



Resultado da Pesquisa de Satisfação ao Cliente

CIGÁS - 2024

Mapa Estratégico 2025

Visão:

Consolidar o gás natural no mercado amazonense superando a marca de 44 mil unidades consumidoras contratadas até 2029.

Otimizar custeio

Manter o equilíbrio econômico-financeiro do contrato de concessão

Manter elevada a satisfação de clientes

Ampliar mercado de gás natural no Amazonas

Fortalecer a gestão de relacionamento com o cliente

Consolidar a transformação digital

Consolidar a cultura do sistema de gestão integrada

Ampliar a exposição da marca e fortalecer o relacionamento com as partes interessadas

Promover a eficiência e conformidade nos processos

Assegurar o suprimento e transporte de gás natural

Garantir a confiabilidade e integridade operacional

Consolidar a implantação das práticas de ESG

Aperfeiçoar o sistema de governança

Fortalecer clima e engajamento organizacional

Desenvolver aprendizagem organizacional

Missão

Promover soluções energéticas a partir do gás natural, contribuindo para o desenvolvimento econômico e socioambiental do estado do Amazonas.



Econômica e Financeira



Cientes



Processos Internos e Tecnologia



Capital Humano

Valores



Integridade,
transparéncia
e ética



Responsabilidade
Socioambiental



Excelência nos
resultados



Preservação
da vida



Inovação e
melhoria
contínua



Satisfação
do cliente



Valorização dos
colaboradores

Missão

Promover soluções energéticas a partir do gás natural, contribuindo para o desenvolvimento econômico e socioambiental do estado do Amazonas.

Visão

Consolidar o gás natural no mercado amazonense superando a marca de 44 mil unidades consumidoras contratadas até 2029.

Valores

 Valorização dos colaboradores

 Satisfação do cliente

 Inovação e melhoria contínua

 Preservação da vida

 Excelência nos resultados

 Responsabilidade socioambiental

 Integridade, transparência e ética

POLÍTICA DE SGI

A CIGÁS - Companhia de Gás do Amazonas, empresa de comercialização e distribuição de Gás Natural do Estado do Amazonas, fundamentada em seus princípios e estratégias, compromete-se em:

- Atender aos requisitos legais e outros aplicáveis ao negócio;
- Proteger o meio ambiente, prevenir a poluição e minimizar os impactos ambientais, incluindo as mudanças climáticas;
- Agir proativamente frente aos riscos associados às suas atividades;
- Capacitar e Desenvolver seus colaboradores estimulando o crescimento pessoal e profissional, promovendo a equidade e respeito a diversidade;
- Aprimorar continuamente o sistema de gestão integrado na busca de sua excelência operacional;
- Aumentar a satisfação das partes interessadas;
- Promover a saúde, segurança e bem-estar de seus colaboradores;
- Integrar, envolver e influenciar parceiros e fornecedores nas diretrizes do SGI, ética e transparência da Companhia.

São objetivos do Sistema de Gestão Integrado:

- Melhorar a satisfação do cliente;
- Reduzir o impacto ambiental;
- Aumentar a segurança no trabalho e processos;
- Aumentar a eficiência operacional;
- Atender aos requisitos legais aplicáveis;
- Promover a melhoria contínua.

Dados Técnicos da Pesquisa

Objetivo:

Conhecer a opinião e o nível de satisfação dos clientes.

Metodologia:

Pesquisa com aplicação de questionário.

Segmentos:

- Termelétrico;
- Industrial;
- Matéria-Prima;
- Comercial;
- Residencial;
- Veicular;
- Autogeração/Liquefação

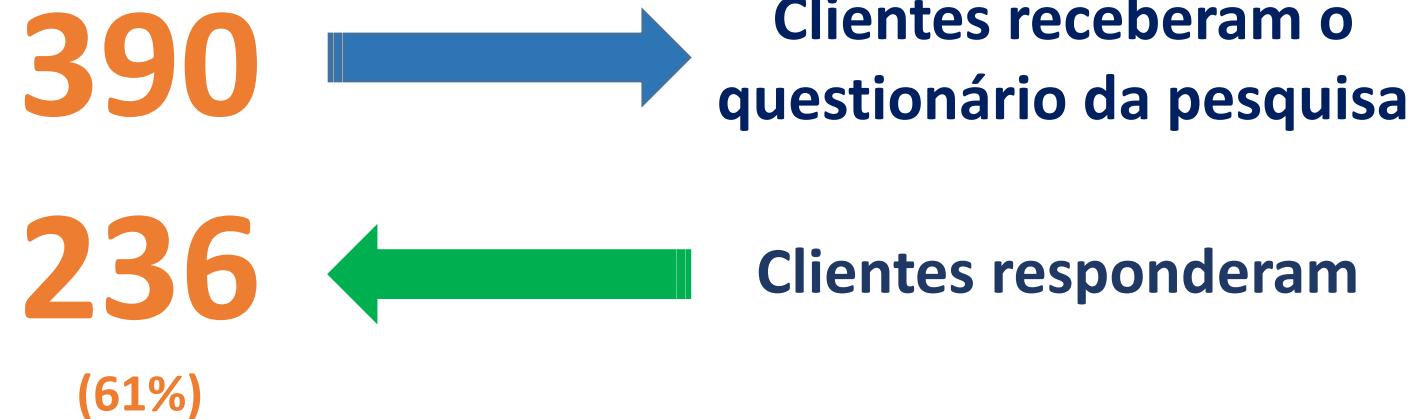
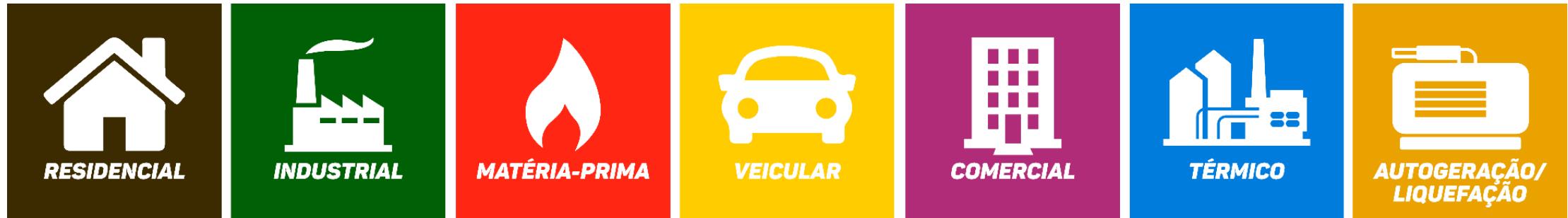
Período avaliado:

Janeiro a Dezembro de 2024

Aplicação da pesquisa

19/11/2024 a 28/02/2025

Segmentos dos Clientes Pesquisados



Participação dos Clientes na Pesquisa



62 Clientes
60 Participantes



115 Clientes
63 Participantes



2 Clientes
2 Participantes
(Carboman e Carbox)



204 Clientes
105 Participantes



1 Cliente
0 Participante
(Eletronorte)



1 Cliente
1 Participante
(Azulão)

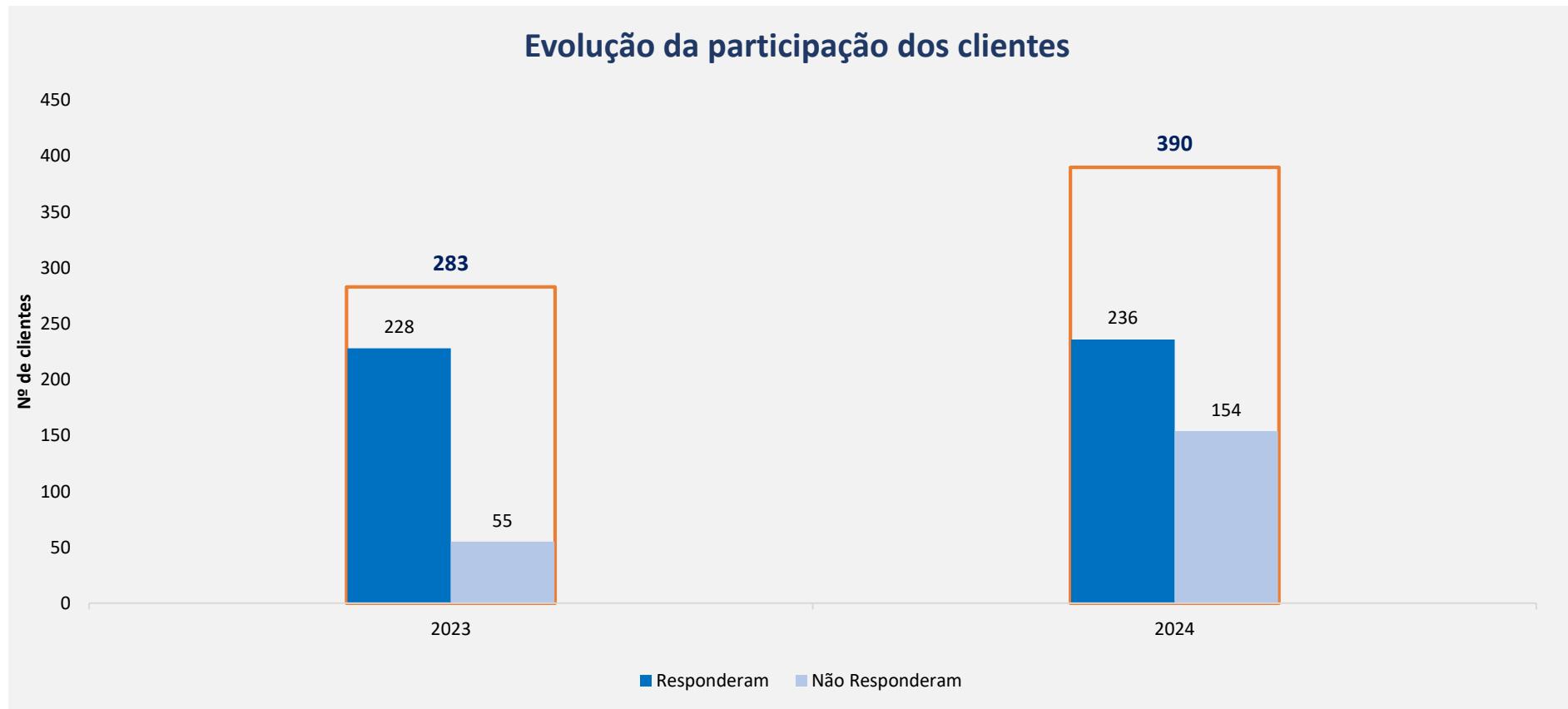


5 Clientes
5 participantes

Avaliação/Ano - 2024



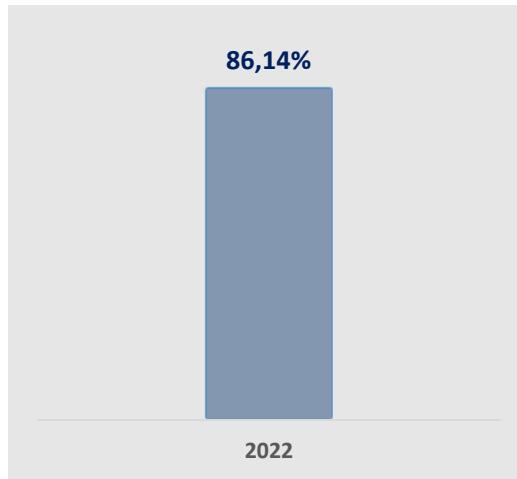
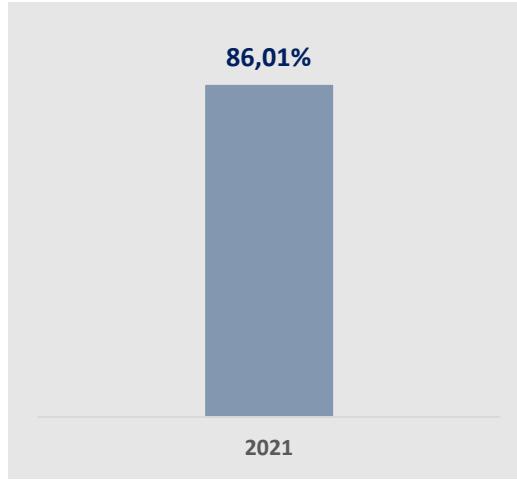
Evolução da Participação dos Clientes



