2025

Relatório de Atendimento
Iguá Saneamento

Abril de 2025

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO 2

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – ABRIL DE 2025 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 14

2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro 14

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira 15

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes 15

3. Atendimentos por Região Geográfica 15

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade 16

3.2. Distribuição dos Atendimentos por Bairros 17

3.2.1. Atendimentos por Bairros – Rio de Janeiro 19

3.2.2. Atendimentos por Bairros – Miguel Pereira 19

3.2.3. Atendimentos por Bairros – Paty do Alferes 20

4. Considerações Finais 21

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;

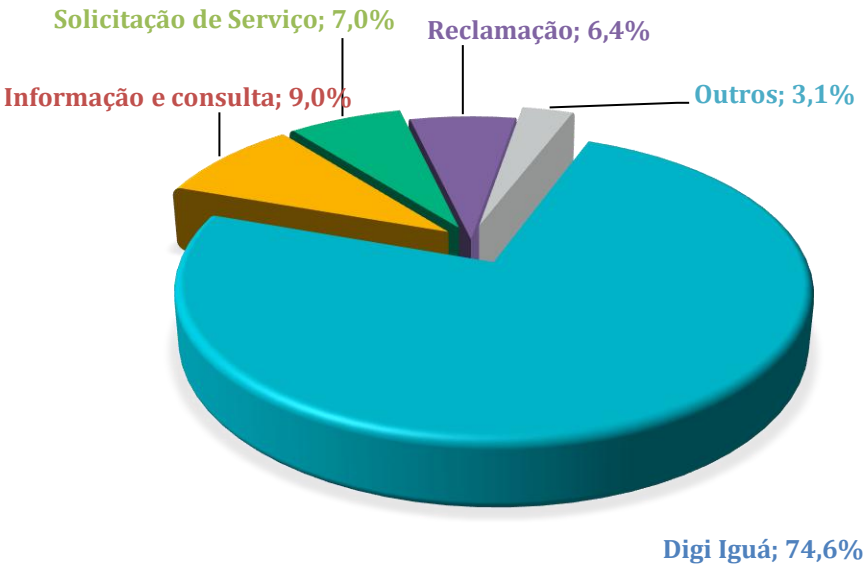
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – ABRIL DE 2025

Em abril de 2025, a concessionária Iguá Saneamento registrou 112.226 (Cento e doze mil, duzentos e vinte e seis) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

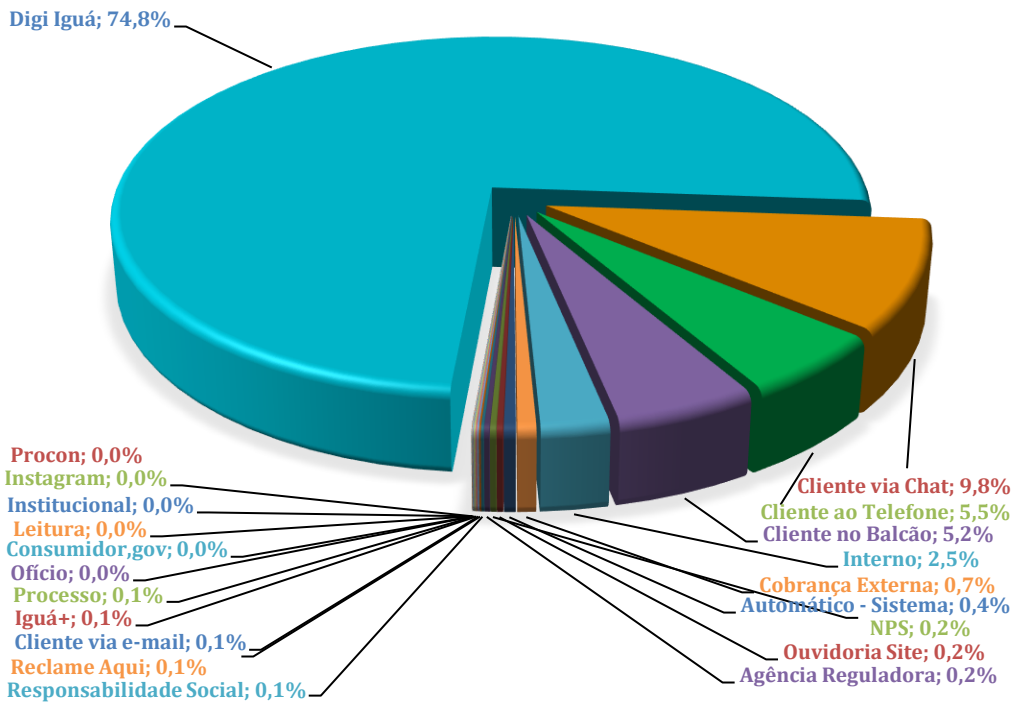
1. Tipos de Atendimentos

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 abril de 2025, com 83.672 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 10.057 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Solicitação de Serviço, com 7.804 registros. Também tivemos 7.175 Reclamação, 3.518 Outros casos com outros tipos de registro.



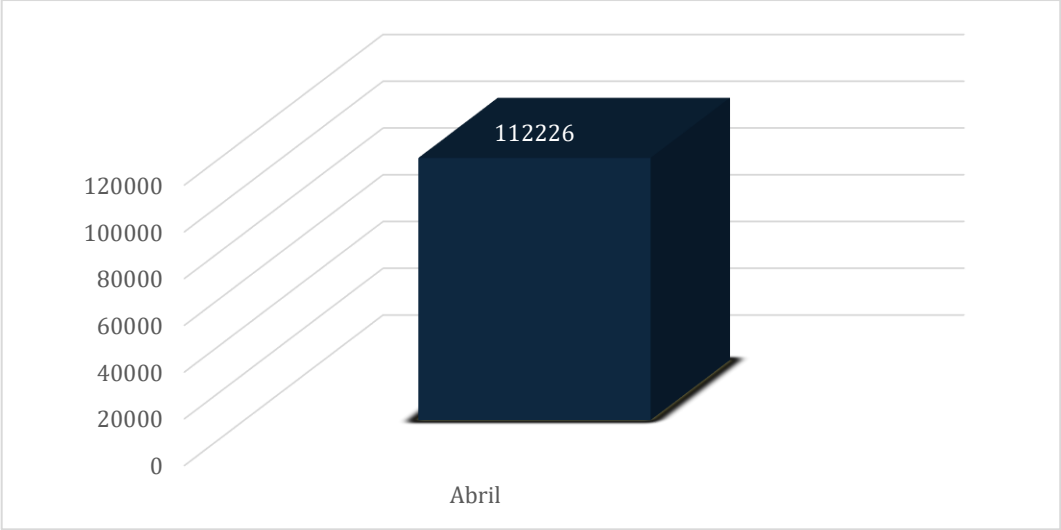
1.1. Canais de Comunicação

Dos 112.226 casos registrados no período, 83.867 via Digi Iguá, 11.005 via Cliente via Chat, 6.210 via Cliente ao Telefone, 5.864 via Cliente no Balcão, 2.815 via Interno, 775 via Cobrança Externa, 485 via Automático - Sistema, 250 via Ouvidoria Site, 243 via NPS, 215 via Agência Reguladora, 114 via Responsabilidade Social, 67 via Reclame Aqui, 66 via Cliente via e-mail, 66 via Iguá+, 62 via Processo, 27 via Ofício, 23 via Consumidor.gov, 19 via Leitura, 5 via Institucional, 3 via Procon, 1 via Instagram.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 112.226 casos registrados se distribuem em: 112.226 atendimentos realizados em abril/2025 (100,0% dos atendimentos do período).



