



POWERED BY  SoluCX

Utilities

Report Geral

Período de coleta

01/09/2022 à 10/08/2023

Volumetria mínima por marca

400 opiniões/marca



4

categorias

93

marcas inscritas

67.094

opiniões coletadas

5%

de erro amostral

Sumário

Sobre o Prêmio	3
Metodologia	4
Painel de Respondentes	5
Reconhecimento	6
Premiação	7
Categorias Premiadas	8

Energia	9
Gás Botijão	12
Gás Encanado	15
Água e Saneamento	18
Marcas Campeãs	21
Sobre a SoluCX	23



Reconhece as empresas que se destacam na era das experiências

A premiação **Experience Awards** é idealizada pela **SoluCX** e tem como objetivo reconhecer e certificar as empresas com o **melhor NPS do Brasil** em seus segmentos. Por meio de um painel com mais de 700 mil consumidores, submetemos as marcas à avaliação, o que torna a premiação **100% voz do cliente**.

+1.6K

marcas participantes

+1MI

opiniões de clientes

+380

matérias na mídia

+650

empresas certificadas

[VEJA COMO FOI A PREMIAÇÃO](#)

Powered by



Parceria

Metodologia

NPS de Percepção

Padronização do método de coleta

A coleta das opiniões ocorre por meio de aplicações de pesquisa remunerada e obtém informações de comportamento de consumo sobre diversas marcas e setores do mercado brasileiro. Utilizando pesquisas de percepção (double-blind), a metodologia segue o mesmo padrão para todas as marcas analisadas, por meio de em um mesmo canal, período, indicador, volumetria e erro amostral.

Pesquisa transacional vs percepção

O NPS transacional, é aquele onde as pesquisas são enviadas após uma experiência do cliente com a marca, dentro da sua própria base. No NPS de percepção, a opinião do consumidor pode ser fruto de uma experiência recente, antiga ou até mesmo com base apenas em relatos de outras pessoas, publicidade, aparições positivas ou negativas na mídia, redes sociais, entre outros.



Método de Coleta

- Pergunta de experiência com a marca
- Pergunta do NPS
- Atributos estimulados (Likes & Dislikes)
- Campo aberto de comentários

Painel de respondentes

Distribuição dos respondentes no Brasil

Clusterização geolocalizada em nível nacional, regional, estadual e municipal.

