

Resultado da Pesquisa Anual de Satisfação dos Clientes

CIGÁS - 2022

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 2027

Consolidar o gás natural no mercado amazonense superando a marca de 28 mil unidades consumidoras contratadas.

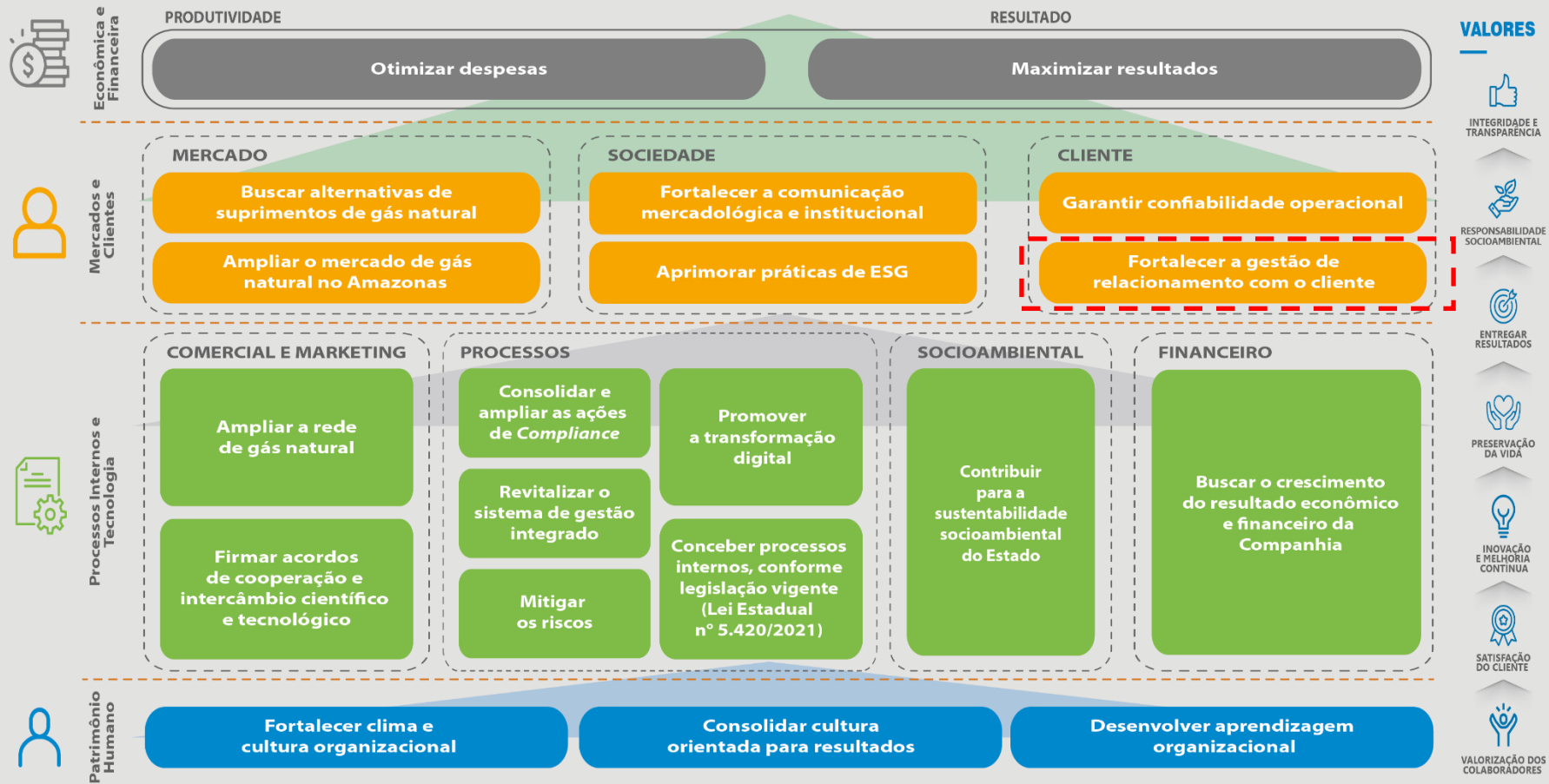
Valores

- Valorização dos colaboradores
- Satisfação do cliente
- Inovação e melhoria contínua
- Preservação da vida
- Entregar resultados
- Responsabilidade socioambiental
- Integridade e transparência

Promovendo
Soluções
Energéticas

VISÃO 2027

Consolidar o gás natural no mercado amazonense superando a marca de 28 mil unidades consumidoras contratadas.



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.

Dados técnicos da pesquisa

Objetivo:

Conhecer a opinião e o nível de satisfação dos clientes.

Metodologia:

Pesquisa com aplicação de questionário.

