

Pesquisa de Satisfação ao Cliente

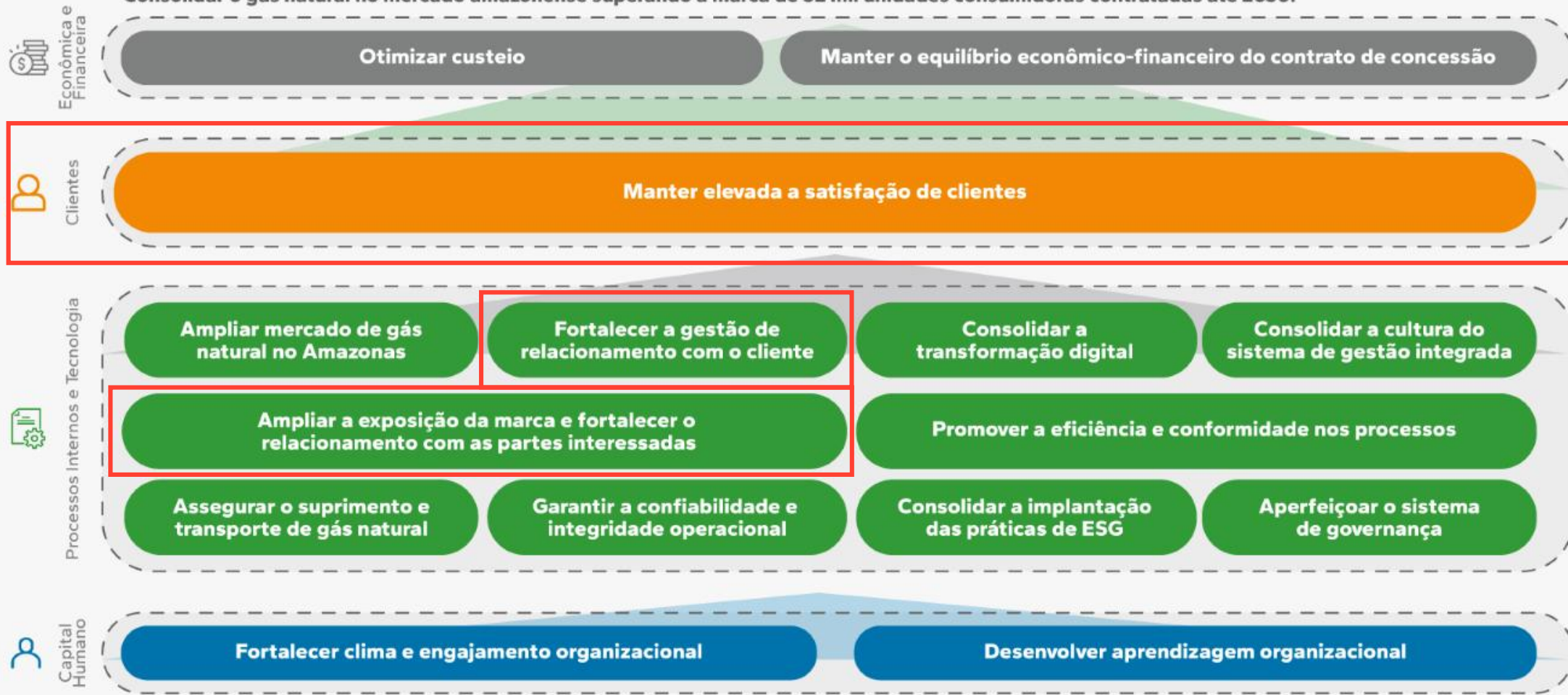
Resultado 2025



Mapa Estratégico 2026

Visão:

Consolidar o gás natural no mercado amazonense superando a marca de 52 mil unidades consumidoras contratadas até 2030.



Valores

Integridade, transparência 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 sustentável do estado do Amazonas.

Missão

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

Visão

Consolidar o gás natural no mercado amazonense superando a marca de 52 mil unidades consumidoras contratadas até 2030.

Valores

-  Valorização dos colaboradores
-  Excelência nos resultados
-  Satisfação do cliente
-  Responsabilidade socioambiental
-  Inovação e melhoria contínua
-  Integridade, transparência e ética
-  Preservação da vida

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 2025

Aplicação da pesquisa:

03/12/2025 a 15/04/2026

Segmentos e Clientes



426

Clientes receberam o
questionário da pesquisa

189

Clientes responderam
44%

A Pesquisa de Satisfação Anual de 2025 apresentou um índice de adesão de **44,37%**, totalizando 189 questionários validados de um universo de 426 clientes aptos. O esforço amostral resultou em uma **margem de erro de 5,34%**, com um **nível de confiança de 95%**. Tais indicadores conferem alta robustez estatística aos dados coletados, superando os padrões usuais de mercado para pesquisas corporativas extensas e garantindo a fidedignidade dos resultados para fins de auditoria e gestão estratégica.

