

Pesquisa Anual de Satisfação

Resultados 2015

Confira os resultados da Pesquisa Anual de Satisfação 2015

PESQUISA ANUAL DE SATISFAÇÃO

**CLIQUE AQUI
E PARTICIPE!**



Em caso de dúvidas, entre em contato com a Previ Novartis no e-mail previ.novartis@novartis.com.

Nas próximas páginas, seguem os resultados da Pesquisa Anual de Satisfação 2015 Previ Novartis.

Campos livres de respostas foram destacados pelas cores:

Maior frequência de resposta

Frequência média

Baixa frequência

Elogios

Resumo das respostas

■ **Números da pesquisa!**

- **90%** dos colaboradores são participantes
- **40%** desconhecem as regras do plano
- **75%** estão satisfeitos com as regras dos planos e **55%** gostam da comunicação / site / atendimento

■ **Plano de ação**

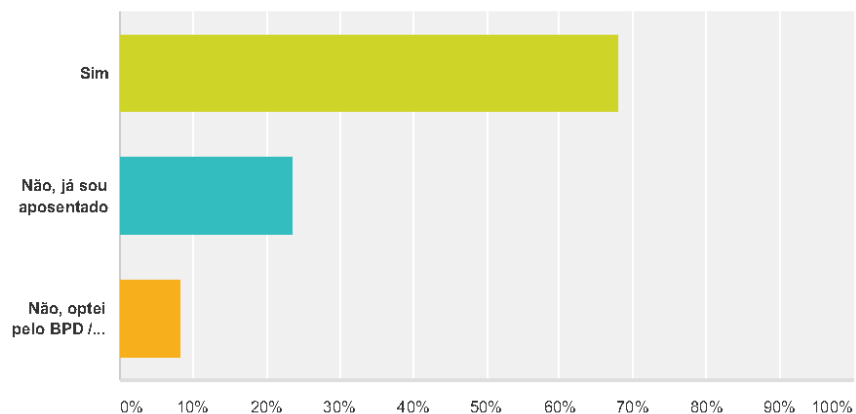
- **Comunicar**, divulgar o plano, estar próximos com os participantes
- **Fazer entender** o benefício
- Analisar as regras das **senhas**
- **Divulgar** o novo site de participantes, que será implantado no início de 2016

Pesquisa Anual de Satisfação

Ano: 2015

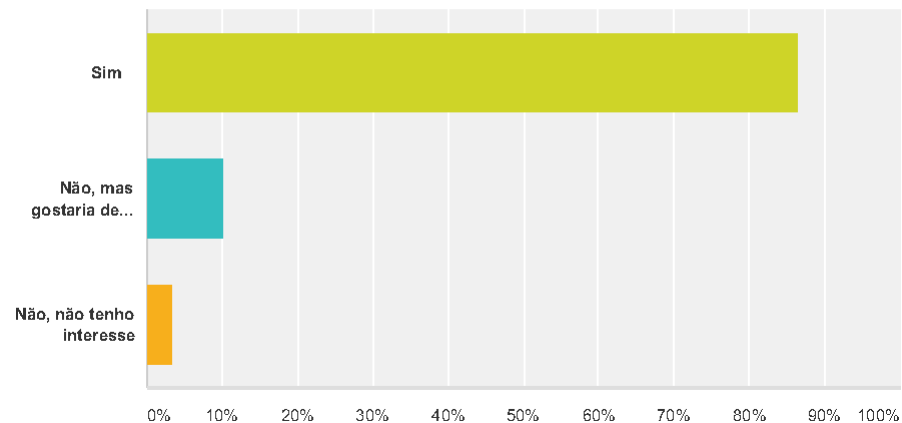
Q1 Atualmente, você trabalha em alguma das empresas do Grupo Novartis?

