2024

Relatório de Atendimento
Iguá Saneamento

Dezembro de 2024

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO 2

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – DEZEMBRO 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;

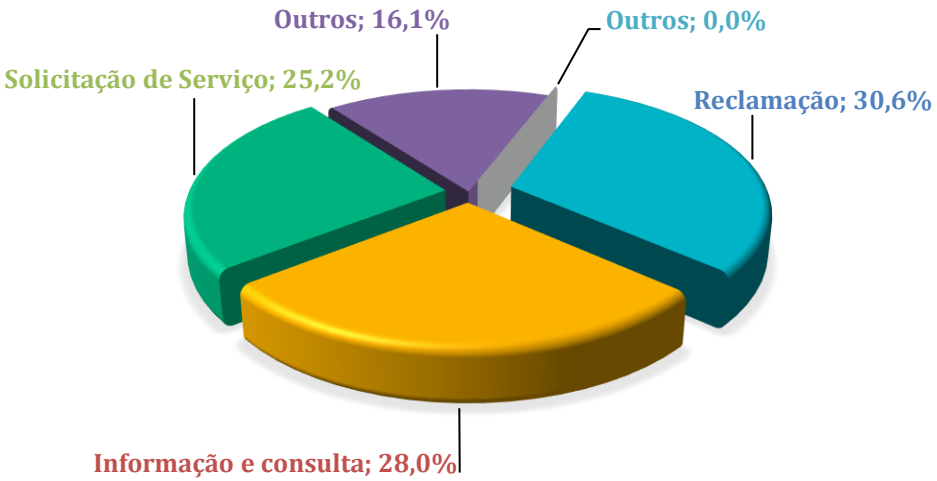
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – DEZEMBRO DE 2024

Em dezembro de 2024, a concessionária Iguá Saneamento registrou 23.887 (Vinte e três mil, oitocentos e oitenta e sete) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

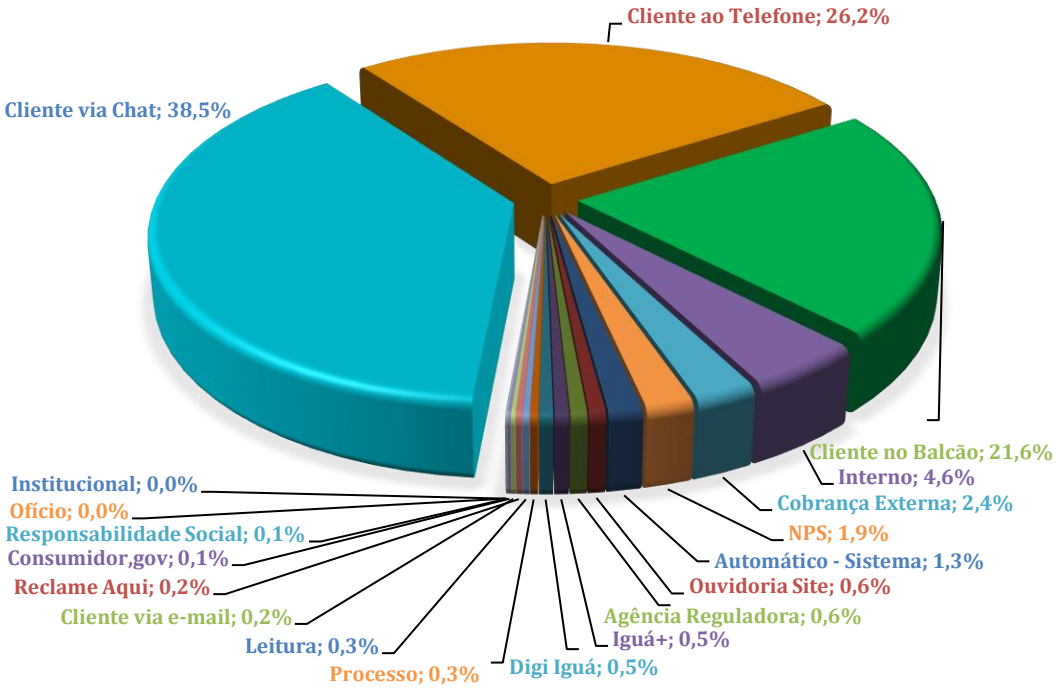
1. Tipos de Atendimentos

Com relação aos tipos de registros, constatamos que os atendimentos no Reclamação foi o tipo de atendimento mais frequente em dezembro de 2024, com 7.321 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 6.682 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Solicitação de Serviço, com 6.029 registros. Também tivemos 3.854 Outros, 1 Documentações casos com outros tipos de registro.