Segmentos:

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

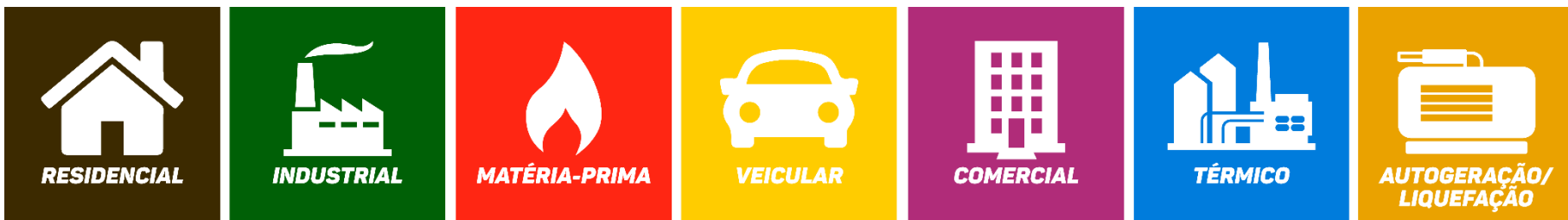
Período avaliado:

Janeiro a Dezembro de 2022

Aplicação da pesquisa

08/11/2022 a 28/02/2023

Segmentos dos clientes pesquisados (2022)



226

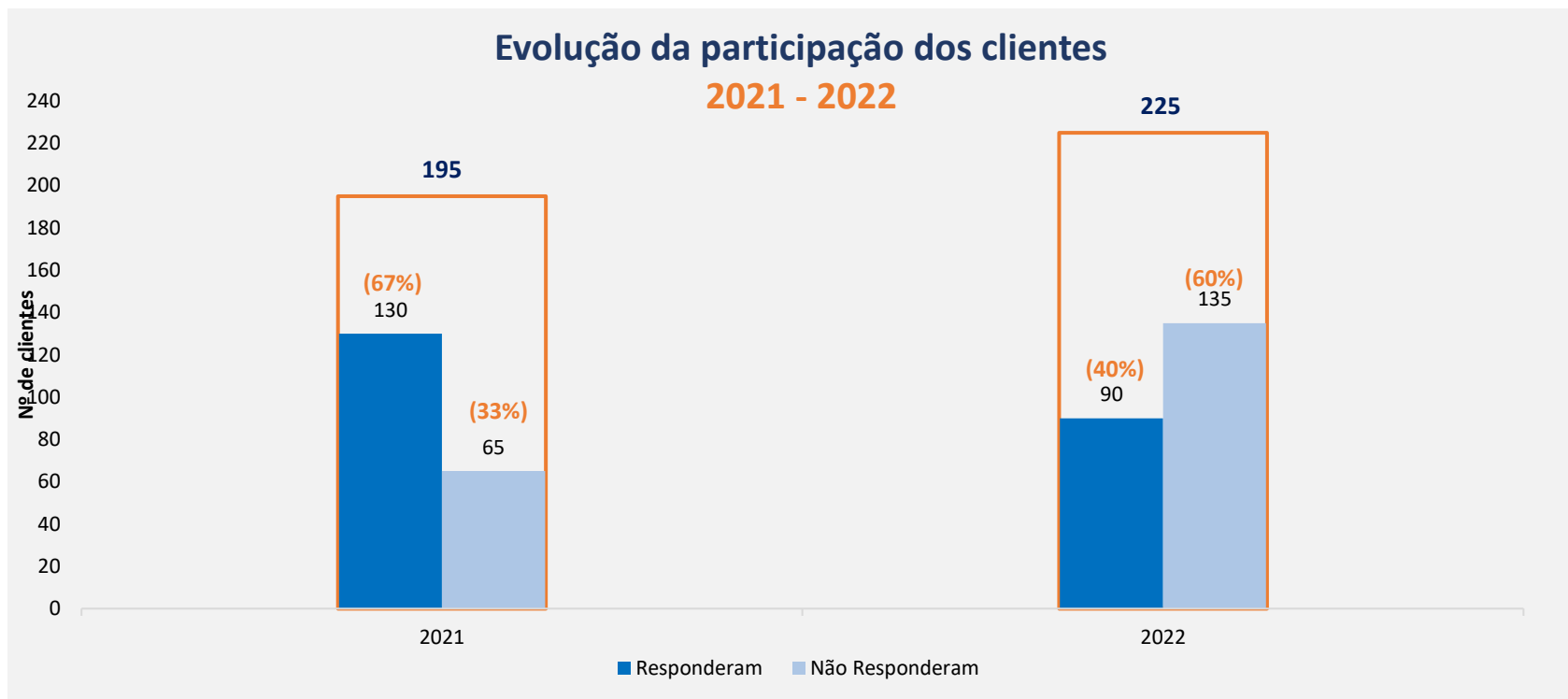
Quantidade de clientes que receberam o questionário da pesquisa



90
(40%)

Clientes que responderam

Evolução da participação dos clientes



Participação dos clientes na pesquisa



41 clientes participaram



12 clientes participaram



1 cliente participou
(Carboman)



32 clientes participaram



1 cliente participou
(Eletronorte)

