2025

Relatório de Atendimento
Iguá Saneamento

Março de 2025

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO 2

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – MARÇO 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;

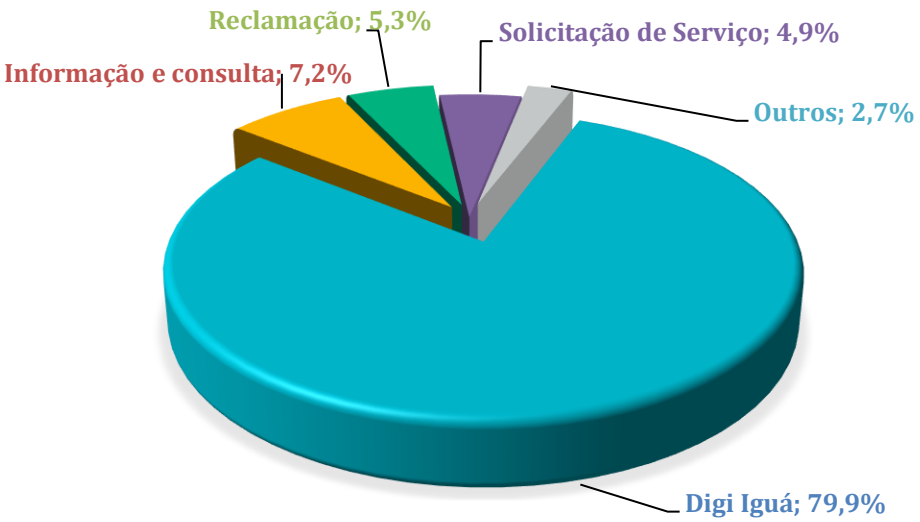
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – MARÇO DE 2025

Em março de 2025, a concessionária Iguá Saneamento registrou 154.119 (Cento e cinquenta e quatro mil, cento e dezenove) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

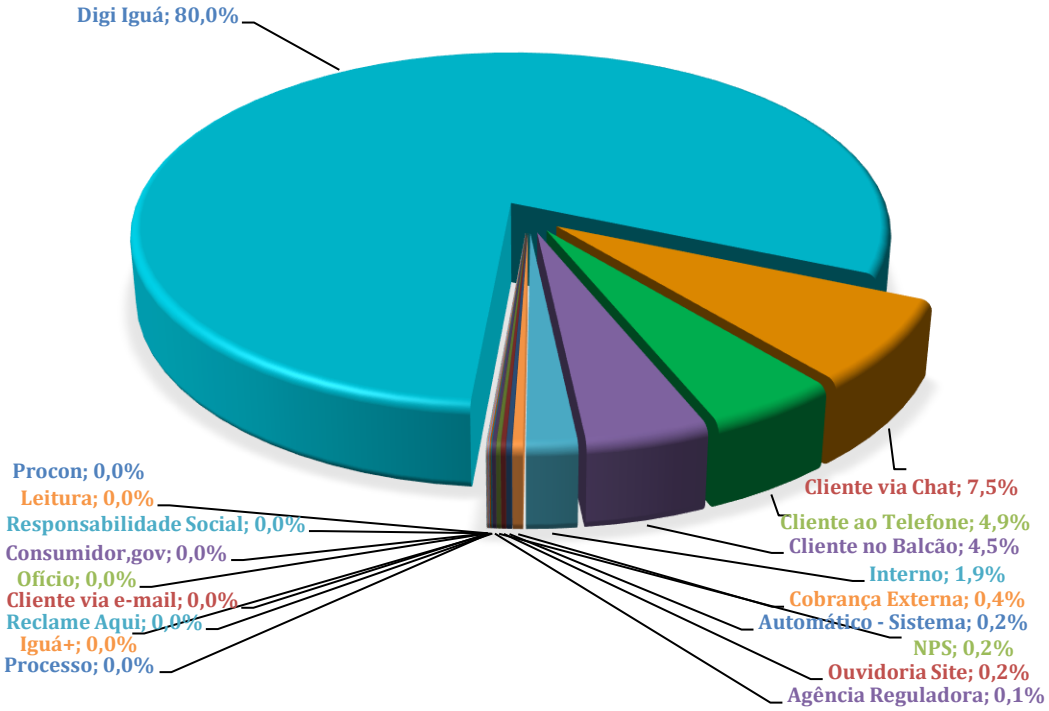
1. Tipos de Atendimentos

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 2025, com 123.080 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 11.161 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Reclamação, com 8.137 registros. Também tivemos 7.556 Solicitação de Serviço, 4.185 Outros casos com outros tipos de registro.



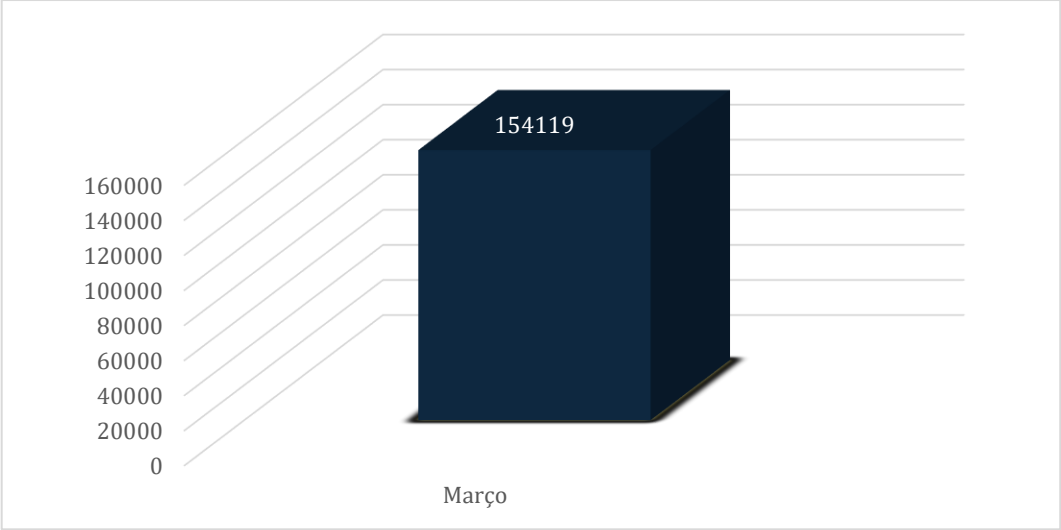
1.1. Canais de Comunicação

Dos 154.119 casos registrados no período, 123.249 via Digi Iguá, 11.559 via Cliente via Chat, 7.488 via Cliente ao Telefone, 7.004 via Cliente no Balcão, 2.889 via Interno, 589 via Cobrança Externa, 302 via Automático - Sistema, 265 via Ouvidoria Site, 233 via NPS, 199 via Agência Reguladora, 66 via Reclame Aqui, 63 via Iguá+, 58 via Processo, 53 via Cliente via e-mail, 20 via Ofício, 19 via Consumidor.gov, 18 via Responsabilidade Social, 2 via Leitura, 2 via Procon.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 154.119 casos registrados se distribuem em: 154.119 atendimentos realizados em março/2025 (100,0% dos atendimentos do período).



