2025

Relatório de Atendimento
Iguá Saneamento

Junho de 2025

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO 2

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – JUNHO 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;

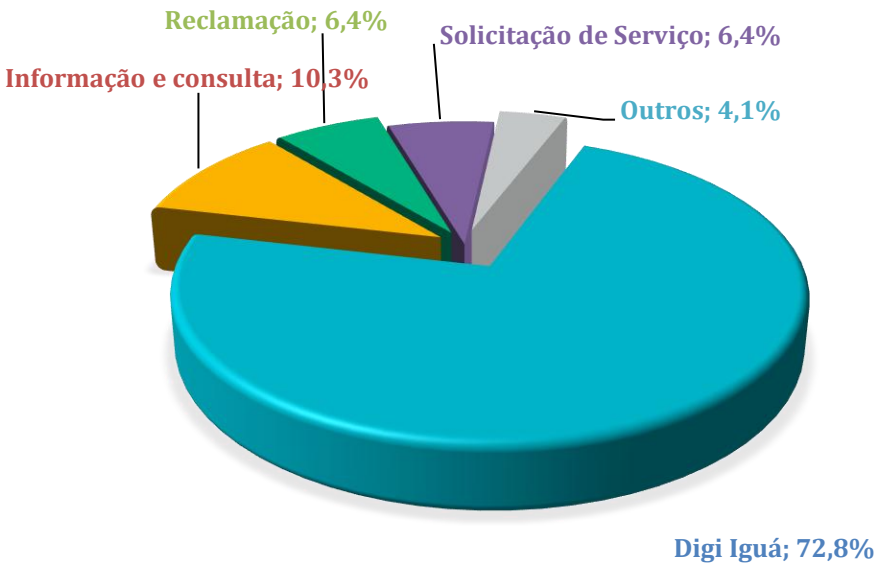
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – JUNHO DE 2025

Em junho de 2025, a concessionária Iguá Saneamento registrou 97.896 (Noventa e sete mil, oitocentos e noventa e seis) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

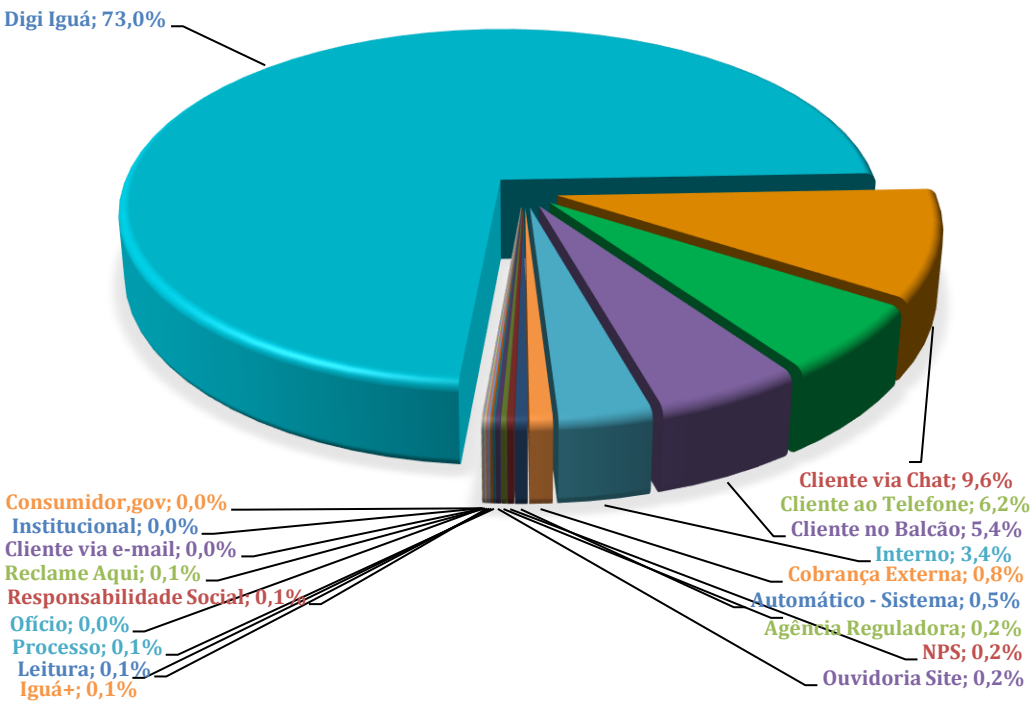
1. Tipos de Atendimentos

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 junho de 2025, com 71.249 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 10.129 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Reclamação, com 6.295 registros. Também tivemos 6.235 Solicitação de Serviço, 2.988 Outros, 1.000 Cobrança interna casos com outros tipos de registro.



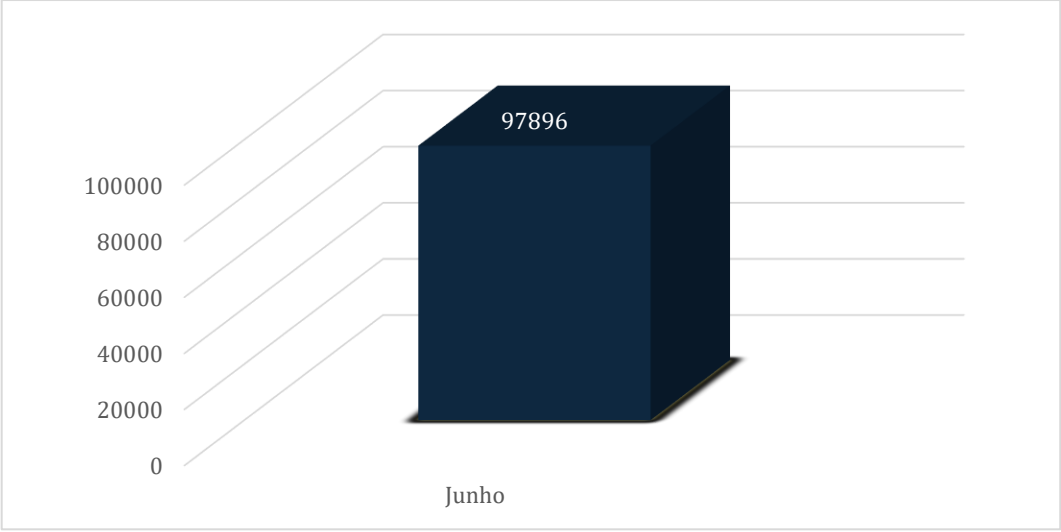
1.1. Canais de Comunicação

Dos 97.896 casos registrados no período, 71.447 via Digi Iguá, 9.425 via Cliente via Chat, 6.034 via Cliente ao Telefone, 5.275 via Cliente no Balcão, 3.360 via Interno, 830 via Cobrança Externa, 453 via Automático - Sistema, 241 via NPS, 191 via Agência Reguladora, 172 via Ouvidoria Site, 88 via Processo, 78 via Iguá+, 70 via Leitura, 66 via Responsabilidade Social, 52 via Reclame Aqui, 40 via Cliente via e-mail, 23 via Ofício, 22 via Consumidor.gov, 1 via Institucional.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 97.896 casos registrados se distribuem em: 97.896 atendimentos realizados em junho/2025 (100,0% dos atendimentos do período).



