




Previ Novartis



Participe da Pesquisa Anual de Satisfação 2016

Confira nas próximas páginas os resultados da Pesquisa Anual de Satisfação 2016, fazendo um comparativo com os resultados de 2015!

Campos livres de respostas
Foram destacados pelas cores:

Maior frequência de resposta

Frequência média

Baixa frequência

Elogios

**Lembrando que
sugestões são
sempre bem-
vindas!**

Resumo da Pesquisa – 2015

- **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
 - Para o Orçamento de 2016, uma verba foi destinada à Educação Financeira

Resumo da Pesquisa – 2016

- **Números da pesquisa!**

- **95%** dos colaboradores são participantes
- **20%** desconhecem as regras do plano
- **76%** estão satisfeitos com as regras dos planos e **82%** gostam da comunicação / site / atendimento

- **Plano de ação**

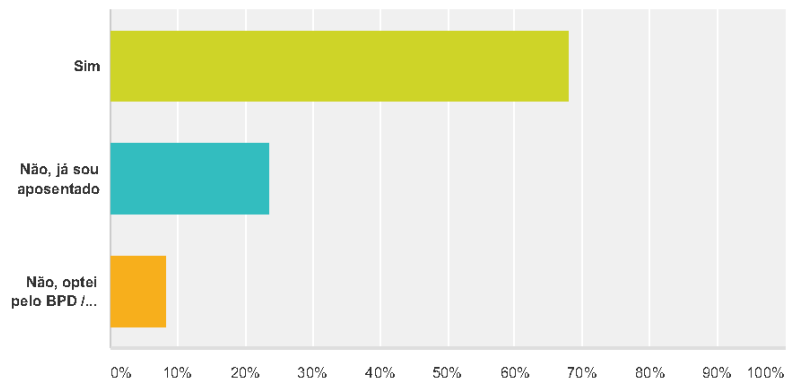
- **Comunicar**, divulgar o plano, estar próximos com os participantes
- **Fazer entender** o benefício e as regras
- **Explicar** o funcionamento do novo **simulador**
- **Continuar** com o programa de Educação Financeira

Pesquisa Anual de Satisfação

• 2015

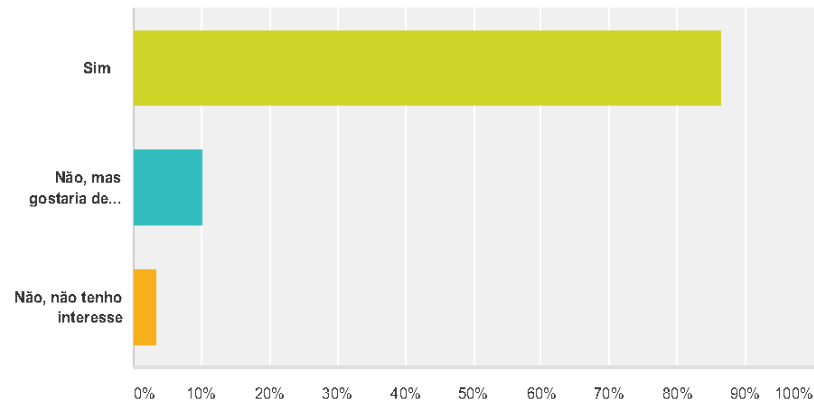
Q1 Atualmente, você trabalha em alguma das empresas do Grupo Novartis?

Respondidas: 575 Ignoradas: 0



Q2 Você é participante da Previ Novartis?

