

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

SEGMENTO RESIDENCIAL

| ASPECTOS | Nível de Satisfação | |
|---|---------------------|------------|
| | (%) - 2010 | (%) - 2009 |
| Qualidade dos serviços da Gas Brasileiro em GERAL | 99 | 99 |
| Comparação da Gas Brasileiro com outras operadoras | 78 | 56 |
| Fornecimento contínuo | 100 | 100 |
| Segurança - COG (Concentração de Odorante de Gás) | 98 | 94 |
| Preço com relação à comodidade / conforto | 90 | 85 |
| Tarifas de fornecimento e taxas de serviços | 84 | 84 |
| Orientações sobre uso seguro e eficiente do gás | 98 | 95 |
| Esclarecimentos sobre direitos e deveres dos usuários | 96 | 91 |
| Imagem da Gas Brasileiro em GERAL | 99 | 97 |
| Serviço de instalação do gás | 98 | 95 |
| Serviço de entrega de conta | 98 | 97 |
| Data de vencimento da fatura | 98 | 93 |
| Formas de pagamento | 95 | 92 |
| Atenção recebida através do teleatendimento | 92 | 94 |
| Atenção recebida na agência | 94 | 95 |
| Serviço de urgência e emergência | 100 | 98 |
| Serviço de instalação de equipamentos | 83 | 88 |
| Serviço de assistência técnica | 92 | 95 |
| Solução dada à reclamação | 55 | 79 |
| Serviço de medição do gás | 94 | 92 |