

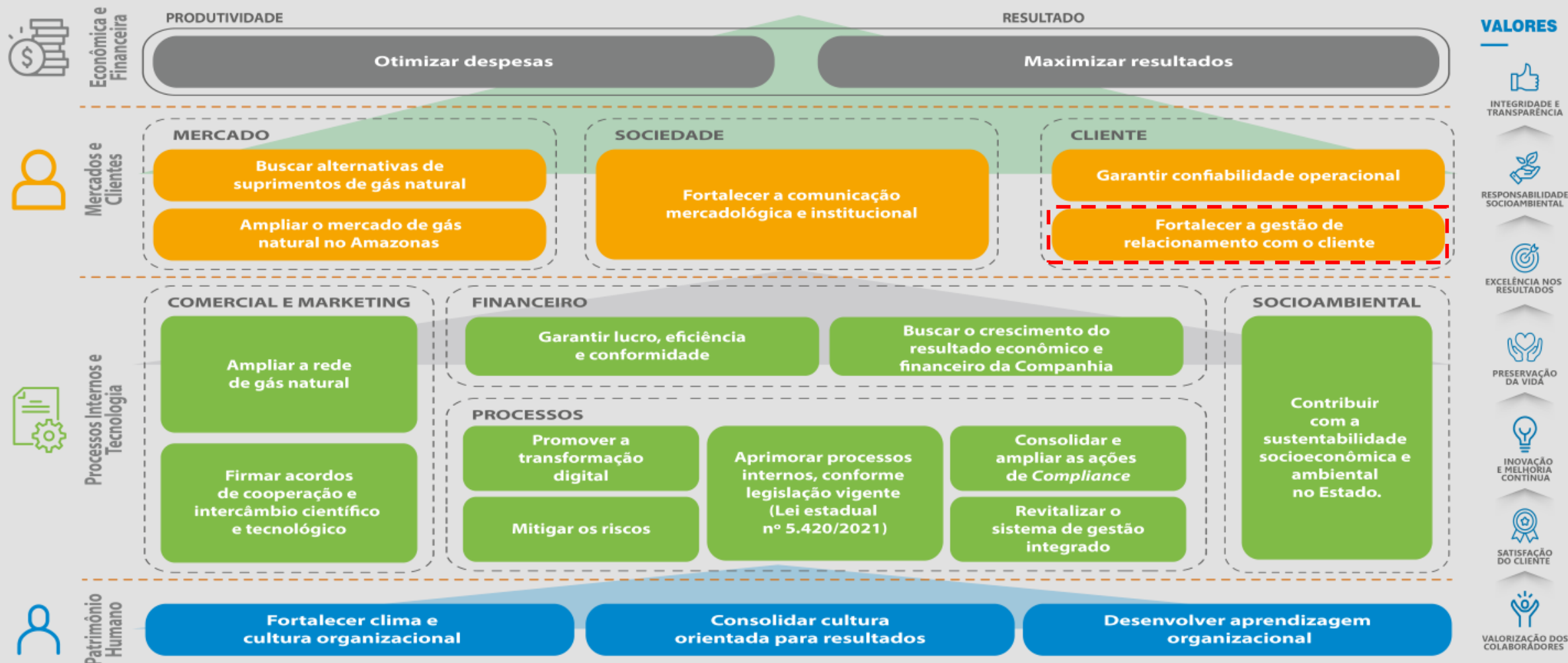


Resultado da Pesquisa de Satisfação ao Cliente

CIGÁS - 2023

VISÃO

Consolidar o gás natural no mercado amazonense superando a marca de 35 mil unidades consumidoras contratadas até 2028.



MISSÃO

Promover soluções energéticas a partir do gás natural, contribuindo para o desenvolvimento econômico e socioambiental do estado do Amazonas, fortalecendo as relações com clientes e demais partes interessadas de forma ética, responsável e sustentável.

Missão

Promover soluções energéticas a partir do gás natural, contribuindo para o desenvolvimento econômico e socioambiental do estado do Amazonas, fortalecendo as relações com clientes e demais partes interessadas de forma ética, responsável e sustentável.

Visão

Consolidar o gás natural no mercado amazonense superando a marca de 35 mil unidades consumidoras contratadas até 2028.

Valores

 Valorização dos colaboradores

 Satisfação do cliente

 Inovação e melhoria contínua

 Preservação da vida

 Excelência nos resultados

 Responsabilidade socioambiental

 Integridade e transparência

POLÍTICA DE SGI

A Companhia de Gás do Amazonas (CIGÁS), compromete-se em atender aos requisitos legais aplicáveis e outros requisitos, protegendo o meio ambiente, atuando preventivamente, capacitando seus colaboradores e melhorando continuamente o sistema de gestão integrado na busca de sua excelência operacional para aumento da satisfação das partes interessadas.

Objetivos:

- Indicadores Estratégicos do SGI.

Manaus, 11 de junho de 2023.



Sistema de
Gestão Integrada

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

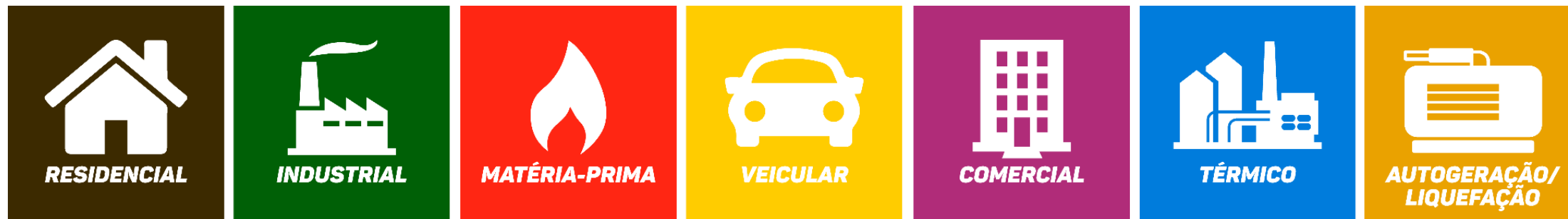
Período avaliado:

Janeiro a Dezembro de 2023

Aplicação da pesquisa

16/10/2023 a 06/02/2024

Segmentos dos Clientes Pesquisados



283



Clientes receberam o
questionário da pesquisa

228



Clientes responderam

(81%)

Participação dos Clientes na Pesquisa



56 Clientes
54 Participantes



71 Clientes
67 Participantes



1 Cliente
1 Participante
(Carboman)



150 Clientes
102 Participantes



1 Cliente
1 Participante
(Eletronorte)



1 Cliente
1 Participante
(Azulão)

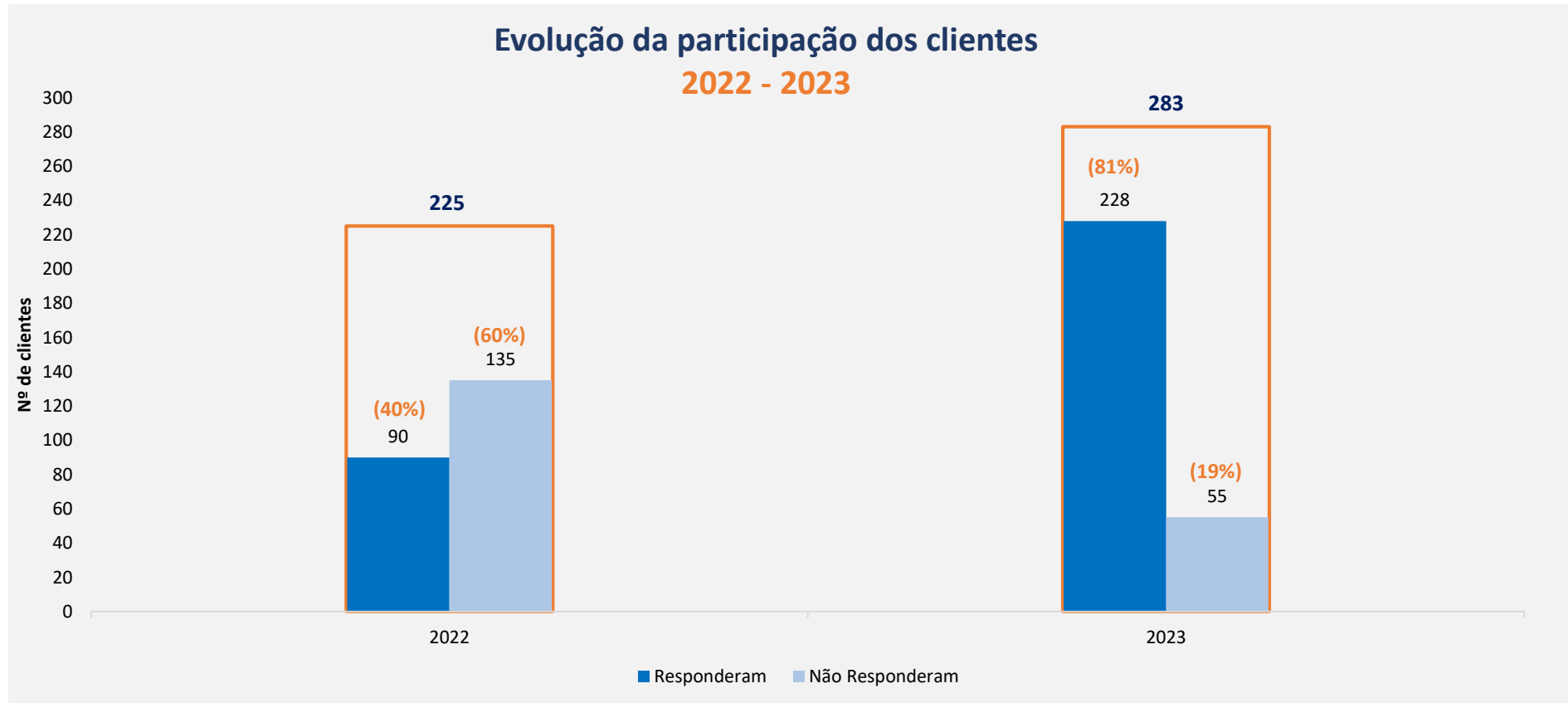


3 Clientes
2 participantes

Avaliação/Ano - 2023



Evolução da Participação dos Clientes



Na Pesquisa de Satisfação os entrevistados avaliaram a empresa em uma escala de 1 a 4, onde:

