**A participação poderá ser requisitada por telefone, e-mail, SMS ou WhatsApp**

Até março de 2026, os beneficiários do Plano de Saúde da FAPES poderão ser contatados para participar da Pesquisa Anual de Satisfação.

O objetivo do estudo é avaliar a percepção sobre os serviços de saúde oferecidos pela operadora, conforme metodologia definida pela

Agência Nacional de Saúde Suplementar (ANS) para o Programa de Qualificação de Operadoras e para composição do Índice de Desempenho da Saúde Suplementar (IDSS).

Os participantes, selecionados aleatoriamente e com 18 anos ou mais, poderão responder à pesquisa por telefone ou de forma online.

O link de acesso poderá ser enviado por e-mail, SMS ou WhatsApp, garantindo maior comodidade e ampliando as possibilidades de participação.

A Pesquisa de Satisfação é uma ferramenta essencial para avaliar e aprimorar continuamente a qualidade dos serviços de saúde oferecidos, além de contribuir para o desempenho da FAPES no IDSS. A metodologia segue padrão nacional estabelecido pela ANS, permitindo comparabilidade entre operadoras e a construção de séries históricas consistentes.

A condução da pesquisa será realizada pelo Instituto Ibero-Brasileiro de Relacionamento com o Cliente (IBRC), parceiro reconhecido por sua experiência nesse tipo de levantamento e já responsável por pesquisas anteriores da FAPES. O IBRC utiliza sistema de discagem automatizada com tecnologia de Bina Inteligente, que realiza chamadas a partir de números com DDD correspondente ao do beneficiário ou de regiões próximas. Por exemplo: beneficiários com DDD 21 receberão ligações de números com DDD 21 ou 22. Caso o número cadastrado tenha outro DDD, a chamada seguirá essa referência.

A participação é voluntária, mas fundamental para que a FAPES compreenda a visão dos beneficiários sobre os serviços de saúde e identifique oportunidades de melhoria.

Contamos com sua colaboração para seguirmos aprimorando a qualidade do cuidado oferecido.

**Fonte:** Fapes, em 02.01.2026.