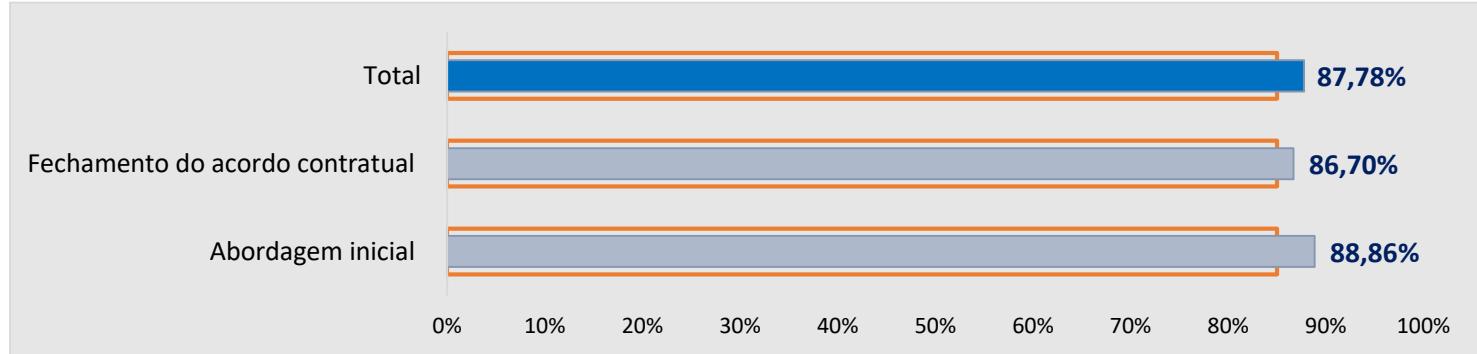
4 = Muito Bom
3 = Bom
2 = Regular
1 = Ruim
NA = Não se aplica

Comercial – Pré Venda/Ligaçāo

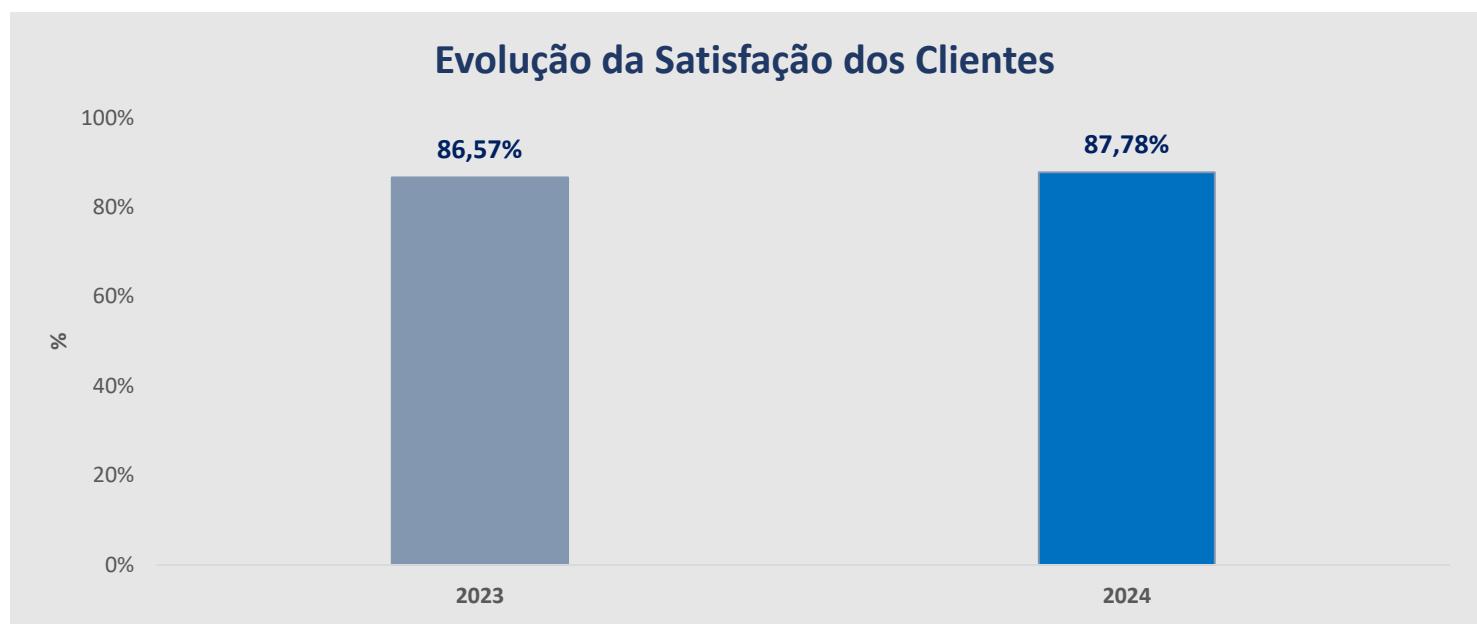
Resultados Anteriores



Questões - 2024

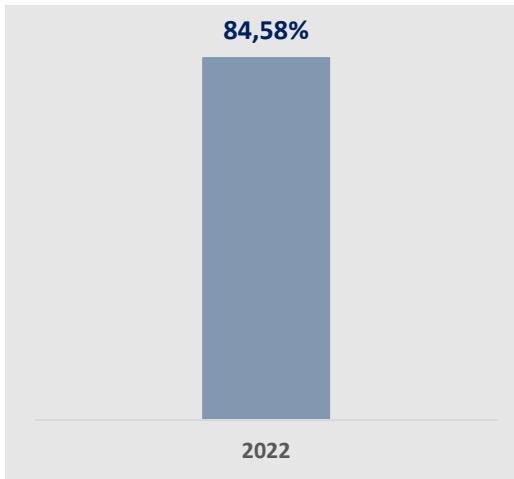
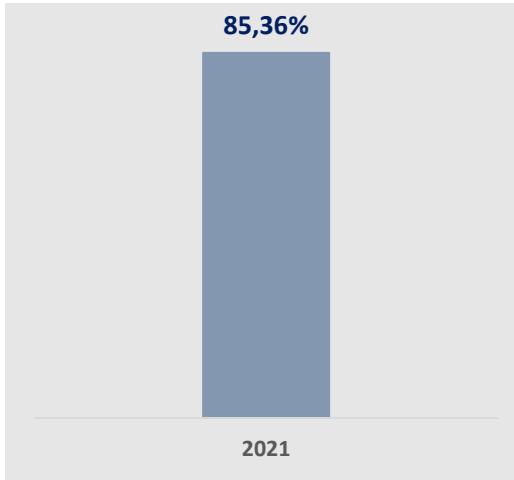