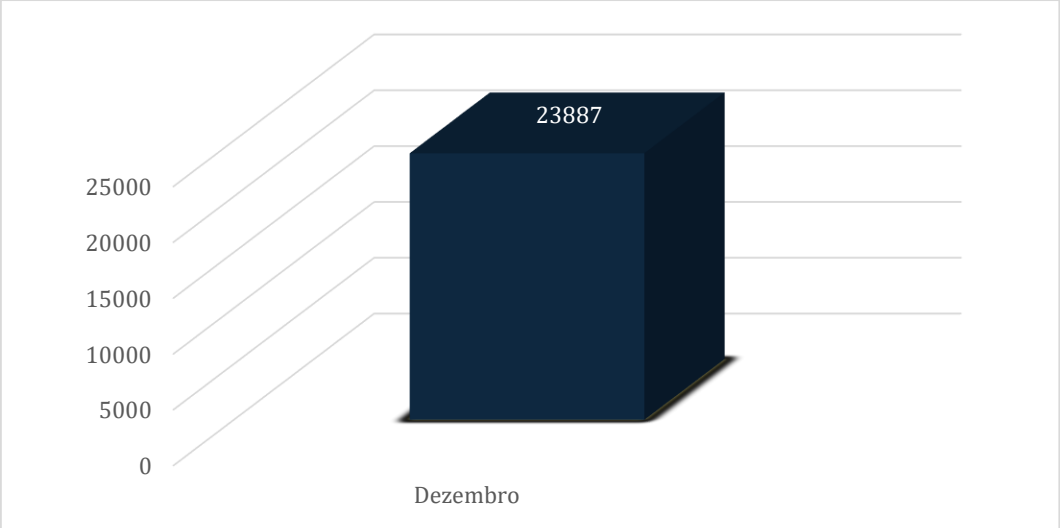
1.1. Canais de Comunicação

Dos 23.887 casos registrados no período, 9.173 via Cliente via Chat, 6.249 via Cliente ao Telefone, 5.160 via Cliente no Balcão, 1.094 via Interno, 572 via Cobrança Externa, 446 via NPS, 317 via Automático - Sistema, 155 via Ouvidoria Site, 153 via Agência Reguladora, 131 via Iguá+, 130 via Digi Iguá, 70 via Processo, 61 via Leitura, 56 via Reclame Aqui, 39 via Cliente via e-mail, 25 via Consumidor.gov, 13 via Responsabilidade Social, 5 via Ofício, 2 via Institucional.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 23.887 casos registrados se distribuem em: 23.887 atendimentos realizados em dezembro/2024 (100,0% dos atendimentos do período).



