2025

Relatório de Atendimento
Iguá Saneamento

Janeiro de 2025

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO 2

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – JANEIRO 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 20

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;

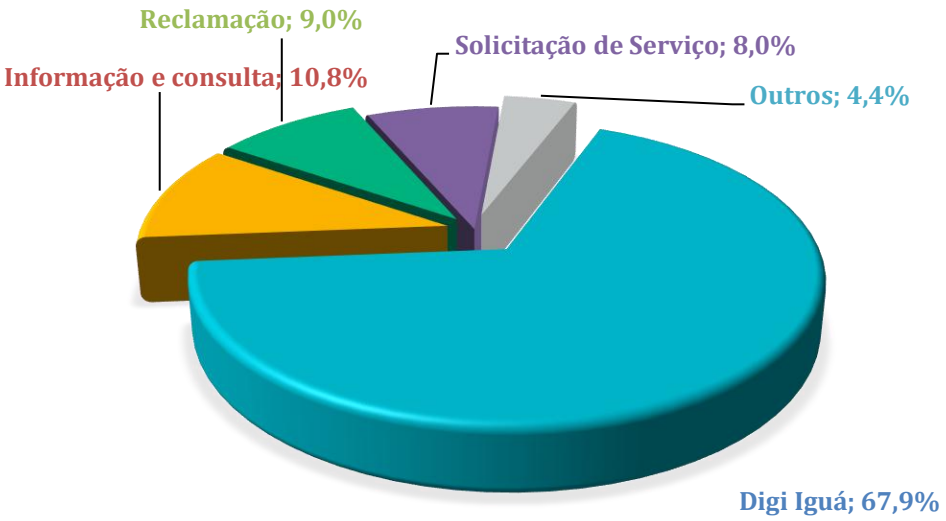
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – JANEIRO DE 2025

Em janeiro de 2025, a concessionária Iguá Saneamento registrou 91.449 (Noventa e um mil, quatrocentos e quarenta e nove) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

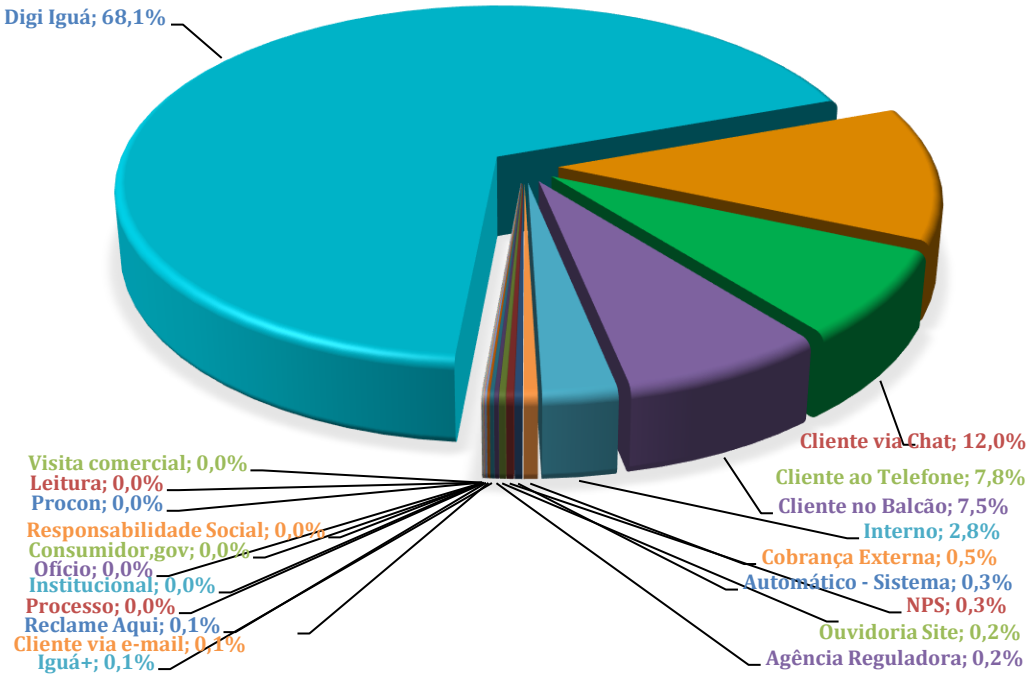
1. Tipos de Atendimentos

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 janeiro de 2025, com 62.078 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 9.863 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Reclamação, com 8.212 registros. Também tivemos 7.282 Solicitação de Serviço, 4.014 Outros casos com outros tipos de registro.



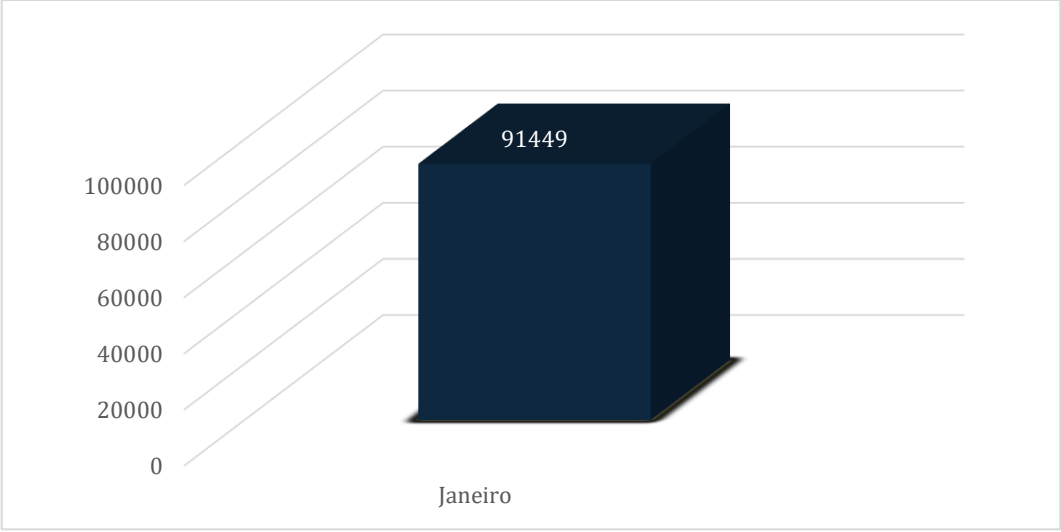
1.1. Canais de Comunicação

Dos 91.449 casos registrados no período, 62.228 via Digi Iguá, 10.989 via Cliente via Chat, 7.098 via Cliente ao Telefone, 6.867 via Cliente no Balcão, 2.516 via Interno, 475 via Cobrança Externa, 260 via Automático - Sistema, 250 via NPS, 207 via Ouvidoria Site, 142 via Agência Reguladora, 131 via Iguá+, 84 via Cliente via e-mail, 61 via Reclame Aqui, 30 via Processo, 23 via Consumidor.gov, 18 via Ofício, 13 via Institucional, 11 via Responsabilidade Social, 2 via Procon, 1 via Leitura, 1 via Visita comercial.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 91.449 casos registrados se distribuem em: 91.449 atendimentos realizados em janeiro/2025 (100,0% dos atendimentos do período).