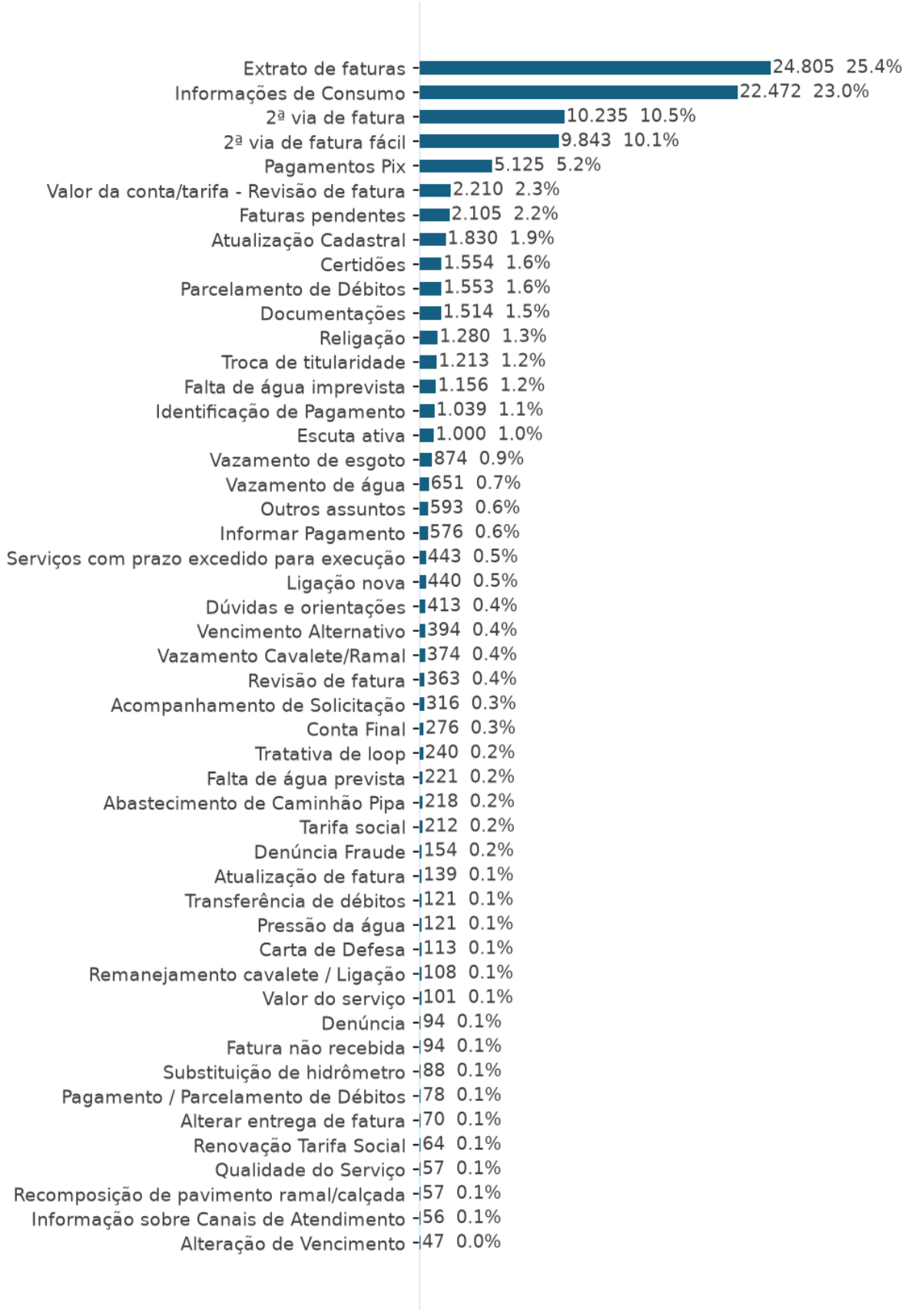
2. Informações Dos Atendimentos

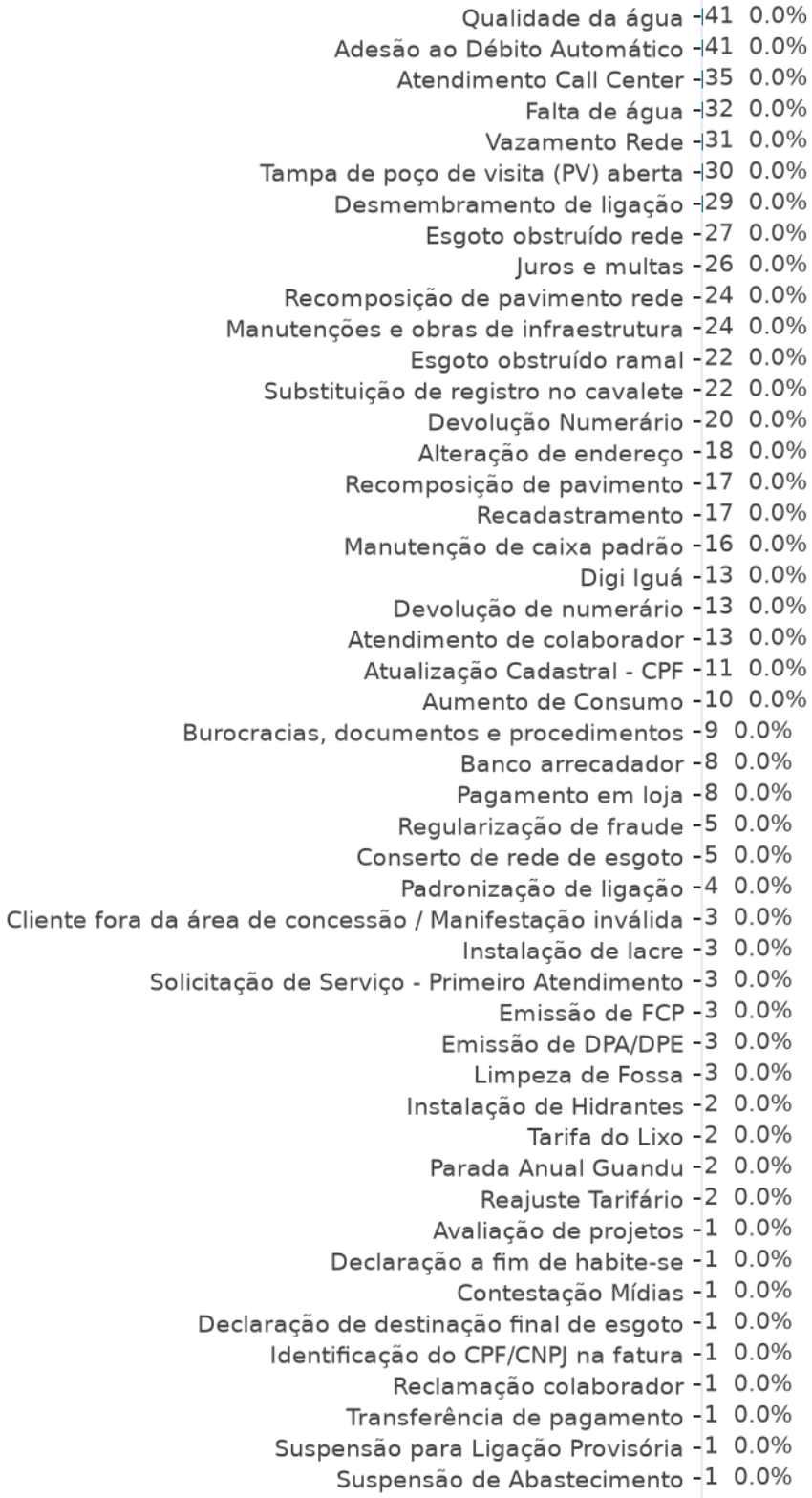
2.1. Categorias Registradas

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

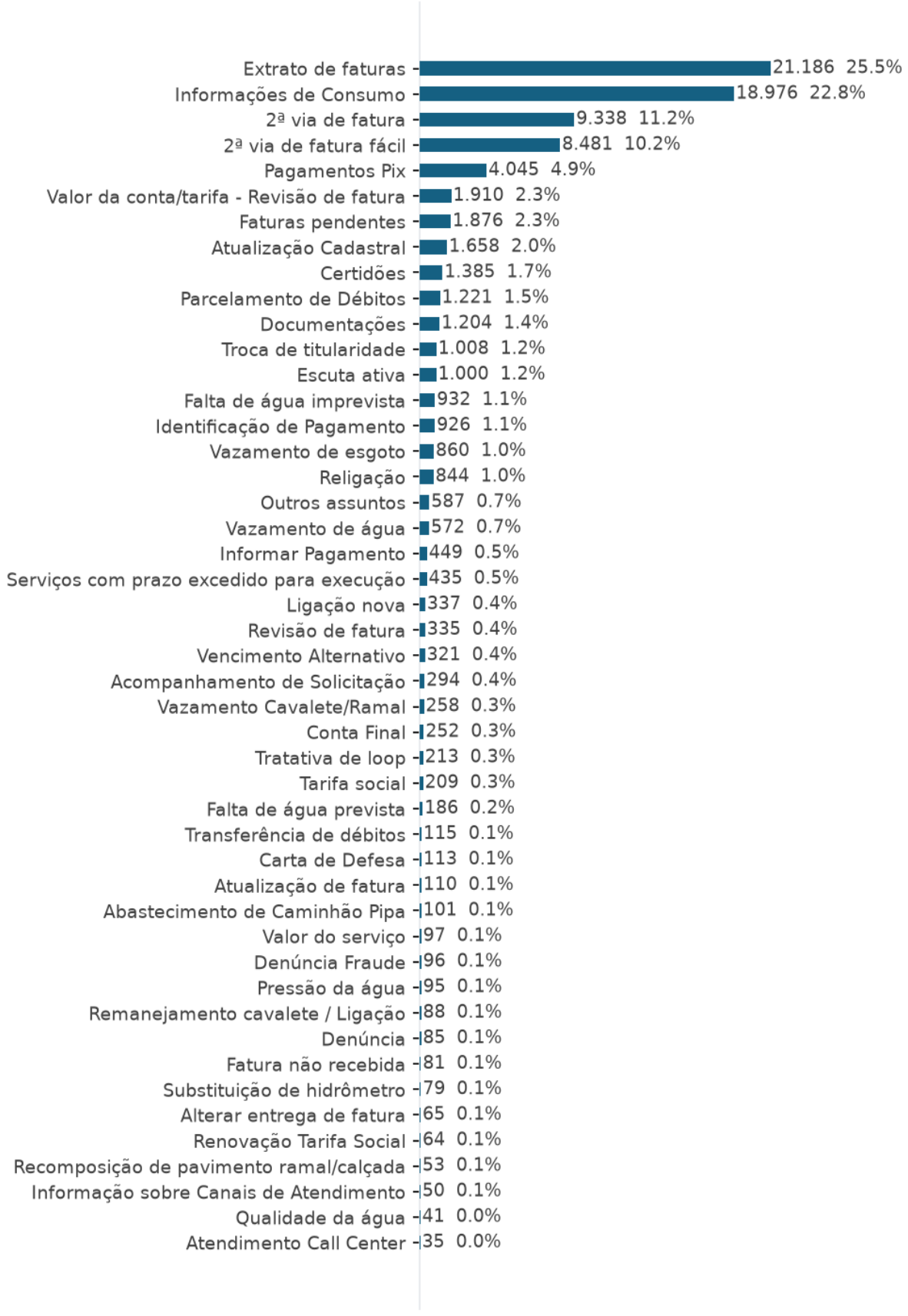
atendimentos de canais de reclamações entre outros tipos descritos no item 1. Na visão geral, é possível identificar que as maiores volumetrias