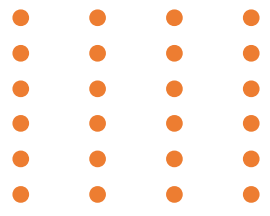


PESQUISA ANUAL DE
SATISFAÇÃO
2020



SUMÁRIO EXECUTIVO

Pesquisa Anual de Satisfação 2020

Números da Pesquisa

84% dos participantes **Ativos** estão satisfeitos com o plano oferecido

80% dos **Ativos** estão satisfeitos com o material de comunicação

78% dos participantes **Assistidos** estão satisfeitos com o plano oferecido

88% dos **Assistidos** estão satisfeitos com o material de comunicação

65% dos participantes **Assistidos** gostam do atendimento da Previ Novartis

Plano de Ação

Promover mais encontros através das ferramentas digitais

Orientar os participantes com seus investimentos

Produzir mais conteúdo sobre educação financeira e sua importância

Tornar mais efetivo os canais de comunicação da Previ Novartis, incentivando o uso do Previto e do Site/App

Agilidade na atualização de informações disponíveis no site



RESPONDENTES

2015	2016	2017		2018		2019		2020	
		Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados
		327	109	273	109	288	128	356	167
575	471	465		382		416		523	

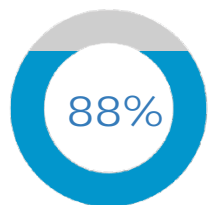
PARTICIPANTES



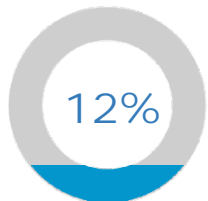
- 21% dos participantes **ativos** tem 35 anos ou menos
- 36% dos **ativos** possuem de 35 a 45 anos
- 42% dos **ativos** possuem 45 anos de idade ou mais
- 45% dos **aposentados** possuem entre 65 e 75 anos



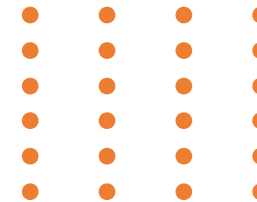
- 46% dos participantes **ativos** possuem um salário acima de R\$ 10 mil
- 17% dos **ativos** possuem salário entre R\$ 5 mil e R\$ 7 mil
- 15% dos **ativos** possuem um salário abaixo dos R\$ 5 mil
- 76% dos **aposentados** estão satisfeitos com o valor de seus benefícios



Dos colaboradores trabalham em uma das empresas do grupo Novartis



Responderam que são BPD's ou autopatrocinados



PLANO

PARTICIPANTES

ATIVOS



96% conhecem a regra de contribuição básica com contrapartida da empresa



52% tem conhecimento sobre a regra de contribuição variável



44% conhecem as regras sobre a aposentadoria



73% fariam contribuição variável ao plano para aumentar a poupança futura e **9%** disseram que não sabiam que podiam

PLANO

PARTICIPANTES

ASSISTIDOS



44% conhecem a regra de pensão por morte ou invalidez



56% tem conhecimento sobre a alteração de renda

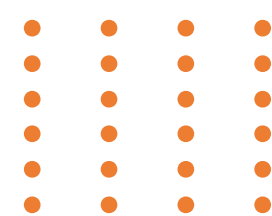


62% conhecem as regras sobre alteração de perfil de investimento



42% escolhem seus perfis por acompanhar a economia e ter interesse pelo tema, **18%** perguntam para quem confiam

COMUNICAÇÃO



59% dos participantes Ativos e **69%** dos participantes Assistidos responderam que acessam o Site Institucional da Previ com frequência. Apenas **9%** dos Ativos e **10%** dos Assistidos nunca acessaram o site. Os números apontam que mais colaboradores se interessaram em acessar o site em 2020



80% dos participantes Ativos e **88%** dos participantes Assistidos mostraram estar satisfeitos com o material de comunicação da Previ Novartis
78% dos participantes Ativos e Assistidos mostraram estar satisfeitos com o Site Institucional da Previ Novartis. Apenas **7%** disseram estar insatisfeitos