2. Informações Dos Atendimentos

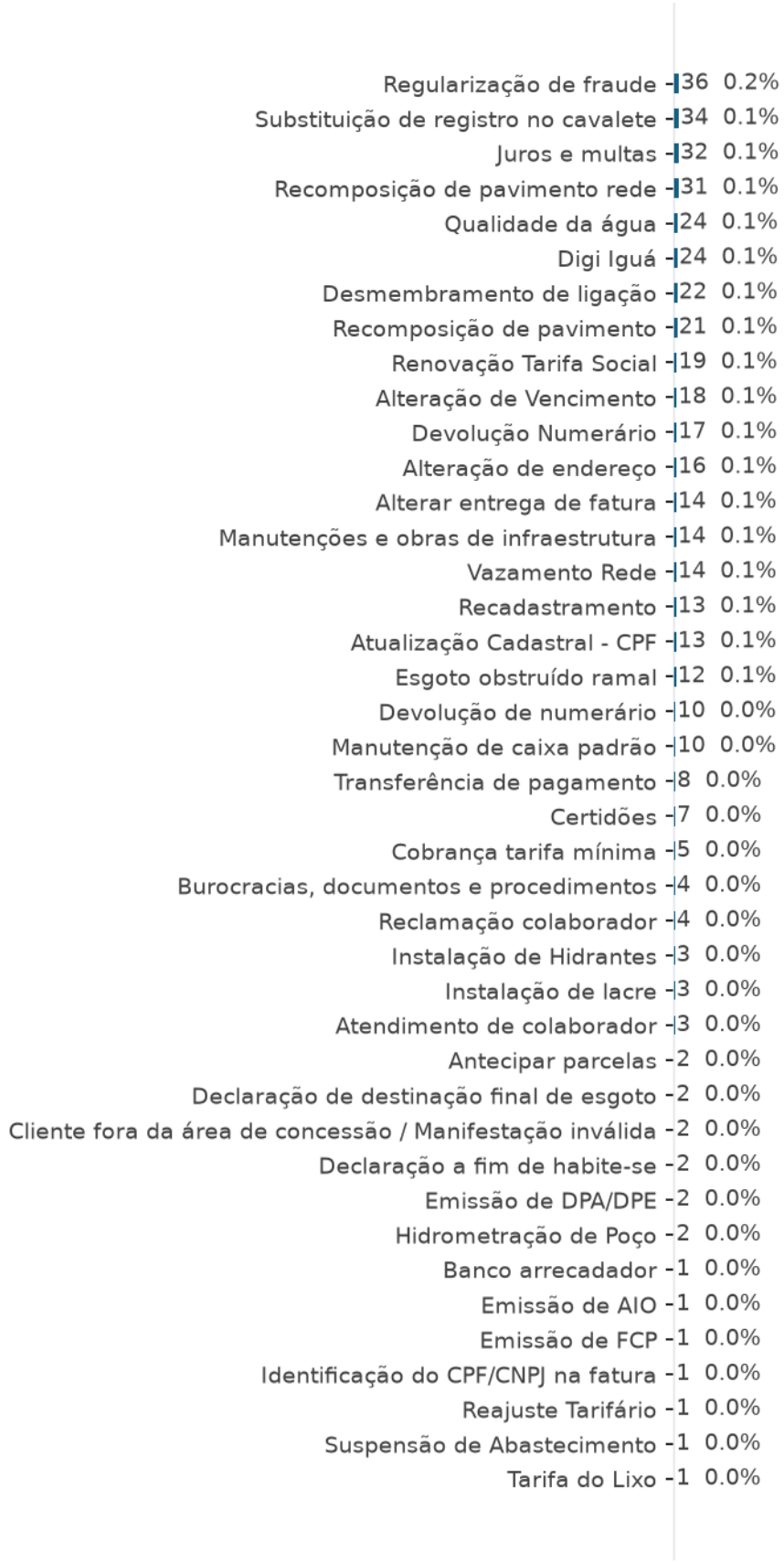
2.1. Categorias Registradas

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

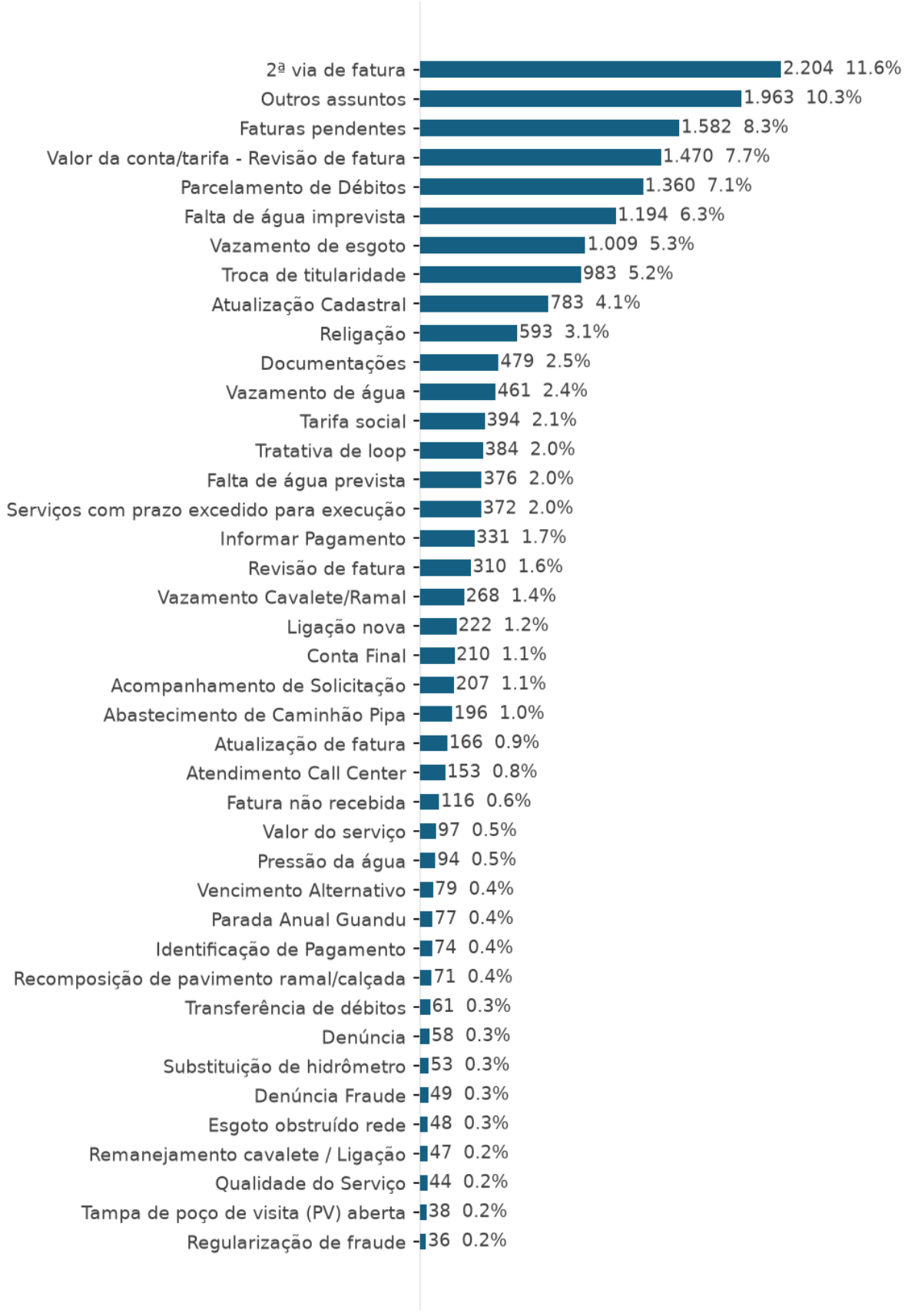
atendimentos de canais de reclamações entre outros tipos descritos no item 1. Na visão geral, é possível identificar que as maiores volumetrias de atendimentos no período se concentram em 2ª via de fatura (11,0% do total), Outros assuntos (10,9% do total), Faturas pendentes (7,5% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 29,3% do total de solicitações de atendimento registradas em dezembro de 2024.

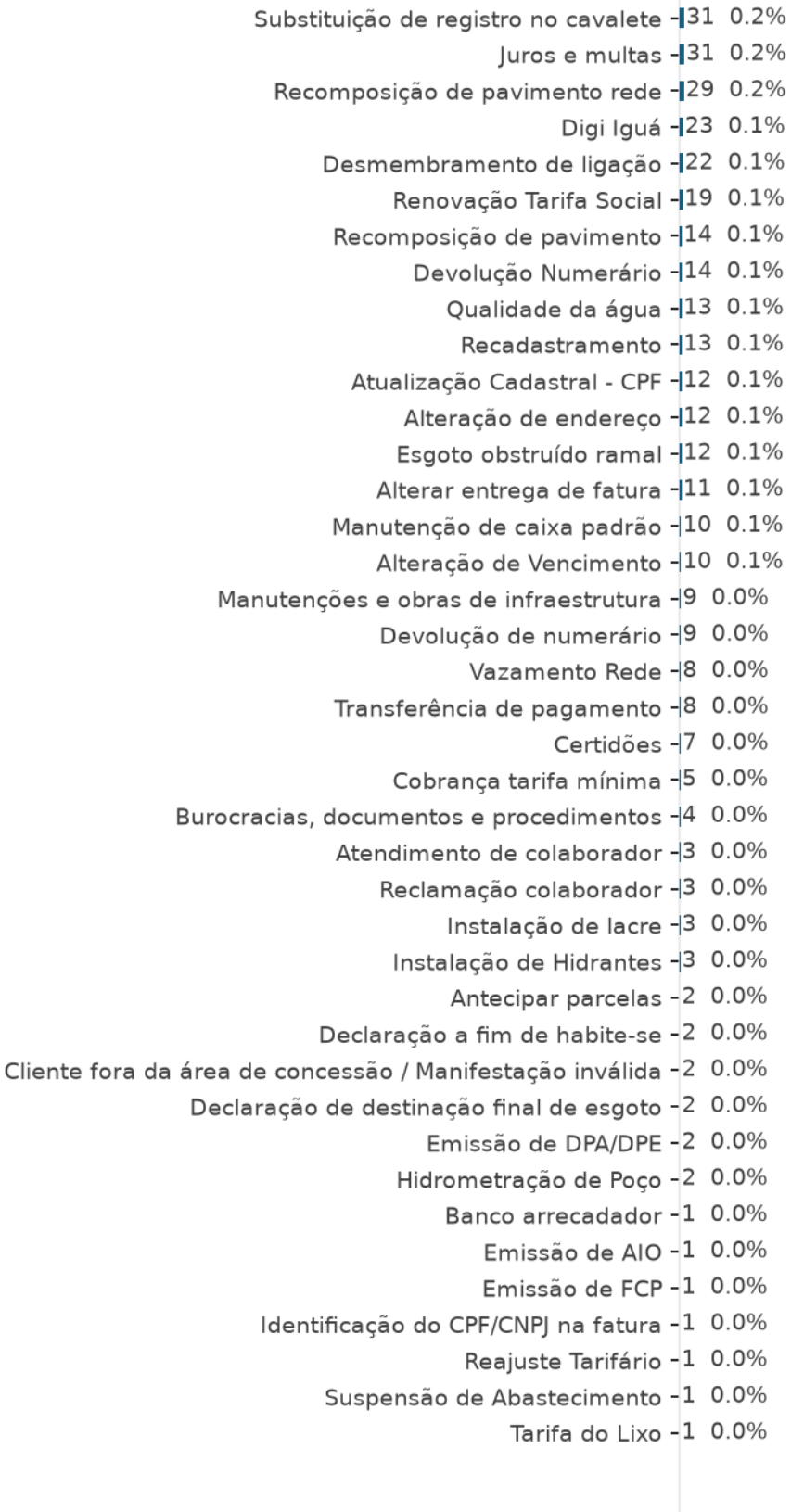
2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral



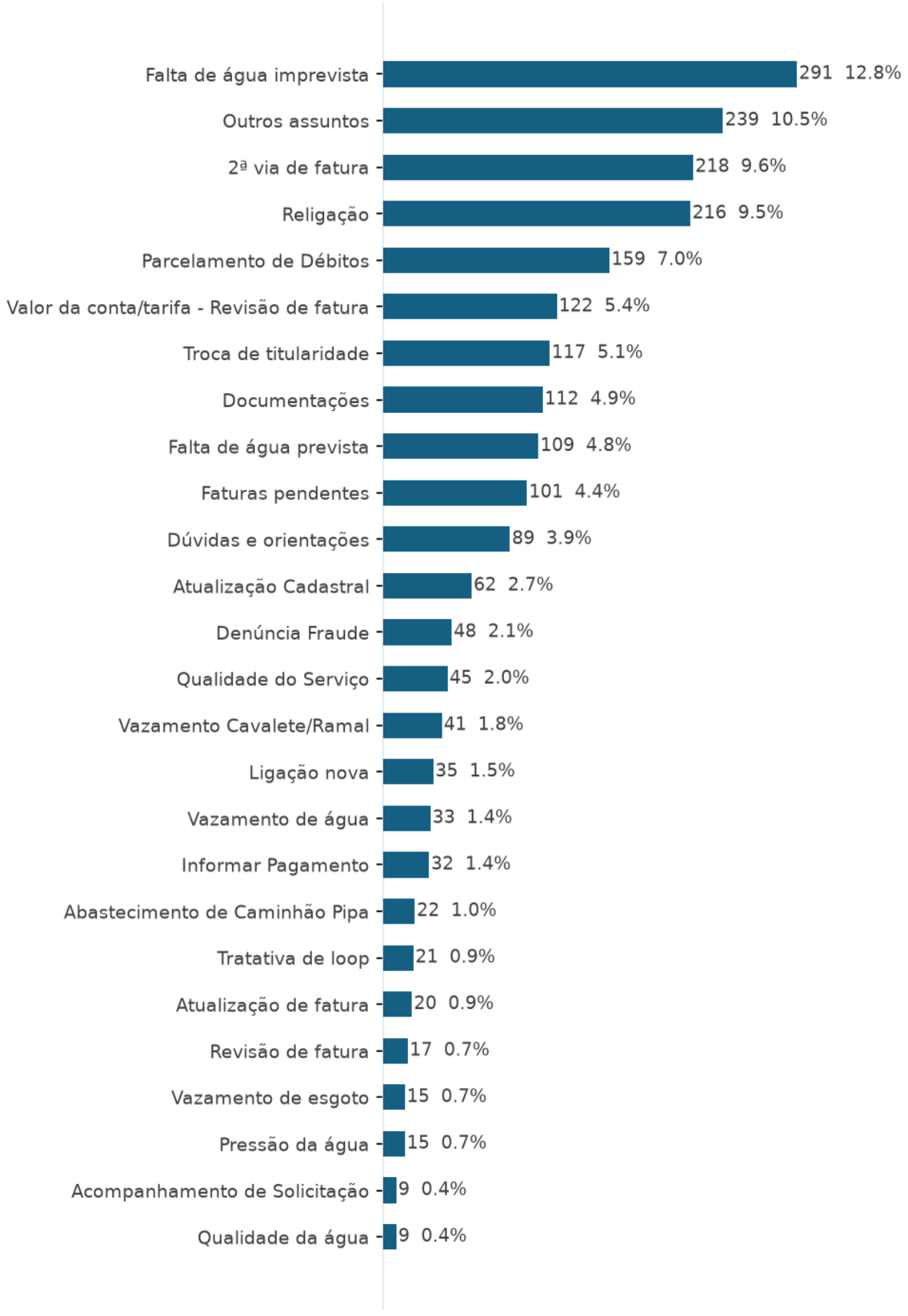

Regularização de fraude 36 0.2%
Substituição de registro no cavalete 34 0.1%
Juros e multas 32 0.1%
Recomposição de pavimento rede 31 0.1%
Qualidade da água 24 0.1%
Digi Iguá 24 0.1%
Desmembramento de ligação 22 0.1%
Recomposição de pavimento 21 0.1%
Renovação Tarifa Social 19 0.1%
Alteração de Vencimento 18 0.1%
Devolução Numerário 17 0.1%
Alteração de endereço 16 0.1%
Alterar entrega de fatura 14 0.1%
Manutenções e obras de infraestrutura 14 0.1%
Vazamento Rede 14 0.1%
Recadastramento 13 0.1%
Atualização Cadastral - CPF 13 0.1%
Esgoto obstruído ramal 12 0.1%
Devolução de numerário 10 0.0%
Manutenção de caixa padrão 10 0.0%
Transferência de pagamento 8 0.0%
Certidões 7 0.0%
Cobrança tarifa mínima 5 0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos 4 0.0%
Reclamação colaborador 4 0.0%
Instalação de Hidrantes 3 0.0%
Instalação de lacre 3 0.0%
Atendimento de colaborador 3 0.0%
Antecipar parcelas 2 0.0%
Declaração de destinação final de esgoto 2 0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida 2 0.0%
Declaração a fim de habite-se 2 0.0%
Emissão de DPA/DPE 2 0.0%
Hidrometração de Poço 2 0.0%
Banco arrecadador 1 0.0%
Emissão de AIO 1 0.0%
Emissão de FCP 1 0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura 1 0.0%
Reajuste Tarifário 1 0.0%
Suspensão de Abastecimento 1 0.0%
Tarifa do Lixo 1 0.0%