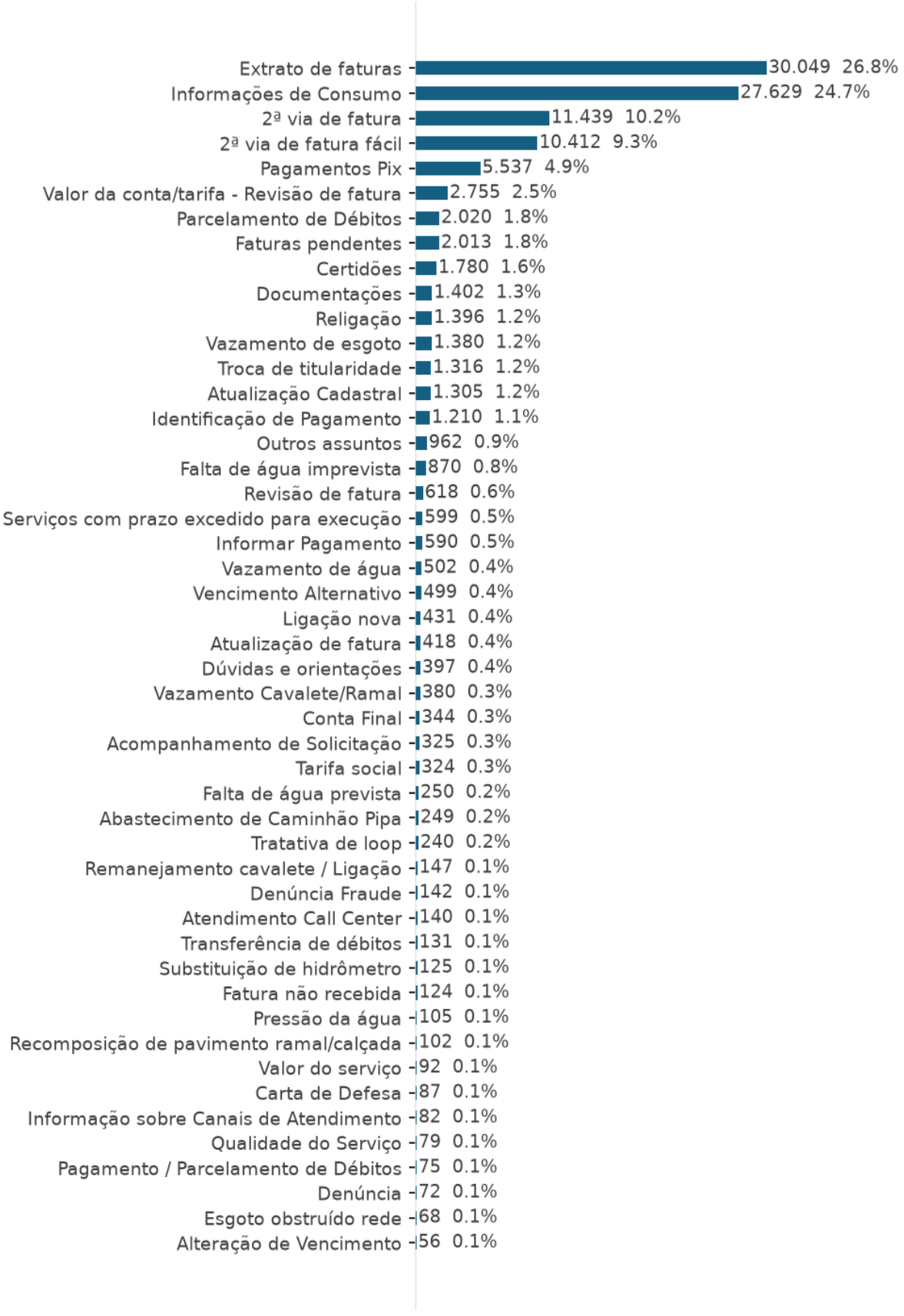
2. Informações Dos Atendimentos

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,

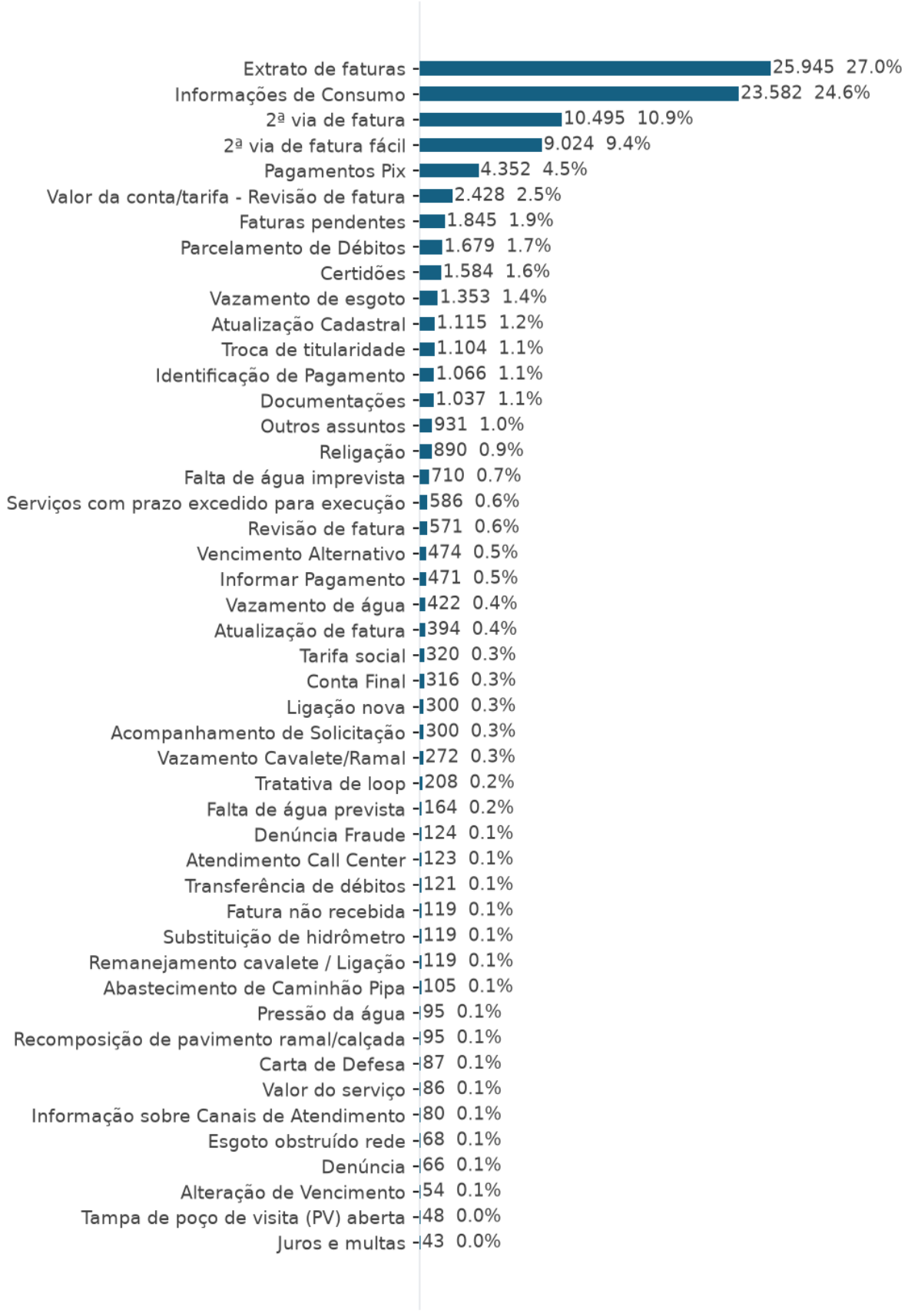
atendimentos de canais de reclamações entre outros tipos descritos no item 1. Na visão geral, é possível identificar que as maiores volumetrias de atendimentos no período se concentram em Extrato de faturas (26,8% do total), Informações de Consumo (24,7% do total), 2ª via de fatura (10,2% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 61,7% do total de solicitações de atendimento registradas em abril de 2025.