de atendimentos no período se concentram em Extrato de faturas (25,4% do total), Informações de Consumo (23,0% do total), 2ª via de fatura (10,5% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 58,9% do total de solicitações de atendimento registradas em junho de 2025.

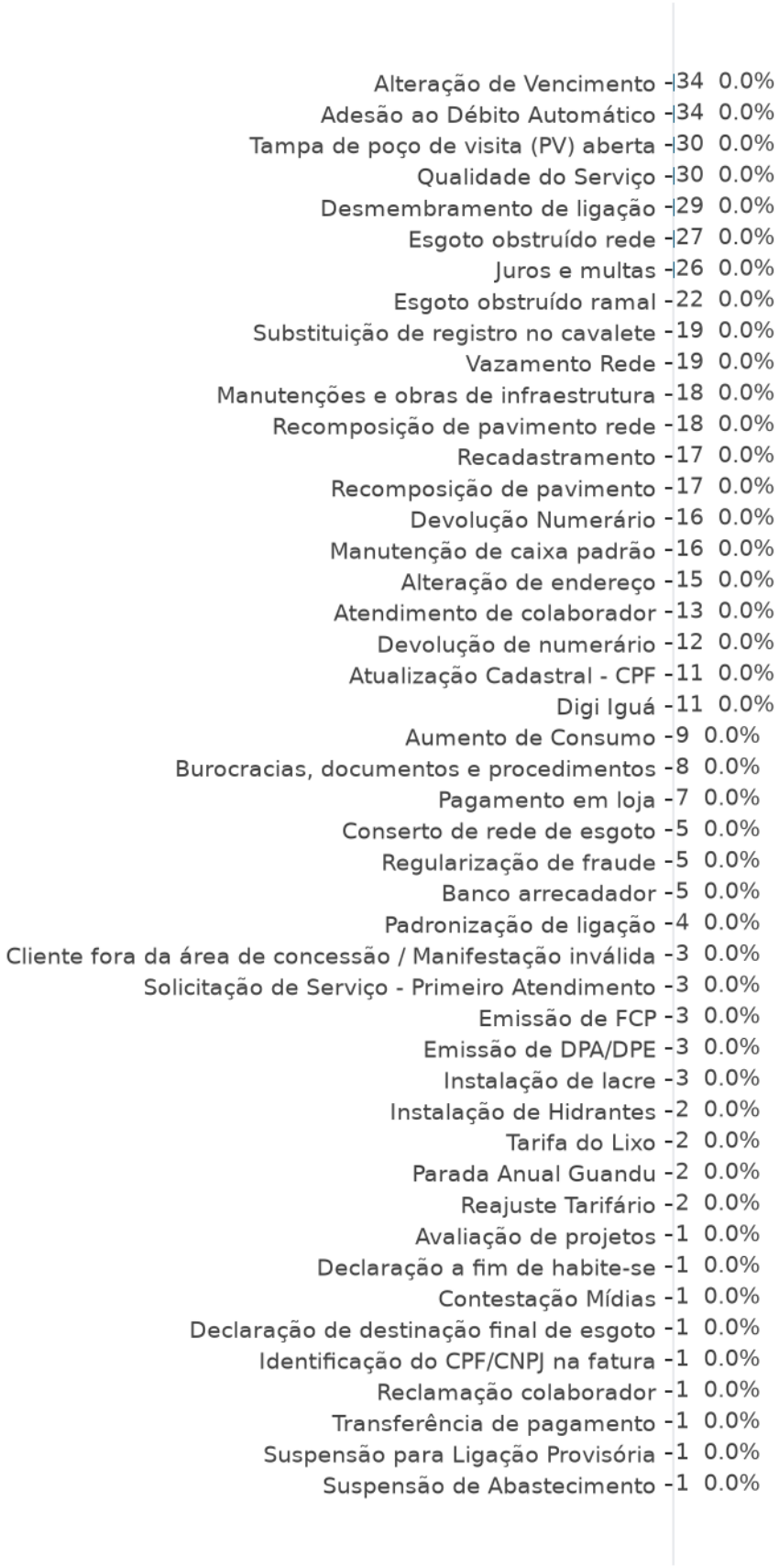
2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral



