2024

Relatório de Atendimento
Iguá Saneamento

Março de 2024

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO 2

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – MARÇO DE 2024 3

1. Tipos de Atendimentos 3

1.1. Canais de Comunicação 3

1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos 4

2. Informações Dos Atendimentos 4

2.1. Categorias Registradas 4

2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral 6

2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro 8

2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira 10

2.1.4. Categorias Registradas – Paty do Alferes 12

2.2. Status dos Atendimentos 13

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral 13

2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro 14

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira 14

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes 14

3. Atendimentos por Região Geográfica 15

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade 15

3.2. Distribuição dos Atendimentos por Bairros 17

3.2.1. Atendimentos por Bairros – Rio de Janeiro 18

3.2.2. Atendimentos por Bairros – Miguel Pereira 19

3.2.3. Atendimentos por Bairros – Paty do Alferes 20

4. Considerações Finais 20

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO

Atendimento - Demandas relacionadas aos atendimentos recebidos pelos canais: 0800, WhatsApp, Loja, Chat, Ouvidoria, Reclame Aqui e Consumidor.gov;

Caça Fraude - Demanda/ação interna de fiscalização;

DPA DPE - Demandas de Declaração de Possibilidade de Abastecimento (DPA) e da Declaração de Possibilidade de Esgotamento (DPE);

FCP - Demandas de identificação do projeto e licenciamento da solicitação de Ficha Cadastral Predial (FCP) definitiva;

Informação ou Consulta - Demanda pelo qual o cliente recebe informações e orientações acerca dos serviços prestados pela Iguá;

NPS Digi Iguá - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda do App Digi Iguá;

Obrigação do Cliente – OC - Demandas solicitadas pelos clientes a fim de legalizar e executar obras em via pública com acompanhamento da Iguá;

Ouvidoria - Demandas pelo qual o cliente requer adoção de providencias relacionadas aos serviços prestados;

Processo - Demandas oriundas de Processos Judiciais;

Reclamação - Demandas pelo qual o cliente demonstra sua insatisfação com um serviço realizado pela Iguá – seja por ineficiência no serviço prestado ou por omissão de sua prestação;

Solicitação de Serviço - Demandas pelo qual o cliente solicita algum serviço prestado pela Iguá;

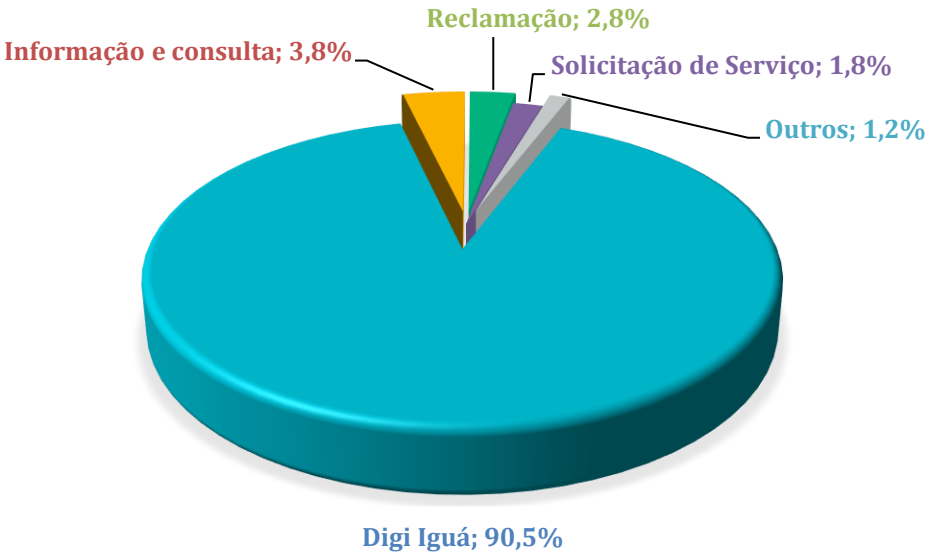
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – MARÇO DE 2024

Em março de 2024, a concessionária Iguá Saneamento registrou 321.409 (Trezentos e vinte e um mil, quatrocentos e nove) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