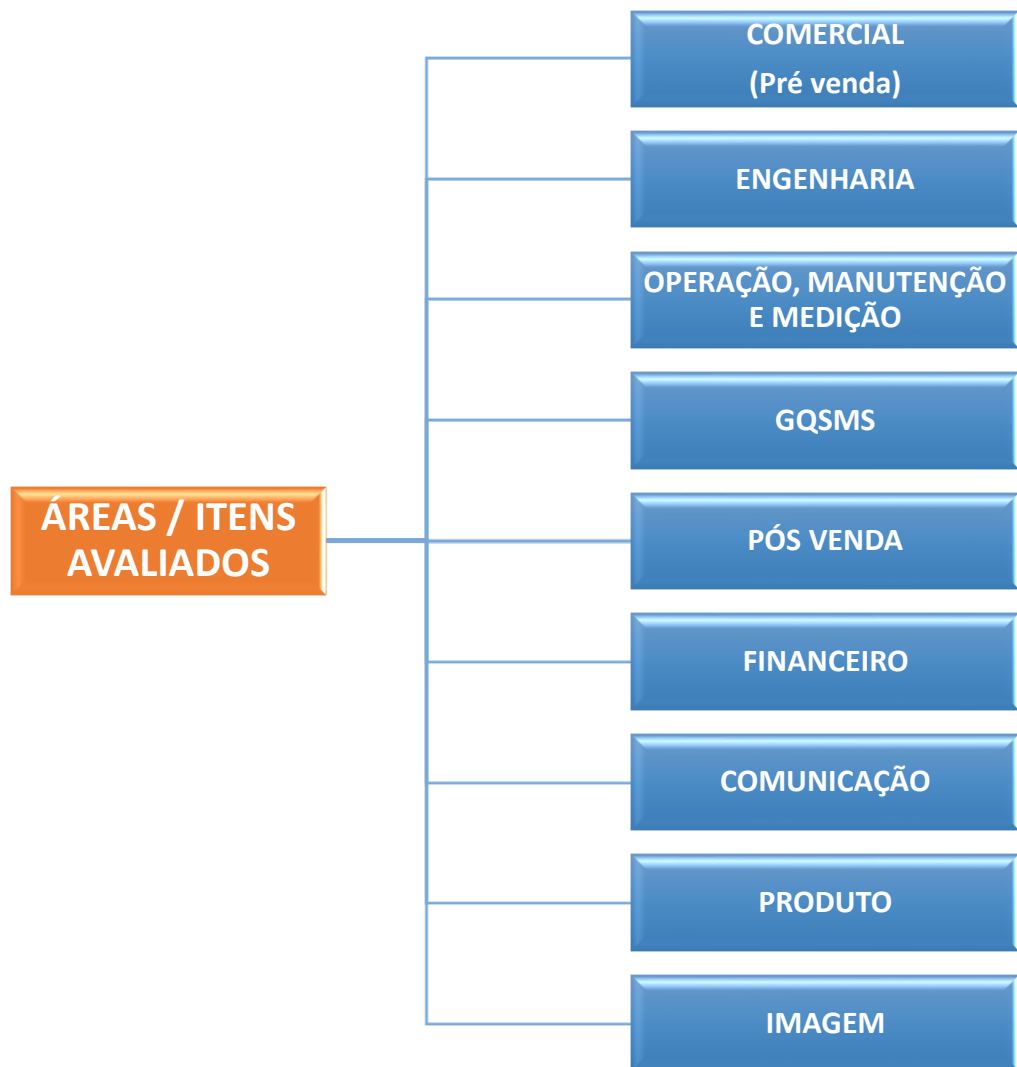


1 cliente participou
(Azulão)

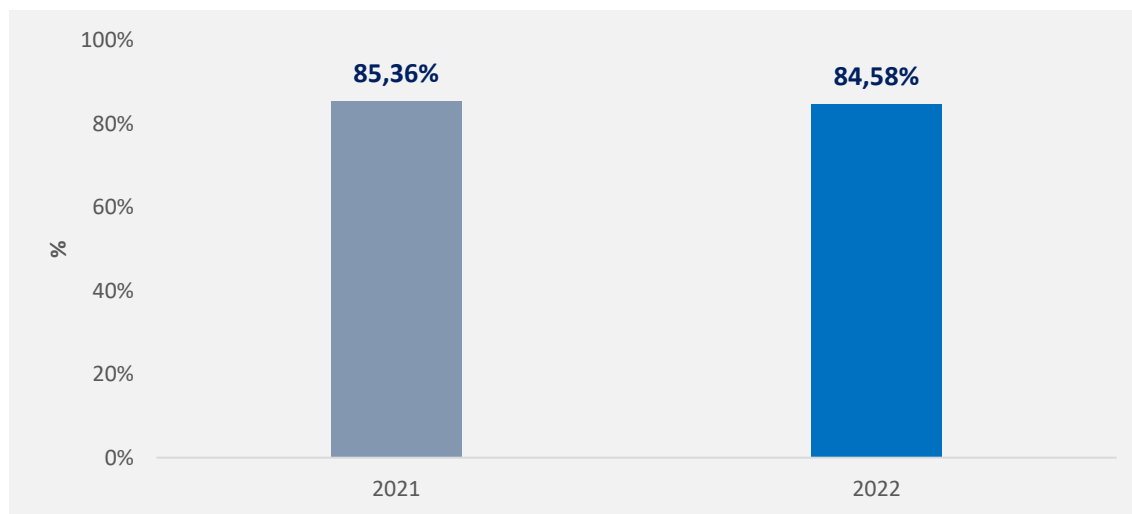
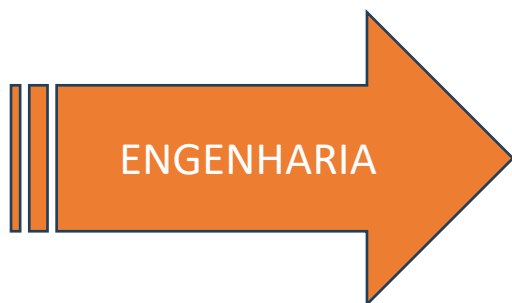
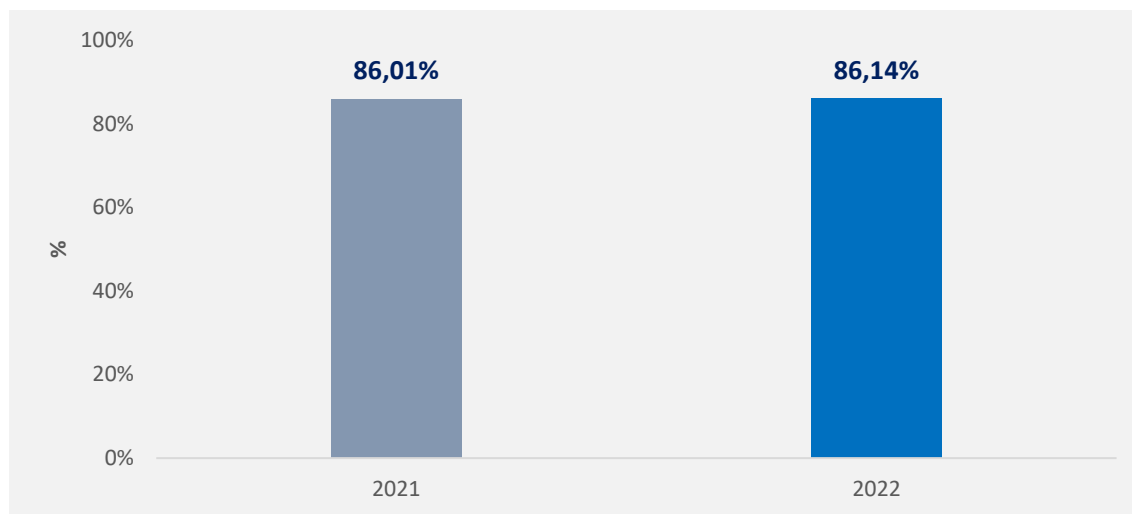
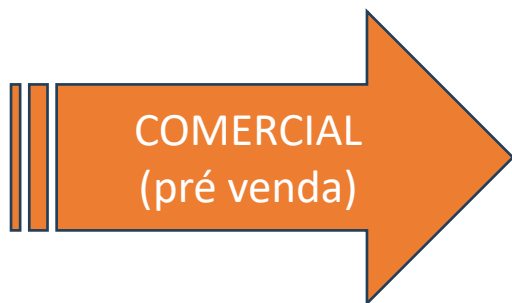