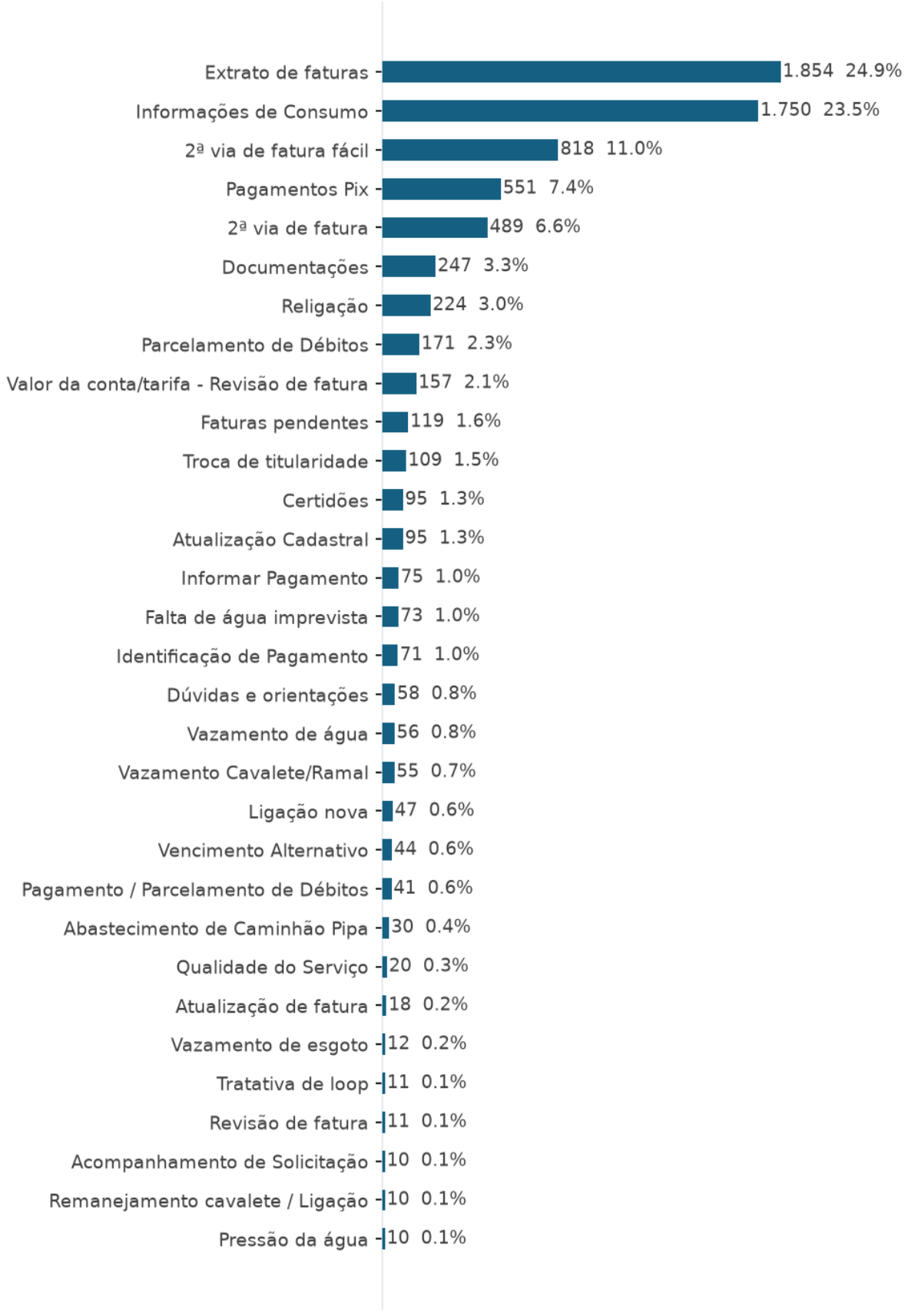

Qualidade da água 41 0.0%
Adesão ao Débito Automático 41 0.0%
Atendimento Call Center 35 0.0%
Falta de água 32 0.0%
Vazamento Rede 31 0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta 30 0.0%
Desmembramento de ligação 29 0.0%
Esgoto obstruído rede 27 0.0%
Juros e multas 26 0.0%
Recomposição de pavimento rede 24 0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura 24 0.0%
Esgoto obstruído ramal 22 0.0%
Substituição de registro no cavalete 22 0.0%
Devolução Numerário 20 0.0%
Alteração de endereço 18 0.0%
Recomposição de pavimento 17 0.0%
Recadastramento 17 0.0%
Manutenção de caixa padrão 16 0.0%
Digi Iguá 13 0.0%
Devolução de numerário 13 0.0%
Atendimento de colaborador 13 0.0%
Atualização Cadastral - CPF 11 0.0%
Aumento de Consumo 10 0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos 9 0.0%
Banco arrecadador 8 0.0%
Pagamento em loja 8 0.0%
Regularização de fraude 5 0.0%
Conserto de rede de esgoto 5 0.0%
Padronização de ligação 4 0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida 3 0.0%
Instalação de lacre 3 0.0%
Solicitação de Serviço - Primeiro Atendimento 3 0.0%
Emissão de FCP 3 0.0%
Emissão de DPA/DPE 3 0.0%
Limpeza de Fossa 3 0.0%
Instalação de Hidrantes 2 0.0%
Tarifa do Lixo 2 0.0%
Parada Anual Guandu 2 0.0%
Reajuste Tarifário 2 0.0%
Avaliação de projetos 1 0.0%
Declaração a fim de habite-se 1 0.0%
Contestação Mídias 1 0.0%
Declaração de destinação final de esgoto 1 0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura 1 0.0%
Reclamação colaborador 1 0.0%
Transferência de pagamento 1 0.0%
Suspensão para Ligação Provisória 1 0.0%
Suspensão de Abastecimento 1 0.0%