Evolução da Satisfação dos Clientes

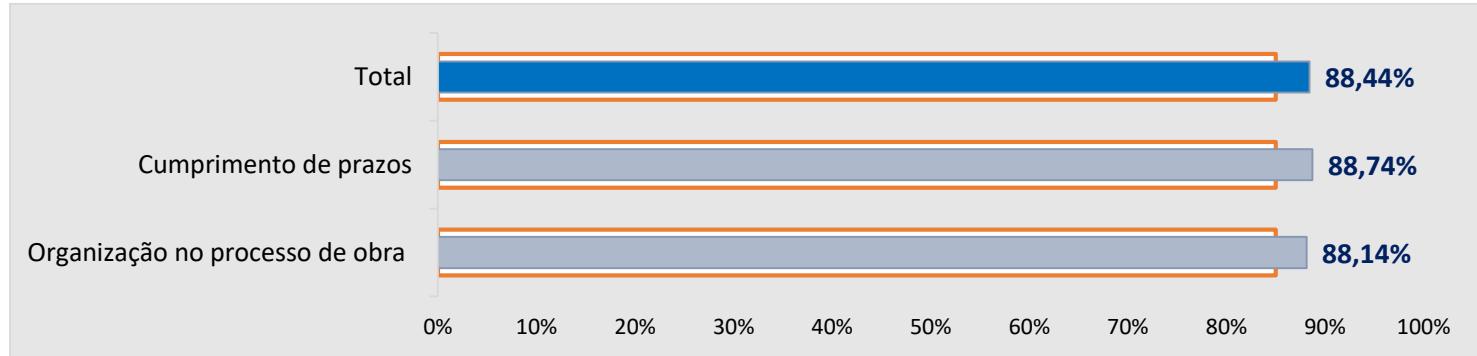


Engenharia

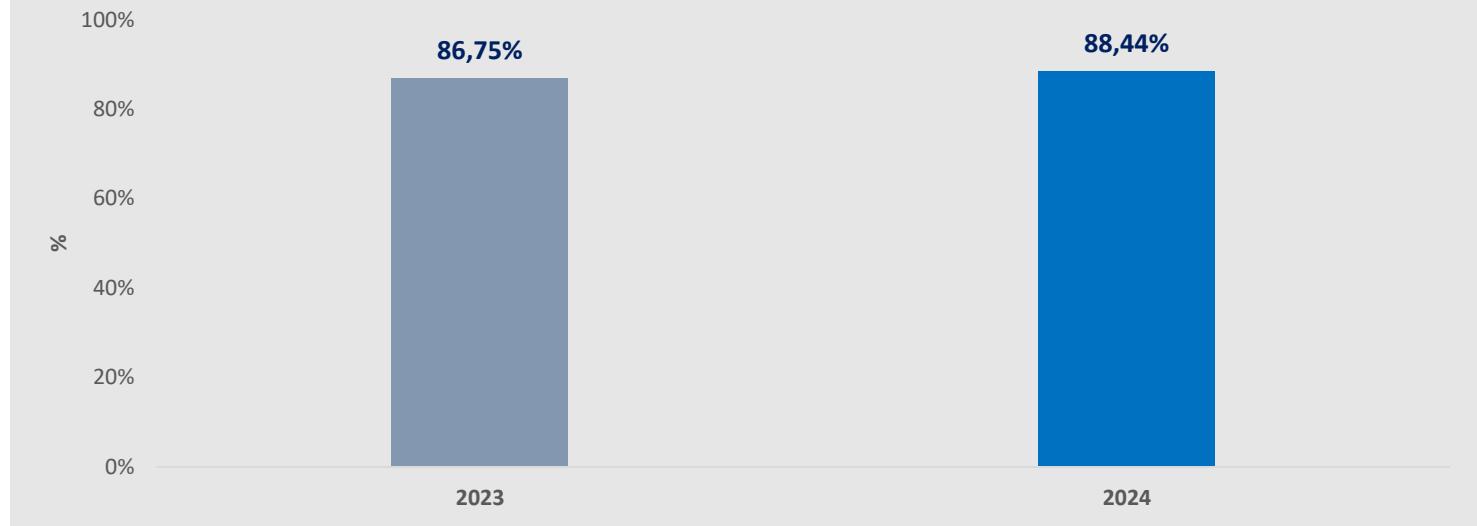
Resultados Anteriores



Questões - 2024

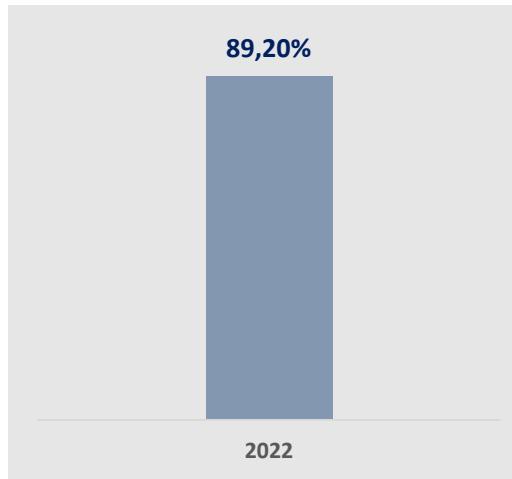
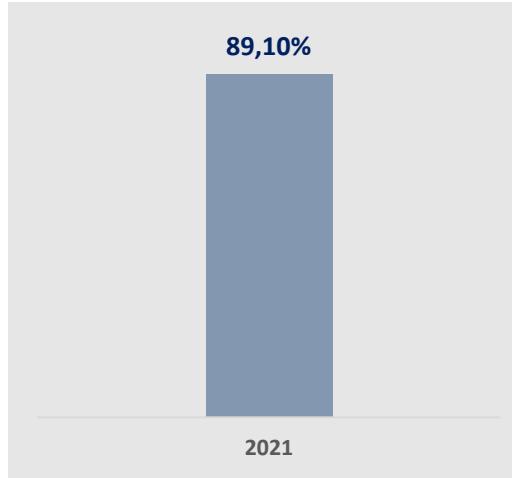


Evolução da Satisfação dos Clientes

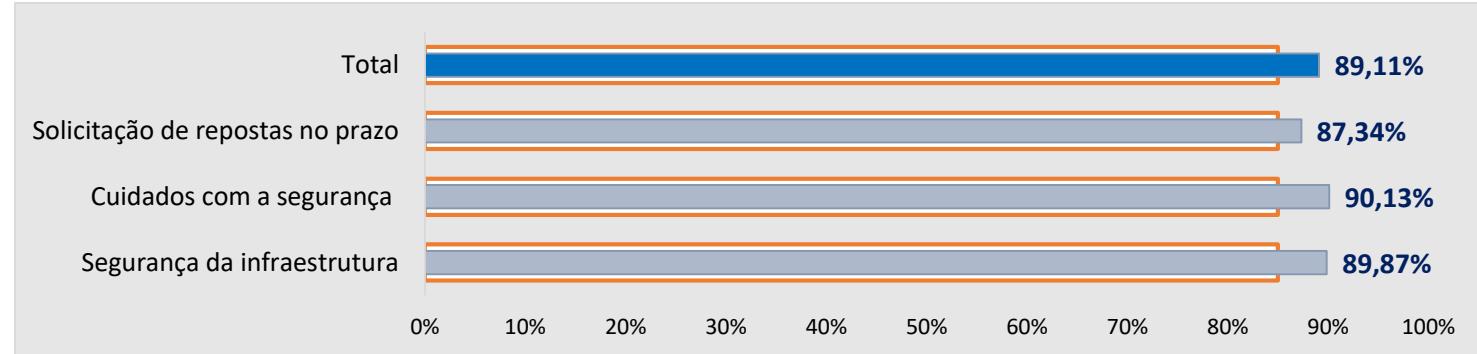


Qualidade Segurança Meio Ambiente e Saúde

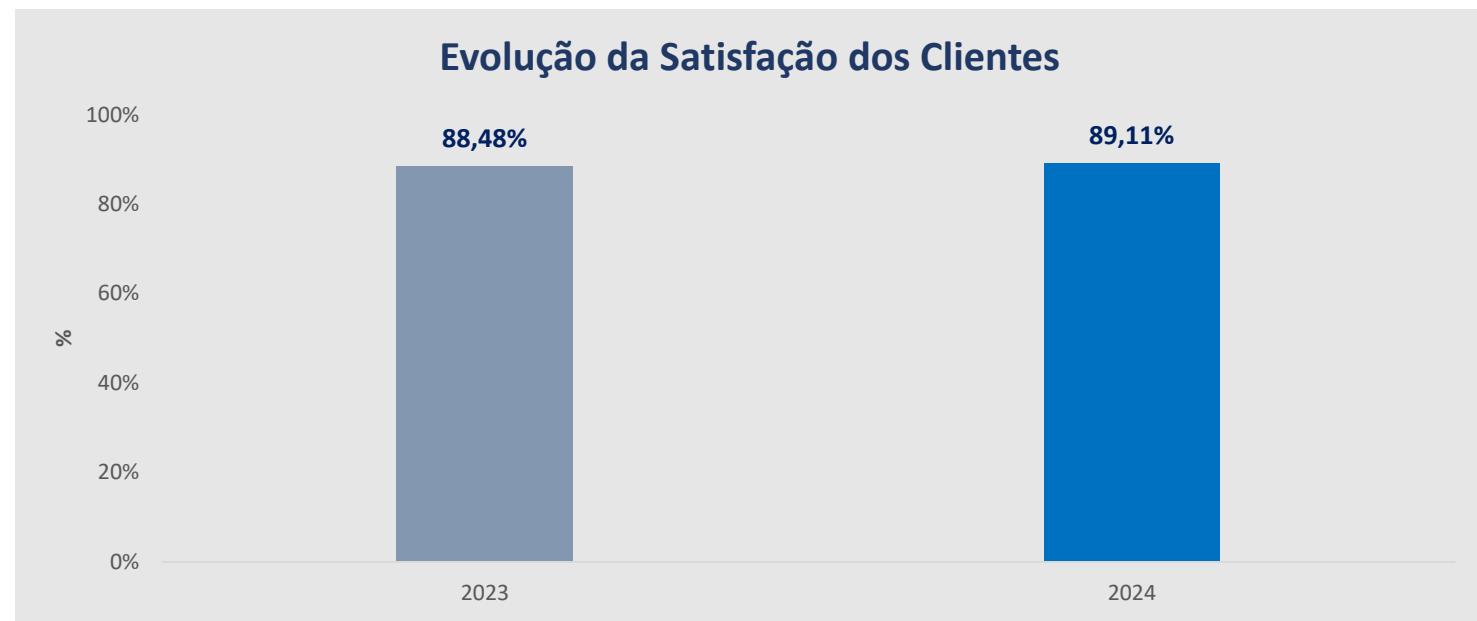
Resultados Anteriores



Questões - 2024

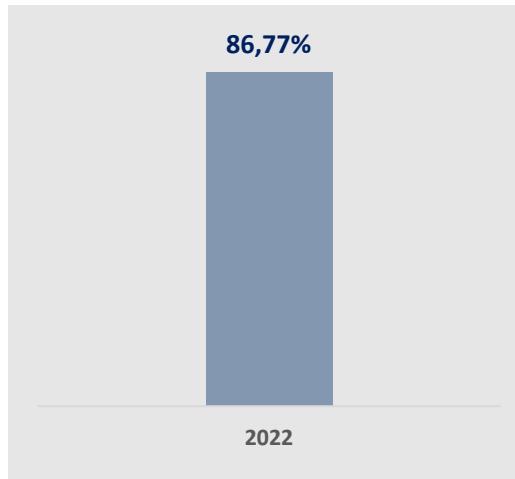
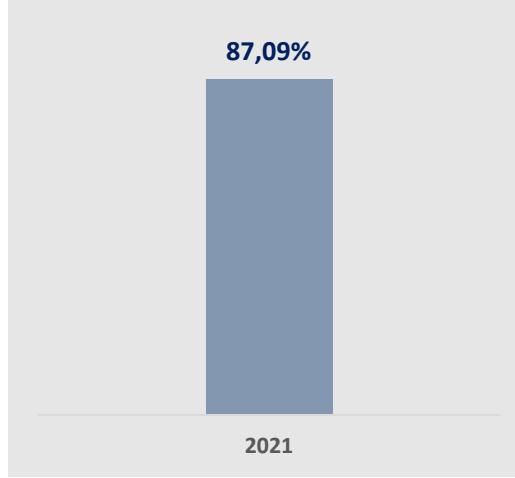