Consumidores ativos

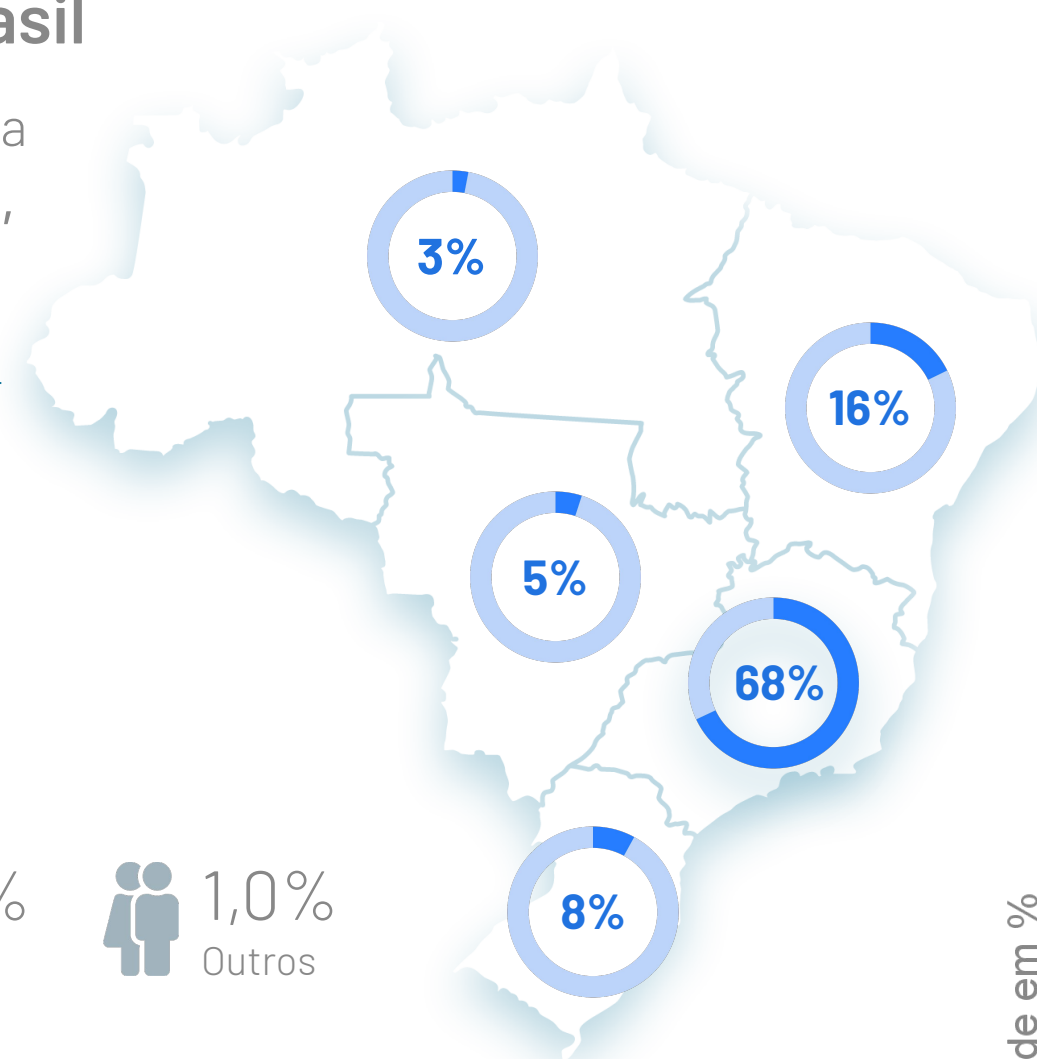
700 mil

Gêneros

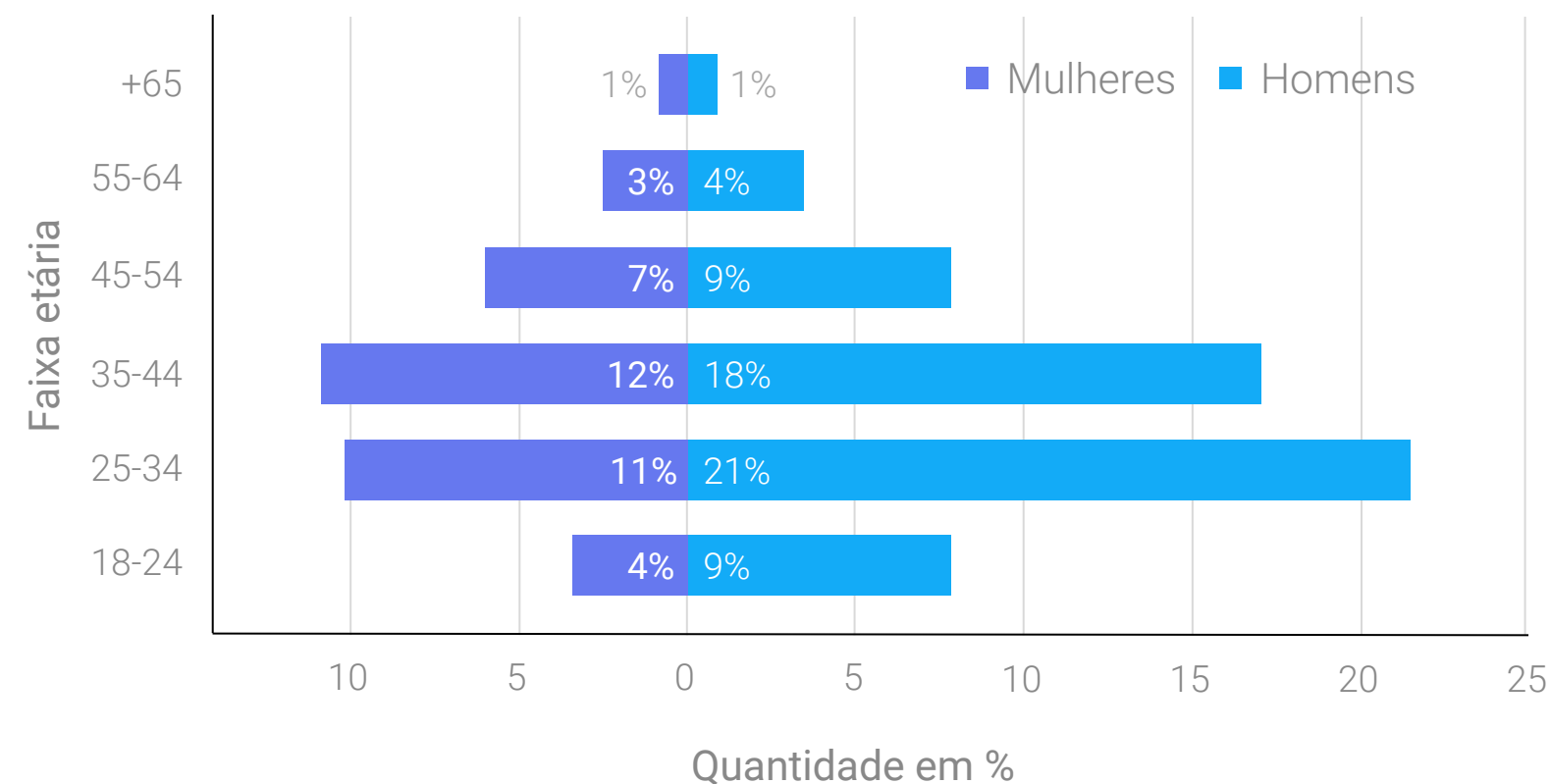
60,0% Mulheres 39,0% Homens 1,0% Outros

Dispositivos

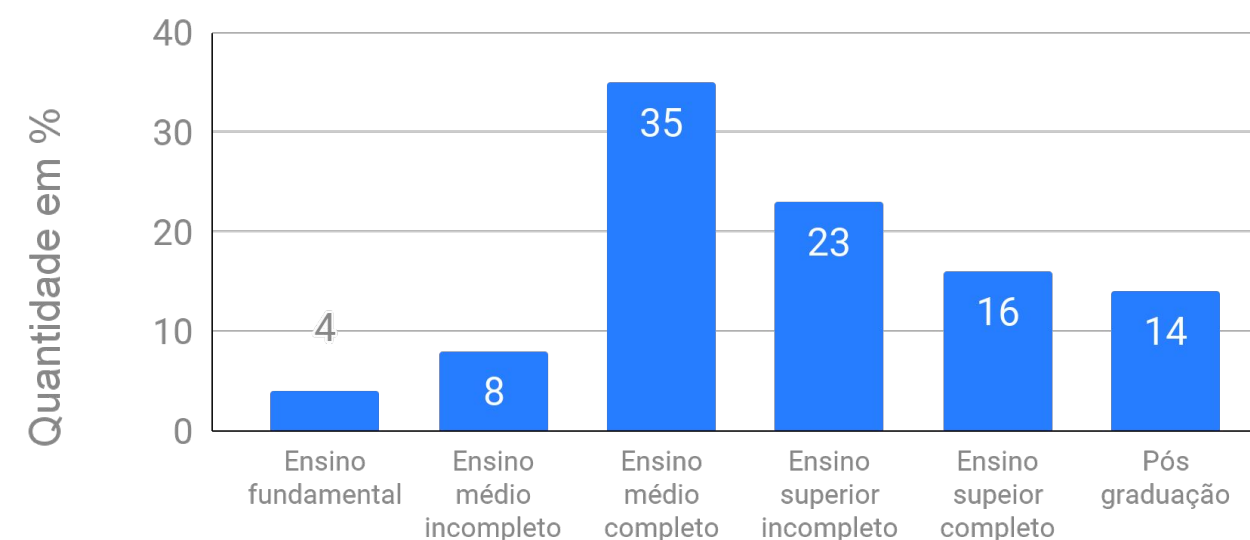
66,7% Android 15,3% iOS 18,0% Windows



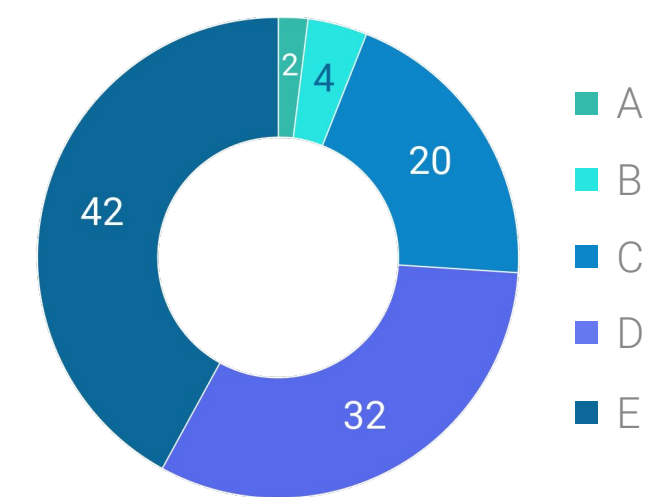
Pirâmide etária



Escolaridade



Classe social em %



Reconhecimento

Troféu Experience Awards e Certificação Experience

A premiação tem como objetivo certificar as empresas com o melhor NPS do Brasil em seus segmentos. Por meio de um painel com mais de 700 mil consumidores, submetemos as marcas à avaliação, o que torna a premiação 100% voz do cliente. Marcas com NPS acima da média em sua categoria, serão reconhecidas com a Certificação Experience.



Selo Experience Certified