4 = Muito Bom

3 = Bom

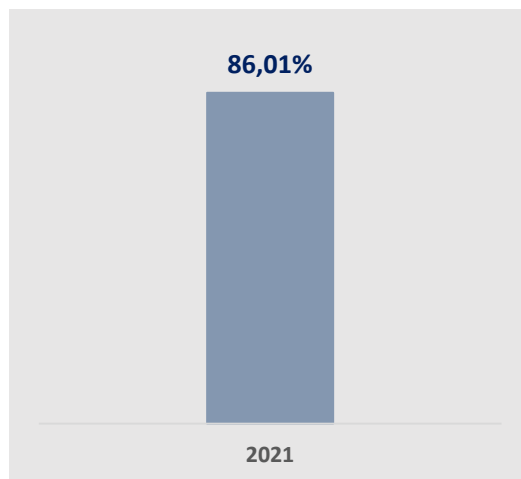
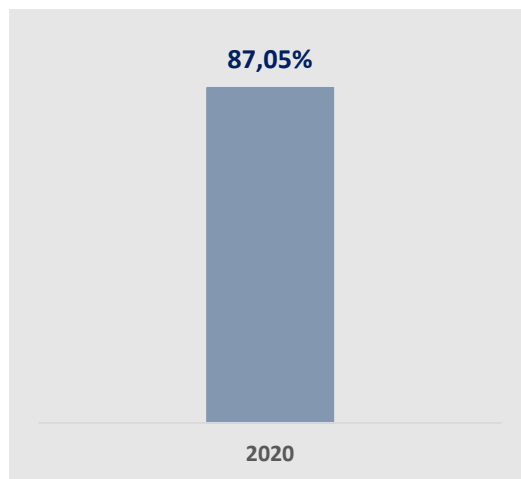
2 = Regular

1 = Ruim

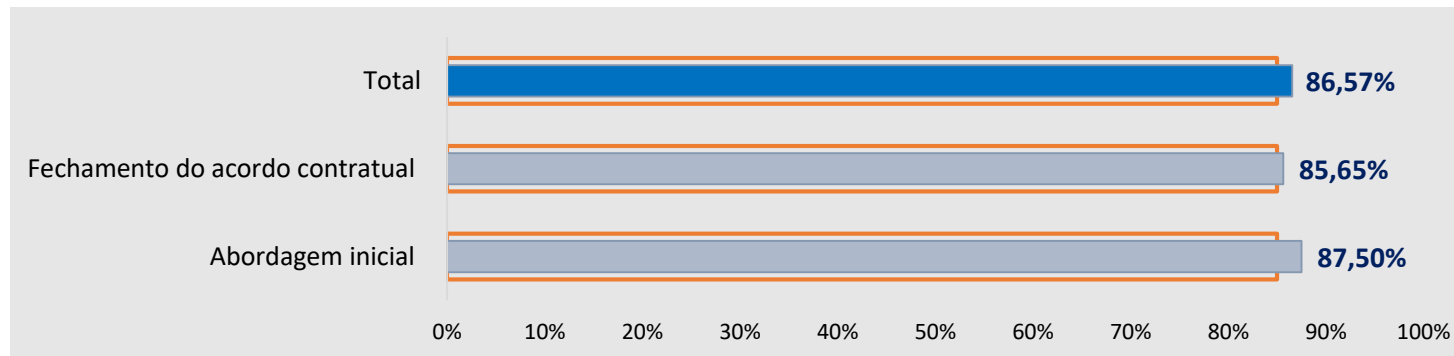
NA = Não se aplica

Comercial – Pré Venda/Ligação

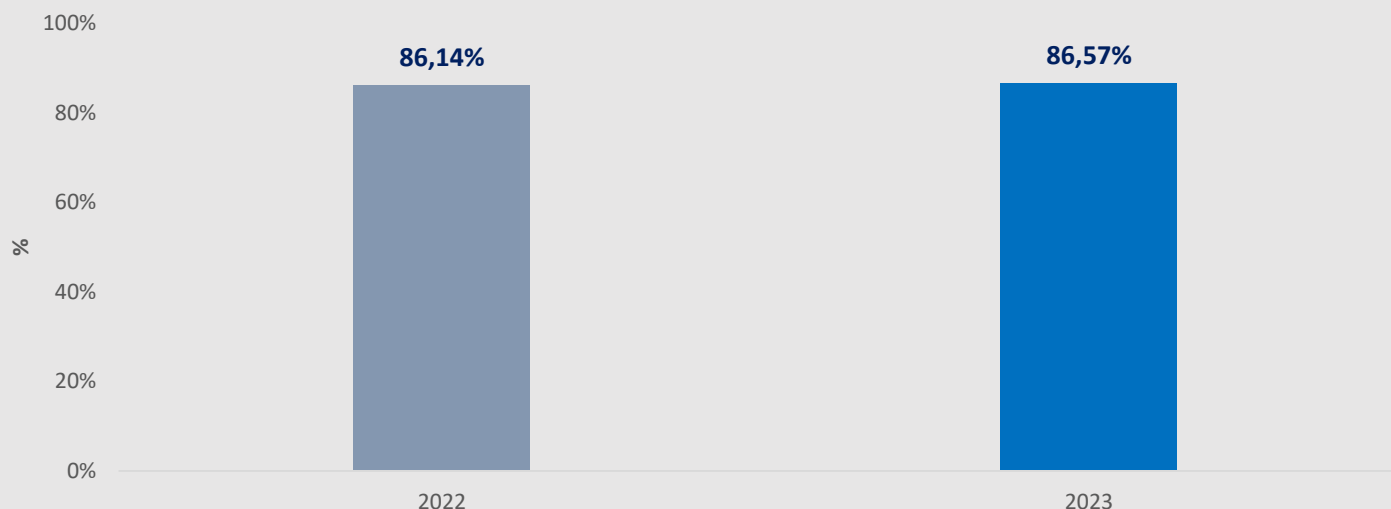
Resultados Anteriores



Questões - 2023

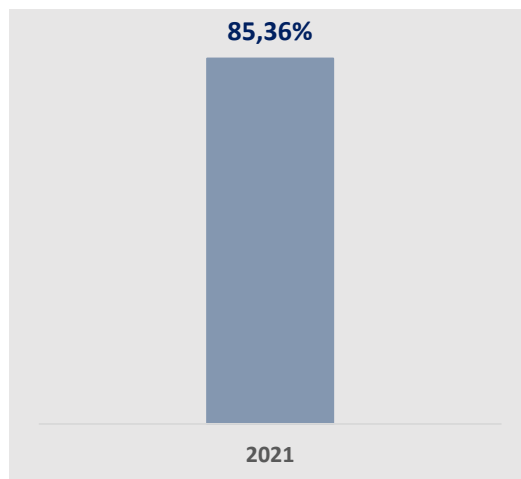
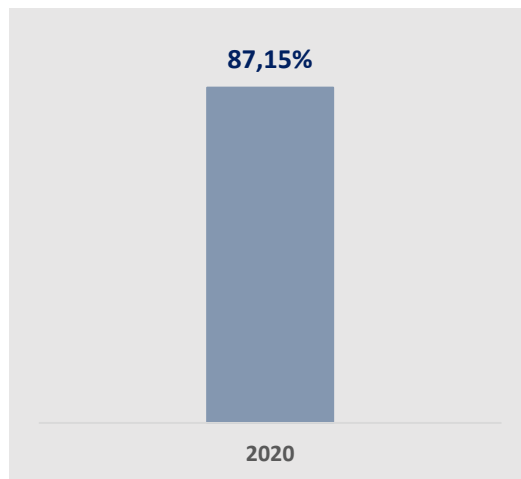


