

# Pesquisa Anual de Satisfação 2019

---



Business or Operating Unit/Franchise or Department



# Sumário Executivo

Pesquisa Anual de Satisfação 2019

## Números da Pesquisa

**80%** dos colaboradores que responderam são participantes

**91%** dos participantes Ativos estão satisfeitos com o plano oferecido e

**77%** estão satisfeitos com a comunicação

**83%** dos participantes Assistidos estão satisfeitos com o plano oferecido e **88%** estão satisfeitos com a comunicação

**74%** dos colaboradores Ativos estão satisfeitos com o atendimento da Previ Novartis

## Plano de Ação

**Promover mais encontros**, tanto na sede quanto fora da mesma

**Orientar** os participantes com seus investimentos

**Melhorar** o simulador, deixando-o mais simples de manusear e compreender

**Tornar mais efetivo** os canais de comunicação da Previ Novartis, promovendo webmeetings, petit meetings, reuniões personalizadas e implementando o Skype meeting



## Respondentes

2015	2016	2017		2018		2019	
		Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados
		327	138	273	109	288	128
575	471	465		382		416	

Business or Operating Unit/Franchise or Department

# PARTICIPANTES

Pesquisa Anual de Satisfação 2019

**86%** Dos colaboradores disseram que trabalham em uma das empresas do grupo Novartis

**80%** Disseram ser participantes da Previ Novartis

**12%** Responderam que são BPD's ou autopatrocinados

**6%** Dos colaboradores disseram não ser participantes da Previ mas que gostariam de participar e não sabem como



**26%** dos participantes tem 35 anos ou menos  
**31%** possuem de 35 a 45 anos  
**43%** acima de 45 anos de idade



**66%** dos participantes Ativos possuem um salário de R\$ 7 mil  
**13%** entre R\$ 5 mil e R\$ 7 mil  
**18%** possuem um salário abaixo dos R\$ 5 mil



Business or Operating Unit/Franchise or Department



# PLANO

Pesquisa Anual de Satisfação 2019

## PARTICIPANTES ATIVOS

-  88% diz conhecer a regra de contribuição básica com contrapartida da empresa
-  46% tem conhecimento sobre a contribuição variável
-  34% conhece as regras sobre a aposentadoria
-  72% faria contribuição variável ao plano para aumentar a poupança futura e 9% disseram que não sabiam que podia

## PARTICIPANTES ASSISTIDOS

-  32% conhece a regra de pensão por morte ou invalidez
-  59% tem conhecimento sobre a alteração de renda
-  55% conhece as regras sobre alteração de perfil de investimento
-  36% escolhem seus perfis por acompanhar a economia e ter interesse pelo tema, 21% perguntam para quem confiam



