



Pesquisa Anual de Satisfação 2018

Comparação 2015-2018

Pesquisa Anual de Satisfação

- Números da pesquisa

- **95%** dos colaboradores que responderam são participantes
- **82%** estão satisfeitos com o plano oferecido e **84%** estão satisfeitos com a comunicação
- **77%** estão satisfeitos com o atendimento da Previ Novartis

- Plano de ação

- **Fazer mais palestras**, tanto na sede quanto fora da mesma
- **Orientar** os participantes com seus investimentos
- **Assessorar** os participantes mais velhos de forma mais eficaz
- **Melhorar** o site

- Respondentes

2015	2016	2017		2018	
		Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados
		327	138	273	109
575	471	465		382	

Pesquisa Anual de Satisfação

- **Atualmente você trabalha em uma das empresas do Grupo Novartis? ***

	2015	2016	2017	2018
Sim	68%	60%	88%	96%
Não, já sou aposentado	24%	34%	-	-
Não, optei pelo BPD /autopatrocínio	8%	6%	12%	4%

* Pesquisa específica para aposentados

- **Você é participante da Previ Novartis?**

	2015	2016	2017	2018
Sim	87%	94%	87%	95%
Não, mas gostaria de participar e não sei como	10%	5%	6%	2%
Não, não tenho interesse	3%	1%	0%	1%
Sim, sou BPD ou autopatrocinado	-	-	7%	2%

Pesquisa Anual de Satisfação

- Qual a sua faixa salarial?

	2015	2016	2017	2018
Até R\$ 3.400	51%	53%	6%	6%
De R\$ 3.400 a R\$ 5.000	31%	27%	14%	14%
De R\$ 5.000 a R\$ 7.000	12%	13%	13%	18%
De R\$ 7.000 a R\$ 10.000	4%	0,0%	28%	26%
Acima de R\$ 10.000	2%	7%	39%	36%

- Qual a sua idade (anos)?

	2015	2016	2017				2018			
			Ativos		Aposentados		Ativos		Aposentados	
Até 29	7%	5%	Até 25	3%	50 a 55	5%	Até 25	3%	Até 25	6%
30 a 39	22%	19%	25 a 35	26%	55 a 60	18%	25 a 35	27%	25 a 35	12%
40 a 49	27%	21%	35 a 45	32%	60 a 65	25%	35 a 45	35%	35 a 45	21%
50 a 59	20%	22%	45 a 55	30%	65 a 75	44%	45 a 55	27%	45 a 55	45%
60 a 69	14%	16%	Mais de 55	9%	Mais de 75	8%	Mais de 55	8%	Mais de 55	16%
70 a 79	9%	15%								
Mais de 80	1%	2%								

Pesquisa Anual de Satisfação

- **Você conhece as regras do plano? ***

Ativos				
	2015	2016	2017	2018
Contribuição básica com contrapartida da empresa	90%	91%	88%	91%
Contribuição suplementar sem contrapartida da empresa	40%	43%	56%	51%
Aposentadoria	26%	28%	36%	34%
Pensão por morte e invalidez			17%	20%
Benefício mínimo	13%	15%	18%	-

Aposentados		
	2017	2018
Pensão por morte e invalidez	48%	40%
Alteração de renda financeira	56%	49%
Alteração de perfil de investimento	62%	41%
Contribuição variável	-	20%
Saque % do saldo limitado à 25% ou 5 parcelas	-	34%
Nenhuma das anteriores	18%	30%

Pesquisa Anual de Satisfação

- Você faria contribuição adicional ao plano?**

	2015	2016	2017	2018
Para aumentar a minha poupança futura	51%	56%	77%	80%
Incentivo Fiscal	10%	9%	10%	10%
Não acho válido, prefiro investir em outro lugar	14%	14%	7%	7%
Não sabia que podia	25%	21%	6%	3%

