

# PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2022

## COMPANHIA ÁGUAS DE JOINVILLE

Com o objetivo de mensurar a percepção dos clientes e identificar oportunidades de melhorias, a Companhia Águas de Joinville realiza anualmente uma pesquisa de satisfação. Esta ação está em conformidade com o que dispõe o Art. 23 da Lei 13.460/2017. Ela também compõe um conjunto de esforços da empresa para compreender a jornada e melhorar continuamente a experiência dos clientes.

Em 2022, foram realizadas duas modalidades de pesquisa:

- Ativa Relacional – realizada por e-mail entre uma base de contatos que não necessariamente tenha entrado em contato com a Companhia. O objetivo é mensurar a experiência geral do cliente com a marca ou com toda a organização;
- Transacional – realizada após o atendimento telefônico, por e-mail ou WhatsApp. O objetivo é conhecer a experiência que um cliente teve dentro de uma interação específica.

A análise conjunta destes dois modelos de pesquisa resulta no “Índice de Satisfação Geral”, a partir dos dados coletados nas respostas para a pergunta: “Qual a sua satisfação com os serviços prestados pela Companhia Águas de Joinville?”

- 78,5% dos clientes consideram-se satisfeitos ou muito satisfeitos;
- Os que se consideram muito insatisfeitos ou insatisfeitos somam 15,95%;
- Já os neutros são 5,56%.

Para cálculos do intervalo de confiança e margem de erro da pesquisa foram consideradas 243.991 economias ativas no município em 31 de dezembro de 2022.