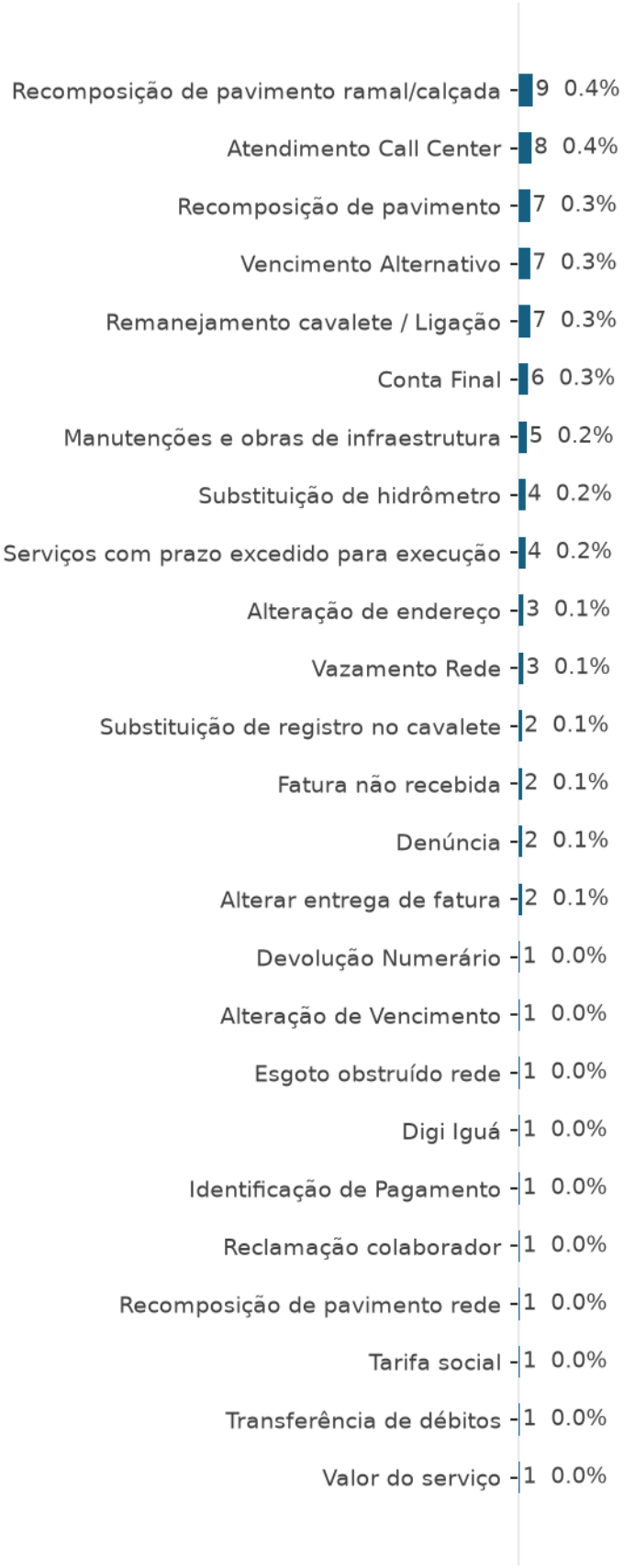
2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro



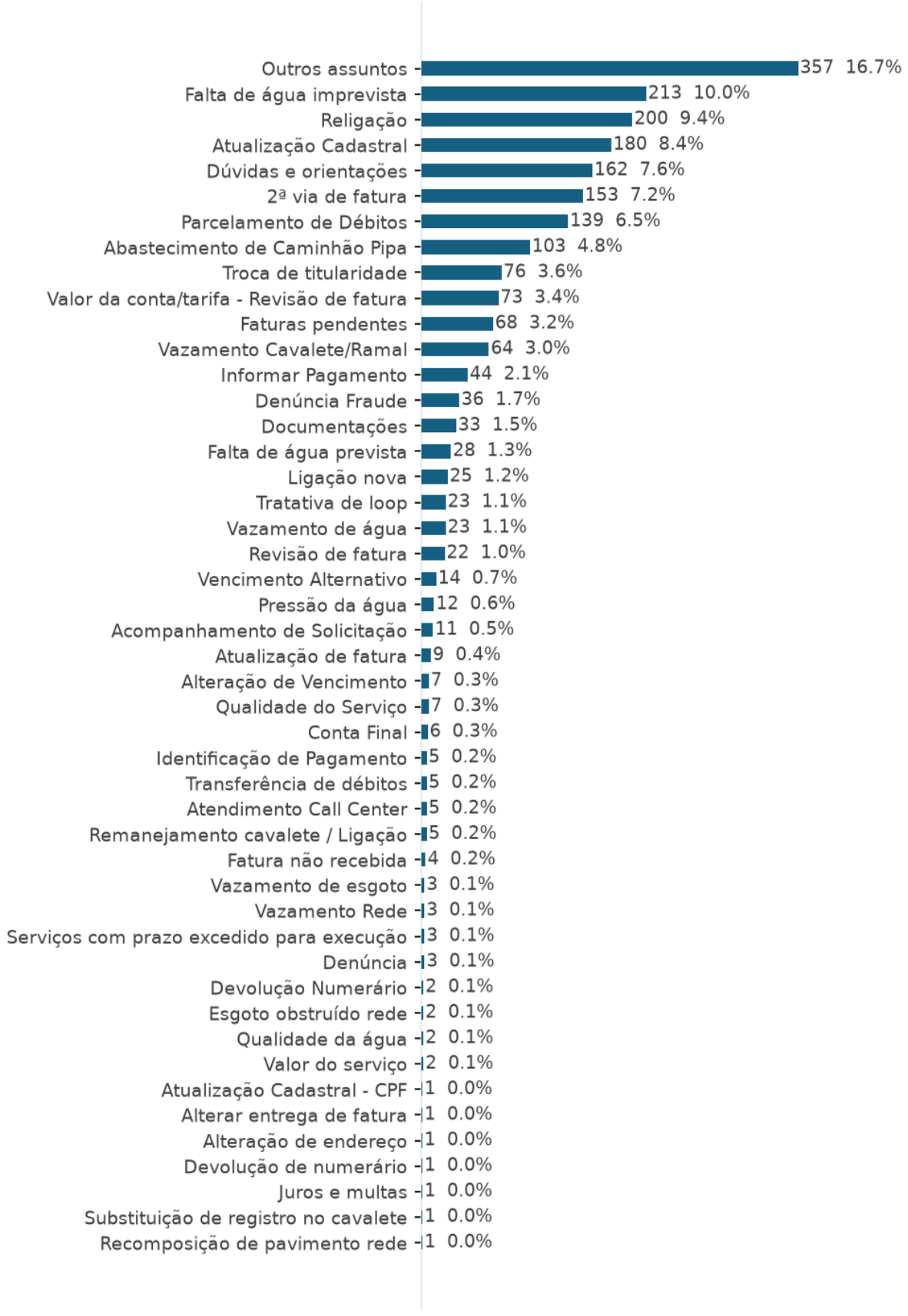

Substituição de registro no cavalete 31 0.2%
Juros e multas 31 0.2%
Recomposição de pavimento rede 29 0.2%
Digi Iguá 23 0.1%
Desmembramento de ligação 22 0.1%
Renovação Tarifa Social 19 0.1%
Recomposição de pavimento 14 0.1%
Devolução Numerário 14 0.1%
Qualidade da água 13 0.1%
Recadastramento 13 0.1%
Atualização Cadastral - CPF 12 0.1%
Alteração de endereço 12 0.1%
Esgoto obstruído ramal 12 0.1%
Alterar entrega de fatura 11 0.1%
Manutenção de caixa padrão 10 0.1%
Alteração de Vencimento 10 0.1%
Manutenções e obras de infraestrutura 9 0.0%
Devolução de numerário 9 0.0%
Vazamento Rede 8 0.0%
Transferência de pagamento 8 0.0%
Certidões 7 0.0%
Cobrança tarifa mínima 5 0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos 4 0.0%
Atendimento de colaborador 3 0.0%
Reclamação colaborador 3 0.0%
Instalação de lacre 3 0.0%
Instalação de Hidrantes 3 0.0%
Antecipar parcelas 2 0.0%
Declaração a fim de habite-se 2 0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida 2 0.0%
Declaração de destinação final de esgoto 2 0.0%
Emissão de DPA/DPE 2 0.0%
Hidrometração de Poço 2 0.0%
Banco arrecadador 1 0.0%
Emissão de AIO 1 0.0%
Emissão de FCP 1 0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura 1 0.0%
Reajuste Tarifário 1 0.0%
Suspensão de Abastecimento 1 0.0%
Tarifa do Lixo 1 0.0%

2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira




Recomposição de pavimento ramal/calçada 9 0.4%
Atendimento Call Center 8 0.4%
Recomposição de pavimento 7 0.3%
Vencimento Alternativo 7 0.3%
Remanejamento cavalete / Ligação 7 0.3%
Conta Final 6 0.3%
Manutenções e obras de infraestrutura 5 0.2%
Substituição de hidrômetro 4 0.2%
Serviços com prazo excedido para execução 4 0.2%
Alteração de endereço 3 0.1%
Vazamento Rede 3 0.1%
Substituição de registro no cavalete 2 0.1%
Fatura não recebida 2 0.1%
Denúncia 2 0.1%
Alterar entrega de fatura 2 0.1%
Devolução Numerário 1 0.0%
Alteração de Vencimento 1 0.0%
Esgoto obstruído rede 1 0.0%
Digi Iguá 1 0.0%
Identificação de Pagamento 1 0.0%
Reclamação colaborador 1 0.0%
Recomposição de pavimento rede 1 0.0%
Tarifa social 1 0.0%
Transferência de débitos 1 0.0%
Valor do serviço 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.

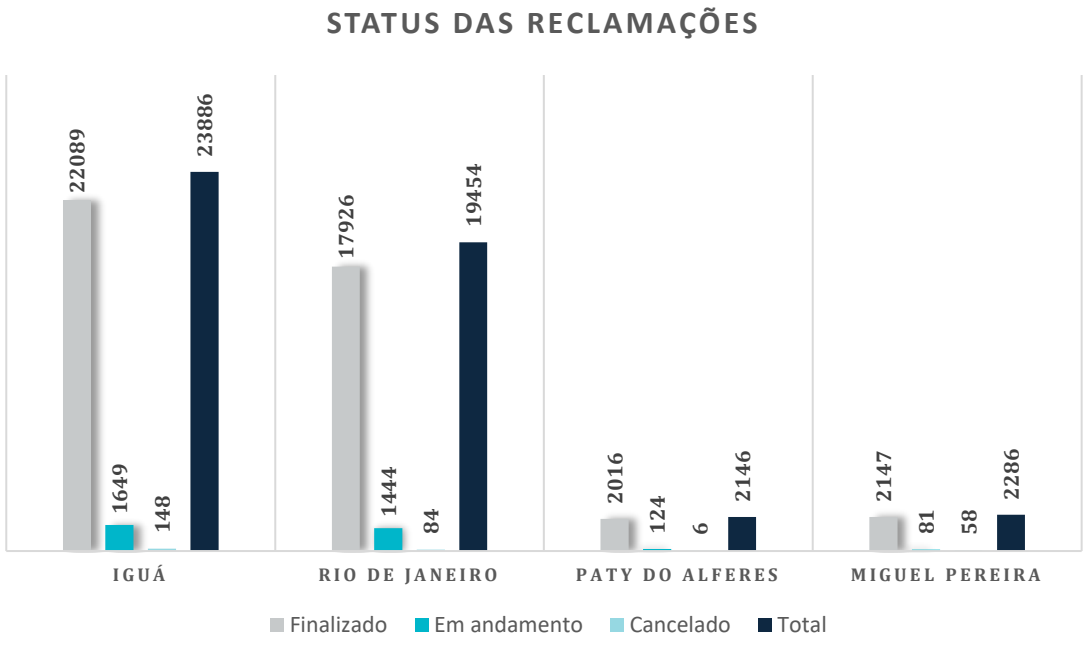
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 23.886 casos no período, dos quais 92,48% foram finalizados. 6,90% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 0,62% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	23.886	22.089	1.649	148
DEZEMBRO	23.886	22.089	1.649	148