Participação dos Clientes



64 Clientes
52 Participantes



133 Clientes
52 Participantes



1 Cliente
1 Participante
(J&F - Âmbar)



2 Clientes
2 Participantes
(Carboman e Carboxi)



221 Clientes
76 Participantes

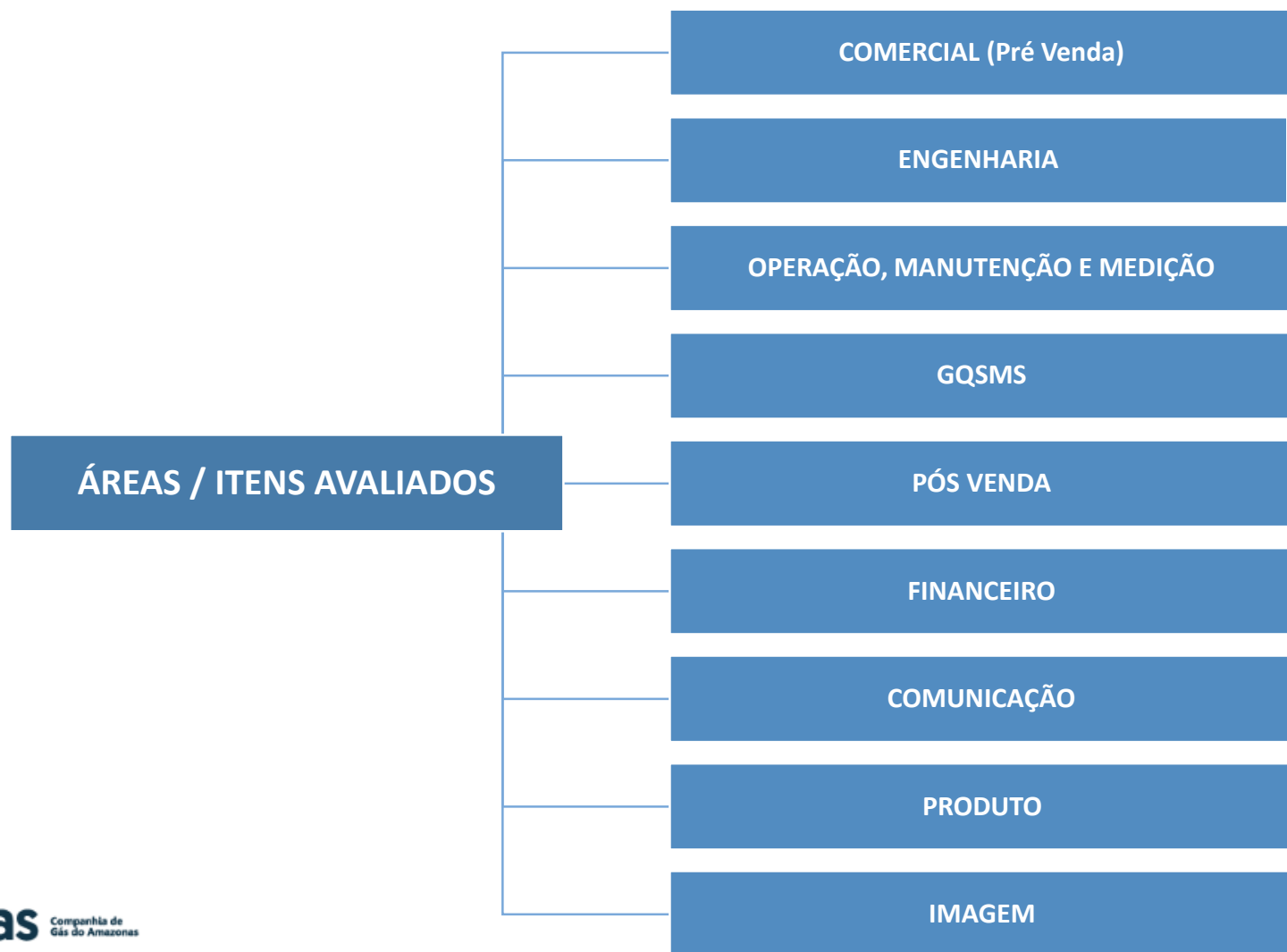


1 Cliente
1 Participante
(Eneva - Azulão)

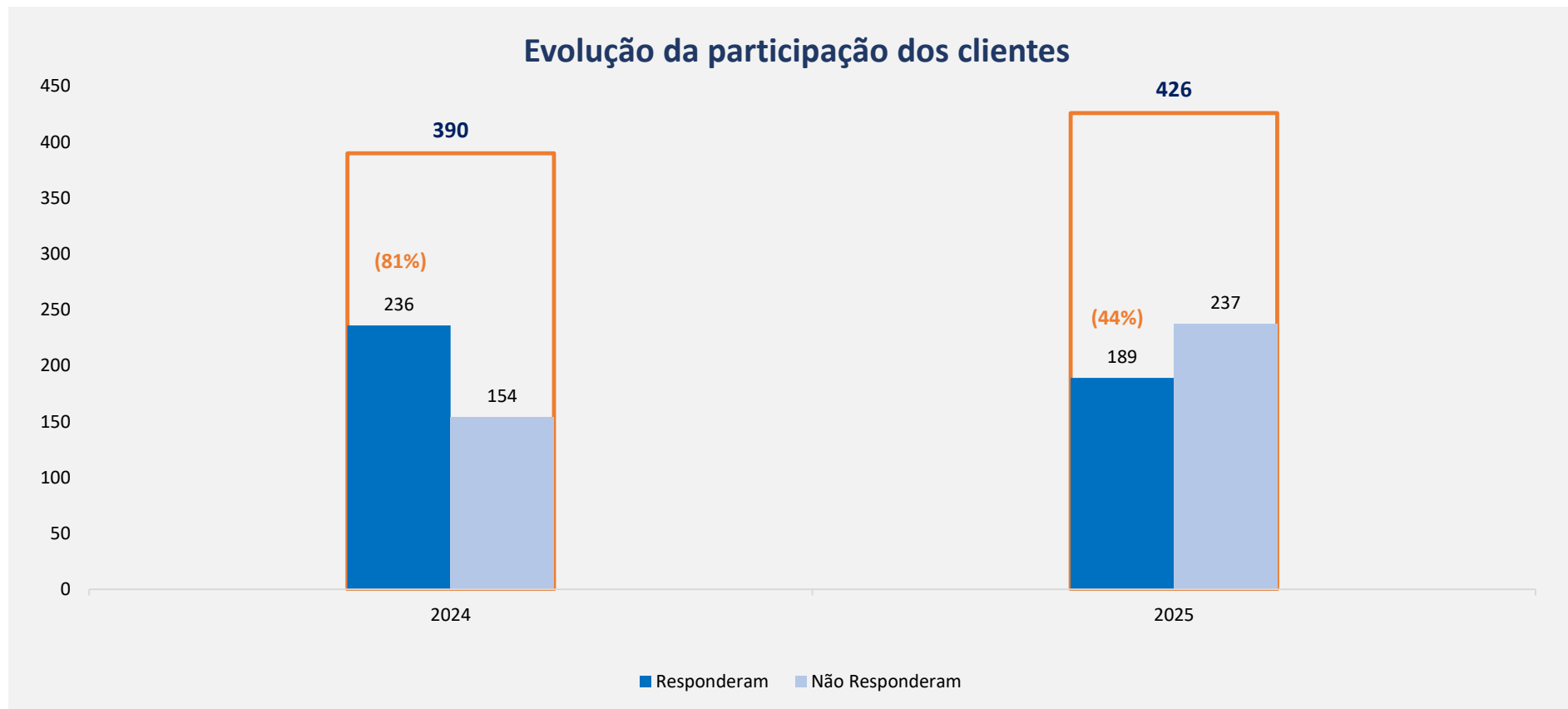


5 Clientes
5 participantes

Avaliação/Ano - 2025



Evolução da Participação dos Clientes

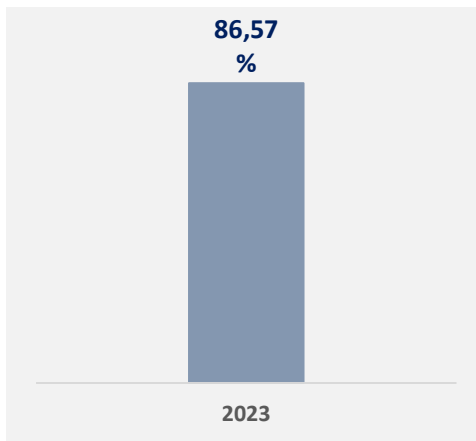
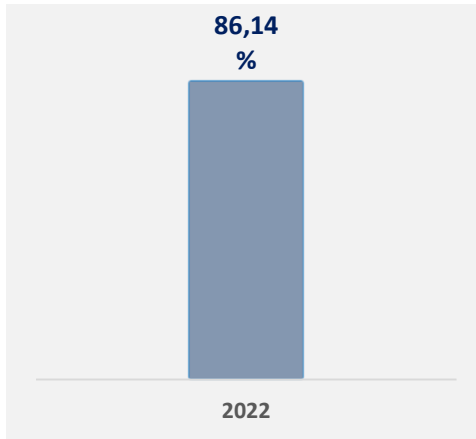


Na Pesquisa de Satisfação os entrevistados avaliaram a empresa em uma escala de 1 a 4, onde:

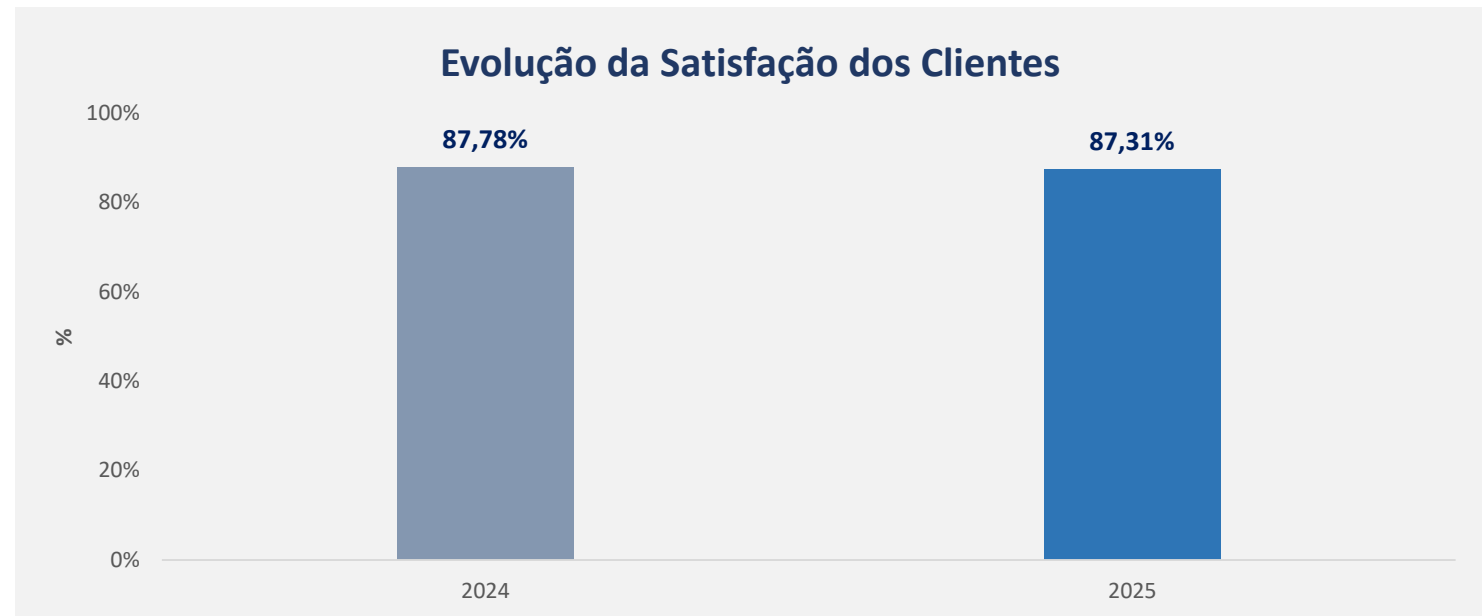
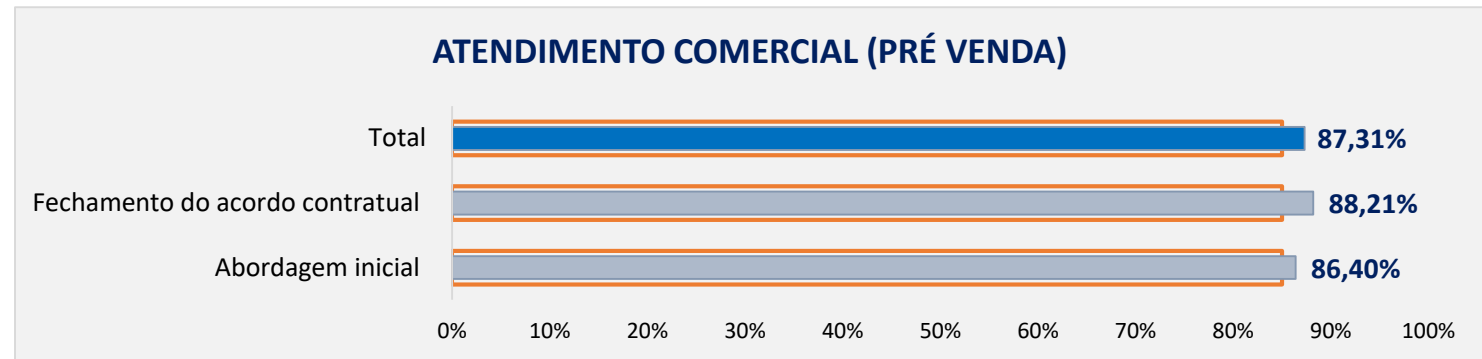
4 = Muito Bom | 3 = Bom | 2 = Regular | 1 = Ruim | NA = Não se aplica

Comercial – Pré Venda/Ligação

Resultados Anteriores

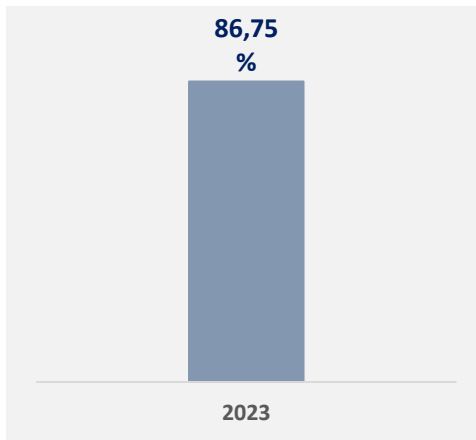
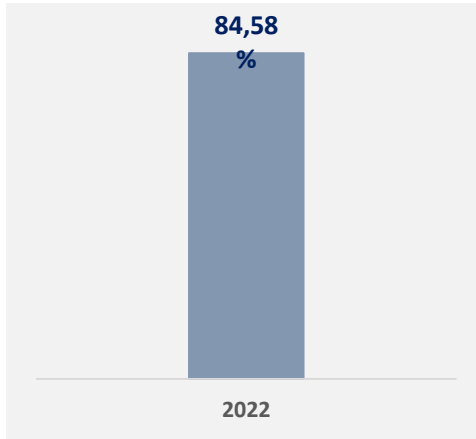