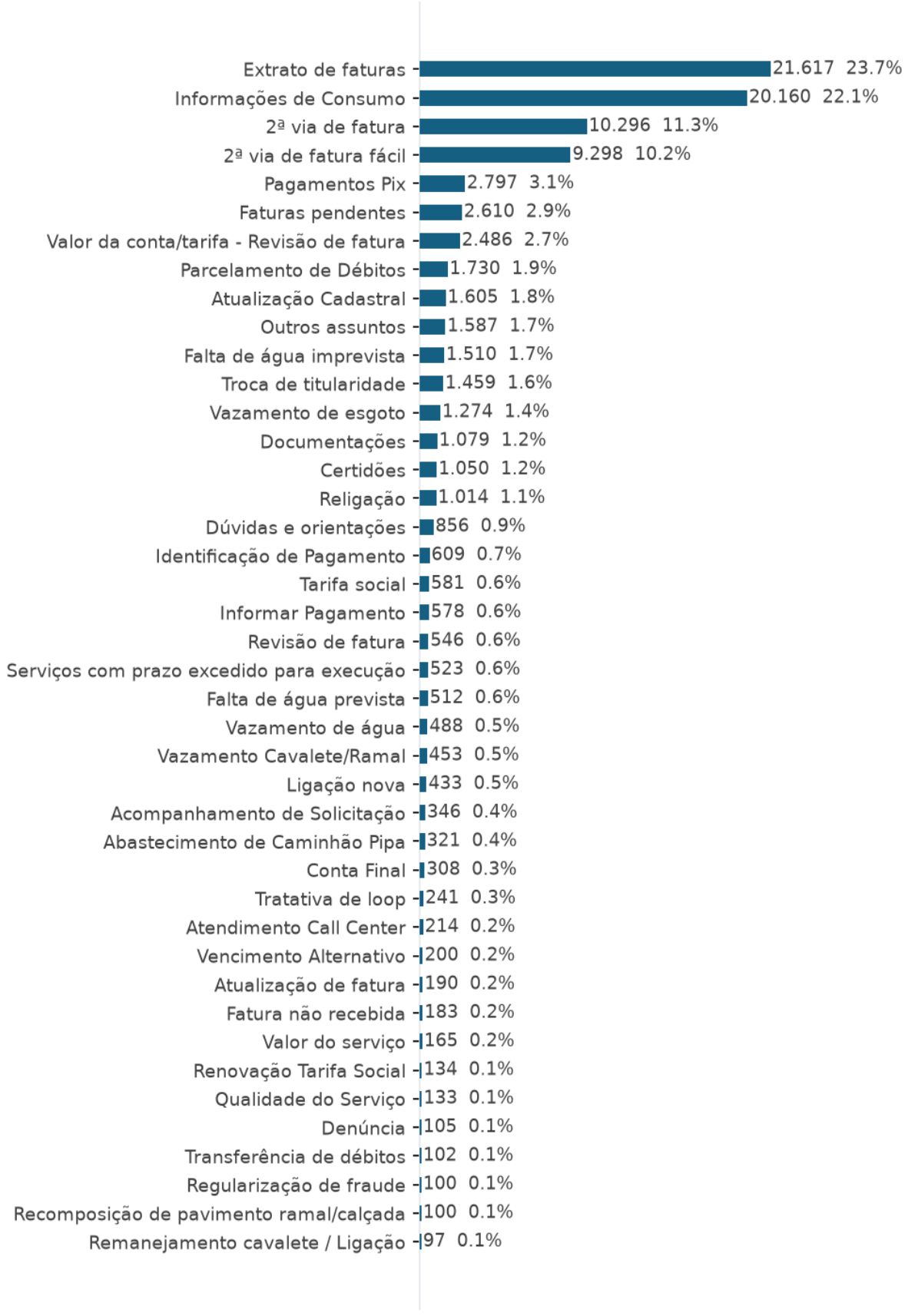
2. Informações Dos Atendimentos

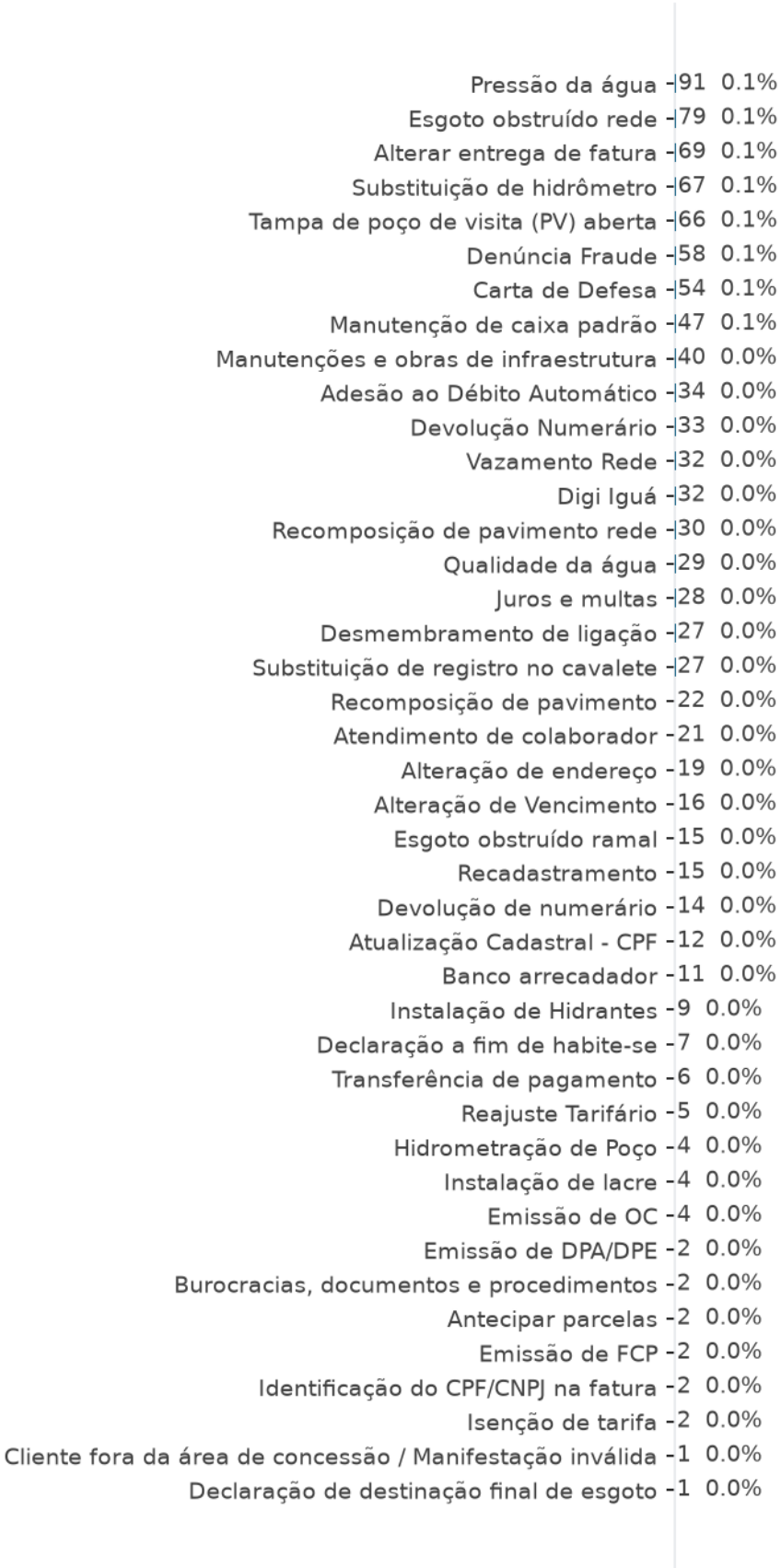
2.1. Categorias Registradas

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

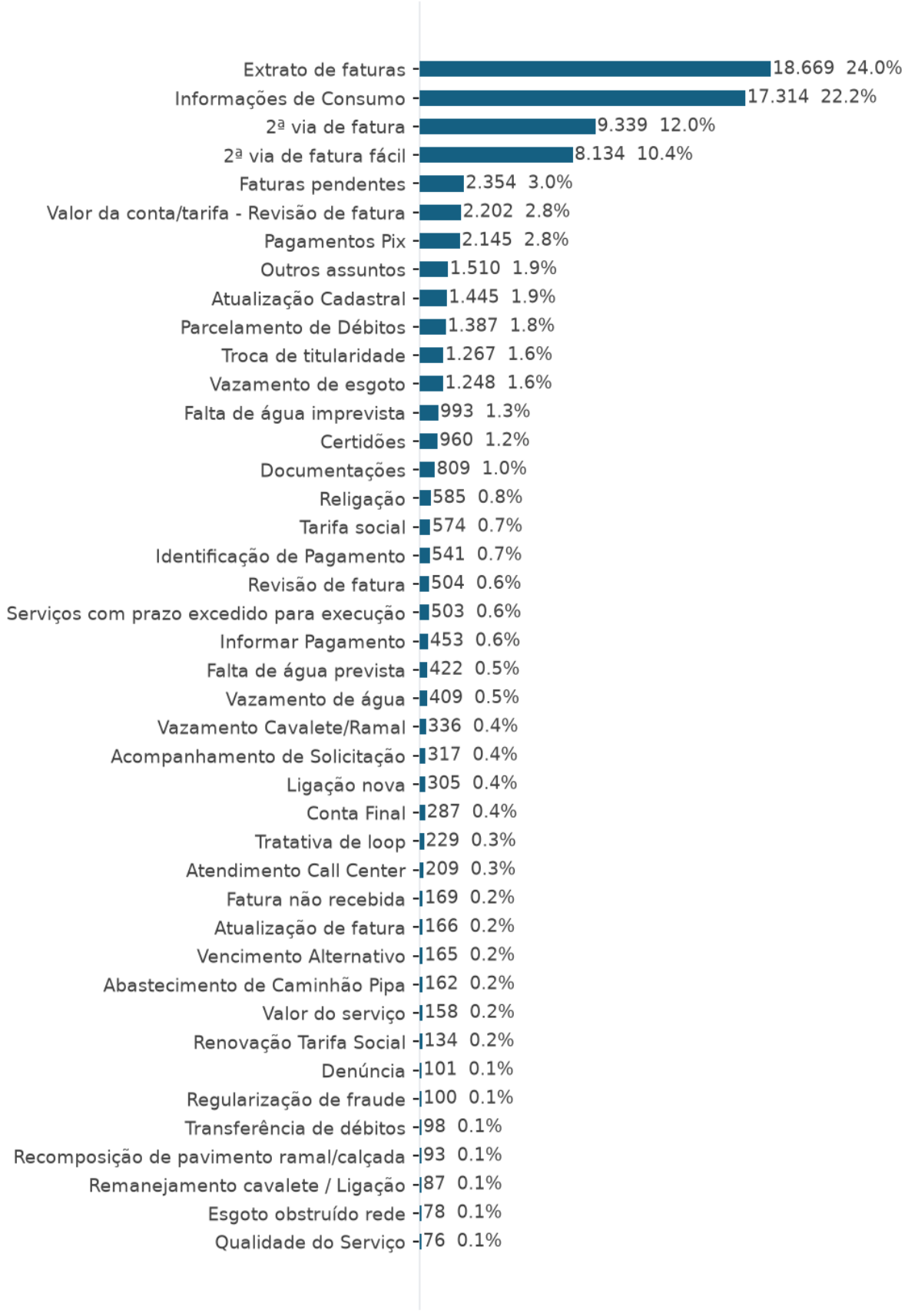
atendimentos de canais de reclamações entre outros tipos descritos no item 1. Na visão geral, é possível identificar que as maiores volumetrias