Business or Operating Unit/Franchise or Department

# COMUNICAÇÃO

Pesquisa Anual de Satisfação 2019

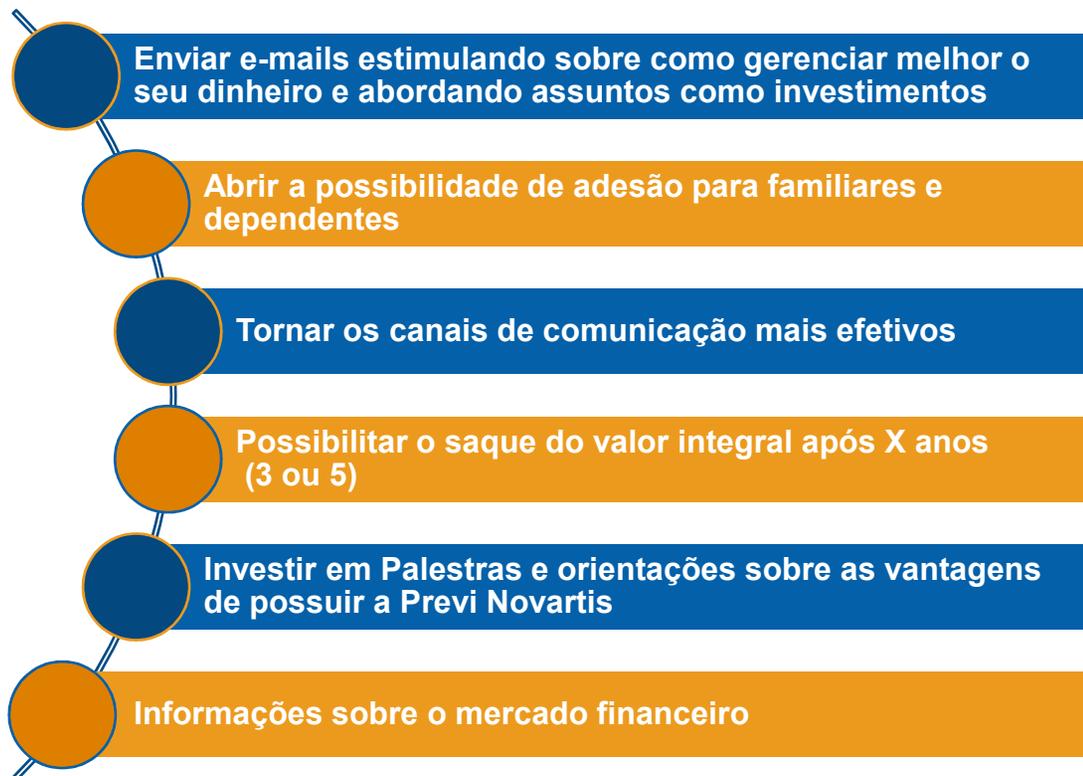
-  **96%** dos participantes Ativos e **99%** dos participantes Assistidos preferem receber as informações da Previ por e-mail
-  **77%** dos participantes Ativos e **88%** dos participantes Assistidos mostraram estar satisfeitos com o material de comunicação da Previ Novartis
-  **8%** dos participantes Ativos e **2%** dos participantes Assistidos disseram ser indiferentes com relação ao material de comunicação da Previ, números melhores em comparação aos anos anteriores
-  **53%** dos participantes Ativos e **67%** dos participantes Assistidos responderam que acessam o Site da Previ com frequência. Apenas **13%** dos Ativos e **7%** dos Assistidos nunca acessaram o site. Os números apontam que mais colaboradores se interessaram em acessar o site em 2019 do que em comparação a anos anteriores
-  **70%** dos participantes Ativos e **74%** dos participantes Assistidos mostraram estar satisfeitos com o site institucional da Previ Novartis. Apenas **5%** disseram estar insatisfeitos



Business or Operating Unit/Franchise or Department

# MELHORIAS

Pesquisa Anual de Satisfação 2019



**Ativos:** 41% dos participantes disseram que a Previ deve investir na promoção de eventos em massa (Palestras, mailing Market, etc.). 36% diz estar satisfeito com todas as ações



**Assistidos:** 29% dos participantes disseram que a Previ deve melhorar na comunicação com os colaboradores. 59% diz estar satisfeito com todas as ações

Business or Operating Unit/Franchise or Department



# Pesquisa Anual de Satisfação

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

	2015	2016	2017	2018	2019
Sim	68%	60%	88%	96%	86%
Não, já sou aposentado	24%	34%	-	-	-
Não, optei pelo BPD / Autopatrocínio	8%	6%	12%	4%	14%

\* Pesquisa específica para aposentados

- Você é participante da Previ Novartis?

	2015	2016	2017	2018	2019
Sim	87%	94%	87%	95%	80%
Não, mas gostaria de participar e não sei como	10%	5%	6%	2%	6%
Não, não tenho interesse	3%	1%	0%	1%	2%
Sim, sou BPD ou autopatrocinado	-	-	7%	2%	12%

# Pesquisa Anual de Satisfação

- Qual a sua faixa salarial?

	2015	2016	2017	2018	2019
Até R\$ 3.400	51%	53%	6%	6%	7%
De R\$ 3.400 a R\$ 5.000	31%	27%	14%	14%	11%
De R\$ 5.000 a R\$ 7.000	12%	13%	13%	18%	16%
De R\$ 7.000 a R\$ 10.000	4%	0%	28%	26%	22%
Acima de R\$ 10.000	2%	7%	39%	36%	44%

- Qual a sua idade (anos)?