Evolução da Satisfação dos Clientes

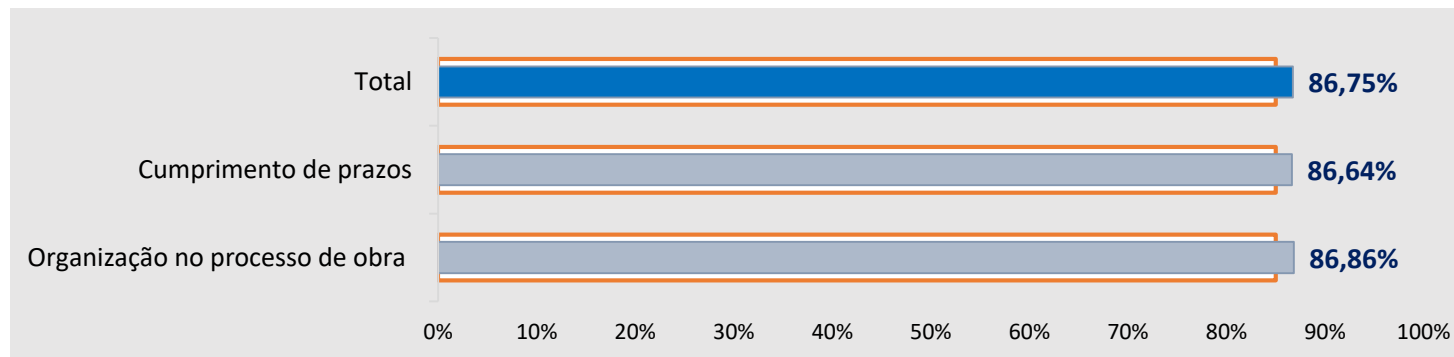


Engenharia

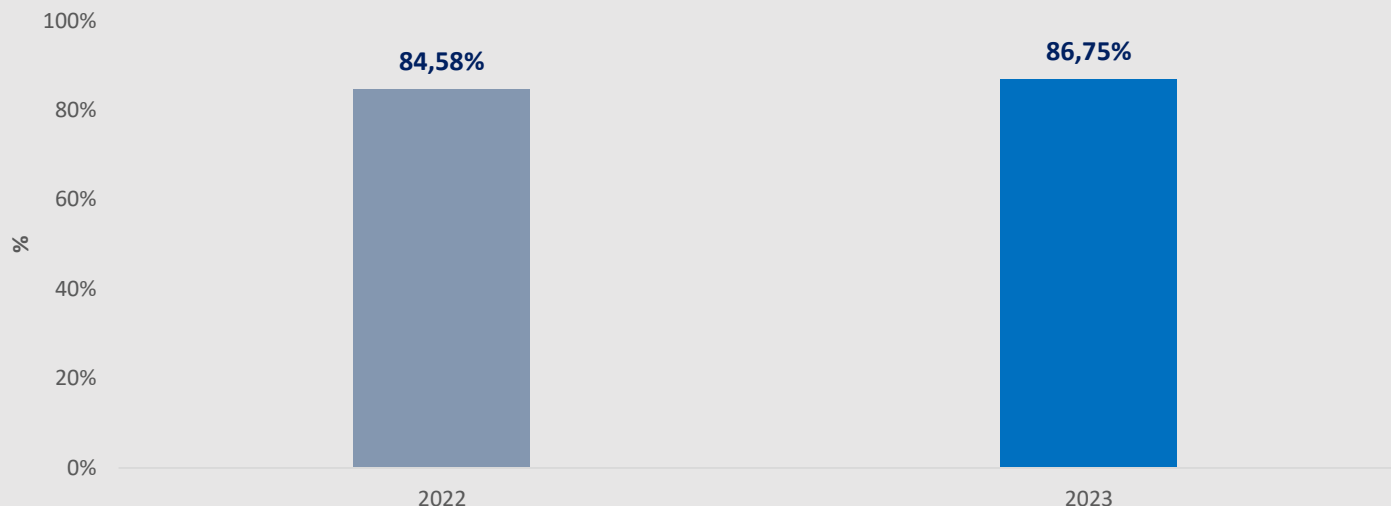
Resultados Anteriores



Questões - 2023

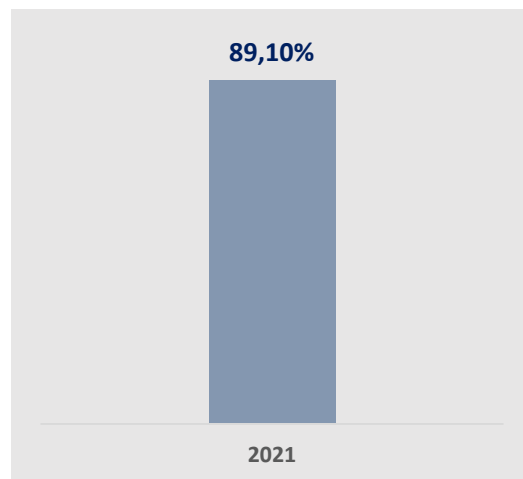
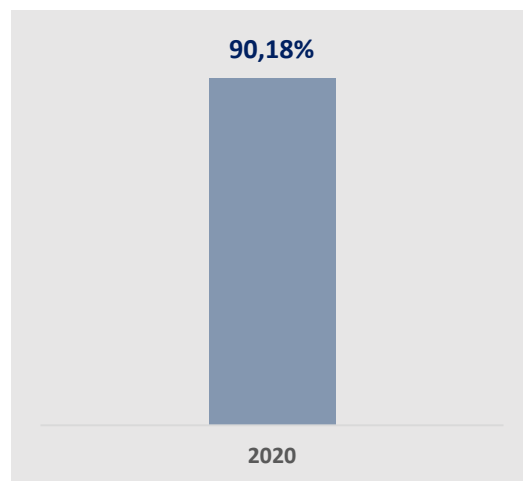


Evolução da Satisfação dos Clientes

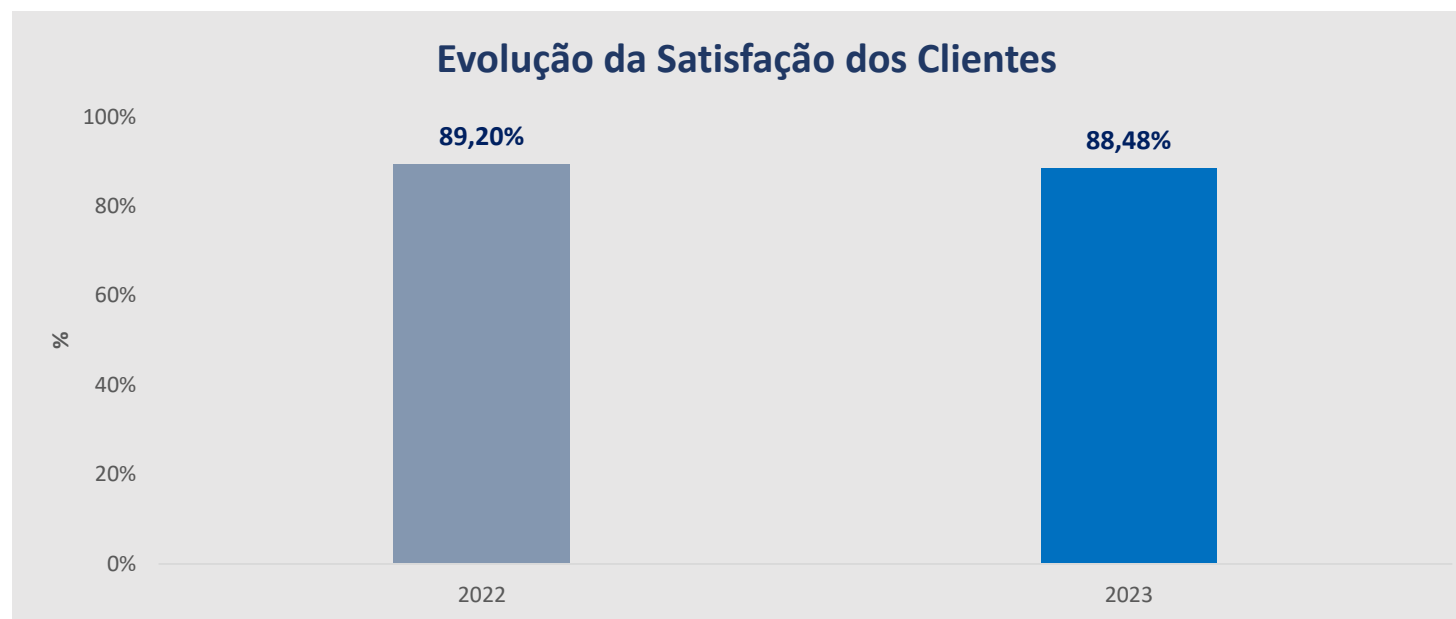
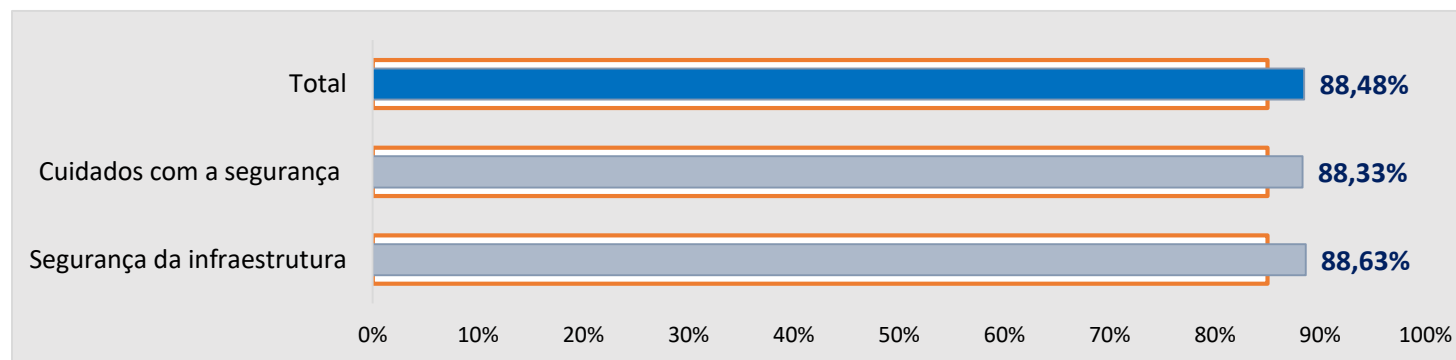


Qualidade Segurança Meio Ambiente e Saúde

Resultados Anteriores

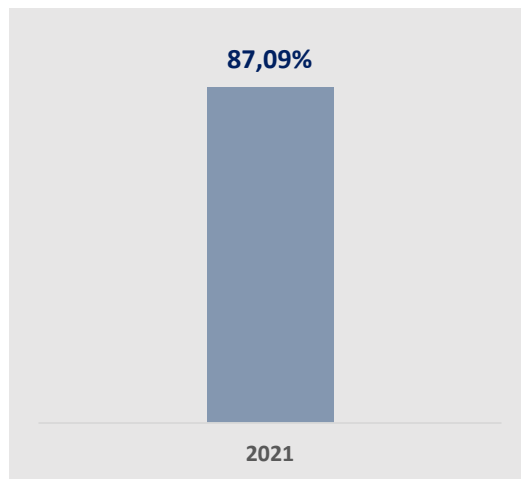
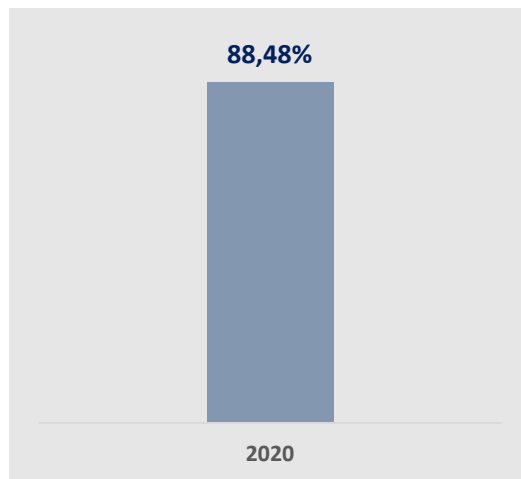