Questões - 2025



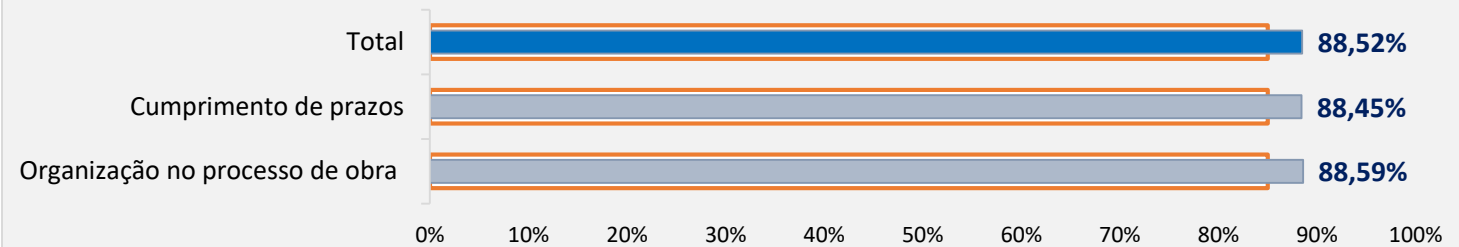
Engenharia

Resultados Anteriores

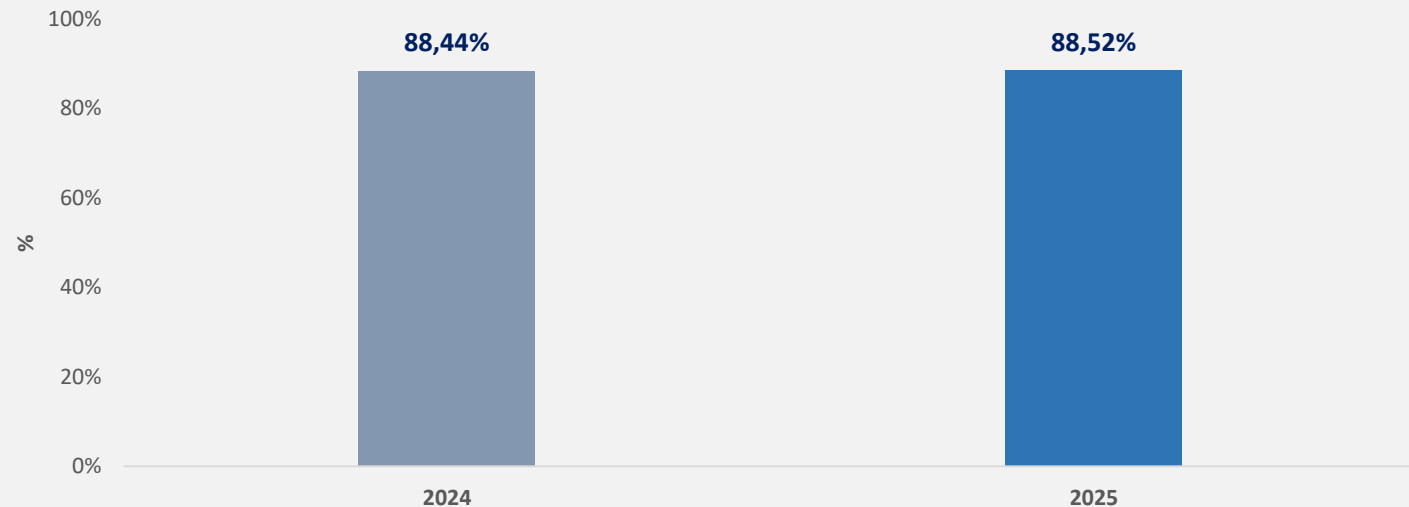


Questões - 2025

ENGENHARIA DE INFRAESTRUTURA DO GÁS NATURAL

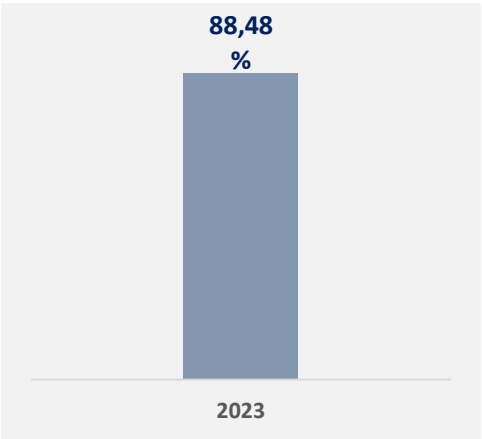
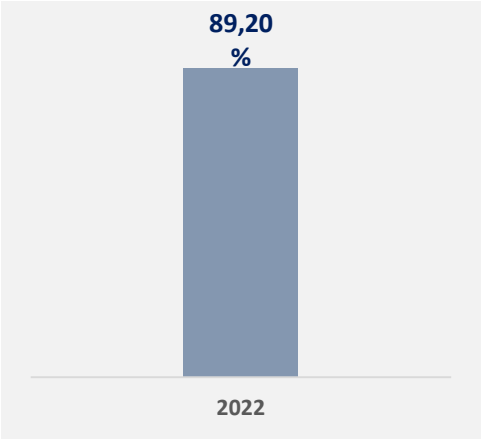


Evolução da Satisfação dos Clientes

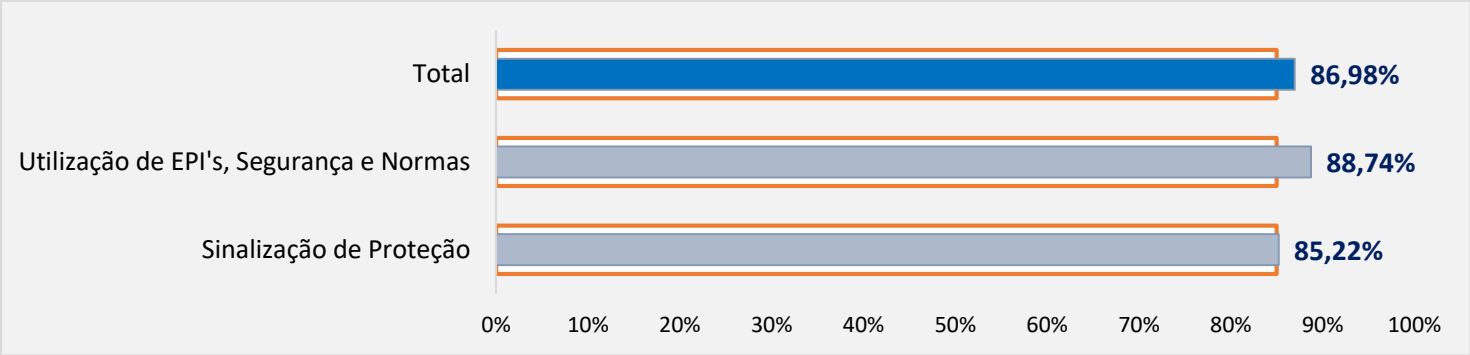


Qualidade Segurança Meio Ambiente e Saúde

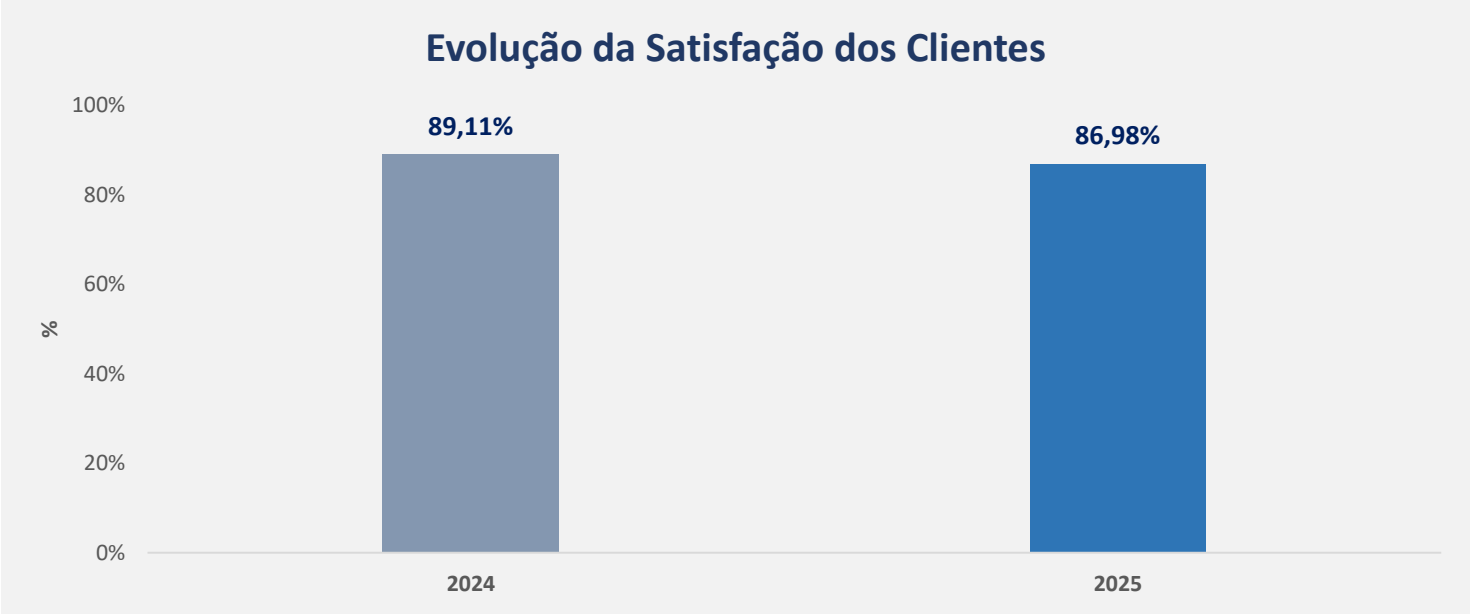
Resultados Anteriores



Questões - 2025

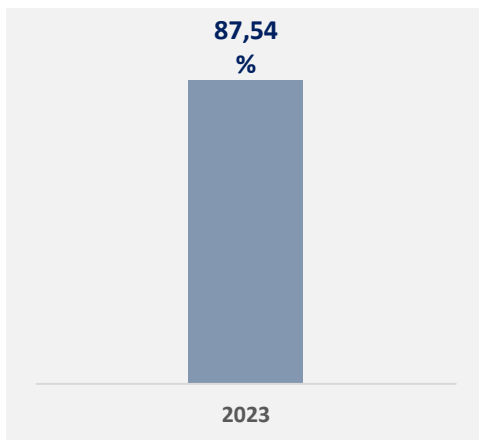
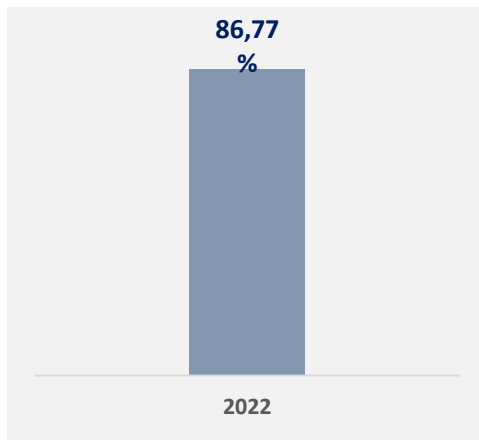