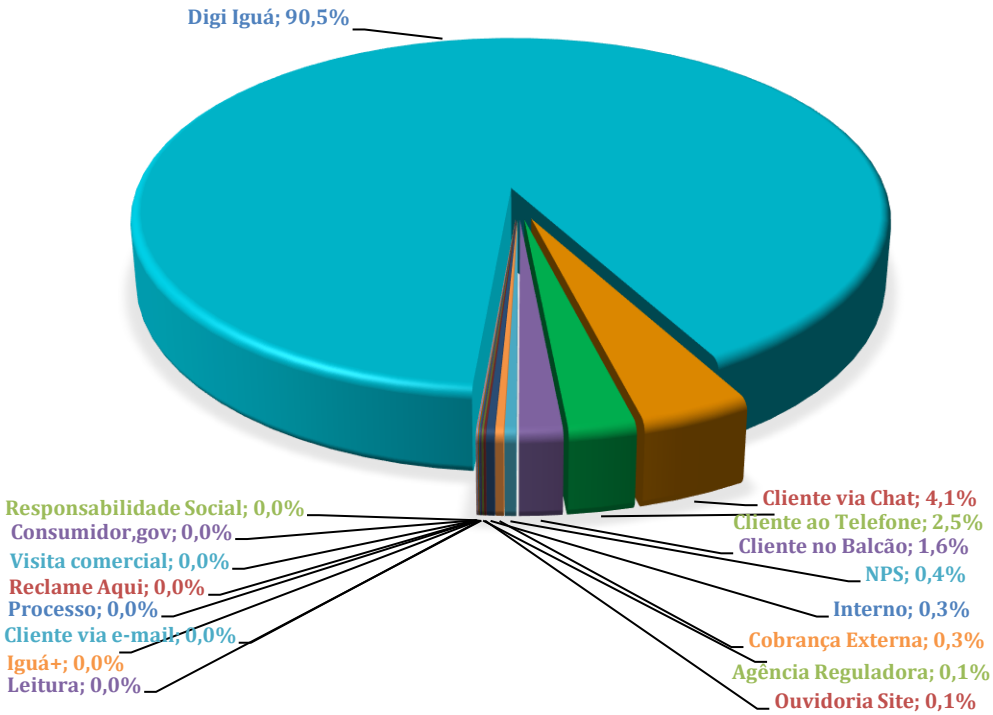
1. Tipos de Atendimentos

Com relação aos tipos de registros, constatamos que os atendimentos no Digi Iguá, plataforma digital para consultas, informações, pagamentos e atendimento da Iguá Saneamento, foi o tipo de atendimento mais frequente em março de 2024, com 290.791 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 12.179 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Reclamação, com 8.857 registros. Também tivemos 5.662 Solicitação de Serviço, 3.920 Outros casos com outros tipos de registro.



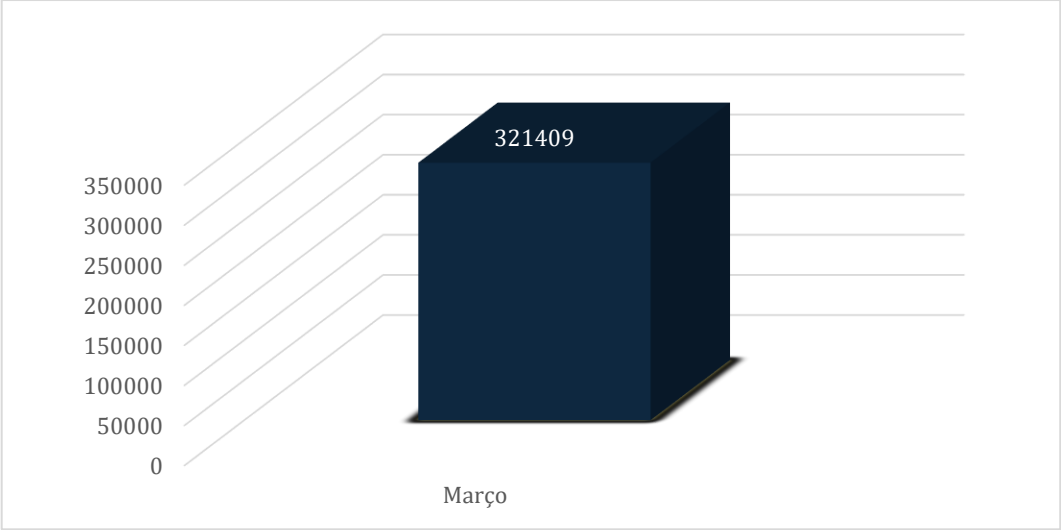
1.1. Canais de Comunicação

Dos 321.409 casos registrados no período, 290.858 via Digi Iguá, 13.113 via Cliente via Chat, 7.951 via Cliente ao Telefone, 5.123 via Cliente no Balcão, 1.345 via NPS, 975 via Cobrança Externa, 939 via Interno, 232 via Ouvidoria Site, 203 via Agência Reguladora, 149 via Leitura, 125 via Cliente via e-mail, 118 via Iguá+, 92 via Processo, 84 via Reclame Aqui, 20 via Responsabilidade Social, 19 via Consumidor.gov, 1 via Visita comercial.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 321.409 casos registrados se distribuem em: 321.409 atendimentos realizados em março/2024 (100,0% dos atendimentos do período).



2. Informações Dos Atendimentos

2.1. Categorias Registradas

As informações capturadas nos casos de atendimento representam as solicitações dos usuários, sejam solicitações de serviços, atendimento de dúvidas e orientações, registro de reclamações,

atendimentos de canais de reclamações entre outros tipos descritos no item 1. Na visão geral, é possível identificar que as maiores volumetrias de atendimentos no período se concentram em Informações de Consumo (37,1% do total), Extrato de faturas (35,3% do total), Retirada de segunda via fácil (7,0% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 79,4% do total de solicitações de atendimento registradas em março de 2024.