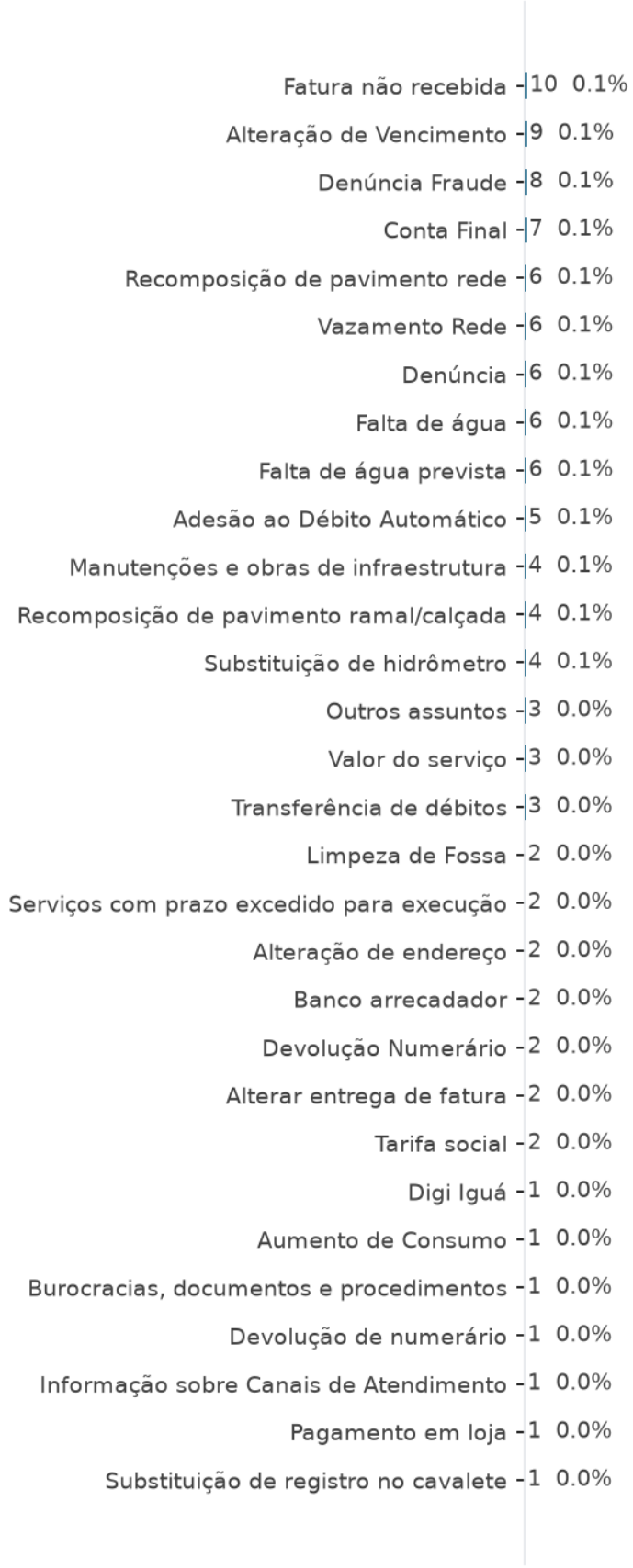
2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro



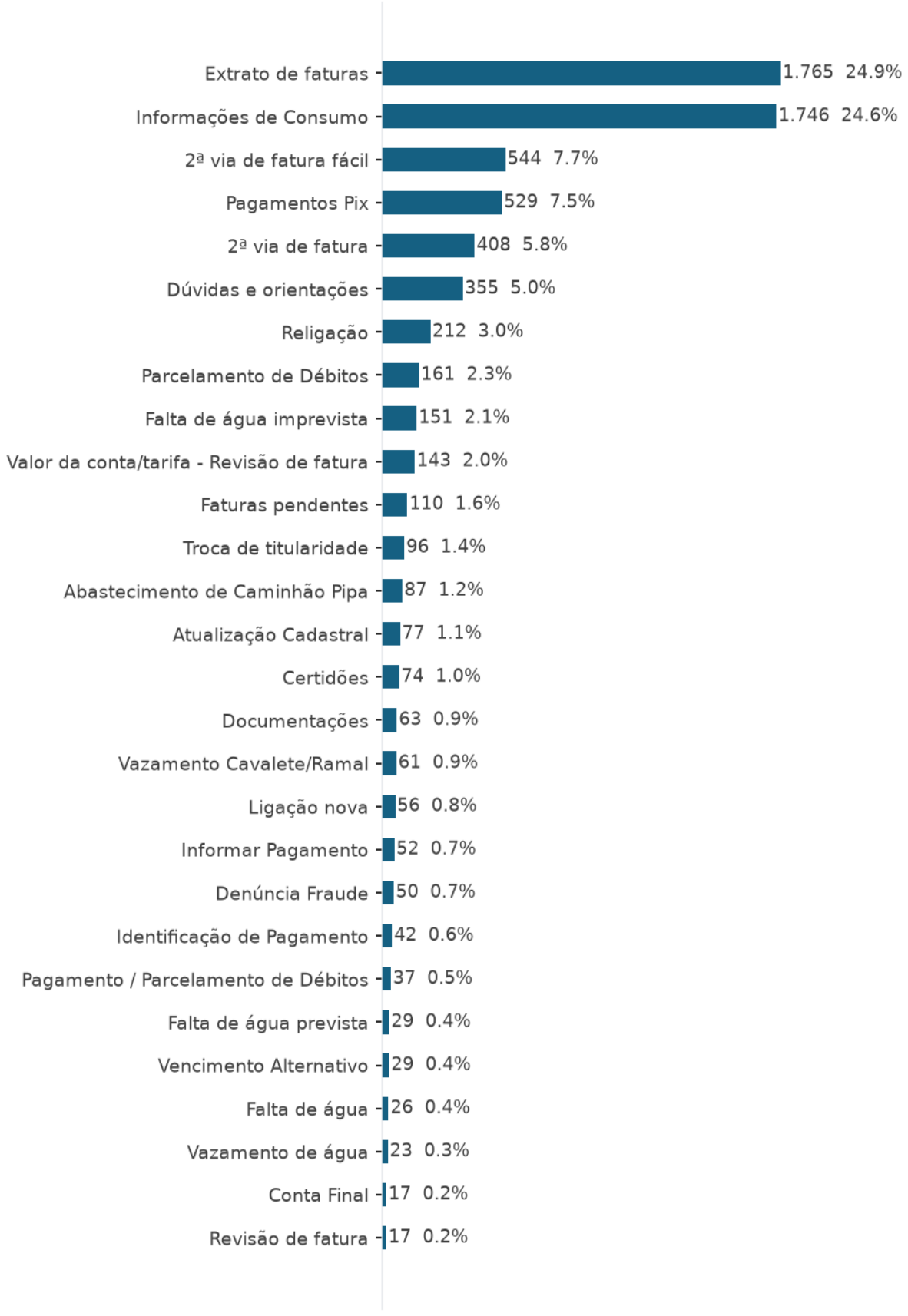

Alteração de Vencimento 34 0.0%
Adesão ao Débito Automático 34 0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta 30 0.0%
Qualidade do Serviço 30 0.0%
Desmembramento de ligação 29 0.0%
Esgoto obstruído rede 27 0.0%
Juros e multas 26 0.0%
Esgoto obstruído ramal 22 0.0%
Substituição de registro no cavalete 19 0.0%
Vazamento Rede 19 0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura 18 0.0%
Recomposição de pavimento rede 18 0.0%
Recadastramento 17 0.0%
Recomposição de pavimento 17 0.0%
Devolução Numerário 16 0.0%
Manutenção de caixa padrão 16 0.0%
Alteração de endereço 15 0.0%
Atendimento de colaborador 13 0.0%
Devolução de numerário 12 0.0%
Atualização Cadastral - CPF 11 0.0%
Digi Iguá 11 0.0%
Aumento de Consumo 9 0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos 8 0.0%
Pagamento em loja 7 0.0%
Conserto de rede de esgoto 5 0.0%
Regularização de fraude 5 0.0%
Banco arrecadador 5 0.0%
Padronização de ligação 4 0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida 3 0.0%
Solicitação de Serviço - Primeiro Atendimento 3 0.0%
Emissão de FCP 3 0.0%
Emissão de DPA/DPE 3 0.0%
Instalação de lacre 3 0.0%
Instalação de Hidrantes 2 0.0%
Tarifa do Lixo 2 0.0%
Parada Anual Guandu 2 0.0%
Reajuste Tarifário 2 0.0%
Avaliação de projetos 1 0.0%
Declaração a fim de habite-se 1 0.0%
Contestação Mídias 1 0.0%
Declaração de destinação final de esgoto 1 0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura 1 0.0%
Reclamação colaborador 1 0.0%
Transferência de pagamento 1 0.0%
Suspensão para Ligação Provisória 1 0.0%
Suspensão de Abastecimento 1 0.0%