Evolução da Satisfação dos Clientes

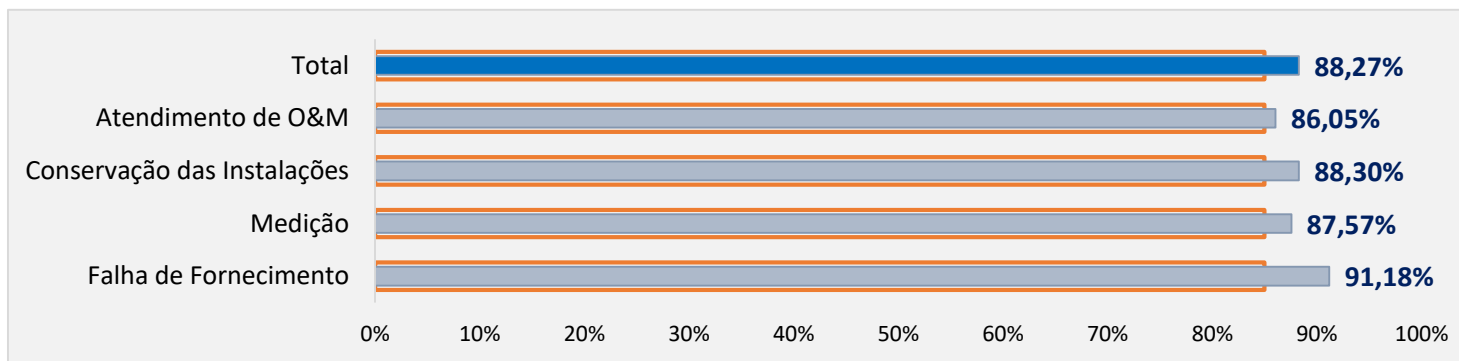


Operação, Manutenção e Medição

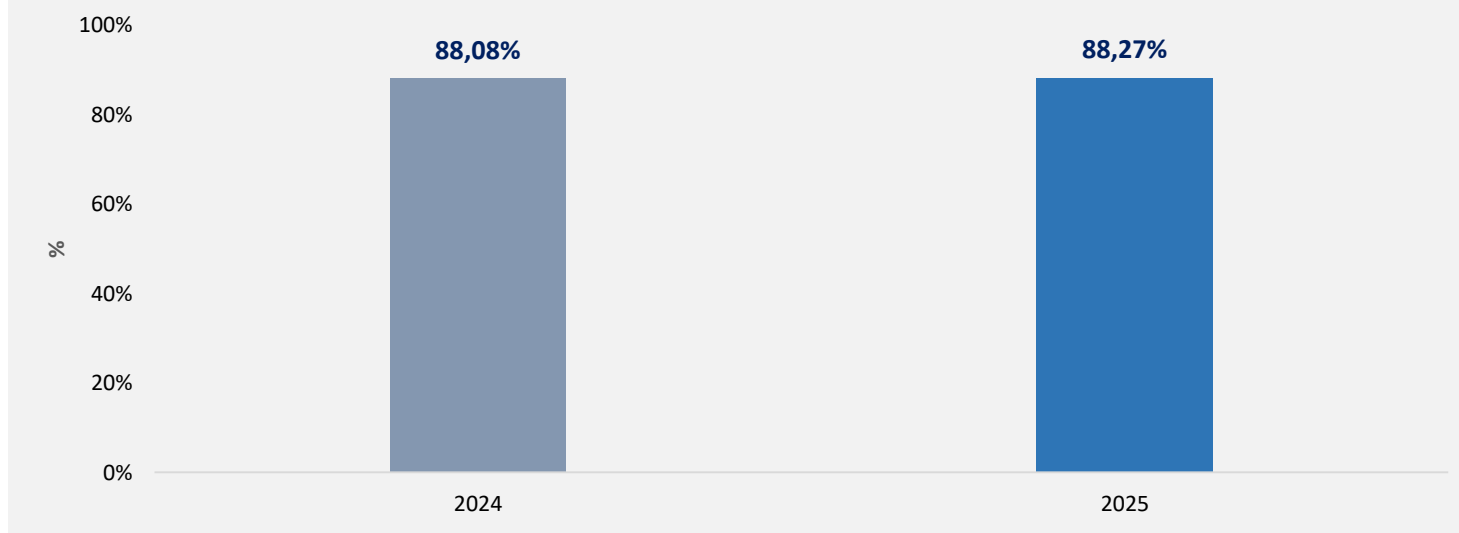
Resultados Anteriores



Questões - 2025

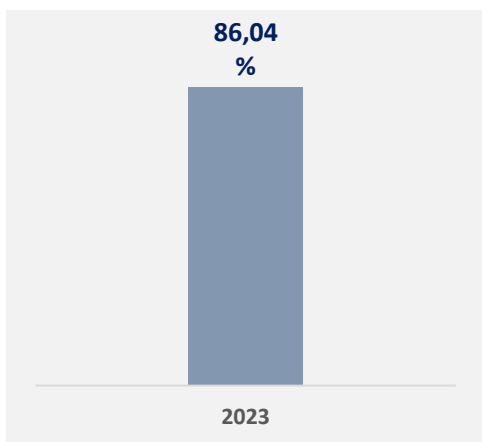
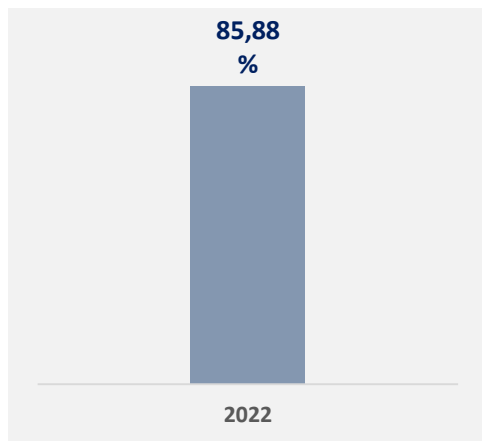


Evolução da Satisfação dos Clientes

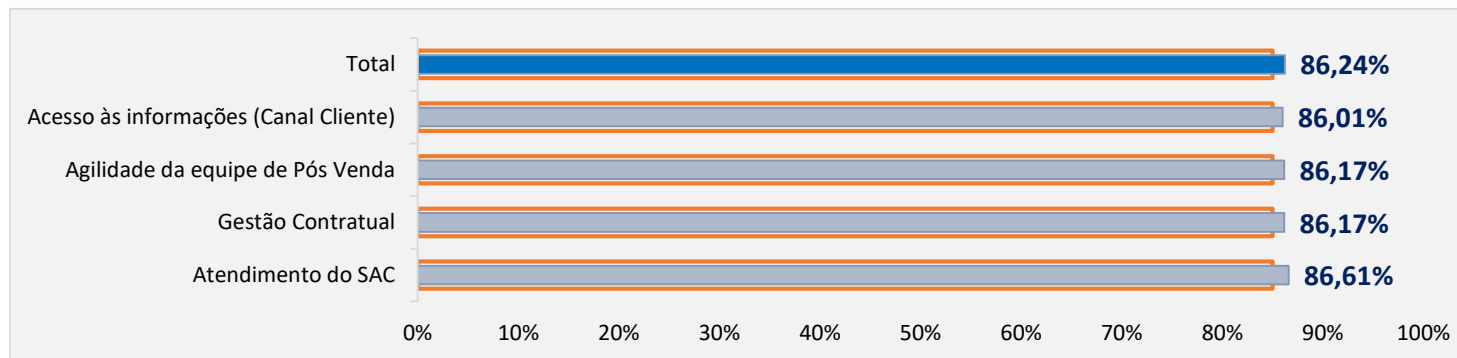


Pós Venda

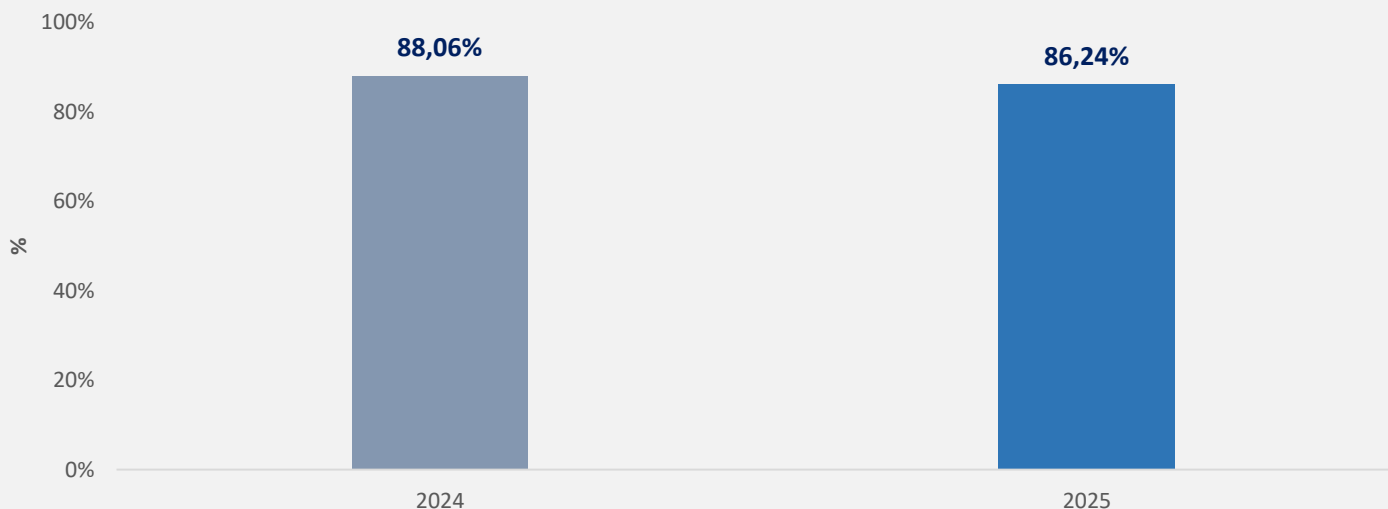
Resultados Anteriores



Questões - 2025

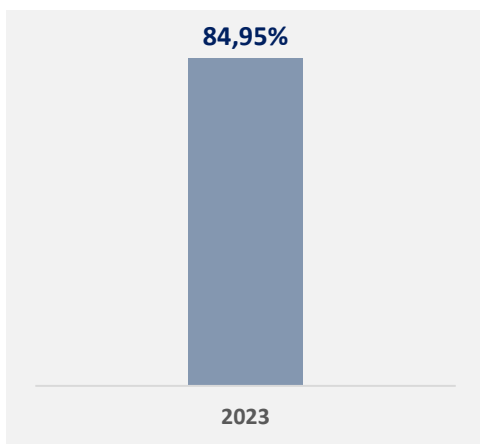
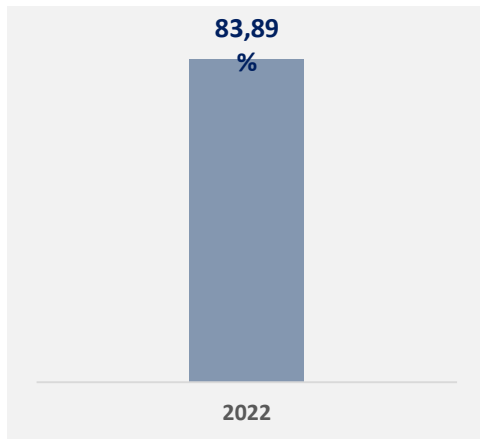