2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral



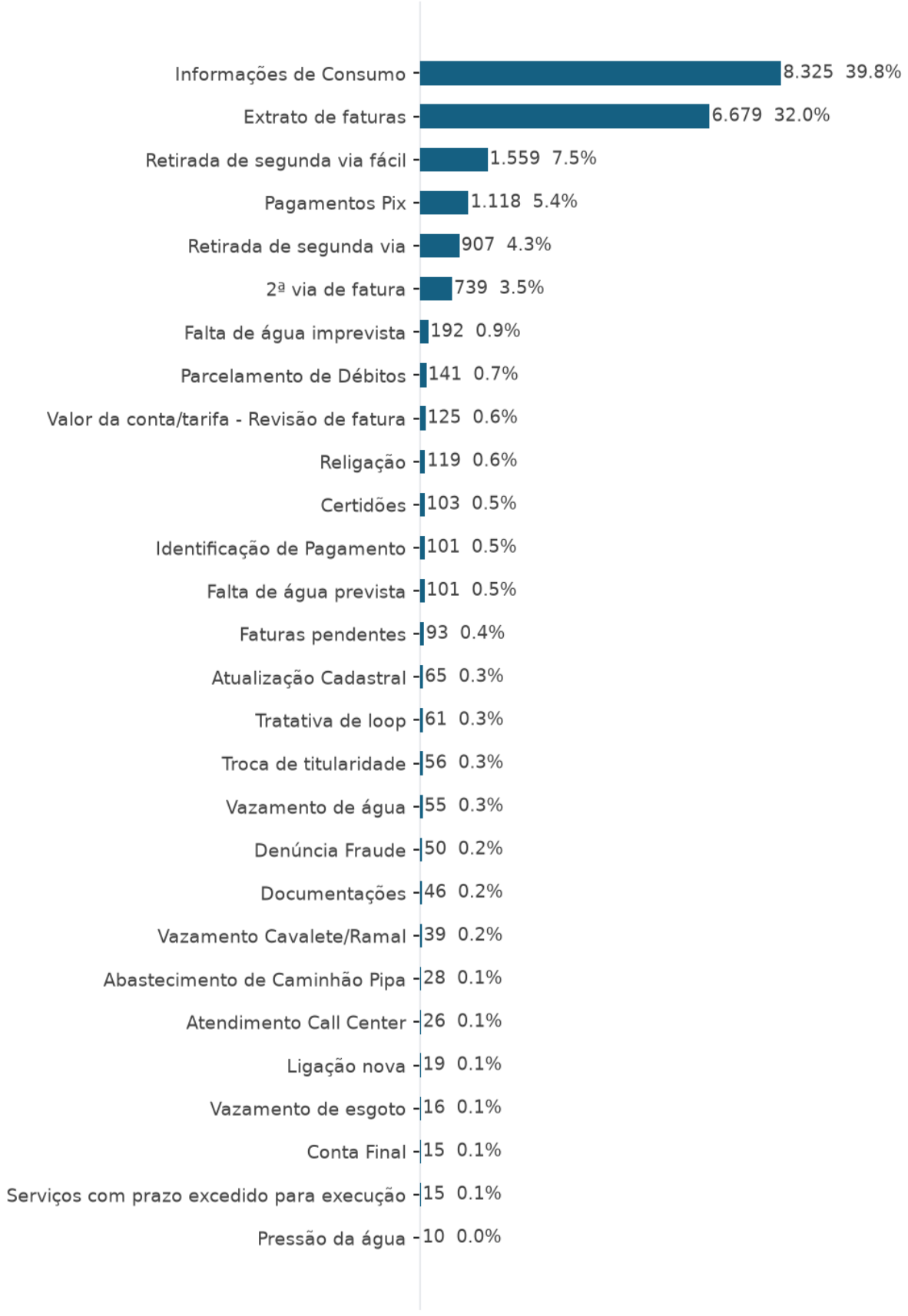
Juros e multas	-70	0.0%
Adesão ao Débito Automático	-69	0.0%
Esgoto obstruído rede	-64	0.0%
Digi Iguá	-51	0.0%
Qualidade da água	-45	0.0%
Renovação Tarifa Social	-42	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-40	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-37	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-30	0.0%
Devolução de numerário	-28	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-25	0.0%
Desmembramento de ligação	-24	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-23	0.0%
Alteração de endereço	-23	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-22	0.0%
Devolução Numerário	-22	0.0%
Instalação de Hidrantes	-21	0.0%
Recadastramento	-21	0.0%
Reajuste Tarifário	-18	0.0%
Vazamento Rede	-17	0.0%
Alterar entrega de fatura	-16	0.0%
Regularização de fraude	-14	0.0%
Aumento de Consumo	-11	0.0%
Emissão de OC	-9	0.0%
Emissão de FCP	-7	0.0%
Instalação de lacre	-7	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-7	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-6	0.0%
Transferência de pagamento	-4	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	-3	0.0%
Emissão de AIO	-3	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-2	0.0%
Antecipar parcelas	-1	0.0%
Avaliação de projetos	-1	0.0%
Banco arrecadador	-1	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	-1	0.0%
Conserto de rede de esgoto	-1	0.0%
Carta de Defesa	-1	0.0%
Emissão de DPA/DPE	-1	0.0%
Isenção de tarifa	-1	0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar	-1	0.0%
Instabilidade de segurança publica	-1	0.0%
Reclamação colaborador	-1	0.0%

