

Pesquisa de Satisfação dos Usuários de Gás Canalizado 2022



ARSESP

É uma autarquia de regime especial, vinculada à Secretaria de Governo, com o objetivo de regular, controlar e fiscalizar os serviços de gás canalizado e de saneamento básico de titularidade estadual, além de fiscalizar os serviços e atividades de energia elétrica, de competência da União, ou de saneamento básico, de competência municipal, delegados ao Estado de São Paulo pelos órgãos competentes.

A Arsesp realizou a Pesquisa de Satisfação dos Usuários dos Serviços de Gás Canalizado do Estado de São Paulo com o intuito de aferir e conhecer o nível de satisfação dos usuários desses serviços.

Foram realizadas 6.349 entrevistas, com usuários dos segmentos residencial, comercial, industrial e de gás natural veicular (GNV), das três concessionárias paulistas: Comgás, Naturgy e GasBrasiliano.

Conhecer a opinião dos usuários é fundamental para a Arsesp, pois os mesmos são interlocutores capacitados para apontar problemas na execução dos serviços e avaliar os prestadores bem como evidenciar aspectos importantes capazes de contribuir para o aprimoramento dos serviços prestados.

Os resultados obtidos na pesquisa de satisfação dos usuários dos serviços de gás canalizado regulados pela Arsesp serão úteis na definição de prioridades na regulação e fiscalização dos serviços.

Para executar tal trabalho, a Arsesp contratou a Fundação Seade, que foi responsável pela coleta dos dados e análise dos resultados.

A pesquisa completa está disponível no endereço eletrônico da Arsesp (www.arsesp.sp.gov.br).

Este relatório apresenta, por meio de gráficos, os principais resultados da pesquisa.

DADOS TÉCNICOS DA PESQUISA

METODOLOGIA

Pesquisa quantitativa com aplicação de questionário estruturado, utilizando dois métodos de coleta: para os usuários residenciais, as entrevistas foram realizadas por telefone e, para os usuários comerciais, industriais e GNV, os dados foram coletados via *web* com complementação de respostas por telefone.

OBJETIVO

Conhecer o nível de satisfação dos usuários dos serviços de distribuição de gás canalizado do Estado, visando o aprimoramento das atividades de fiscalização e regulação da Arsesp.

LOCAL

Estado de São Paulo – municípios atendidos pelo serviço de gás canalizado.

UNIVERSO

Usuários dos serviços de gás canalizado, dos segmentos residencial, comercial, industrial e GNV, atendidos pelas três concessionárias que prestam serviço no Estado de São Paulo: Comgás, Naturgy e GasBrasiliano.

PERÍODO DA COLETA

Maio a agosto de 2022

AMOSTRA

6.349 entrevistas

PLANO AMOSTRAL

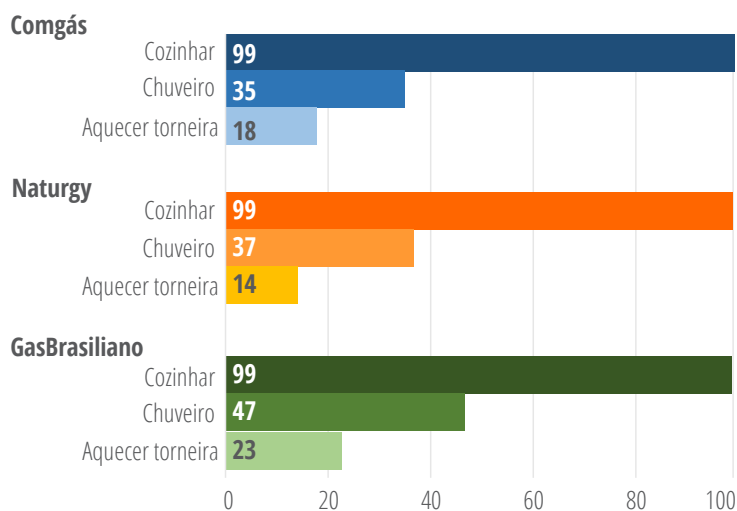
As amostras foram calculadas a partir do número de usuários por segmento, nos subsistemas das áreas de concessão das três concessionárias. A amostra para os usuários residenciais da Comgás tem um erro amostral de 2%.

Para usuários dos segmentos residencial das concessionárias GasBrasiliano e Naturgy, comercial das três empresas e industrial da Comgás, a margem de erro varia entre 3% e 6%, com 95% de nível de confiança.

Para usuários do GNV, das três concessionárias, e usuários do segmento industrial da GasBrasiliano e Naturgy, foi realizado um censo, ou seja, todos os usuários foram entrevistados, considerando o pequeno número de clientes nesses segmentos.

SETOR RESIDENCIAL

População que utiliza gás canalizado, por TIPO DE USO, em %

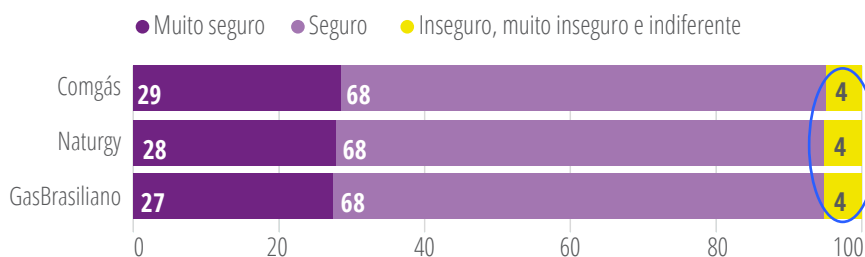


Nota: A amostra não permite a desagregação para aquecer água da piscina (casa ou prédio) e outro tipo de uso.

NOTA MÉDIA PARA A CONCESSIONÁRIA

Comgás	Naturgy	GasBrasiliano
8,7	8,8	8,8

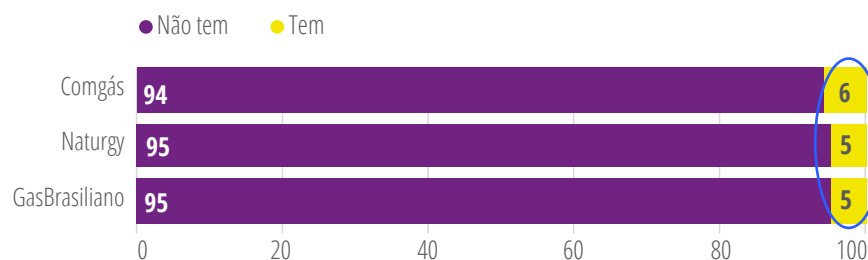
Sensação de SEGURANÇA ao utilizar o gás canalizado, em %



Principal motivo de insegurança

- Medo de vazamento de gás

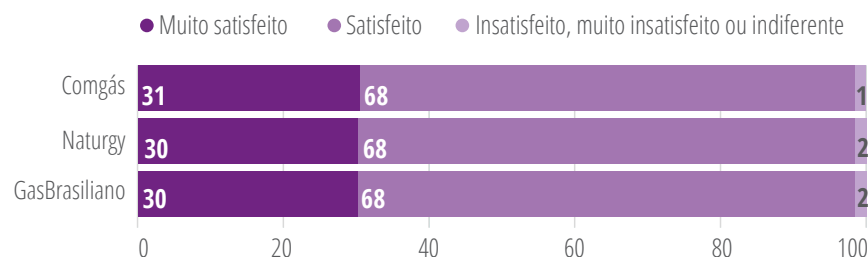
PROBLEMA com o uso de gás canalizado em sua residência, em %



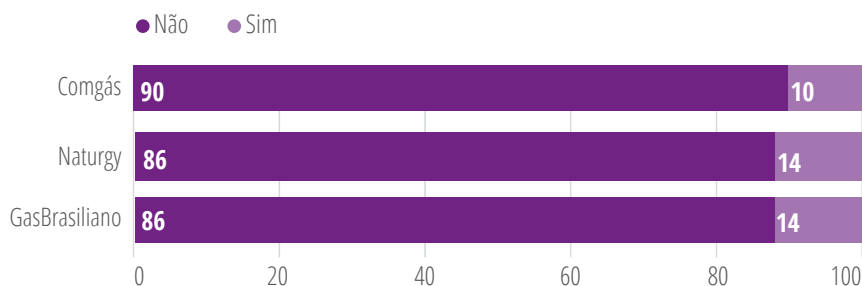
Principal problema

- Interrupção de fornecimento
- Vazamentos

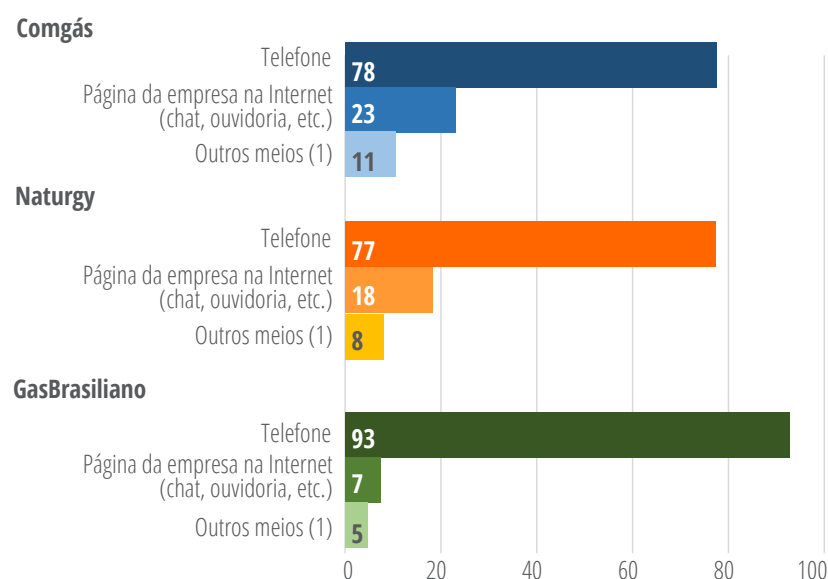
Satisfação com a REGULARIDADE DO FORNECIMENTO do gás canalizado, em %