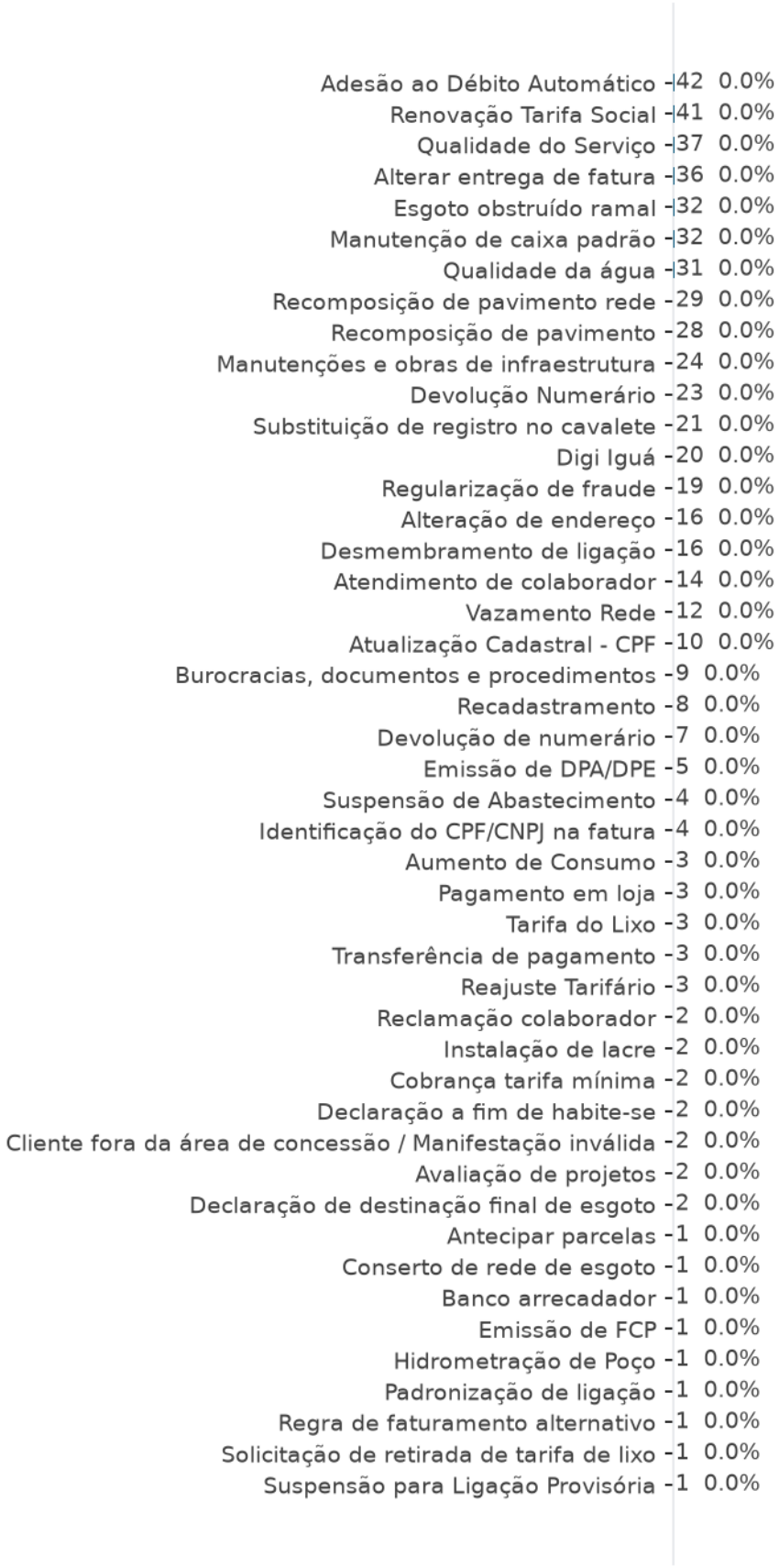
2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral



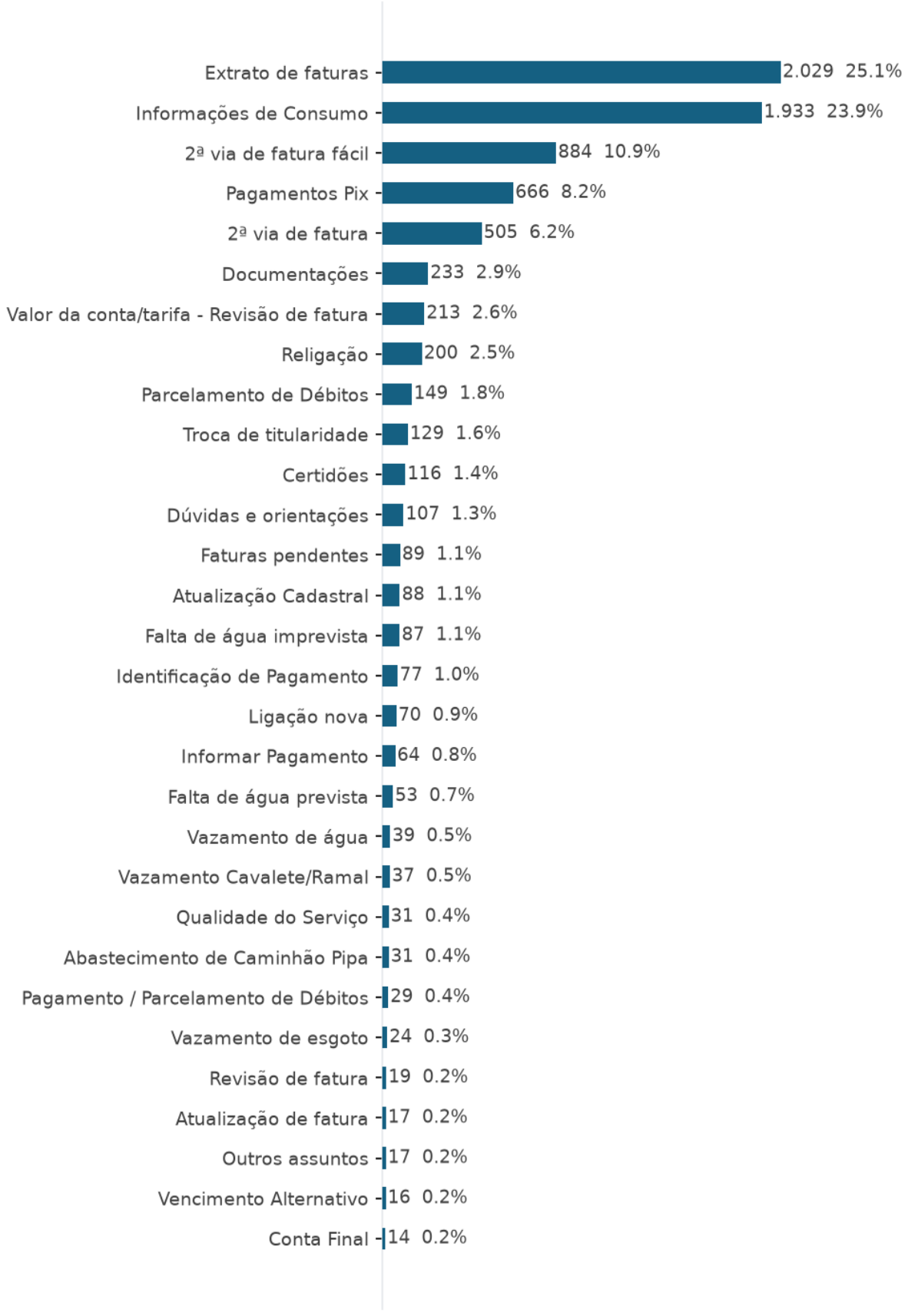
Tampa de poço de visita (PV) aberta	49	0.0%
Adesão ao Débito Automático	46	0.0%
Juros e multas	43	0.0%
Renovação Tarifa Social	41	0.0%
Alterar entrega de fatura	39	0.0%
Qualidade da água	37	0.0%
Esgoto obstruído ramal	34	0.0%
Recomposição de pavimento rede	34	0.0%
Manutenção de caixa padrão	32	0.0%
Recomposição de pavimento	31	0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura	29	0.0%
Devolução Numerário	27	0.0%
Substituição de registro no cavalete	27	0.0%
Falta de água	23	0.0%
Vazamento Rede	21	0.0%
Digi Iguá	20	0.0%
Regularização de fraude	19	0.0%
Alteração de endereço	17	0.0%
Desmembramento de ligação	17	0.0%
Atendimento de colaborador	15	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	12	0.0%
Atualização Cadastral - CPF	10	0.0%
Recadastramento	8	0.0%
Devolução de numerário	7	0.0%
Emissão de DPA/DPE	6	0.0%
Transferência de pagamento	5	0.0%
Suspensão de Abastecimento	5	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	4	0.0%
Aumento de Consumo	3	0.0%
Pagamento em loja	3	0.0%
Tarifa do Lixo	3	0.0%
Reajuste Tarifário	3	0.0%
Reclamação colaborador	2	0.0%
Instalação de lacre	2	0.0%
Avaliação de projetos	2	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	2	0.0%
Cobrança tarifa mínima	2	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	2	0.0%
Declaração a fim de habite-se	2	0.0%
Antecipar parcelas	1	0.0%
Banco arrecadador	1	0.0%
Conserto de rede de esgoto	1	0.0%
Emissão de FCP	1	0.0%
Hidrometração de Poço	1	0.0%
Padronização de ligação	1	0.0%
Regra de faturamento alternativo	1	0.0%
Solicitação de retirada de tarifa de lixo	1	0.0%
Suspensão para Ligação Provisória	1	0.0%

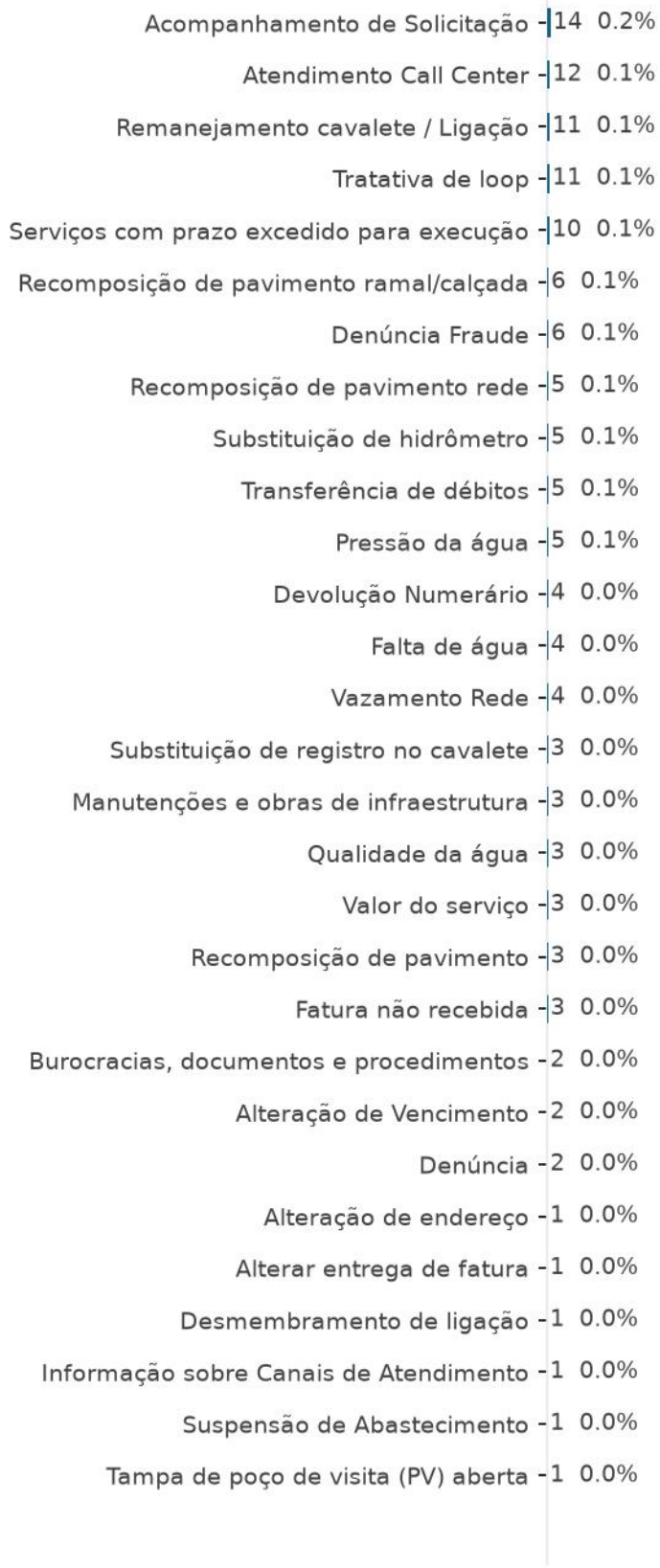
2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro



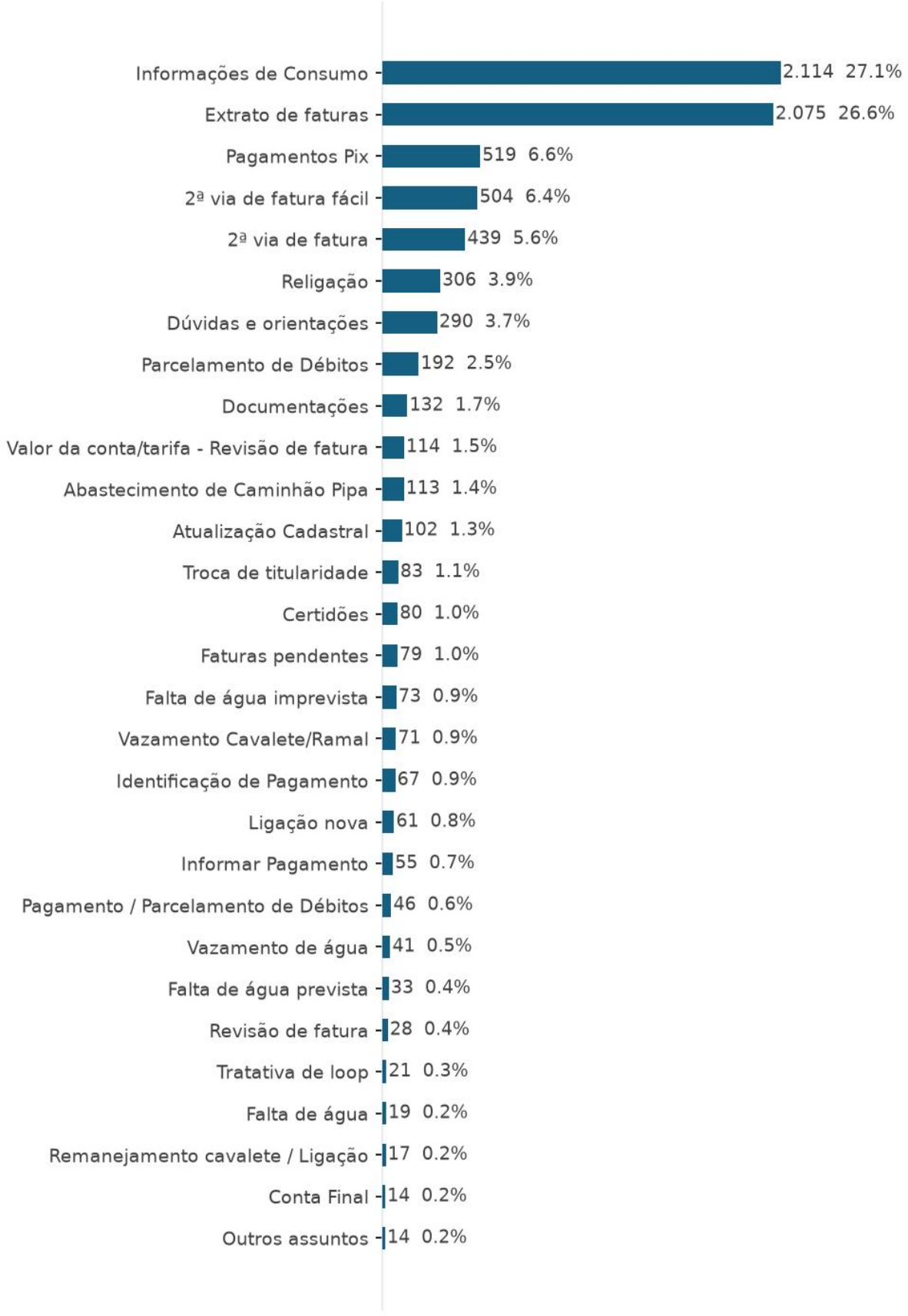

Adesão ao Débito Automático 42 0.0%
Renovação Tarifa Social 41 0.0%
Qualidade do Serviço 37 0.0%
Alterar entrega de fatura 36 0.0%
Esgoto obstruído ramal 32 0.0%
Manutenção de caixa padrão 32 0.0%
Qualidade da água 31 0.0%
Recomposição de pavimento rede 29 0.0%
Recomposição de pavimento 28 0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura 24 0.0%
Devolução Numerário 23 0.0%
Substituição de registro no cavalete 21 0.0%
Digi Iguá 20 0.0%
Regularização de fraude 19 0.0%
Alteração de endereço 16 0.0%
Desmembramento de ligação 16 0.0%
Atendimento de colaborador 14 0.0%
Vazamento Rede 12 0.0%
Atualização Cadastral - CPF 10 0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos 9 0.0%
Recadastramento 8 0.0%
Devolução de numerário 7 0.0%
Emissão de DPA/DPE 5 0.0%
Suspensão de Abastecimento 4 0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura 4 0.0%
Aumento de Consumo 3 0.0%
Pagamento em loja 3 0.0%
Tarifa do Lixo 3 0.0%
Transferência de pagamento 3 0.0%
Reajuste Tarifário 3 0.0%
Reclamação colaborador 2 0.0%
Instalação de lacre 2 0.0%
Cobrança tarifa mínima 2 0.0%
Declaração a fim de habite-se 2 0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida 2 0.0%
Avaliação de projetos 2 0.0%
Declaração de destinação final de esgoto 2 0.0%
Antecipar parcelas 1 0.0%
Conserto de rede de esgoto 1 0.0%
Banco arrecadador 1 0.0%
Emissão de FCP 1 0.0%
Hidrometração de Poço 1 0.0%
Padronização de ligação 1 0.0%
Regra de faturamento alternativo 1 0.0%
Solicitação de retirada de tarifa de lixo 1 0.0%
Suspensão para Ligação Provisória 1 0.0%