2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro



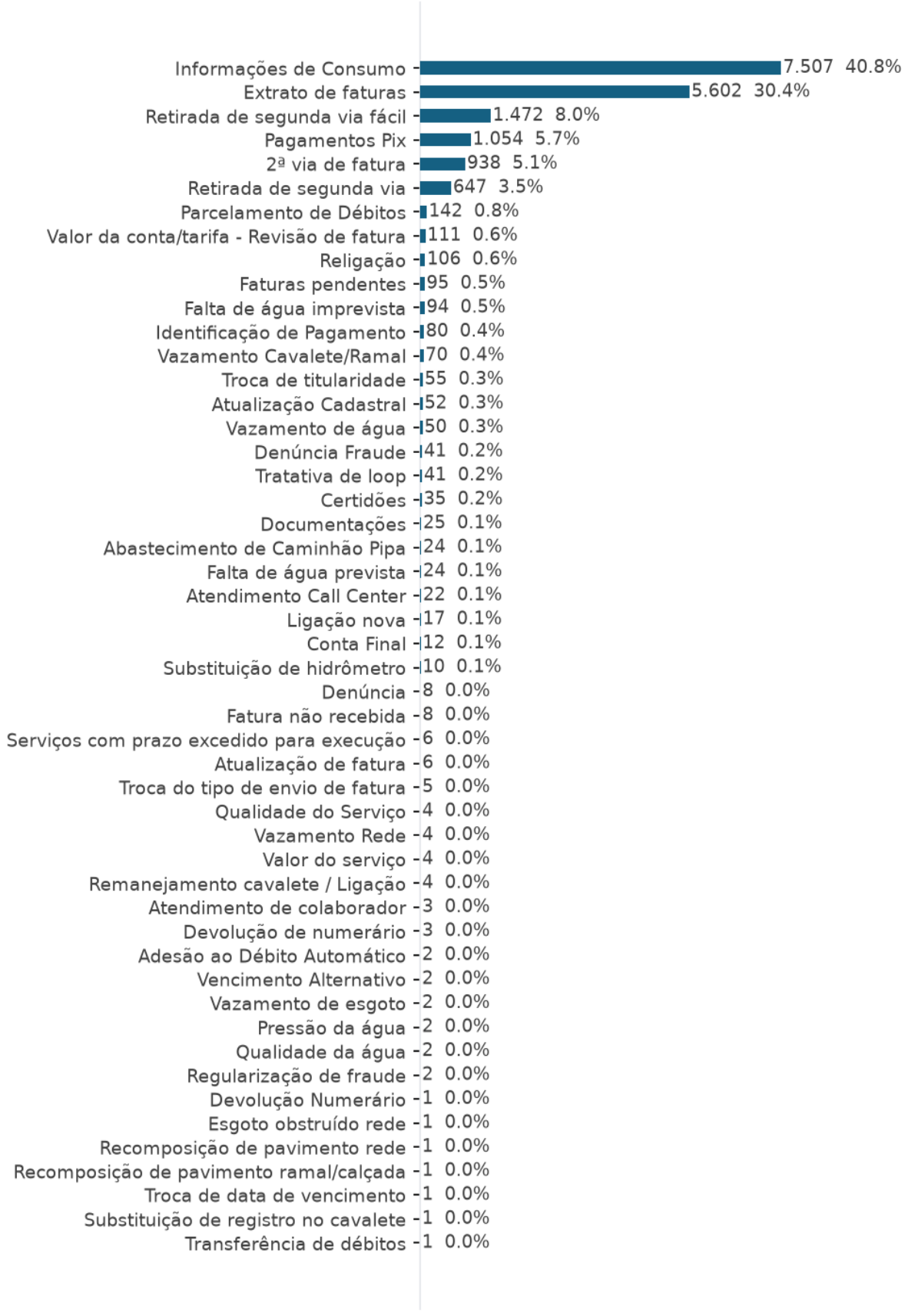
Juros e multas	-69	0.0%
Adesão ao Débito Automático	-62	0.0%
Esgoto obstruído rede	-61	0.0%
Digi Iguá	-50	0.0%
Renovação Tarifa Social	-42	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-40	0.0%
Qualidade da água	-37	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-32	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-28	0.0%
Desmembramento de ligação	-24	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-23	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-23	0.0%
Devolução de numerário	-23	0.0%
Alteração de endereço	-23	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-22	0.0%
Instalação de Hidrantes	-21	0.0%
Recadastramento	-21	0.0%
Devolução Numerário	-20	0.0%
Reajuste Tarifário	-17	0.0%
Alterar entrega de fatura	-16	0.0%
Regularização de fraude	-12	0.0%
Vazamento Rede	-11	0.0%
Aumento de Consumo	-10	0.0%
Emissão de OC	-9	0.0%
Instalação de lacre	-7	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-7	0.0%
Emissão de FCP	-7	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-6	0.0%
Transferência de pagamento	-4	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	-3	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-2	0.0%
Emissão de AIO	-2	0.0%
Avaliação de projetos	-1	0.0%
Antecipar parcelas	-1	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	-1	0.0%
Conserto de rede de esgoto	-1	0.0%
Carta de Defesa	-1	0.0%
Banco arrecadador	-1	0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar	-1	0.0%
Instabilidade de segurança publica	-1	0.0%
Emissão de DPA/DPE	-1	0.0%
Reclamação colaborador	-1	0.0%

