

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

**Período:** 01/07/2025 a 30/09/2025

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

### Atendimentos por mês

Organização	Julho	Agosto	Setembro
CEG	854	751	900
CEG Rio	49	28	41
<b>Total Geral</b>	<b>903</b>	<b>779</b>	<b>941</b>

### Atendimentos Solucionados

Organização	Julho	Agosto	Setembro
CEG	91%	91%	69%
CEG Rio	82%	96%	78%
<b>Total Geral</b>	<b>90%</b>	<b>91%</b>	<b>69%</b>

### Atendimentos por canal

Organização	Interno	Juizado	Ouvidoria	PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV	Instituições de Amparo	Agência Reguladora	Mídia
CEG	274	214	1251	119	147	497	3
CEG Rio	9	13	49	10	12	25	
<b>Total Geral</b>	<b>283</b>	<b>227</b>	<b>1300</b>	<b>129</b>	<b>159</b>	<b>522</b>	<b>3</b>

### Maiores Motivos

Motivo	Julho	Agosto	Setembro
Fatura	218	230	283
Serviço	92	90	54
Serviço indevido	58	50	66
Alterações Cadastrais	91	38	18
Autovistoria	35	60	36

Solicitação de gás	40	45	44
Não cumprimento de prazo	64	18	45
Divergências de informações	43	25	35
Baixa de titularidade	27	15	26
Parcelamento	18	18	27
Transferência de titularidade	16	14	31
Reparcelamento	14	12	33
Reagendamento	17	12	23
Não recebimento	17	10	24
Cobrança indevida	18	19	10
Denúncia	21	18	4
Atendimento OIA	12	9	14
Colocação em carga	5	5	19
Devolução	9	10	10
Comprovação Pagamento	6	4	16
Conta Inteligente	8	4	8
Canais de Atendimento	4	6	9
Serviço realiz inadequadamente	2	8	8
Documentos/ Ligações/ Isenção	5	4	8
Divergência de informações	1		14
Serviços	3	1	10
Atendimento Empreiteira ATC	6	3	5
Documentos	5	6	1
Interrupção/Falta de gás	10	1	1
Anomalias na ligação		8	3
Locais para pagamento		6	4
Falta de gás	3	2	4
Reativação de cliente	3	2	4
Tarifa social	2	1	5
Aquecedor invertido-Avarias	5	1	2
Débito Automático	1	2	4
Regeração	3		4
Obras	2	4	1
Emissão indevida de conta		3	4
Elogios/Agradec/ Sugestão	1		5
Protocolo de atendimento	4	2	
Pagamentos	2	1	2
Empreiteira/ Call center	3	2	
Cancelamento	1	1	2
NS Soluções	1	2	1
Ligação errada		1	2
Sinistro	2		1
Reclamar Conta	1	2	
Alteração e-mail			3
Redefinição de Senha	1		2
Atendimento		2	1

(vazio)			2
Garantia	1		1
Compr pagto			1
Emergência	1		
Visita Técnica			1
Danificação do Imóvel	1		
Campanha		1	
Não inclusão de benefício		1	
<b>Total Geral</b>	<b>903</b>	<b>779</b>	<b>941</b>