Entrou em **CONTATO com a Concessionária para resolver algum problema ou solicitar algum serviço, nos últimos 12 meses, em %**

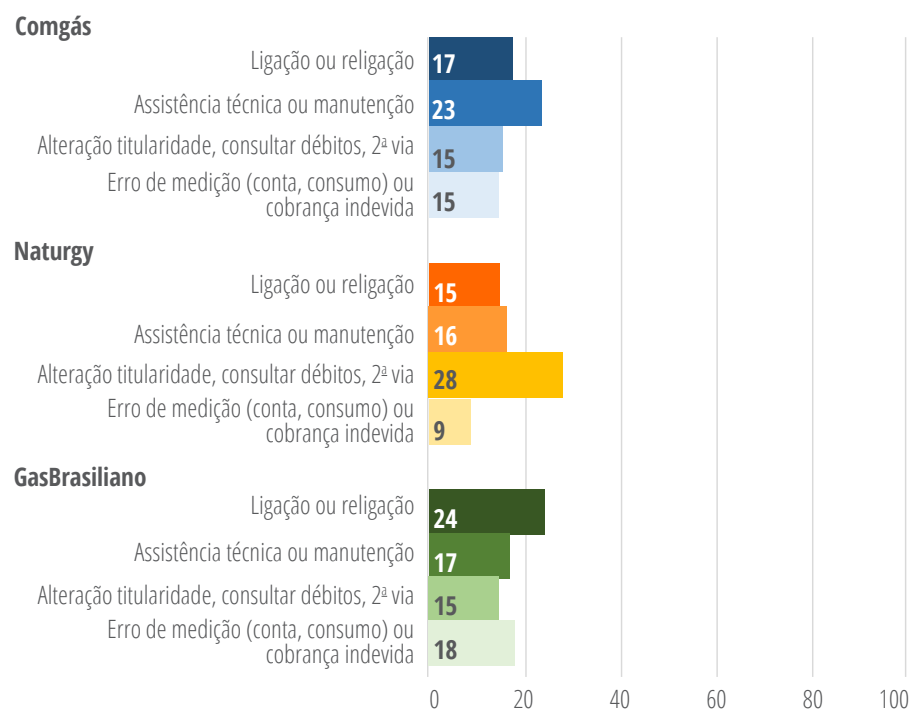


FORMA DE CONTATO, entre os que entraram em contato para resolver algum problema ou solicitar algum serviço, nos últimos 12 meses, em %

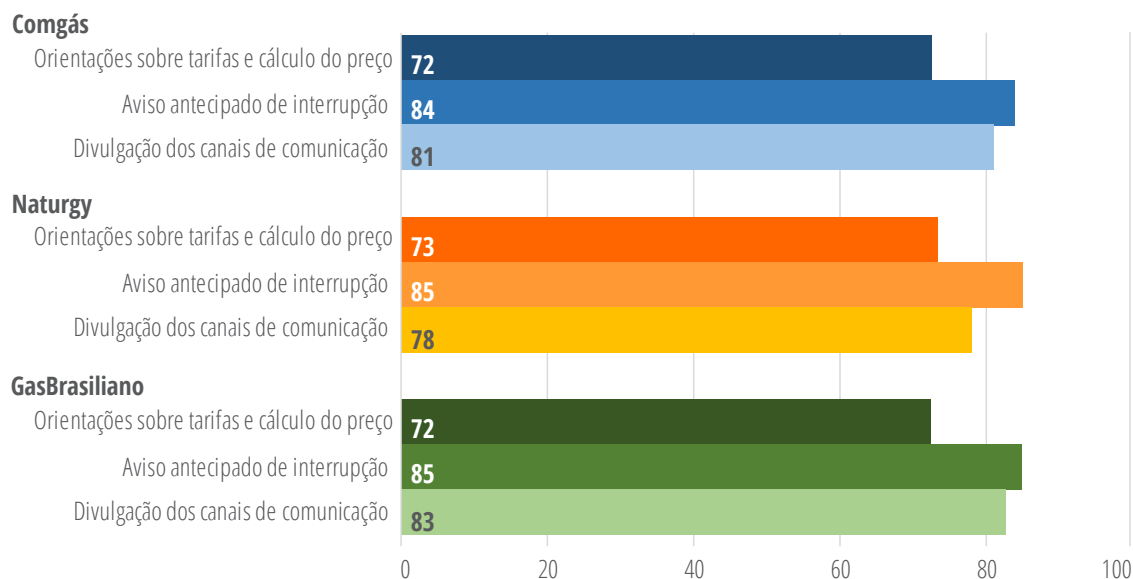


(1) Redes sociais da empresa; e-mail; aplicativo de troca de mensagens; aplicativo da empresa; carta; pessoalmente; representante técnico; outros meios.

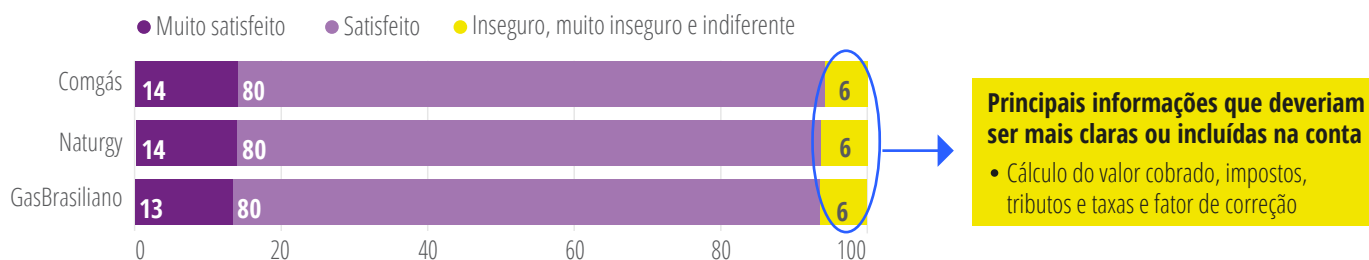
Principais **MOTIVOS DE CONTATO, entre aqueles que entraram em contato, para resolver algum problema ou solicitar algum serviço, em %**



Avaliam como ótima ou boa a **DIVULGAÇÃO** realizada pela concessionária, em %

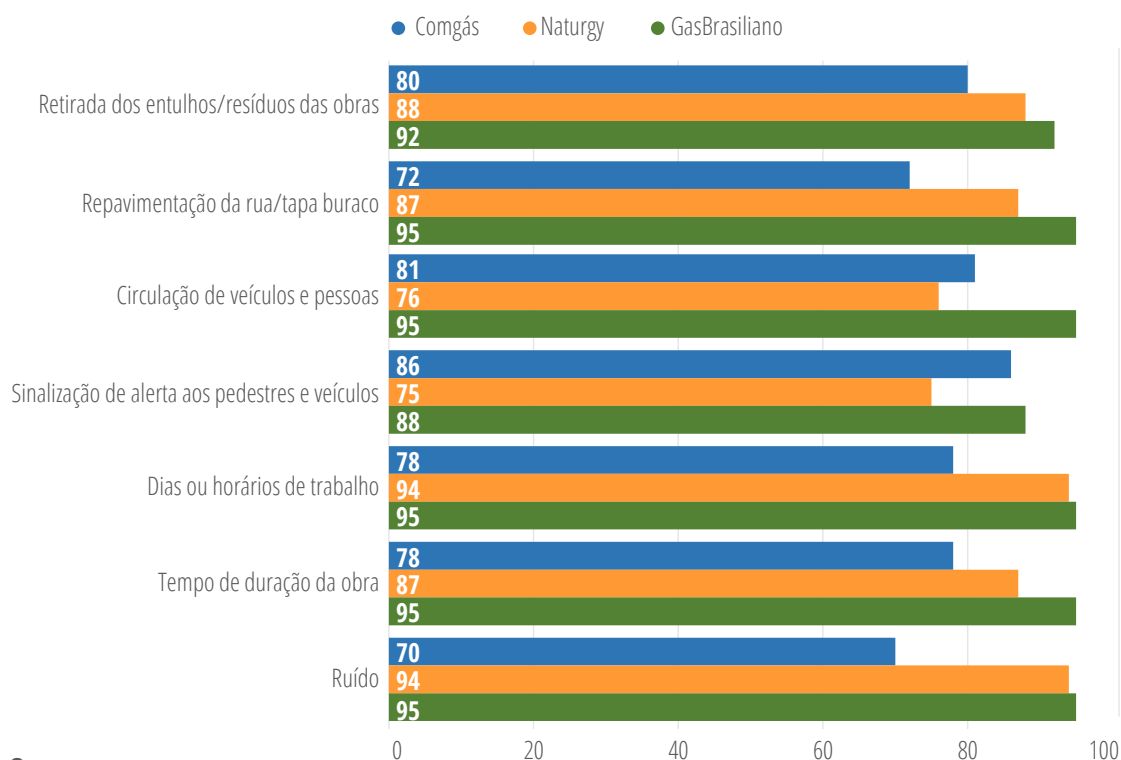


Satisfação com a clareza das informações contidas na **CONTA**, entre aqueles que costumam ler a conta, em %