Evolução da Satisfação dos Clientes

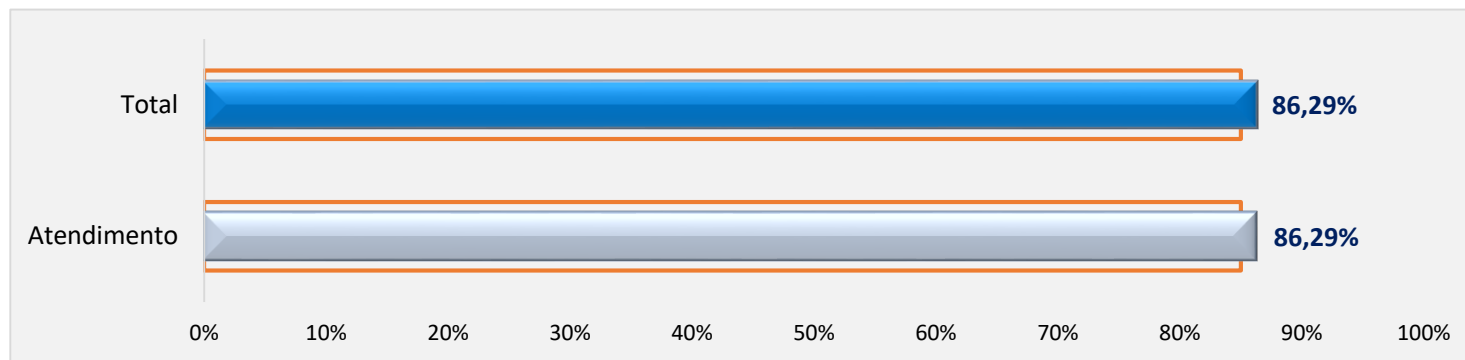


Financeiro

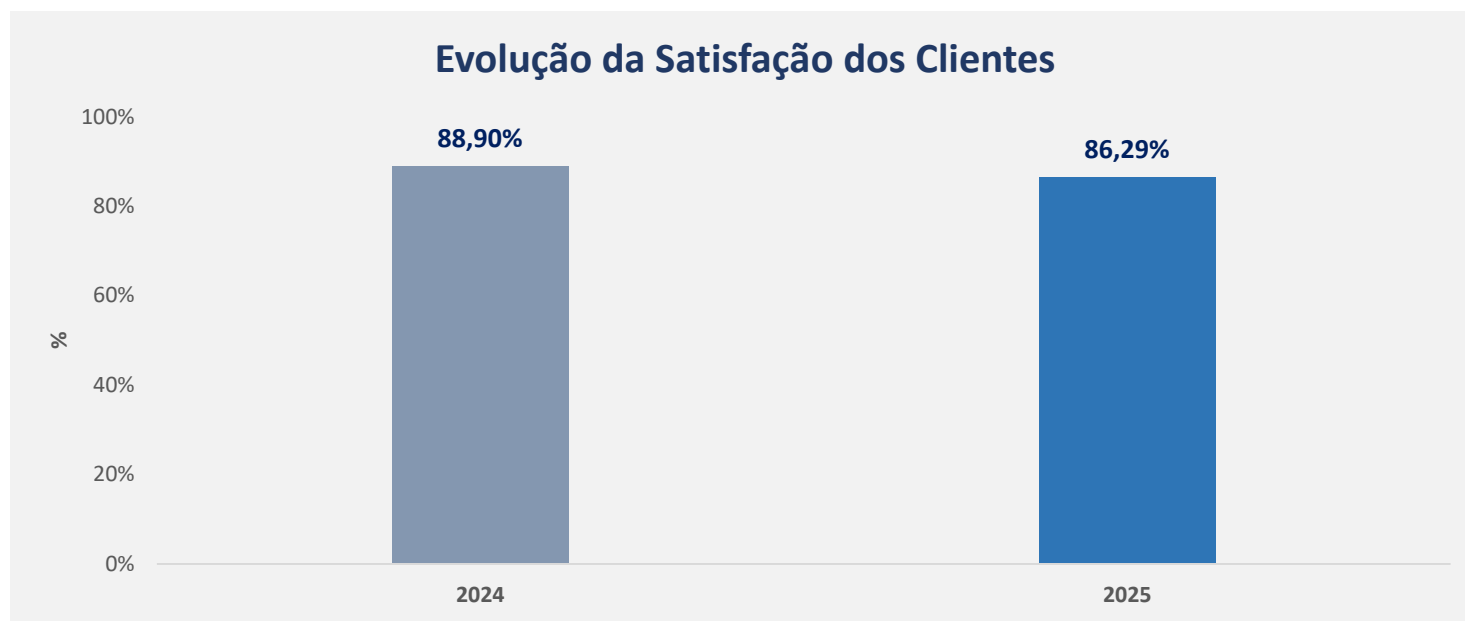
Resultados Anteriores



Questões - 2025

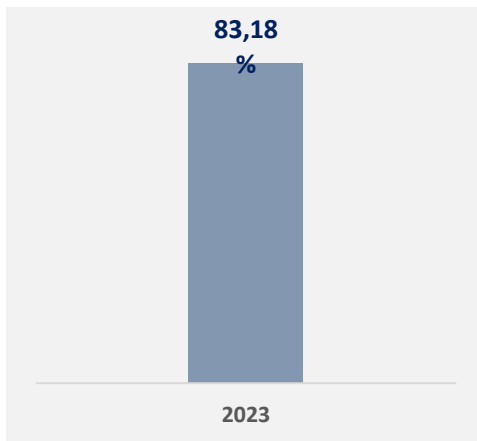
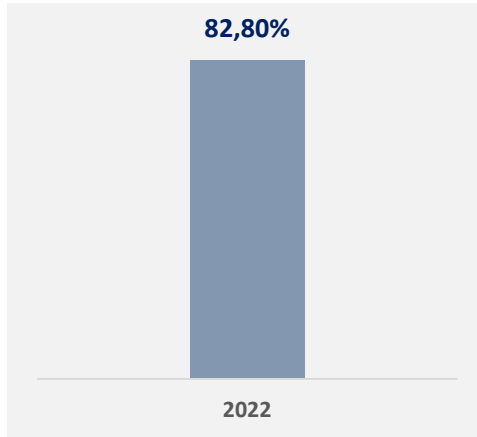


Evolução da Satisfação dos Clientes

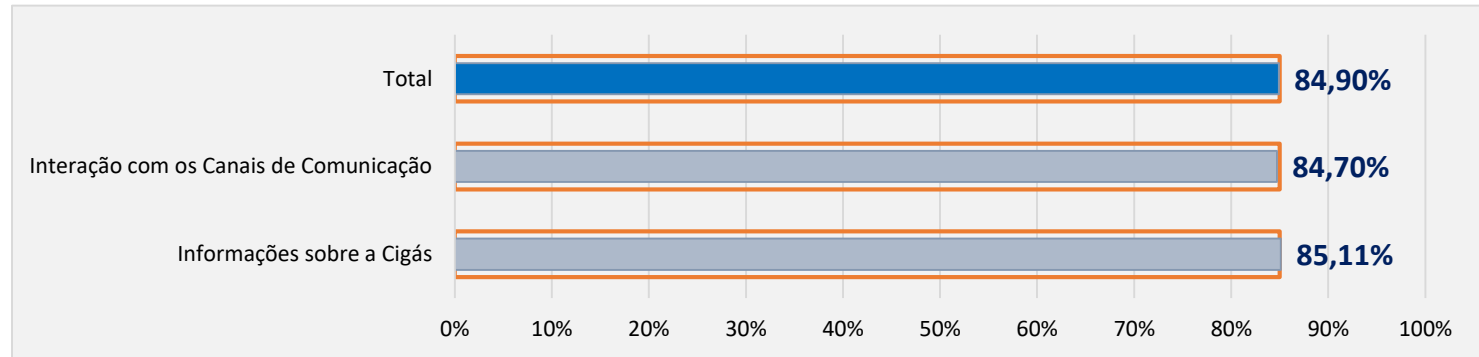


Comunicação

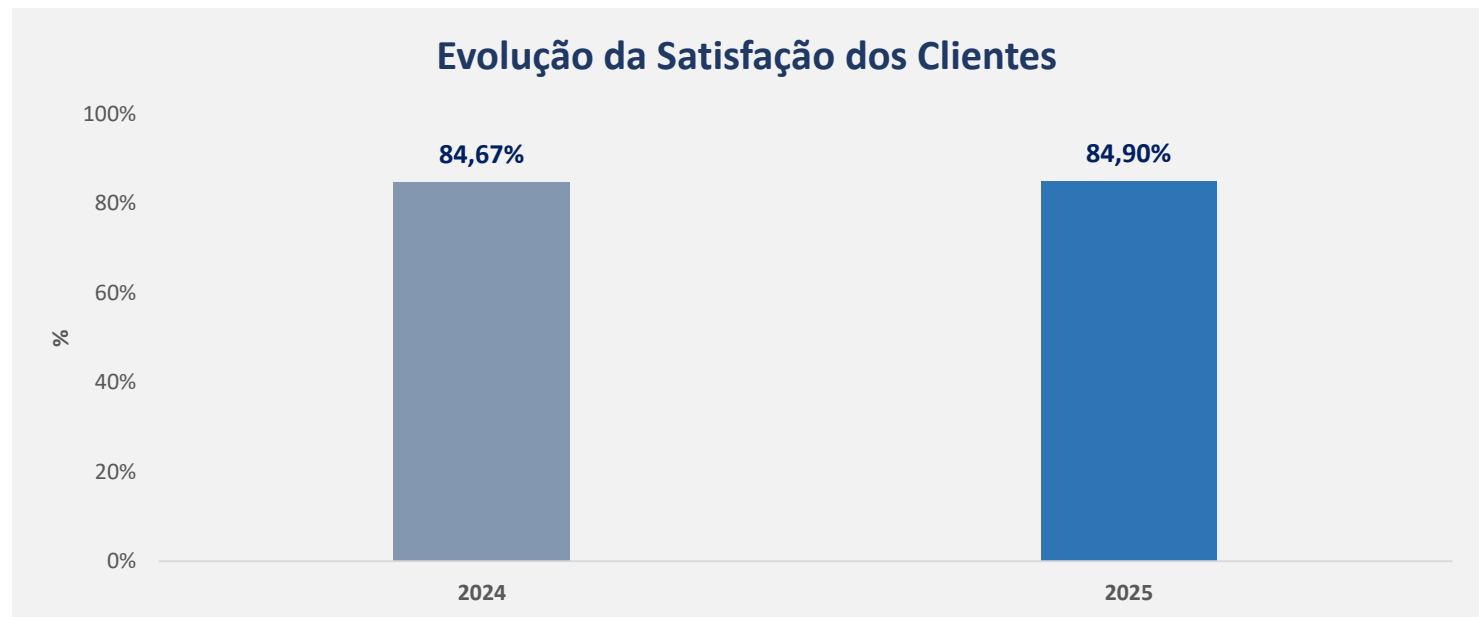
Resultados Anteriores



Questões - 2025

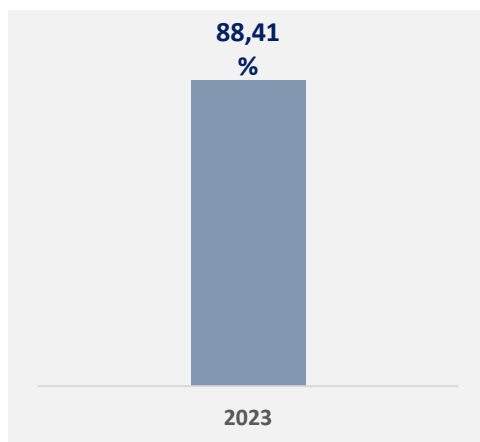
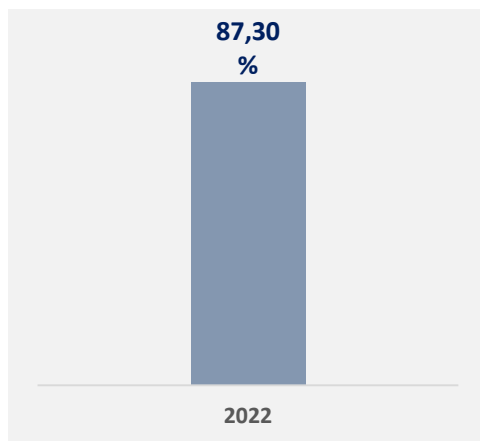