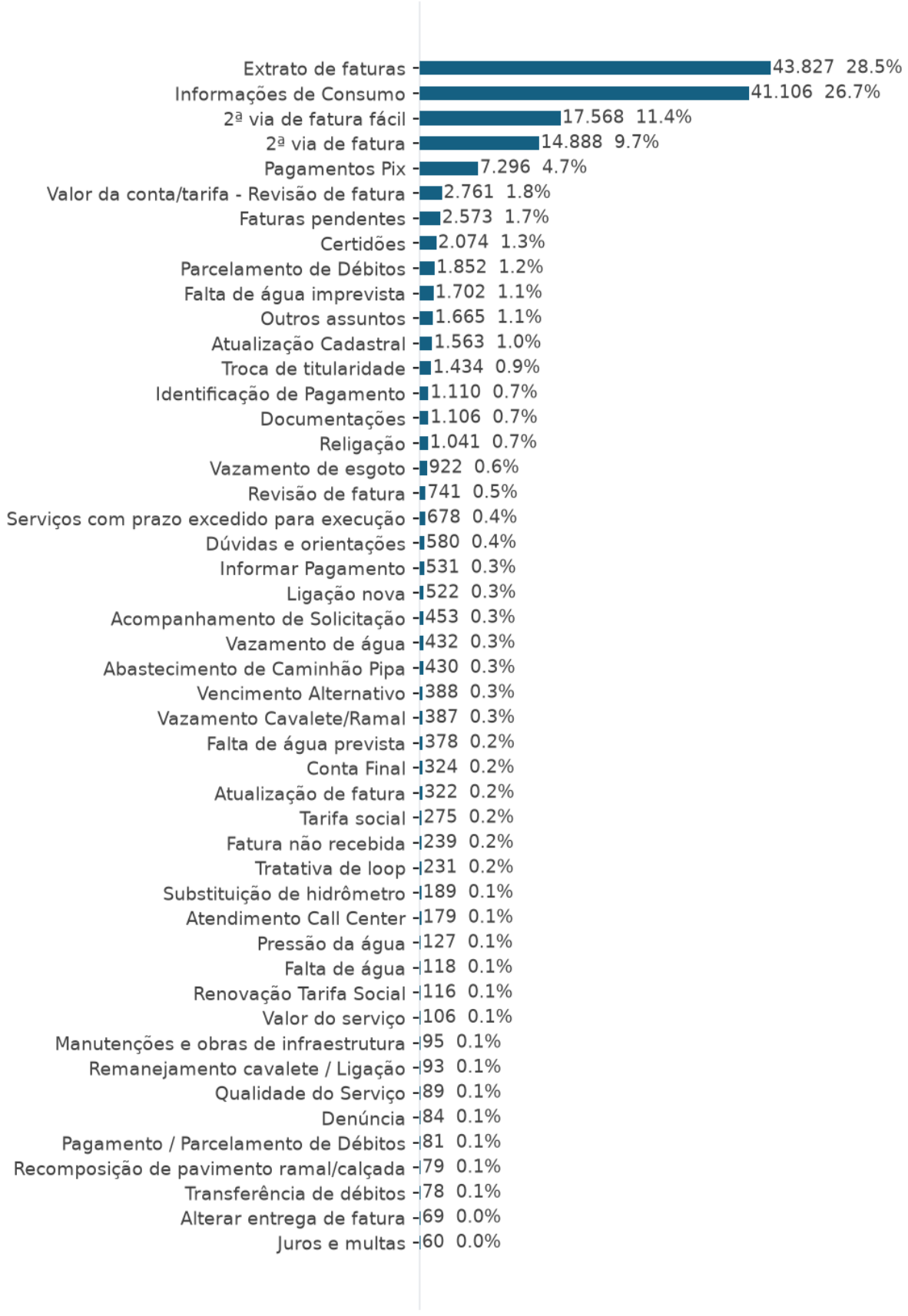
2. Informações Dos Atendimentos

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,

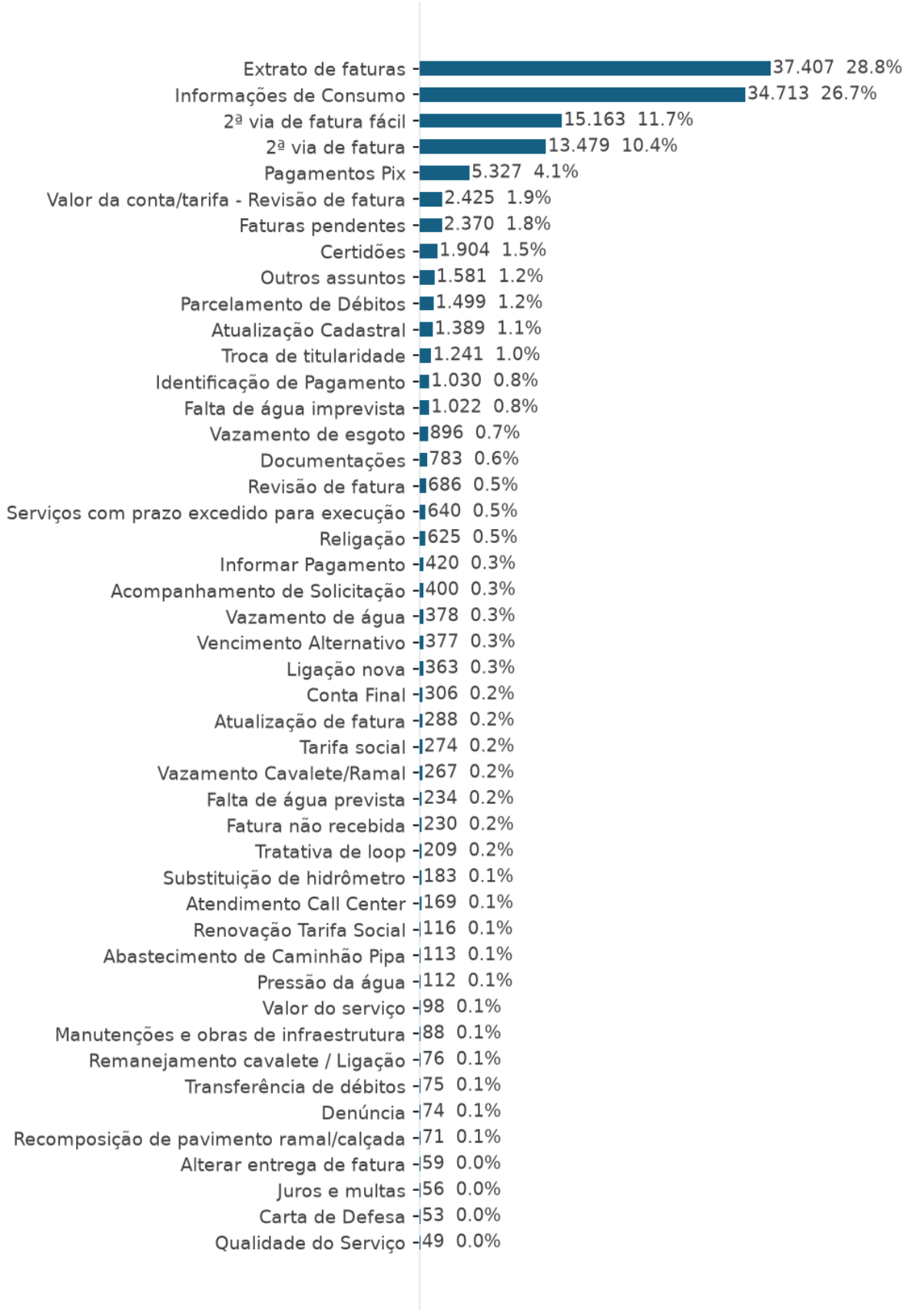
atendimentos de canais de reclamações entre outros tipos descritos no item 1. Na visão geral, é possível identificar que as maiores volumetrias de atendimentos no período se concentram em Extrato de faturas (28,5% do total), Informações de Consumo (26,7% do total), 2ª via de fatura fácil (11,4% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 66,7% do total de solicitações de atendimento registradas em março de 2025.

2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral



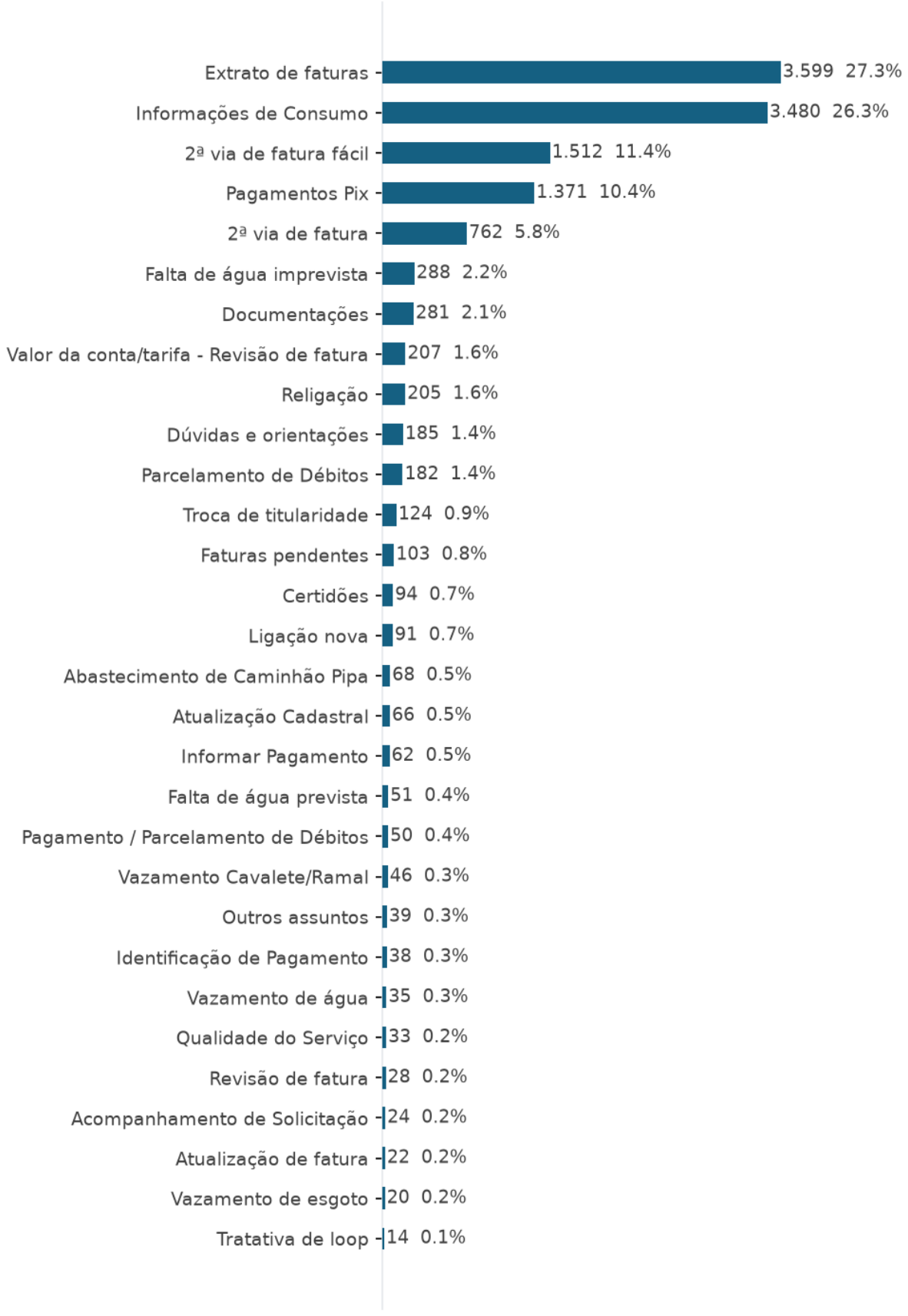
Carta de Defesa	53	0.0%
Denúncia Fraude	45	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	44	0.0%
Esgoto obstruído rede	44	0.0%
Informação sobre Canais de Atendimento	41	0.0%
Alteração de Vencimento	39	0.0%
Adesão ao Débito Automático	35	0.0%
Manutenção de caixa padrão	34	0.0%
Devolução Numerário	31	0.0%
Qualidade da água	30	0.0%
Substituição de registro no cavalete	30	0.0%
Desmembramento de ligação	28	0.0%
Alteração de endereço	25	0.0%