2 clientes participaram

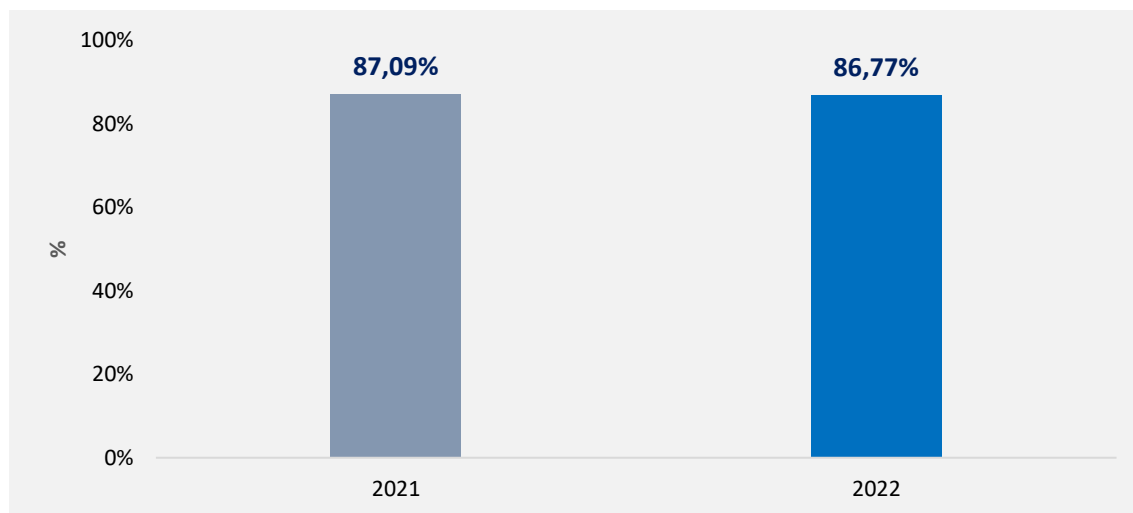
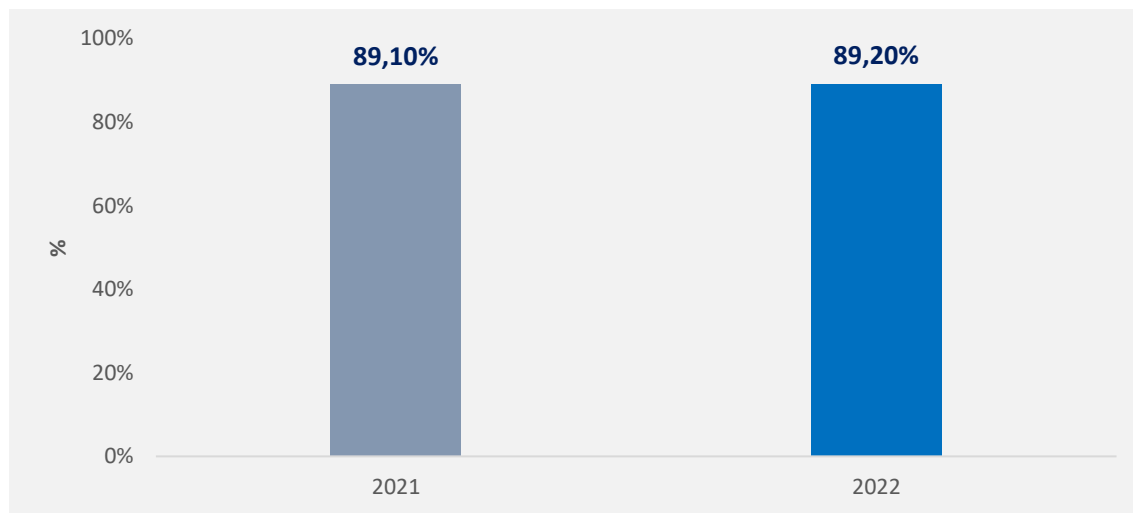
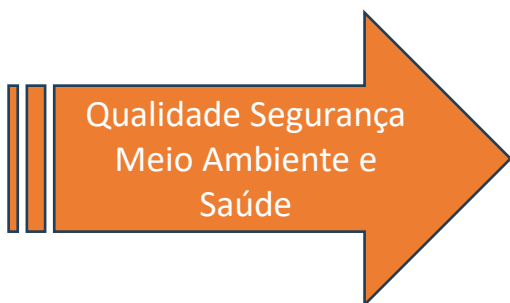
Avaliação (Ano - 2022)