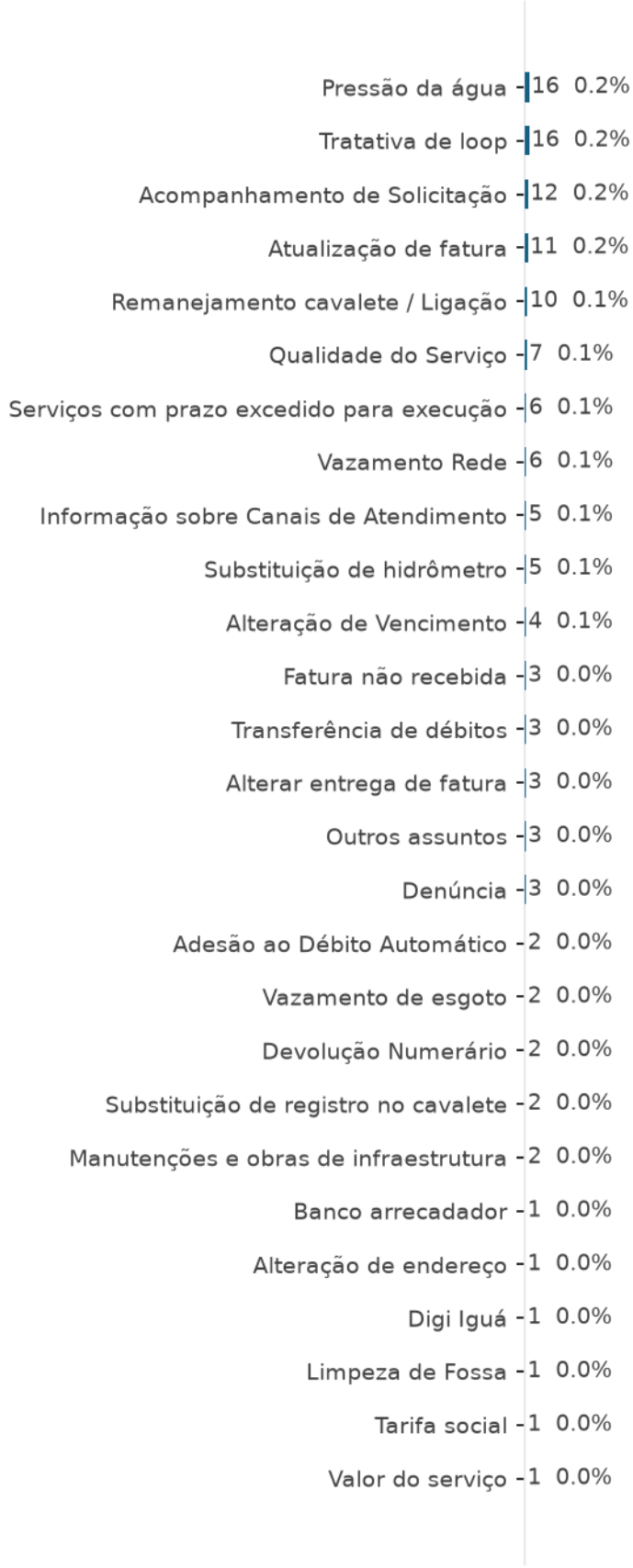
2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira




Fatura não recebida 10 0.1%
Alteração de Vencimento 9 0.1%
Denúncia Fraude 8 0.1%
Conta Final 7 0.1%
Recomposição de pavimento rede 6 0.1%
Vazamento Rede 6 0.1%
Denúncia 6 0.1%
Falta de água 6 0.1%
Falta de água prevista 6 0.1%
Adesão ao Débito Automático 5 0.1%
Manutenções e obras de infraestrutura 4 0.1%
Recomposição de pavimento ramal/calçada 4 0.1%
Substituição de hidrômetro 4 0.1%
Outros assuntos 3 0.0%
Valor do serviço 3 0.0%
Transferência de débitos 3 0.0%
Limpeza de Fossa 2 0.0%
Serviços com prazo excedido para execução 2 0.0%
Alteração de endereço 2 0.0%
Banco arrecadador 2 0.0%
Devolução Numerário 2 0.0%
Alterar entrega de fatura 2 0.0%
Tarifa social 2 0.0%
Digi Iguá 1 0.0%
Aumento de Consumo 1 0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos 1 0.0%
Devolução de numerário 1 0.0%
Informação sobre Canais de Atendimento 1 0.0%
Pagamento em loja 1 0.0%
Substituição de registro no cavalete 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.

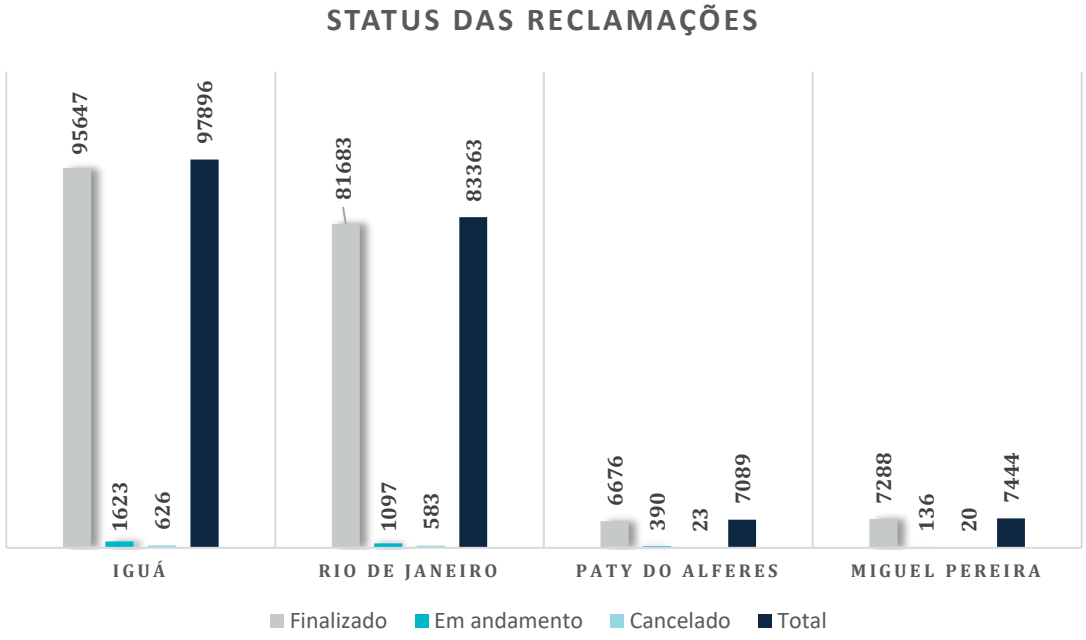
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 97.896 casos no período, dos quais 97,70% foram finalizados. 1,66% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 0,64% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	97.896	95.647	1.623	626
JUNHO	97.896	95.647	1.623	626