de atendimentos no período se concentram em Extrato de faturas (23,7% do total), Informações de Consumo (22,1% do total), 2ª via de fatura (11,3% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 57,1% do total de solicitações de atendimento registradas em janeiro de 2025.

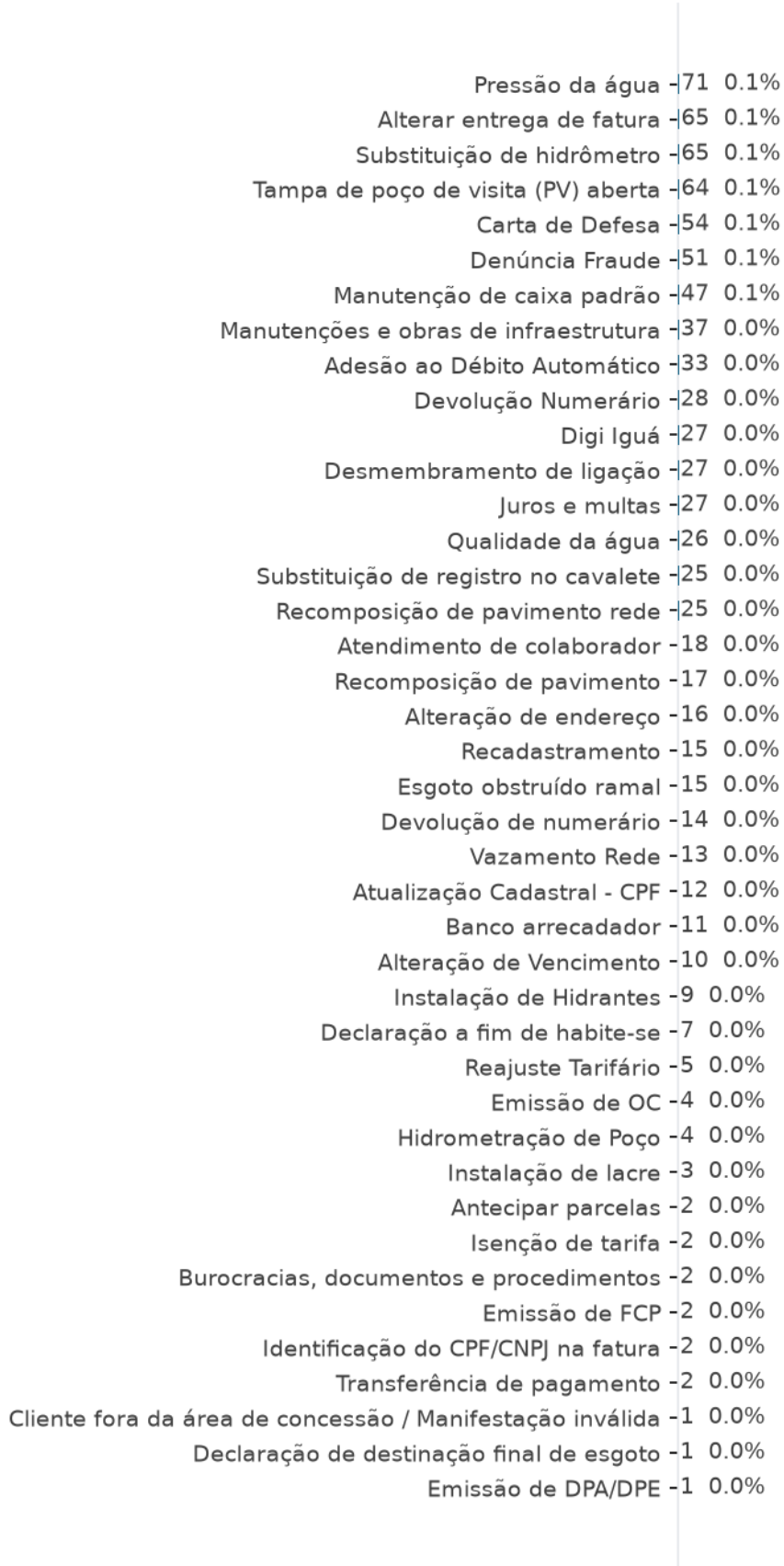
2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral



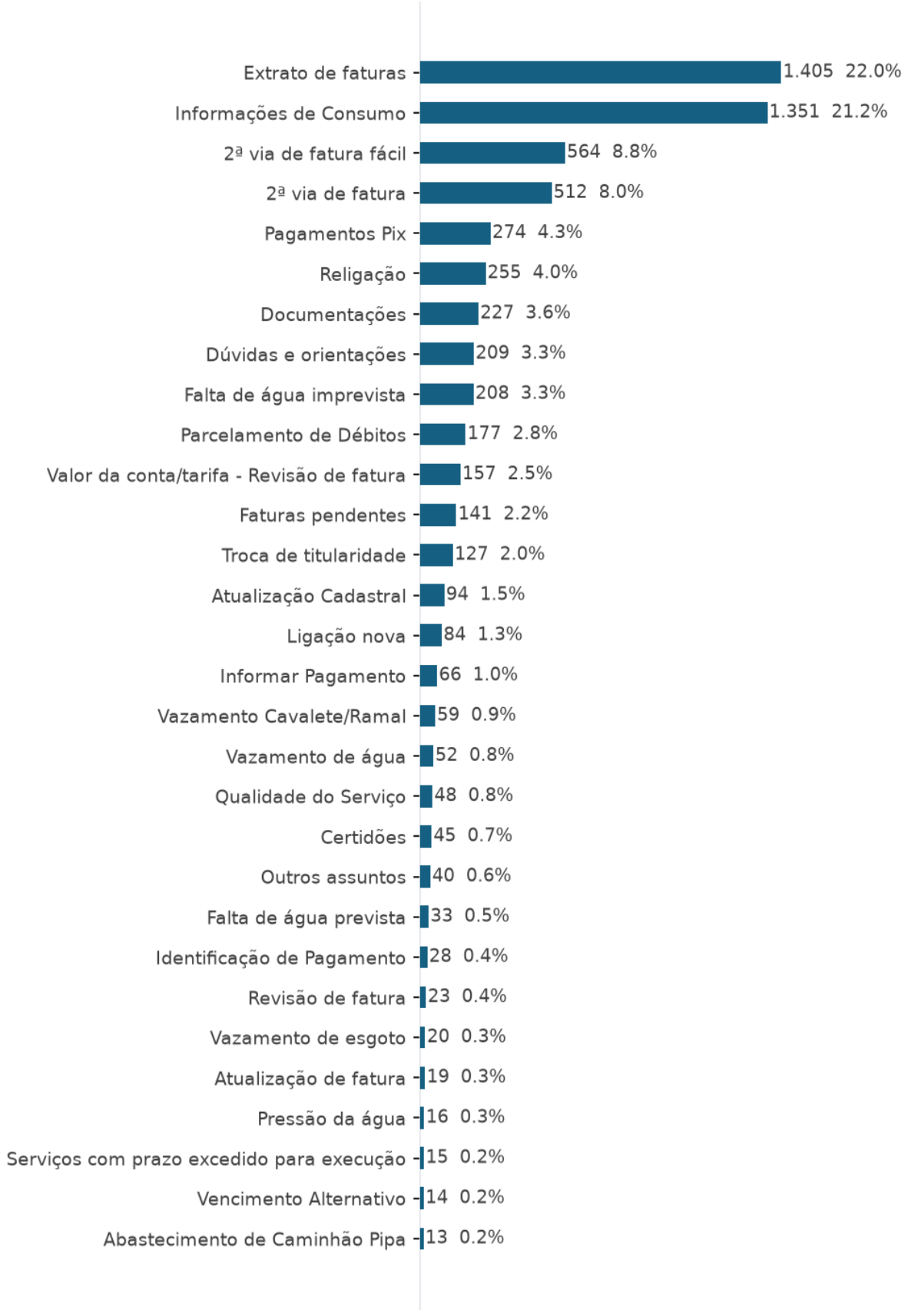

Pressão da água 91 0.1%
Esgoto obstruído rede 79 0.1%
Alterar entrega de fatura 69 0.1%
Substituição de hidrômetro 67 0.1%
Tampa de poço de visita (PV) aberta 66 0.1%
Denúncia Fraude 58 0.1%
Carta de Defesa 54 0.1%
Manutenção de caixa padrão 47 0.1%
Manutenções e obras de infraestrutura 40 0.0%
Adesão ao Débito Automático 34 0.0%
Devolução Numerário 33 0.0%
Vazamento Rede 32 0.0%
Digi Iguá 32 0.0%
Recomposição de pavimento rede 30 0.0%
Qualidade da água 29 0.0%
Juros e multas 28 0.0%
Desmembramento de ligação 27 0.0%
Substituição de registro no cavalete 27 0.0%
Recomposição de pavimento 22 0.0%
Atendimento de colaborador 21 0.0%
Alteração de endereço 19 0.0%
Alteração de Vencimento 16 0.0%
Esgoto obstruído ramal 15 0.0%
Recadastramento 15 0.0%
Devolução de numerário 14 0.0%
Atualização Cadastral - CPF 12 0.0%
Banco arrecadador 11 0.0%
Instalação de Hidrantes 9 0.0%
Declaração a fim de habite-se 7 0.0%
Transferência de pagamento 6 0.0%
Reajuste Tarifário 5 0.0%
Hidrometração de Poço 4 0.0%
Instalação de lacre 4 0.0%
Emissão de OC 4 0.0%
Emissão de DPA/DPE 2 0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos 2 0.0%
Antecipar parcelas 2 0.0%
Emissão de FCP 2 0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura 2 0.0%
Isenção de tarifa 2 0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida 1 0.0%
Declaração de destinação final de esgoto 1 0.0%