- Como é feita a sua escolha por um dos perfis?**

	2015	2016	2017		2018	
			Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados
Acompanho a economia e tenho interesse pelo tema	62%	68%	49%	42%	53%	30%
Pergunto para alguém que confio	17%	18%	33%	16%	34%	15%
Sigo o que meu chefe, colega de trabalho ou familiar diz para eu fazer	3%	1%	7%	5%	6%	-
Não me recordo de ter optado	12%	8%	9%	5%	6%	9%
Não sabia que existiam perfis de investimentos	6%	5%	2%	32%	1%	2%
Recebo renda vitalícia	-	-	-	-	-	44%

Pesquisa Anual de Satisfação

- Qual é a sua avaliação sobre a facilidade para realizar alterações em seu plano (perfil de investimento, percentual de contribuição, dados cadastrais, etc)?

	2017		2018	
	Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados
Acessível, a equipe da Previ se preocupa em divulgar as datas com frequência	74%	68%	77%	65%
Regular, a equipe da Previ não divulga as informações	8%	8%	9%	5%
Tive dificuldades em realizar alterações	6%	1%	5%	6%
Não sabia que podia mudar	12%	23%	9%	24%

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

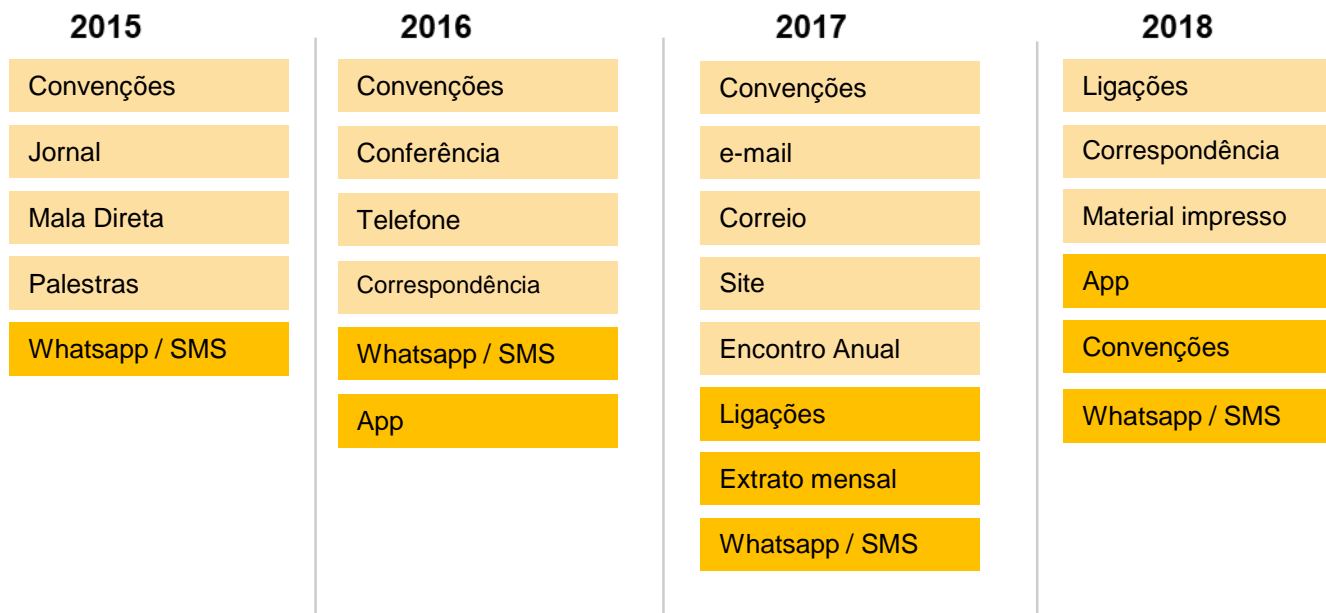
	2015	2016	2017	2018
Daria continuidade como autopatrocinado porque tenho consciência da importância de economizar para a aposentadoria	48%	52%	48%	51%
Manteria o saldo no Plano até a idade da aposentadoria quando passaria a utilizá-lo como renda	33%	31%	34%	32%
Efetuar o Resgate do meu saldo mesmo perdendo o saldo da patrocinadora	11%	11%	12%	14%
Já sou BPD, autopatrocinado	8%	6%	6%	3%