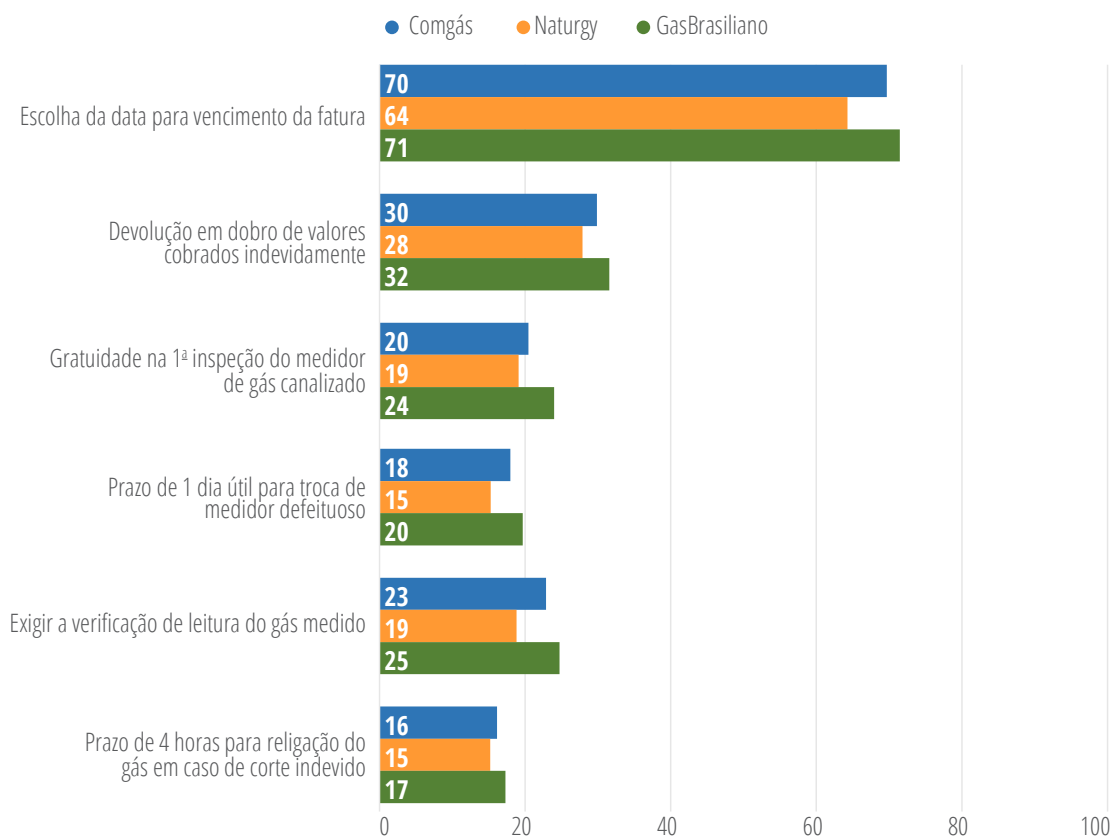


Nota: Cerca de 65% costuma ler a conta/fatura de gás canalizado.

Avaliam como ótimo ou bom os serviços da **OBRA** realizados pela concessionária, entre aqueles que viram obras nas proximidades da residência, em %

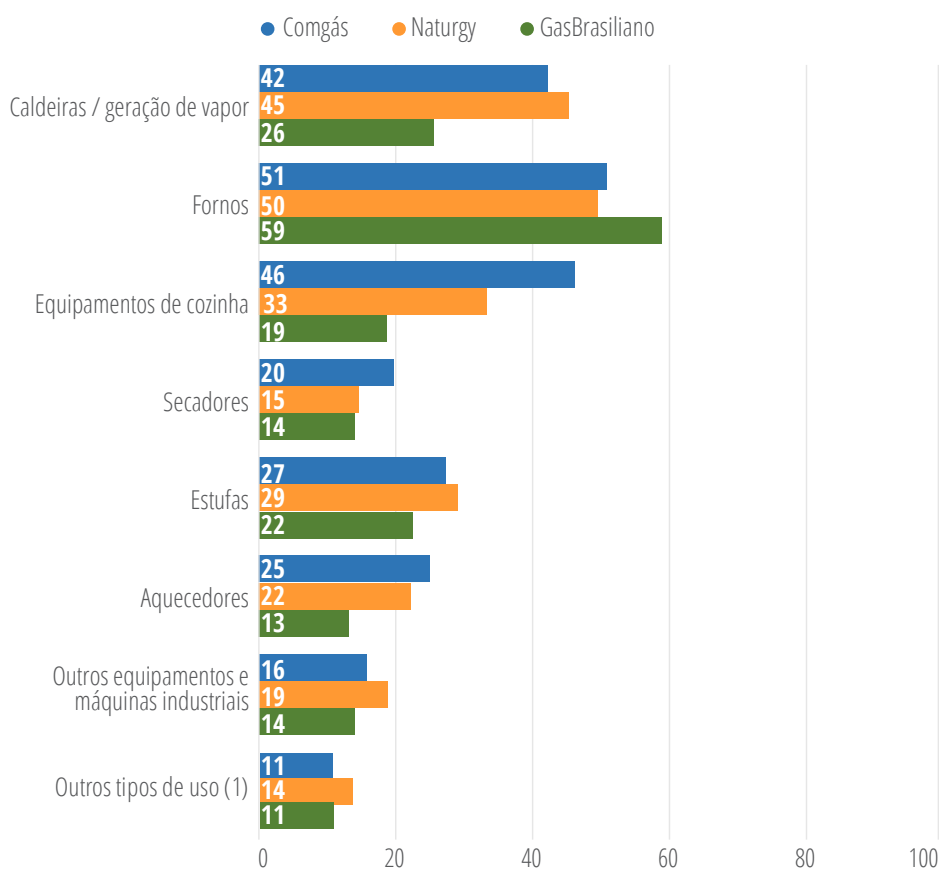


Conhecem ou ouviram falar sobre os DIREITOS DO USUÁRIO da gás canalizado, em %



SETOR INDUSTRIAL

Principais usos do gás canalizado nas empresas, em %



(1) Incineradores, climatização de ambiente e outros tipos de uso.

Nota: Foi realizado censo para GasBrasiliano e Naturgy, tendo sido pesquisadas 129 e 117 empresas, respectivamente.