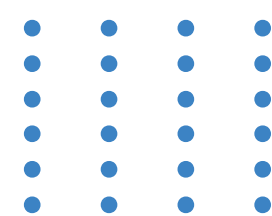
94% dos participantes Ativos e **89%** dos participantes Assistidos preferem receber as informações da Previ por e-mail



57% dos participantes Ativos e **59%** dos participantes Assistidos disseram acessar com frequência o Site de Participantes da Previ, um aumento de **9%** dos Ativos e de **5%** dos Assistidos com relação ao ano de 2019



MELHORIAS



Tornar os canais e os materiais de comunicação mais efetivos
Incentivar o uso do Previto, Site e App



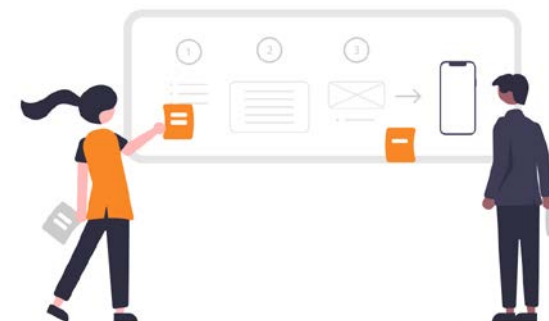
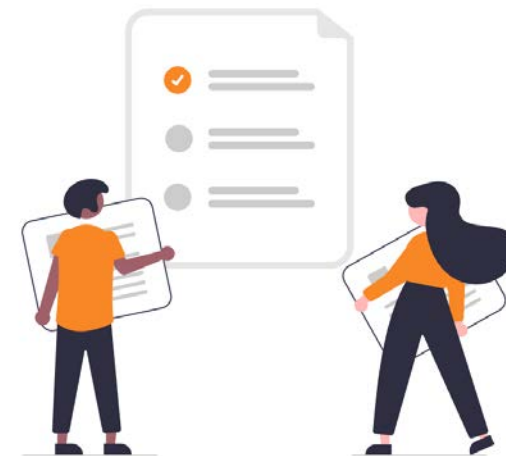
Atualizar com mais rapidez as informações disponíveis no site
Promover mais encontros e palestras para debater sobre Previdência



Disponibilizar a alteração de perfil mais vezes ao ano
Melhorar a rentabilidade dos perfis



Trazer mais conteúdo sobre investimentos e educação financeira
Aumentar o limite para contribuição básica



Pesquisa Anual de Satisfação

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

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Sim	68%	60%	88%	96%	86%	88%
Não, já sou aposentado	24%	34%	-	-	-	-
Não, optei pelo BPD / Autopatrocínio	8%	6%	12%	4%	14%	12%

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

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Sim	87%	94%	87%	95%	80%	94%
Não, mas gostaria de participar e não sei como	10%	5%	6%	2%	6%	0%
Não, não tenho interesse	3%	1%	0%	1%	2%	-
Sim, sou BPD ou autopatrocinado	-	-	7%	2%	12%	5%

Pesquisa Anual de Satisfação

• Qual a sua faixa salarial?

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Até R\$ 3.400	51%	53%	6%	6%	7%	5%
De R\$ 3.400 a R\$ 5.000	31%	27%	14%	14%	11%	10%
De R\$ 5.000 a R\$ 7.000	12%	13%	13%	18%	16%	17%
De R\$ 7.000 a R\$ 10.000	4%	0%	28%	26%	22%	22%
Acima de R\$ 10.000	2%	7%	39%	36%	44%	46%

• Qual a sua idade (anos)?

	2015	2016	2017				2018				2019				2020			
			Ativos		Aposentados		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%	Até 25	2%	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%	25 a 35	21%	55 a 60	13%
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%	35 a 45	36%	60 a 65	16%
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%	45 a 55	31%	65 a 75	45%
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%	Mais de 55	11%	Mais de 75	17%
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	2020
Contribuição básica com contrapartida da empresa	90%	91%	88%	91%	88%	96%
Contribuição suplementar sem contrapartida da empresa	40%	43%	56%	51%	46%	52%
Aposentadoria	26%	28%	36%	34%	34%	44%
Pensão por morte ou invalidez			17%	20%	22%	27%
Benefício mínimo	13%	15%	18%	-	-	-