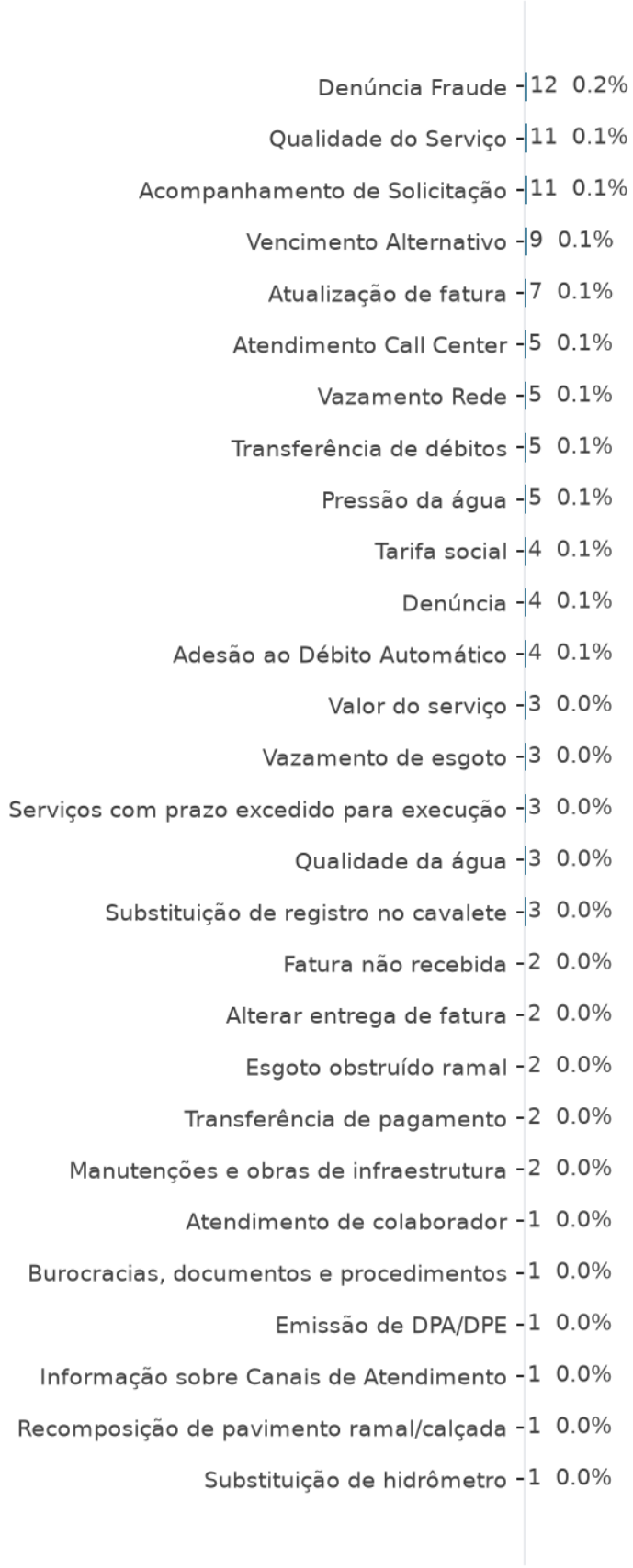
2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira




Acompanhamento de Solicitação 14 0.2%
Atendimento Call Center 12 0.1%
Remanejamento cavalete / Ligação 11 0.1%
Tratativa de loop 11 0.1%
Serviços com prazo excedido para execução 10 0.1%
Recomposição de pavimento ramal/calçada 6 0.1%
Denúncia Fraude 6 0.1%
Recomposição de pavimento rede 5 0.1%
Substituição de hidrômetro 5 0.1%
Transferência de débitos 5 0.1%
Pressão da água 5 0.1%
Devolução Numerário 4 0.0%
Falta de água 4 0.0%
Vazamento Rede 4 0.0%
Substituição de registro no cavalete 3 0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura 3 0.0%
Qualidade da água 3 0.0%
Valor do serviço 3 0.0%
Recomposição de pavimento 3 0.0%
Fatura não recebida 3 0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos 2 0.0%
Alteração de Vencimento 2 0.0%
Denúncia 2 0.0%
Alteração de endereço 1 0.0%
Alterar entrega de fatura 1 0.0%
Desmembramento de ligação 1 0.0%
Informação sobre Canais de Atendimento 1 0.0%
Suspensão de Abastecimento 1 0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta 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.

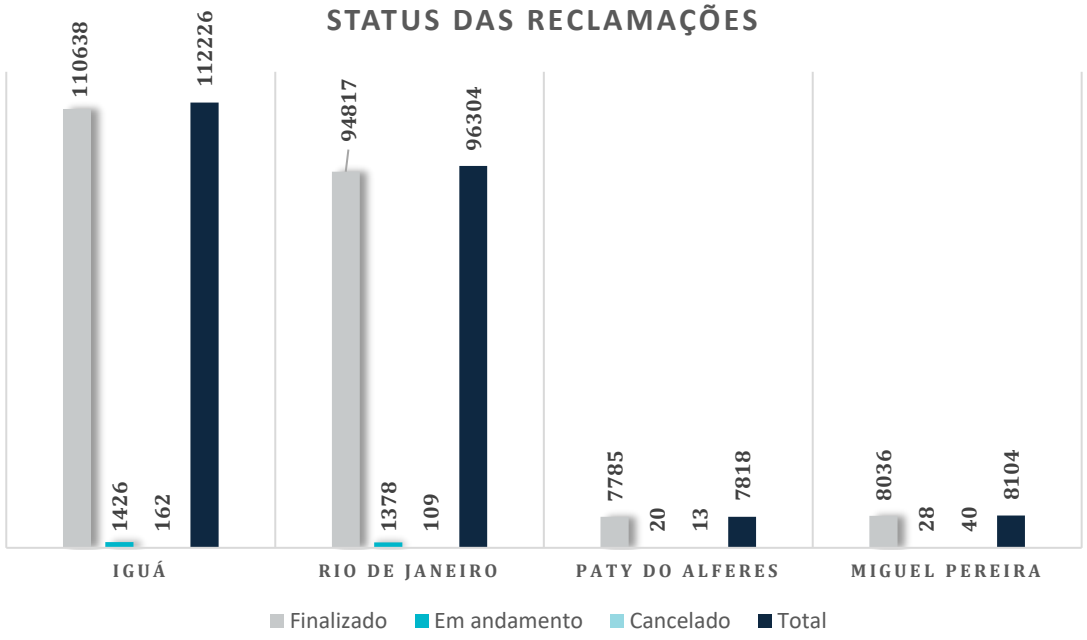
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 112.226 casos no período, dos quais 98,58% foram finalizados. 1,27% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 0,14% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	112.226	110.638	1.426	162
ABRIL	112.226	110.638	1.426	162

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	98,58%	1,27%	0,14%
ABRIL	100,00%	98,58%	1,27%	0,14%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

	QUANTIDADE DE REGISTROS

STATUS DOS ATENDIMENTOS	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	96.304	94.817	1.378	109
ABRIL	96.304	94.817	1.378	109

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	98,46%	1,43%	0,11%
ABRIL	100,00%	98,46%	1,43%	0,11%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	8.104	8.036	28	40
ABRIL	8.104	8.036	28	40

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	99,16%	0,35%	0,49%
ABRIL	100,00%	99,16%	0,35%	0,49%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