Todas as marcas certificadas poderão utilizar o selo "Experience Certified", criado para facilitar a comunicação com o mercado corporativo (B2B), para marcas referências em NPS em sua categoria.



Selo O Cliente Recomenda

Criado para facilitar a comunicação da certificação com o cliente final (B2C), mostrando que a marca possui um selo de recomendação com base na voz dos próprios clientes da marca.



*Todas as marcas precisam atingir um volume mínimo de 400 avaliações de NPS em um volume máximo de 10.000 respondentes submetidos a pesquisa.

Utilize a Certificação Experience

Baixe o **selo** e **manual**
de uso e aplicação da
Certificação Experience

BAIXAR SELO E MANUAL



Categorias premiada

Utilize os botões abaixo para navegar entre todas as categorias participantes

ENERGIA

GÁS BOTIJÃO

GÁS ENCANADO

ÁGUA E SANEAMENTO

Energia

Tornam-se elegíveis, as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média, serão reconhecidas com a **Certificação Experience** e a marca líder premiada com o **Troféu Experience Awards 2023**.

Faça o download do seu [selo e manual de uso e aplicação](#)

MARCA CAMPEÃ



MARCAS CERTIFICADAS



36.5

NPS Médio

22.667

opiniões coletadas

22

marcas avaliadas

19

marcas elegíveis

12

marcas certificadas

Marcas avaliadas: Energia

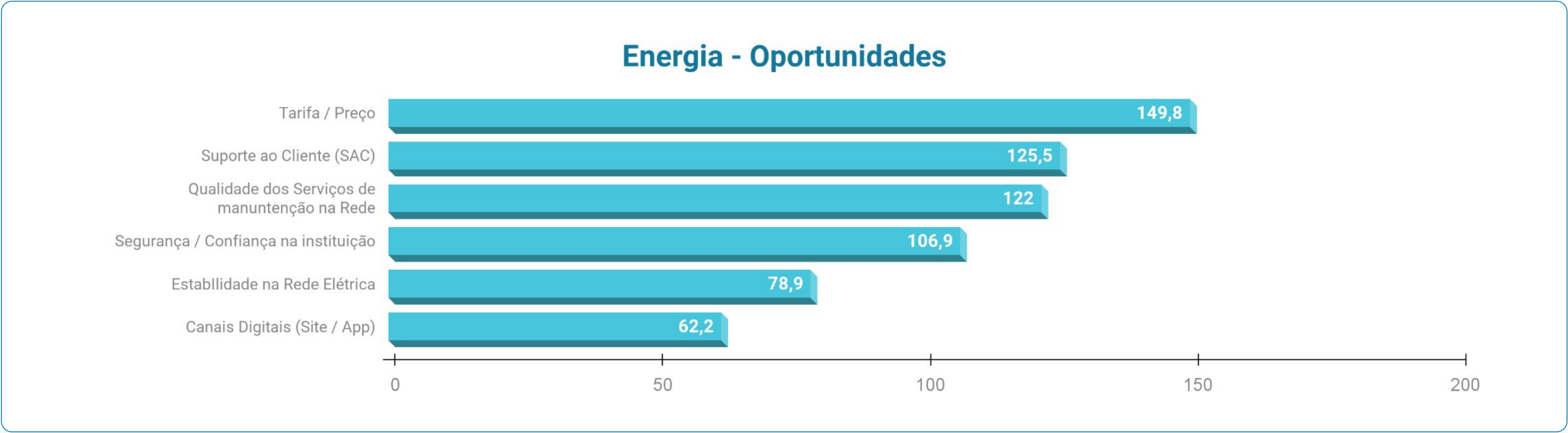
- AMENERGIA
- CEB
- CEEE
- CELESC
- CEMIG
- CERR
- COPEL
- CPFL
- EDP
- ELETROACRE
- ELFSM
- ENEL
- ENERGISA
- EQUATORIAL
- LIGHT
- NEOENERGIA BRASÍLIA
- NEOENERGIA COELBA
- NEOENERGIA COSERN
- NEOENERGIA ELEKTRO
- NEOENERGIA PERNAMBUCO
- ÓRIGO ENERGIA
- RGE