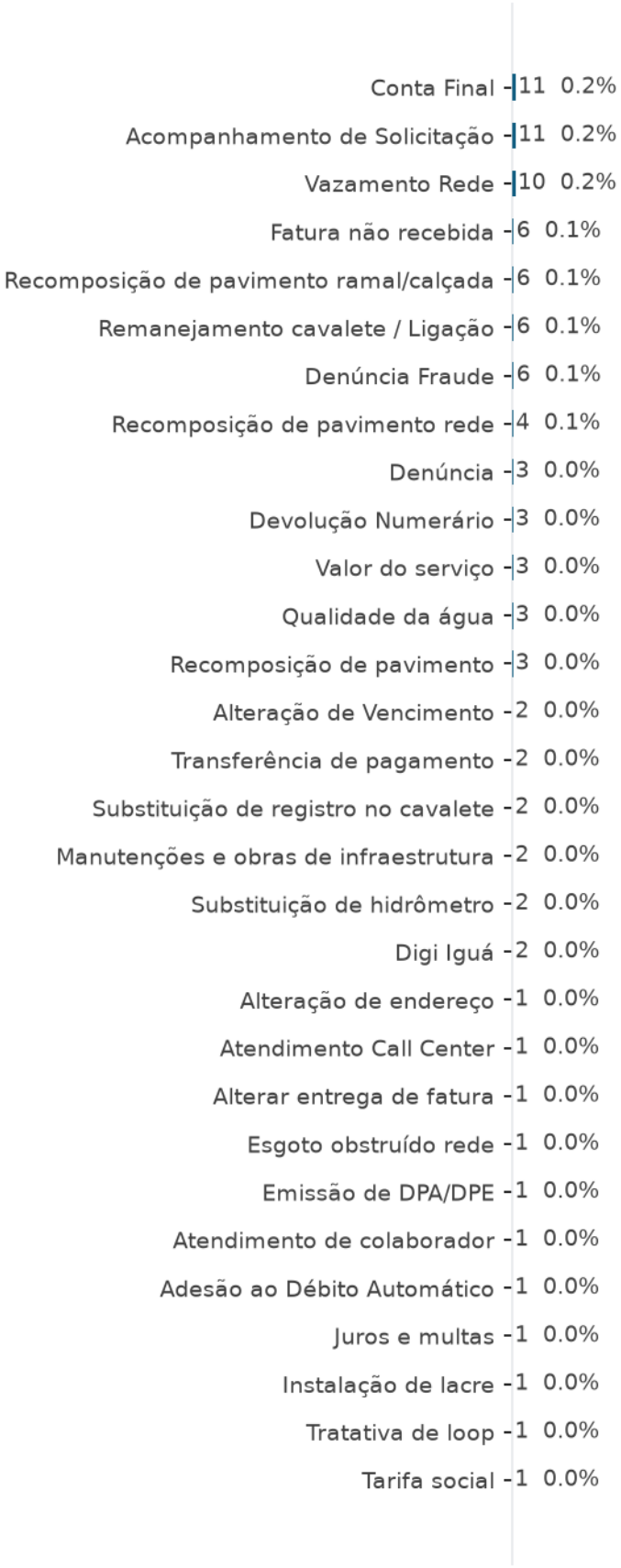
2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro



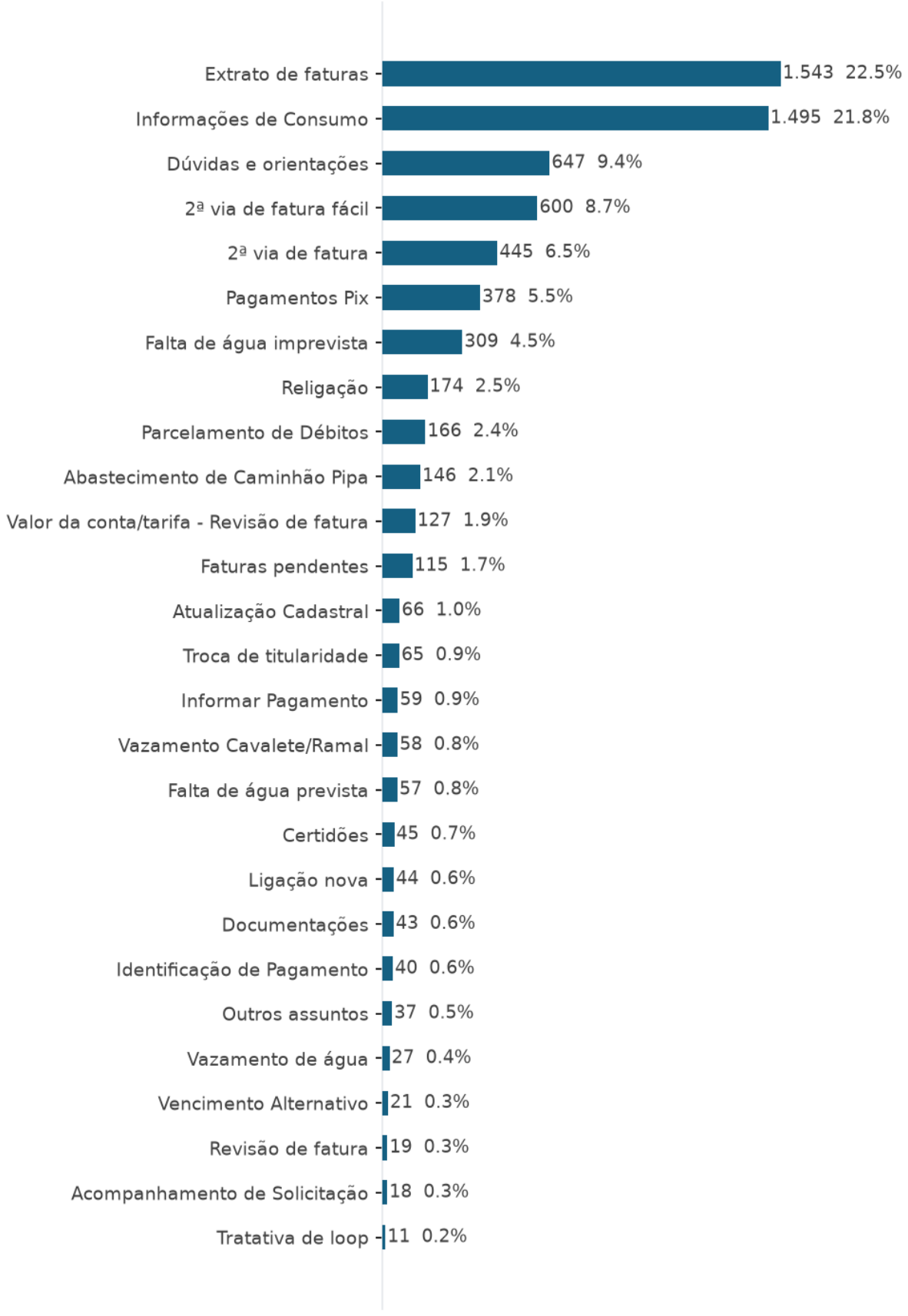

Pressão da água 71 0.1%
Alterar entrega de fatura 65 0.1%
Substituição de hidrômetro 65 0.1%
Tampa de poço de visita (PV) aberta 64 0.1%
Carta de Defesa 54 0.1%
Denúncia Fraude 51 0.1%
Manutenção de caixa padrão 47 0.1%
Manutenções e obras de infraestrutura 37 0.0%
Adesão ao Débito Automático 33 0.0%
Devolução Numerário 28 0.0%
Digi Iguá 27 0.0%
Desmembramento de ligação 27 0.0%
Juros e multas 27 0.0%
Qualidade da água 26 0.0%
Substituição de registro no cavalete 25 0.0%
Recomposição de pavimento rede 25 0.0%
Atendimento de colaborador 18 0.0%
Recomposição de pavimento 17 0.0%
Alteração de endereço 16 0.0%
Recadastramento 15 0.0%
Esgoto obstruído ramal 15 0.0%
Devolução de numerário 14 0.0%
Vazamento Rede 13 0.0%
Atualização Cadastral - CPF 12 0.0%
Banco arrecadador 11 0.0%
Alteração de Vencimento 10 0.0%
Instalação de Hidrantes 9 0.0%
Declaração a fim de habite-se 7 0.0%
Reajuste Tarifário 5 0.0%
Emissão de OC 4 0.0%
Hidrometração de Poço 4 0.0%
Instalação de lacre 3 0.0%
Antecipar parcelas 2 0.0%
Isenção de tarifa 2 0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos 2 0.0%
Emissão de FCP 2 0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura 2 0.0%
Transferência de pagamento 2 0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida 1 0.0%
Declaração de destinação final de esgoto 1 0.0%
Emissão de DPA/DPE 1 0.0%