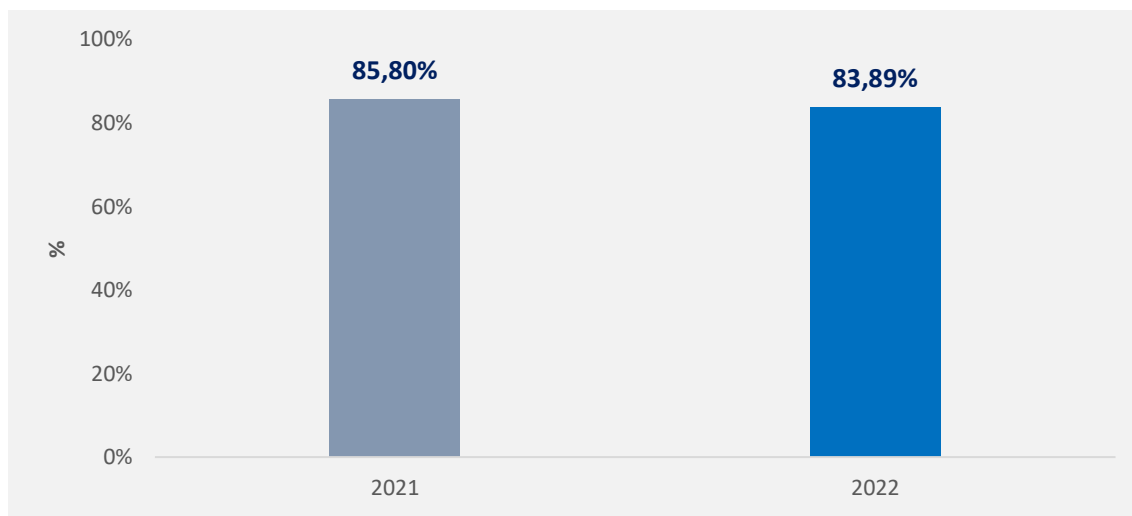
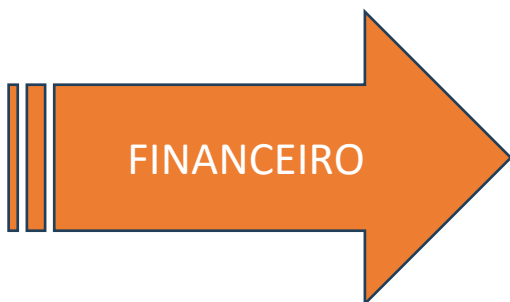
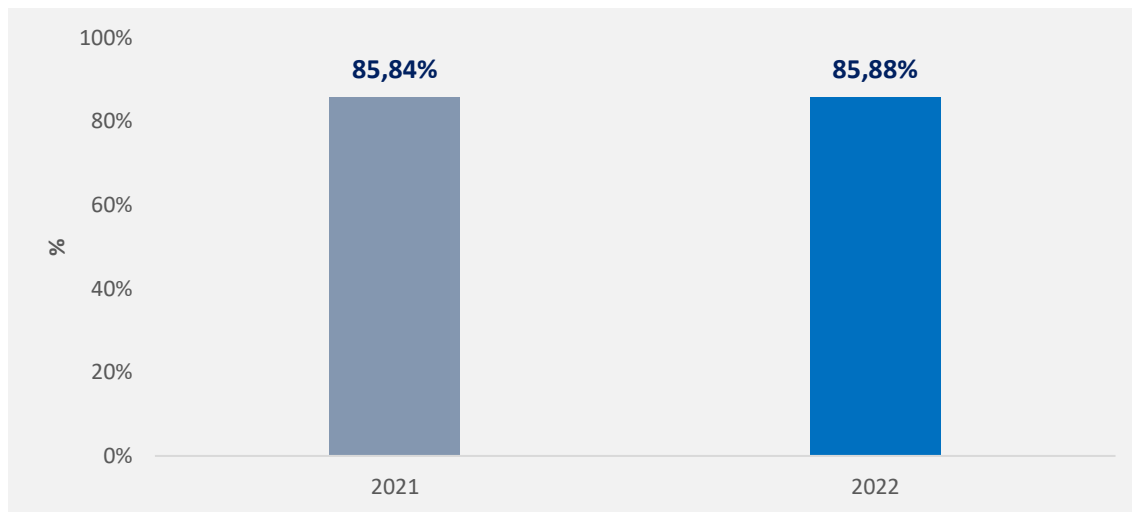
Evolução da Satisfação dos clientes por área