Respondidas: 575 Ignoradas: 0



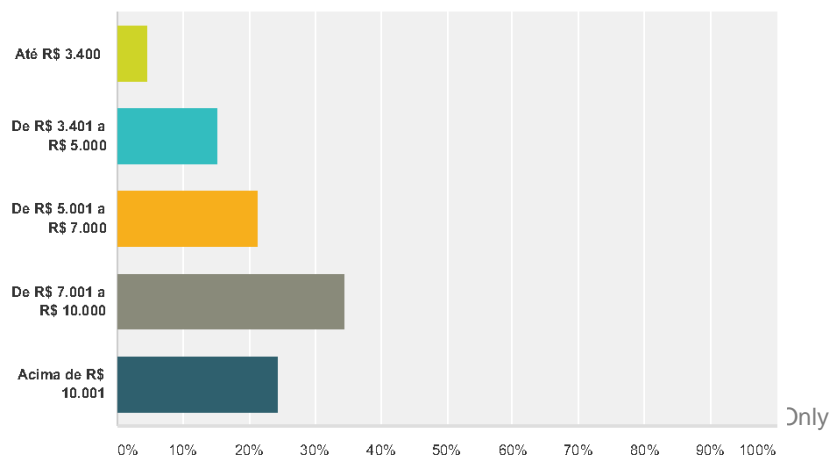
Q2 Você é participante da Previ Novartis?

Respondidas: 383 Ignoradas: 192



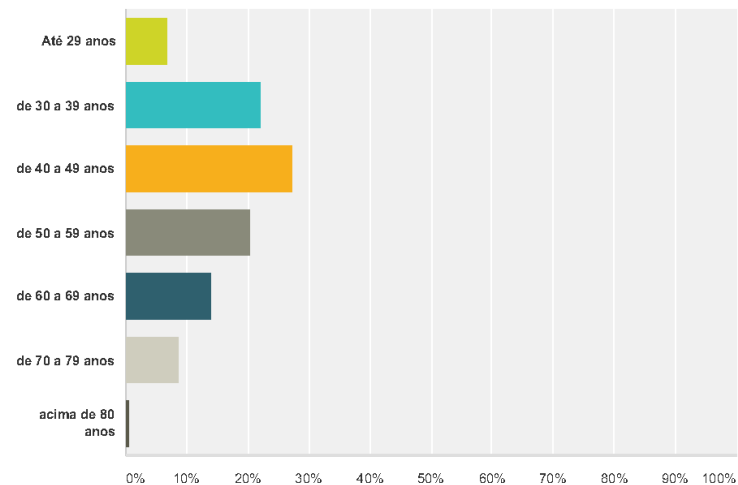
Q12 Qual a sua faixa salarial?

Respondidas: 323 Ignoradas: 252



Q13 Qual a sua idade?

Respondidas: 506 Ignoradas: 69



Pesquisa Anual de Satisfação

Ano: 2015

■ Você conhece as regras do plano?

Opções de resposta	Respostas
Contribuição básica com contrapartida da empresa	90,25%
Contribuição suplementar sem contrapartida da empresa	40,14%
Aposentadoria Pensão por morte e invalidez	26,30%
Benefício mínimo	12,93%

■ Você faria contribuição adicional ao plano?

Opções de resposta	Respostas
Sim, com o objetivo de aumentar a minha poupança para o futuro	51,47%
Sim, acredito que seja um ótimo incentivo fiscal	9,52%
Não, acredito que o investimento em outros lugares seja mais efetivo	14,06%
Não sabia da possibilidade de fazer uma contribuição complementar	24,94%

■ Como é feita a sua escolha por um dos perfis?

Opções de resposta	Respostas
Escolho meu plano a partir da situação econômica no momento e levando em consideração meu perfil de investidor	62,36%
Sempre pergunto para alguém em que confio e sei que entende do assunto	17,01%
Sigo o que meu chefe, colega de trabalho ou familiar diz para eu fazer	2,49%
Não me recordo de ter optado por algum perfil específico	11,79%
Não sabia que existiam diferentes perfis de investimento em um plano de previdência	6,35%

Pesquisa Anual de Satisfação

Ano: 2015

- Grau de satisfação para realizar as alterações em seu plano?

Muito satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Muito insatisfeito
12,02%	52,15%	25,85%	7,03%	2,95%
53	230	114	31	13

Contrapartida poderia ser 200%

Diminuir prazo para alteração dos perfis

Não soube que poderia

O site não é amigável

Orientação de "como fazer render mais"

Melhor divulgação de 'como fazer'

Acessos complicados

Pouco contato com a área

Contato pelo email; telefone não atende

Não sei quando posso realizar as alterações

Dificuldade e distância da FDV

Falta de informação

Poderia receber extratos trimestrais

A comunicação é boa

Pesquisa Anual de Satisfação

Ano: 2015

■ Você acredita que o plano seja suficiente para o planejamento da aposentadoria?