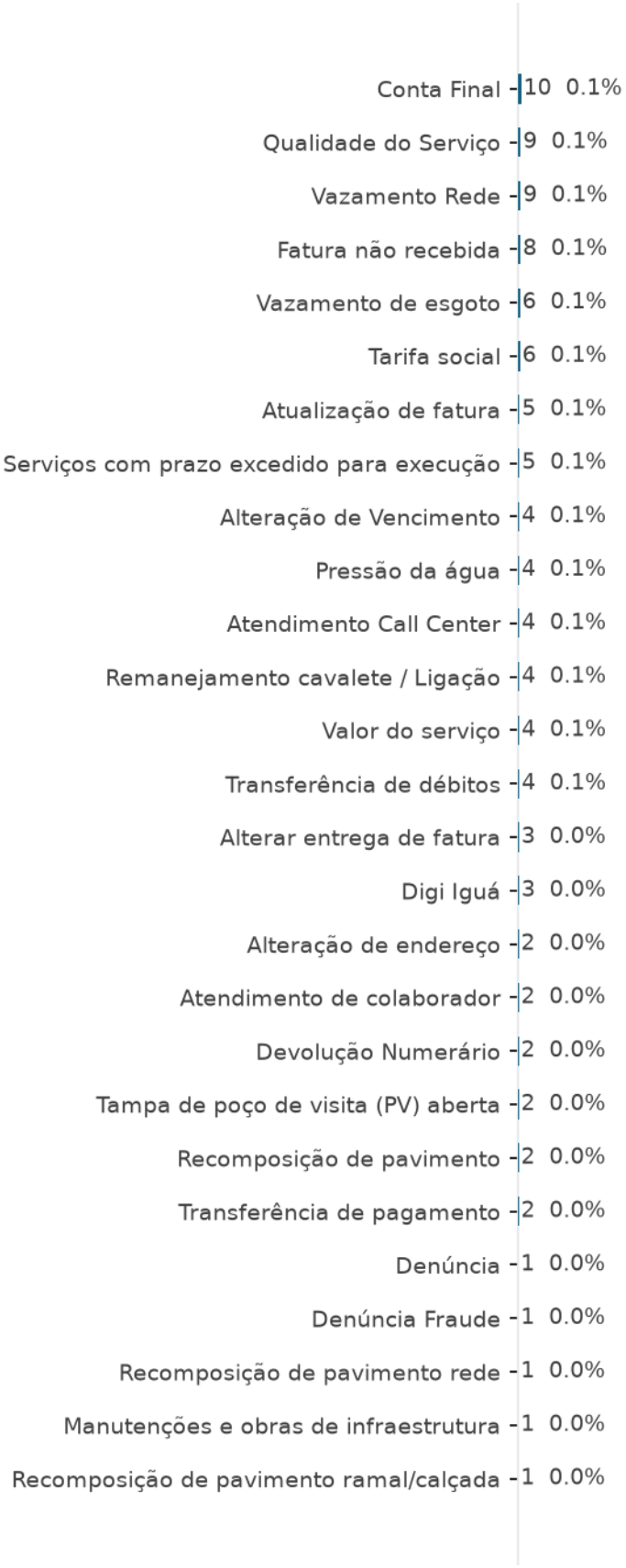
2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira




Conta Final 11 0.2%
Acompanhamento de Solicitação 11 0.2%
Vazamento Rede 10 0.2%
Fatura não recebida 6 0.1%
Recomposição de pavimento ramal/calçada 6 0.1%
Remanejamento cavalete / Ligação 6 0.1%
Denúncia Fraude 6 0.1%
Recomposição de pavimento rede 4 0.1%
Denúncia 3 0.0%
Devolução Numerário 3 0.0%
Valor do serviço 3 0.0%
Qualidade da água 3 0.0%
Recomposição de pavimento 3 0.0%
Alteração de Vencimento 2 0.0%
Transferência de pagamento 2 0.0%
Substituição de registro no cavalete 2 0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura 2 0.0%
Substituição de hidrômetro 2 0.0%
Digi Iguá 2 0.0%
Alteração de endereço 1 0.0%
Atendimento Call Center 1 0.0%
Alterar entrega de fatura 1 0.0%
Esgoto obstruído rede 1 0.0%
Emissão de DPA/DPE 1 0.0%
Atendimento de colaborador 1 0.0%
Adesão ao Débito Automático 1 0.0%
Juros e multas 1 0.0%
Instalação de lacre 1 0.0%
Tratativa de loop 1 0.0%
Tarifa social 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.

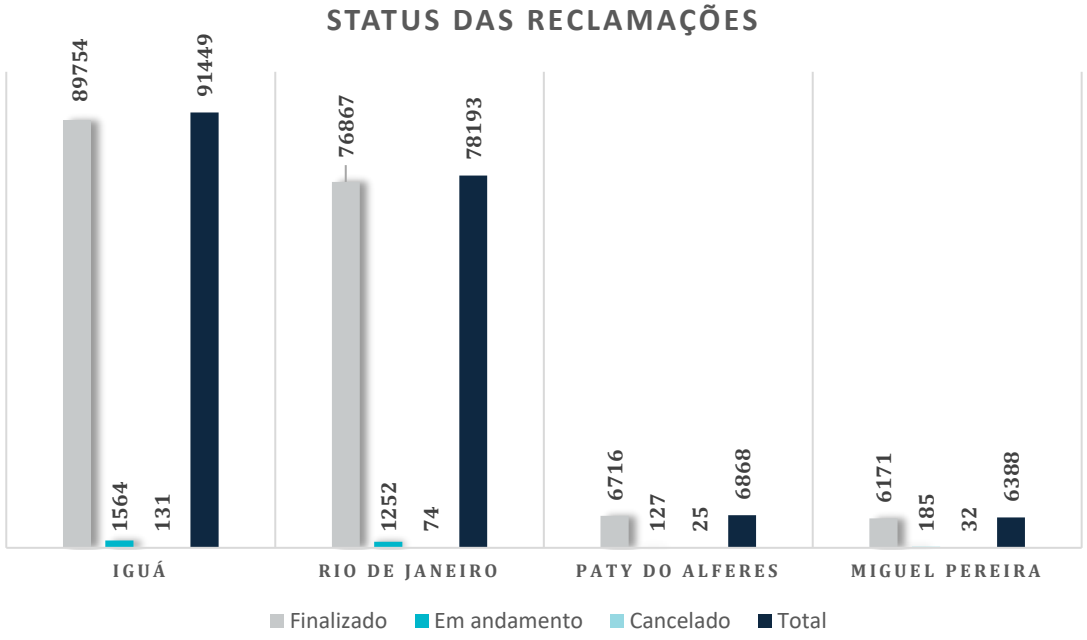
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 91.449 casos no período, dos quais 98,15% foram finalizados. 1,71% 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	91.449	89.754	1.564	131
JANEIRO	91.449	89.754	1.564	131

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	98,15%	1,71%	0,14%
JANEIRO	100,00%	98,15%	1,71%	0,14%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