Evolução da Satisfação dos Clientes

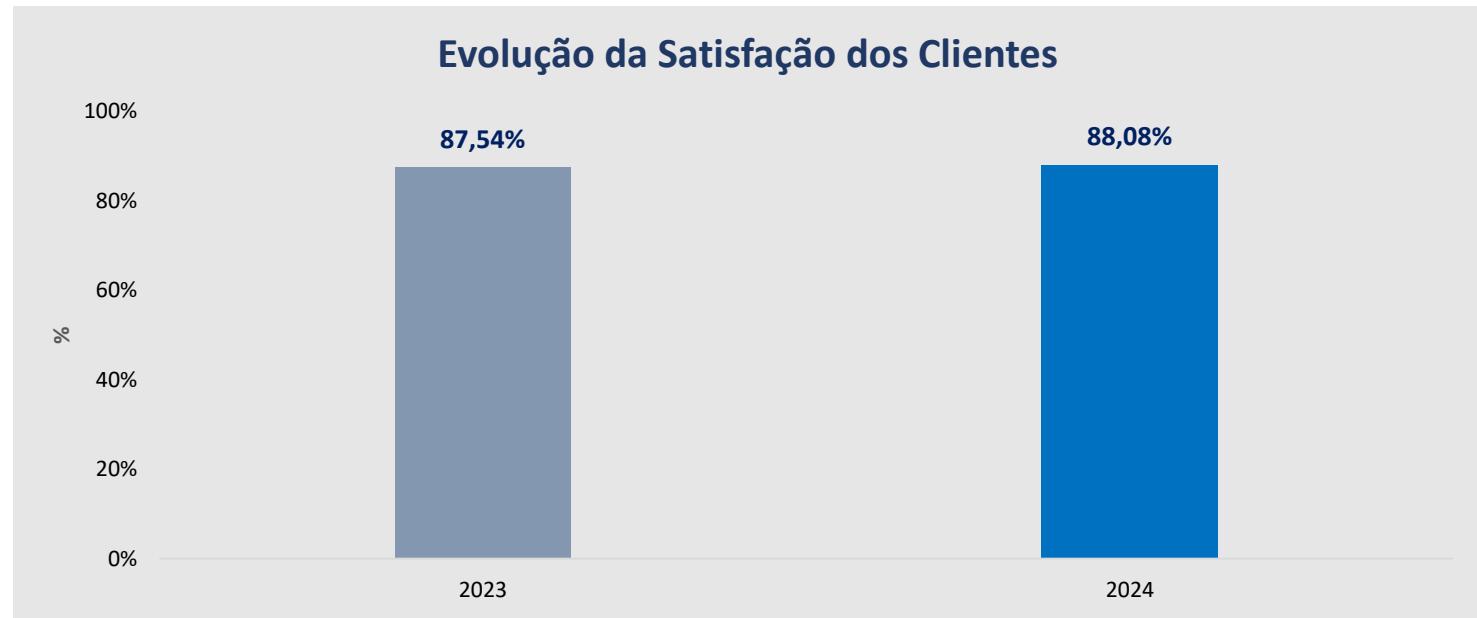
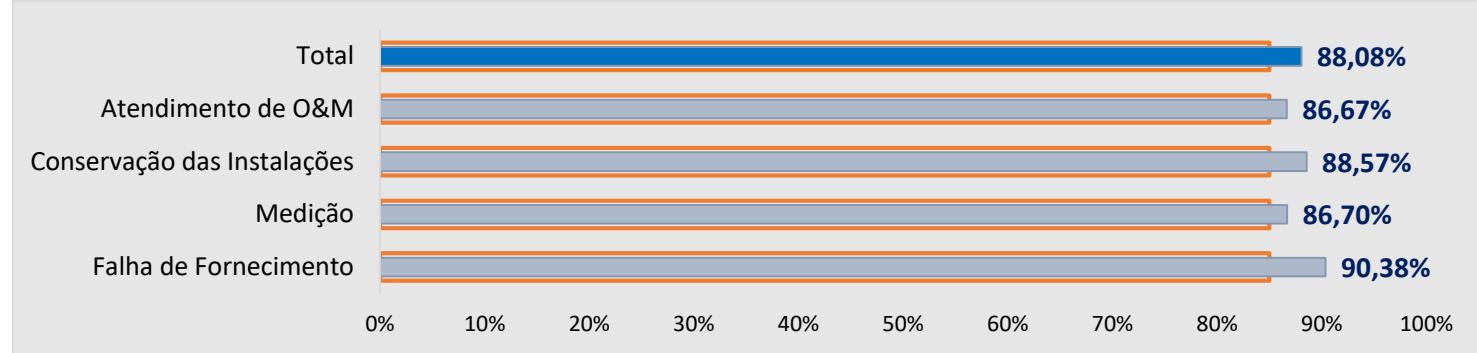


Operação, Manutenção e Medição

Resultados Anteriores

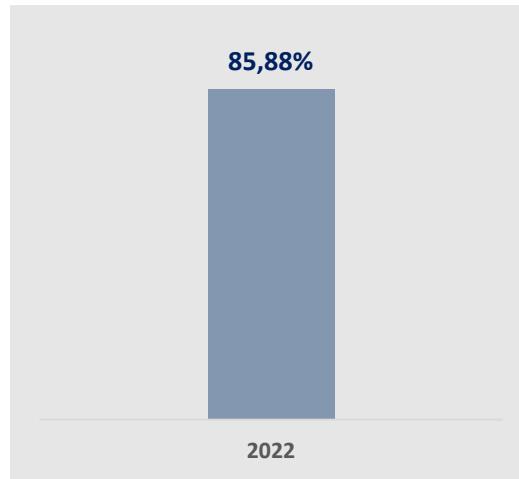
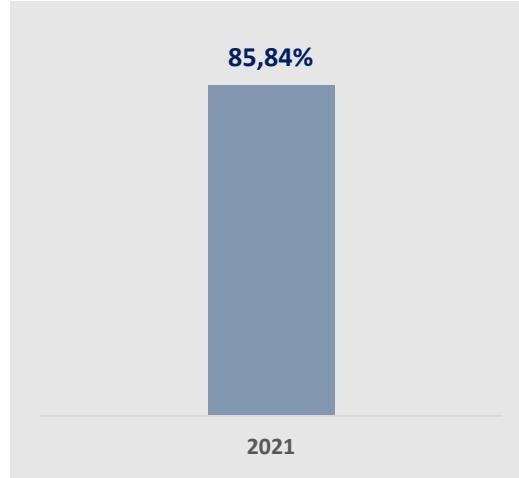


Questões - 2024

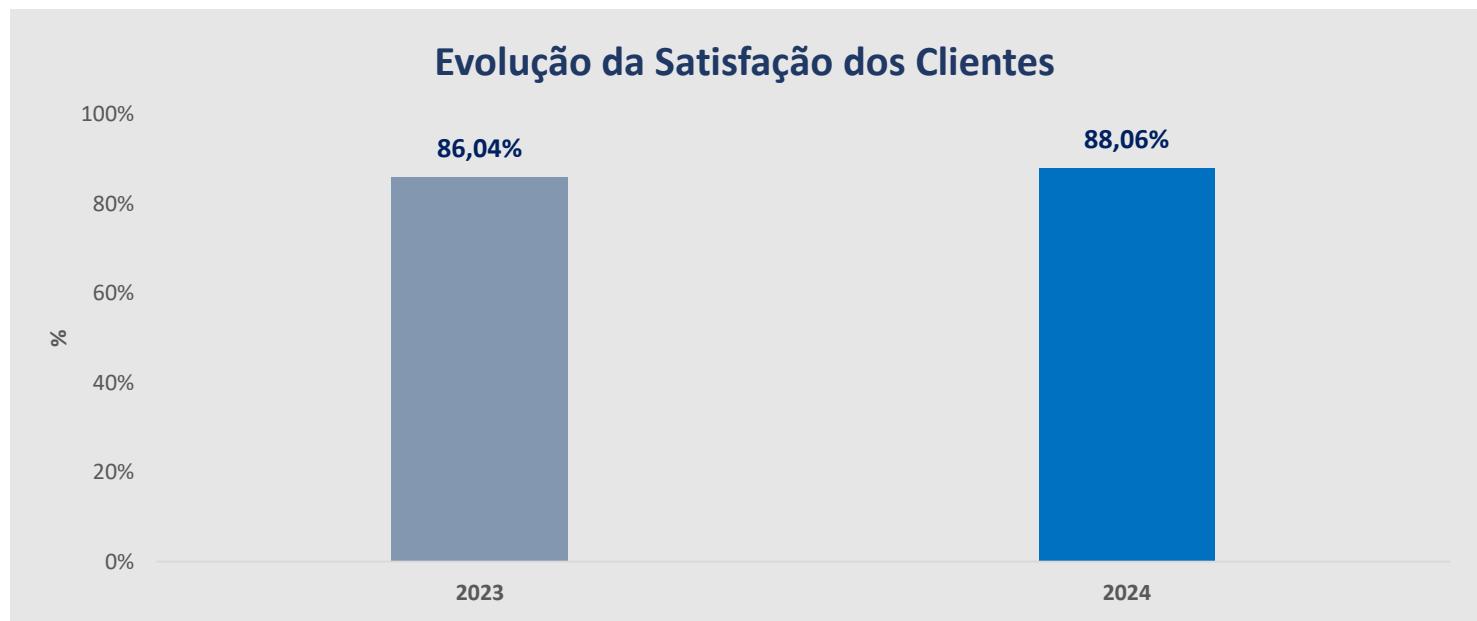
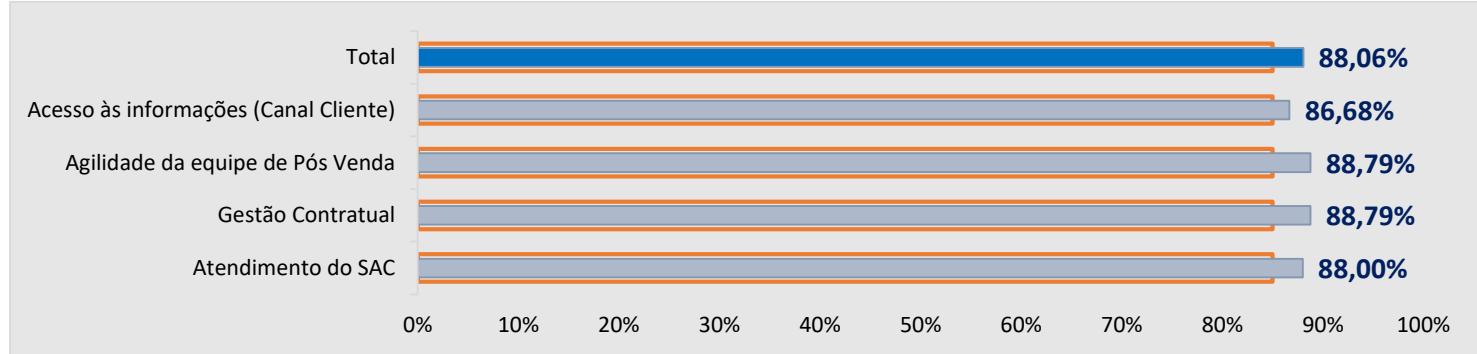


Pós Venda

Resultados Anteriores

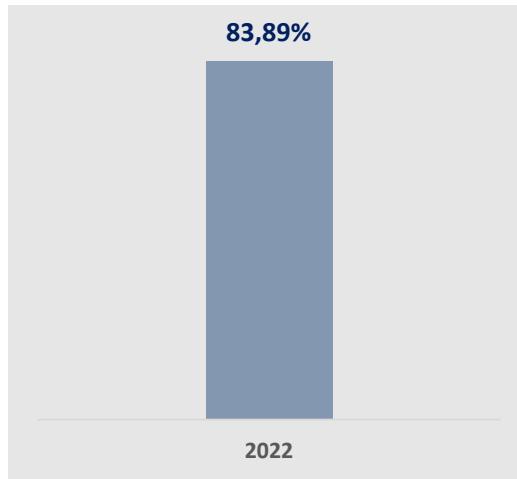
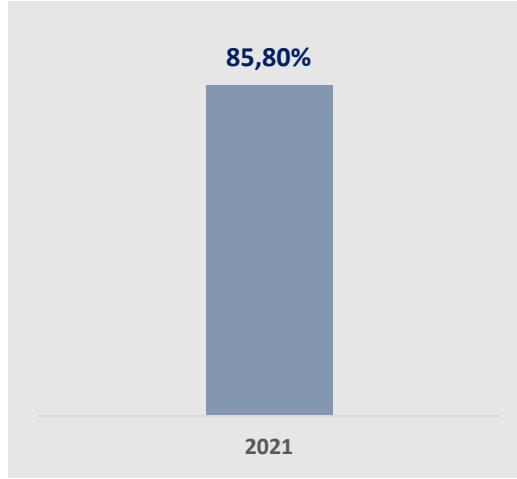