Questões - 2023

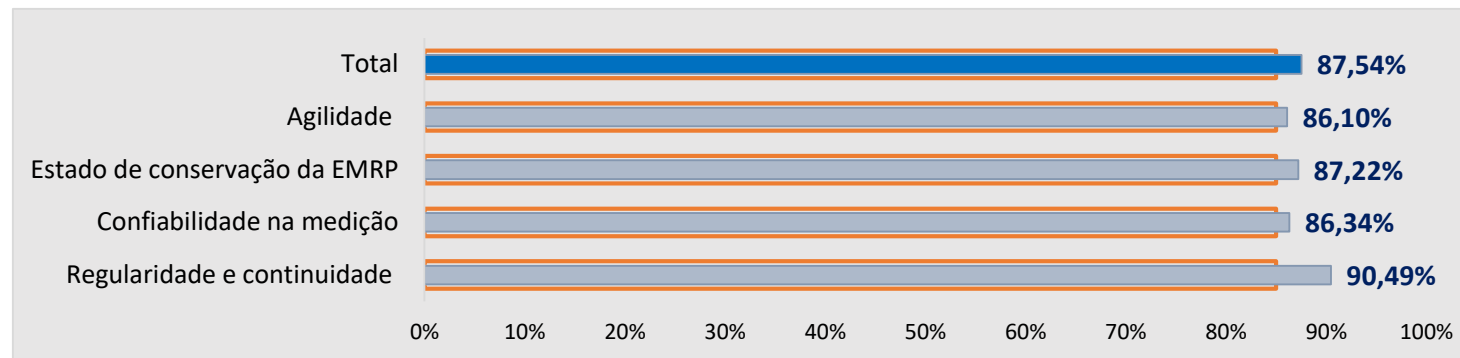


Operação, Manutenção e Medição

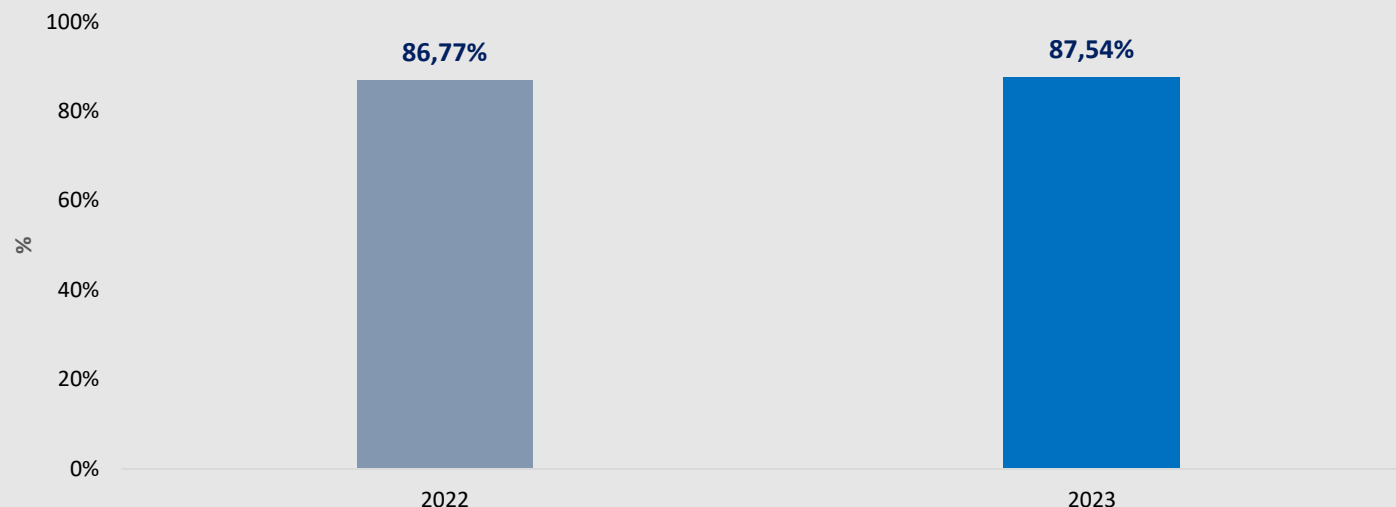
Resultados Anteriores



Questões - 2023

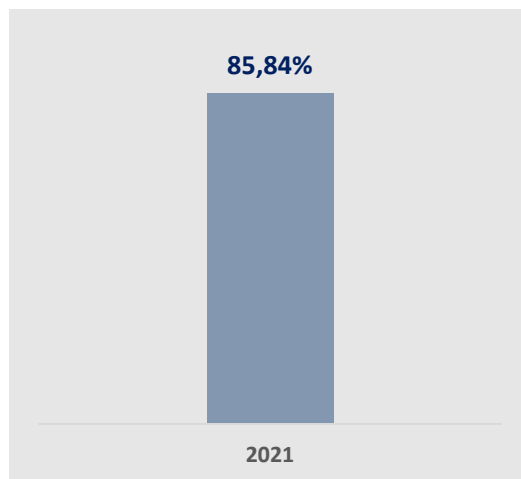
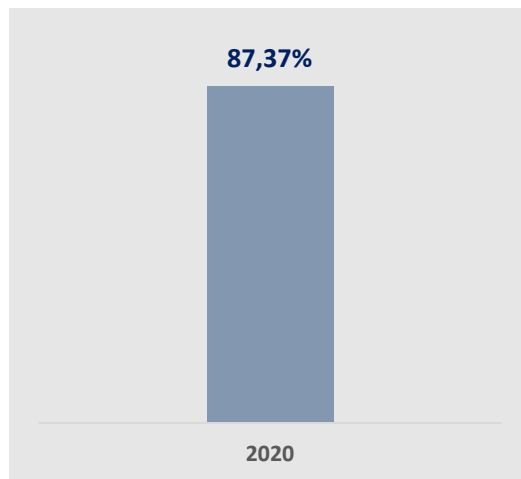


Evolução da Satisfação dos Cliente

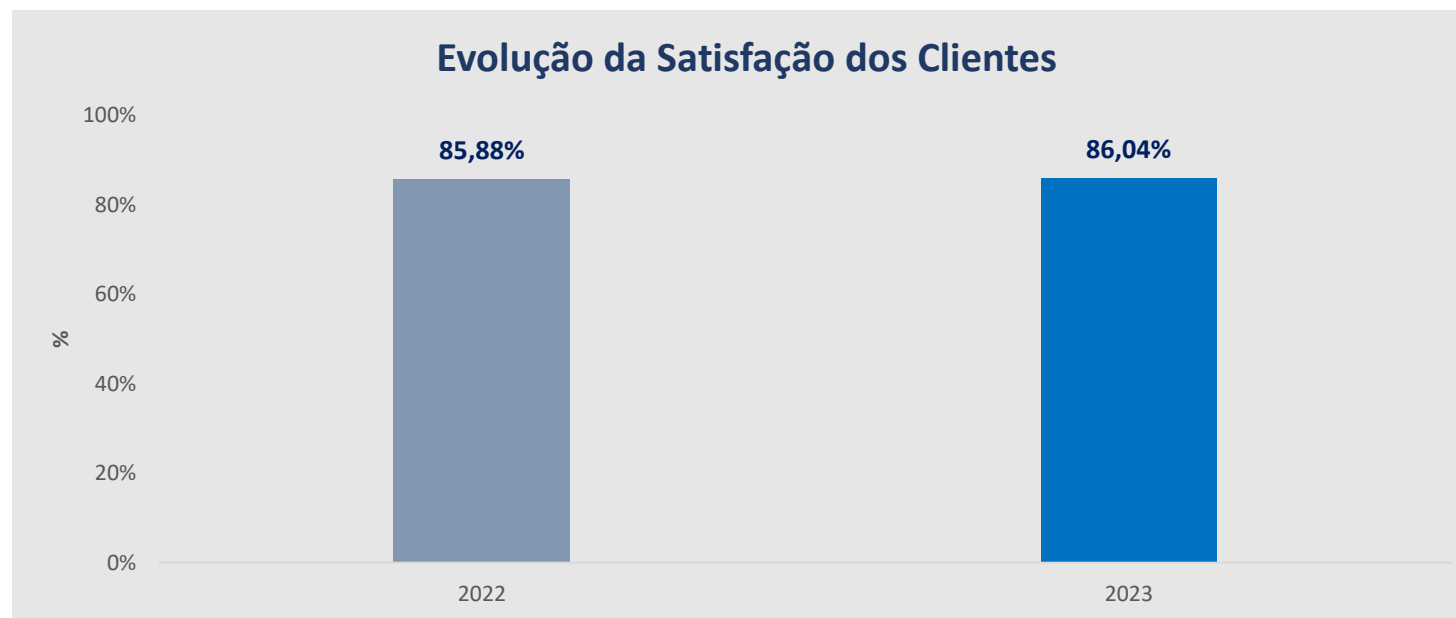
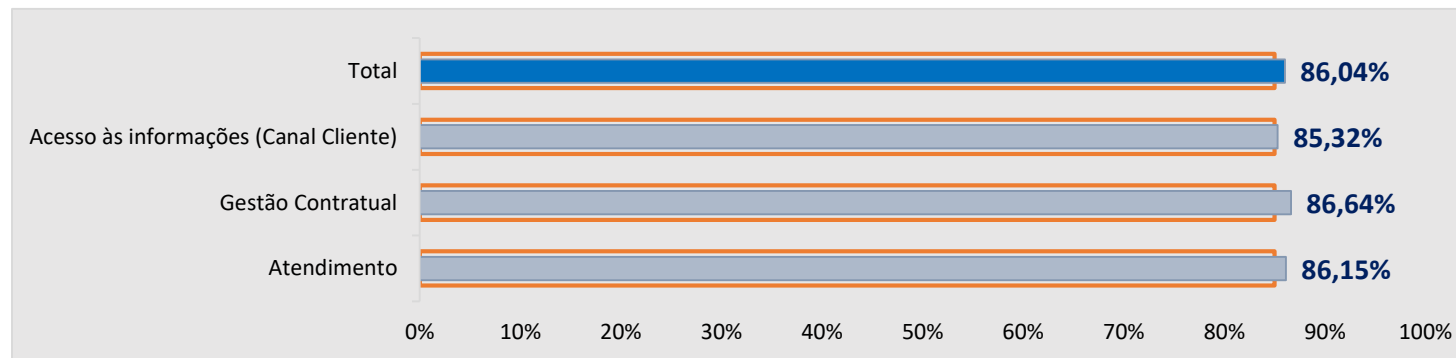


Pós Venda

Resultados Anteriores

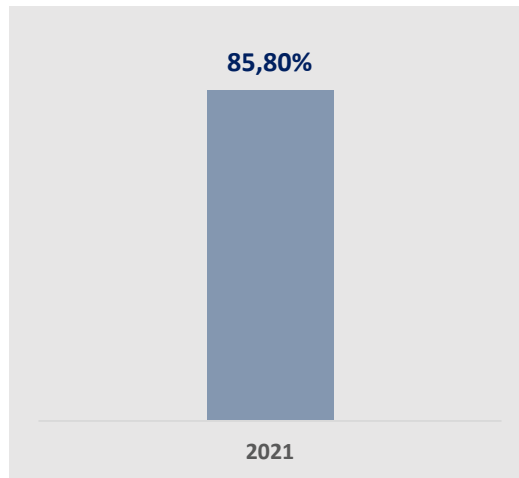
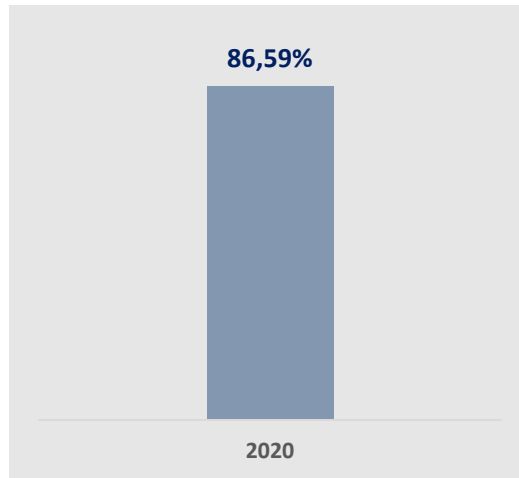