2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira



Substituição de hidrômetro	-8	0.0%
Troca do tipo de envio de fatura	-8	0.0%
Atualização de fatura	-8	0.0%
Troca de data de vencimento	-7	0.0%
Fatura não recebida	-6	0.0%
Atendimento de colaborador	-6	0.0%
Qualidade da água	-6	0.0%
Adesão ao Débito Automático	-5	0.0%
Valor do serviço	-4	0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura	-4	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-4	0.0%
Denúncia	-4	0.0%
Remanejamento cavalete / Ligação	-4	0.0%
Qualidade do Serviço	-2	0.0%
Esgoto obstruído rede	-2	0.0%
Vazamento Rede	-2	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-2	0.0%
Devolução de numerário	-2	0.0%
Devolução Numerário	-1	0.0%
Aumento de Consumo	-1	0.0%
Emissão de AIO	-1	0.0%
Digi Iguá	-1	0.0%
Juros e multas	-1	0.0%
Isenção de tarifa	-1	0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada	-1	0.0%
Reajuste Tarifário	-1	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-1	0.0%
Vencimento Alternativo	-1	0.0%

2.1.4. Categorias Registradas – Paty do Alferes



2.2. Status dos Atendimentos

Os atendimentos realizados mensalmente pela concessionária têm os status concebidos de modo a segmentar toda a volumetria recebida, quais foram finalizados (com ou sem sucesso), os que estão em andamento (solicitações que aguardam execução de serviço, retorno do cliente ou análise) e as solicitações que por algum motivo foram canceladas.

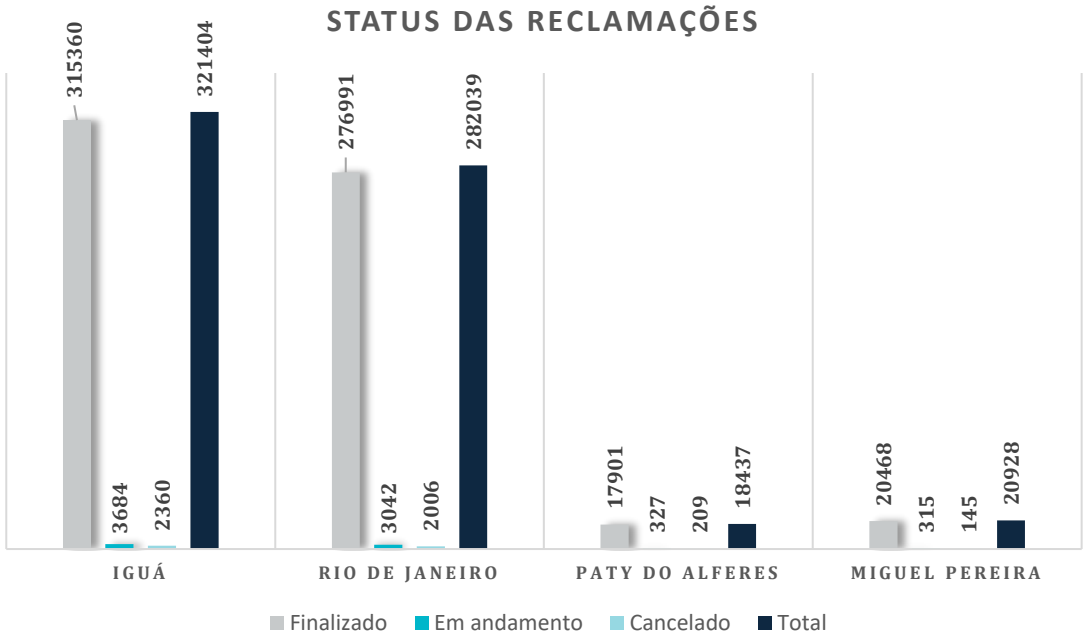
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 321.404 casos no período, dos quais 98,12% foram finalizados. 1,15% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 0,73% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	321.404	315.360	3.684	2.360
MARÇO	321.404	315.360	3.684	2.360

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	98,12%	1,15%	0,73%
MARÇO	100,00%	98,12%	1,15%	0,73%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	282.039	276.991	3.042	2.006
MARÇO	282.039	276.991	3.042	2.006

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	98,21%	1,08%	0,71%
MARÇO	100,00%	98,21%	1,08%	0,71%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	20.928	20.468	315	145
MARÇO	20.928	20.468	315	145

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,80%	1,51%	0,69%
MARÇO	100,00%	97,80%	1,51%	0,69%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