Pesquisa Anual de Satisfação

- Como gosta de receber as informações da Previ? *

	2015	2016	2017		2018	
			Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados
Email	93%	94%	95%	73%	94%	80%
Site (www.previnovartis.com.br)	32%	37%	34%	18%	29%	8%
Reunião presencial	23%	20%	28%	28%	33%	8%
Outros *	5%	7%	3%	3%	6%	5%

**O
U
T
R
O
S**



* questão de múltipla escolha

Pesquisa Anual de Satisfação

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

	2015	2016	2017		2018	
			Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados
Muito satisfeito	8%	14%	3%	7%	6%	9%
Satisfeito	55%	68%	72%	79%	77%	78%
Indiferente	22%	13%	7%	6%	12%	7%
Insatisfeito	13%	5%	15%	7%	1%	2%
Muito insatisfeito	2%	1%	3%	1%	4%	4%

Pesquisa Anual de Satisfação

- Você acessa o site institucional da Previ Novartis?**

	2015	2016	2017		2018	
			Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados
Sim, com frequência	48%	53%	43%	62%	50%	62%
Acessei apenas uma vez	28%	31%	34%	26%	33%	31%
Nunca acessei	18%	14%	20%	12%	16%	7%
Não sabia que a Previ tinha site	7%	2%	3%	-	1%	-

- Qual seu grau de satisfação com o mesmo?**

	2015	2016	2017		2018	
			Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados
Muito Satisfeito	6%	16%	8%	6%	10%	6%
Satisfeito	51%	61%	58%	66%	66%	67%
Indiferente	35%	20%	28%	23%	-	8%
Insatisfeito	7%	2%	6%	5%	2%	4%
Muito insatisfeito	1%	1%	0%	-	-	-
Nunca acessei	-	-	-	-	22%	15%

Pesquisa Anual de Satisfação

- Você acessa o site de participantes (área logada)?**

	2015	2016	2017		2018	
			Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados
Sim, com frequência	29%	40%	38%	49%	48%	49%
Sim, mais acessei apenas uma vez	17%	23%	27%	19%	23%	28%
Não, nunca acessei	41%	33%	31%	29%	27%	20%
Não, não sabia que a Previ tinha um site de participantes	13%	5%	4%	3%	2%	3%

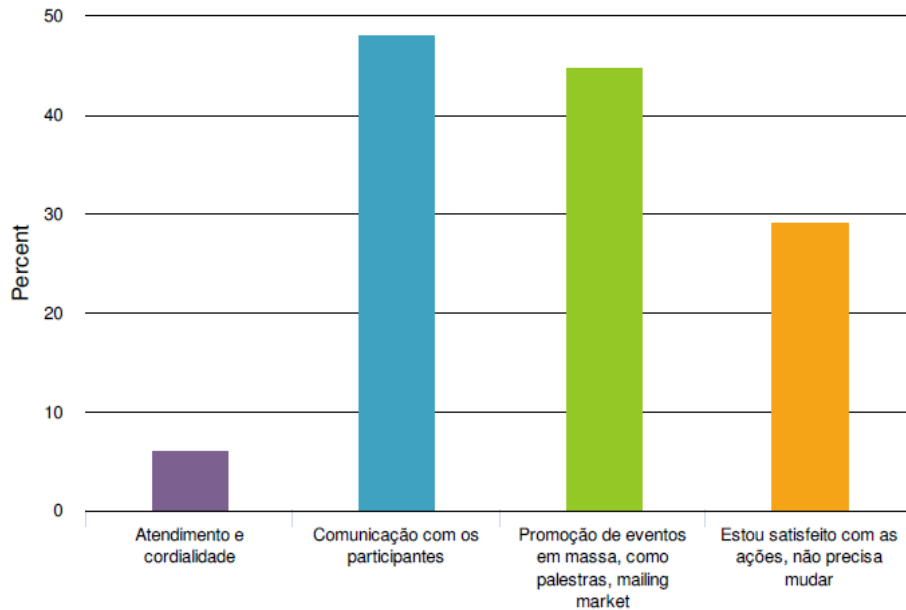
- Você lê o relatório gerencial de investimentos?**