Questões - 2023

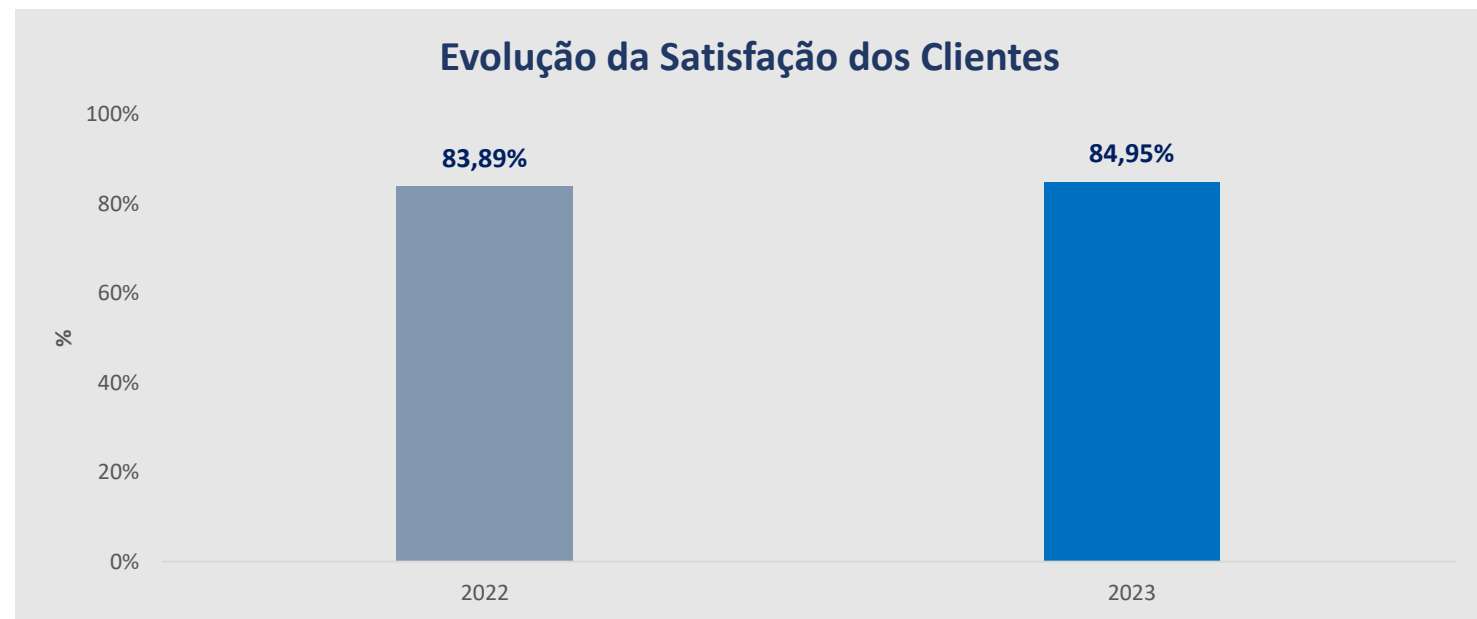
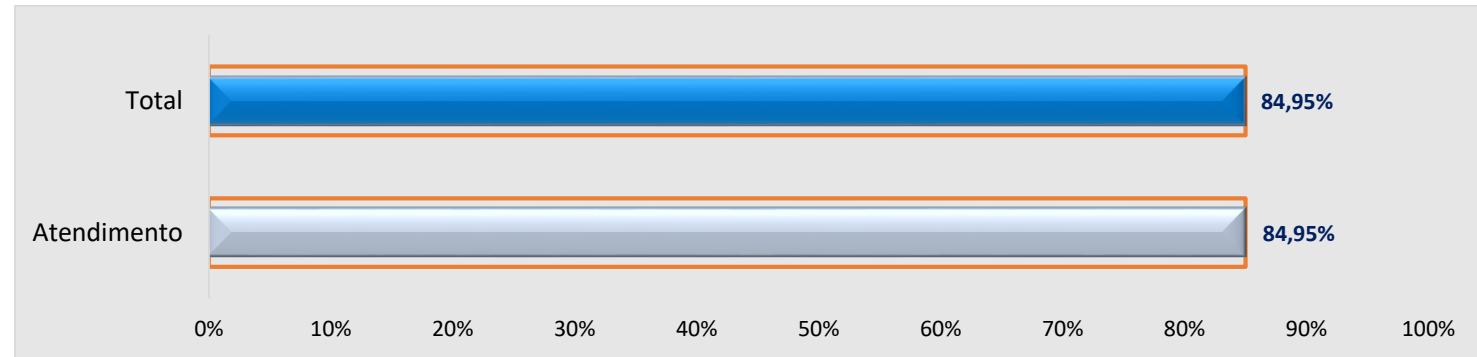


Financeiro

Resultados Anteriores

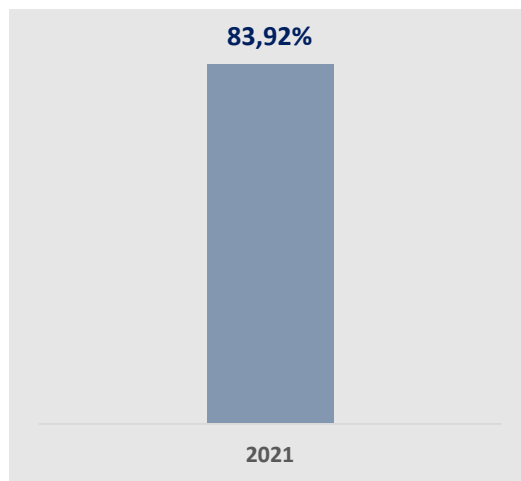
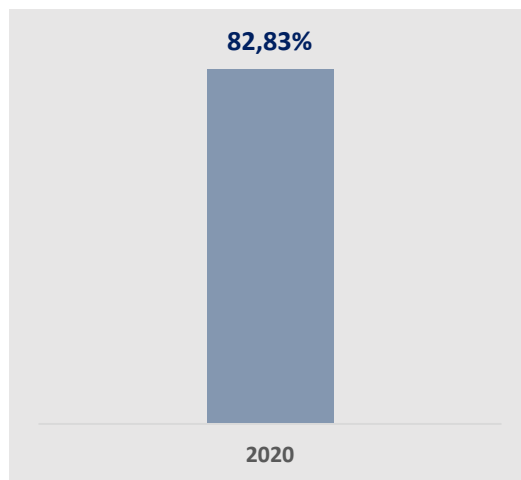