Não encontrou sua marca ? Entre em [contato conosco](#) e saiba como participar.

Insights do Setor | Energia

 RETORNAR

Buscando na voz dos clientes os principais insights, em uma escala que varia entre 0 e 200 pontos, **Tarifa / Preço**, seguido de **Suporte ao Cliente**, são os itens que indicam as maiores oportunidades de atuação, com base na metodologia “Jobs to be done”.



Quer acessar os dados da pesquisa? Entre em [contato conosco](#) e conheça nossas soluções.

Gás Botijão

Tornam-se elegíveis, as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média, serão reconhecidas com a **Certificação Experience** e a marca líder premiada com o **Troféu Experience Awards 2023**.

Faça o download do seu [selo e manual de uso e aplicação](#)

MARCA CAMPEÃ



MARCAS CERTIFICADAS



71.0
NPS Médio

6.920
opiniões coletadas

9
marcas avaliadas

9
marcas elegíveis

6
marcas certificadas

Marcas do Setor | Gás Botijão

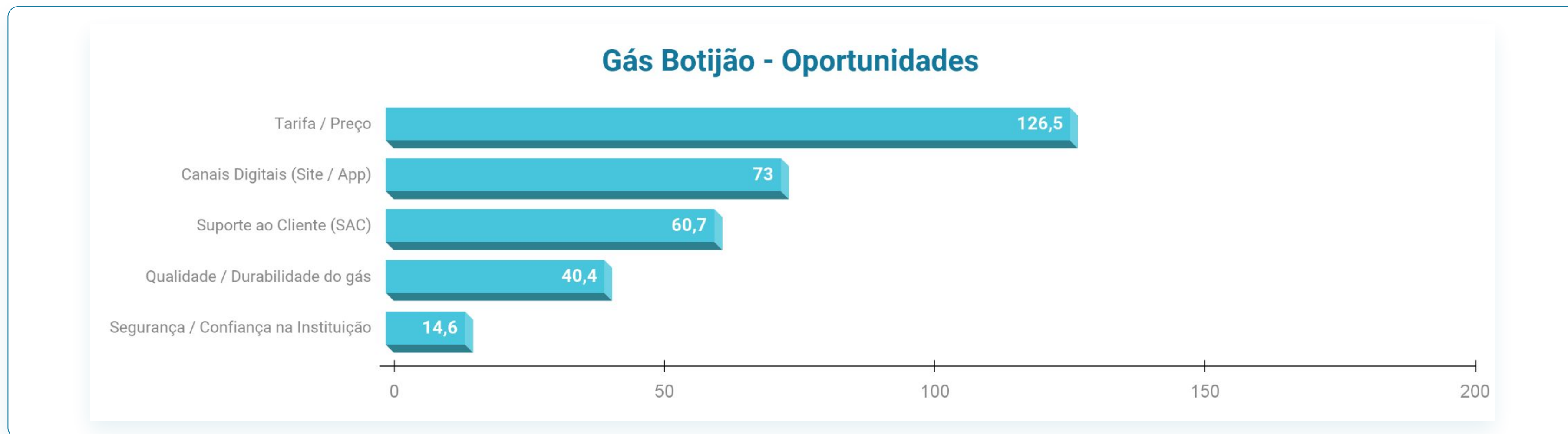
- AMAZONGÁS
- CONSIGAZ
- COPAGAZ
- FOGÁS
- GASLOG
- LIQUIGÁS
- NACIONAL GÁS
- SUPERGASBRÁS
- ULTRAGAZ

Não encontrou sua marca ? Entre em [contato conosco](#) e saiba como participar.

Insights do Setor | Gás Botijão

[RETORNAR](#)

Buscando na voz dos clientes os principais insights, em uma escala que varia entre 0 e 200 pontos, **Tarifa / Preço**, seguido de **Canais Digitais**, são os itens que indicam as maiores oportunidades de atuação, com base na metodologia “Jobs to be done”.



