

**Participantes e beneficiários serão contatados por telefone a partir do dia 25/10**

No fim de 2020, a FAPES realizou a sua [primeira pesquisa de satisfação geral, que indicou que 94% do nosso público está satisfeito com os serviços oferecidos pela Fundação](#). Em 2021, a partir do dia 25/10, a FAPES iniciará a segunda fase desse estudo. O objetivo é avaliar o nível de satisfação de nossos clientes em relação à prestação de serviços de assistência à saúde, previdência, empréstimos e financiamentos e, a partir daí, traçar um comparativo com a primeira fase da pesquisa e elaborar um plano de ação a ser adotado posteriormente.

Assim como a primeira fase, a segunda também será realizada por telefone. Serão contatados clientes maiores de 18 anos escolhidos de forma aleatória, até o fim de novembro.

Os contatos telefônicos serão feitos pela empresa contratada pela FAPES, o Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente - IBRC, que tem expertise comprovada neste tipo de levantamento. A empresa é a mesma que foi responsável pela primeira fase da pesquisa de satisfação geral e que também realiza anualmente a pesquisa de satisfação do Plano de Assistência e Saúde - PAS. A sede do Instituto fica localizada em São Paulo, por isso o número de telefone que irá contatar os beneficiários possui o DDD 011.

A pesquisa de satisfação é uma ferramenta fundamental para avaliar a qualidade de nossos serviços e para identificar oportunidades de melhoria. Os resultados da segunda fase de avaliação serão divulgados futuramente aqui em nosso site. Além disso, uma terceira e última fase será realizada posteriormente, no ano de 2022.

A participação de todos é voluntária, mas muito importante para nós. Portanto, colabore, participe e nos ajude a construir uma FAPES cada vez melhor! E caso opte por não ser contatado pedimos que, por favor, envie um Fale FAPES com a sua solicitação via [Portal de Serviços](#).

**Fonte:** [Fapes](#), em 19.10.2021.