

Pelo segundo ano consecutivo, pesquisa mantém 91% dos participantes e beneficiários satisfeitos com os serviços

A pesquisa de satisfação 2022 realizada pela FAPES junto a seus participantes e beneficiários confirmou a avaliação positiva dos serviços prestados pela Fundação. Para 91% dos usuários, as notas concedidas para a previdência, assistência e saúde, empréstimos e financiamentos atingiram o nível de excelência, classificado pelo Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente (IBRC), empresa independente responsável pelo levantamento.

Nesta etapa, realizada em agosto e setembro de 2022, foram entrevistados 371 participantes e assistidos, de todas as faixas etárias. [Em 2021](#), o percentual de satisfeitos também foi de 91% e, [em 2020](#), foi de 94%. Mesmo com a nota mais alta naquele ano, todos os resultados se mantiveram dentro da margem de erro da pesquisa, de 4,89 pontos percentuais.

Ao conceder as notas, os usuários apontaram também oportunidades de melhoria nos serviços, além do atendimento ao cliente, comunicação e serviços digitais da Fundação. Todas as críticas e sugestões estão sendo trabalhadas internamente com a equipe FAPES e serão levadas em conta para o aperfeiçoamento de nossos processos.

“Agradecemos a colaboração dos entrevistados, que com suas opiniões nos ajudam a reconhecer os pontos fortes de nossa atuação e a continuar buscando qualidade e inovação, para aumentar a satisfação”, afirma o diretor-superintendente, Carlos Frederico Rangel.

Fonte: [Fapes](#), em 10.10.2022.