APOSENTADOS				
	2017	2018	2019	2020
Pensão por morte ou invalidez	48%	40%	32%	44%
Alteração de renda financeira	56%	49%	59%	56%
Alteração de perfil de investimento	62%	41%	55%	62%
Contribuição variável	-	20%	25%	24%
Saque % do saldo limitado a 25% ou 5 parcelas	-	34%	29%	36%
Nenhuma das anteriores	18%	30%	29%	21%

Pesquisa Anual de Satisfação

- Você faria contribuição adicional ao plano?**

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Para aumentar a minha poupança futura	51%	56%	77%	80%	72%	73%
Incentivo Fiscal	10%	9%	10%	10%	13%	9%
Não acho válido, prefiro investir em outro lugar	14%	14%	7%	7%	5%	9%
Não sabia que podia	25%	21%	6%	3%	9%	9%

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

	2015	2016	2017		2018		2019		2020	
			Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados
Acompanho a economia e tenho interesse pelo tema	62%	68%	49%	42%	53%	30%	54%	36%	57%	42%
Pergunto para alguém que confio	17%	18%	33%	16%	34%	15%	34%	21%	35%	18%
Sigo o que meu chefe, colega de trabalho ou familiar diz para eu fazer	3%	1%	7%	5%	6%	-	3%	-	5%	-
Não me recordo de ter optado	12%	8%	9%	5%	6%	9%	5%	5%	2%	6%
Não sabia que existiam perfis de investimento	6%	5%	2%	32%	1%	2%	4%	3%	1%	3%
Recebo renda vitalícia	-	-	-	-	-	44%	-	35%	-	32%

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)?

	2017		2018		2019		2020	
	Ativos	Aposentados	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%	78%	71%
Regular, a equipe da Previ não divulga as informações	8%	8%	9%	5%	7%	4%	11%	7%
Tive dificuldades em realizar alterações	6%	1%	5%	6%	6%	2%	5%	5%
Não sabia que podia mudar	12%	23%	9%	24%	13%	7%	7%	17%

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

	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Daria continuidade como autopatrocinado porque tenho consciência da importância de economizar para a aposentadoria	48%	52%	48%	51%	49%	48%
Manteria o saldo no Plano até a idade da aposentadoria quando passaria a utilizá-lo como renda	33%	31%	34%	32%	31%	36%
Efetuará o Resgate do meu saldo mesmo perdendo o saldo da patrocinadora	11%	11%	12%	14%	9%	12%
Já sou BPD, autopatrocinado	8%	6%	6%	3%	11%	4%

Pesquisa Anual de Satisfação

- Como gosta de receber as informações da Previ?

	2015	2016	2017		2018		2019		2020	
			Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados
Email	93%	94%	95%	73%	94%	80%	96%	99%	94%	89%
Site (www.previnovartis.com.br)	32%	37%	34%	18%	29%	8%	34%	40%	36%	9%
Reunião presencial/Encontros Online	23%	20%	28%	28%	33%	8%	26%	10%	20%	1%
Outros *	5%	7%	3%	3%	6%	5%	8%	2%	8%	2%

O U T R O S	2015	2016	2017	2018	2019	2020
	Convenções	Convenções	Convenções	Ligações	Palestras	Encontros
	Jornal	Conferência	E-mail	Correspondência	E-mail	E-mail
	Mala Direta	Telefone	Correio	Material Impresso	Convenções	Correios
	Palestras	Correspondência	Site	-	-	-
	-	-	Encontro Anual	-	-	-
	-	-	Ligações	App	Ligações	-
	-	Whatsapp/SMS	Extrato mensal	Convenções	App	App
	Whatsapp/SMS	App	Whatsapp/SMS	Whatsapp/SMS	Whatsapp/SMS	Whatsapp/SMS

Pesquisa Anual de Satisfação

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

	2015	2016	2017		2018		2019		2020	
			Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados
Muito satisfeito	8%	14%	3%	7%	6%	9%	8%	6%	7%	7%
Satisfeito	55%	68%	72%	79%	77%	78%	69%	82%	73%	81%
Indiferente	22%	13%	7%	6%	12%	7%	8%	2%	15%	5%
Insatisfeito	13%	5%	15%	7%	1%	2%	13%	8%	1%	4%
Muito insatisfeito	2%	1%	3%	1%	4%	4%	1%	2%	4%	4%