Quer acessar os dados da pesquisa? Entre em [contato conosco](#) e conheça nossas soluções.

Gás Encanado

Tornam-se elegíveis, as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média, serão reconhecidas com a **Certificação Experience** e a marca líder premiada com o **Troféu Experience Awards 2023**.

Faça o download do seu [selo e manual de uso e aplicação](#)

MARCA CAMPEÃ



MARCAS CERTIFICADAS













57.6

NPS Médio

11.502

opiniões coletadas

25

marcas avaliadas

19

marcas elegíveis

13

marcas certificadas

Marcas do Setor | Gás Encanado

- ÁLGAS
- BAHIAGÁS
- CEBGAS
- CEGÁS
- CIGÁS
- COMGÁS
- COMPAGAS
- COMPASS
- COPERGÁS
- ES GÁS
- GÁS DO PARÁ
- GÁSBRASILIANO
- GASMAR
- GASMIG
- GOIASGÁS
- MINASGÁS
- MSGÁS
- MTGÁS
- NATURGY
- PBGÁS
- POTIGÁS
- RONGÁS
- SCGÁS
- SERGÁS
- SULGÁS

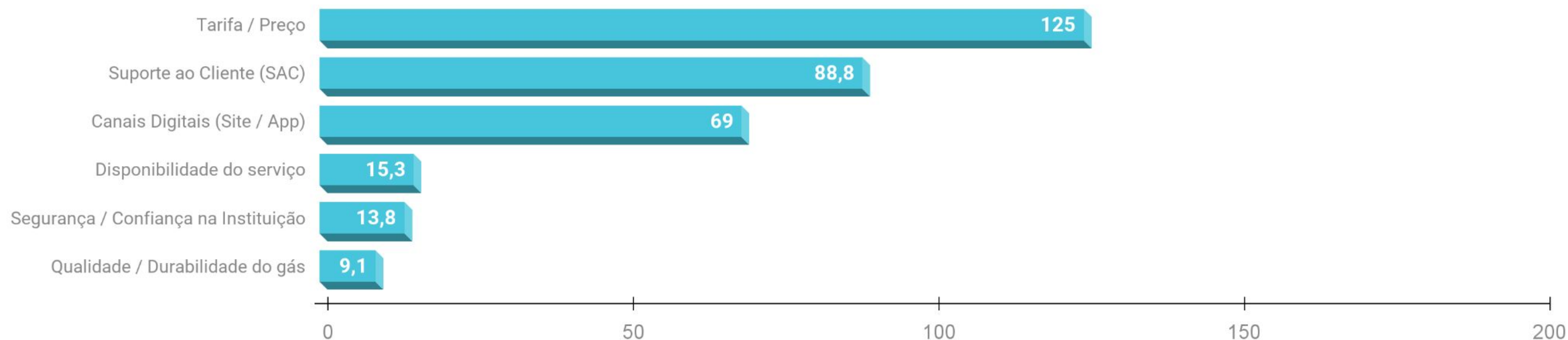
Quer acessar os dados da pesquisa? Entre em [contato conosco](#) e conheça nossas soluções.

Insights do Setor | Gás Encanado

[RETORNAR](#)

Buscando na voz dos clientes os principais insights, em uma escala que varia entre 0 e 200 pontos, **Tarifa / Preço**, seguido de **Suporte ao Cliente**, são os itens que indicam as maiores oportunidades de atuação, com base na metodologia “Jobs to be done”.

Gás Encanado - Oportunidades



Quer acessar os dados da pesquisa? Entre em [contato conosco](#) e conheça nossas soluções.

Água e Saneamento

Tornam-se elegíveis, as marcas com um volume mínimo de 400 avaliações de NPS. Desta forma, com base nas notas de cada marca, é estabelecida a média de NPS entre as marcas avaliadas naquela categoria. Todas as marcas que atingirem uma nota acima da média, serão reconhecidas com a **Certificação Experience** e a marca líder premiada com o **Troféu Experience Awards 2023**.