	QUANTIDADE DE REGISTROS

STATUS DOS ATENDIMENTOS	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	78.193	76.867	1.252	74
JANEIRO	78.193	76.867	1.252	74

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	98,30%	1,60%	0,09%
JANEIRO	100,00%	98,30%	1,60%	0,09%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	6.388	6.171	185	32
JANEIRO	6.388	6.171	185	32

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	96,60%	2,90%	0,50%
JANEIRO	100,00%	96,60%	2,90%	0,50%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

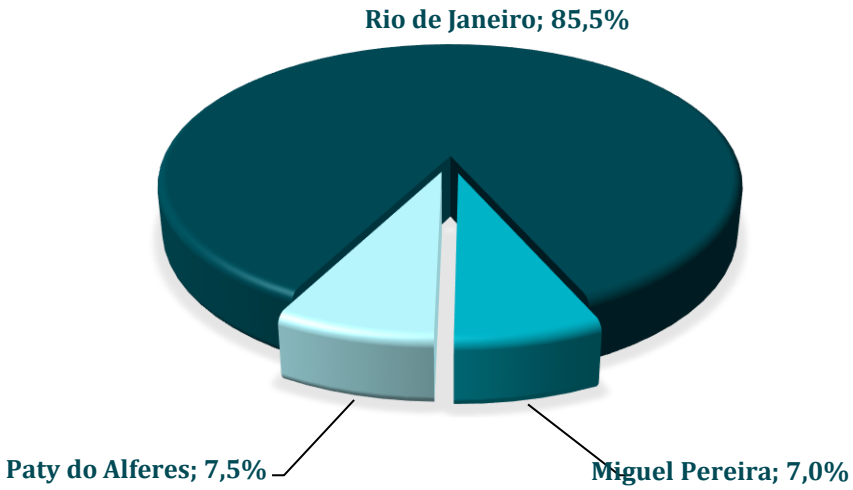
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	6.868	6.716	127	25
JANEIRO	6.868	6.716	127	25

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,79%	1,85%	0,36%
JANEIRO	100,00%	97,79%	1,85%	0,36%

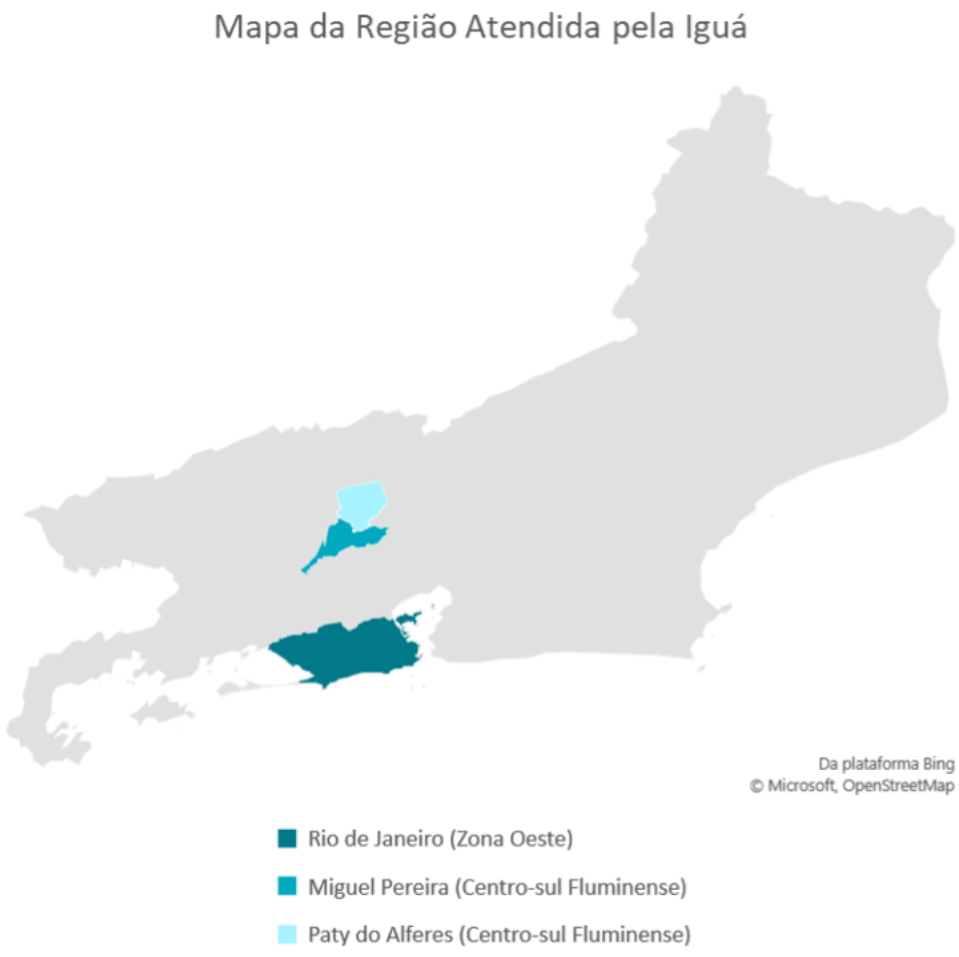
3. Atendimentos por Região Geográfica

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

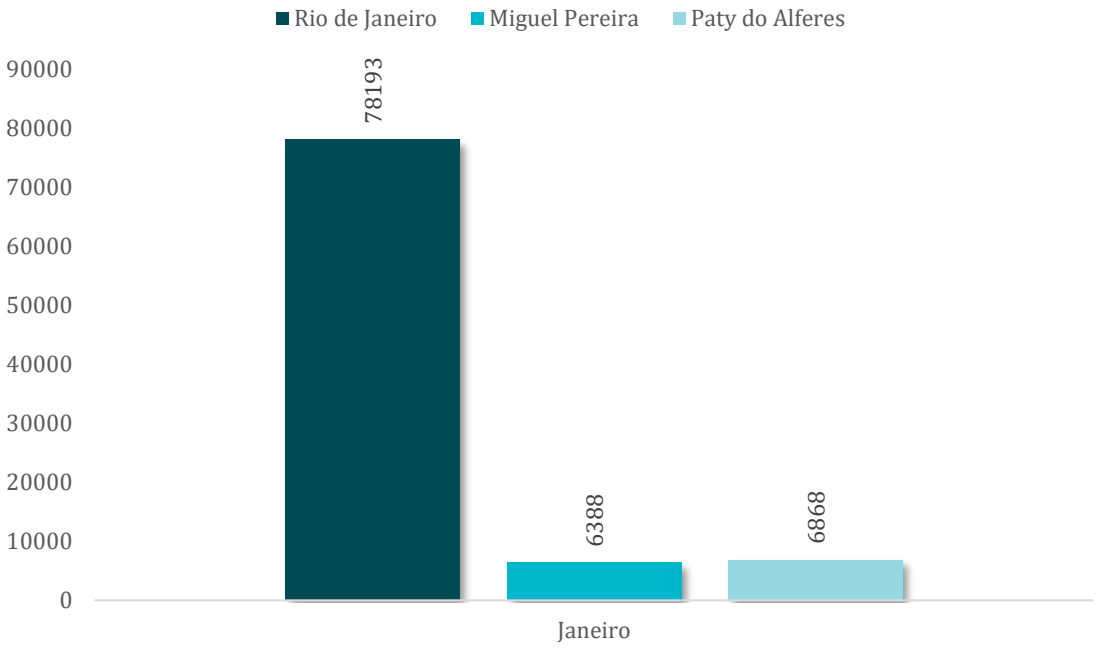
Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 78.193 (85,5%) casos registrados em Rio de Janeiro, 6.868 (7,5%) casos registrados em Paty do Alferes, 6.388 (7,0%) casos registrados em Miguel Pereira.