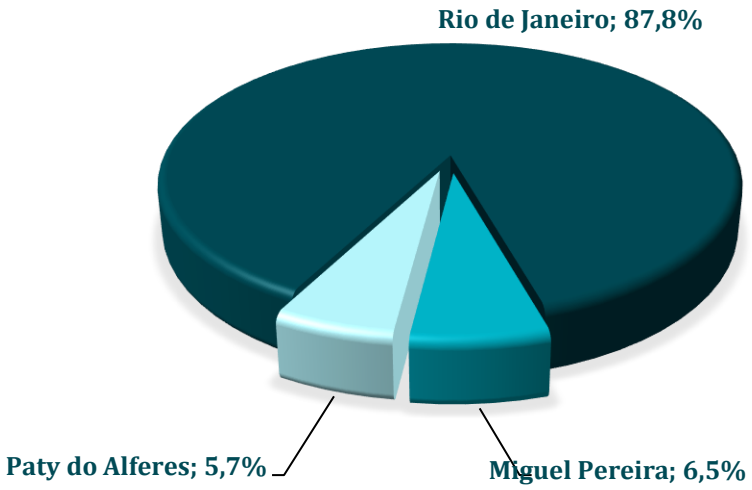
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	18.437	17.901	327	209
MARÇO	18.437	17.901	327	209

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,09%	1,77%	1,13%
MARÇO	100,00%	97,09%	1,77%	1,13%