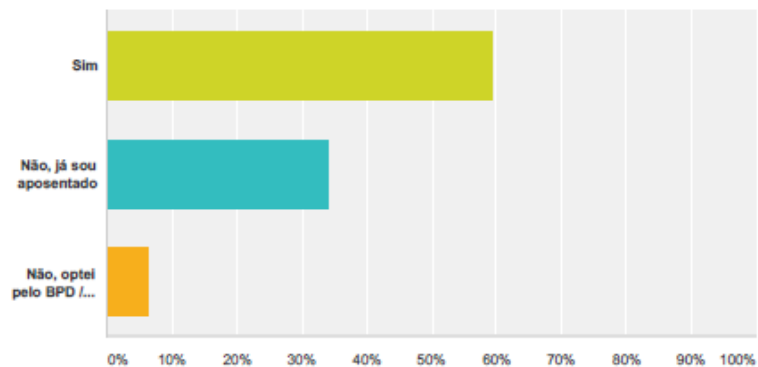
Respondidas: 383 Ignoradas: 192



• 2016

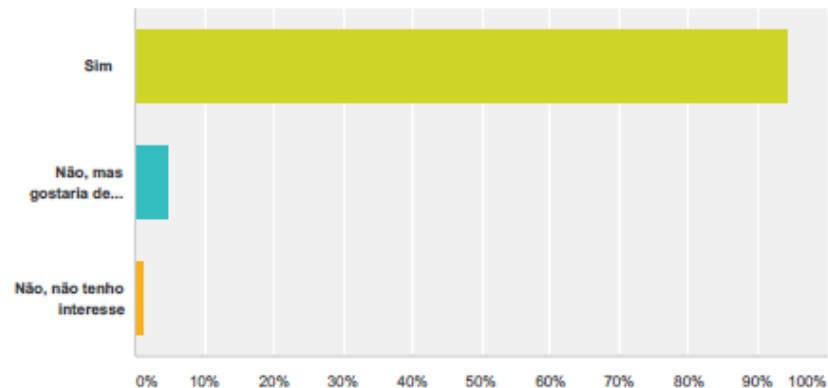
Q1 Atualmente, você trabalha em alguma das empresas do Grupo Novartis?

Respondidas: 471 Ignoradas: 0



Q2 Você é participante da Previ Novartis?

Respondidas: 276 Ignoradas: 195

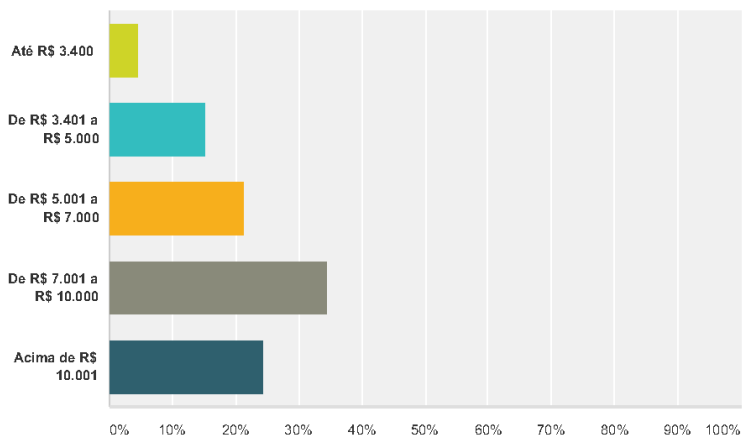


Pesquisa Anual de Satisfação

• 2015

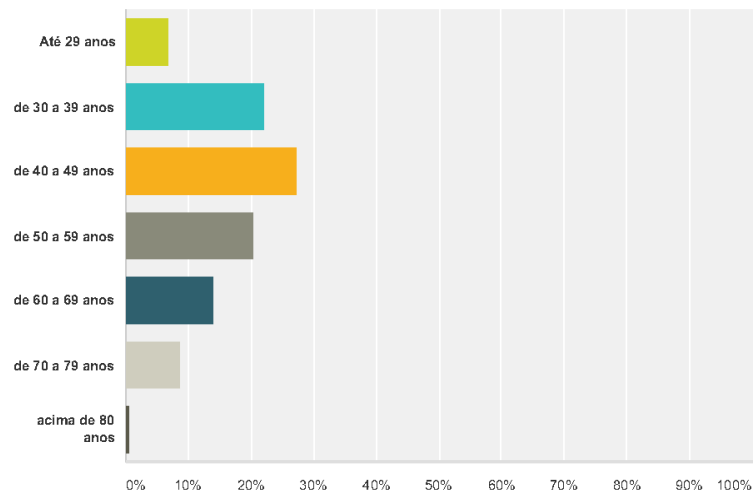
Q12 Qual a sua faixa salarial?

Respondidas: 323 Ignoradas: 252



Q13 Qual a sua idade?