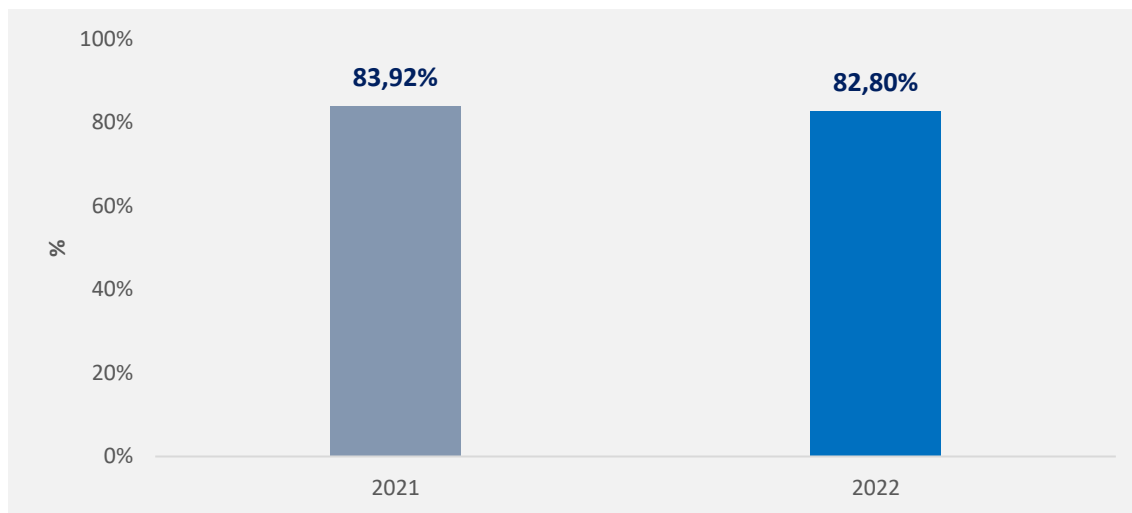
Evolução da Satisfação dos clientes por área



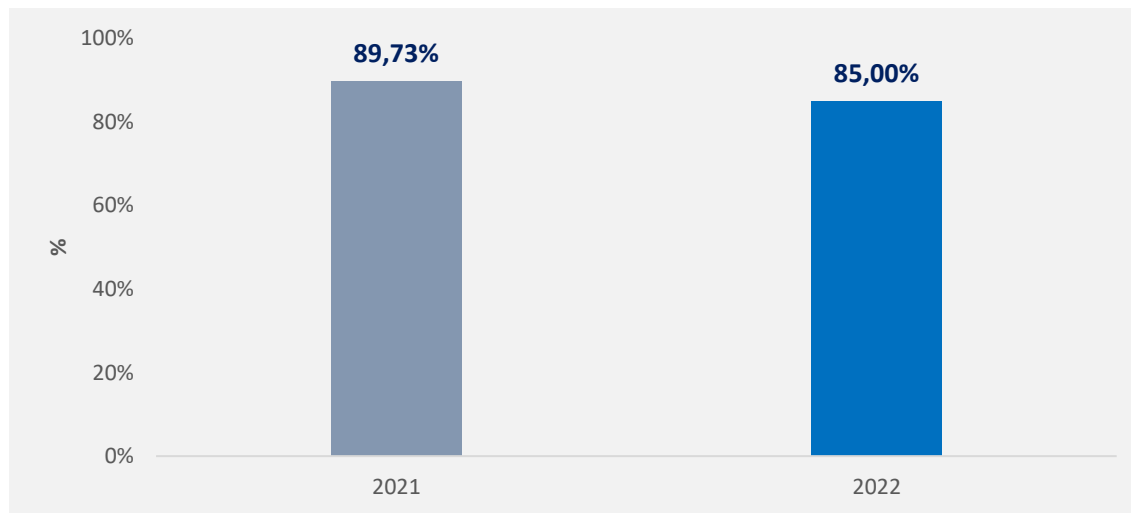
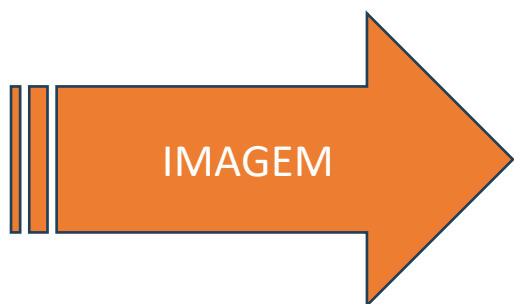
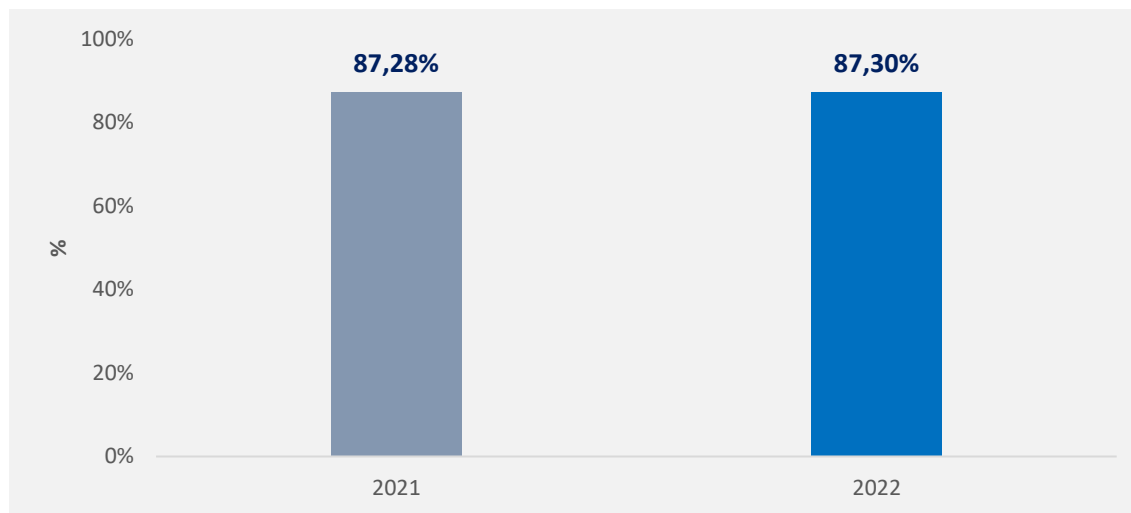
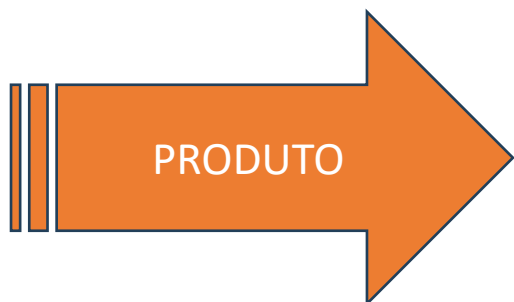
Evolução da Satisfação dos clientes por área