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	92,48%	6,90%	0,62%
DEZEMBRO	100,00%	92,48%	6,90%	0,62%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	19.454	17.926	1.444	84
DEZEMBRO	19.454	17.926	1.444	84

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	92,15%	7,42%	0,43%
DEZEMBRO	100,00%	92,15%	7,42%	0,43%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	2.286	2.147	81	58
DEZEMBRO	2.286	2.147	81	58

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	93,92%	3,54%	2,54%
DEZEMBRO	100,00%	93,92%	3,54%	2,54%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

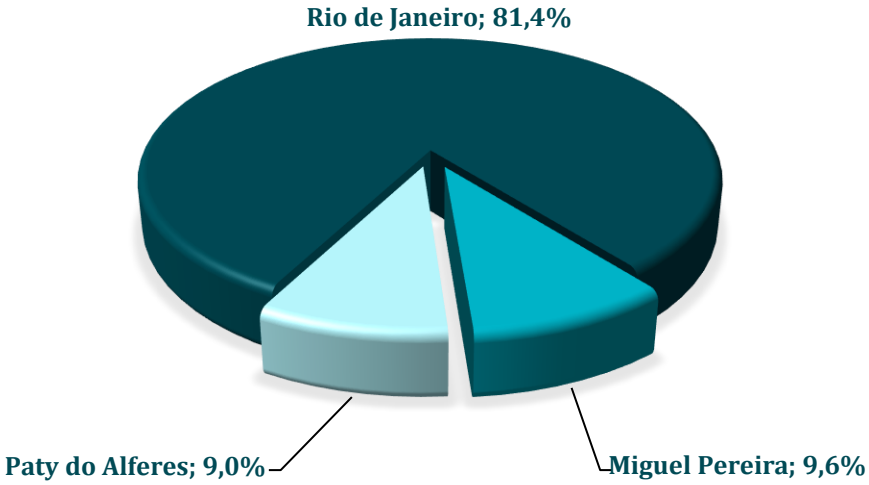
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	2.146	2.016	124	6
DEZEMBRO	2.146	2.016	124	6

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	93,94%	5,78%	0,28%
DEZEMBRO	100,00%	93,94%	5,78%	0,28%