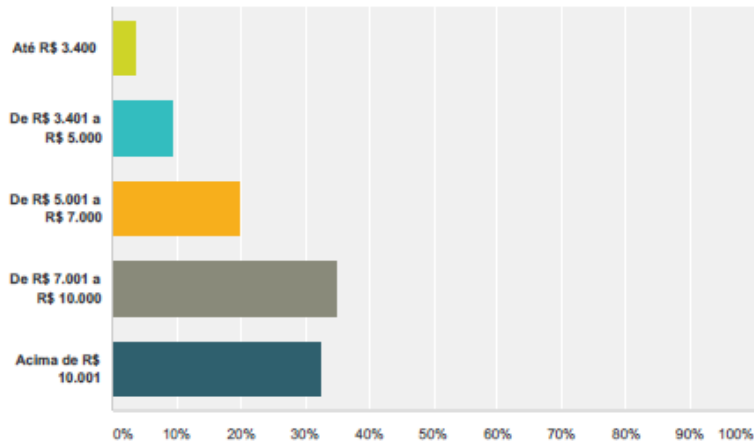
Respondidas: 506 Ignoradas: 69



• 2016

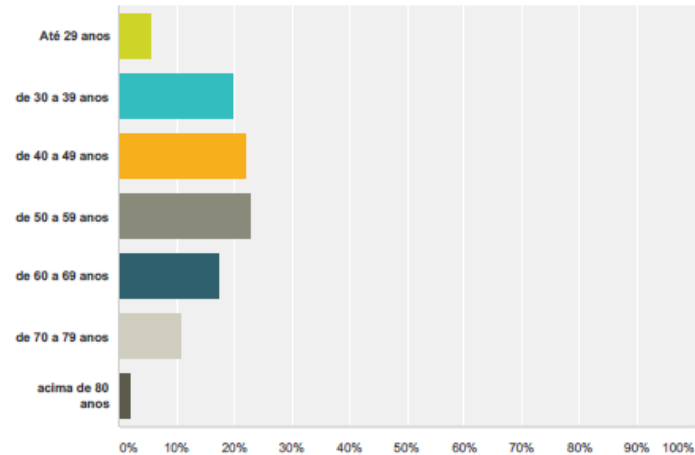
Q12 Qual a sua faixa salarial?

Respondidas: 258 Ignoradas: 213



Q13 Qual a sua idade?

Respondidas: 443 Ignoradas: 28



Pesquisa Anual de Satisfação

• Você conhece as regras do plano?

Opções de resposta	2015	2016
	Respostas	Respostas
Contribuição básica com contrapartida da empresa	90,25%	91,26%
Contribuição suplementar sem contrapartida da empresa	40,14%	43,44%
Aposentadoria Pensão por morte e invalidez	26,30%	28,28%
Benefício mínimo	12,93%	14,91%

Todos os conhecimentos aumentaram!

• Você faria contribuição adicional ao plano?

Opções de resposta	2015	2016
	Respostas	Respostas
Sim, com o objetivo de aumentar a minha poupança para o futuro	51,47%	55,78%
Sim, acredito que seja um ótimo incentivo fiscal	9,52%	9,00%
Não, acredito que o investimento em outros lugares seja mais efetivo	14,06%	14,65%
Não sabia da possibilidade de fazer uma contribuição complementar	24,94%	20,57%

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

Opções de resposta	2015	2016
	Respostas	Respostas
Escolho meu plano a partir da situação econômica no momento e levando em consideração meu perfil de investidor	62,36%	67,61%
Sempre pergunto para alguém em que confio e sei que entende do assunto	17,01%	17,99%
Sigo o que meu chefe, colega de trabalho ou familiar diz para eu fazer	2,49%	1,54%
Não me recordo de ter optado por algum perfil específico	11,79%	7,71%
Não sabia que existiam diferentes perfis de investimento em um plano de previdência	6,35%	5,14%

Pesquisa Anual de Satisfação

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

2015

Muito satisfeito	Satisfeito
12,02%	52,15%
53	230

2016

Muito satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Muito insatisfeito
24,16%	56,30%	16,45%	2,57%	0,51%
94	219	64	10	2

O site não é amigável

Contrapartida poderia ser 200%

Melhor divulgação de 'como fazer'

Diminuir prazo para alteração dos perfis

Falta de informação

A comunicação é boa

Alterar o perfil de investimento com maior frequência

Falta de informação

Contrapartida de 1,5 ou 2 independente do salário

Explicar melhor as opções e seus impactos

Melhor suporte para os recém contratados

E-mail informando % de rendimentos

Pesquisa Anual de Satisfação

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

Opções de resposta	2015		2016	
	Respostas	Respostas	Respostas	Respostas
Sim, posso planejar a minha aposentadoria com tranquilidade	66,21%	78,92%		
Não, pois a rentabilidade do plano não é satisfatória	14,06%	8,48%		
Não, pois os benefícios do plano não me atraem	2,04%	0,77%		
Não, pois as regras do plano não são suficientes para o meu planejamento	17,69%	11,83%		