Questões - 2024

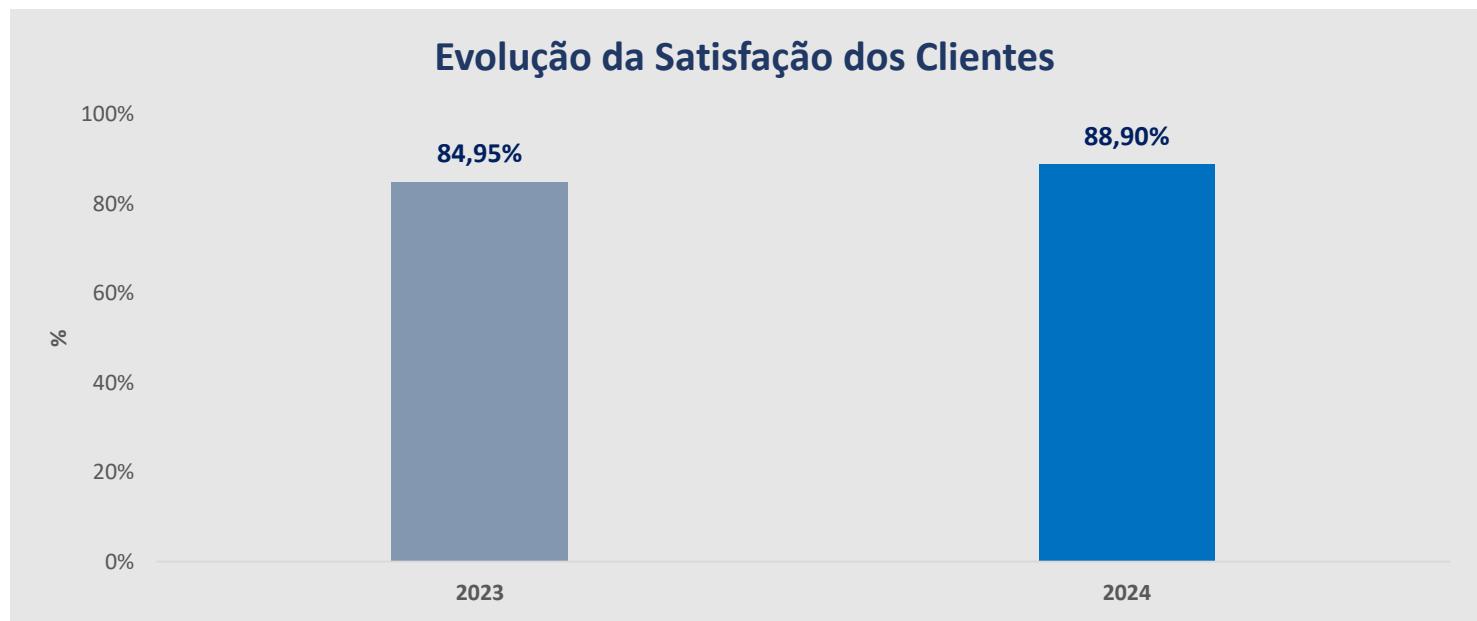
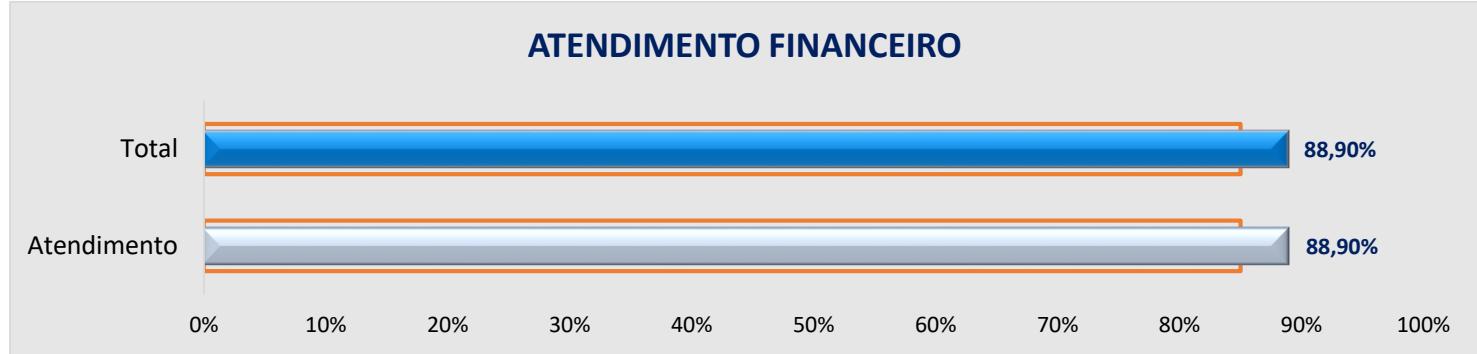


Financeiro

Resultados Anteriores

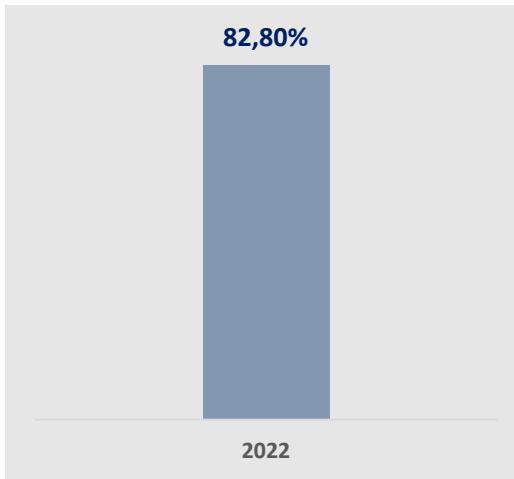
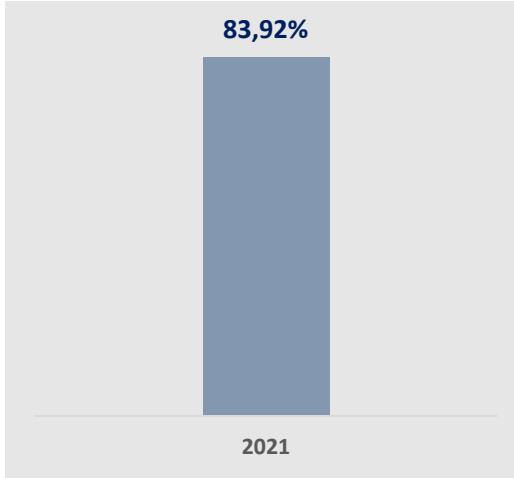


Questões - 2024

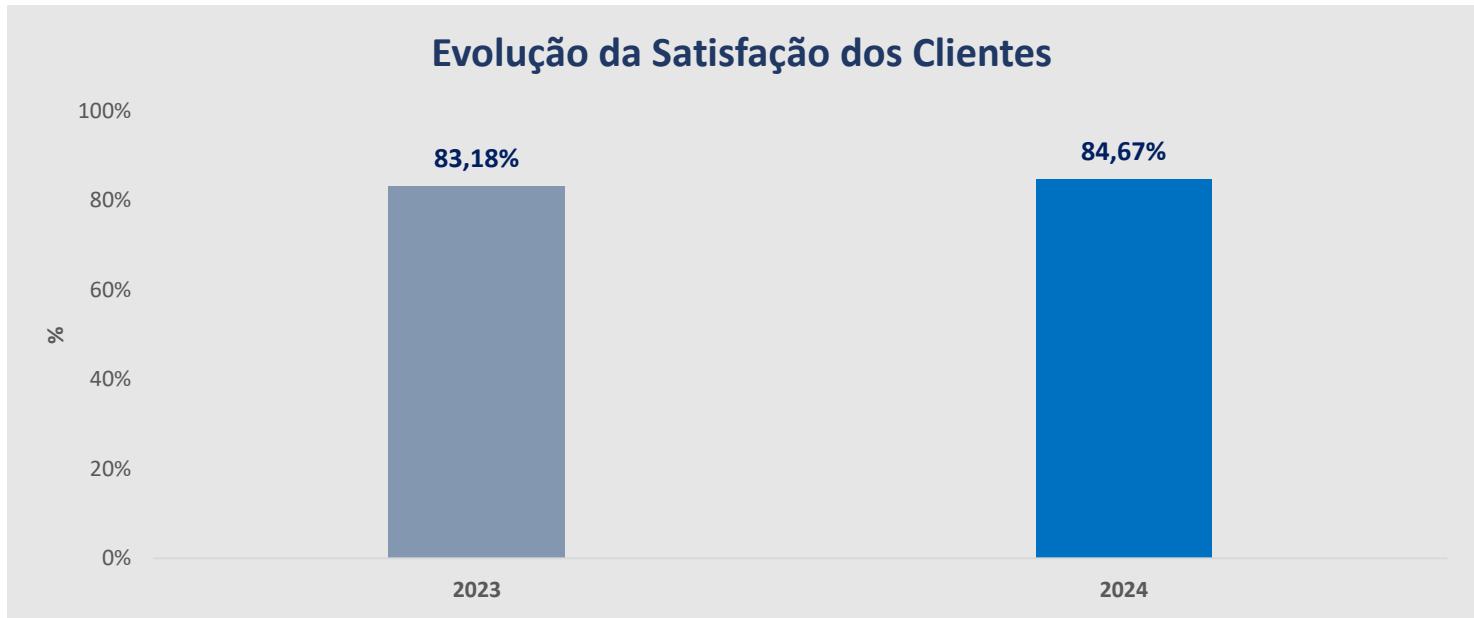
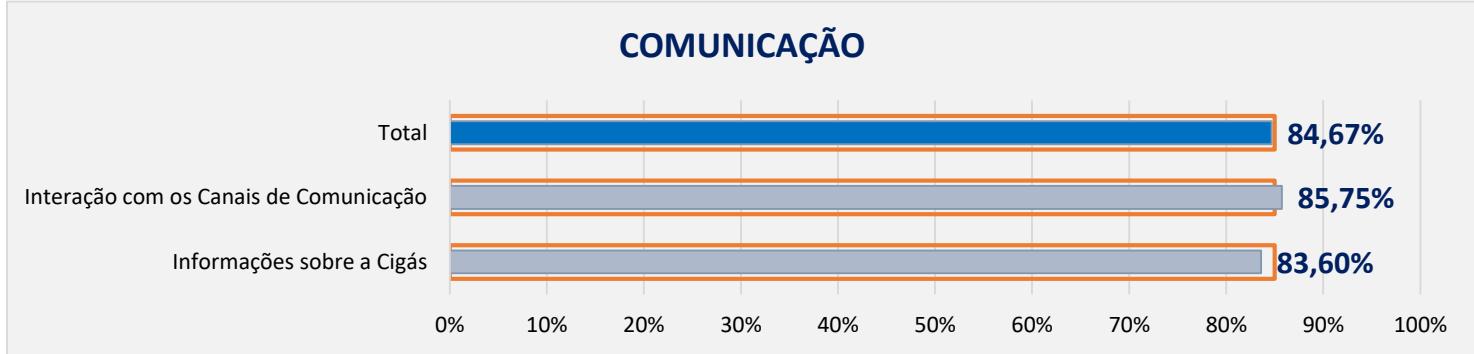


