

RELATÓRIO ESTATÍSTICO DOS ATENDIMENTOS REALIZADOS NA OUVIDORIA- CEG e CEG RIO

Período: 01/01/2025 a 31/03/2025

Conteúdo: número de usuários atendidos, número e percentual de casos solucionados e espécies de demandas recebidas

Atendimentos por mês

| Organização | janeiro | fevereiro | março |
|--------------------|------------|------------|------------|
| CEG | 440 | 480 | 554 |
| CEG Rio | 29 | 31 | 34 |
| Total Geral | 469 | 511 | 588 |

Atendimentos Solucionados

| Organização | janeiro | fevereiro | março |
|--------------------|------------|------------|------------|
| CEG | 95% | 88% | 82% |
| CEG Rio | 97% | 90% | 76% |
| Total Geral | 95% | 88% | 81% |

Atendimentos por canal

| Organização | Agência Reguladora | Evento - Procon | Interno | Juizado | Mídia | Ouvidoria | PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV | Instituições de Amparo |
|--------------------|--------------------|-----------------|------------|------------|-----------|------------|---------------------------|------------------------|
| CEG | 243 | 86 | 201 | 167 | 12 | 638 | 64 | 63 |
| CEG Rio | 4 | 6 | 11 | 9 | | 50 | 7 | 7 |
| Total Geral | 247 | 92 | 212 | 176 | 12 | 688 | 71 | 70 |

Maiores Motivos

| Motivo | janeiro | fevereiro | março |
|--------------------------|---------|-----------|-------|
| Fatura | 127 | 134 | 134 |
| Serviço | 34 | 61 | 70 |
| Solicitação de gás | 43 | 33 | 30 |
| Parcelamento | 25 | 26 | 39 |
| Não cumprimento de prazo | 25 | 29 | 33 |
| Alterações Cadastrais | 26 | 17 | 34 |

| | | | |
|---------------------------------|------------|------------|------------|
| Serviço indevido | 18 | 33 | 24 |
| Transferência de titularidade | 40 | 17 | 18 |
| Divergências de informações | 16 | 14 | 25 |
| Baixa de titularidade | 8 | 19 | 26 |
| Não recebimento | 18 | 14 | 16 |
| Cobrança indevida | 12 | 18 | 11 |
| Canais de Atendimento | 5 | 7 | 16 |
| Denúncia | 10 | 11 | 6 |
| Devolução | 3 | 11 | 12 |
| Conta Inteligente | 12 | 3 | 5 |
| Reagendamento | 7 | 3 | 7 |
| Autovistoria | 4 | 5 | 7 |
| Serviços | 1 | 8 | 7 |
| Documentos/ Ligações/ Isenção | 4 | 6 | 3 |
| Atendimento OIA | 2 | 1 | 9 |
| Falta de gás | 6 | 5 | |
| Colocação em carga | | 3 | 5 |
| Reativação de cliente | 2 | 3 | 3 |
| Interrupção/Falta de gás | | 4 | 3 |
| Atendimento Empreiteira ATC | 2 | 2 | 3 |
| Comprovação Pagamento | 1 | 1 | 5 |
| Débito Automático | 3 | 3 | 1 |
| Aquecedor invertido-Avarias | 1 | | 5 |
| Serviço realiz. inadequadamente | 1 | 2 | 3 |
| Cancelamento | | 2 | 4 |
| Elogios/Agradec/ Sugestão | 1 | 1 | 4 |
| Documentos | 3 | 3 | |
| Obras | 2 | 1 | 2 |
| Campanha | | 1 | 4 |
| Empreiteira/ Call center | | 2 | 3 |
| Emergência | 3 | 1 | |
| Reclamar Conta | | | 3 |
| Garantia | | | 3 |
| Tarifa social | 1 | 1 | |
| Divergência de informações | | | 2 |
| Tentativa contato Emergência | | 1 | 1 |
| Protocolo de atendimento | 1 | 1 | |
| Pagamentos | | 2 | |
| Órgãos Públicos | | 1 | 1 |
| Notificação | | | 1 |
| Regeração | 1 | | |
| Emissão indevida de conta | | 1 | |
| Atendimento | 1 | | |
| Total Geral | 469 | 511 | 588 |