	2015	2016	2017				2018				2019			
			Ativos		Aposentados		Ativos		Aposentados		Ativos		Aposentados	
Até 29	7%	5%	Até 25	3%	50 a 55	5%	Até 25	3%	50 a 55	6%	Até 25	3%	50 a 55	8%
30 a 39	22%	19%	25 a 35	26%	55 a 60	18%	25 a 35	27%	55 a 60	12%	25 a 35	23%	55 a 60	12%
40 a 49	27%	21%	35 a 45	32%	60 a 65	25%	35 a 45	35%	60 a 65	21%	35 a 45	31%	60 a 65	22%
50 a 59	20%	22%	45 a 55	30%	65 a 75	44%	45 a 55	27%	65 a 75	45%	45 a 55	33%	65 a 75	40%
60 a 69	14%	16%	Mais de 55	9%	Mais de 75	8%	Mais de 55	8%	Mais de 75	16%	Mais de 55	10%	Mais de 75	18%
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	2019
Contribuição básica com contrapartida da empresa	90%	91%	88%	91%	88%
Contribuição suplementar sem contrapartida da empresa	40%	43%	56%	51%	46%
Aposentadoria	26%	28%	36%	34%	34%
Pensão por morte ou invalidez			17%	20%	22%
Benefício mínimo	13%	15%	18%	-	-

APOSENTADOS			
	2017	2018	2019
Pensão por morte ou invalidez	48%	40%	32%
Alteração de renda financeira	56%	49%	59%
Alteração de perfil de investimento	62%	41%	55%
Contribuição variável	-	20%	25%
Saque % do saldo limitado a 25% ou 5 parcelas	-	34%	29%
Nenhuma das anteriores	18%	30%	29%

# Pesquisa Anual de Satisfação

- **Você faria contribuição adicional ao plano?**

	2015	2016	2017	2018	2019
Para aumentar a minha poupança futura	51%	56%	77%	80%	72%
Incentivo Fiscal	10%	9%	10%	10%	13%
Não acho válido, prefiro investir em outro lugar	14%	14%	7%	7%	5%
Não sabia que podia	25%	21%	6%	3%	9%

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

	2015	2016	2017		2018		2019	
			Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados
Acompanho a economia e tenho interesse pelo tema	62%	68%	49%	42%	53%	30%	54%	36%
Pergunto para alguém que confio	17%	18%	33%	16%	34%	15%	34%	21%
Sigo o que meu chefe, colega de trabalho ou familiar diz para eu fazer	3%	1%	7%	5%	6%	-	3%	-
Não me recordo de ter optado	12%	8%	9%	5%	6%	9%	5%	5%
Não sabia que existiam perfis de investimento	6%	5%	2%	32%	1%	2%	4%	3%
Recebo renda vitalícia	-	-	-	-	-	44%	-	35%

# 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		2019	
	Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados
Acessível, a equipe da Previ se preocupa em divulgar as datas com frequência	74%	68%	77%	65%	75%	59%
Regular, a equipe da Previ não divulga as informações	8%	8%	9%	5%	7%	4%
Tive dificuldades em realizar alterações	6%	1%	5%	6%	6%	2%
Não sabia que podia mudar	12%	23%	9%	24%	13%	7%

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

	2015	2016	2017	2018	2019
Daria continuidade como autopatrocinado porque tenho consciência da importância de economizar para a aposentadoria	48%	52%	48%	51%	49%
Manteria o saldo no Plano até a idade da aposentadoria quando passaria a utilizá-lo como renda	33%	31%	34%	32%	31%
Efetuará o Resgate do meu saldo mesmo perdendo o saldo da patrocinadora	11%	11%	12%	14%	9%
Já sou BPD, autopatrocinado	8%	6%	6%	3%	11%

# Pesquisa Anual de Satisfação

- Como gosta de receber as informações da Previ?

