

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

SEGMENTO INDUSTRIAL / GNV & GNC

ASPECTOS I	Nível de Satisfação (%) - 2010	Nível de Satisfação (%) - 2009
Qualidade dos serviços da Gas Brasileiro em GERAL	98	99
Comparação do poder energético do gás natural com o antigo	96	33
Satisfação GERAL com o fornecimento do gás natural	96	97
Facilidade de efetuar contato	95	93
Tratamento dado à dúvida / solicitação	93	93
Capacidade / treinamento por parte da equipe	98	95
Satisfação GERAL com o atendimento	97	88
Orientações sobre uso do gás natural e telefone de atendimento	100	99
Orientações sobre tarifas e cálculos de preço (taxas de serviços)	92	90
Orientações sobre uso econômico e eficiente	91	90
Segurança – COG (Concentração de Odorante no Gás)	98	98
Facilidade em obter informações	98	93
Divulgação sobre canais de informações (telefone de acesso, e-mail, site)	96	92
Satisfação GERAL com o recebimento de informações.	96	86

ASPECTOS II	Nível de Satisfação (%) - 2010	Nível de Satisfação (%) - 2009
Capacidade de treinamento por parte da equipe comercial	97	92
Facilidade para negociação de contratos / serviços	94	89
Cumprimento dos prazos informados	93	94
Clareza das informações dadas	99	94
Facilidade de efetuar contato telefônico ou pelo e-mail	96	95
Satisfação GERAL com a equipe comercial	94	77
Rapidez no atendimento sobre conta / fatura	91	91
Detalhamento do consumo na conta / fatura	88	95
Facilidade de entendimento das informações da conta / fatura	90	96
Facilidade de pagamento da conta / fatura	96	100
Satisfação GERAL com a cobrança	86	90
Qualidade dos serviços prestados pela assistência técnica	99	100
Facilidade de acesso para obter a assistência técnica	96	90
Rapidez no atendimento da assistência técnica	91	87
Capacidade / treinamento por parte dos técnicos	99	87
Satisfação GERAL com a assistência técnica	97	87

ASPECTOS III	Nível de Satisfação (%) - 2010	Nível de Satisfação (%) - 2009
Qualidade dos serviços prestados pela assistência de emergência	88	100
Facilidade de acesso para obter a assistência de emergência	75	94
Rapidez no atendimento da assistência de emergência	88	94
Capacidade / treinamento por parte dos técnicos	100	94
Satisfação GERAL com a assistência de emergência	88	94
Satisfação GERAL com a medição do gás	97	92
Satisfação GERAL com o preço do gás	11	3
Avaliação da imagem da Gas Brasileiro	99	94
Comparação do atendimento da Gas Brasileiro com os outros serviços públicos	78	77
Satisfação com a agilidade na prestação do serviço	94	96
Avaliação da transparência da Gas Brasileiro	92	91
Preocupação da Gas Brasileiro como meio ambiente	99	87
Preocupação da Gas Brasileiro com a satisfação do cliente	93	87
Avaliação GERAL da qualidade do serviço prestado pela Gas Brasileiro	99	96