

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

Período: 01/01/2026 a 31/03/2026

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

Atendimentos por mês

Organização	Janeiro	Fevereiro	Março	Total Geral
CEG	1623	1000	2296	4919
CEG RIO	177	139	120	436
Total Geral	1800	1139	2416	5355

Atendimentos Solucionados

Organização	Janeiro	Fevereiro	Março
CEG	99%	99%	97%
CEG Rio	100%	99%	94%
Total Geral	99%	99%	96%

Atendimentos por canal

Organização	Agencia Reguladora		PLATAFORMA				Total Geral
	Interno	Ofício/Audiência	Ouvidoria	CONSUMIDOR.GOV			
CEG	403	558	521	3303	134	4919	
CEG RIO	17	183	64	144	28	436	
Total Geral	420	741	585	3447	162	5355	

Maiores Motivos

Tipo	Janeiro	Fevereiro	Março	Total Geral
Serviço	809	288	1221	2318
Fatura	177	177	217	571
Não cumprimento de prazo	97	183	175	455
IPG	193	26	234	453
Alterações cadastrais	100	93	95	288

Solicitação de gás	75	59	42	176
Fatura digital	62	54	50	166
Fatura impressa	70	54	26	150
Serviço indevido	12	41	76	129
Transferência de titularidade	46	25	38	109
Divergências de informações	25	14	36	75
Parcelamento	18	19	27	64
Documentos/Gravação	21	17	20	58
Aquecedor invertido/Avarias	9	21	16	46
Comprovação de pagamento	6	3	33	42
Baixa de titularidade	16	11	14	41
Canais de atendimento	13	7	20	40
Comportamento do técnico	9	5	19	33
Aviso débito/corte/retirada	5	9	15	29
Devolução de crédito	9	9	8	26
Débito automático	6	3	5	14
Falta de gás	5	2	3	10
Cancelamento da baixa	4	5		9
Obras	3	3	3	9
Regeração	3	2	1	6
Risco de acidente	1		4	5
Emergência	2	1	1	4
Transferência de titularidade PJ Resid	1	1	1	3
Tarifa social		2	1	3
Uso indevido da marca/LGPD	2		1	3
Botijão de gás no PI/Imóvel			2	2
Interrupção/Falta de gás	1	1		2
Fraude digital			2	2
Contato sem identificação			2	2
Garantia		1		1
Alteração de estrutura/endereço		1		1
Empresa de cobrança externa			1	1
Desistência da baixa de titularidade			1	1
Empreiteira/Call center			1	1
Danificação do imóvel		1		1
Tec. suspeito/Empresa suspeita			1	1
Elogios/Agradec/Sugestão		1		1

Ouvidoria		1		1
Anomalias na interação		1		1
Processo judicial		1		1
Sinistro		1		1
Total Geral	1800	1139	2416	5355