	2015	2016	2017		2018		2019	
			Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados
Email	93%	94%	95%	73%	94%	80%	96%	99%
Site (www.previnovartis.com.br)	32%	37%	34%	18%	29%	8%	34%	40%
Reunião presencial	23%	20%	28%	28%	33%	8%	26%	10%
Outros *	5%	7%	3%	3%	6%	5%	8%	2%



\* questão de múltipla escolha

Business or Operating Unit/Franchise or Department



# Pesquisa Anual de Satisfação

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

	2015	2016	2017		2018		2019	
			Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados
Muito satisfeito	8%	14%	3%	7%	6%	9%	8%	6%
Satisfeito	55%	68%	72%	79%	77%	78%	69%	82%
Indiferente	22%	13%	7%	6%	12%	7%	8%	2%
Insatisfeito	13%	5%	15%	7%	1%	2%	13%	8%
Muito insatisfeito	2%	1%	3%	1%	4%	4%	1%	2%

# Pesquisa Anual de Satisfação

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

	2015	2016	2017		2018		2019	
			Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados
Sim, com frequência	48%	53%	43%	62%	50%	62%	53%	67%
Acessei apenas uma vez	28%	31%	34%	26%	33%	31%	31%	26%
Nunca acessei	18%	14%	20%	12%	16%	7%	13%	7%
Não sabia que a Previ tinha site	7%	2%	3%	-	1%	-	3%	-

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

	2015	2016	2017		2018		2019	
			Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados
Muito Satisfeito	6%	16%	8%	6%	10%	6%	12%	6%
Satisfeito	51%	61%	58%	66%	66%	67%	58%	68%
Indiferente	35%	20%	28%	23%	-	8%	-	-
Insatisfeito	7%	2%	6%	5%	2%	4%	5%	5%
Muito Insatisfeito	1%	1%	0%	-	-	-	1%	1%
Nunca acessei	-	-	-	-	22%	15%	23%	20%

# Pesquisa Anual de Satisfação

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

	2015	2016	2017		2018		2019	
			Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados
Sim, com frequência	29%	40%	38%	49%	48%	49%	48%	54%
Sim, mas acessei apenas uma vez	17%	23%	27%	19%	23%	28%	24%	17%
Não, nunca acessei	41%	33%	31%	29%	27%	20%	24%	25%
Não, não sabia que a Previ tinha um site de participantes	13%	5%	4%	3%	2%	3%	4%	4%

- **Você lê o relatório gerencial de investimentos?**

	2015	2016	2017		2018		2019	
			Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados
Sim, ele me ajuda nas decisões e me atualiza	23%	30%	27%	36%	30%	32%	27%	35%
Sim, porém não me acrescenta em nada	12%	11%	8%	26%	8%	25%	7%	21%
Não leio, não me interessa	35%	39%	11%	11%	11%	16%	13%	18%
Não sabia que o relatório era disponibilizado	24%	15%	34%	14%	35%	9%	32%	15%
Não acesso o site	6%	5%	20%	12%	16%	18%	22%	12%

# Pesquisa Anual de Satisfação

- No que a Previ Novartis poderia melhorar?