Pesquisa Anual de Satisfação

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

	2015	2016	2017		2018		2019		2020	
			Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados
Sim, com frequência	48%	53%	43%	62%	50%	62%	53%	67%	59%	69%
Acessei apenas uma vez	28%	31%	34%	26%	33%	31%	31%	26%	31%	20%
Nunca acessei	18%	14%	20%	12%	16%	7%	13%	7%	9%	10%
Não sabia que a Previ tinha site	7%	2%	3%	-	1%	-	3%	-	1%	1%

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

	2015	2016	2017		2018		2019		2020	
			Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados
Muito Satisfeito	6%	16%	8%	6%	10%	6%	12%	6%	12%	9%
Satisfeito	51%	61%	58%	66%	66%	67%	58%	68%	66%	69%
Indiferente	35%	20%	28%	23%	-	8%	-	-	-	-
Insatisfeito	7%	2%	6%	5%	2%	4%	5%	5%	6%	5%
Muito Insatisfeito	1%	1%	0%	-	-	-	1%	1%	1%	2%
Nunca acessei	-	-	-	-	22%	15%	23%	20%	15%	15%

Pesquisa Anual de Satisfação

- Você acessa o site de participantes da Previ Novartis?**

	2015	2016	2017		2018		2019		2020	
			Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados
Sim, com frequência	29%	40%	38%	49%	48%	49%	48%	54%	57%	59%
Sim, mas acessei apenas uma vez	17%	23%	27%	19%	23%	28%	24%	17%	19%	17%
Não, nunca acessei	41%	33%	31%	29%	27%	20%	24%	25%	21%	22%
Não, não sabia que a Previ tinha um site de participantes	13%	5%	4%	3%	2%	3%	4%	4%	3%	2%

- Você lê o relatório gerencial de investimentos?**

	2015	2016	2017		2018		2019		2020	
			Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados	Ativos	Aposentados
Sim, ele me ajuda nas decisões e me atualiza	23%	30%	27%	36%	30%	32%	27%	35%	26%	34%
Sim, porém não me acrescenta em nada	12%	11%	8%	26%	8%	25%	7%	21%	10%	19%
Não leio, não me interessa	35%	39%	11%	11%	11%	16%	13%	18%	16%	17%
Não sabia que o relatório era disponibilizado	24%	15%	34%	14%	35%	9%	32%	15%	35%	16%
Não acesso o site	6%	5%	20%	12%	16%	18%	22%	12%	14%	14%

