

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

Período: 01/10/2025 a 31/12/2025

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

Atendimentos por mês

Organização	Outubro	Novembro	Dezembro
CEG	1033	929	593
CEG Rio	45	62	19
Total Geral	1078	991	612

Atendimentos Solucionados

Organização	Outubro	Novembro	Dezembro
CEG	91%	96%	78%
CEG Rio	76%	95%	63%
Total Geral	90%	96%	77%

Atendimentos por canal

Organização	Interno	Juizado	Ouvidoria	PLATAFORMA CONSUMIDOR.GOV	Instituições de Amparo	Agência Reguladora	Mídia
CEG	169	231	1468	83	115	488	1
CEG Rio	5	20	75	4	6	16	
Total Geral	174	251	1543	87	121	504	1

Maiores Motivos

Motivo	Outubro	Novembro	Dezembro
Fatura	332	264	83
Serviço	69	70	109
Não cumprimento de prazo	55	46	132

Alterações Cadastrais	50	96	72
Solicitação de gás	42	64	32
Transferência de titularidade	42	62	13
Baixa de titularidade	54	32	14
Serviço indevido	49	25	14
Reparcelamento	66	9	
Parcelamento	42	20	7
Fatura impressa		39	27
Autovistoria	27	39	
Fatura digital		33	25
Divergências de informações	30	17	7
Atendimento OIA	14	17	
IPG		14	15
Serviço realiz inadequadamente	20	6	
Divergência de informações	13	13	
Reagendamento	14	12	
Cobrança indevida	12	10	
Comprovação Pagamento	12	8	
Regeração		2	18
Devolução	16	3	
Denúncia	14	3	1
Não recebimento	12	6	
Serviços	7	7	
Reativação de cliente	10	3	
Canais de Atendimento	2	5	6
Débito Automático	7	4	1
Colocação em carga	7	5	
Pagamentos	7	3	
Atendimento Empreiteira ATC	5	5	
Solicitação de gás PJ Resid			9
Anomalias na ligação	6	2	
Aquecedor invertido-Avarias	6	2	
Aquecedor invertido/Avarias		1	6
Emissão indevida de conta	6	1	
Conta Inteligente	2	4	
Documentos/ Ligações/ Isenção	4	2	
Documentos/Gravação			6
Obras	2	2	1
Comportamento do técnico		4	1
Elogios/Agradec/ Sugestão	3	2	
Tarifa social	2	3	
Alteração e-mail		4	
Comprovação de pagamento		2	2
Interrupção/Falta de gás		4	
Cancelamento	2	2	
Reclamar Conta	2	2	

Ligação errada	2	1	
Devolução de crédito		1	2
Garantia	1	2	
Transferência de titularidade PJ Resid		1	2
Locais para pagamento		2	
Cancelamento da baixa			2
Sinistro	1	1	
Empreiteira/ Call center	2		
Aviso débito/corte/retirada			2
Juros / Mora / Multa	1	1	
Protocolo de atendimento	2		
Gravação / Registro	1		
Falta de gás			1
Desistência da solicitação de gás			1
Compr pagto	1		
Bloqueio solicitar gás			1
Redefinição de Senha	1		
Órgãos Públicos		1	
Serviço de leitura		1	
Não inclusão de benefício	1		
Danificação do Imóvel		1	
Total Geral	1078	991	612