NOTA MÉDIA PARA A CONCESSIONÁRIA

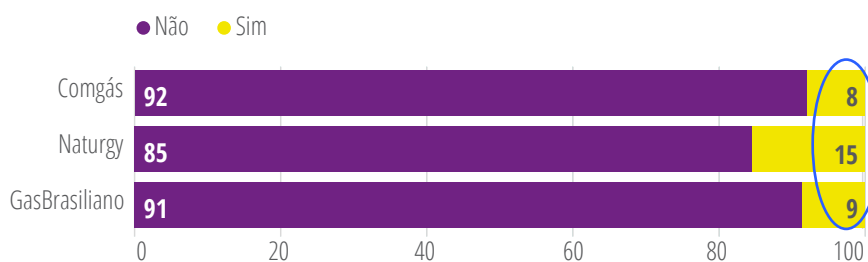
Comgás Naturgy GasBrasiliano

7,8

8,1

8,4

Ocorrência de PROBLEMA com o uso de gás canalizado no estabelecimento, em %

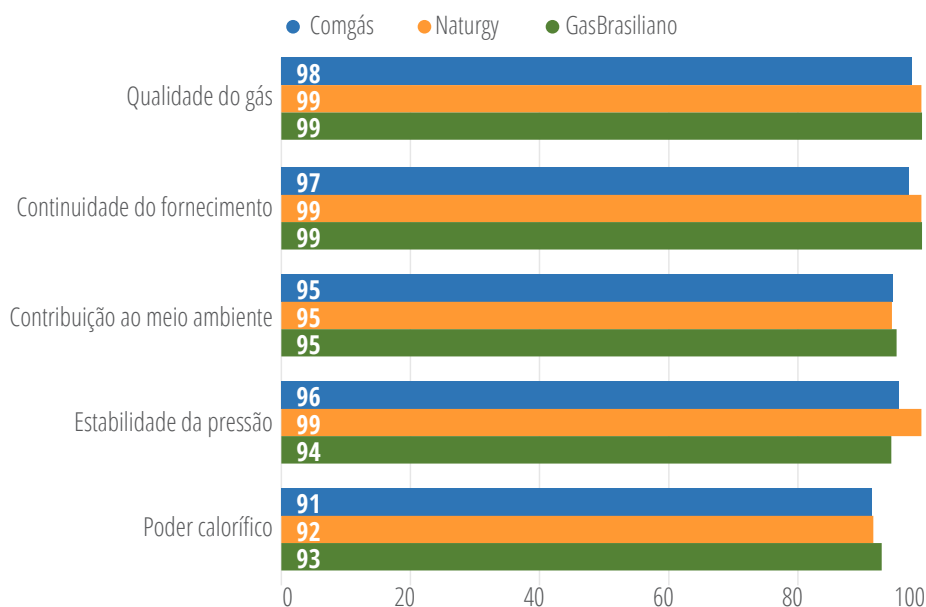


Principal problema

- Interrupção do fornecimento

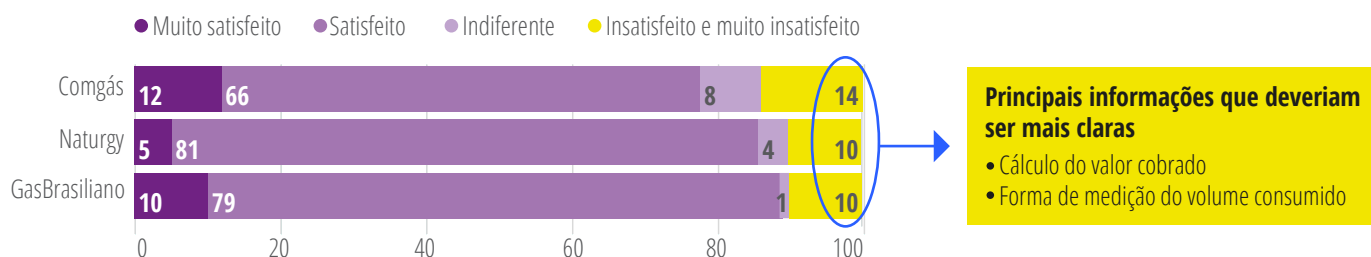
Nota: Foi realizado censo para GasBrasiliano e Naturgy, tendo sido pesquisadas 129 e 117 empresas, respectivamente.

Muito satisfeitos e satisfeitos com **ASPECTOS** do gás canalizado, em %



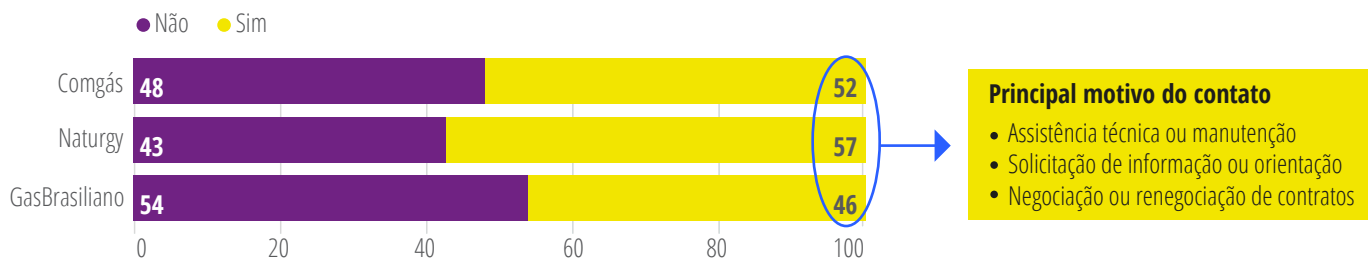
Nota: Foi realizado censo para GasBrasiliano e Naturgy, tendo sido pesquisadas 129 e 117 empresas, respectivamente.

Satisfação com a **CLAREZA DAS INFORMAÇÕES DA CONTA** do gás canalizado, entre os que leem a conta, em %



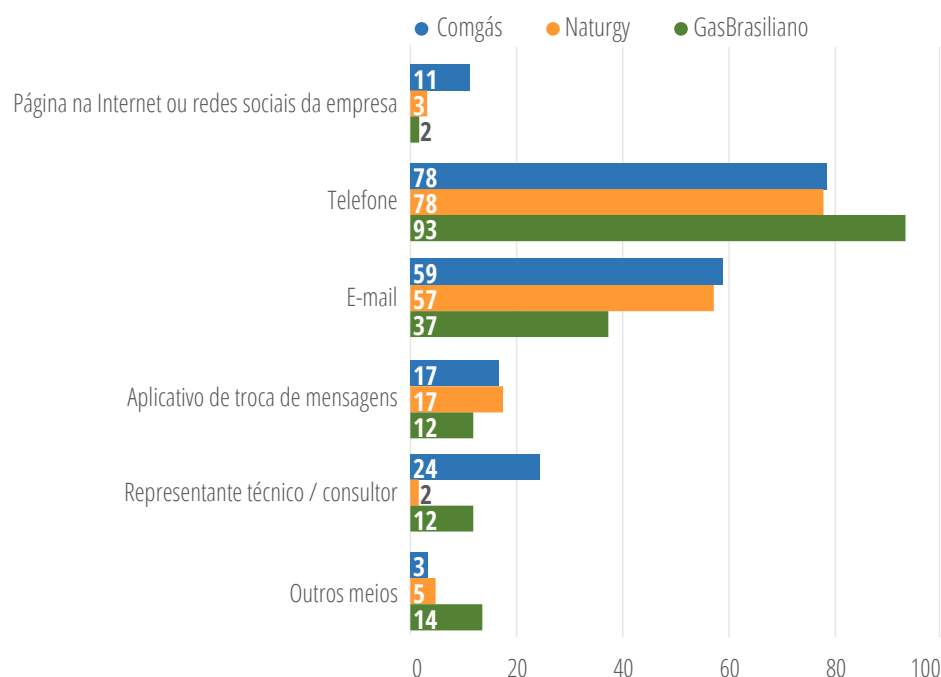
Nota: Foi realizado censo para GasBrasiliano e Naturgy, tendo sido pesquisadas 129 e 117 empresas, respectivamente.

Entrou em **CONTATO** com a Concessionária para resolver algum problema ou solicitar algum serviço, nos últimos 12 meses, em %



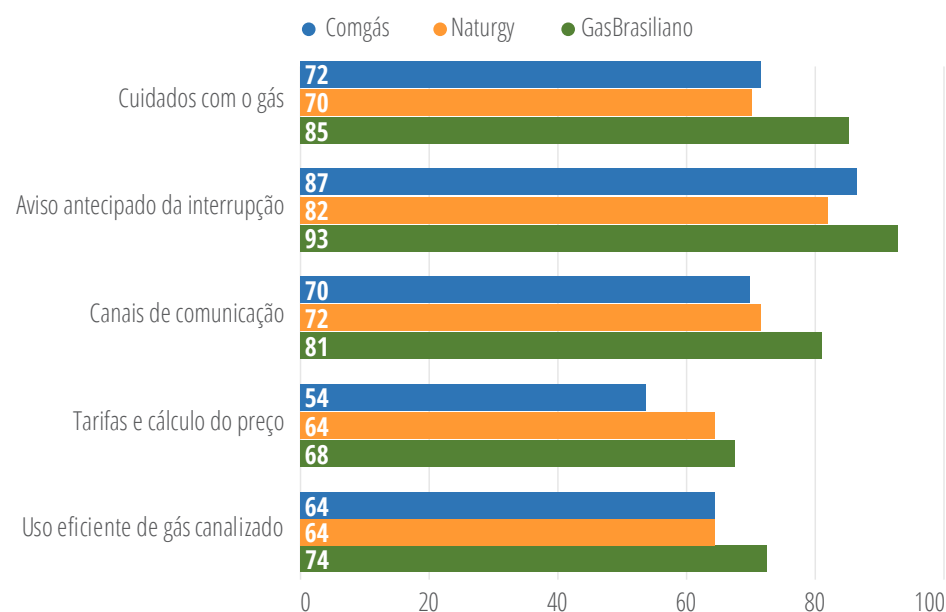
Nota: Foi realizado censo para GasBrasiliano e Naturgy, tendo sido pesquisadas 129 e 117 empresas, respectivamente.

MEIOS DE CONTATO utilizados por quem entrou em contato com a concessionária, em %



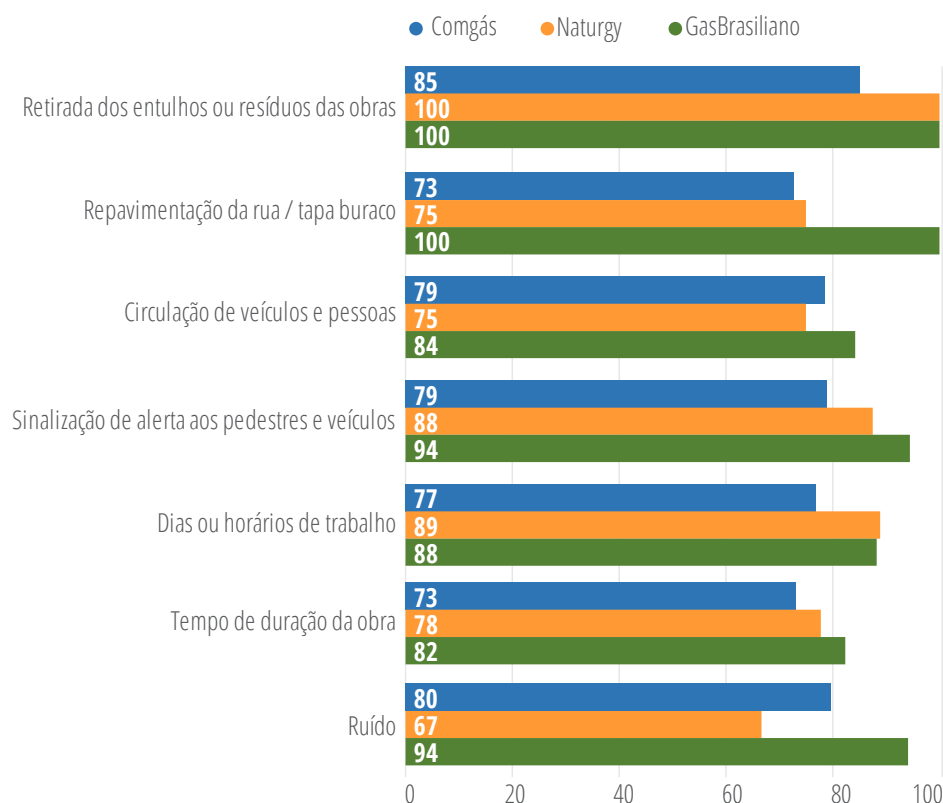
Nota: Foi realizado censo para GasBrasiliano e Naturgy, tendo sido pesquisadas 129 e 117 empresas, respectivamente.