Regularização de fraude	25	0.0%
Digi Iguá	24	0.0%
Esgoto obstruído ramal	21	0.0%
Recomposição de pavimento	19	0.0%
Vazamento Rede	19	0.0%
Devolução de numerário	18	0.0%
Atualização Cadastral - CPF	17	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	17	0.0%
Recomposição de pavimento rede	16	0.0%
Recadastramento	13	0.0%
Instalação de lacre	9	0.0%
Atendimento de colaborador	7	0.0%
Banco arrecadador	7	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	5	0.0%
Declaração a fim de habite-se	4	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	4	0.0%
Emissão de DPA/DPE	3	0.0%
Antecipar parcelas	3	0.0%
Transferência de pagamento	3	0.0%
Suspensão de Abastecimento	2	0.0%
Aumento de Consumo	2	0.0%
Instalação de Hidrantes	2	0.0%
Reclamação colaborador	2	0.0%
Reajuste Tarifário	2	0.0%
Conserto de ramal de esgoto	1	0.0%
Comunicação de Vazamento Interno	1	0.0%
Pagamento em loja	1	0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar	1	0.0%
Débito automático	1	0.0%
Hidrometração de Poço	1	0.0%
Emissão de FCP	1	0.0%
Satisfeito - Atendimento	1	0.0%
Solicitação de retirada de tarifa de lixo	1	0.0%
Visita de Captação	1	0.0%