Questões - 2023

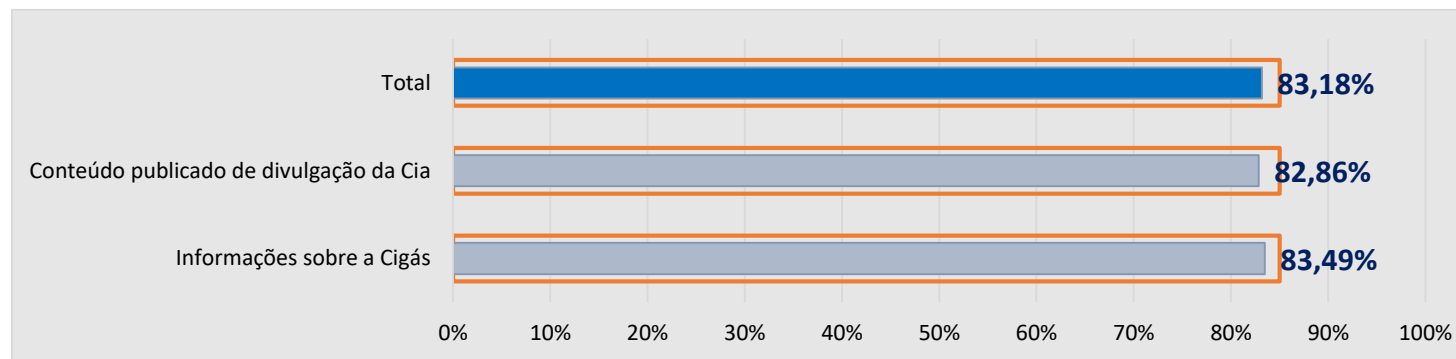


Comunicação

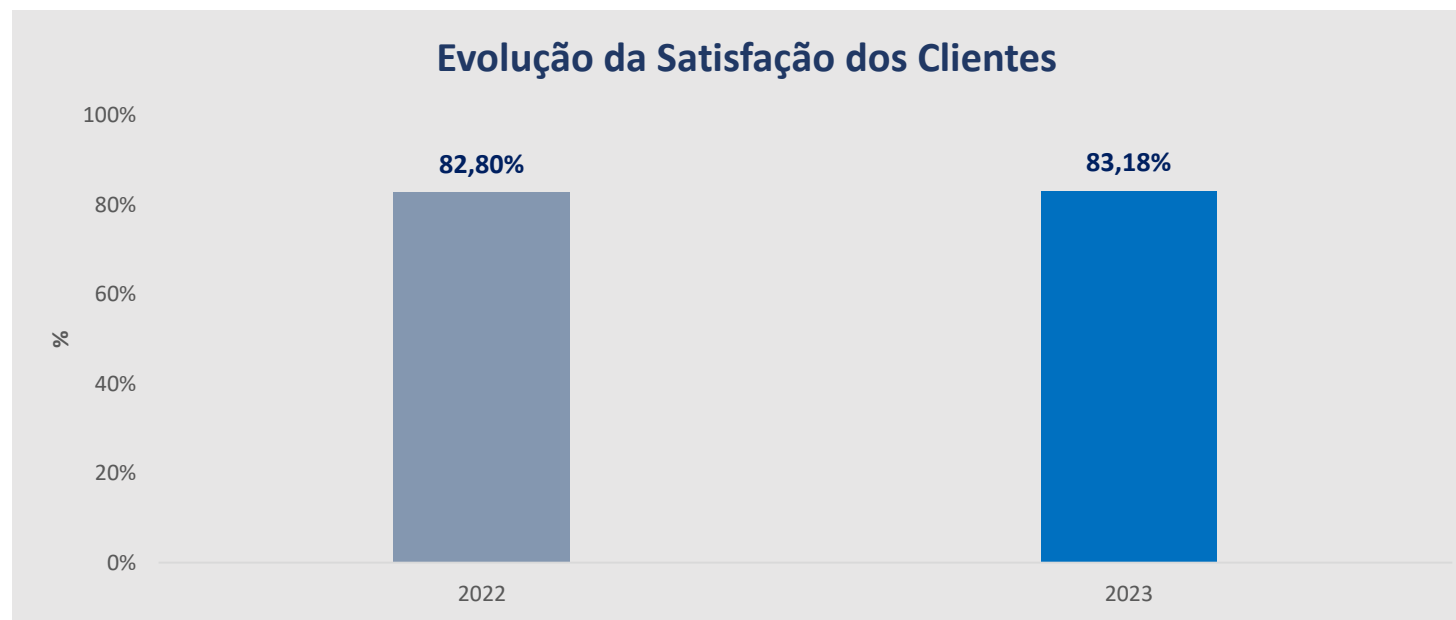
Resultados Anteriores



Questões - 2023

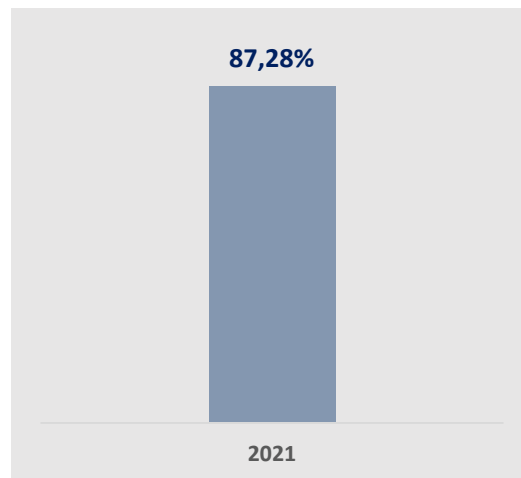
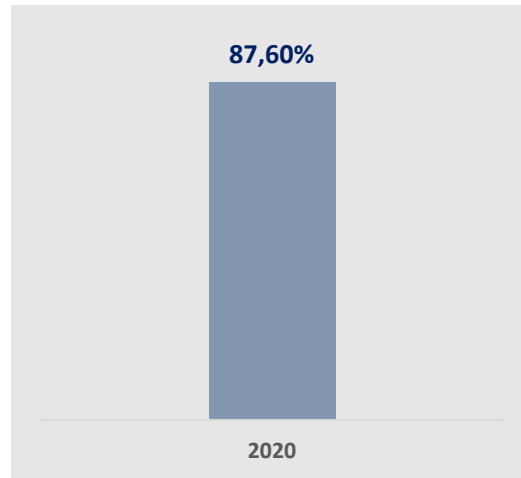


Evolução da Satisfação dos Clientes

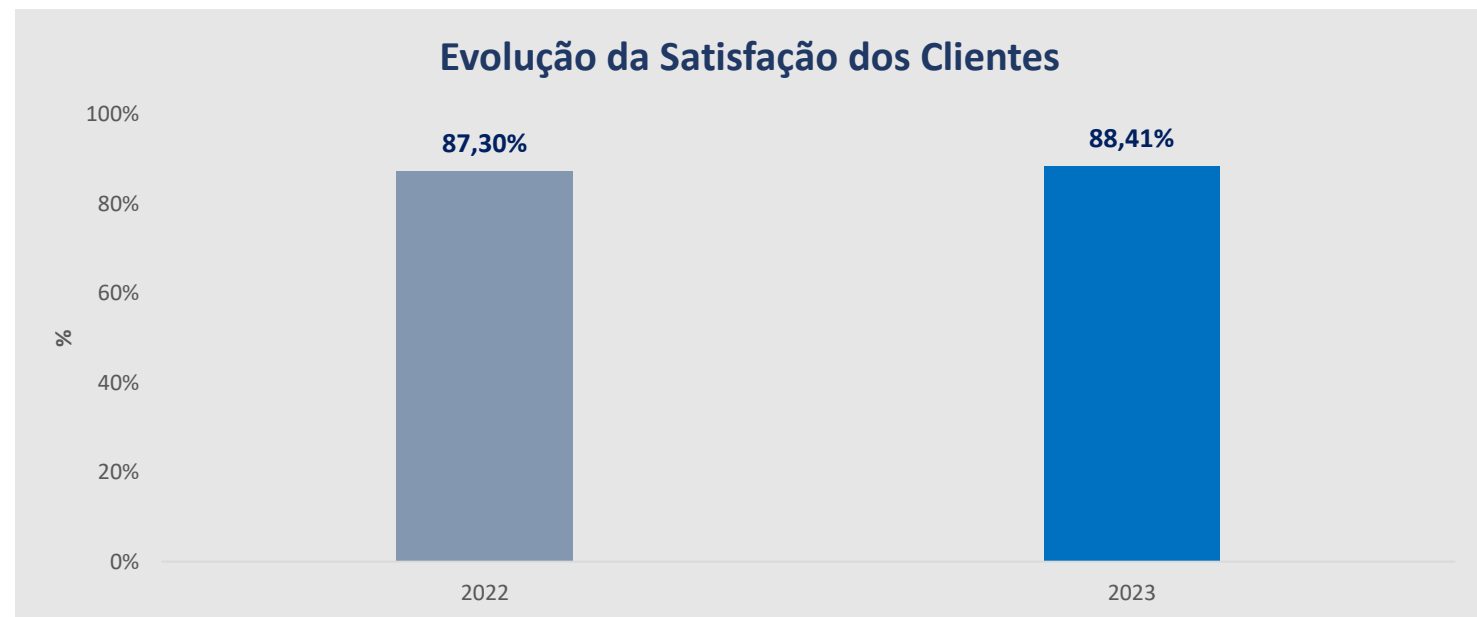
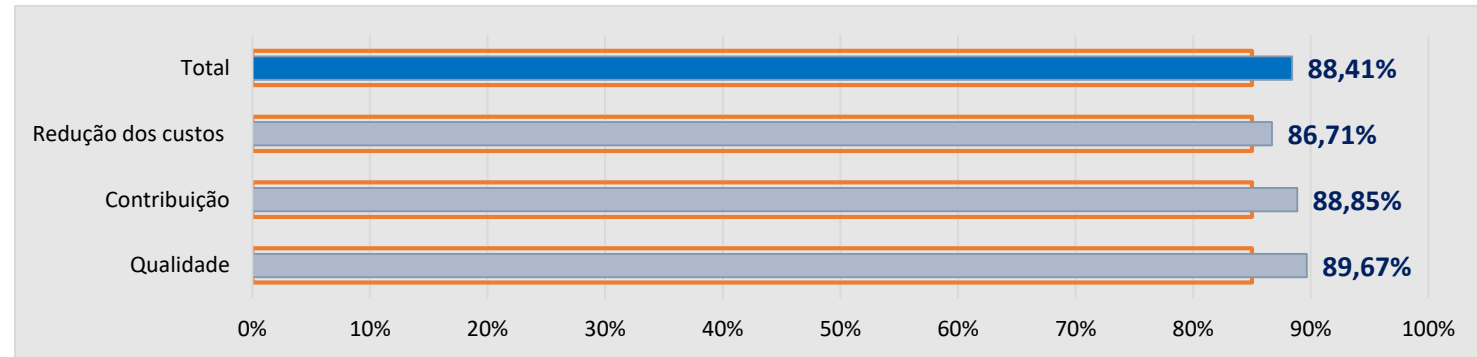


Produto – Gás Natural

Resultados Anteriores

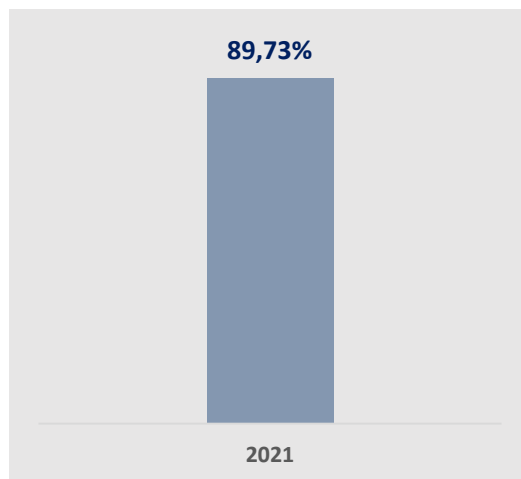
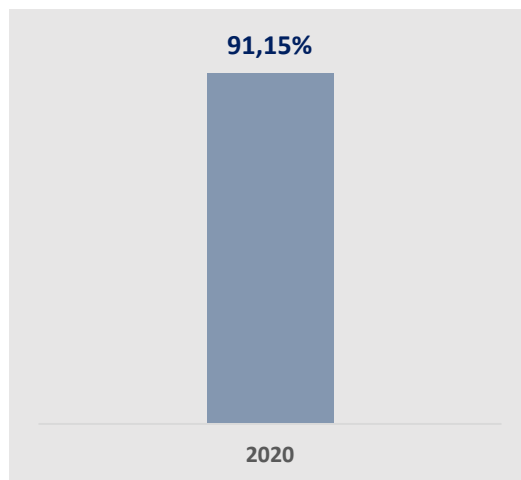