Avaliam como ótima ou boa a DIVULGAÇÃO realizada pela concessionária, em %



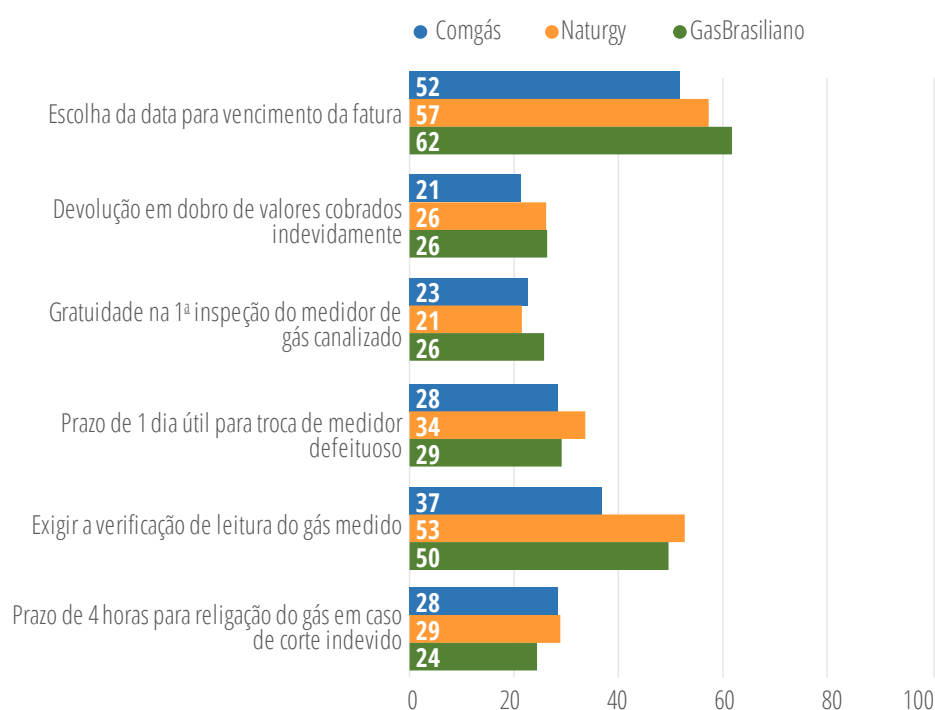
Nota: Foi realizado censo para GasBrasiliano e Naturgy, tendo sido pesquisadas 129 e 117 empresas, respectivamente.

Avaliam como ótimo ou bom os serviços da OBRA realizados pela concessionária, entre aqueles que viram obras nas proximidades do estabelecimento, em %



Nota: Foi realizado censo para GasBrasiliano e Naturgy, tendo sido pesquisadas 129 e 117 empresas, respectivamente.

Conhecem ou ouviram falar sobre os DIREITOS DO USUÁRIO de gás canalizado, em %

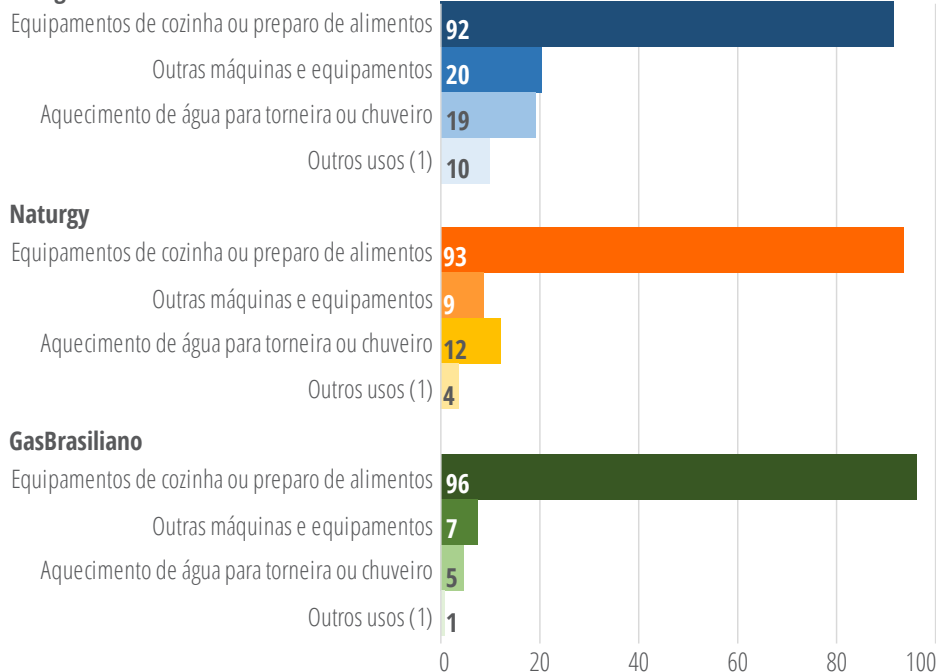


Nota: Foi realizado censo para GasBrasiliano e Naturgy, tendo sido pesquisadas 129 e 117 empresas, respectivamente.

SETOR COMERCIAL

População que utiliza gás canalizado, por TIPO DE USO, em %

Comgás



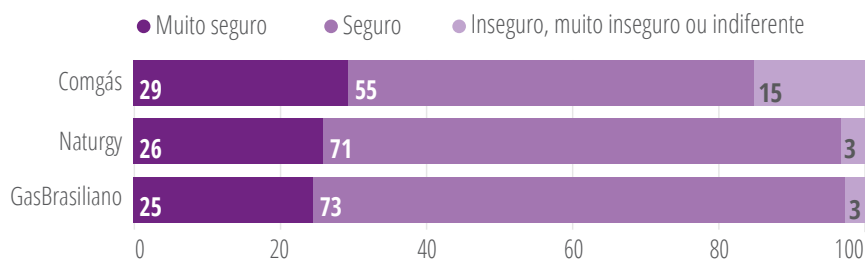
(1) Aquecimento de água para piscinas e estufas, outros tipos de uso.

NOTA MÉDIA PARA A CONCESSIONÁRIA

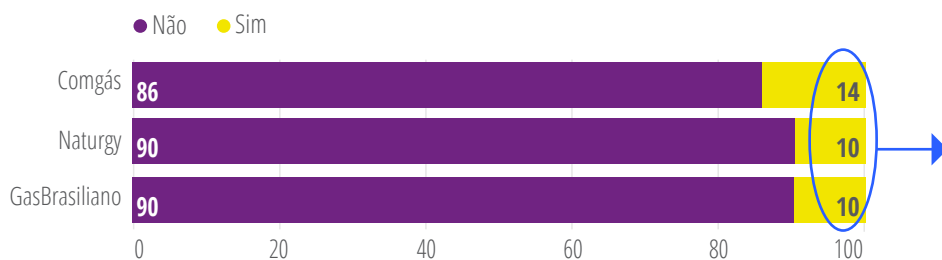
Comgás Naturgy GasBrasiliano



Sensação de SEGURANÇA ao utilizar o gás canalizado, em %



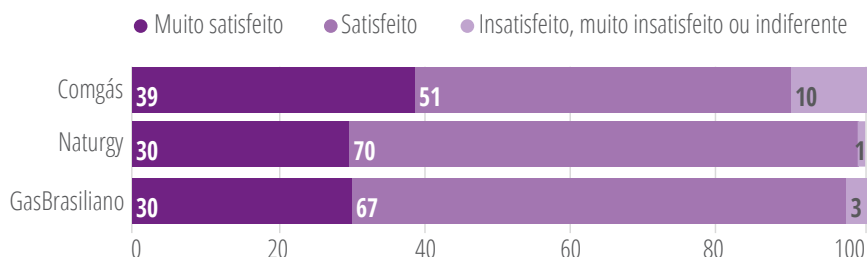
PROBLEMA com o uso de gás canalizado no estabelecimento, em %