Evolução da Satisfação dos Clientes

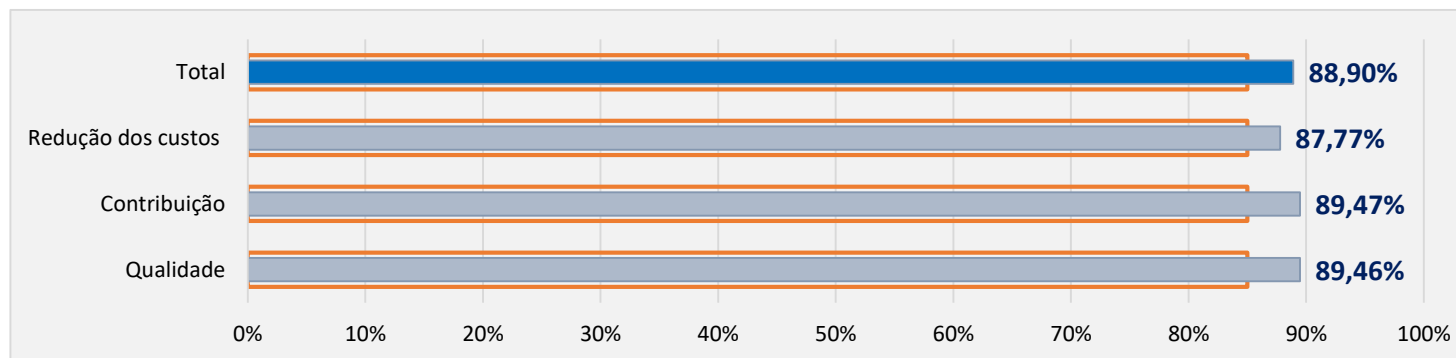


Produto – Gás Natural

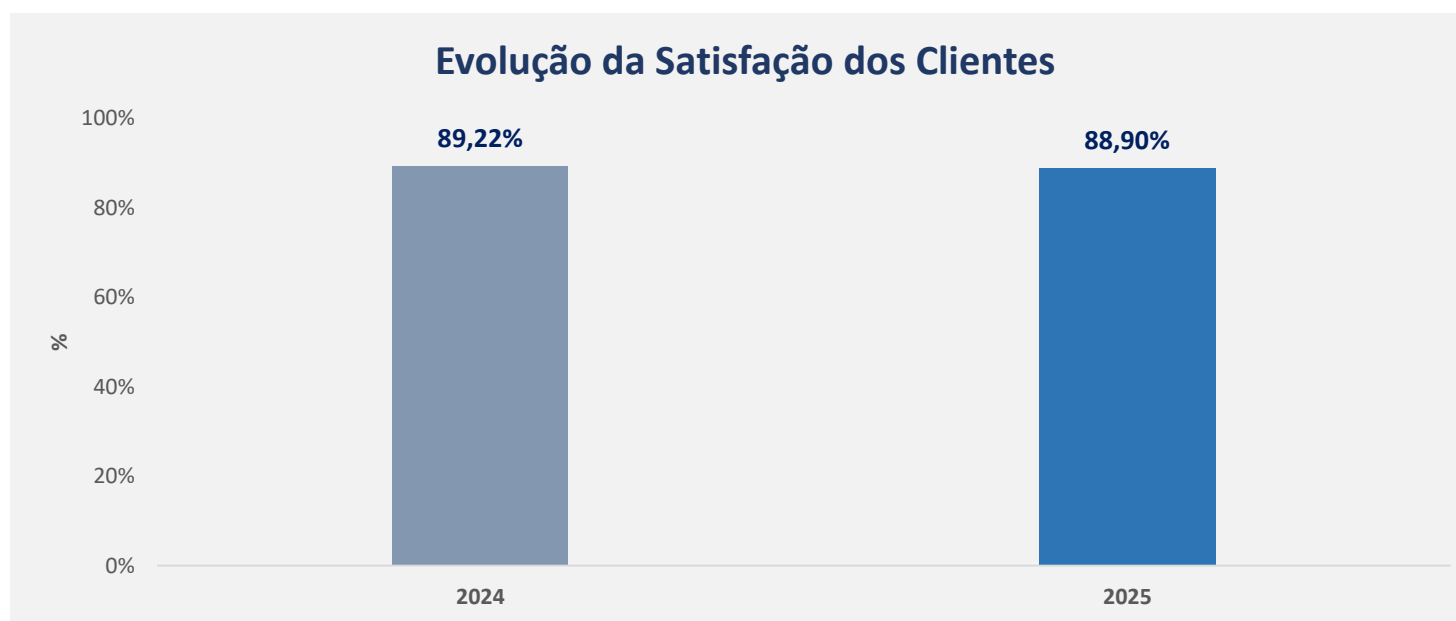
Resultados Anteriores



Questões - 2025

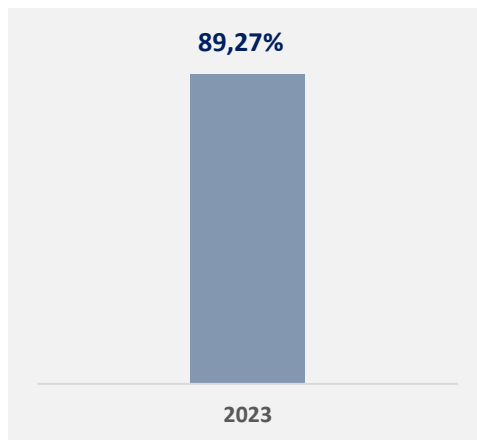
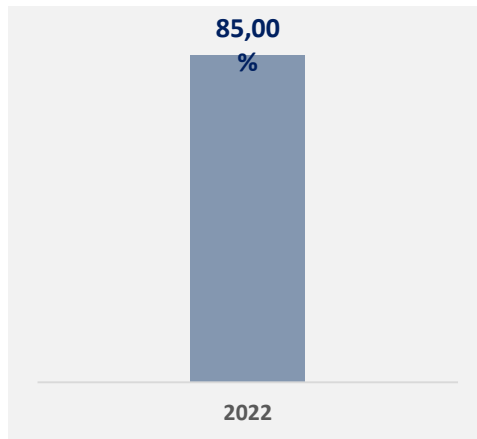


Evolução da Satisfação dos Clientes

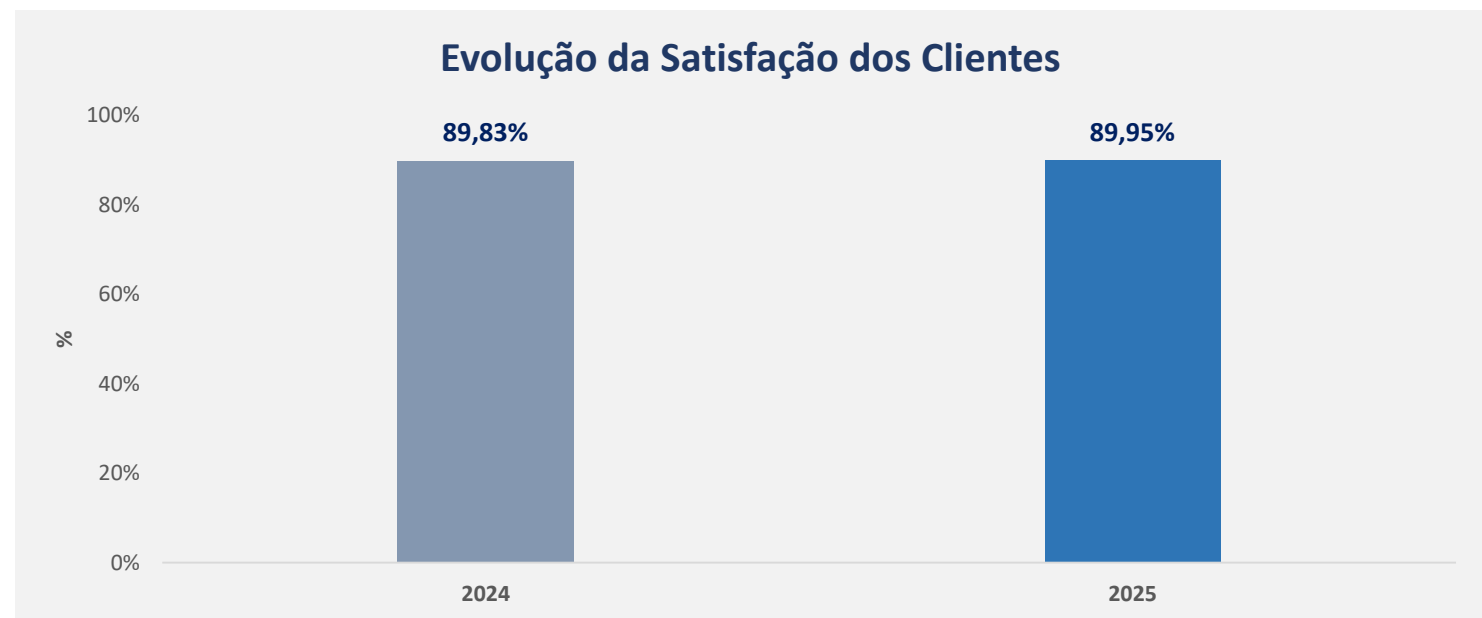
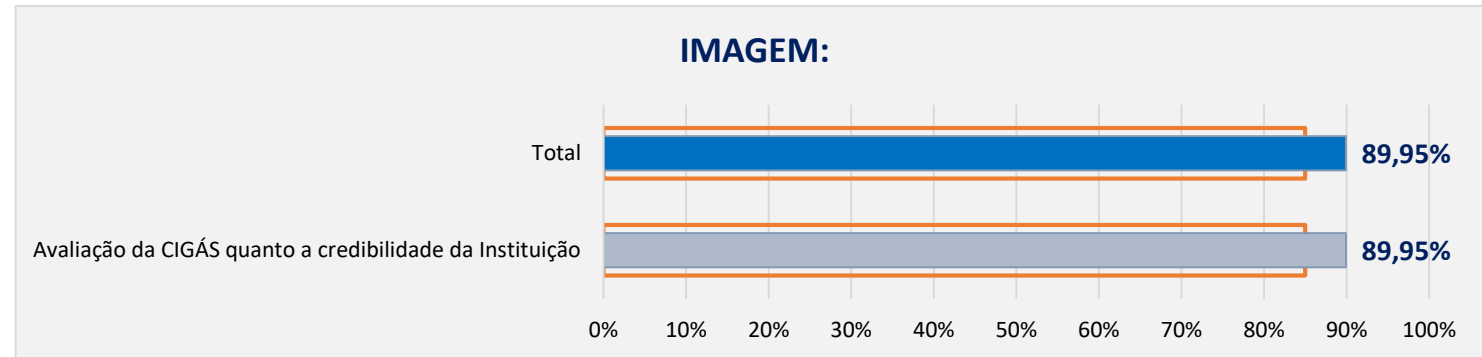