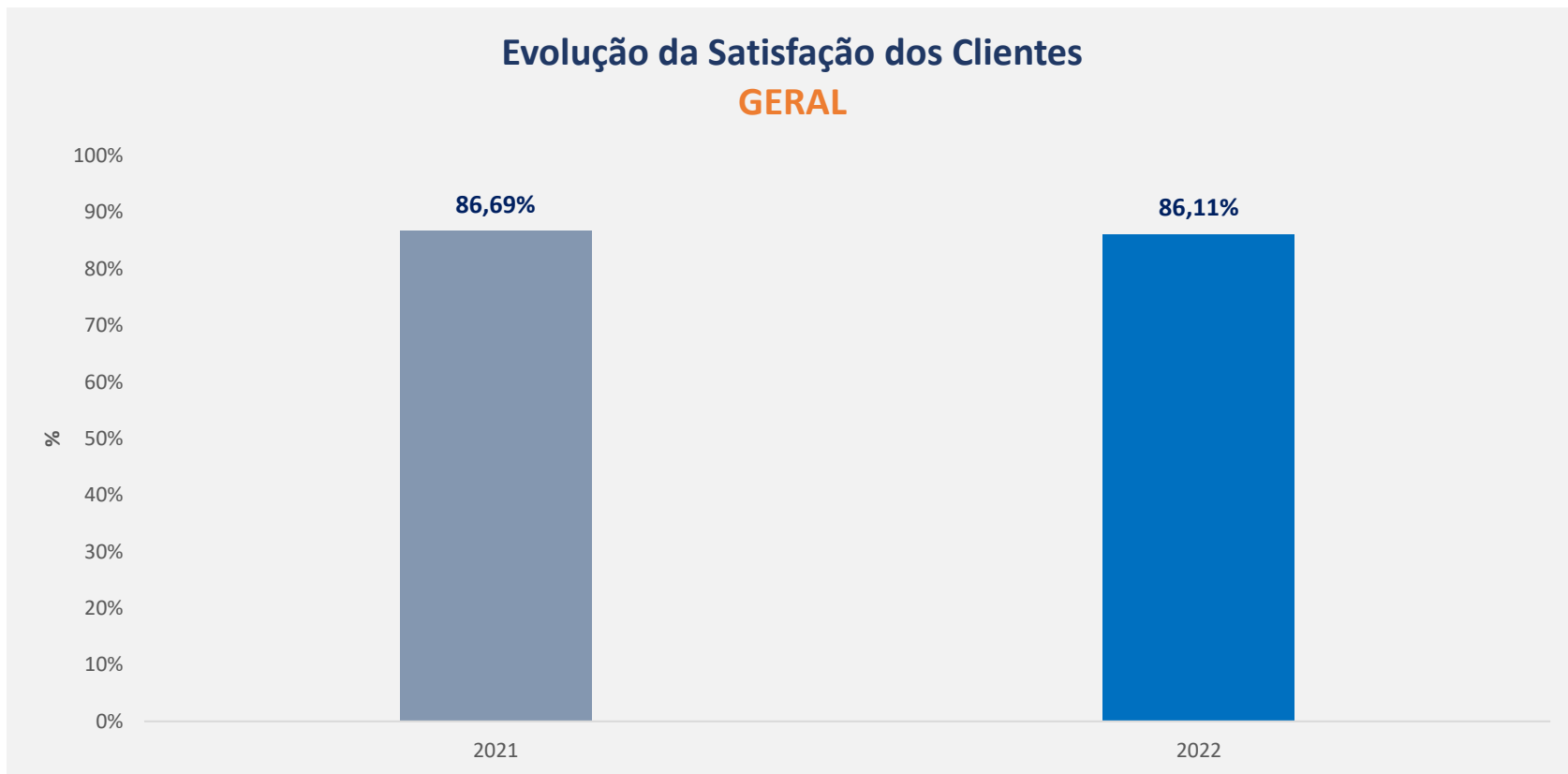
Evolução da Satisfação dos clientes por área