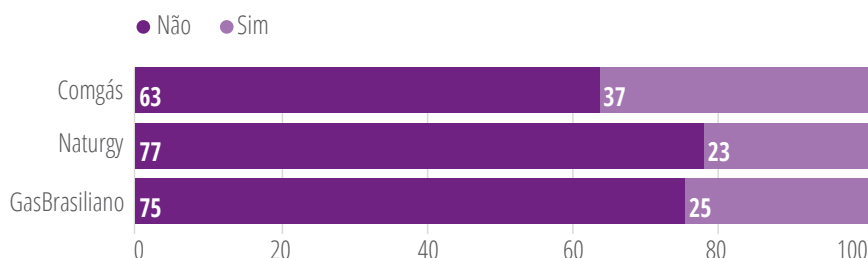
Principais problemas

- Interrupção de fornecimento
- Vazamentos

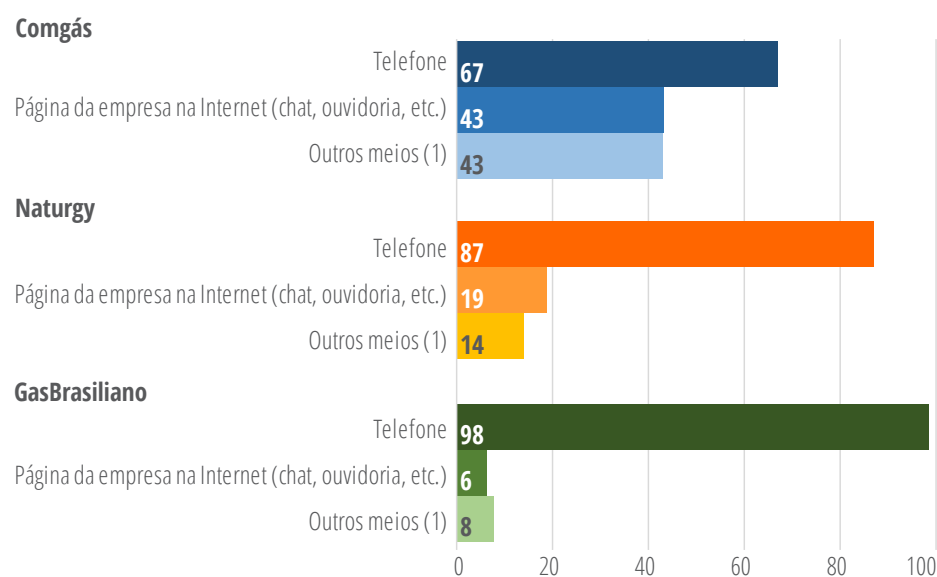
Satisfação com a CONTINUIDADE DO FORNECIMENTO do gás canalizado, em %



Entrou em CONTATO com a Concessionária para resolver algum problema ou solicitar algum serviço, nos últimos 12 meses, em %

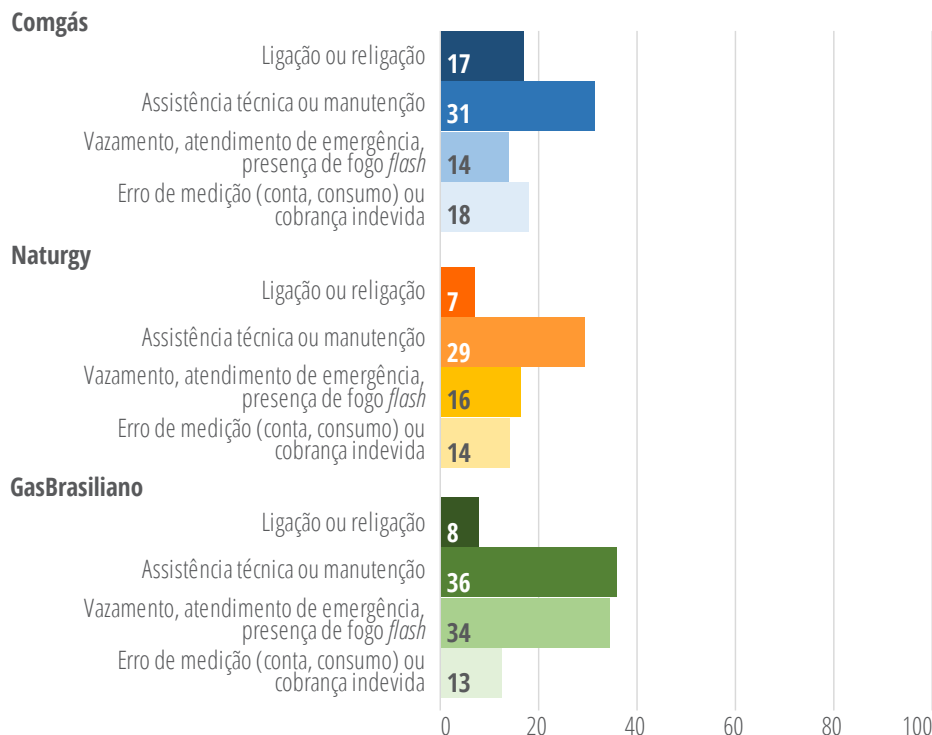


MEIOS DE CONTATO utilizados entre os que entraram em contato para resolver algum problema ou solicitar algum serviço, nos últimos 12 meses, em %

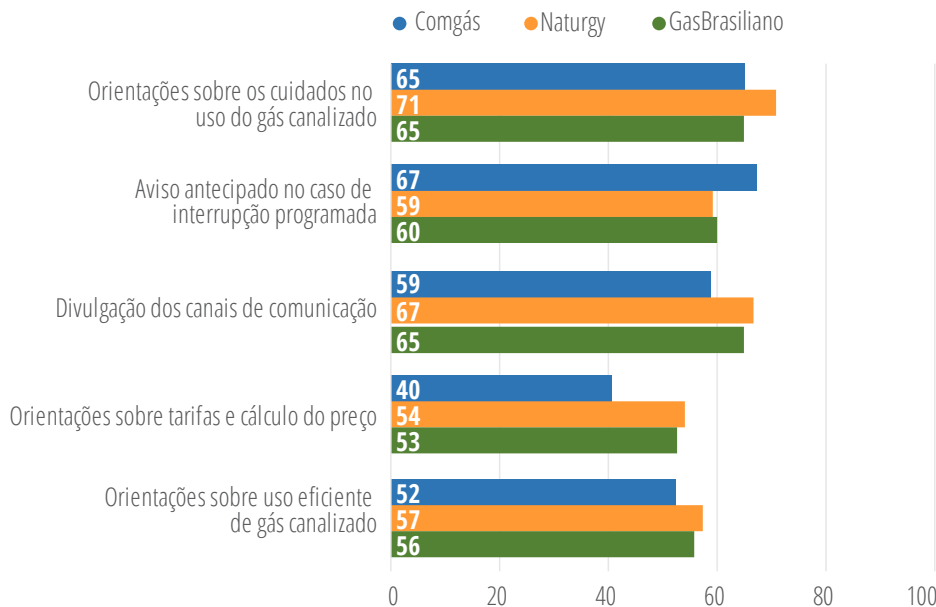


(1) Redes sociais da empresa; e-mail; aplicativo de troca de mensagens; aplicativo da empresa; carta; pessoalmente; representante técnico; outros meios.

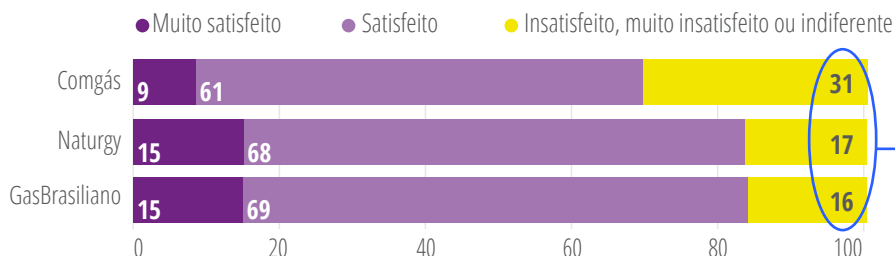
Principais **MOTIVOS PARA O CONTATO**, entre aqueles que entraram em contato para resolver algum problema ou solicitar algum serviço, em %



Avaliam como ótima ou boa a **DIVULGAÇÃO** realizada pela concessionária, entre quem fez contato, em %



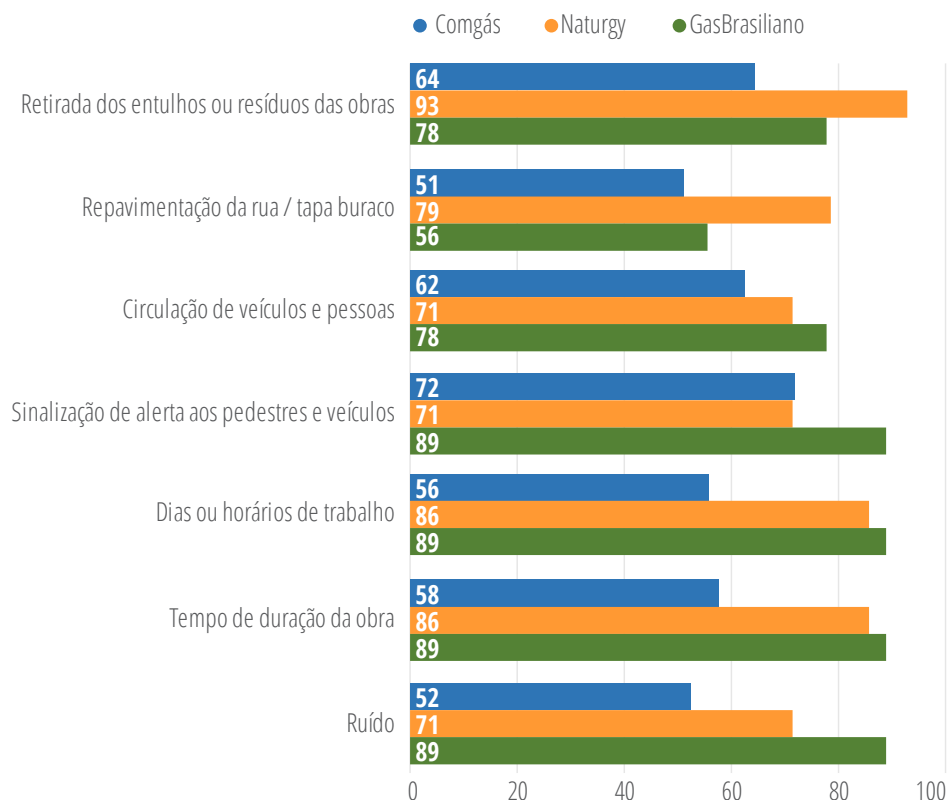
Satisfação com a **CLAREZA DAS INFORMAÇÕES DA CONTA**, entre os que costumam ler a conta, em %