Comunicação

Resultados Anteriores

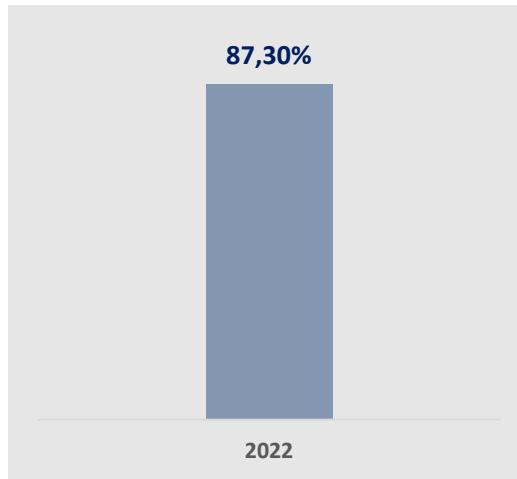
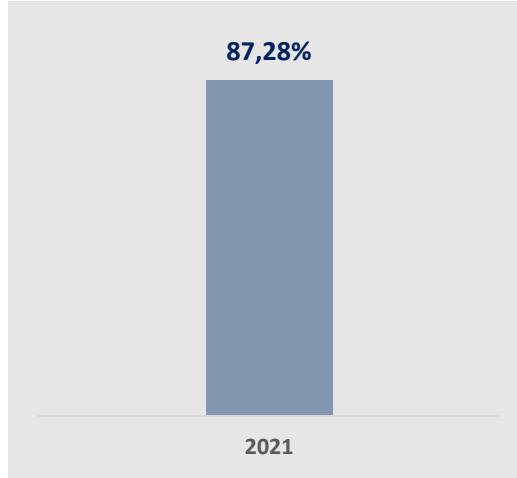


Questões - 2024

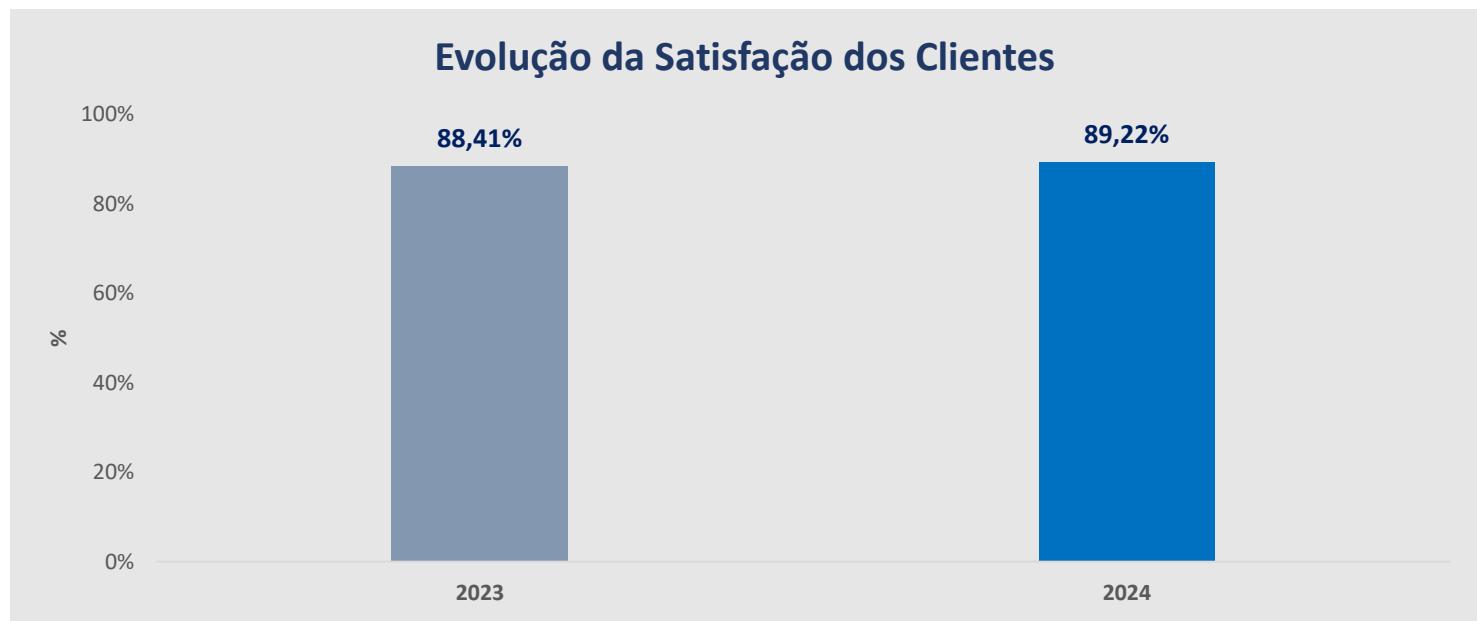
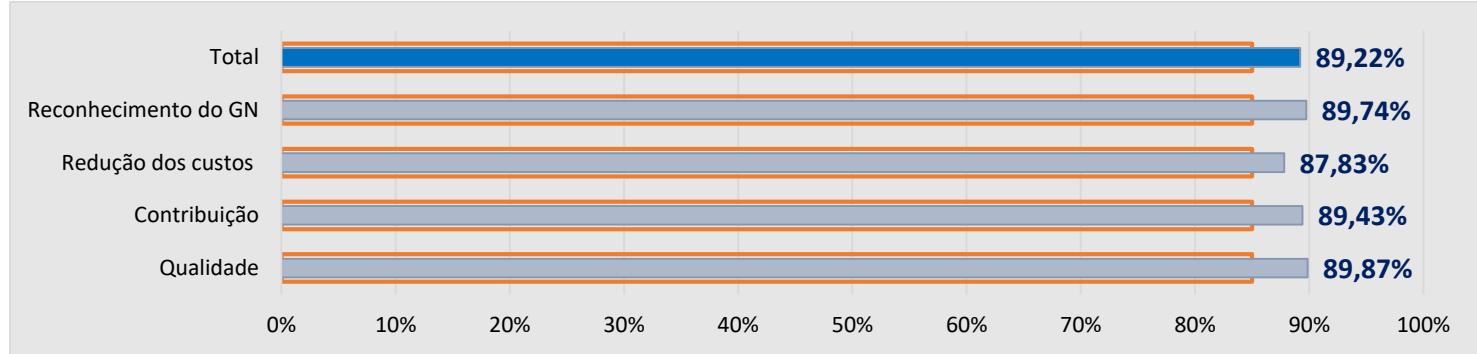


Produto - Gás Natural

Resultados Anteriores

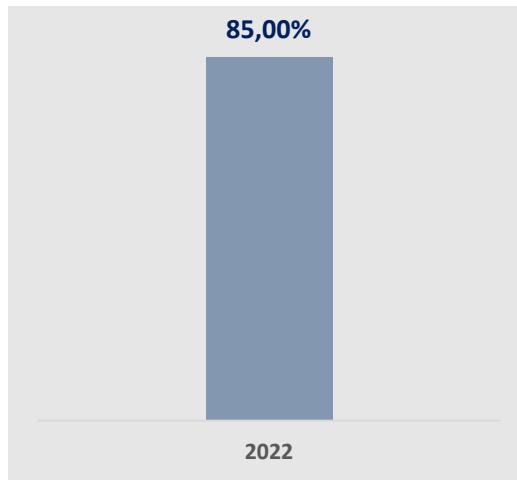
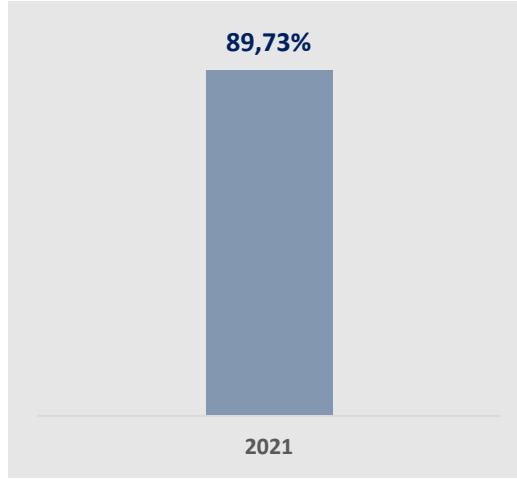