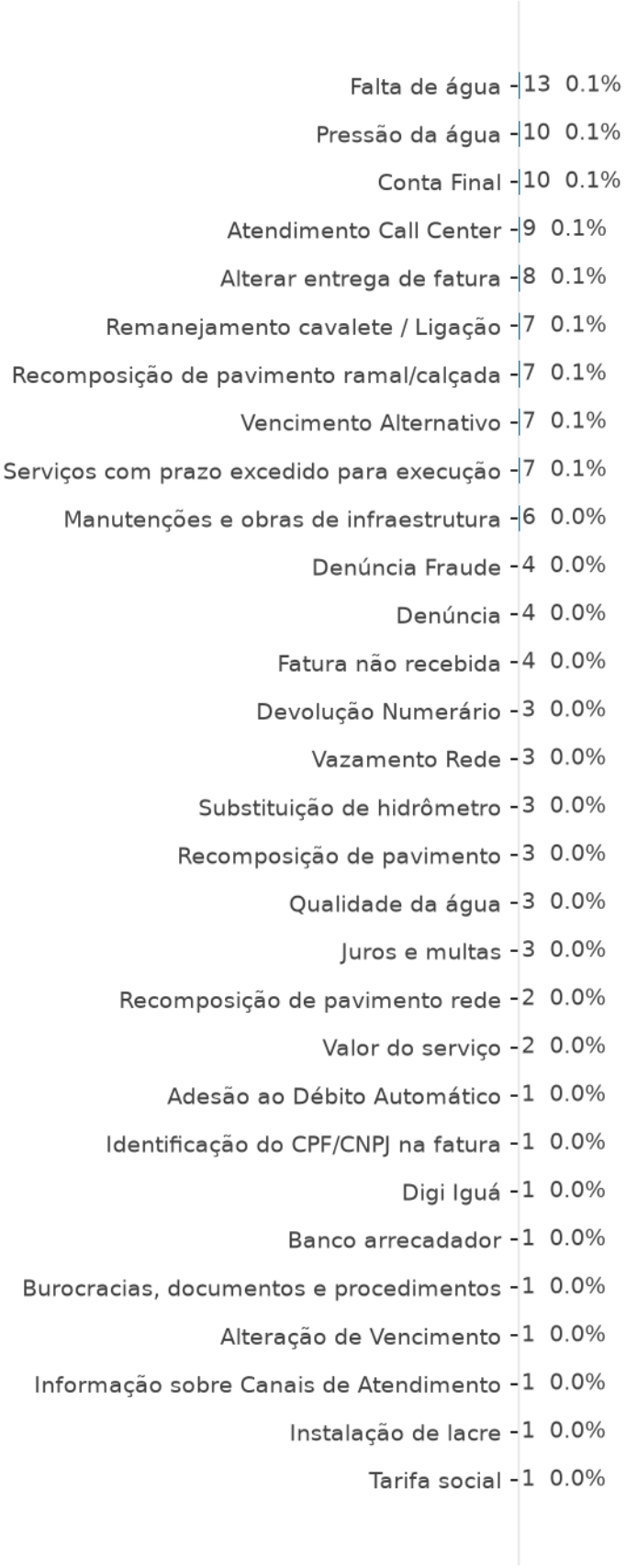
2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro



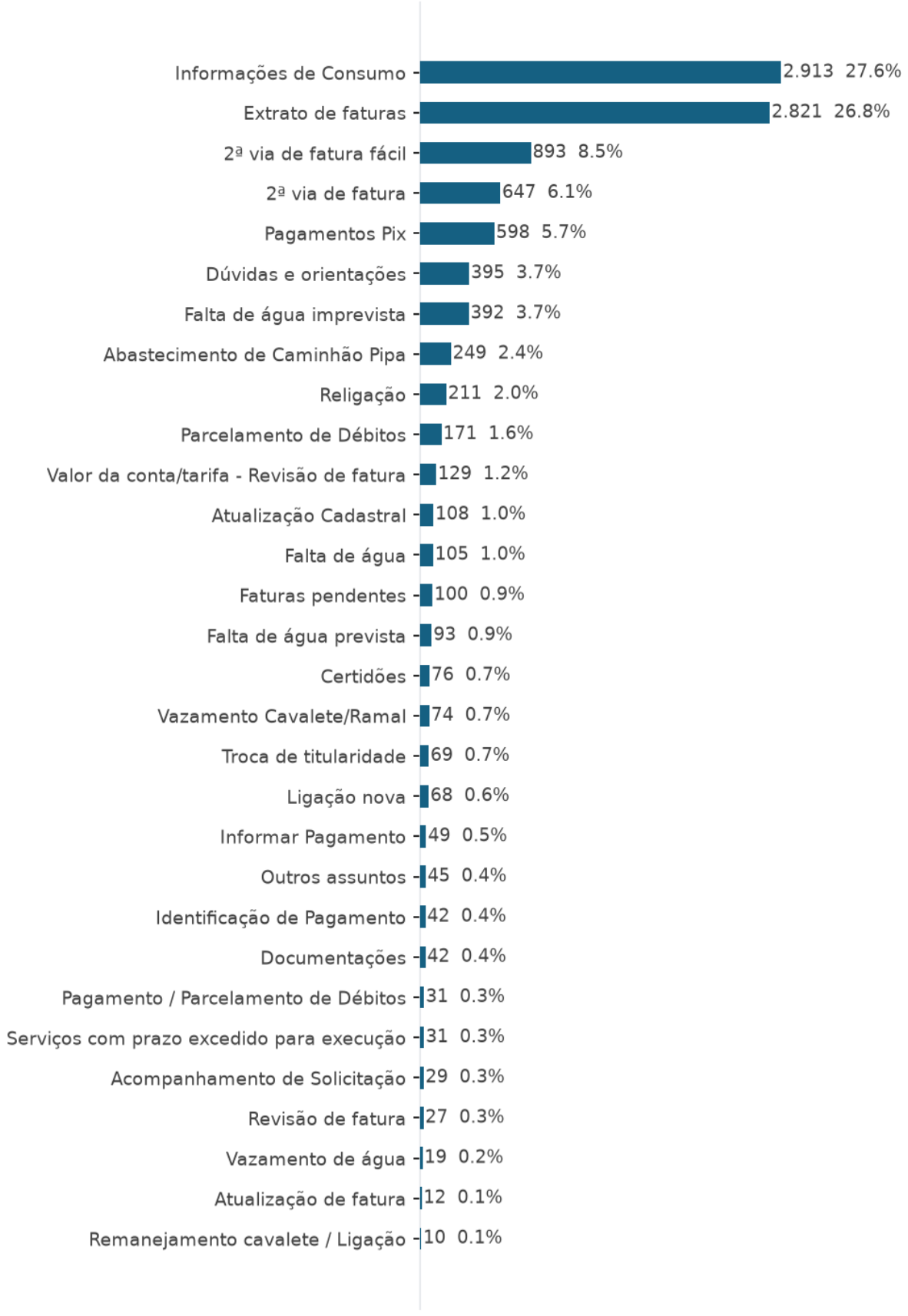
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-43	0.0%
Esgoto obstruído rede	-42	0.0%
Informação sobre Canais de Atendimento	-40	0.0%
Alteração de Vencimento	-35	0.0%
Adesão ao Débito Automático	-34	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-34	0.0%
Denúncia Fraude	-33	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-30	0.0%
Desmembramento de ligação	-28	0.0%
Devolução Numerário	-27	0.0%
Qualidade da água	-27	0.0%
Regularização de fraude	-25	0.0%
Alteração de endereço	-23	0.0%
Digi Iguá	-23	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-20	0.0%
Devolução de numerário	-18	0.0%
Atualização Cadastral - CPF	-17	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	-15	0.0%
Recomposição de pavimento	-15	0.0%
Recadastramento	-13	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-12	0.0%
Vazamento Rede	-11	0.0%
Instalação de lacre	-7	0.0%
Atendimento de colaborador	-7	0.0%
Banco arrecadador	-6	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	-5	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-4	0.0%
Emissão de DPA/DPE	-3	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-3	0.0%
Antecipar parcelas	-3	0.0%
Transferência de pagamento	-2	0.0%
Instalação de Hidrantes	-2	0.0%
Aumento de Consumo	-2	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-2	0.0%
Reclamação colaborador	-2	0.0%
Reajuste Tarifário	-2	0.0%
Conserto de ramal de esgoto	-1	0.0%
Comunicação de Vazamento Interno	-1	0.0%
Pagamento em loja	-1	0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar	-1	0.0%
Emissão de FCP	-1	0.0%
Hidrometração de Poço	-1	0.0%
Débito automático	-1	0.0%
Satisfeito - Atendimento	-1	0.0%
Solicitação de retirada de tarifa de lixo	-1	0.0%
Visita de Captação	-1	0.0%

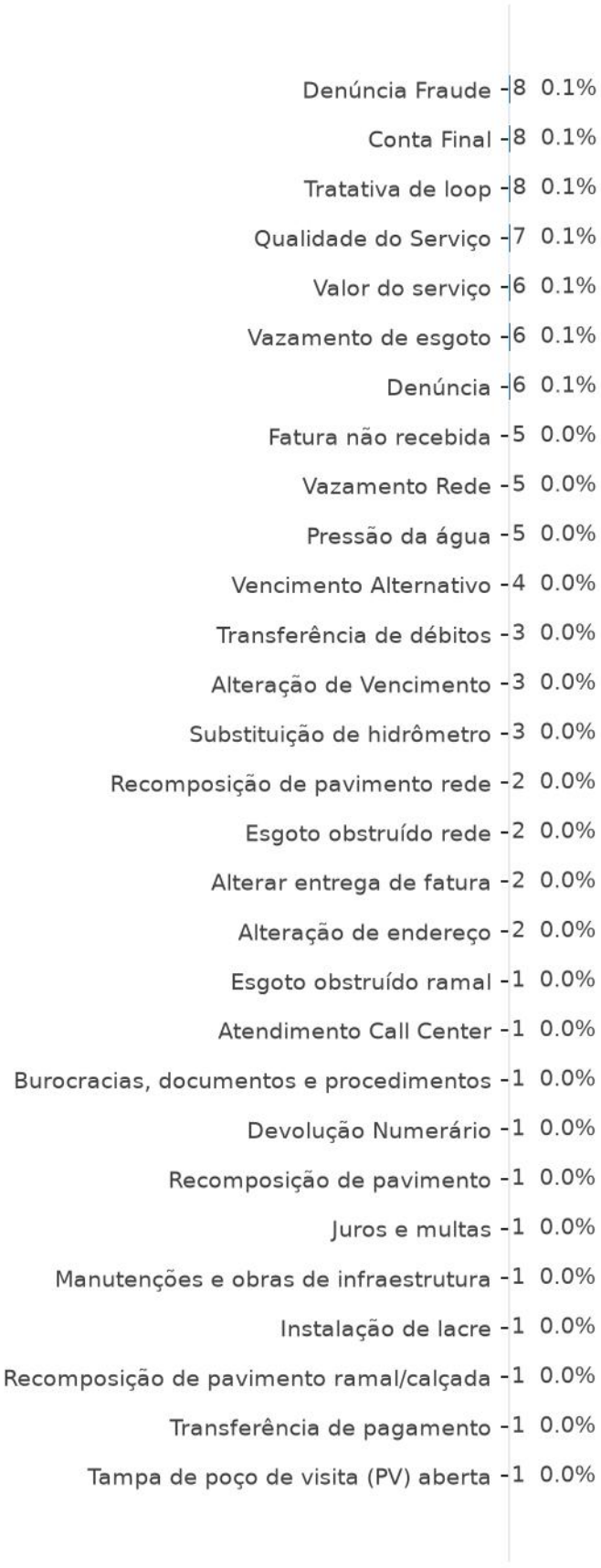
2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira




Falta de água 13 0.1%
Pressão da água 10 0.1%
Conta Final 10 0.1%
Atendimento Call Center 9 0.1%
Alterar entrega de fatura 8 0.1%
Remanejamento cavalete / Ligação 7 0.1%
Recomposição de pavimento ramal/calçada 7 0.1%
Vencimento Alternativo 7 0.1%
Serviços com prazo excedido para execução 7 0.1%
Manutenções e obras de infraestrutura 6 0.0%
Denúncia Fraude 4 0.0%
Denúncia 4 0.0%
Fatura não recebida 4 0.0%
Devolução Numerário 3 0.0%
Vazamento Rede 3 0.0%
Substituição de hidrômetro 3 0.0%
Recomposição de pavimento 3 0.0%
Qualidade da água 3 0.0%
Juros e multas 3 0.0%
Recomposição de pavimento rede 2 0.0%
Valor do serviço 2 0.0%
Adesão ao Débito Automático 1 0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura 1 0.0%
Digi Iguá 1 0.0%
Banco arrecadador 1 0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos 1 0.0%
Alteração de Vencimento 1 0.0%
Informação sobre Canais de Atendimento 1 0.0%
Instalação de lacre 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.

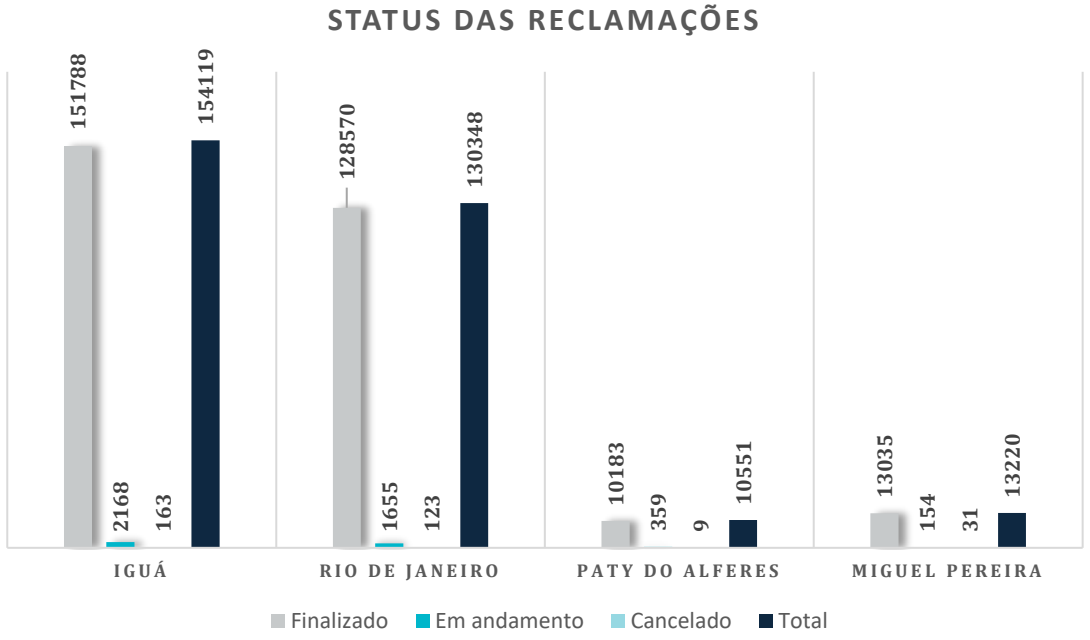
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 154.119 casos no período, dos quais 98,49% foram finalizados. 1,41% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 0,11% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	154.119	151.788	2.168	163
MARÇO	154.119	151.788	2.168	163

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	98,49%	1,41%	0,11%
MARÇO	100,00%	98,49%	1,41%	0,11%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

	QUANTIDADE DE REGISTROS

STATUS DOS ATENDIMENTOS	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	130.348	128.570	1.655	123
MARÇO	130.348	128.570	1.655	123

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	98,64%	1,27%	0,09%
MARÇO	100,00%	98,64%	1,27%	0,09%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	13.220	13.035	154	31
MARÇO	13.220	13.035	154	31

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	98,60%	1,16%	0,23%
MARÇO	100,00%	98,60%	1,16%	0,23%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

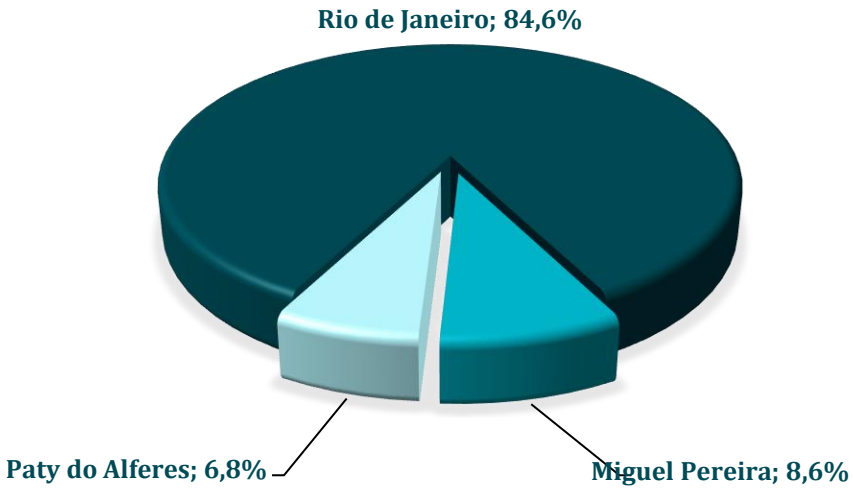
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	10.551	10.183	359	9
MARÇO	10.551	10.183	359	9