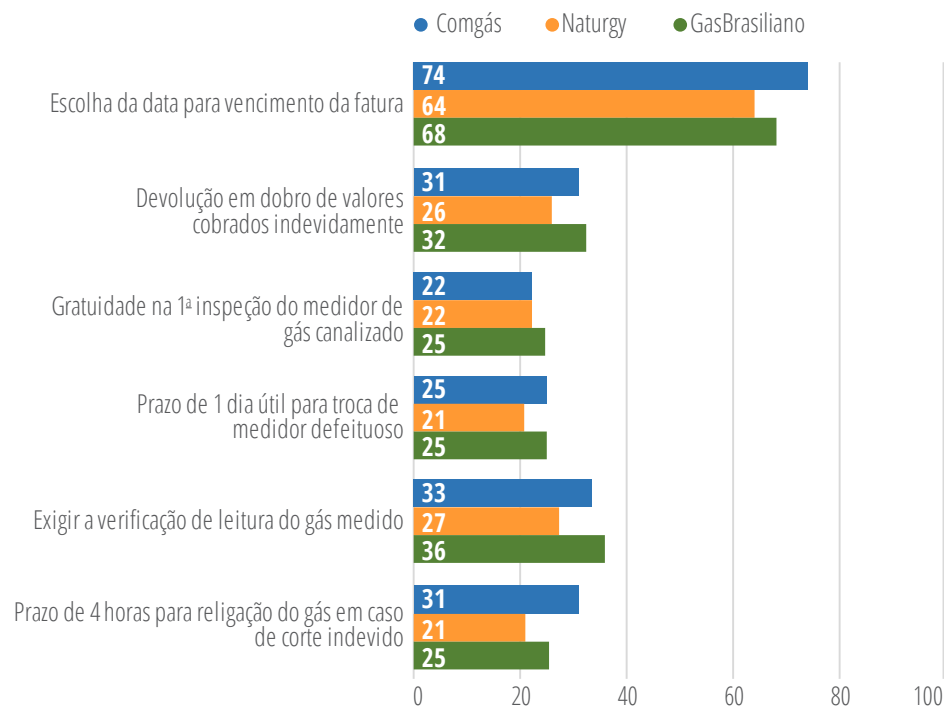
Informações que precisariam estar mais claras

- Cálculo do valor cobrado
- Forma de medição
- Impostos, tributos e taxas

Avaliam como ótimo ou bom os serviços da OBRA realizados pela concessionária, entre aqueles que viram obras nas proximidades do estabelecimento, em %

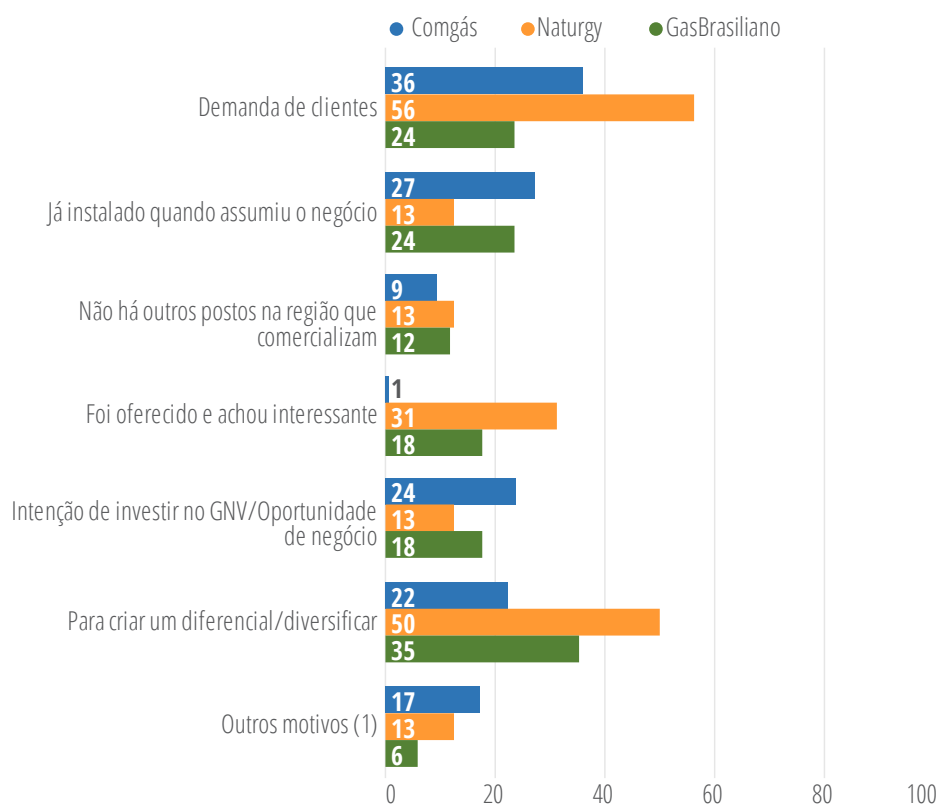


Conhecem ou ouviram falar sobre os DIREITOS DO USUÁRIO de gás canalizado, em %



SETOR GNV

População que utiliza GNV, por **MOTIVOS** que levaram o estabelecimento a comercializar o GNV, em %



NOTA MÉDIA PARA A CONCESSIONÁRIA

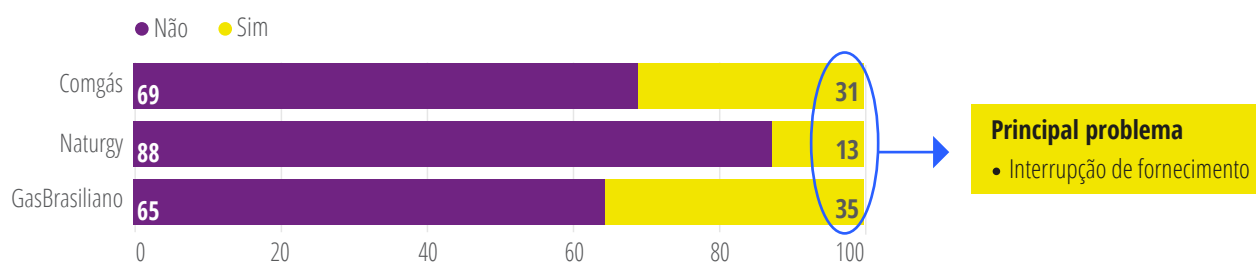
Comgás Naturgy GasBrasiliano



(1) Lucratividade alta, facilidade de fornecimento, outros postos que comercializam na região e resolveu oferecer também, outros.

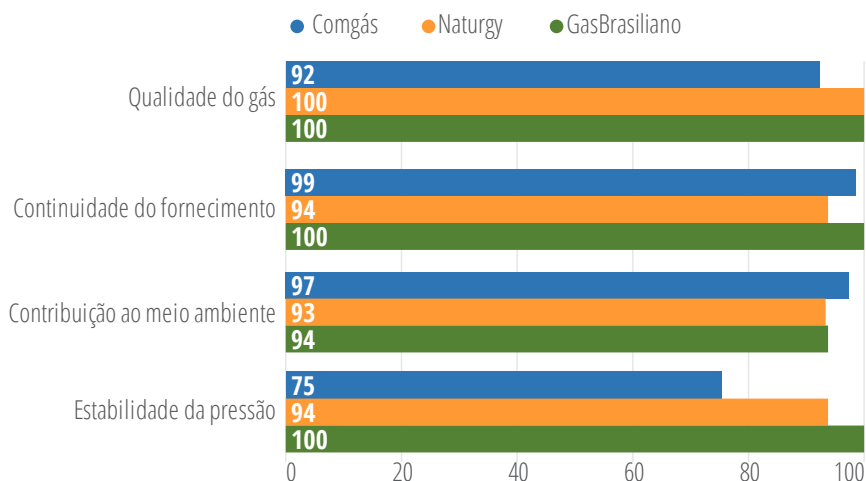
Nota: Foi realizado censo para as três concessionárias, tendo sido pesquisadas 139 empresas da Comgás, 17 da GasBrasiliano e 16 da Naturgy.

PROBLEMA com o uso de gás canalizado em seu estabelecimento, em %



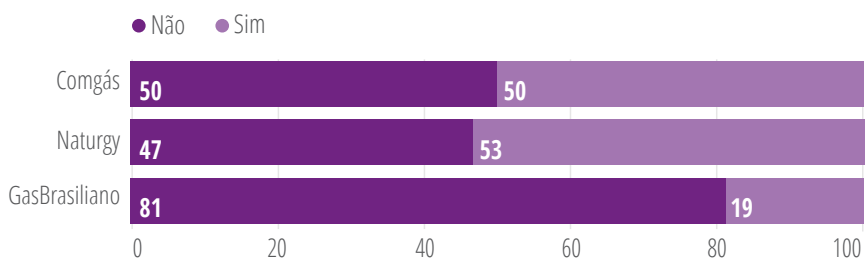
Nota: Foi realizado censo para as três concessionárias, tendo sido pesquisadas 139 empresas da Comgás, 17 da GasBrasiliano e 16 da Naturgy.