Evolução da Satisfação dos clientes por item

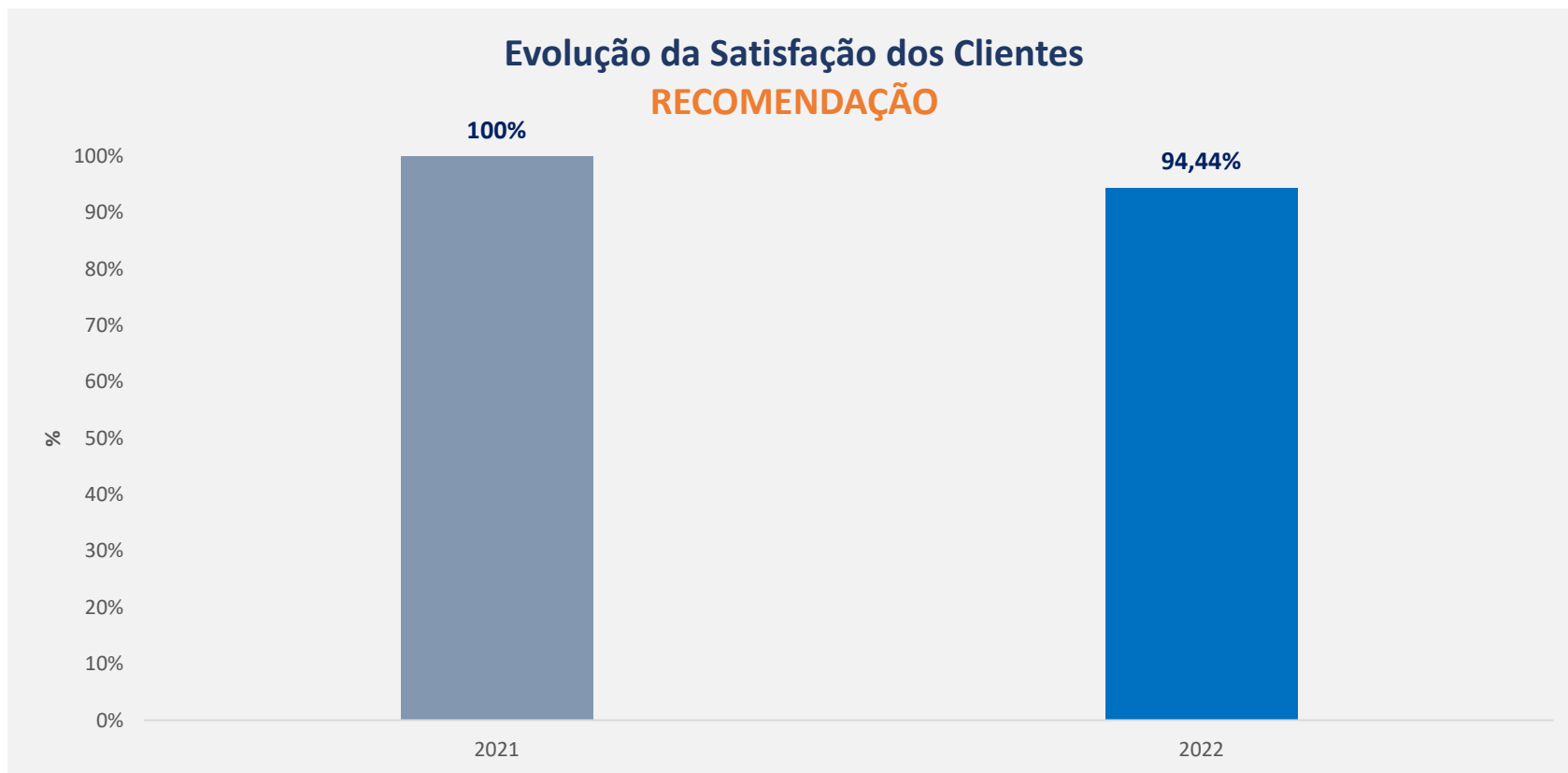


Visão Geral (2021 - 2022)



- De modo geral, a pesquisa de 2022 indicou uma satisfação dos clientes de **86,11%**, índice superior ao da meta estabelecida que foi de 85%.

Indicação da Cigás



- Em 2022, 94,44% 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.

O que disseram os Clientes?



cigás



94,44% disseram **“Eu Indico!”**