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	96,51%	3,40%	0,09%
MARÇO	100,00%	96,51%	3,40%	0,09%

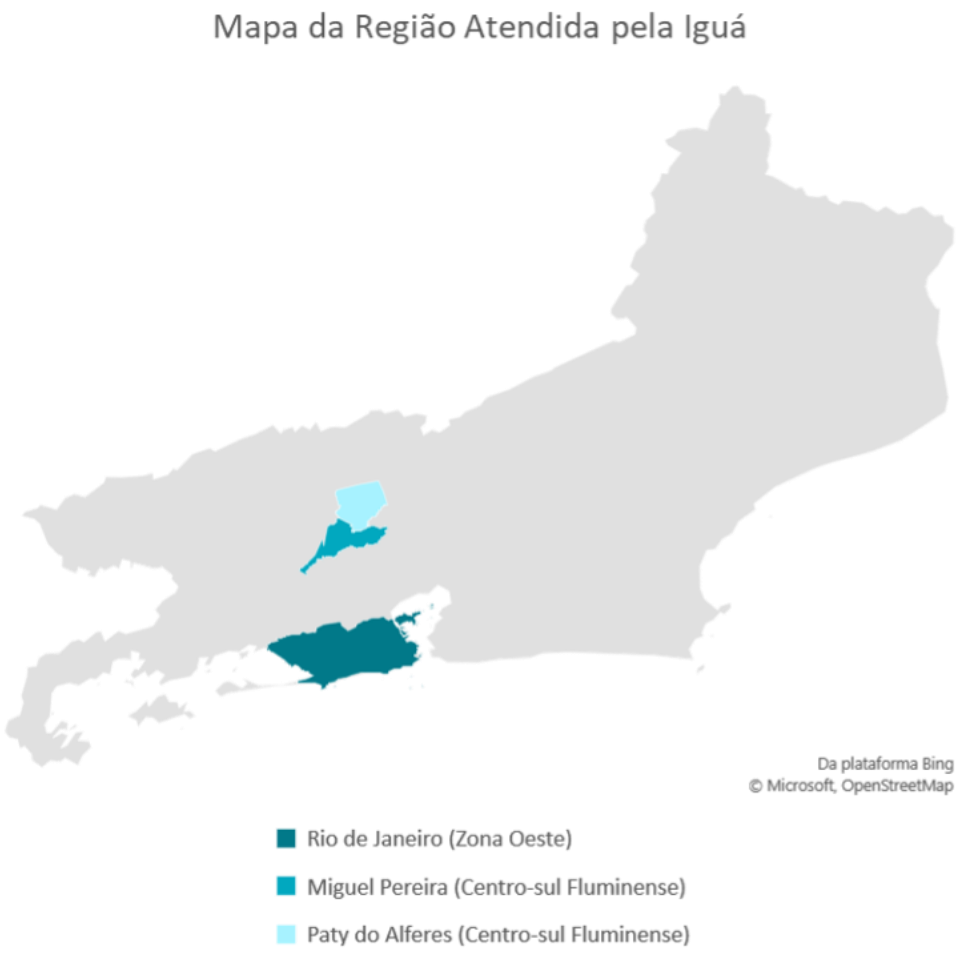
3. Atendimentos por Região Geográfica

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

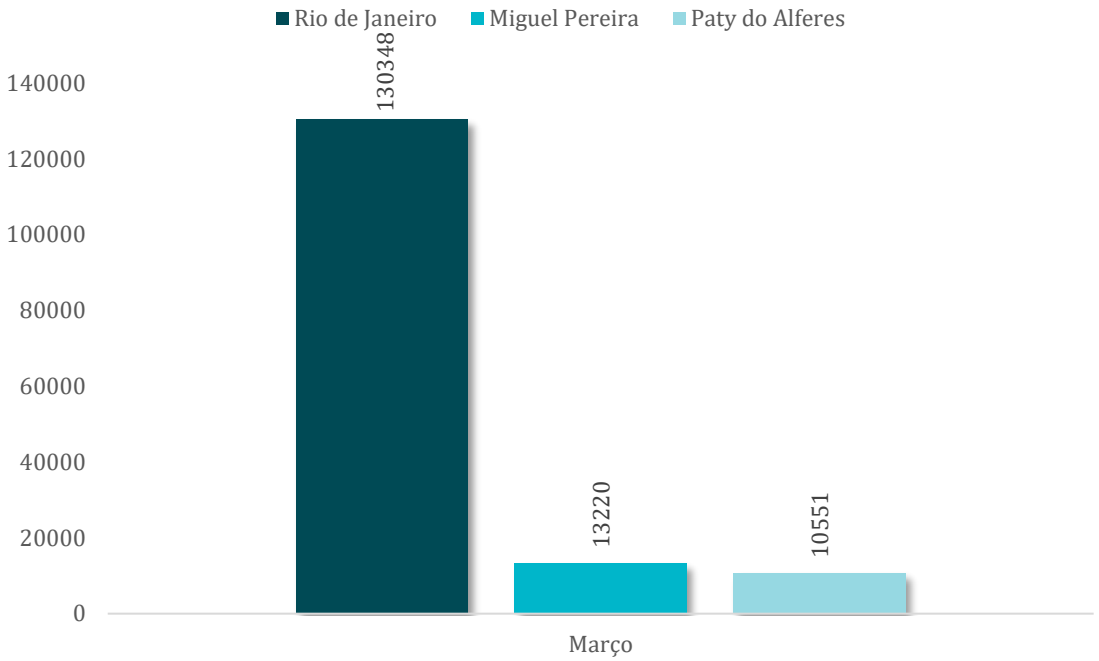
Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 130.348 (84,6%) casos registrados em Rio de Janeiro, 13.220 (8,6%) casos registrados em Miguel Pereira, 10.551 (6,8%) casos registrados em Paty do Alferes.