Questões - 2023

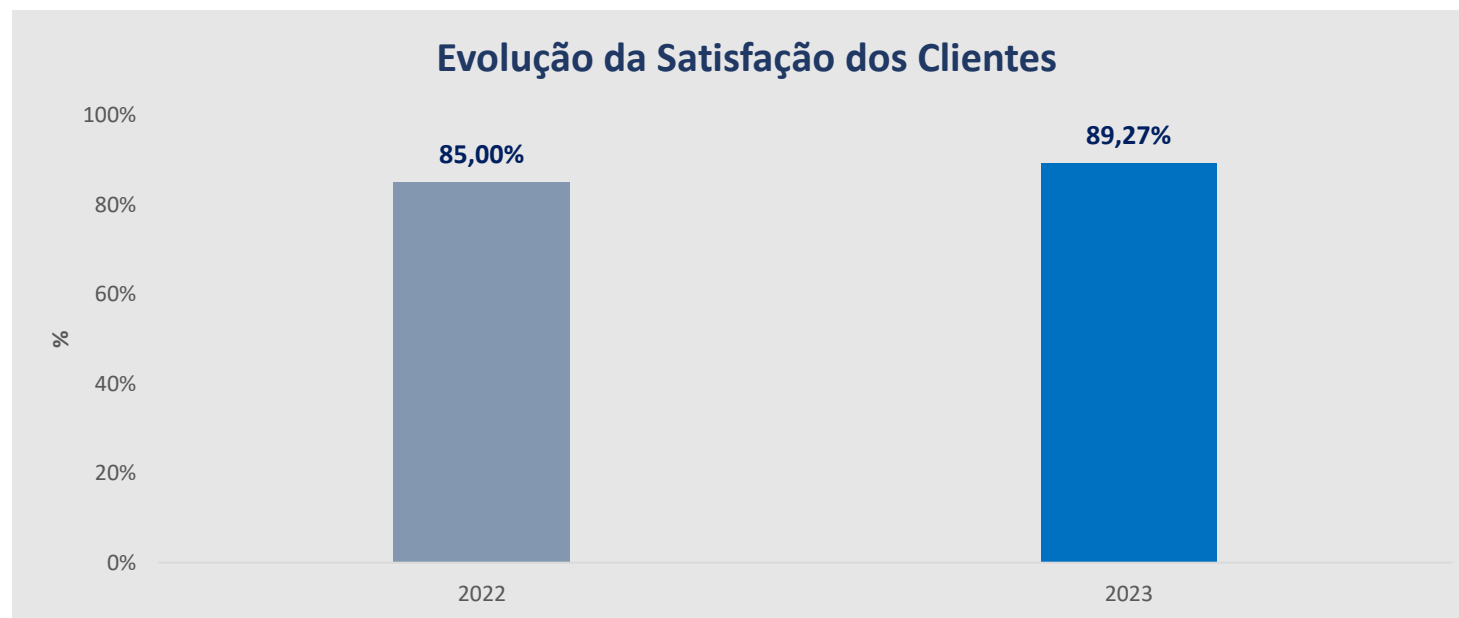
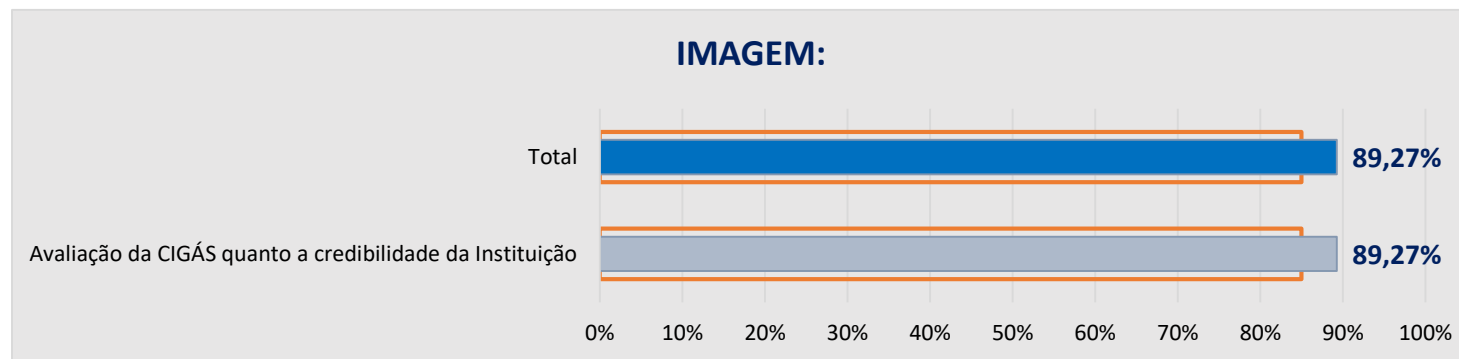


Empresa/Imagem

Resultados Anteriores



Questões - 2023



Conclusão da PSC 2023

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.**

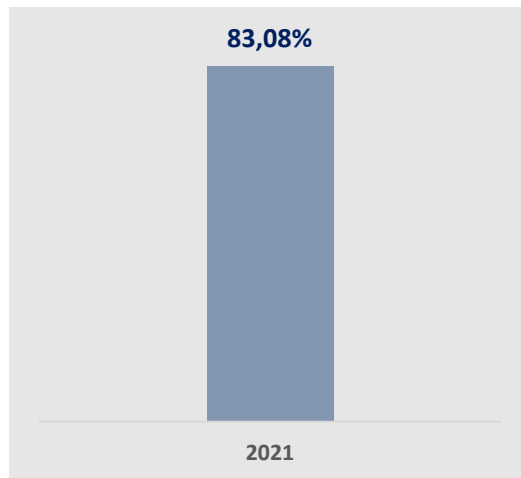
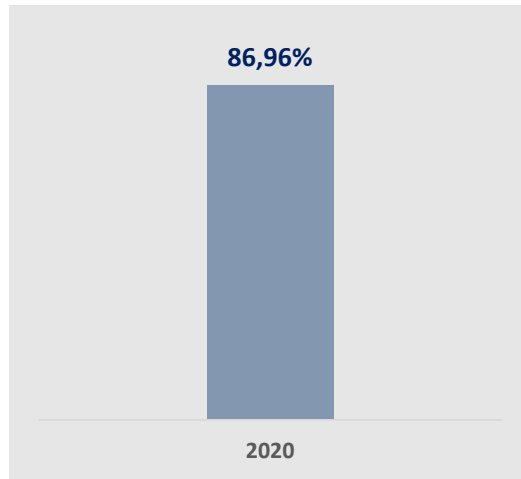
A pesquisa apontou resultados satisfatórios na maioria dos tópicos pesquisados.

Veja o resultado da satisfação por área e item:

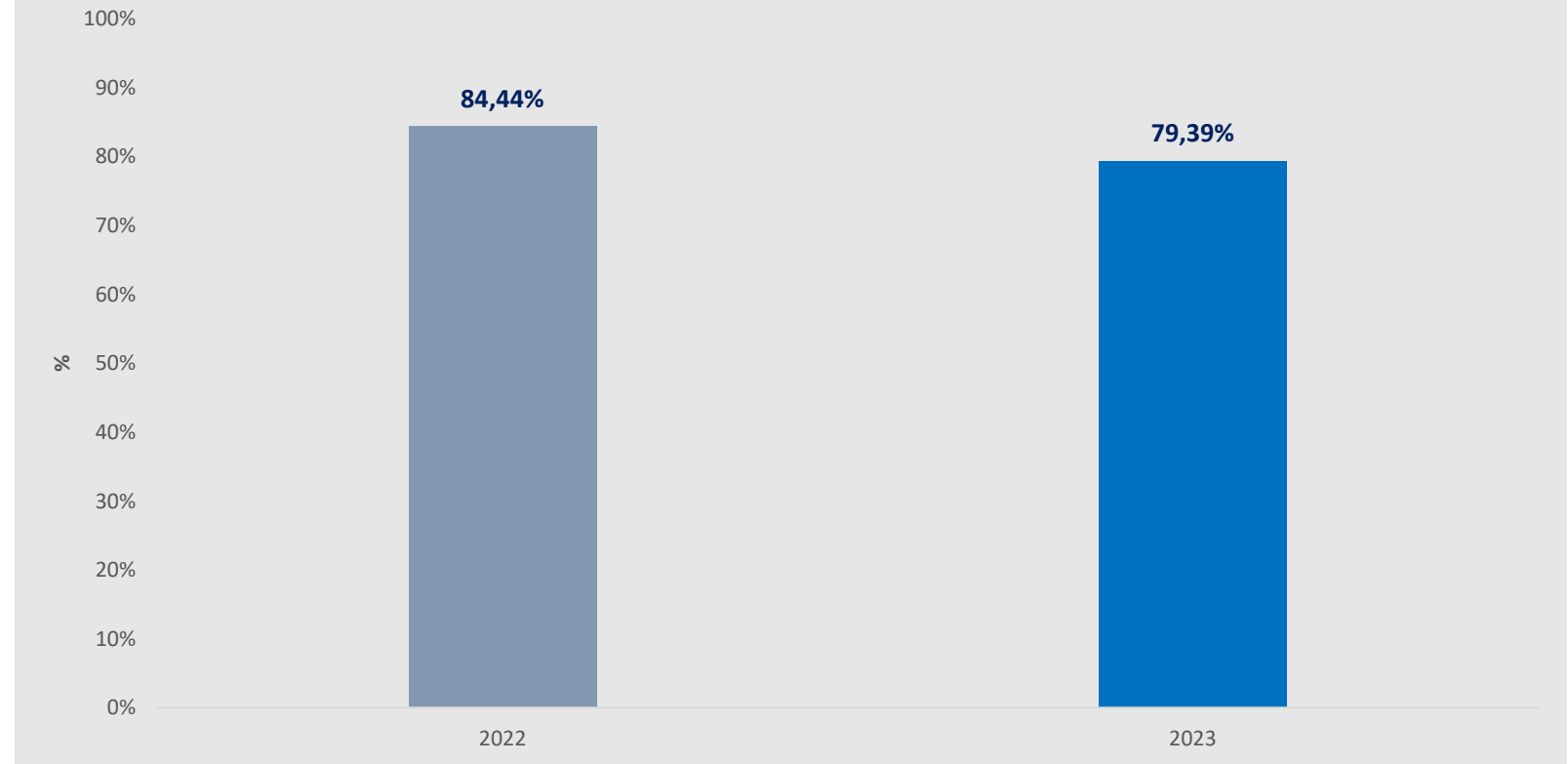
- **86,57%** GECOM
- **86,75%** GEENG
- **87,54%** GEOPE;
- **88,48%** GQSMS;
- **86,04%** GECOR;
- **84,95%** GEFIN;
- **83,18%** COMUNICAÇÃO;
- **88,41%** PRODUTO;
- **89,27%** IMAGEM;

Contribuição em Soluções Energéticas - GN

Resultados Anteriores



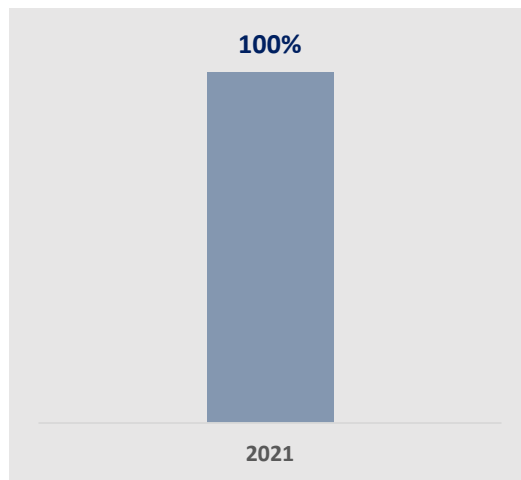
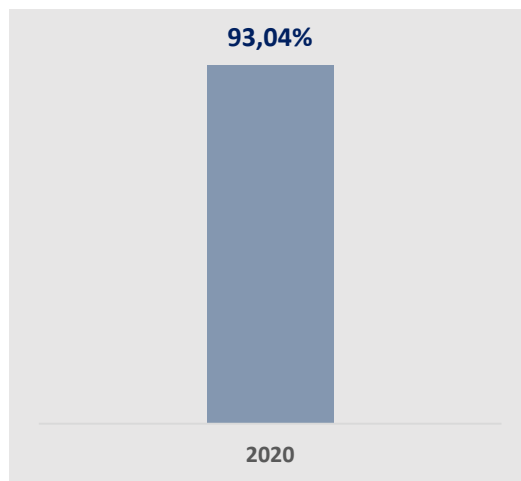
Evolução da Satisfação dos Clientes