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,70%	1,66%	0,64%
JUNHO	100,00%	97,70%	1,66%	0,64%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

	QUANTIDADE DE REGISTROS

STATUS DOS ATENDIMENTOS	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	83.363	81.683	1.097	583
JUNHO	83.363	81.683	1.097	583

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,98%	1,32%	0,70%
JUNHO	100,00%	97,98%	1,32%	0,70%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	7.444	7.288	136	20
JUNHO	7.444	7.288	136	20

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,90%	1,83%	0,27%
JUNHO	100,00%	97,90%	1,83%	0,27%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

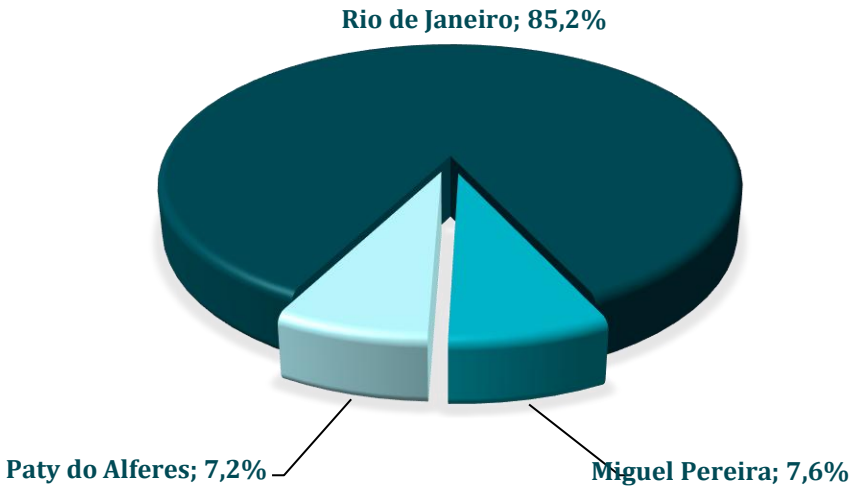
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	7.089	6.676	390	23
JUNHO	7.089	6.676	390	23

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	94,17%	5,50%	0,32%
JUNHO	100,00%	94,17%	5,50%	0,32%

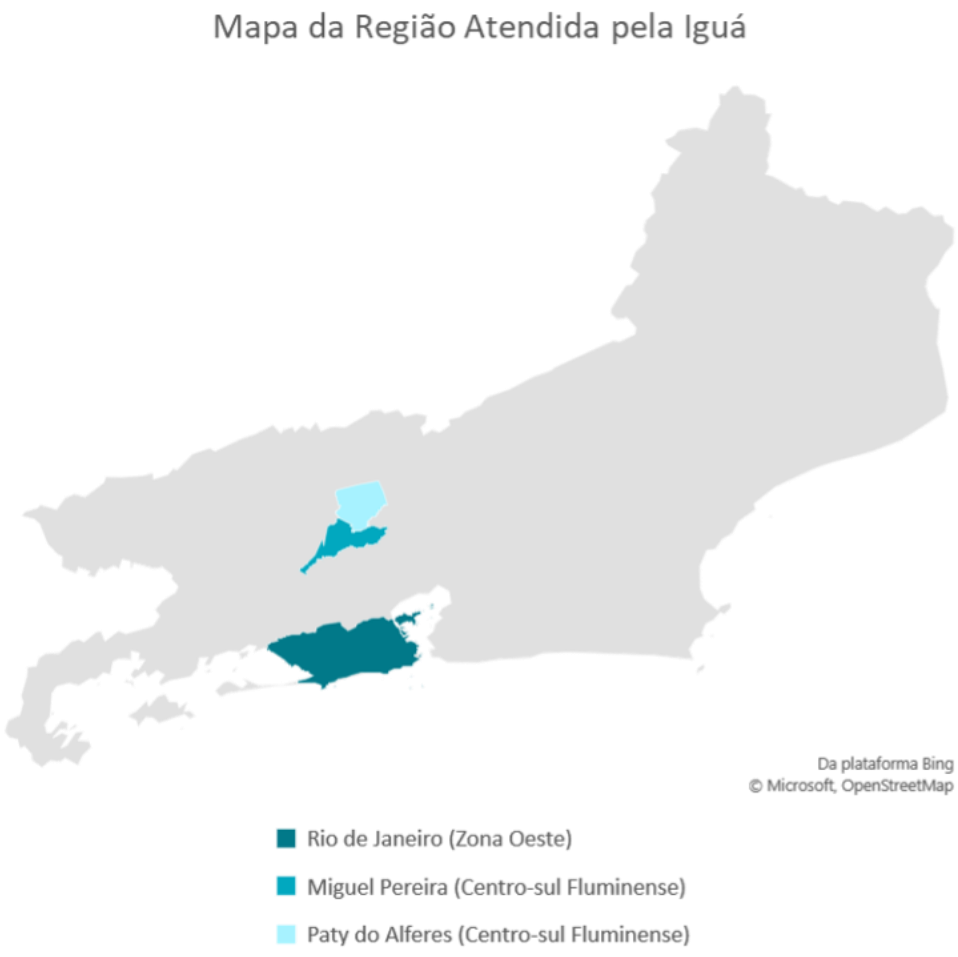
3. Atendimentos por Região Geográfica

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

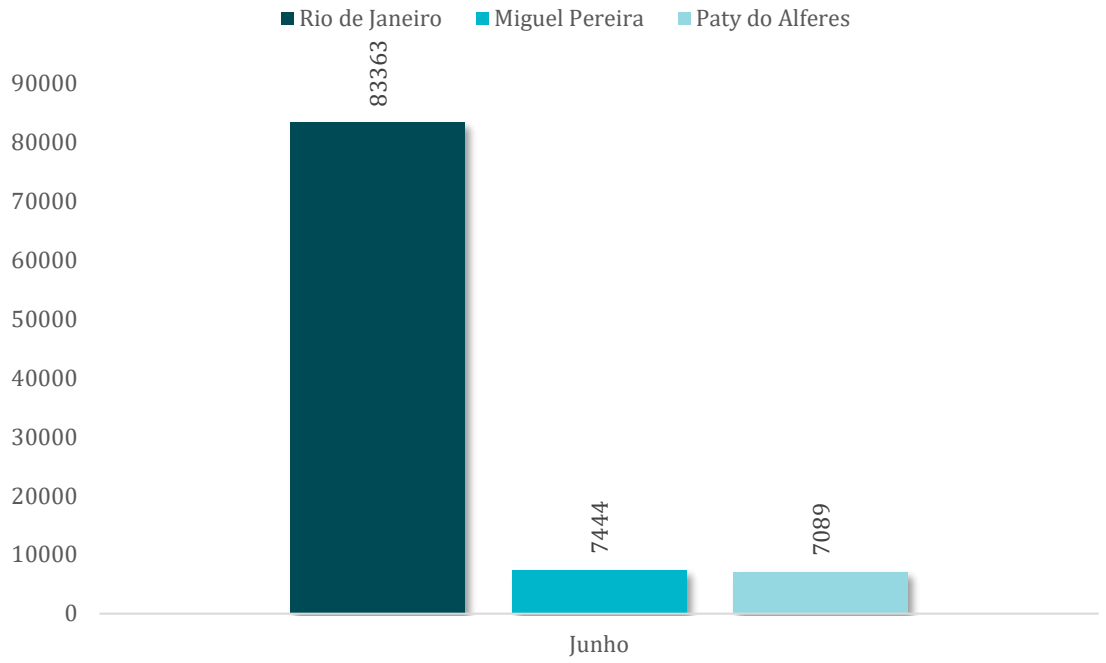
Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 83.363 (85,2%) casos registrados em Rio de Janeiro, 7.444 (7,6%) casos registrados em Miguel Pereira, 7.089 (7,2%) casos registrados em Paty do Alferes.