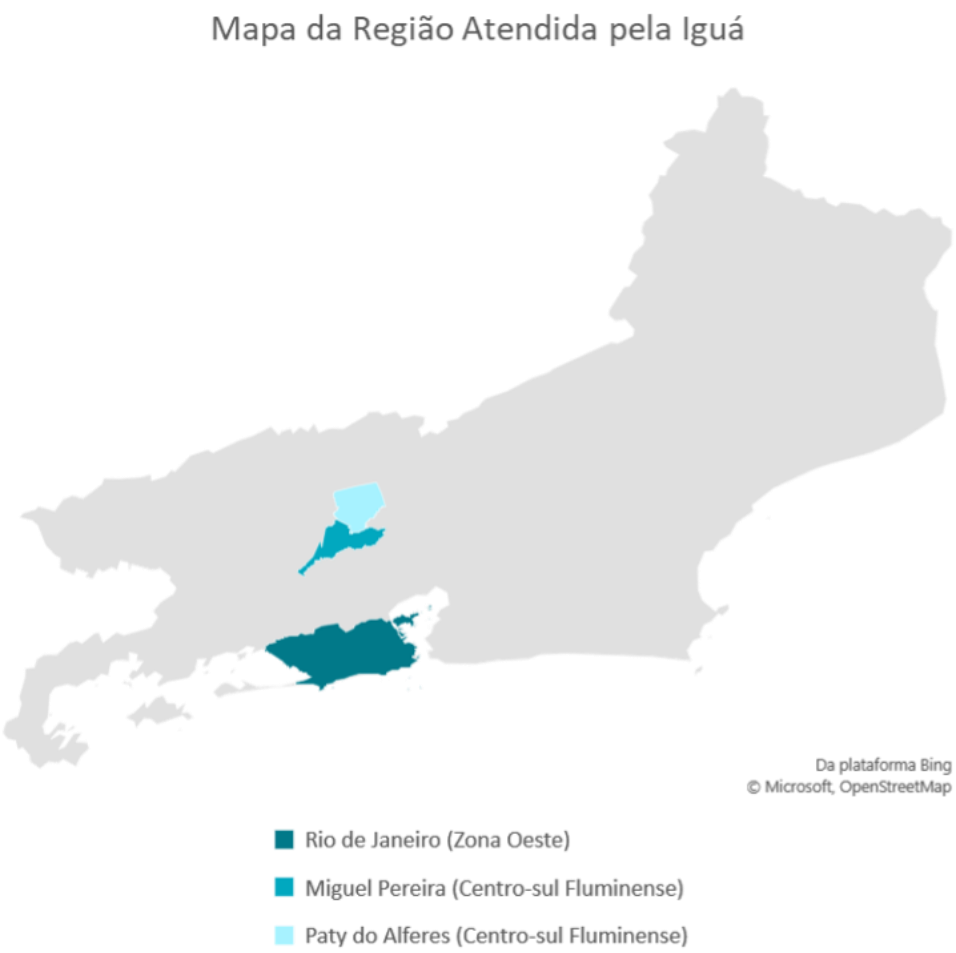
3. Atendimentos por Região Geográfica

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

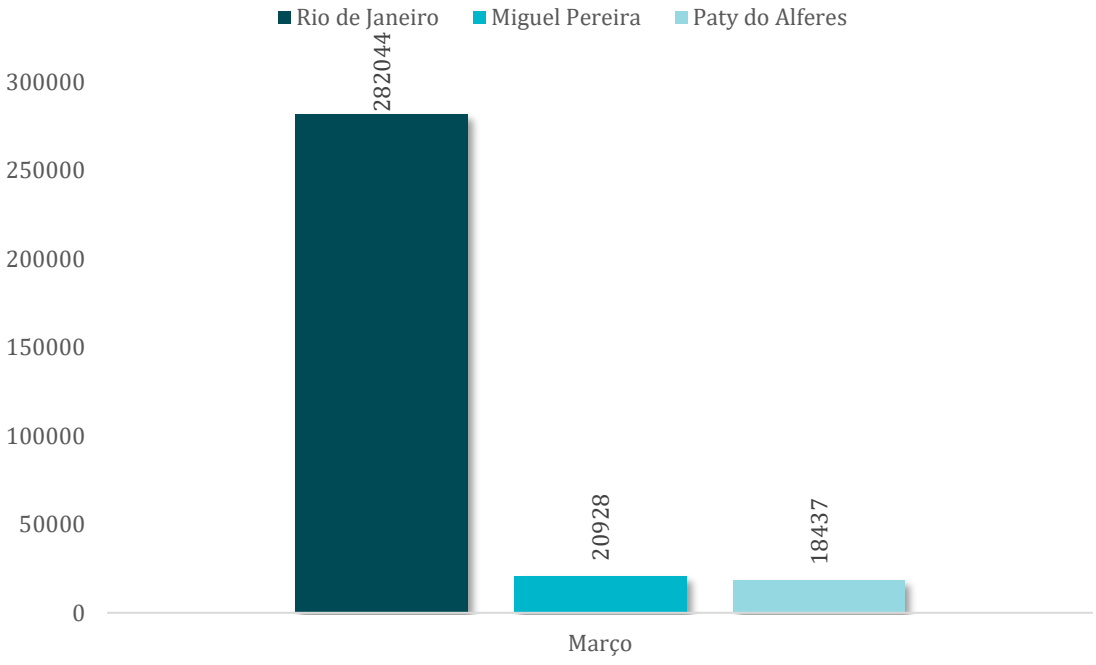
Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 282.044 (87,8%) casos registrados em Rio de Janeiro, 20.928 (6,5%) casos registrados em Miguel Pereira, 18.437 (5,7%) casos registrados em Paty do Alferes.



Mapa da Região Atendida pela Iguá



Abaixo segue a distribuição mensal dos atendimentos realizados por região atendida pela concessionária.



3.2. Distribuição dos Atendimentos por Bairros

A seguir teremos a visão das solicitações por bairros de cada cidade atendida pela Iguá. Algumas solicitações não possuem o registro do bairro, apenas da cidade.

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	295.374	91,90%
Taquara	4.685	1,46%
Recreio Bandeirantes	2.714	0,84%
Barra da Tijuca	2.485	0,77%
Jacarepagua	1.799	0,56%
Curicica	1.776	0,55%
Pechincha	1.582	0,49%
Freguesia	1.445	0,45%
Tanque	1.302	0,41%
Anil	1.115	0,35%
Centro	915	0,28%
Vargem Pequena	830	0,26%
Praca Seca	676	0,21%
Vargem Grande	562	0,17%
Itanhanga	491	0,15%
Arcozelo	344	0,11%
Governador Portela	307	0,10%
Cidade de Deus	281	0,09%
Gardenia Azul	279	0,09%
Praca da Ponte	224	0,07%
Avelar	206	0,06%
Barao de Javari	162	0,05%
B Californ	156	0,05%
Pedras Ruivas	134	0,04%
Joa	132	0,04%
Conrado	109	0,03%
Parque da Lagoinha	100	0,03%
Sao Judas Tadeu	96	0,03%
Pq Alto Recanto	74	0,02%
Monte Alegre	69	0,02%
Ramada	54	0,02%
Vista Alegre	48	0,01%
Campinho	48	0,01%
Zenobiopolis	48	0,01%
Fragoso	47	0,01%
Acampamento	38	0,01%
Vila Suisa	38	0,01%
Mangueiras	34	0,01%
Mantiquira	33	0,01%
Alto da Boa Vista	30	0,01%
Portal das Mansoes	28	0,01%
Futurista	25	0,01%
Rec dos Eucalipitos	25	0,01%
Estancia Aleluia	24	0,01%
Village Sao Roque	24	0,01%
Plante Cafe	23	0,01%
Santa Luzia	23	0,01%
Guararapes	23	0,01%
Clube Velho	22	0,01%
Saibreira Granja	21	0,01%
Camorim	20	0,01%
Roseiral	19	0,01%
Vila Selma	19	0,01%
Goiabal	17	0,01%
Grotao	17	0,01%

Tres Porteiras	16	0,00%
Parque Barcelos	16	0,00%
Barra da Tijuca	14	0,00%
Retiro das Palmeiras	14	0,00%
B Esperanca	13	0,00%
Santa Branca	13	0,00%
Novo Arcozelo	12	0,00%
Lameirao	12	0,00%
Barra Olímpica	11	0,00%
Conceicao	10	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	9	0,00%
Jrd Remanso	8	0,00%
Margarida	8	0,00%
Lot Planaltosumervil	7	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	7	0,00%
Taquara	7	0,00%
Jacarepaguá	6	0,00%
Vera Cruz	6	0,00%
Itanhangá	6	0,00%
P Bandeira	5	0,00%
P Mirim	5	0,00%
Sertaozinho	4	0,00%
Curicica	3	0,00%
Summer Ville	3	0,00%
Pechincha	3	0,00%
Lot Zendaiopolis	3	0,00%
Jrd Miguel Pereira	3	0,00%
Poaia	3	0,00%
Cidades das Rosas	2	0,00%
Fortaleza	2	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	2	0,00%
Pantanal	1	0,00%
Marechal Hermes	1	0,00%
Prq Encanto Paty I	1	0,00%
Tanque	1	0,00%
Total Geral	**321.409**	**100%**

**Os casos criados automaticamente pelo aplicativo Digi Iguá, possuem vínculo com o cadastro do cliente e não com a matrícula, portanto não há bairros identificados.*

3.2.1. Atendimentos por Bairros – Rio de Janeiro

Maior volumetria de atendimentos registrados nos bairros Taquara, Recreio Bandeirantes e Barra da Tijuca.