Questões - 2024

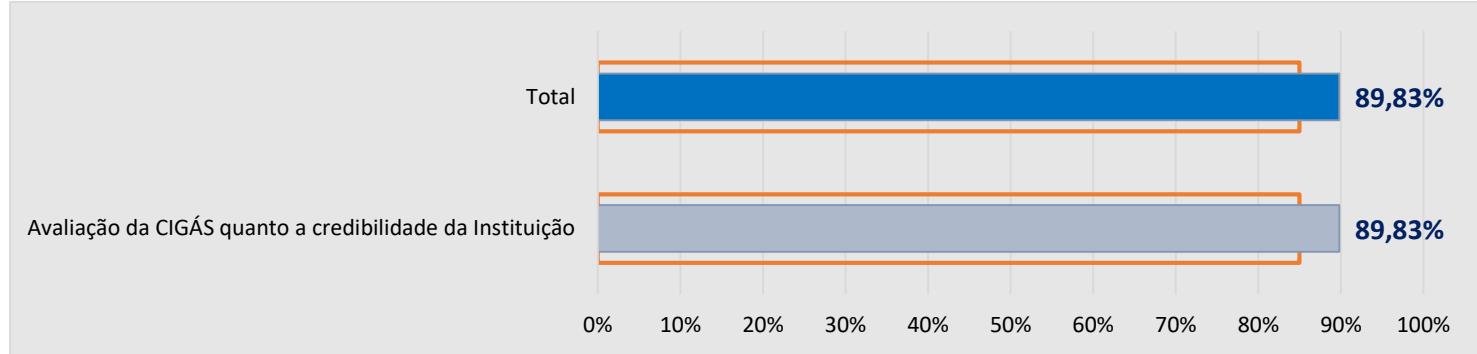


Empresa/Imagen

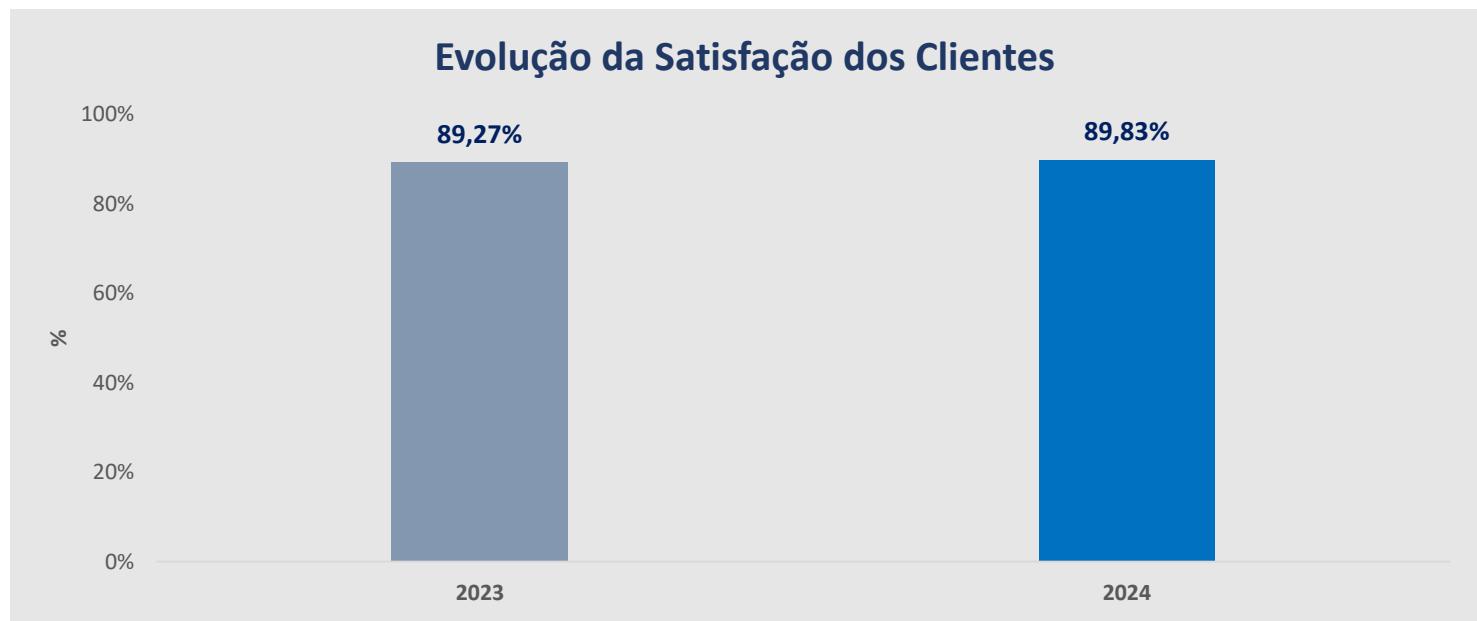
Resultados Anteriores



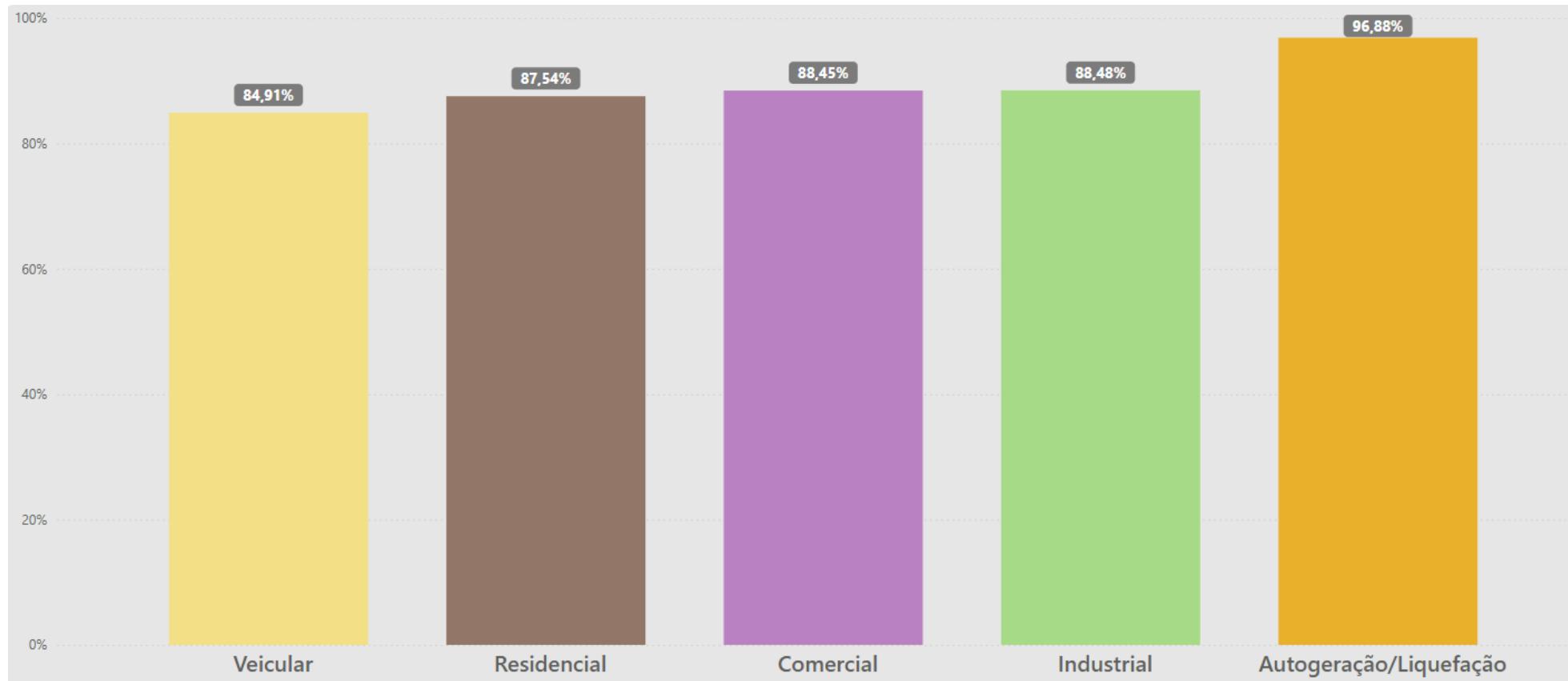
Questões - 2024



Evolução da Satisfação dos Clientes



Satisfação por Segmento



Com o objetivo de aprimorar o acompanhamento da satisfação dos clientes da Companhia, a partir de 2024, passaremos a divulgar o índice de satisfação de cada segmento atendido pela Cigás.

- Em 2024 participaram da pesquisa 236 clientes, sendo: 5 clientes Veiculares, 63 clientes Residenciais coletivos, 105 clientes Comerciais, 60 clientes Industriais e 1 cliente de Autogeração/Liquefação.
- Na representação gráfica, nota-se que apenas o segmento Veicular não atingiu a meta estabelecida de 85%.

Conclusão da PSC 2024

A pesquisa foi baseada nas áreas e itens considerados fundamentais pelos clientes usuários de gás natural. São elas: **relacionamento, condições comerciais, negociação, fornecimento, produto, meio ambiente, cobrança e imagem da Companhia.**

A pesquisa apontou resultados satisfatórios na maioria dos tópicos pesquisados.

Veja o resultado da satisfação por área e item:

- **87,78% GECOM**
- **88,44% GEENG**
- **88,08% GEOPE;**
- **89,11% GQSMS;**
- **88,06% GECOR;**
- **88,90% GEFIN;**
- **84,67% COMUNICAÇÃO;**
- **89,22% PRODUTO;**
- **89,83% IMAGEM;**