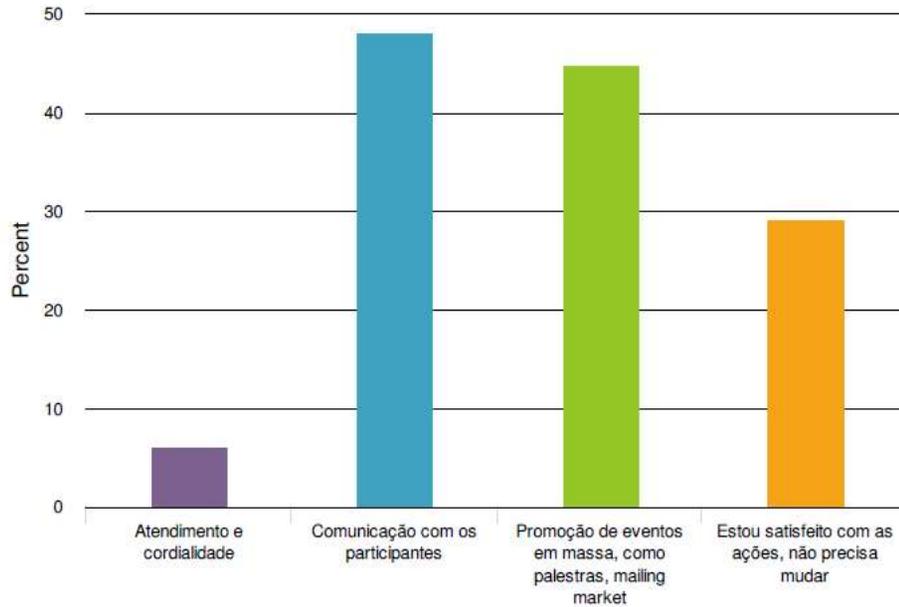
ATIVOS			
	2017	2018	2019
Atendimento e cordialidade.	6%	5%	5%
Comunicação com os participantes.	48%	45%	42%
Promoção de eventos em massa, como Palestras, Mailing Market.	45%	46%	41%
Estou satisfeito com as ações, não precisa mudar.	30%	31%	36%

APOSENTADOS			
	2017	2018	2019
Atendimento e cordialidade.	10%	13%	7%
Comunicação com os participantes.	33%	24%	29%
Promoção de eventos em massa, como Palestras, Mailing Market.	22%	17%	15%
Estou satisfeito com as ações, não precisa mudar.	54%	56%	59%