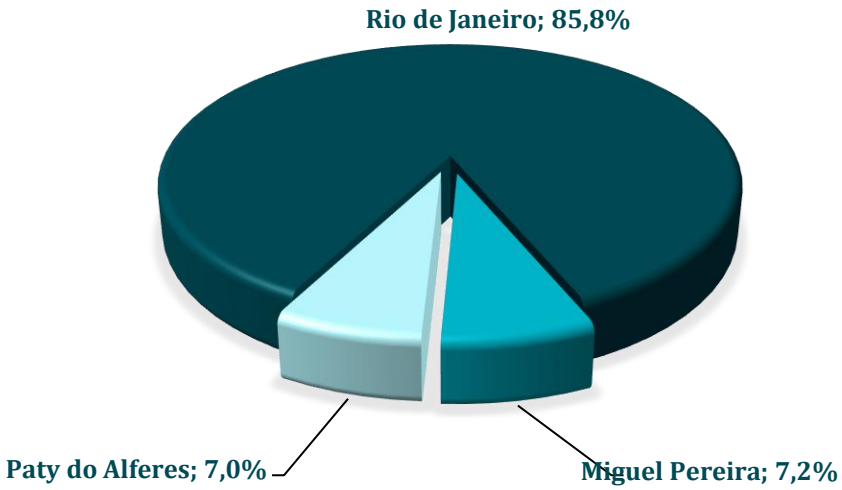
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	7.818	7.785	20	13
ABRIL	7.818	7.785	20	13

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	99,58%	0,26%	0,17%
ABRIL	100,00%	99,58%	0,26%	0,17%

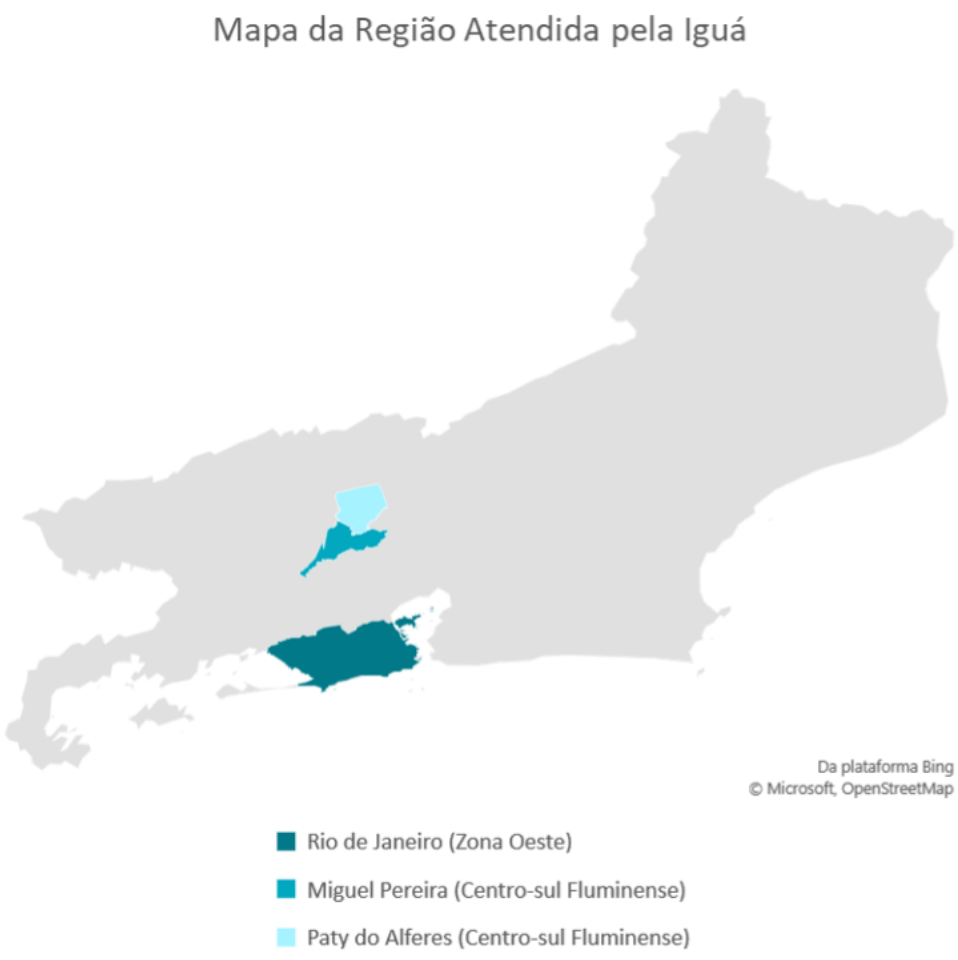
3. Atendimentos por Região Geográfica

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

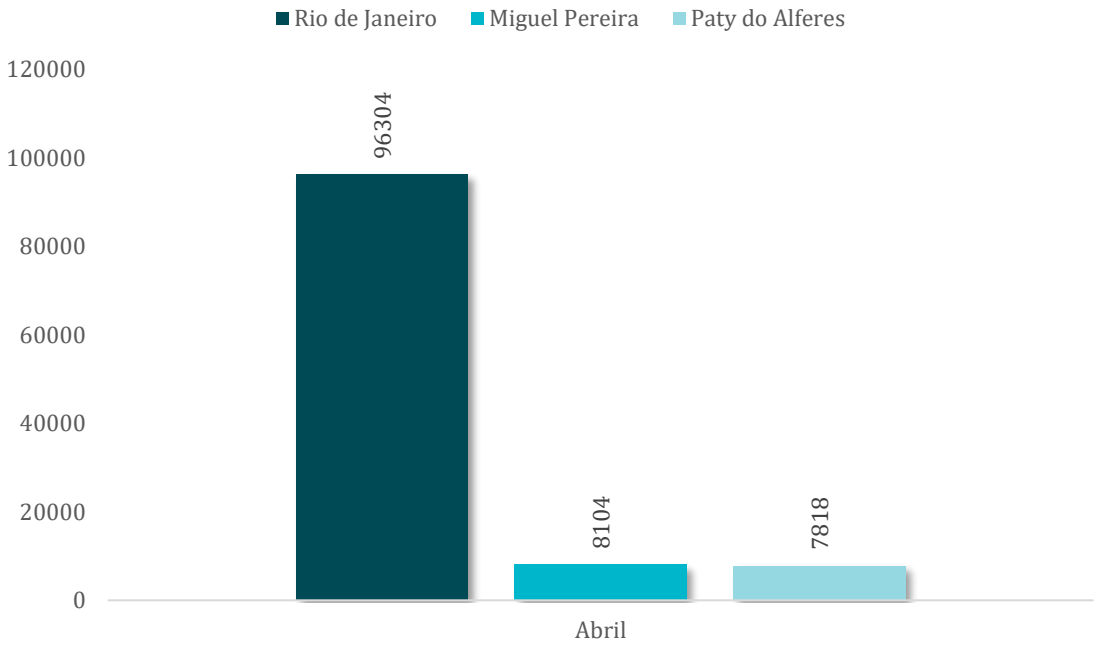
Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 96.304 (85,8%) casos registrados em Rio de Janeiro, 8.104 (7,2%) casos registrados em Miguel Pereira, 7.818 (7,0%) casos registrados em Paty do Alferes.