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	67.436	73,74%
Taquara	4.083	4,46%
Recreio Bandeirantes	2.109	2,31%
Barra da Tijuca	2.038	2,23%
Curicica	1.764	1,93%
Jacarepagua	1.475	1,61%
Tanque	1.387	1,52%
Pechincha	1.353	1,48%
Freguesia	1.114	1,22%
Centro	1.017	1,11%
Vargem Pequena	915	1,00%
Anil	904	0,99%
Praca Seca	684	0,75%
Vargem Grande	622	0,68%
Itanhanga	461	0,50%
Praca da Ponte	330	0,36%
Arcozelo	326	0,36%
Avelar	308	0,34%
Governador Portela	250	0,27%
Gardenia Azul	249	0,27%
Cidade de Deus	205	0,22%
Barao de Javari	167	0,18%
Monte Alegre	148	0,16%

Pq Alto Recanto	140	0,15%
B Californ	140	0,15%
Pedras Ruivas	119	0,13%
Conrado	116	0,13%
Barra Olímpica	111	0,12%
Joa	88	0,10%
Sao Judas Tadeu	88	0,10%
Mantiquira	79	0,09%
Parque da Lagoinha	78	0,09%
Camorim	71	0,08%
Mangueiras	53	0,06%
Ramada	50	0,05%
Recreio dos Bandeirantes	47	0,05%
Portal das Mansoes	46	0,05%
Conceicao	43	0,05%
Acampamento	43	0,05%
Vargem Pequena	41	0,04%
Rec dos Eucalipitos	37	0,04%
Vista Alegre	36	0,04%
Vila Selma	35	0,04%
Campinho	34	0,04%
Village Sao Roque	32	0,03%
Vila Suisa	32	0,03%
Estancia Aleluia	31	0,03%
Zenobiopolis	31	0,03%
Clube Velho	30	0,03%
Futurista	30	0,03%
Guararapes	30	0,03%
Lameirao	28	0,03%
Fragoso	27	0,03%
Summer Ville	24	0,03%
Jrd Remanso	22	0,02%
Plante Cafe	20	0,02%
Alto da Boa Vista	18	0,02%
Santa Luzia	18	0,02%
Roseiral	17	0,02%
Tres Porteiras	16	0,02%
Vera Cruz	15	0,02%
Curicica	14	0,02%
Grotao	14	0,02%
Novo Arcozelo	13	0,01%
Margarida	13	0,01%
Santa Branca	11	0,01%
Saibreira Granja	11	0,01%
Jacarepaguá	10	0,01%
Retiro das Palmeiras	9	0,01%
B Esperanca	8	0,01%
Poaia	8	0,01%
Fortaleza	8	0,01%
Parque Barcelos	7	0,01%
Lot Planaltosumervil	6	0,01%
Cidades das Rosas	6	0,01%
P Bandeira	6	0,01%
Sertaozinho	5	0,01%
Barra da Tijuca	5	0,01%
Goiabal	5	0,01%
P Mirim	4	0,00%
Jrd Miguel Pereira	3	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	3	0,00%
Vale dos Ipes	2	0,00%
Centro	2	0,00%
Barão de Javary	2	0,00%
Taquara	2	0,00%
Lot Zendaiopolis	2	0,00%

Alegria	1	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	1	0,00%
Cupido	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Pantanal	1	0,00%
Rio das Pedras	1	0,00%
Praça da Ponte	1	0,00%
Vargem Grande	1	0,00%
Estancia Aleluia	1	0,00%
Total Geral	**91.449**	**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	58.394	74,68%
Taquara	4.083	5,22%
Recreio Bandeirantes	2.109	2,70%
Barra da Tijuca	2.038	2,61%
Curicica	1.764	2,26%
Jacarepagua	1.475	1,89%
Tanque	1.387	1,77%
Pechincha	1.353	1,73%
Freguesia	1.114	1,42%
Vargem Pequena	915	1,17%
Anil	904	1,16%
Praca Seca	684	0,87%
Vargem Grande	622	0,80%
Itanhanga	461	0,59%
Gardenia Azul	249	0,32%
Cidade de Deus	205	0,26%
Barra Olímpica	111	0,14%
Joa	88	0,11%
Camorim	71	0,09%
Recreio dos Bandeirantes	47	0,06%
Vargem Pequena	41	0,05%
Campinho	34	0,04%
Curicica	14	0,02%
Jacarepaguá	10	0,01%
Barra da Tijuca	5	0,01%
Alto da Boa Vista	4	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	3	0,00%
Taquara	2	0,00%
Centro	2	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Rio das Pedras	1	0,00%
Vargem Grande	1	0,00%
Total Geral	**78.193**	**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	4.305	67,39%
Centro	460	7,20%
Praca da Ponte	330	5,17%
Governador Portela	250	3,91%
Barao de Javari	167	2,61%
Conrado	116	1,82%
Sao Judas Tadeu	88	1,38%
Parque da Lagoinha	78	1,22%
Mangueiras	53	0,83%
Ramada	50	0,78%
Portal das Mansoes	46	0,72%
Conceicao	43	0,67%
Vila Selma	35	0,55%
Vila Suisa	32	0,50%
Village Sao Roque	32	0,50%
Estancia Aleluia	31	0,49%
Guararapes	30	0,47%
Futurista	30	0,47%
Fragoso	27	0,42%
Summer Ville	24	0,38%
Jrd Remanso	22	0,34%
Plante Cafe	20	0,31%
Santa Luzia	18	0,28%
Vera Cruz	15	0,23%
Alto da Boa Vista	14	0,22%
Margarida	13	0,20%
Santa Branca	11	0,17%
Retiro das Palmeiras	9	0,14%
Lot Planaltosumervil	6	0,09%
P Bandeira	6	0,09%
Clube Velho	6	0,09%
Cidades das Rosas	6	0,09%
Sertaozinho	5	0,08%
Jrd Miguel Pereira	3	0,05%
Barão de Javary	2	0,03%
Alegria	1	0,02%
Pantanal	1	0,02%
Cupido	1	0,02%
Praça da Ponte	1	0,02%
Estancia Aleluia	1	0,02%
Total Geral	**6.388**	**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	4.737	68,97%
Centro	557	8,11%
Arcozelo	326	4,75%
Avelar	308	4,48%

Monte Alegre	148	2,15%
Pq Alto Recanto	140	2,04%
B Californ	140	2,04%
Pedras Ruivas	119	1,73%
Mantiquira	79	1,15%
Acampamento	43	0,63%
Rec dos Eucalipitos	37	0,54%
Vista Alegre	36	0,52%
Zenobiopolis	31	0,45%
Lameirao	28	0,41%
Clube Velho	24	0,35%
Roseiral	17	0,25%
Tres Porteiras	16	0,23%
Grotao	14	0,20%
Novo Arcozelo	13	0,19%
Saibreira Granja	11	0,16%
Poaia	8	0,12%
Fortaleza	8	0,12%
B Esperanca	8	0,12%
Parque Barcelos	7	0,10%
Goiabal	5	0,07%
P Mirim	4	0,06%
Lot Zendaiopolis	2	0,03%
Vale dos Ipes	2	0,03%
Total Geral	**6.868**	**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 janeiro 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.