Pesquisa Anual de Satisfação

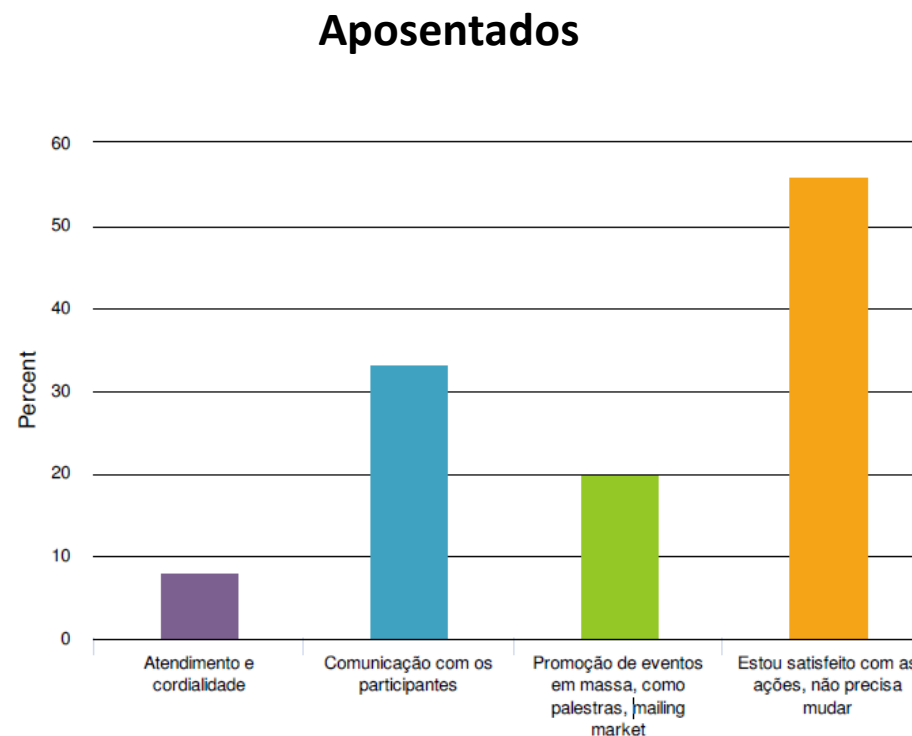
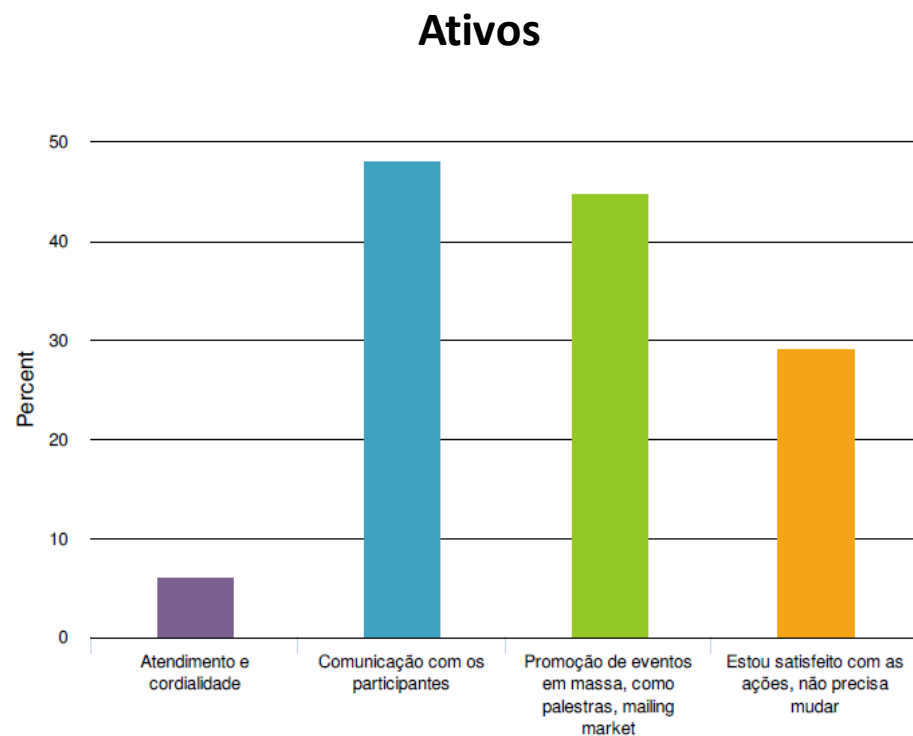
- **No que a Previ Novartis poderia melhorar?**

ATIVOS				
	2017	2018	2019	2020
Atendimento e cordialidade.	6%	5%	5%	8%
Comunicação com os participantes.	48%	45%	42%	45%
Promoção de eventos em massa, como Palestras, Mailing Market.	45%	46%	41%	42%
Estou satisfeito com as ações, não precisa mudar.	30%	31%	36%	33%

APOSENTADOS				
	2017	2018	2019	2020
Atendimento e cordialidade.	10%	13%	7%	12%
Comunicação com os participantes.	33%	24%	29%	41%
Promoção de eventos em massa, como Palestras, Mailing Market.	22%	17%	15%	23%
Estou satisfeito com as ações, não precisa mudar.	54%	56%	59%	54%