Muito satisfeitos e satisfeitos com os ASPECTOS do gás canalizado, em %



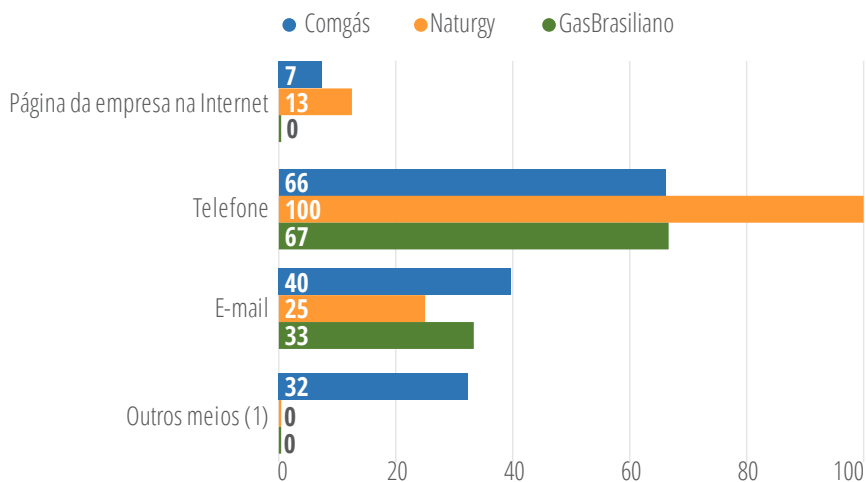
Nota: Foi realizado censo para as três concessionárias, tendo sido pesquisadas 139 empresas da Comgás, 17 da GasBrasiliano e 16 da Naturgy.

Entrou em CONTATO com a concessionária para resolver algum problema ou solicitar algum serviço, nos últimos 12 meses, em %



Nota: Foi realizado censo para as três concessionárias, tendo sido pesquisadas 139 empresas da Comgás, 17 da GasBrasiliano e 16 da Naturgy.

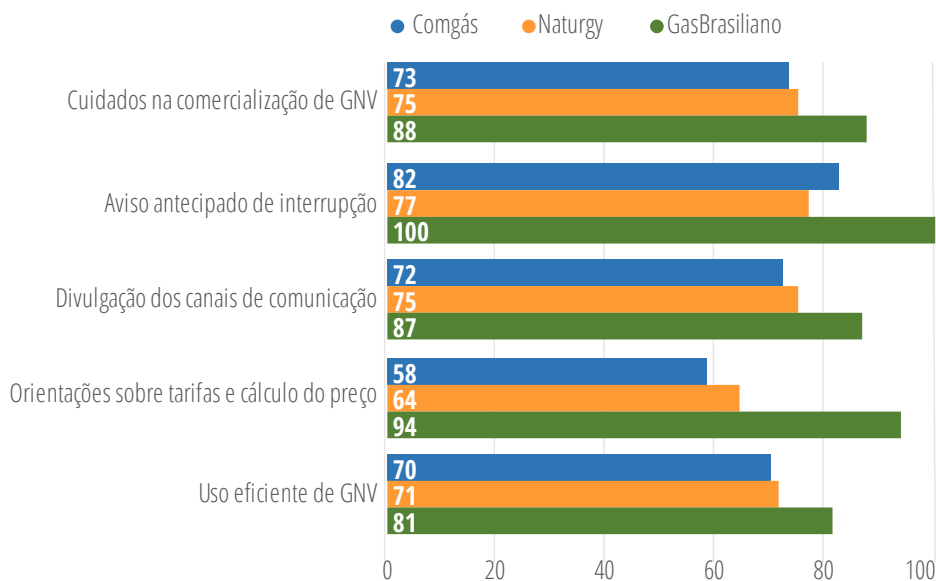
MEIOS DE CONTATO, entre os que entraram em contato para resolver algum problema ou solicitar algum serviço, nos últimos 12 meses, em %



(1) Redes sociais da empresa; aplicativo da empresa; carta; pessoalmente; representante técnico; outros meios.

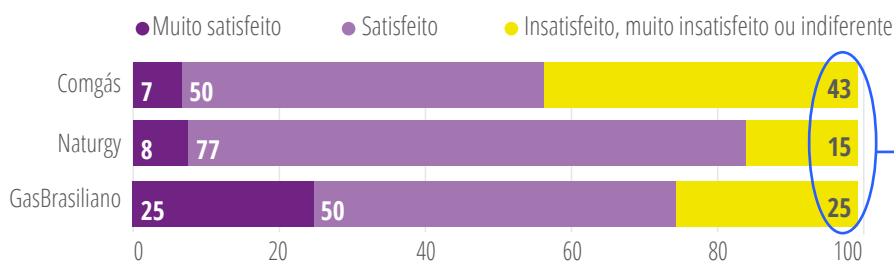
Nota: Foi realizado censo para as três concessionárias, tendo sido pesquisadas 139 empresas da Comgás, 17 da GasBrasiliano e 16 da Naturgy.

Avaliam como ótima ou boa a **DIVULGAÇÃO** realizada pela concessionária, em %



Nota: Foi realizado censo para as três concessionárias, tendo sido pesquisadas 139 empresas da Gomgás, 17 da GasBrasiliano e 16 da Naturgy.

Satisfação de quem costuma ler a conta de gás, com a **CLAREZA DAS INFORMAÇÕES**, em %

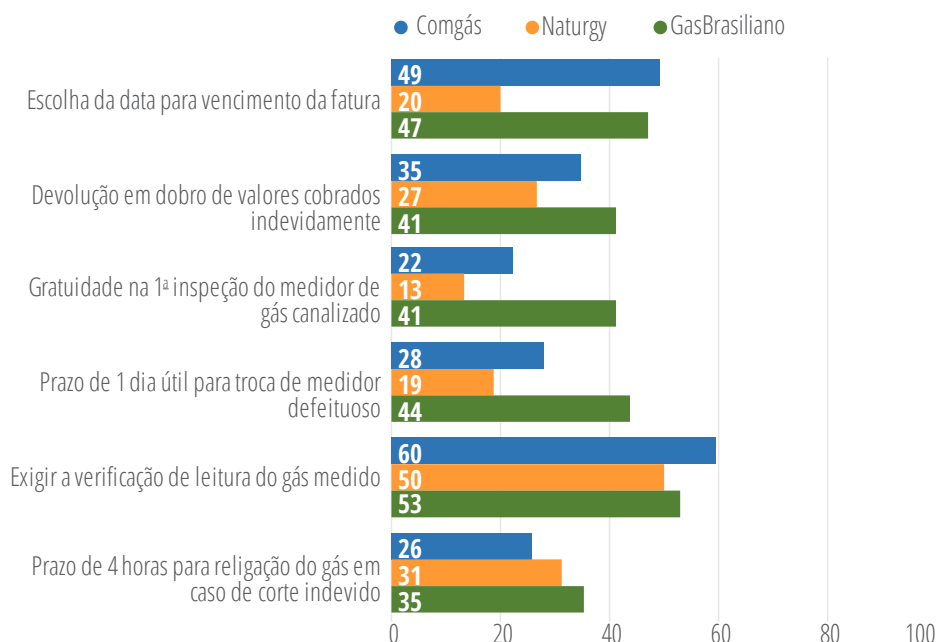


Informações que precisariam estar mais claras

- Cálculo do valor cobrado
- Forma de medição do volume
- Fator de correção

Nota: Foi realizado censo para as três concessionárias, tendo sido pesquisadas 139 empresas da Gomgás, 17 da GasBrasiliano e 16 da Naturgy.

Conhecem ou ouviram falar sobre os **DIREITOS DO USUÁRIO** de gás canalizado, em %



Nota: Foi realizado censo para as três concessionárias, tendo sido pesquisadas 139 empresas da Gomgás, 17 da GasBrasiliano e 16 da Naturgy.



**GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO**



SEADE

Presidente do Conselho Curador

Carlos Antonio Luque

Diretor Executivo

Bruno Caetano

**Diretor-adjunto de Produção e
Análise de Dados**

Carlos Eduardo Torres Freire

Diretor-adjunto de Comunicação e Informação

Marcelo Moreira

Diretor-adjunto Administrativo e Financeiro

Carlos Alberto Fachini

Chefe de Gabinete

Sérgio Meirelles Carvalho

**PESQUISA SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
DE GÁS CANALIZADO 2022**

Execução

Gerência de Pesquisa e Gerência Social

Responsável técnico

Susana Maria Frias Pereira

Equipe técnica

Margareth Watanabe, Neuci Arizono,

Rosana Azevedo Miguel e Sandra Márcia Chagas Brandão

Assessoria de Editoração e Arte

Responsável técnico

Paulo Emirandetti Junior

Equipe técnica

Cristiane de Rosa Meira, Elisabeth Magalhães Erharter,

Maria Aparecida Batista de Andrade, Rita Bonizzi,

Tânia Pinaffi Rodrigues e Vania Regina Fontanesi