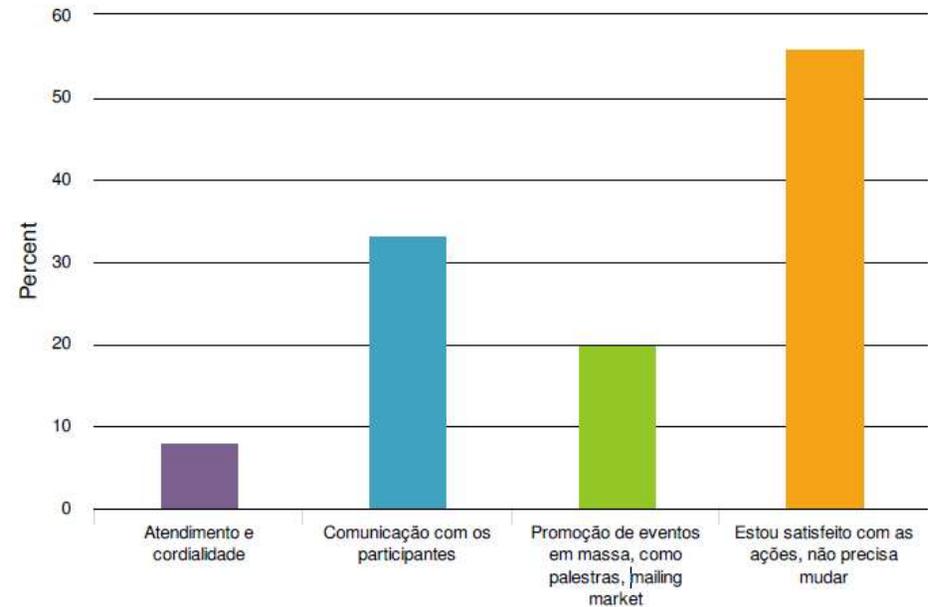
# Pesquisa Anual de Satisfação

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

### Ativos



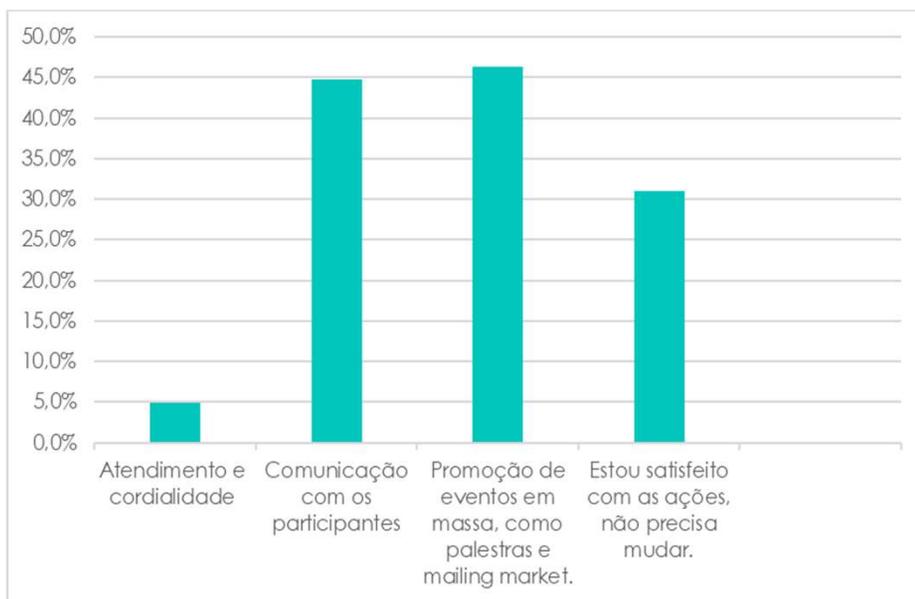
### Aposentados



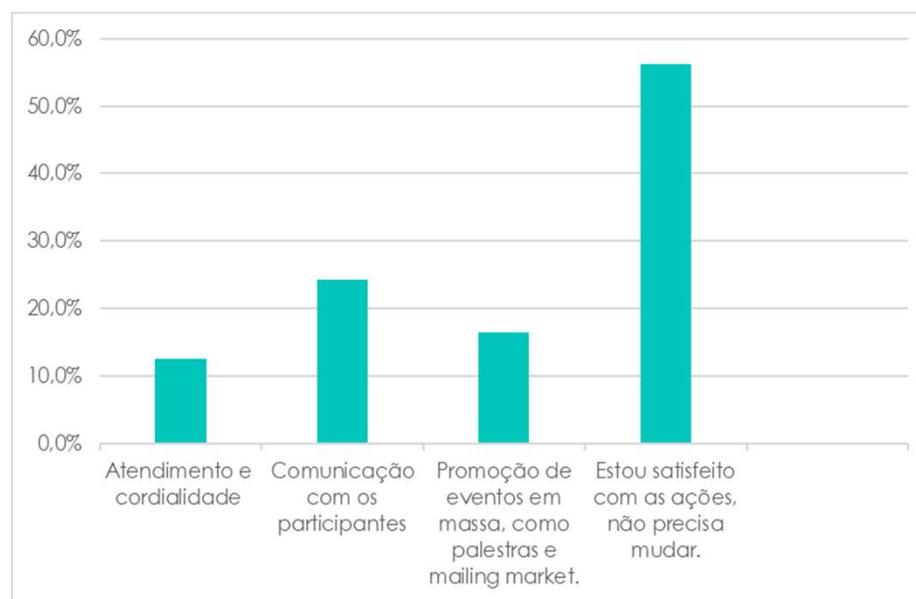
# Pesquisa Anual de Satisfação

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

## Ativos



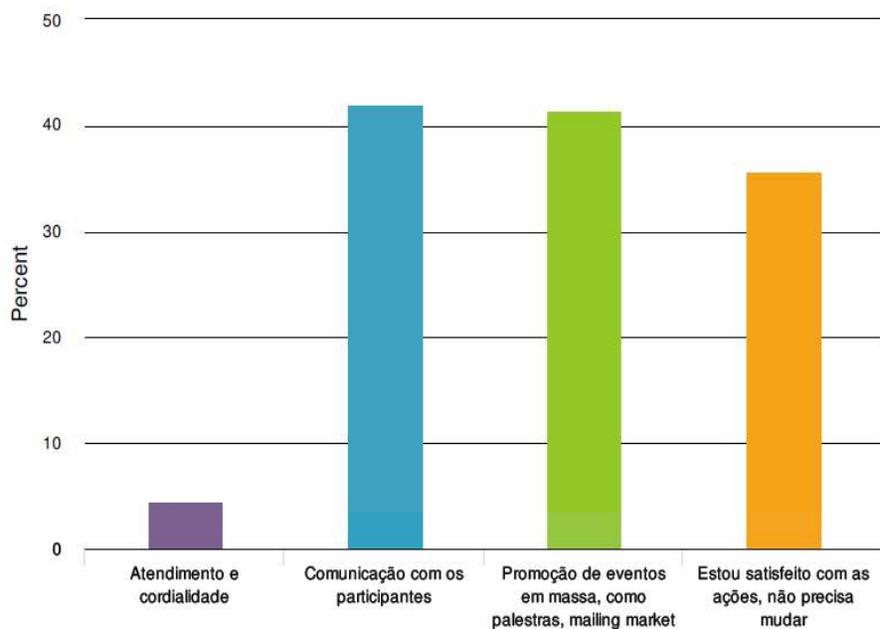
## Aposentados



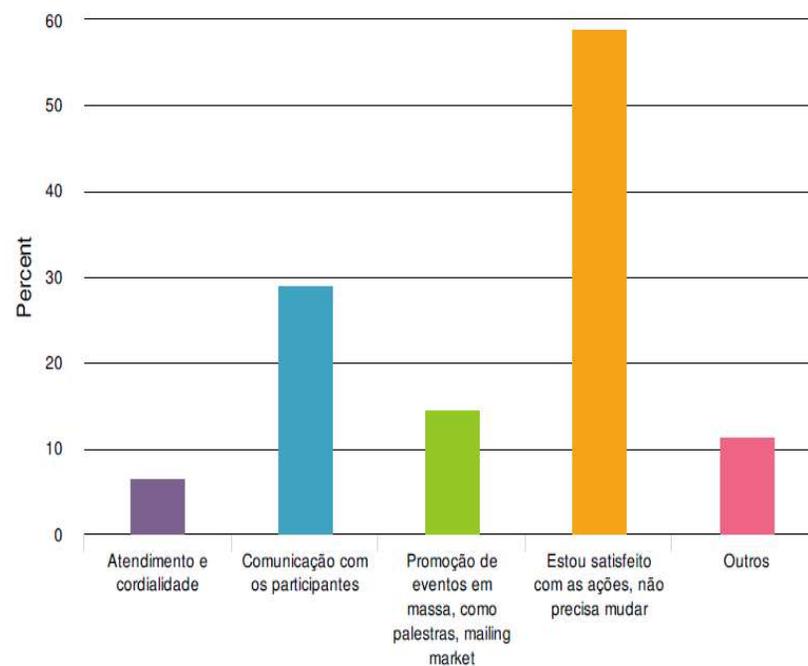
# Pesquisa Anual de Satisfação

- No que a Previ Novartis poderia melhorar (2019)?

## Ativos



## Aposentados



# Pesquisa Anual de Satisfação

- **Comentários gerais**

Contrapartida da empresa maior.	Melhorar os informes sobre rendimentos e despesas com o plano de saúde.
Abrir a possibilidade de adesão para familiares e dependentes.	Melhorar os materiais de comunicação.
Utilizar Whatsapp na comunicação com participantes.	Investir em orientação sobre as vantagens de possuir a Previ.
Diminuir a URN.	Tornar os canais de atendimento da Previ mais efetivos e rápidos.
Opção pela renda mensal vitalícia	Pouca orientação sobre investimentos
Desenvolver Aplicativo.	Simulador confuso e difícil de manusear.
Canal de Sugestões de Investimentos.	Gestão com profissionalismo e competência
Enviar e-mails estimulando sobre como gerenciar melhor o seu dinheiro e abordando assuntos como investimentos.	Muito bem administrada.
Possibilidade de ter conta em outros bancos além do Itaú.	Perfis de investimento com boas rentabilidades.
Mais Palestras / Weebmeting.	Excelentes profissionais em atendimento.
Envio de e-mail com extrato.	