Pesquisa Anual de Satisfação

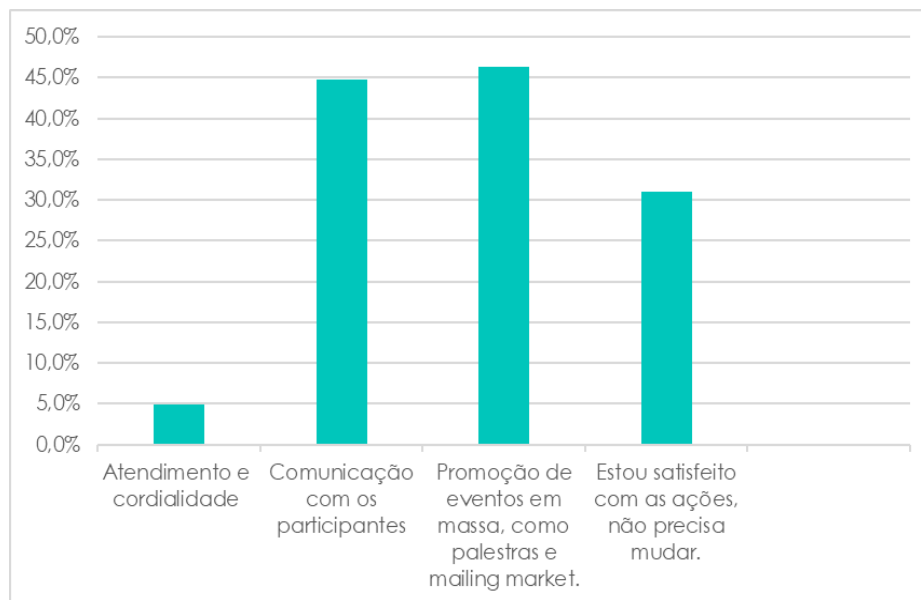
- No que a Previ Novartis poderia melhorar (2017)?