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	76.742	78,39%
Taquara	3.563	3,64%
Barra da Tijuca	1.814	1,85%
Recreio Bandeirantes	1.582	1,62%
Curicica	1.545	1,58%
Jacarepagua	1.338	1,37%
Tanque	1.201	1,23%
Pechincha	1.148	1,17%
Freguesia	1.065	1,09%
Centro	932	0,95%
Anil	835	0,85%
Vargem Pequena	744	0,76%
Praca Seca	707	0,72%
Vargem Grande	426	0,44%
Recreio dos Bandeirantes	421	0,43%
Itanhanga	371	0,38%
Barra Olímpica	315	0,32%
Arcozelo	277	0,28%
Praca da Ponte	275	0,28%
Governador Portela	219	0,22%
Cidade de Deus	193	0,20%
Gardenia Azul	176	0,18%
Barao de Javari	144	0,15%

B Californ	141	0,14%
Avelar	137	0,14%
Pedras Ruivas	122	0,12%
Conrado	115	0,12%
Sao Judas Tadeu	92	0,09%
Parque da Lagoinha	88	0,09%
Monte Alegre	60	0,06%
Joa	60	0,06%
Vila Suisa	60	0,06%
Acampamento	57	0,06%
Zenobiopolis	55	0,06%
Mangueiras	51	0,05%
Mantiquira	49	0,05%
Pq Alto Recanto	45	0,05%
Ramada	43	0,04%
Rec dos Eucalipitos	35	0,04%
Retiro das Palmeiras	33	0,03%
Vista Alegre	31	0,03%
Clube Velho	30	0,03%
Vila Selma	29	0,03%
B Esperanca	28	0,03%
Estancia Aleluia	24	0,02%
Portal das Mansoes	24	0,02%
Futurista	22	0,02%
Fortaleza	22	0,02%
Fragoso	21	0,02%
Camorim	21	0,02%
Novo Arcozelo	21	0,02%
Grotao	21	0,02%
Lameirao	21	0,02%
Saibreira Granja	20	0,02%
Curicica	19	0,02%
Santa Luzia	18	0,02%
Barra da Tijuca	17	0,02%
Plante Cafe	16	0,02%
Goiabal	16	0,02%
Jacarepaguá	15	0,02%
Parque Barcelos	14	0,01%
Guararapes	13	0,01%
Roseiral	13	0,01%
Santa Branca	12	0,01%
Poaia	12	0,01%
Tres Porteiras	11	0,01%
Alto da Boa Vista	10	0,01%
Jrd Remanso	10	0,01%
Lot Zendaiopolis	10	0,01%
Village Sao Roque	7	0,01%
Vargem Pequena	6	0,01%
Margarida	6	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	6	0,01%
Conceicao	6	0,01%
P Bandeira	5	0,01%
Taquara	5	0,01%
Cidades das Rosas	5	0,01%
Lot Planaltosumervil	4	0,00%
Jrd Miguel Pereira	4	0,00%
Campinho	3	0,00%
Vera Cruz	3	0,00%
Summer Ville	3	0,00%
Pantanal	2	0,00%
Vargem Grande	2	0,00%
P Mirim	2	0,00%
Prq Encanto Paty I	2	0,00%
Pechincha	2	0,00%

Centro	1	0,00%
Alegria	1	0,00%
Itanhangá	1	0,00%
Sertaozinho	1	0,00%
Vale dos Ipes	1	0,00%
Tanque	1	0,00%
Total Geral	**97.896**	**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	65.760	78,88%
Taquara	3.563	4,27%
Barra da Tijuca	1.814	2,18%
Recreio Bandeirantes	1.582	1,90%
Curicica	1.545	1,85%
Jacarepagua	1.338	1,61%
Tanque	1.201	1,44%
Pechincha	1.148	1,38%
Freguesia	1.065	1,28%
Anil	835	1,00%
Vargem Pequena	744	0,89%
Praca Seca	707	0,85%
Vargem Grande	426	0,51%
Recreio dos Bandeirantes	421	0,51%
Itanhanga	371	0,45%
Barra Olímpica	315	0,38%
Cidade de Deus	193	0,23%
Gardenia Azul	176	0,21%
Joa	60	0,07%
Camorim	21	0,03%
Curicica	19	0,02%
Barra da Tijuca	17	0,02%
Jacarepaguá	15	0,02%
Vargem Pequena	6	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	6	0,01%
Taquara	5	0,01%
Campinho	3	0,00%
Pechincha	2	0,00%
Vargem Grande	2	0,00%
Centro	1	0,00%
Itanhangá	1	0,00%
Tanque	1	0,00%
Total Geral	**83.363**	**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	5.692	76,46%
Centro	380	5,10%
Praca da Ponte	275	3,69%
Governador Portela	219	2,94%
Barao de Javari	144	1,93%
Conrado	115	1,54%
Sao Judas Tadeu	92	1,24%
Parque da Lagoinha	88	1,18%
Vila Suisa	60	0,81%
Mangueiras	51	0,69%
Ramada	43	0,58%
Retiro das Palmeiras	33	0,44%
Vila Selma	29	0,39%
Estancia Aleluia	24	0,32%
Portal das Mansoes	24	0,32%
Futurista	22	0,30%
Fragoso	21	0,28%
Santa Luzia	18	0,24%
Plante Cafe	16	0,21%
Guararapes	13	0,17%
Santa Branca	12	0,16%
Alto da Boa Vista	10	0,13%
Jrd Remanso	10	0,13%
Village Sao Roque	7	0,09%
Conceicao	6	0,08%
Margarida	6	0,08%
Clube Velho	6	0,08%
Cidades das Rosas	5	0,07%
P Bandeira	5	0,07%
Jrd Miguel Pereira	4	0,05%
Lot Planaltosumervil	4	0,05%
Vera Cruz	3	0,04%
Summer Ville	3	0,04%
Pantanal	2	0,03%
Alegria	1	0,01%
Sertaozinho	1	0,01%
Total Geral	**7.444**	**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	5.290	74,62%
Centro	552	7,79%
Arcozelo	277	3,91%
B Californ	141	1,99%
Avelar	137	1,93%
Pedras Ruivas	122	1,72%
Monte Alegre	60	0,85%
Acampamento	57	0,80%

Zenobiopolis	55	0,78%
Mantiquira	49	0,69%
Pq Alto Recanto	45	0,63%
Rec dos Eucalipitos	35	0,49%
Vista Alegre	31	0,44%
B Esperanca	28	0,39%
Clube Velho	24	0,34%
Fortaleza	22	0,31%
Lameirao	21	0,30%
Grotao	21	0,30%
Novo Arcozelo	21	0,30%
Saibreira Granja	20	0,28%
Goiabal	16	0,23%
Parque Barcelos	14	0,20%
Roseiral	13	0,18%
Poaia	12	0,17%
Tres Porteiras	11	0,16%
Lot Zendaiopolis	10	0,14%
P Mirim	2	0,03%
Prq Encanto Paty I	2	0,03%
Vale dos Ipes	1	0,01%
Total Geral	**7.089**	**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 junho 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.