	2015	2016	2017		2018	
			Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados
Sim, ele me ajuda nas decisões e me atualiza	23%	30%	27%	36%	30%	32%
Sim, porém não me acrescenta em nada	12%	11%	8%	26%	8%	25%
Não leio, não me interessa	35%	39%	11%	11%	11%	16%
Não sabia que o relatório era disponibilizado	24%	15%	34%	14%	35%	9%
Não acesso o site	6%	5%	20%	12%	16%	18%

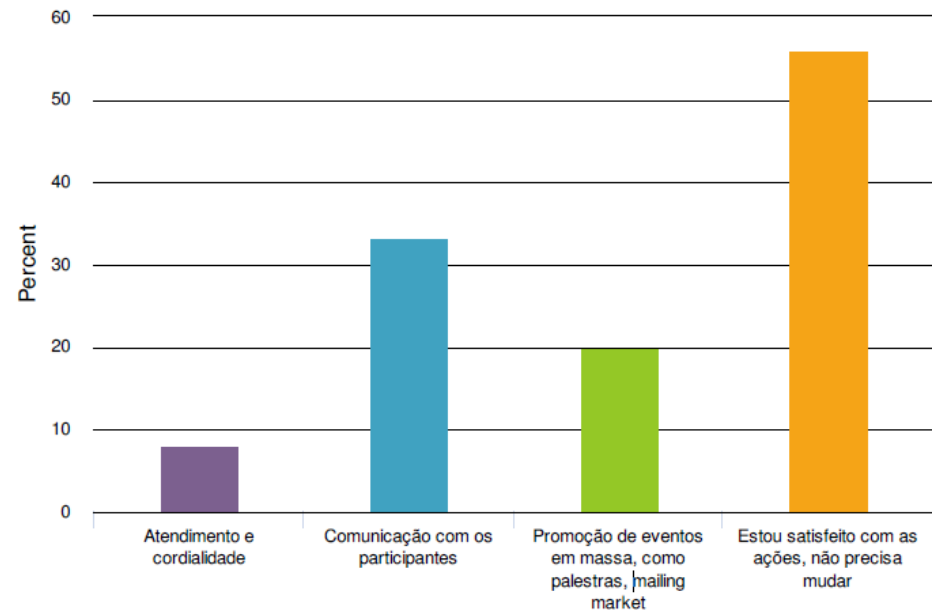
Pesquisa Anual de Satisfação

- No que a Previ Novartis poderia melhorar (2017)?