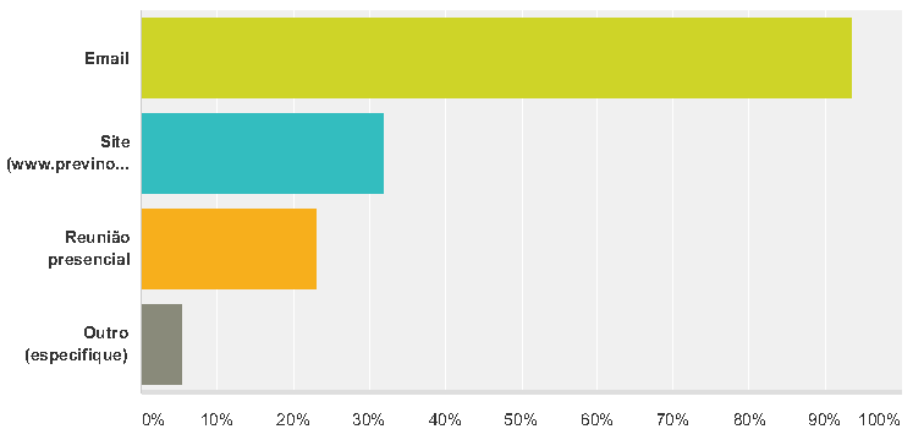
- **Caso fosse desligado da empresa, o que você faria?**

Opções de resposta	2015		2016	
	Respostas	Respostas	Respostas	Respostas
Daria continuidade como autopatrocinado porque tenho consciência da importância de economizar para a aposentadoria	48,53%	51,93%		
Manteria o saldo no plano até a idade da aposentadoria, quando passaria a utilizá-lo como fonte renda	32,65%	30,85%		
Efetuaria o resgate do meu saldo mesmo perdendo a parte da patrocinadora	10,66%	11,05%		
Já sou BPD, autopatrocinado	8,16%	6,17%		

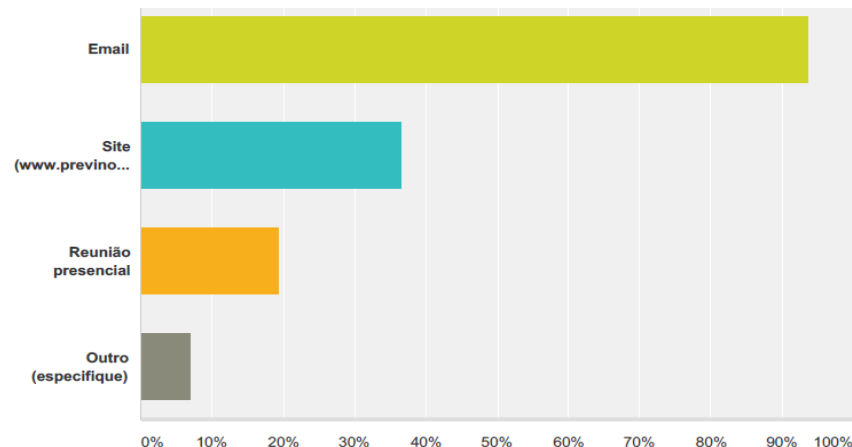
Pesquisa Anual de Satisfação

- Como gostaria de receber as informações da Previ?

2015



2016



Mala Direta

Jornal

Durante a CNN

Whatsapp / SMS

Palestras

Durante a CNN

APP

Whatsapp / SMS

Telefone

Correspondências

Vídeo conferência

Pesquisa Anual de Satisfação

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

2015

Muito satisfeito	Satisfeito
7,96%	55,04%
34	235

Aumentar a frequência da comunicação

Pouca divulgação do site de participantes

Ótima apresentação, pouco conteúdo, linguagem sofisticada

Receber textos quando o fundo de renda fixa fica negativo

Não recebo nada

Relatório Gerencial muito complicado

2016

Muito satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Muito insatisfeito
14,29%	67,53%	12,99%	4,68%	0,52%
55	260	50	18	2

Novo simulador confuso e difícil

Não recebo nada

Não consigo acessar o portal

Enviar um extrato trimestral informando como está o plano

Aumentar a frequência da comunicação

Sugestões e dicas de aposentadoria e do mercado financeiro

Muito bom

Site pouco amigável

Pesquisa Anual de Satisfação

• Você já foi atendido pessoalmente pela Equipe?