Faça o download do seu [selo e manual de uso e aplicação](#)

MARCA CAMPEÃ



MARCAS CERTIFICADAS



27.1

NPS Médio

26.005

opiniões coletadas

37

marcas avaliadas

28

marcas elegíveis

15

marcas certificadas

Marcas do Setor | Água e Saneamento

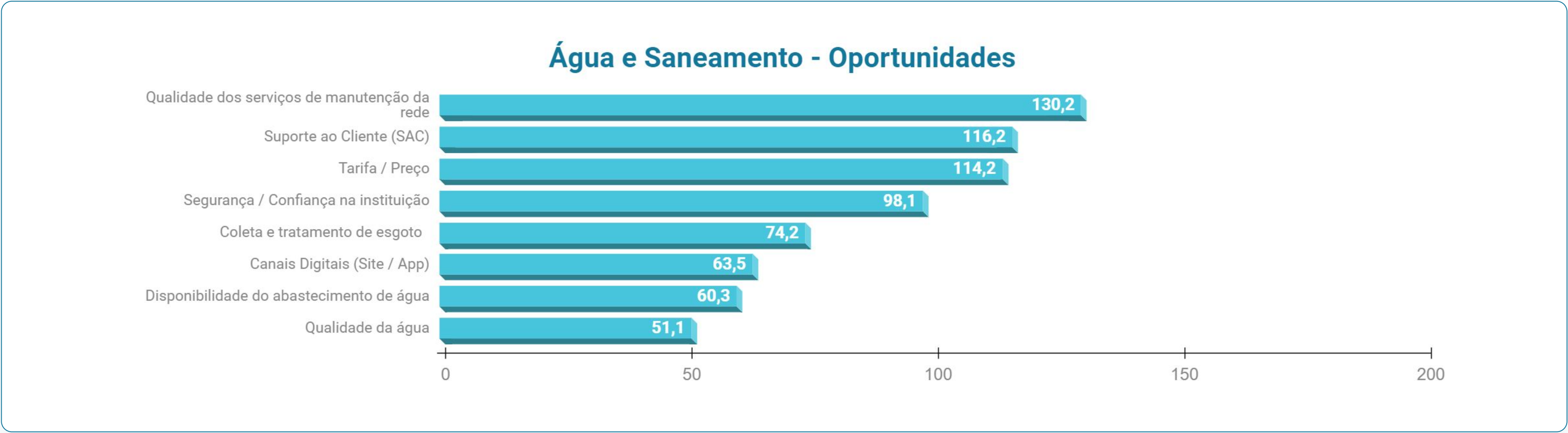
- AGESPISA
- ÁGUAS CUIABÁ
- ÁGUAS DE MANAUS
- ÁGUAS DO RIO
- ÁGUAS DO SERTÃO
- BRK
- CAEMA
- CAER
- CAERD
- CAERN
- CAESA
- CAESB
- CAGECE
- CAGEPA
- CASAL
- CASAN
- CEDAE
- CESAN
- COMPESA
- COPASA
- CORSAN
- COSAMA
- COSANPA
- CSA
- DESO
- DMAE - PORTO ALEGRE
- EMBASA
- IGUÁ SANEAMENTO
- RIO+ SANEAMENTO
- SABESP
- SANACRE
- SANAMA
- SANASA
- SANEAGO
- SANEPAR
- SANESUL
- VERDE ALAGOAS

Não encontrou sua marca ? Entre em [contato conosco](#) e saiba como participar.

Insights do Setor | Água e Saneamento

RETORNAR

Buscando na voz dos clientes os principais insights, em uma escala que varia entre 0 e 200 pontos, **Qualidade dos serviços de manutenção da rede**, seguido de **Suporte ao Cliente**, são os itens que indicam as maiores oportunidades de atuação, com base na metodologia “Jobs to be done”.



Quer acessar os dados da pesquisa? Entre em [contato conosco](#) e conheça nossas soluções.

Marcas Campeãs em 2023

O **Troféu Experience Awards 2023** é concedido a marca com o melhor NPS do Brasil em cada categoria no ranking nacional, assim como a **Certificação Experience**. Veja abaixo a lista vencedores:

67.094

opiniões coletadas

93

marcas avaliadas

75

marcas elegíveis

46

marcas certificadas



ultragaz

MSGÁS





Parceira das
EMPRESAS VENCEDORAS
na era das experiências



**Agende uma
demonstração**

www.solucx.com.br



Solutions for Customer Experience

 www.solucx.com.br  suporte@solucx.com.br

Centro Empresarial Aquarius - R. Dr. Orlando Feirabend Filho, 230
Torre B - Sala 1006 - São José dos Campos - São Paulo