Ativos



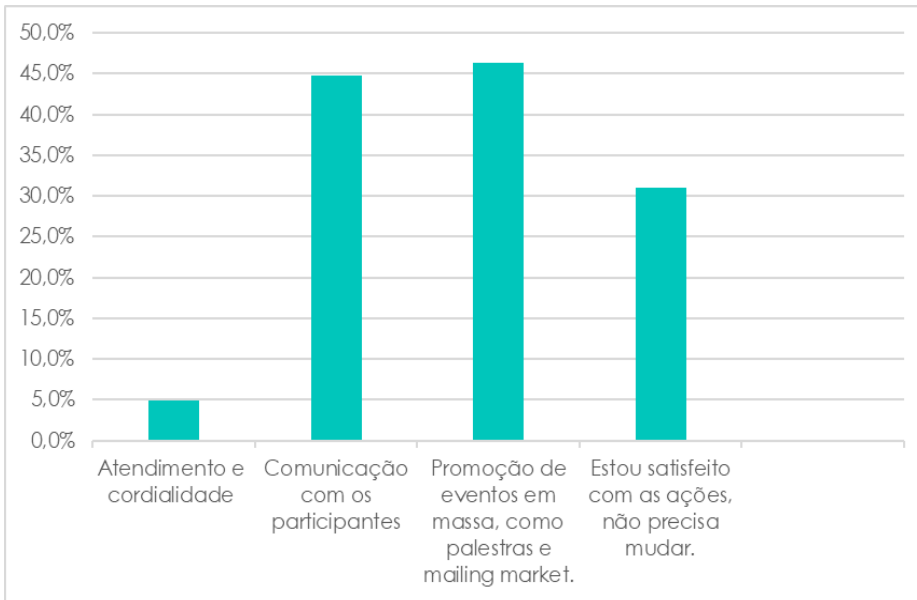
Aposentados



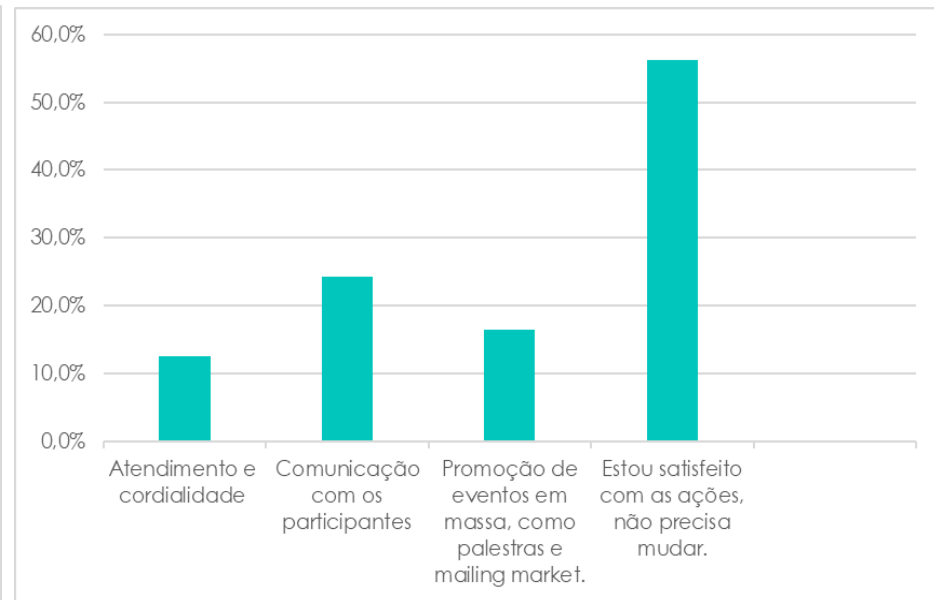
Pesquisa Anual de Satisfação

- No que a Previ Novartis poderia melhorar (2018)?

Ativos



Aposentados



Pesquisa Anual de Satisfação

• Comentários gerais

Contrapartida da empresa maior	Melhorar comunicação com aposentados fora de SP
Atualização do saldo mais cedo no site	Baixa rentabilidade
Diminuir a URN	Prazo de alteração de perfil é muito longo
Estar presente nas convenções e ter tempo para apresentação / tirar dúvidas	Pouca orientação sobre os investimentos
Mais palestras / Webmeeting	Melhorar a comunicação
Comunicação impressa / SMS / Telefone	O tempo para o resgate de 100% saldo da patrocinadora é muito longo
Envio de email com extrato	Simulador muito confuso
Desenvolver aplicativo (consulta de saldo)	Fazer entender as regras dos regulamentos
Opção pela renda mensal vitalícia	Muita satisfação / Atende expectativas
Possibilidade de alteração da data do pagamento – aposentados	Elogios ao atendimento e ao trabalho
Enviar notícias sobre tendências de mercado / Melhorar o detalhamento do rendimento	Muito bem administrada
Empréstimos para os participantes	Evento dos Aposentados elogiado