Opções de resposta	Respostas
Sim, posso planejar a minha aposentadoria com tranquilidade	66,21%
Não, pois a rentabilidade do plano não é satisfatória	14,06%
Não, pois os benefícios do plano não me atraem	2,04%
Não, pois as regras do plano não são suficientes para o meu planejamento	17,69%

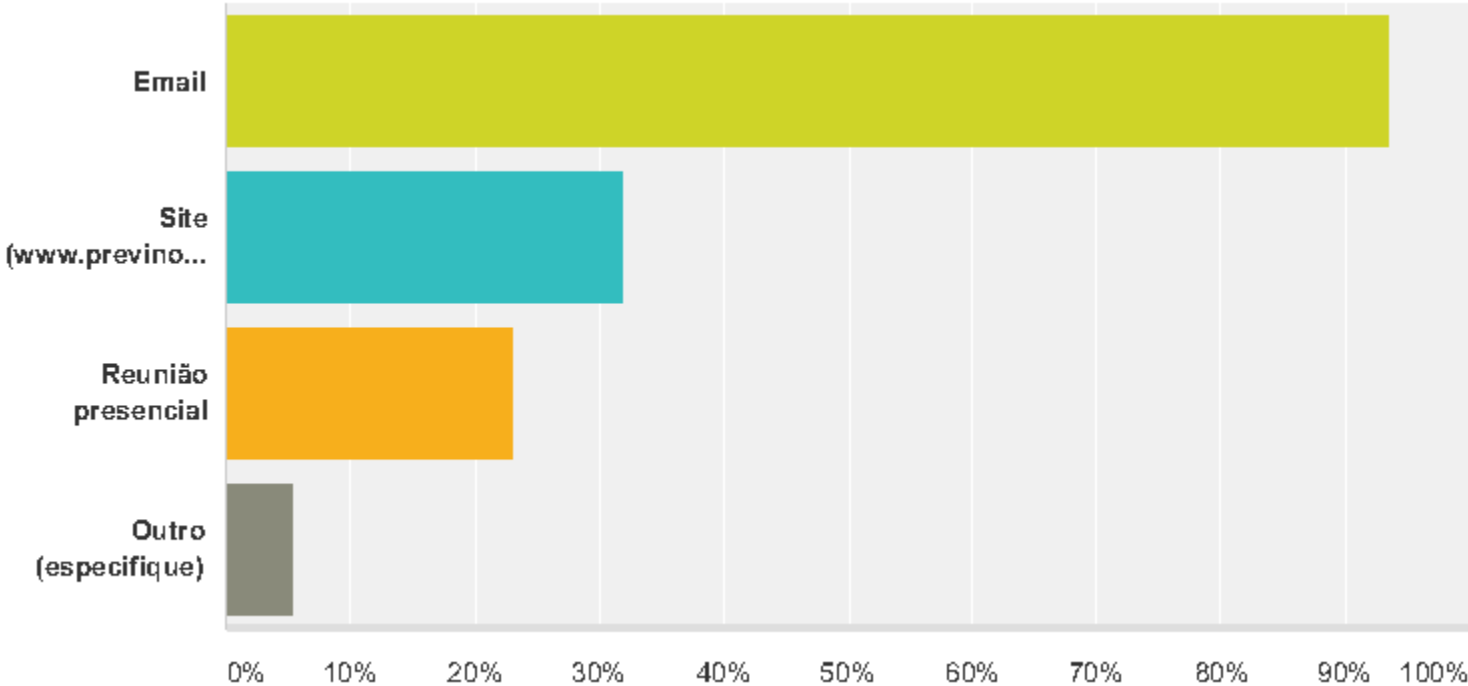
■ Caso fosse desligado da empresa, o que você faria?

Opções de resposta	Respostas
Daria continuidade como autopatrocinado porque tenho consciência da importância de economizar para a aposentadoria	48,53%
Manteria o saldo no plano até a idade da aposentadoria, quando passaria a utilizá-lo como fonte renda	32,65%
Efetuar o resgate do meu saldo mesmo perdendo a parte da patrocinadora	10,66%
Já sou BPD, autopatrocinado	8,16%

Pesquisa Anual de Satisfação

Ano: 2015

- Como gostaria de receber as infos da Previ?