Contribuição em Soluções Energéticas - GN

Resultados Anteriores

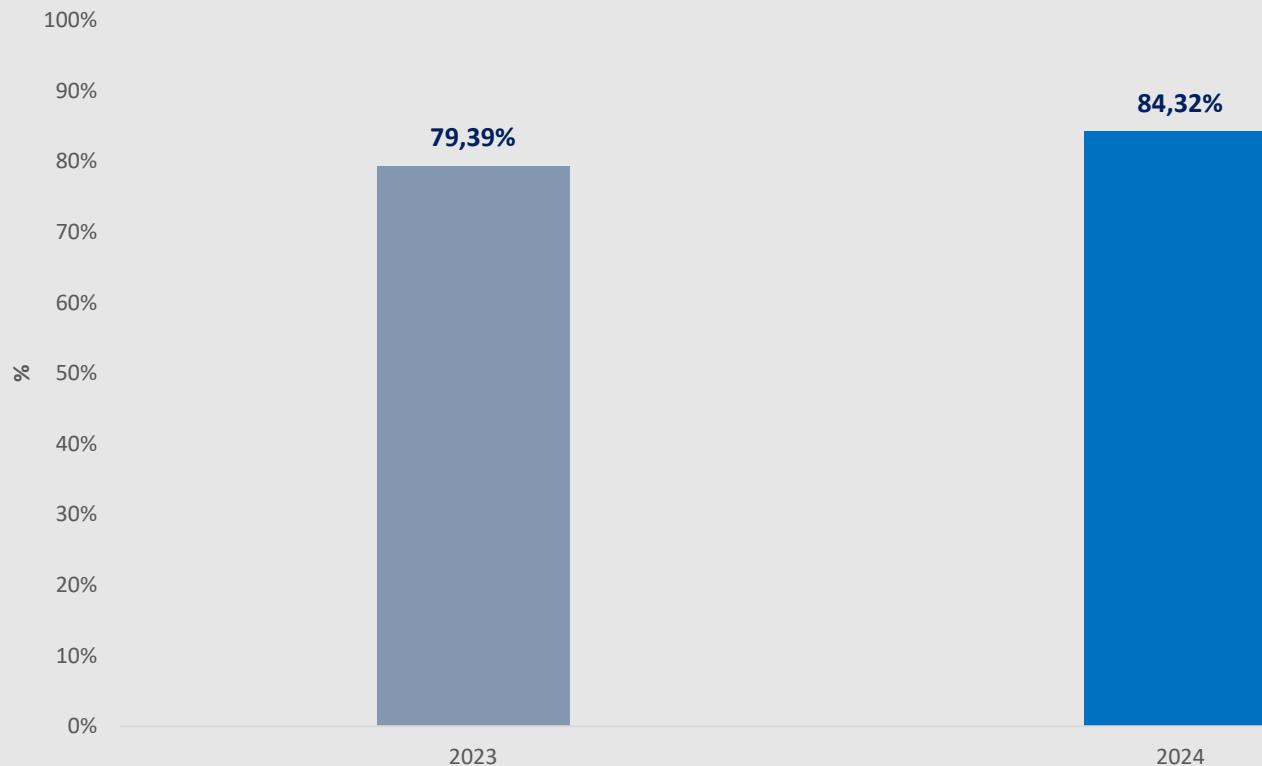
83,08%

2021

84,44%

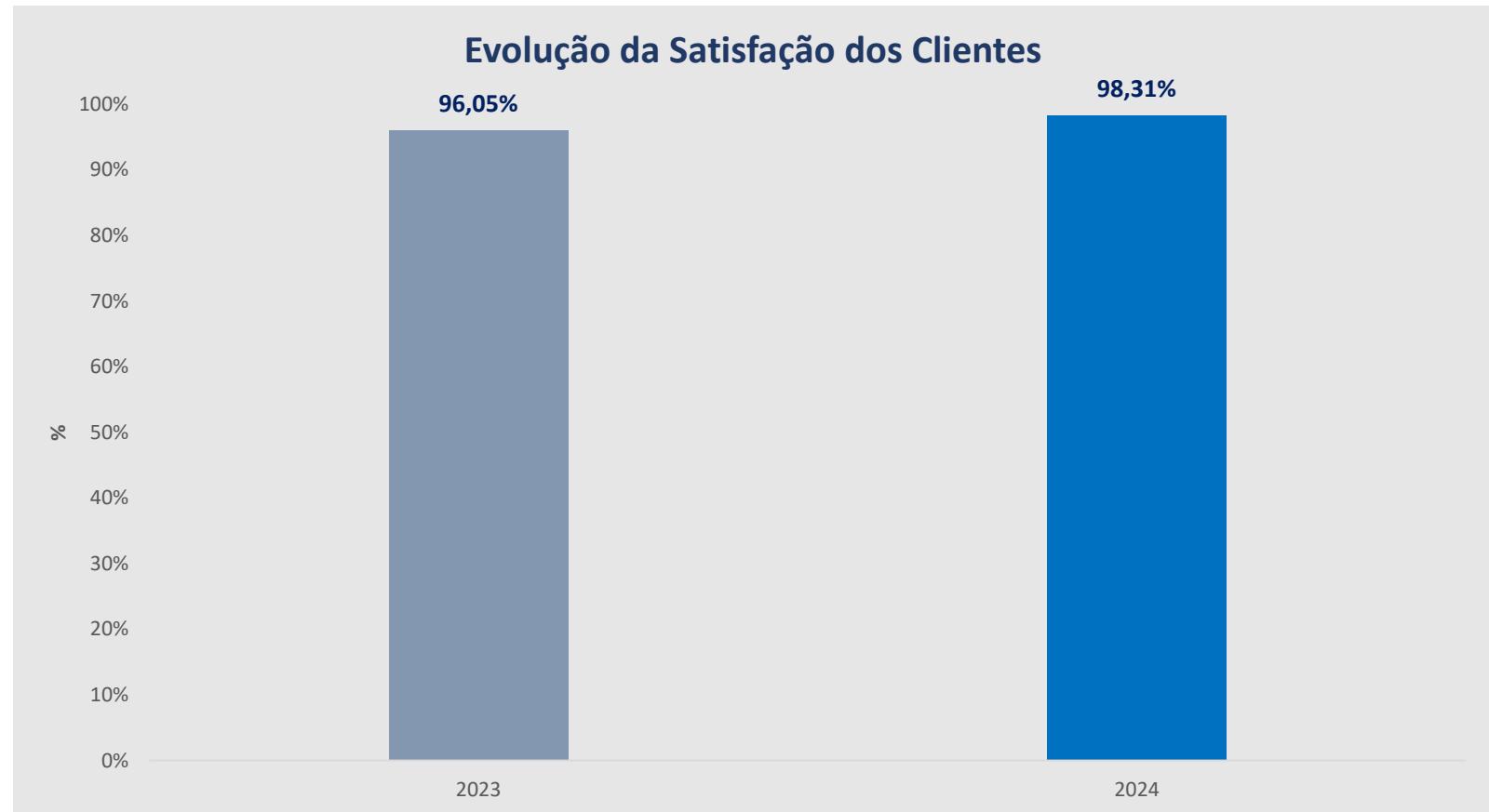
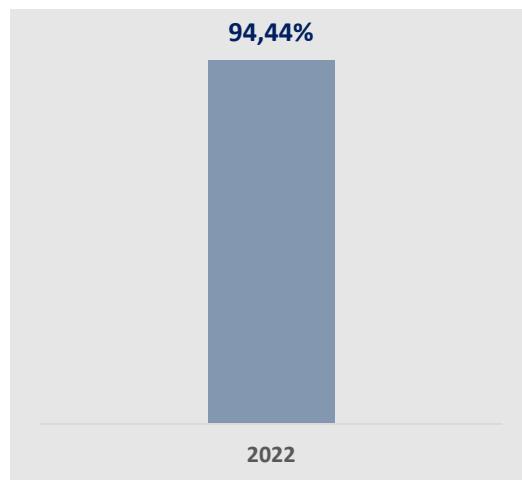
2022

Evolução da Satisfação dos Clientes



- Em 2024, **84,32%** dos clientes que responderam a pesquisa, afirmaram que a CIGÁS contribui em soluções energéticas para seu negócio. Esse percentual corresponde ao índice de satisfação neste requisito, não alcançando a meta de 85%. Houve uma oscilação de satisfação nesse item, ocorrendo um crescimento no percentual de 2021 para 2022, já em 2023 o índice obteve uma redução de 5,05% comparando com o ano anterior. Em 2024 houve um aumento de 4,93% em relação à 2023, entretanto, a meta de 85% de satisfação, não foi atingida.

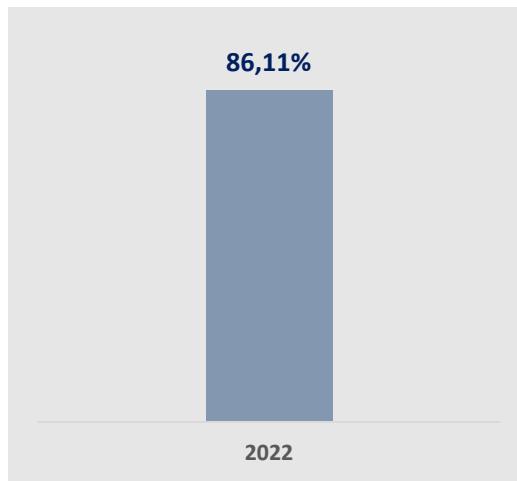
Indicação da CIGÁS



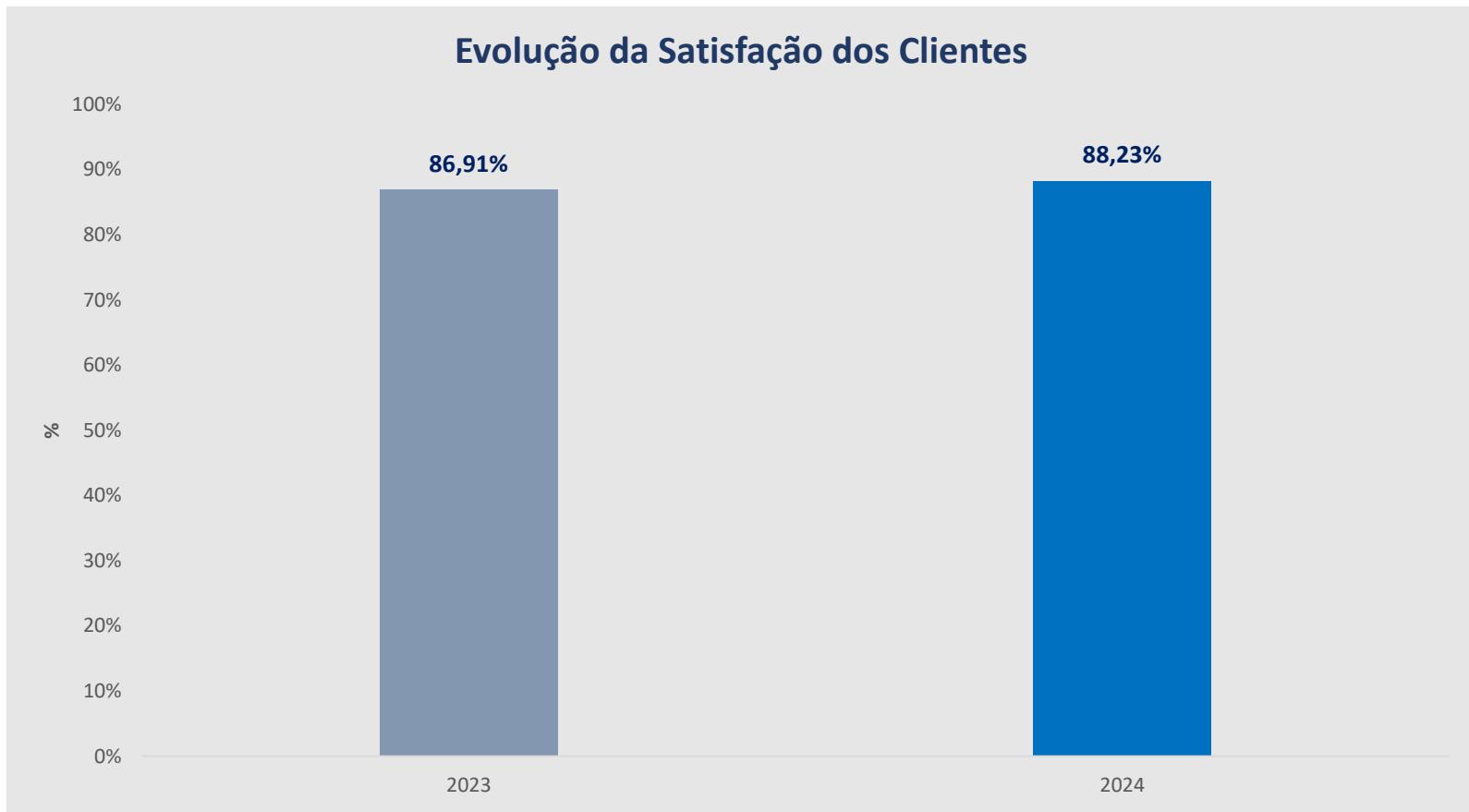
- Em 2024, **98,31%** dos clientes pesquisados indicam a CIGÁS para outra empresa ou amigo. O resultado demonstra a satisfação dos clientes com os serviços prestados pela Companhia.
- Comparando os dados com o ano anterior (2023), houve um crescimento no percentual de clientes que indicaram a Companhia em 2,26%. Os resultados anteriores demonstram percentual sempre positivo, quando o item foi avaliado pelos clientes.

Visão Geral

Resultados Anteriores



Evolução da Satisfação dos Clientes



- De modo geral, a pesquisa de 2024 indicou uma satisfação dos clientes de **88,23%**, resultado superior ao da meta estabelecida de 85%. Houve um aumento no percentual de satisfação em 2024 se comparado com o ano anterior (2023), com o crescimento de 1,32%.
- Desde 2021 a Companhia realiza resultados acima da meta, evidenciando a qualidade em nosso produto e eficiência em nossos serviços.

Obrigado!

Dúvidas e sugestões:

Nome: Linikel Gama.

Setor: GECOR/SAC

E-mail: atendimento@cigas-am.com.br

Telefone: (92) 3303-3245

EMERGÊNCIA

Ligue 117 | Plantão 24h



www.cigas-am.com.br



Companhia de
Gás do Amazonas