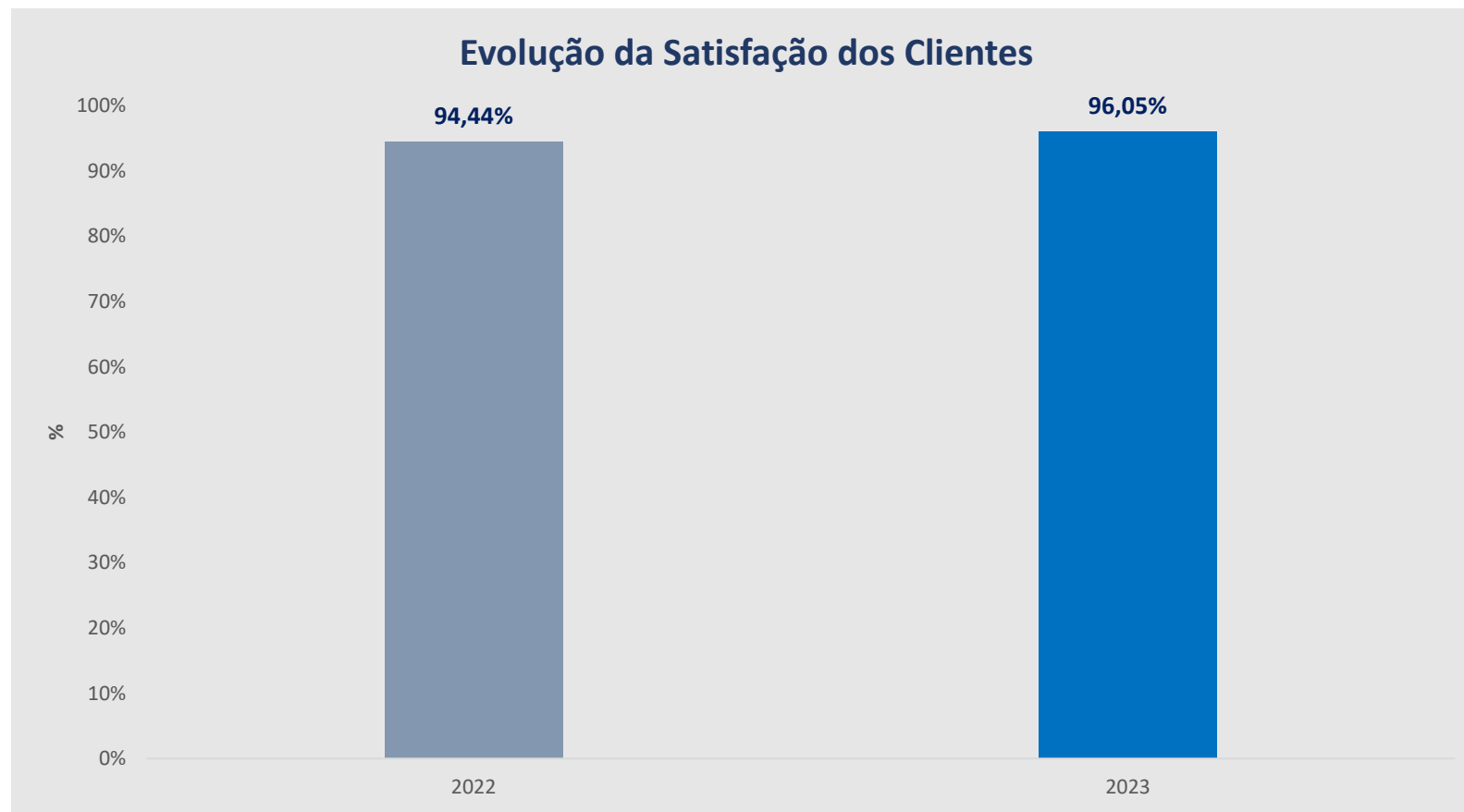
- Em 2023 **79,39%** dos clientes que responderam a pesquisa, afirmaram que a CIGÁS contribui em soluções energéticas para seu negócio, esse percentual corresponde ao índice de satisfação neste requisito, não alcançando a meta de 85%. Houve uma oscilação de satisfação nesse item, ocorrendo uma redução no percentual de 2020 para 2021, já em 2022 o índice obteve um crescimento de 1,41% comparando com o ano anterior. Em 2023 houve uma queda de 5,05%, em relação à 2022, resultando em não atingimento da meta de 85% de satisfação.

Indicação da CIGÁS

Resultados Anteriores



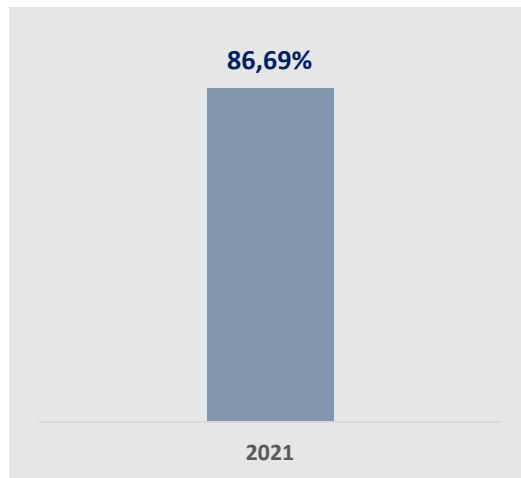
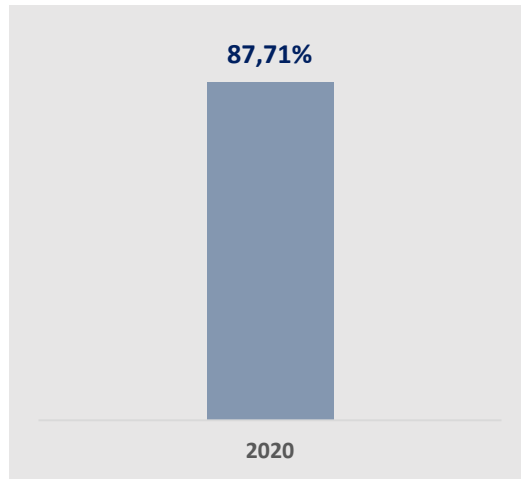
Evolução da Satisfação dos Clientes



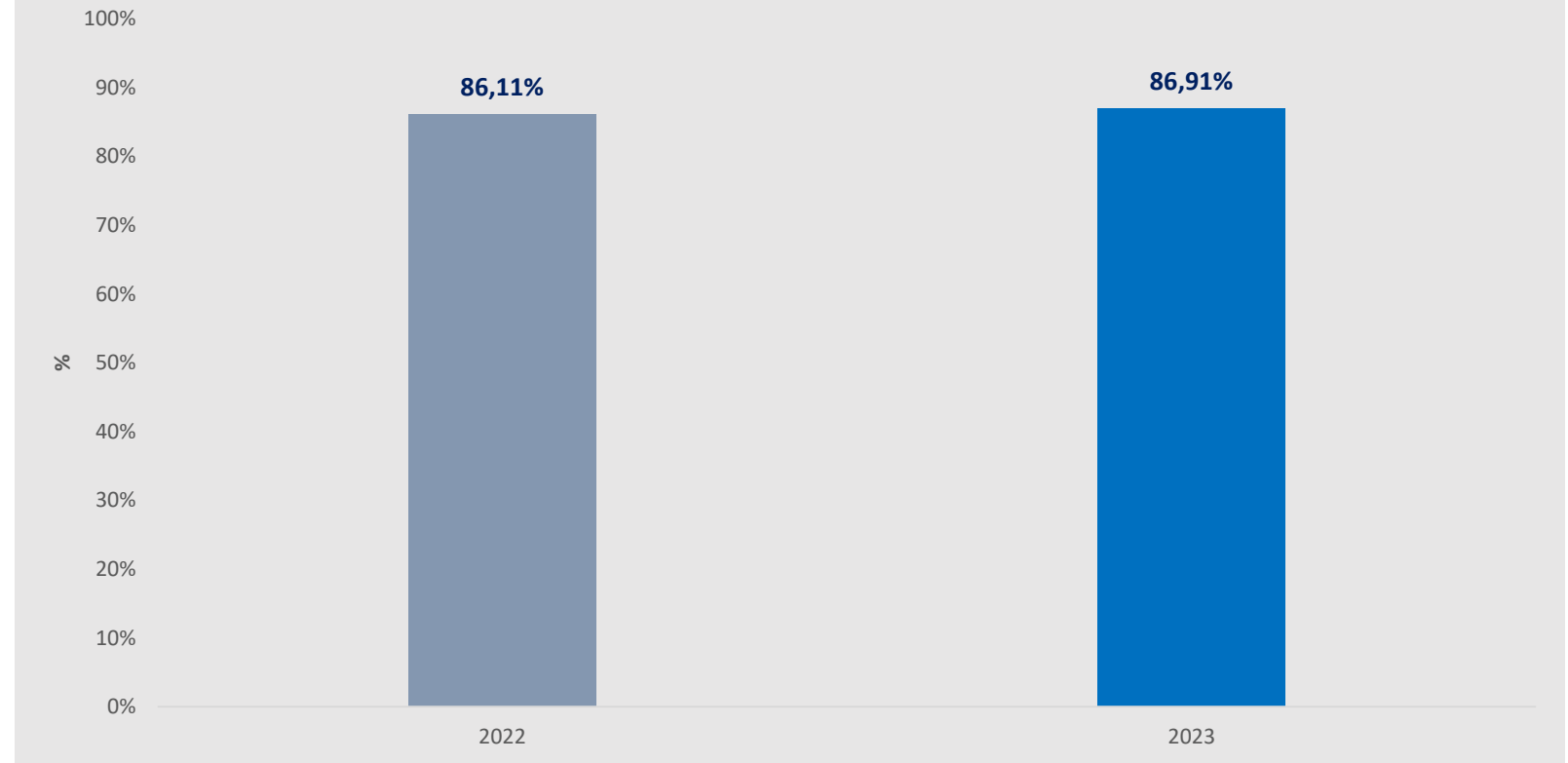
- Em 2023, 96,05% dos clientes pesquisados apontaram que indicam a CIGÁS para outra empresa ou amigo. O resultado demonstra a satisfação dos clientes com os serviços prestados pela Companhia.
- Comparando os dados com o ano anterior (2022), houve um crescimento no percentual de clientes que indicariam a Companhia em 1,61%. 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 2023 indicou uma satisfação dos clientes de **86,91%**, resultado superior ao da meta estabelecida de 85%. Houve um aumento no percentual de satisfação em 2023 se comparado com o ano anterior (2022), com o crescimento de 0,8%.
- Desde 2020 a Companhia performa 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

   **Cigás Amazonas**

www.cigas-am.com.br