Mala Direta

Jornal

Durante a CNN

Whatsapp / SMS

Palestras

Pesquisa Anual de Satisfação

Ano: 2015

- Qual o grau de satisfação com o material de comunicação?

Muito satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Muito insatisfeito
7,96%	55,04%	22,01%	13,35%	1,64%
34	235	94	57	7

Maior número de comunicados sobre o plano

Linguagem muito técnica

Informações mais detalhadas

Comunicação somente na adesão

Relatório Gerencial muito complicado

Ótima apresentação, pouco conteúdo, linguagem sofisticada

Aumentar a frequência da comunicação

Pouca divulgação do site de participantes

Receber textos quando o fundo de renda fixa fica negativo

Não recebo nada

Pesquisa Anual de Satisfação

Ano: 2015

■ Você já foi atendido pessoalmente pela Equipe?

Opções de resposta	Respostas
Apenas no Onboarding quando entrei na empresa	34,89%
Sim, superou minhas expectativas	6,79%
Sim, atendeu minhas expectativas	35,83%
Sim, não atendeu minhas expectativas	7,03%
Não tive tempo / interesse	15,46%

■ Avaliação do atendimento

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Atendimento por telefone	17,50% 70	56,75% 227	21,25% 85	3,50% 14	1,00% 4
Atendimento por e-mail	18,38% 75	55,64% 227	21,08% 86	3,68% 15	1,23% 5
Atendimento para tirar dúvidas	18,95% 76	54,61% 219	21,45% 86	3,49% 14	1,50% 6
Agilidade no contato e de retorno	17,12% 69	50,87% 205	26,80% 108	3,97% 16	1,24% 5
Comunicação com funcionários	17,29% 69	53,38% 213	24,81% 99	3,26% 13	1,25% 5

Falta de indicação ao novo
funcionário das ferramentas

Deficiente atendimento
por telefone

Demora nas respostas

Pesquisa Anual de Satisfação

Ano: 2015

■ Você já acessou o site da Previ Novartis?

Opções de resposta	Respostas
Sim, com frequência	48,28%
Sim, mas acessei apenas uma vez	28,19%
Não, nunca acessei	17,89%
Não, não sabia que a Previ tem um site	5,64%

Muito satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Muito insatisfeito
6,37%	51,23%	34,56%	6,62%	1,23%
26	209	141	27	5

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Periodicidade de atualização de notícias	7,88%	57,64%	29,80%	3,69%	0,99%
	32	234	121	15	4
Layout e visual do site	9,02%	55,39%	31,08%	3,51%	1,00%
	36	221	124	14	4
Dinâmica e conteúdo	8,84%	55,56%	31,06%	3,28%	1,26%
	35	220	123	13	5

Sugestão de atualização
pelo site: perfis e cadastro

Não sabia da existência

Senhas

Sei que posso contar com
profissionais para sanar dúvidas

Demora para atualizar
informações; desatualizado

Pesquisa Anual de Satisfação

Ano: 2015

■ Você já acessou o site de participantes (área logada)?

Opções de resposta	Respostas
Sim, com frequência	28,68%
Sim, mas acessei apenas uma vez	17,16%
Não, nunca acessei	40,69%
Não, não sabia que a Previ tem um site de participantes	13,48%

■ Você o relatório gerencial de investimentos?

Opções de resposta	Respostas
Sim, ele me ajuda a tomar decisões e me atualiza	23,04%
Sim, porém ele não me ajuda	12,01%
Não, não leio	34,80%
Não sabia que este relatório estava disponível no site	24,51%
Não acesso o site	5,64%

Pesquisa Anual de Satisfação

Ano: 2015

■ Sugestões

- Reuniões / palestras presenciais
- Manutenção da pesquisa
- Atualização do saldo mais cedo no site
- Elogios ao trabalho
- Melhorar comunicação
- Trabalho sério e honesto
- Guia para adesão
- SENHA
- Recebimento mensal de rendimento e saldo
- Fazer mais treinamentos sobre os planos
- Falta de informações das ferramentas (senhas, site...)
- Atendimento da equipe
- Pontualidade no pagamento
- Continuem com esse tipo de pesquisa
- Falta de informações das regras dos planos
- Melhorar em Cambé, Alcon, CNN