Empresa / Imagem

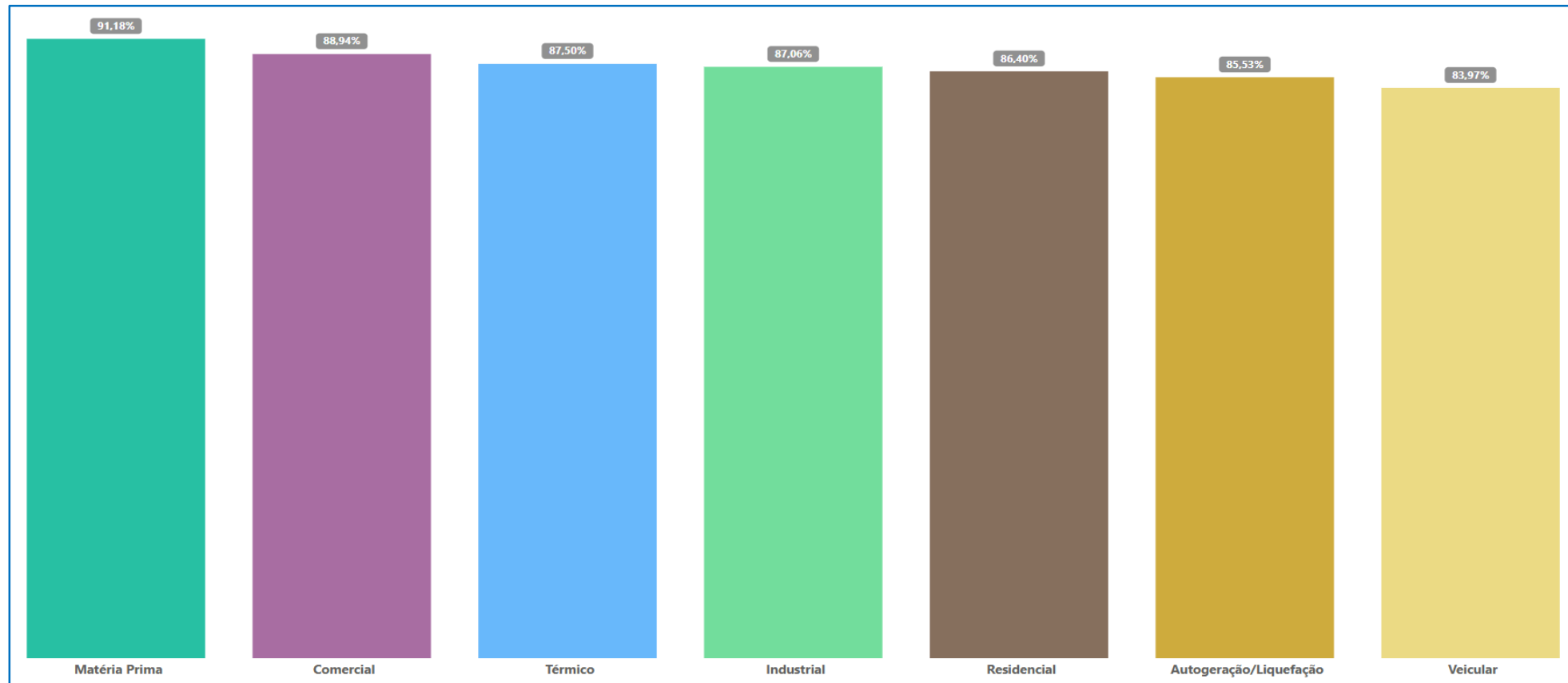
Resultados Anteriores



Questões - 2025



Satisfação por Segmento



- *Priorizamos a análise por segmentos para garantir que as estratégias da Cigás reflitam a realidade de cada cliente. Ao expandir a visão para além das médias gerais, asseguramos um atendimento técnico, personalizado e alinhado às necessidades reais de cada setor.*
- *Em 2025 participaram da pesquisa 189 clientes, sendo: 5 clientes Veiculares, 52 clientes Residenciais coletivos, 77 clientes Comerciais, 51 clientes Industriais, 1 cliente de Autogeração/Liquefação e 1 cliente Térmico. Na representação gráfica, nota-se que apenas o segmento Veicular não atingiu a meta estabelecida de 85%.*

Conclusão da PSC 2025

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.

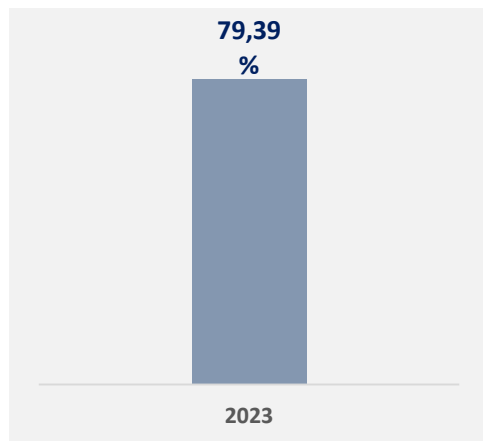
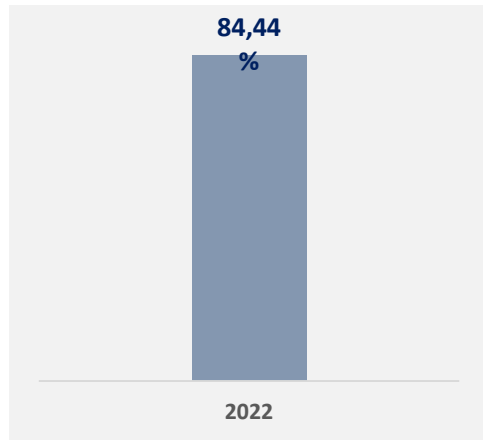
A pesquisa apontou resultados satisfatórios na maioria dos tópicos pesquisados.

Abaixo o resultado da satisfação por área e item:

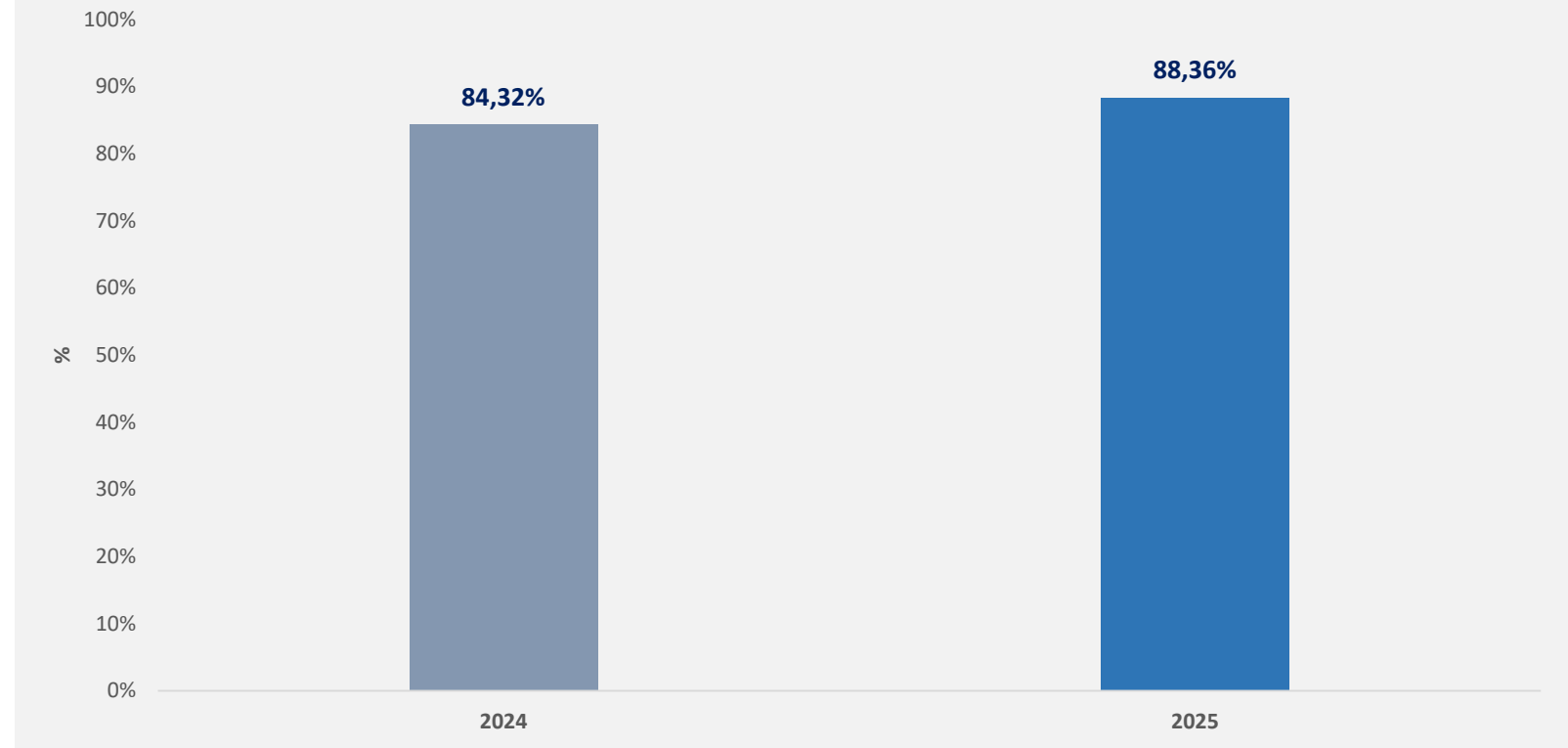
- **87,31%** GECOM
- **88,52%** GEENG
- **88,27%** GEOPE
- **86,98%** GQSMS
- **86,24%** GECOR
- **86,29%** GEFIN
- **84,90%** COMUNICAÇÃO
- **88,90%** PRODUTO
- **89,95%** IMAGEM

Contribuição em Soluções Energéticas - GN

Resultados Anteriores



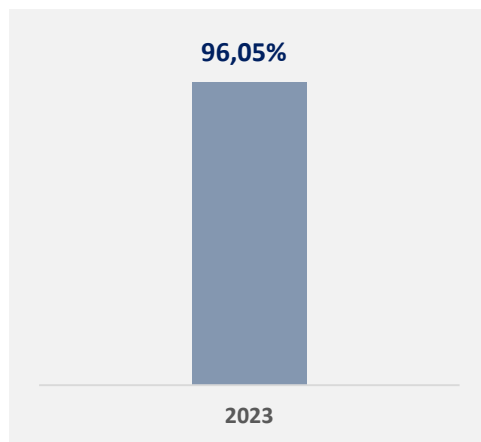
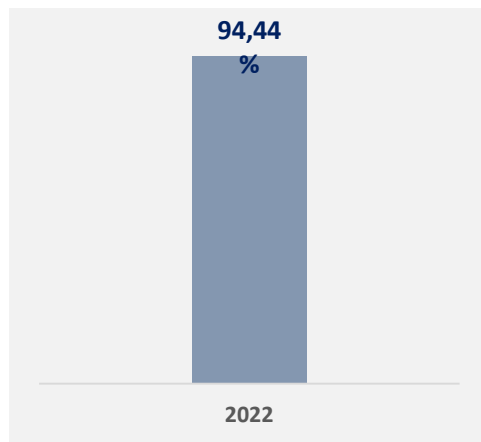
Evolução da Satisfação dos Clientes



