



SEGURANÇA



QUALIDADE



CONFIANÇA

Como o BIP passou a fazer parte da estratégia de desenvolvimento de mercado da **Norgás**

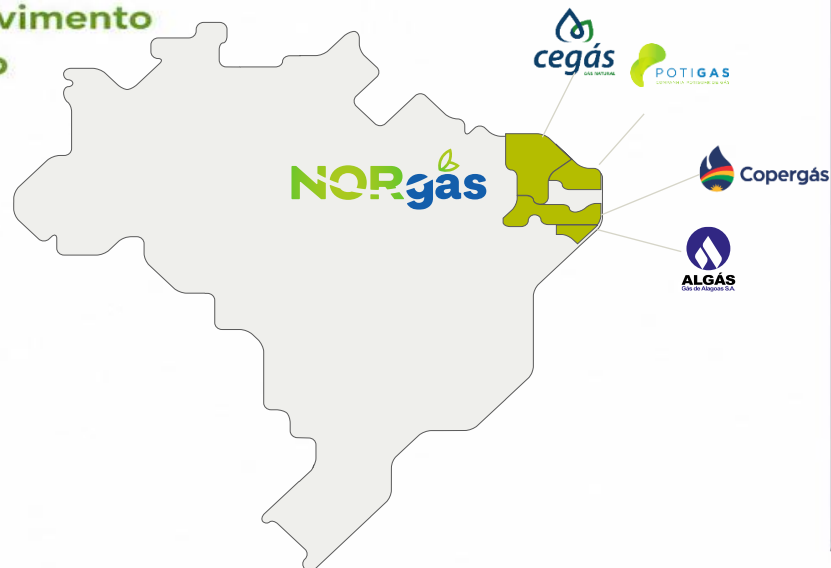
Andreia Reis
Norgás





A Norgás nasceu da união entre **Energisa** e **Mitsui** e atua como sócia em quatro distribuidoras do Nordeste.

A Norgás atua em conjunto com suas distribuidoras para promover o **desenvolvimento técnico, a segurança e o fortalecimento sustentável** do mercado de gás natural no Nordeste.



NORGÁS EM NÚMEROS



4
DISTRIBUIDORAS
de gás natural



269 MIL
CONSUMIDORES



3.301 KM
DE REDE CONSTRUÍDA



69 MUNICÍPIOS
atendidos



Conectamos estratégia, conhecimento técnico e boas práticas para impulsionar o **desenvolvimento do mercado de gás** no Nordeste.

Quando um cliente
recebe um serviço em
sua instalação de gás...
**ele consegue avaliar
se foi executado
corretamente?**



TUDO COMEÇOU COM UMA OPORTUNIDADE.

Como ampliar o suporte ao cliente além da distribuição do gás?

Surgiu a oportunidade de estruturar uma oferta de **serviços não regulados** aos clientes das distribuidoras.



Naquele momento, nosso **foco** estava no serviço.



O objetivo inicial era **ampliar o suporte ao consumidor** ao longo de sua jornada.



Primeiro passo: **mapear as empresas** que atuam nos mercados das distribuidoras da Norgás.

OBJETIVO**CAPACIDADE DE ATENDIMENTO**

Entender o tamanho e a capacidade operacional de cada empresa.

**DISTRIBUIÇÃO REGIONAL**

Analisar como as empresas estão distribuídas nos territórios de atuação.

**PERFIL DAS EMPRESAS**

Conhecer estrutura, especialidades, experiência e nível de organização.

**POTENCIAL DE ATUAÇÃO**

Identificar oportunidades e capacidade de crescimento no mercado.

**PRINCIPAL APRENDIZADO**

Encontramos empresas em **diferentes estágios** de desenvolvimento e **maturidade**.

O momento de virada



O que imaginávamos

Estruturar serviços.



O que descobrimos

Desenvolver o mercado.



Mensagem principal

O desafio não era apenas criar uma solução de atendimento.
Era contribuir para o fortalecimento do mercado capaz de prestar esses serviços com segurança, qualidade e consistência.

