

Foram 372 entrevistados nesta etapa e a terceira fase da pesquisa acontece em 2022

[A segunda fase da Pesquisa de Satisfação da FAPES, realizada entre outubro e dezembro de 2021](#), indicou que 91% dos clientes estão satisfeitos com os serviços oferecidos pela Fundação. O percentual obtido nesta segunda fase ficou 3 pontos percentuais abaixo do que o que foi observado na primeira fase, realizada entre novembro e dezembro de 2020. Porém, a variação se mantém dentro da margem de erro da pesquisa, de 4,96 pontos percentuais.

Ao todo foram 372 entrevistados por uma empresa independente e especializada. Os clientes responderam várias perguntas visando avaliar o nível de satisfação em relação a temas como assistência à saúde, previdência, empréstimos e financiamentos. A percepção do público sobre outros temas, como os canais de comunicação da Fundação e a digitalização de seus serviços, também foi considerada na avaliação.

A pesquisa de satisfação é uma ferramenta fundamental para avaliar a qualidade de nossos serviços e para identificar oportunidades de melhoria. A partir dela, a FAPES elaborou um plano de ação que está sendo implementado em 2022, visando evoluir nos principais pontos abordados, como o atendimento aos clientes e simplificação de processos. Uma terceira e última fase dessa pesquisa será realizada ainda neste ano e divulgada nos canais de comunicação da Fundação.

Fonte: [Fapes](#), em 25.02.2022.