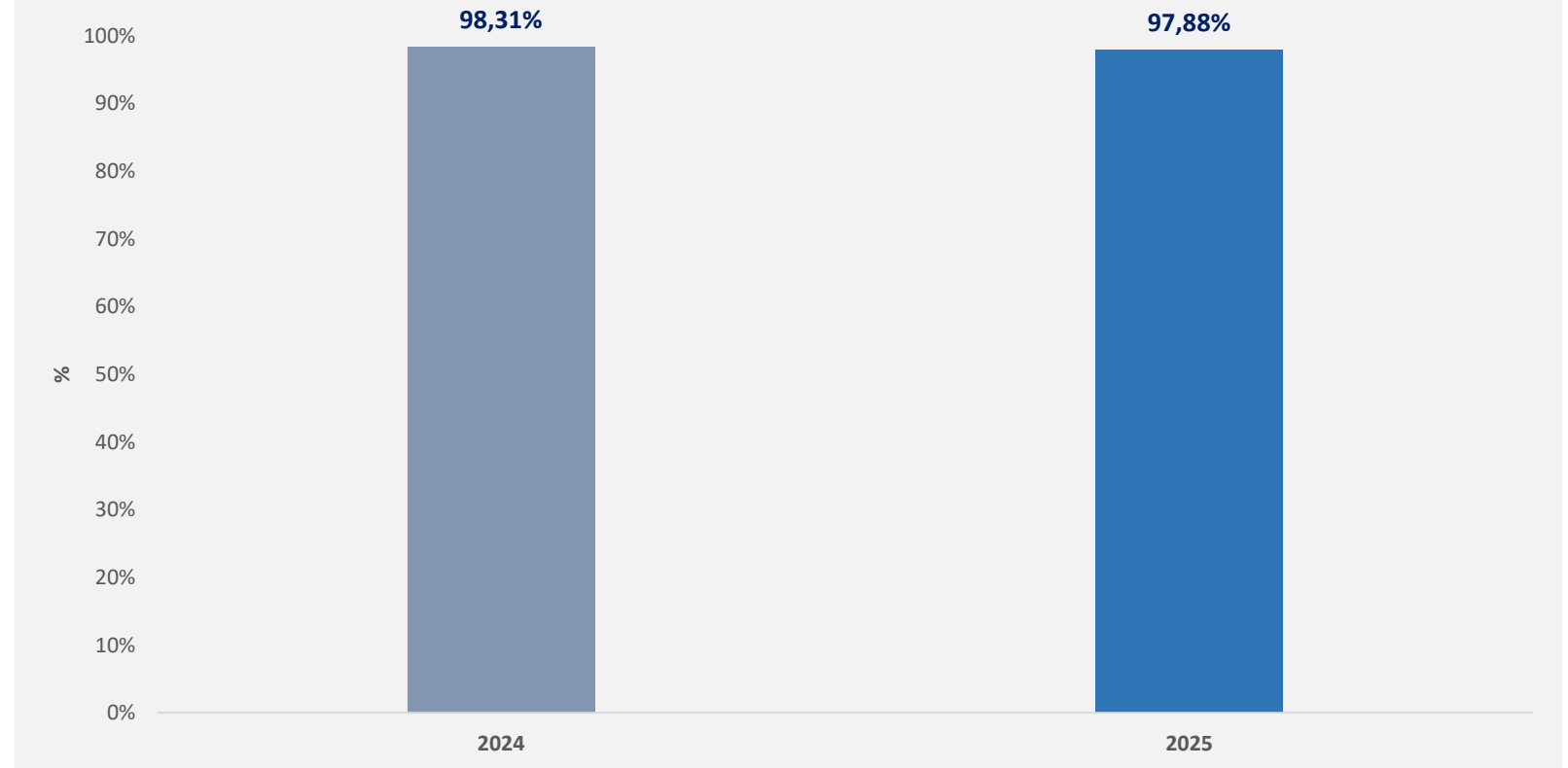
Em 2025, 88,36% dos clientes que responderam à pesquisa afirmaram que a CIGÁS contribui em soluções energéticas para seu negócio. Esse percentual representa um marco positivo, pois a companhia superou a meta estabelecida de 85%. Após a oscilação negativa ocorrida em 2023 e a recuperação gradual em 2024, o índice de satisfação em 2025 consolidou uma tendência de alta, atingindo o melhor resultado do período analisado e ultrapassando o objetivo institucional.

Indicação da Cigás

Resultados Anteriores



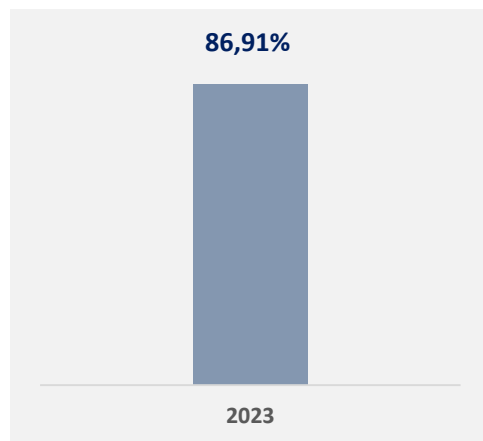
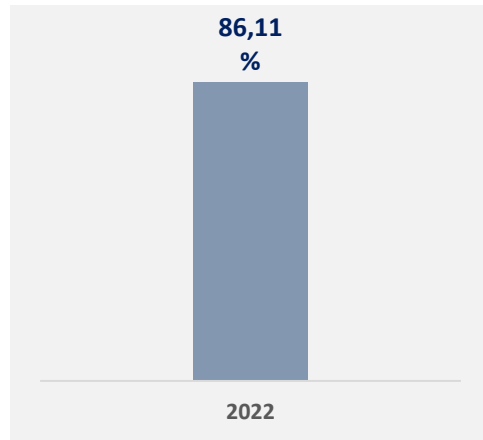
Evolução da Satisfação dos Clientes



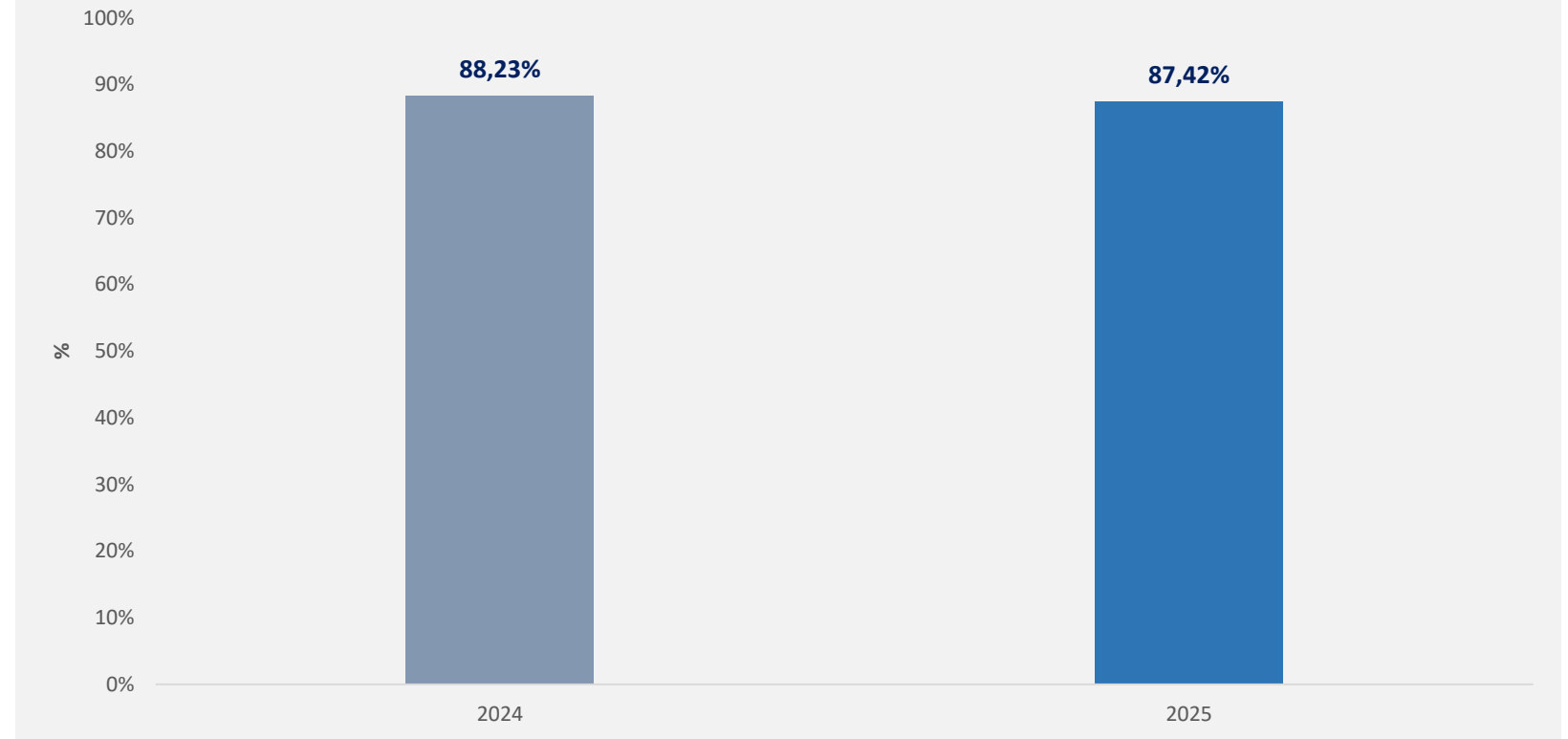
- Em **2025**, **97,88%** dos clientes pesquisados indicam a CIGÁS para outra empresa ou amigo. O resultado mantém o patamar de excelência e demonstra a alta satisfação dos clientes com os serviços prestados pela Companhia.
- Comparando os dados com o ano anterior (2024), houve uma leve oscilação negativa de 0,43%, entretanto, o índice permanece extremamente elevado. Os resultados históricos reforçam a consistência da marca, com percentuais sempre acima de 94% desde 2022.

Visão Geral

Resultados Anteriores



Evolução da Satisfação dos Clientes



- De modo geral, a pesquisa de **2025** indicou uma satisfação dos clientes de **87,42%**, resultado que permanece superior à meta estabelecida de **85%**. Comparado ao ano anterior (2024), houve uma redução de 0,81% no índice, mas o desempenho segue consolidado acima do objetivo.
- Ao longo dos anos, a Companhia performa resultados acima da meta, evidenciando a qualidade em nosso produto e a eficiência em nossos serviços ao longo dos anos.

Obrigado(a)!

Dúvidas e sugestões:

Nome: Thiago Lima

Setor: GECOR

E-mail: thiago.lima@cigas.com.br

Telefone: (92) 3303-3216



Emergência

Ligue 117 | Plantão 24h

www.cigas.com.br

📷 📺 in | Cigás Amazonas