MAIS DO QUE UMA CERTIFICAÇÃO

O BIP apresentou uma metodologia estruturada para:



Qualificação empresarial



Desenvolvimento de processos



Fortalecimento da gestão



Disseminação de boas práticas

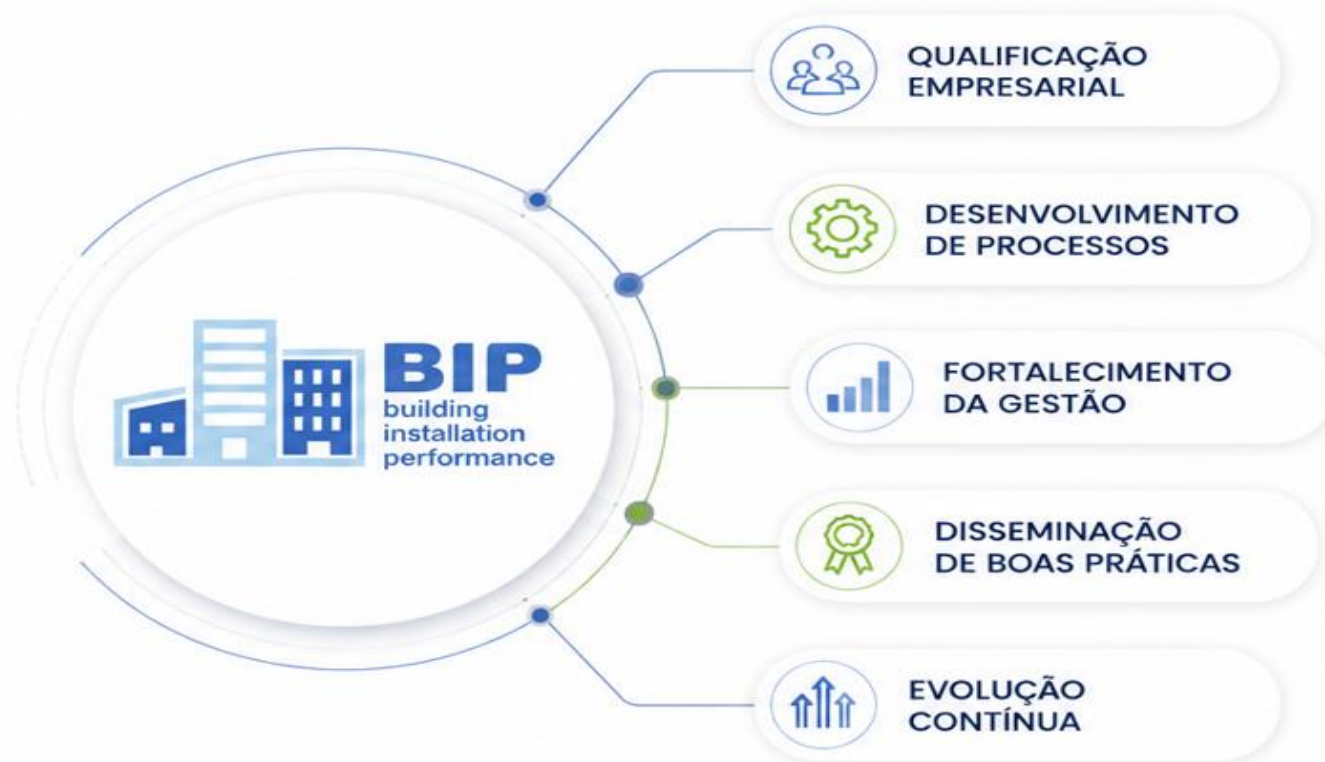


Evolução contínua



PERCEPÇÃO DA NORGÁS

O BIP poderia ser uma ferramenta concreta para apoiar o desenvolvimento do mercado.



“

O BIP nos ajudou a enxergar que a qualificação das empresas não é um fim em si mesmo.

É o caminho para elevar segurança, qualidade e confiança na experiência do consumidor.

UMA NOVA VISÃO.

Antes de desenvolver o mercado de gás, percebemos que precisávamos desenvolver o mercado que presta serviços para esse mercado.



VISÃO INICIAL



NOVA VISÃO: ECOSISTEMA QUE GERA VALOR PARA TODOS



O BIP transformou uma necessidade operacional em uma estratégia de **desenvolvimento do ecossistema**.

PRIMEIROS PASSOS EM ALAGOAS

POR QUE ALAGOAS?

A Algás iniciou a estruturação de uma estratégia voltada à oferta de serviços não regulados aos clientes.