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	128.236	83,21%
Taquara	4.118	2,67%
Recreio Bandeirantes	2.236	1,45%
Curicica	2.174	1,41%
Barra da Tijuca	2.132	1,38%
Jacarepagua	1.625	1,05%
Freguesia	1.409	0,91%
Pechincha	1.402	0,91%
Tanque	1.319	0,86%
Centro	1.136	0,74%
Anil	982	0,64%
Vargem Pequena	912	0,59%
Praca Seca	888	0,58%
Vargem Grande	557	0,36%
Itanhanga	389	0,25%
Arcozelo	376	0,24%
Praca da Ponte	362	0,23%
Gardenia Azul	355	0,23%
Governador Portela	309	0,20%
Barra Olímpica	280	0,18%
Avelar	217	0,14%
Barao de Javari	205	0,13%
Pedras Ruivas	195	0,13%

Cidade de Deus	168	0,11%
Monte Alegre	145	0,09%
B Californ	134	0,09%
Sao Judas Tadeu	128	0,08%
Parque da Lagoinha	107	0,07%
Conrado	99	0,06%
Clube Velho	92	0,06%
Mangueiras	79	0,05%
Pq Alto Recanto	74	0,05%
Recreio dos Bandeirantes	72	0,05%
Joa	68	0,04%
Lameirao	66	0,04%
Acampamento	65	0,04%
Zenobiopolis	58	0,04%
Mantiquira	53	0,03%
Campinho	47	0,03%
Portal das Mansoes	43	0,03%
Ramada	42	0,03%
Fragoso	37	0,02%
Santa Branca	36	0,02%
Rec dos Eucalipitos	36	0,02%
Jacarepaguá	35	0,02%
Futurista	35	0,02%
Alto da Boa Vista	32	0,02%
Vila Suisa	31	0,02%
Roseiral	31	0,02%
Vargem Pequena	29	0,02%
Plante Cafe	29	0,02%
Jrd Remanso	28	0,02%
Goiabal	27	0,02%
B Esperanca	26	0,02%
Vista Alegre	26	0,02%
Vila Selma	24	0,02%
Camorim	24	0,02%
Estancia Aleluia	24	0,02%
Santa Luzia	23	0,01%
Retiro das Palmeiras	23	0,01%
Guararapes	17	0,01%
Grotao	17	0,01%
Saibreira Granja	15	0,01%
Fortaleza	14	0,01%
Curicica	13	0,01%
Novo Arcozelo	12	0,01%
Conceicao	11	0,01%
Margarida	11	0,01%
Vera Cruz	9	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	9	0,01%
Barra da Tijuca	8	0,01%
Tres Porteiras	8	0,01%
Parque Barcelos	8	0,01%
Village Sao Roque	8	0,01%
Summer Ville	7	0,00%
Poaia	6	0,00%
P Bandeira	6	0,00%
Lot Zendaiopolis	6	0,00%
P Mirim	4	0,00%
Lot Planaltosumervil	4	0,00%
Pantanal	3	0,00%
Taquara	2	0,00%
Cidades das Rosas	2	0,00%
Praça da Ponte	2	0,00%
Arcozelo	1	0,00%
Jrd Miguel Pereira	1	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	1	0,00%

Itanhangá	1	0,00%
Praça da Ponte	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Sertaozinho	1	0,00%
Total Geral	**154.119**	**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 Curicica.

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	109.092	83,69%
Taquara	4.118	3,16%
Recreio Bandeirantes	2.236	1,72%
Curicica	2.174	1,67%
Barra da Tijuca	2.132	1,64%
Jacarepagua	1.625	1,25%
Freguesia	1.409	1,08%
Pechincha	1.402	1,08%
Tanque	1.319	1,01%
Anil	982	0,75%
Vargem Pequena	912	0,70%
Praca Seca	888	0,68%
Vargem Grande	557	0,43%
Itanhanga	389	0,30%
Gardenia Azul	355	0,27%
Barra Olímpica	280	0,21%
Cidade de Deus	168	0,13%
Recreio dos Bandeirantes	72	0,06%
Joa	68	0,05%
Campinho	47	0,04%
Jacarepaguá	35	0,03%
Vargem Pequena	29	0,02%
Camorim	24	0,02%
Curicica	13	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	9	0,01%
Barra da Tijuca	8	0,01%
Taquara	2	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	1	0,00%
Itanhangá	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Total Geral	**130.348**	**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	10.980	83,06%
Centro	450	3,40%
Praca da Ponte	362	2,74%
Governador Portela	309	2,34%
Barao de Javari	205	1,55%
Sao Judas Tadeu	128	0,97%
Parque da Lagoinha	107	0,81%
Conrado	99	0,75%
Mangueiras	79	0,60%
Portal das Mansoes	43	0,33%
Ramada	42	0,32%
Fragoso	37	0,28%
Santa Branca	36	0,27%
Futurista	35	0,26%
Alto da Boa Vista	32	0,24%
Vila Suisa	31	0,23%
Plante Cafe	29	0,22%
Jrd Remanso	28	0,21%
Estancia Aleluia	24	0,18%
Vila Selma	24	0,18%
Santa Luzia	23	0,17%
Retiro das Palmeiras	23	0,17%
Guararapes	17	0,13%
Conceicao	11	0,08%
Clube Velho	11	0,08%
Margarida	11	0,08%
Vera Cruz	9	0,07%
Village Sao Roque	8	0,06%
Summer Ville	7	0,05%
P Bandeira	6	0,05%
Lot Planaltosumervil	4	0,03%
Pantanal	3	0,02%
Cidades das Rosas	2	0,02%
Praça da Ponte	2	0,02%
Jrd Miguel Pereira	1	0,01%
Praça da Ponte	1	0,01%
Sertaozinho	1	0,01%
Total Geral	**13.220**	**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	8.164	77,38%
Centro	686	6,50%
Arcozelo	376	3,56%
Avelar	217	2,06%
Pedras Ruivas	195	1,85%
Monte Alegre	145	1,37%
B Californ	134	1,27%
Clube Velho	81	0,77%
Pq Alto Recanto	74	0,70%
Lameirao	66	0,63%
Acampamento	65	0,62%
Zenobiopolis	58	0,55%
Mantiquira	53	0,50%

Rec dos Eucalipitos	36	0,34%
Roseiral	31	0,29%
Goiabal	27	0,26%
Vista Alegre	26	0,25%
B Esperanca	26	0,25%
Grotao	17	0,16%
Saibreira Granja	15	0,14%
Fortaleza	14	0,13%
Novo Arcozelo	12	0,11%
Tres Porteiras	8	0,08%
Parque Barcelos	8	0,08%
Poaia	6	0,06%
Lot Zendaiopolis	6	0,06%
P Mirim	4	0,04%
Arcozelo	1	0,01%
Total Geral	**10.551**	**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 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.