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	259.752	92,10%
Taquara	4.685	1,66%
Recreio Bandeirantes	2.714	0,96%
Barra da Tijuca	2.485	0,88%
Jacarepagua	1.799	0,64%
Curicica	1.776	0,63%
Pechincha	1.582	0,56%
Freguesia	1.445	0,51%
Tanque	1.302	0,46%
Anil	1.115	0,40%
Vargem Pequena	830	0,29%
Praca Seca	676	0,24%
Vargem Grande	562	0,20%
Itanhanga	491	0,17%

Cidade de Deus	281	0,10%
Gardenia Azul	279	0,10%
Joa	132	0,05%
Campinho	48	0,02%
Camorim	20	0,01%
Barra da Tijuca	14	0,00%
Barra Olímpica	11	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	9	0,00%
Taquara	7	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	7	0,00%
Jacarepaguá	6	0,00%
Itanhangá	6	0,00%
Curicica	3	0,00%
Pechincha	3	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	2	0,00%
Marechal Hermes	1	0,00%
Tanque	1	0,00%
Total Geral	**282.044**	**100%**

**Os casos criados automaticamente pelo aplicativo Digi Iguá, possuem vínculo com o cadastro do cliente e não com a matrícula, portanto não há bairros identificados.*

3.2.2. Atendimentos por Bairros – Miguel Pereira

Maior volumetria de atendimentos registrados nos bairros Centro, Governador Portela e Praca da Ponte.

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	19.046	91,01%
Centro	400	1,91%
Governador Portela	307	1,47%
Praca da Ponte	224	1,07%
Barao de Javari	162	0,77%
Conrado	109	0,52%
Parque da Lagoinha	100	0,48%
Sao Judas Tadeu	96	0,46%
Ramada	54	0,26%
Fragoso	47	0,22%
Vila Suisa	38	0,18%
Mangueiras	34	0,16%
Alto da Boa Vista	30	0,14%
Portal das Mansoes	28	0,13%
Futurista	25	0,12%
Village Sao Roque	24	0,11%
Estancia Aleluia	24	0,11%
Guararapes	23	0,11%
Santa Luzia	23	0,11%
Plante Cafe	23	0,11%
Vila Selma	19	0,09%
Retiro das Palmeiras	14	0,07%
Santa Branca	13	0,06%
Conceicao	10	0,05%
Jrd Remanso	8	0,04%
Clube Velho	8	0,04%
Margarida	8	0,04%
Lot Planaltosumervil	7	0,03%
Vera Cruz	6	0,03%
P Bandeira	5	0,02%
Sertaozinho	4	0,02%
Jrd Miguel Pereira	3	0,01%

Summer Ville	3	0,01%
Cidades das Rosas	2	0,01%
Pantanal	1	0,00%
Total Geral	**20.928**	**100%**

**Os casos criados automaticamente pelo aplicativo Digi Iguá, possuem vínculo com o cadastro do cliente e não com a matrícula, portanto não há bairros identificados.*

3.2.3. Atendimentos por Bairros – Paty do Alferes

Maior volumetria de atendimentos registrados nos bairros Centro, Arcozelo e Avelar.

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	16.576	89,91%
Centro	515	2,79%
Arcozelo	344	1,87%
Avelar	206	1,12%
B Californ	156	0,85%
Pedras Ruivas	134	0,73%
Pq Alto Recanto	74	0,40%
Monte Alegre	69	0,37%
Zenobiopolis	48	0,26%
Vista Alegre	48	0,26%
Acampamento	38	0,21%
Mantiquira	33	0,18%
Rec dos Eucalipitos	25	0,14%
Saibreira Granja	21	0,11%
Roseiral	19	0,10%
Goiabal	17	0,09%
Grotao	17	0,09%
Tres Porteiras	16	0,09%
Parque Barcelos	16	0,09%
Clube Velho	14	0,08%
B Esperanca	13	0,07%
Novo Arcozelo	12	0,07%
Lameirao	12	0,07%
P Mirim	5	0,03%
Poaia	3	0,02%
Lot Zendaiopolis	3	0,02%
Fortaleza	2	0,01%
Prq Encanto Paty I	1	0,01%
Total Geral	**18.437**	**100%**

**Os casos criados automaticamente pelo aplicativo Digi Iguá, possuem vínculo com o cadastro do cliente e não com a matrícula, portanto não há bairros identificados.*

4. Considerações Finais

O presente relatório tem por finalidade apresentar a análise dos atendimentos realizados pela Iguá Saneamento nas cidades do Rio de Janeiro, Miguel Pereira e Paty do Alferes durante o mês de março de 2024.

As bases utilizadas para construção dos indicadores apresentados foram extraídas do CRM Salesforce, sistema responsável pela coleta e registro das solicitações da concessionária.

Por fim, é importante ressaltar que todos os indicadores apresentados neste material são acompanhados e controlados diariamente por nossas equipes.