

Apresentação dos resultados da
pesquisa de satisfação de usuários
referente ao ano de 2010

SEGMENTO COMERCIAL

ASPECTOS	Nível de Satisfação (%) - 2010	Nível de Satisfação (%) - 2009
Qualidade dos serviços da Gas Brasileiro em GERAL	98	98
Comparação da Gas Brasileiro com outras operadoras	74	54
Fornecimento contínuo	100	99
Segurança - COG (Concentração de Odorante de Gás)	98	98
Preço com relação à comodidade / conforto	89	78
Tarifas de fornecimento e taxas de serviços	83	83
Orientações sobre uso seguro e eficiente do gás	99	96
Esclarecimentos sobre direitos e deveres dos usuários	98	96
Imagem da Gas Brasileiro em GERAL	98	100
Serviço de instalação do gás	98	97
Serviço de entrega de conta	99	96
Data de vencimento da fatura	98	98
Formas de pagamento	97	94
Atenção recebida através do teleatendimento	97	96
Atenção recebida na agência	100	100
Serviço de urgência e emergência	92	95
Serviço de instalação de equipamentos	98	97
Serviço de assistência técnica	97	96
Solução dada à reclamação	60	75
Serviço de medição do gás	95	96