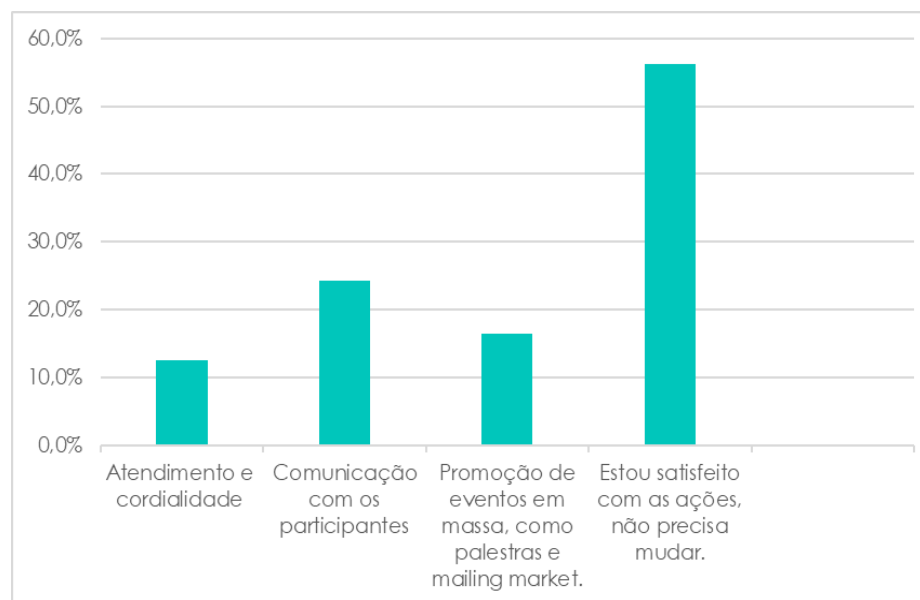
Pesquisa Anual de Satisfação

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

Ativos

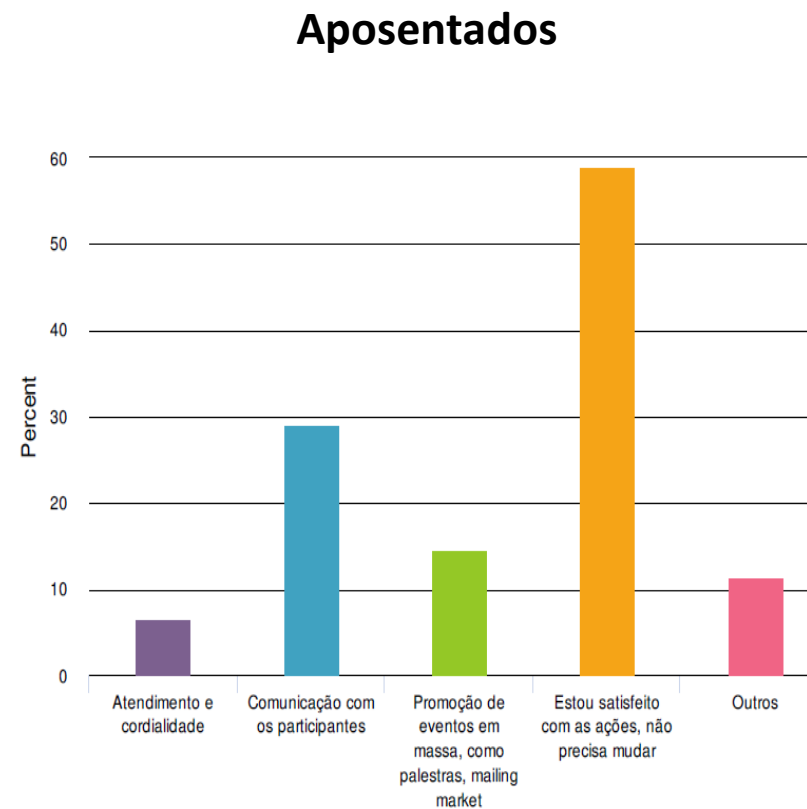
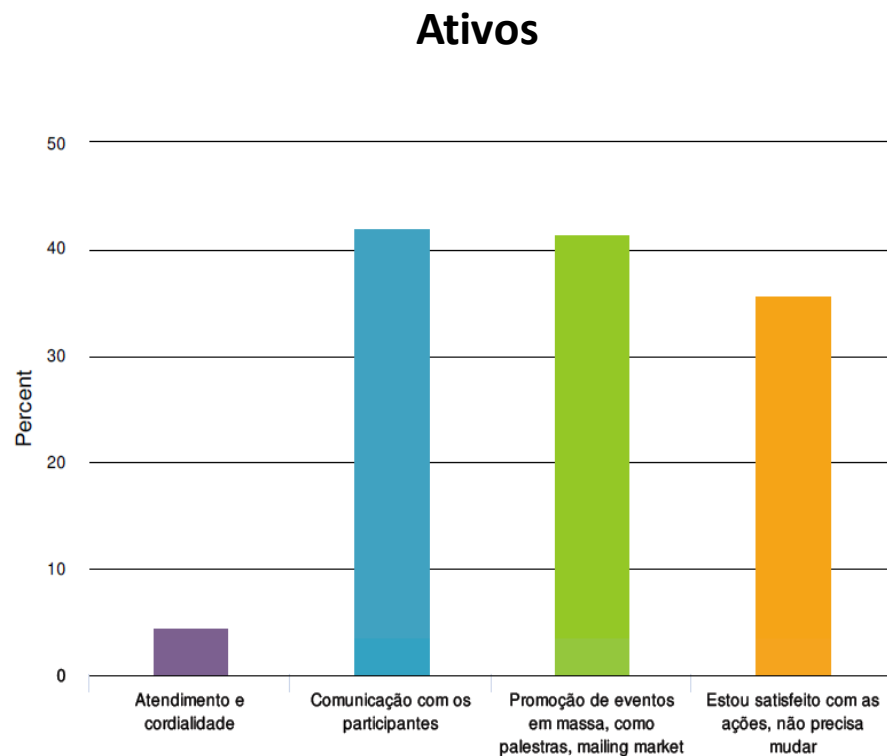


