?

É importante que você possa avaliar seu chefe atual, com isso podemos conhecer e trabalhar nas fortalezas e oportunidades daqui pra frente.



**MINHA VOZ**  
**conta**

## SUPORTE E RESOLUÇÃO DE PROBLEMAS:

### 18.- A quem posso procurar se não lembrar do meu número de colaborador?

É muito importante que você tenha em mãos seu número de colaborador correto e completo, em caso de não lembrar ou apresentar erro no momento de inserí-lo na plataforma Qualtrics, você poderá procurar sua unidade de RH que oferecerá a orientação necessária.

### 19.- O que acontece se eu não receber o link de acesso no meu e-mail ou se o apaguei?

No caso de contar com e-mail individual da organização, você deverá entrar no [Suporte Qualtrics](#) através do site [https://vocesandbox.ca1.qualtrics.com/jfe/form/SV\\_ePrdyCJi1eHZ00S](https://vocesandbox.ca1.qualtrics.com/jfe/form/SV_ePrdyCJi1eHZ00S)

Você será direcionado a um técnico de suporte Qualtrics que te solicitará sua unidade (KOF), selecionará **Funcionário**, seu nome completo, número de colaborador e e-mail institucional, dando como opções qualquer das duas seguintes opções:

- Opção 1: A pesquisa será enviada novamente para o e-mail registrado.
- Opção 2: Um link anônimo será enviado a você junto com um código autenticador.

### 20.- O que acontece se eu tiver que entrar na pesquisa com número de colaborador e não conseguir?

Você deverá procurar sua unidade de RH para garantir que seu número de colaborador esteja correto.

### 21.- O que acontece se eu ingressar com meu número de colaborador e/ou link personalizado (e-mail) e o sistema me disser que já respondi à pesquisa?

Você deverá procurar seu Núcleo de RH, que realizará a ação para o reinício da pesquisa.

**MINHA VOZ**  
**conta**

## 22.- O que acontece se a plataforma marcar um erro?

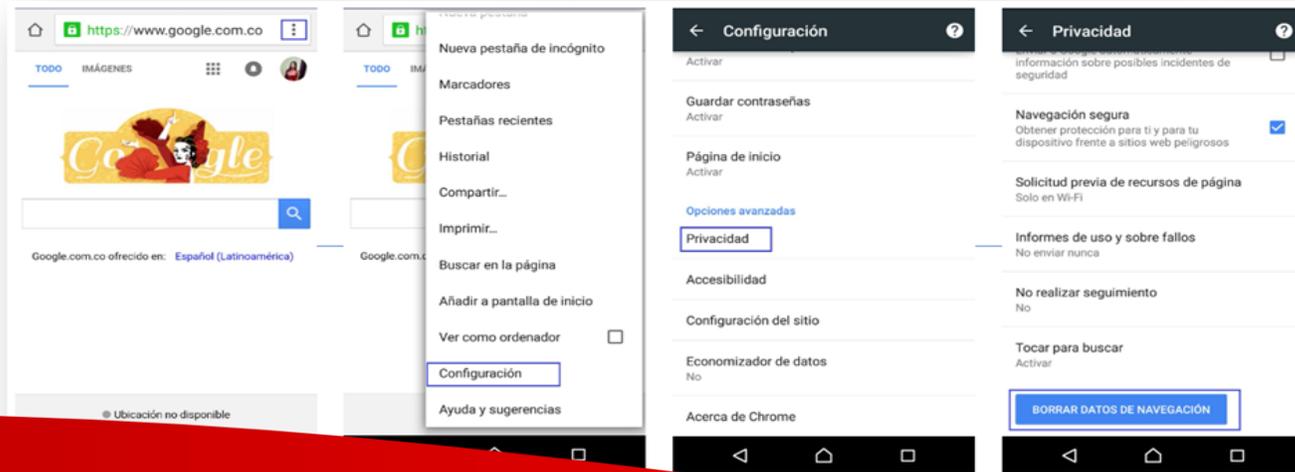
No caso de que se apresente o erro "Erro 404", você deverá levar em consideração as seguintes recomendações:

- Utilizar Google Chrome, recomendado por Qualtrics.
- Atualizar o navegador.
- Apagar cookies ou cachê.

Feito o procedimento acima, continuar com as seguintes etapas:

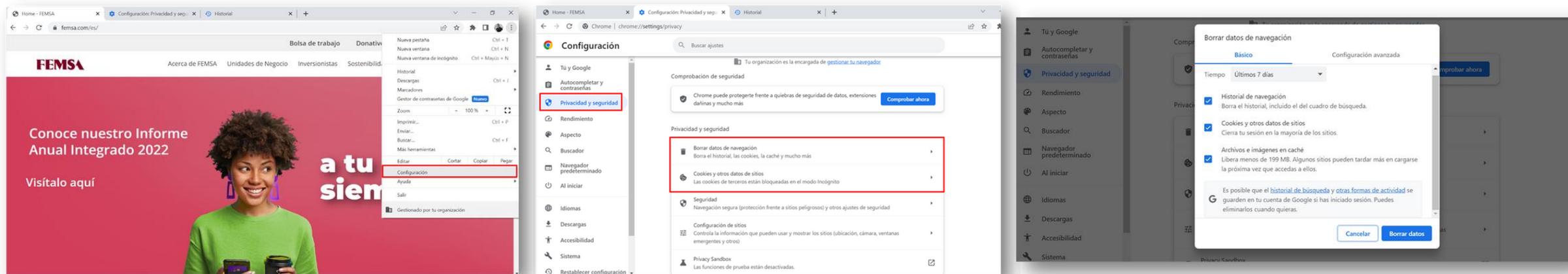
- 1.- Na barra de ferramentas do navegador, selecione o Menu do Chrome.
- 2.- Selecione Ferramentas.
- 3.- Selecione Apagar dados de navegação.
- 4.- No quadro que aparece, selecione Cookies e outros dados de sites e de complementos e Imagens e arquivos armazenados em cachê.
- 5.- Selecione [Apagar dados de navegação](#).

Passos a seguir no dispositivo móvel:



MINHA VOZ  
conta

# Passos a seguir no PC/Notebook:



Após apagar os dados de navegação, recomendamos abrir janela anônima em seu navegador.

- 1.- Abra o Chrome em um computador.
- 2.- Acima à direita, clique nos 03 pontinhos. Selecione **nova janela anônima**.
- 3.- Abrirá uma janela nova. Comprove que apareça o ícone de anônimo no canto superior.