Essa iniciativa reforçou a importância de um mercado formado por empresas capacitadas para executar **serviços com:**



Segurança



Qualidade



Padrão técnico

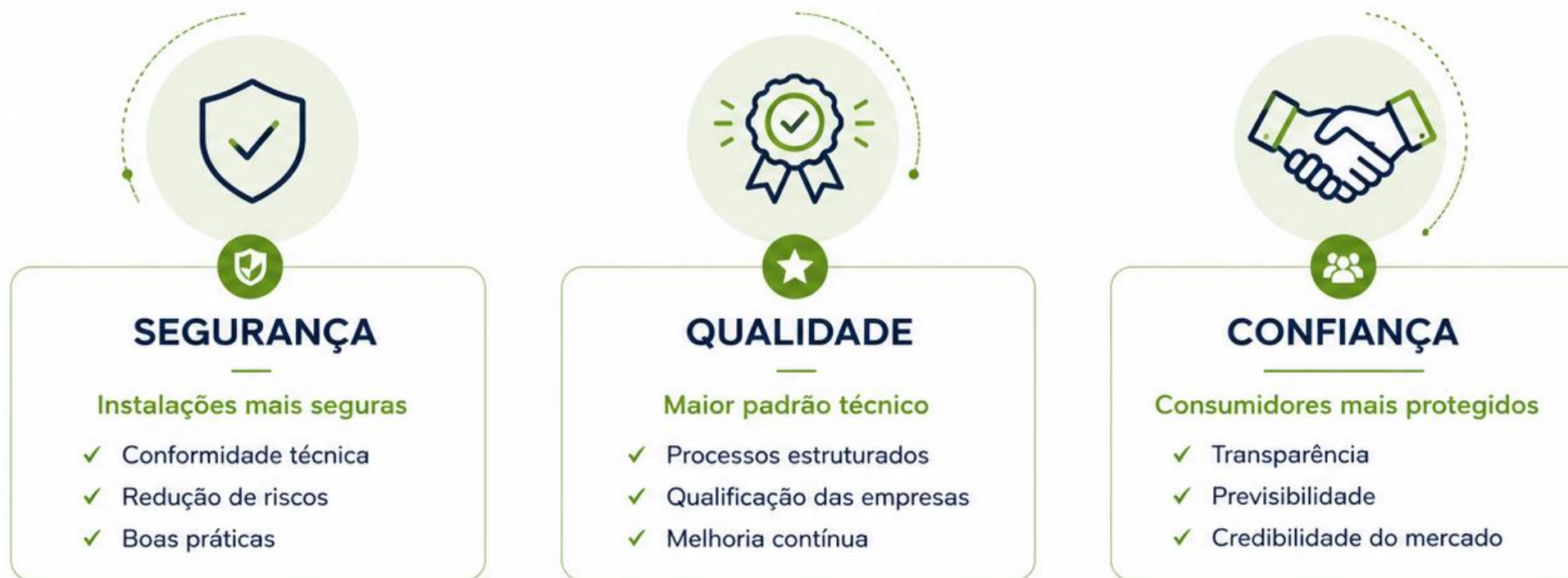


O QUE ESTAMOS FAZENDO HOJE



A estratégia começou pela construção das bases para um mercado **mais preparado**.

O LEGADO QUE QUEREMOS CONSTRUIR.



Quando o mercado evolui, **todos ganham.**



Segurança e confiança são **construídas coletivamente.**



O cliente é o **principal ator** dessa cadeia.



É quem possui **menos condições** de avaliar tecnicamente o serviço recebido e, ao mesmo tempo, quem sofre os **maiores impactos** quando algo é executado de forma inadequada.



Por isso, **segurança, qualidade e confiança** não podem ser responsabilidade de um único agente.



Elas precisam ser **construídas** por todo o ecossistema.



Quando trabalhamos juntos, entregamos **segurança, qualidade e confiança** para quem mais importa: **o cliente**.



A SEGURANÇA E A CONFIANÇA DO CONSUMIDOR

SÃO **RESULTADO** DA ATUAÇÃO COORDENADA DE TODO O ECOSISTEMA.



E o BIP é uma das ferramentas que ajudam a construir **esse ecossistema**.



Obrigada!

Segurança, qualidade e confiança
são construídas coletivamente,
para o cliente.