Aposentados



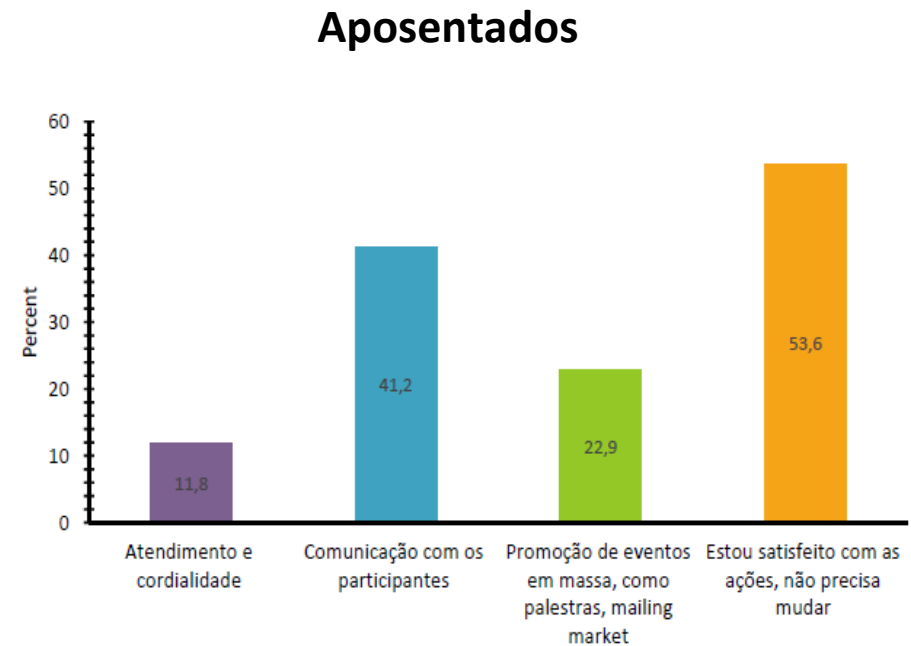
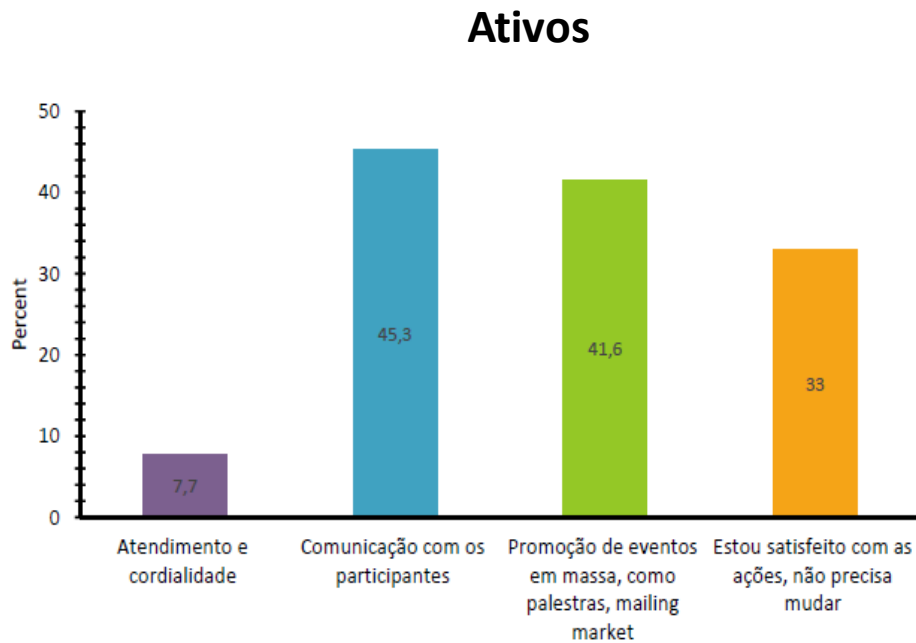
Pesquisa Anual de Satisfação

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



Pesquisa Anual de Satisfação

- No que a Previ Novartis poderia melhorar (2020)?



Pesquisa Anual de Satisfação

- **Comentários Gerais**

Atualização de informações no site com mais rapidez.

Melhorar os informes sobre rendimentos e despesas com o plano de saúde.

Utilizar Whatsapp na comunicação com participantes.

Melhorar os materiais de comunicação.

Aumentar o limite para contribuição básica.

Tornar os canais de atendimento pessoal da Previ mais efetivos.

Alteração de perfil a cada 3/4 meses.

Pouca orientação sobre investimentos

Opção pela renda mensal vitalícia

Melhorar rentabilidade dos perfis.

Conteúdo explicativo e de incentivo ao uso do app/site.

Gestão com profissionalismo e competência

Tornar o site/app mais dinâmico para aumentar o engajamento.

App prático e simples.

Investir em conteúdo sobre educação financeira (Palestras, cursos, etc).

Bem administrada.

Mais encontros físicos e online.

Funcionários atenciosos.

Disponibilizar o simulador para smartphones e tablets.

Equipe com excelentes profissionais.

Elaborar benefícios para quem se aposenta pela Previ.

“A Previ foi uma das decisões mais acertadas da minha vida.”