2015

2016

Opções de resposta	Respostas	Respostas
Apenas no Onboarding quando entrei na empresa	34,89%	27,53%
Sim, superou minhas expectativas	6,79%	9,35%
Sim, atendeu minhas expectativas	35,83%	48,31%
Sim, não atendeu minhas expectativas	7,03%	2,60%
Não tive tempo / interesse	15,46%	12,21%

• Avaliação do atendimento

2015

2016

	Ótimo	Bom	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Atendimento por telefone	17,50% 70	56,75% 227	30,71% 113	54,35% 200	13,04% 48	1,36% 5	0,54% 2
Atendimento por e-mail	18,38% 75	55,64% 227	35,58% 132	50,67% 188	12,94% 48	0,00% 0	0,81% 3
Atendimento para tirar dúvidas	18,95% 76	54,61% 219	30,22% 110	54,40% 198	13,74% 50	0,82% 3	0,82% 3
Agilidade no contato e de retorno	17,12% 69	50,87% 205	29,08% 107	52,17% 192	16,85% 62	0,82% 3	1,09% 4
Comunicação com funcionários	17,29% 69	53,38% 213	27,78% 100	55,28% 199	15,56% 56	0,56% 2	0,83% 3

Pesquisa Anual de Satisfação

• Você já acessou o site da Previ Novartis?

2015

2016

Opções de resposta	Respostas	Respostas
Sim, com frequência	48,28%	53,28%
Sim, mas acessei apenas uma vez	28,19%	30,71%
Não, nunca acessei	17,89%	14,44%
Não, não sabia que a Previ tem um site	5,64%	1,57%

- Qual seu grau de satisfação com o mesmo?

2015

Muito satisfeito	Satisfeito
6,37%	51,23%
26	209

2016

Muito satisfeito	Satisfeito	Indiferente	Insatisfeito	Muito insatisfeito
15,49%	61,42%	20,47%	2,10%	0,52%
59	234	78	8	2

	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo
Periodicidade de atualização de notícias	17,15%	63,85%	18,47%	0,53%	0,00%
	65	242	70	2	0
Layout e visual do site	19,62%	64,78%	15,05%	0,54%	0,00%
	73	241	56	2	0
Dinâmica e conteúdo	19,29%	61,68%	17,93%	0,82%	0,27%
	71	227	66	3	1

Novo simulador difícil

Muito melhor que o site anterior

Confuso e pouco amigável



Pesquisa Anual de Satisfação

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

2015

2016

Opções de resposta	Respostas	Respostas
Sim, com frequência	28,68%	39,63%
Sim, mas acessei apenas uma vez	17,16%	23,10%
Não, nunca acessei	40,69%	32,55%
Não, não sabia que a Previ tem um site de participantes	13,48%	4,72%

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

2015

2016

Opções de resposta	Respostas	Respostas
Sim, ele me ajuda a tomar decisões e me atualiza	23,04%	30,18%
Sim, porém ele não me ajuda	12,01%	10,76%
Não, não leio	34,80%	38,85%
Não sabia que este relatório estava disponível no site	24,51%	15,22%
Não acesso o site	5,64%	4,99%

Pesquisa Anual de Satisfação

- Sugestões

Atualização do saldo mais cedo no site

Elogios à equipe

Melhorar comunicação

Cartão no fim de ano

Plano de saúde dos aposentados administrado pela Previ

Elogios ao atendimento e ao trabalho

Aposentado poder fazer uma contribuição anual

Maior comunicação com os aposentados

Falta de informações das ferramentas (senhas, site...)

Melhor investimento que eu já fiz

Saída do banco Bradesco

Migração para a Lilly

Parabéns ao 1 BI

Atualização do saldo e rendimento mais rápido

Continuem com esse tipo de pesquisa

Vincular a Previ com o portal do HR Core

Falta de informações das regras dos planos

Simulador confuso

Melhorar o mailing do envio de comunicados

Estar presentes nas conveções

Estudar a retirada de medicamentos para aposentados fora de SP