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	88.711	79,05%
Taquara	3.814	3,40%
Barra da Tijuca	2.346	2,09%
Recreio Bandeirantes	2.148	1,91%
Curicica	1.908	1,70%
Jacarepagua	1.451	1,29%
Pechincha	1.334	1,19%
Tanque	1.326	1,18%
Freguesia	1.217	1,08%
Anil	956	0,85%
Centro	898	0,80%
Vargem Pequena	786	0,70%
Praca Seca	675	0,60%
Itanhanga	466	0,42%
Vargem Grande	444	0,40%
Arcozelo	352	0,31%
Gardenia Azul	275	0,25%
Praca da Ponte	274	0,24%
Barra Olímpica	265	0,24%
Governador Portela	261	0,23%
B Californ	171	0,15%
Barao de Javari	152	0,14%
Cidade de Deus	131	0,12%

Avelar	129	0,11%
Pedras Ruivas	120	0,11%
Parque da Lagoinha	102	0,09%
Joa	99	0,09%
Monte Alegre	94	0,08%
Conrado	89	0,08%
Sao Judas Tadeu	87	0,08%
Recreio dos Bandeirantes	81	0,07%
Pq Alto Recanto	66	0,06%
Clube Velho	62	0,06%
Mantiquira	60	0,05%
Acampamento	56	0,05%
Mangueiras	54	0,05%
Ramada	46	0,04%
Zenobiopolis	46	0,04%
Portal das Mansoes	44	0,04%
Vista Alegre	36	0,03%
Campinho	33	0,03%
Futurista	28	0,02%
Curicica	27	0,02%
Vila Selma	27	0,02%
Lameirao	27	0,02%
Jacarepaguá	25	0,02%
Estancia Aleluia	24	0,02%
Vila Suisa	24	0,02%
Retiro das Palmeiras	21	0,02%
Fragoso	18	0,02%
Alto da Boa Vista	17	0,02%
Rec dos Eucalipitos	17	0,02%
Margarida	17	0,02%
Fortaleza	17	0,02%
Goiabal	16	0,01%
Jrd Remanso	16	0,01%
Camorim	15	0,01%
Santa Luzia	15	0,01%
Vargem Pequena	15	0,01%
Roseiral	14	0,01%
Plante Cafe	14	0,01%
Saibreira Granja	13	0,01%
Tres Porteiras	13	0,01%
Conceicao	12	0,01%
Lot Planaltosumervil	11	0,01%
Cidades das Rosas	11	0,01%
Santa Branca	10	0,01%
Grotao	9	0,01%
Novo Arcozelo	9	0,01%
Guararapes	8	0,01%
B Esperanca	7	0,01%
P Mirim	7	0,01%
Barra da Tijuca	6	0,01%
Village Sao Roque	6	0,01%
P Bandeira	6	0,01%
Lot Zendaiopolis	6	0,01%
Summer Ville	6	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	5	0,00%
Vera Cruz	4	0,00%
Poaia	4	0,00%
Praça da Ponte	2	0,00%
Jrd Miguel Pereira	2	0,00%
Parque Barcelos	2	0,00%
Barão de Javary	1	0,00%
Pantanal	1	0,00%
Itanhangá	1	0,00%
Gardênia Azul	1	0,00%

Sao Jorge	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Vargem Grande	1	0,00%
Centro	1	0,00%
Total Geral	**112.226**	**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, Barra da Tijuca e Recreio Bandeirantes.

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	76.452	79,39%
Taquara	3.814	3,96%
Barra da Tijuca	2.346	2,44%
Recreio Bandeirantes	2.148	2,23%
Curicica	1.908	1,98%
Jacarepagua	1.451	1,51%
Pechincha	1.334	1,39%
Tanque	1.326	1,38%
Freguesia	1.217	1,26%
Anil	956	0,99%
Vargem Pequena	786	0,82%
Praca Seca	675	0,70%
Itanhanga	466	0,48%
Vargem Grande	444	0,46%
Gardenia Azul	275	0,29%
Barra Olímpica	265	0,28%
Cidade de Deus	131	0,14%
Joa	99	0,10%
Recreio dos Bandeirantes	81	0,08%
Campinho	33	0,03%
Curicica	27	0,03%
Jacarepaguá	25	0,03%
Vargem Pequena	15	0,02%
Camorim	15	0,02%
Barra da Tijuca	6	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	5	0,01%
Itanhangá	1	0,00%
Gardênia Azul	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Vargem Grande	1	0,00%
Total Geral	**96.304**	**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, Praca da Ponte e Governador Portela.

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade

Sem registro de bairro	6.306	77,81%
Centro	379	4,68%
Praca da Ponte	274	3,38%
Governador Portela	261	3,22%
Barao de Javari	152	1,88%
Parque da Lagoinha	102	1,26%
Conrado	89	1,10%
Sao Judas Tadeu	87	1,07%
Mangueiras	54	0,67%
Ramada	46	0,57%
Portal das Mansoes	44	0,54%
Futurista	28	0,35%
Vila Selma	27	0,33%
Vila Suisa	24	0,30%
Estancia Aleluia	24	0,30%
Retiro das Palmeiras	21	0,26%
Fragoso	18	0,22%
Alto da Boa Vista	17	0,21%
Margarida	17	0,21%
Jrd Remanso	16	0,20%
Santa Luzia	15	0,19%
Plante Cafe	14	0,17%
Conceicao	12	0,15%
Lot Planaltosumervil	11	0,14%
Cidades das Rosas	11	0,14%
Santa Branca	10	0,12%
Guararapes	8	0,10%
Clube Velho	7	0,09%
Village Sao Roque	6	0,07%
P Bandeira	6	0,07%
Summer Ville	6	0,07%
Vera Cruz	4	0,05%
Praça da Ponte	2	0,02%
Jrd Miguel Pereira	2	0,02%
Barão de Javary	1	0,01%
Pantanal	1	0,01%
Sao Jorge	1	0,01%
Centro	1	0,01%
Total Geral	**8.104**	**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 B Californ.

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	5.953	76,14%
Centro	519	6,64%
Arcozelo	352	4,50%
B Californ	171	2,19%
Avelar	129	1,65%
Pedras Ruivas	120	1,53%
Monte Alegre	94	1,20%
Pq Alto Recanto	66	0,84%
Mantiquira	60	0,77%
Acampamento	56	0,72%
Clube Velho	55	0,70%
Zenobiopolis	46	0,59%

Vista Alegre	36	0,46%
Lameirao	27	0,35%
Fortaleza	17	0,22%
Rec dos Eucalipitos	17	0,22%
Goiabal	16	0,20%
Roseiral	14	0,18%
Saibreira Granja	13	0,17%
Tres Porteiras	13	0,17%
Grotao	9	0,12%
Novo Arcozelo	9	0,12%
B Esperanca	7	0,09%
P Mirim	7	0,09%
Lot Zendaiopolis	6	0,08%
Poaia	4	0,05%
Parque Barcelos	2	0,03%
Total Geral	**7.818**	**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 abril de 2025.

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.