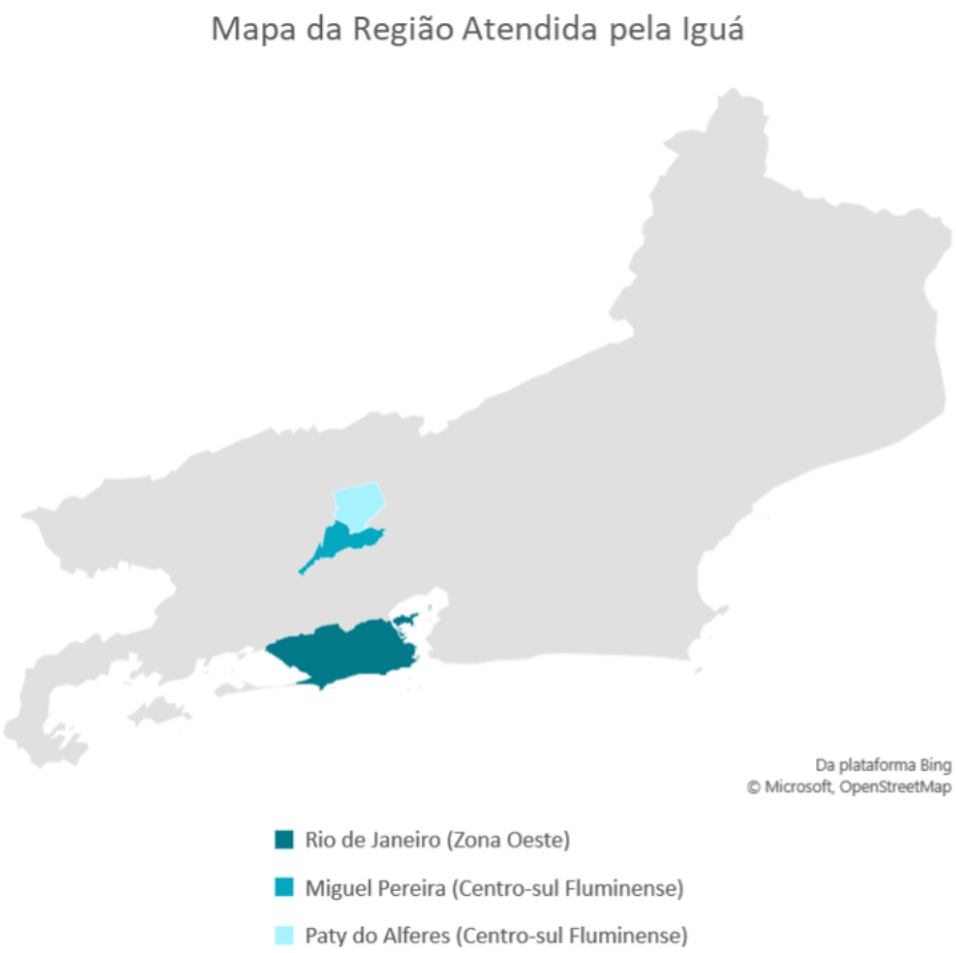
3. Atendimentos por Região Geográfica

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

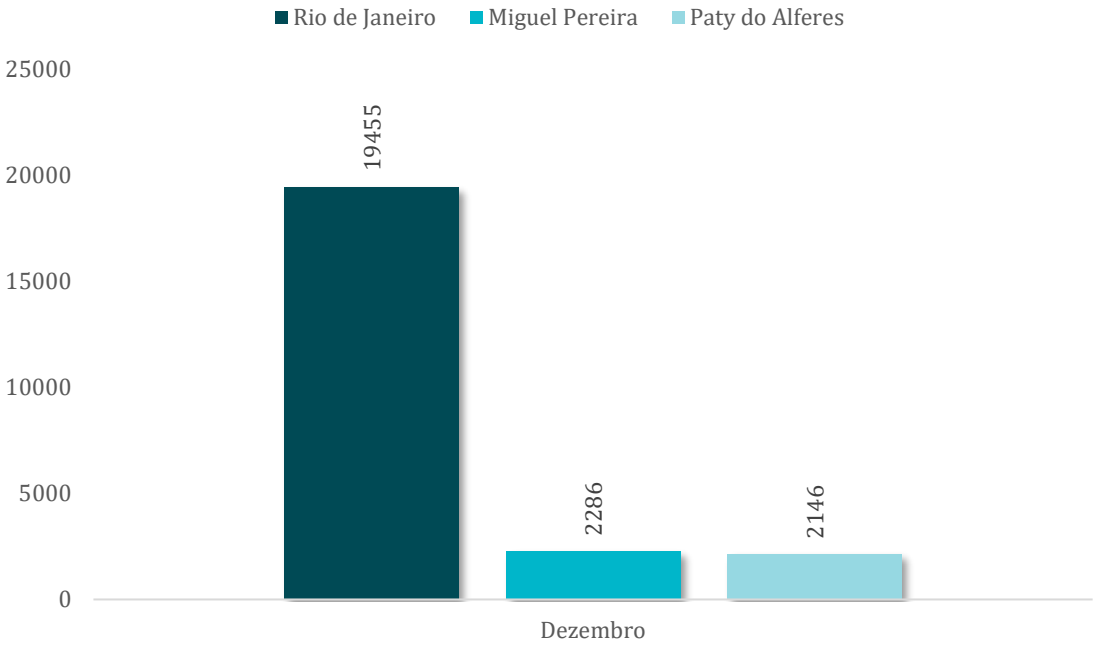
Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 19.455 (81,4%) casos registrados em Rio de Janeiro, 2.286 (9,6%) casos registrados em Miguel Pereira, 2.146 (9,0%) casos registrados em Paty do Alferes.



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	4.588	19,21%
Taquara	3.053	12,78%
Barra da Tijuca	1.799	7,53%
Recreio Bandeirantes	1.614	6,76%
Curicica	1.327	5,56%
Jacarepagua	1.160	4,86%
Pechincha	1.129	4,73%
Centro	1.080	4,52%
Freguesia	938	3,93%
Tanque	904	3,78%
Anil	746	3,12%
Vargem Pequena	715	2,99%
Vargem Grande	620	2,60%
Praca Seca	498	2,08%
Itanhanga	370	1,55%
Arcozelo	338	1,41%
Praca da Ponte	238	1,00%
Governador Portela	220	0,92%
Gardenia Azul	199	0,83%
Cidade de Deus	199	0,83%
Avelar	162	0,68%
Barao de Javari	161	0,67%
B Californ	127	0,53%
Sao Judas Tadeu	116	0,49%
Pedras Ruivas	109	0,46%
Monte Alegre	99	0,41%
Barra Olímpica	77	0,32%
Pq Alto Recanto	76	0,32%
Ramada	74	0,31%
Parque da Lagoinha	72	0,30%
Conrado	62	0,26%
Mantiquira	58	0,24%
Vila Suisa	55	0,23%
Joa	54	0,23%
Acampamento	47	0,20%
Estancia Aleluia	45	0,19%
Conceicao	44	0,18%
Rec dos Eucalipitos	44	0,18%
Vista Alegre	41	0,17%
Clube Velho	36	0,15%
Zenobiopolis	36	0,15%
Mangueiras	33	0,14%
Futurista	31	0,13%
Recreio dos Bandeirantes	29	0,12%
Campinho	28	0,12%
Lameirao	27	0,11%
Portal das Mansoes	26	0,11%
Alto da Boa Vista	25	0,10%
Vila Selma	23	0,10%
Summer Ville	20	0,08%
Roseiral	20	0,08%
Fragoso	20	0,08%
Camorim	18	0,08%
Tres Porteiras	18	0,08%
Retiro das Palmeiras	17	0,07%

Goiabal	14	0,06%
Santa Luzia	14	0,06%
Vargem Pequena	13	0,05%
Guararapes	13	0,05%
Margarida	12	0,05%
Plante Cafe	12	0,05%
B Esperanca	11	0,05%
Vera Cruz	10	0,04%
Village Sao Roque	9	0,04%
Santa Branca	9	0,04%
Lot Planaltosumervil	8	0,03%
P Bandeira	8	0,03%
Jrd Remanso	8	0,03%
Recreio dos Bandeirantes	7	0,03%
Pantanal	7	0,03%
Grotao	6	0,03%
Fortaleza	6	0,03%
Taquara	6	0,03%
Parque Barcelos	5	0,02%
Jacarepaguá	5	0,02%
Barra da Tijuca	4	0,02%
Cupido	4	0,02%
Saibreira Granja	4	0,02%
Curicica	4	0,02%
Novo Arcozelo	4	0,02%
P Mirim	3	0,01%
Arcozelo	2	0,01%
Cidades das Rosas	2	0,01%
Vargem Grande	2	0,01%
Lot Zendaiopolis	2	0,01%
Jrd Miguel Pereira	2	0,01%
Sao Jorge	2	0,01%
Aninha Moura	1	0,00%
Sertaozinho	1	0,00%
Plante Café	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Total Geral	**23.887**	**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	3.936	20,23%
Taquara	3.053	15,69%
Barra da Tijuca	1.799	9,25%
Recreio Bandeirantes	1.614	8,30%
Curicica	1.327	6,82%
Jacarepagua	1.160	5,96%
Pechincha	1.129	5,80%
Freguesia	938	4,82%
Tanque	904	4,65%
Anil	746	3,83%
Vargem Pequena	715	3,68%
Vargem Grande	620	3,19%
Praca Seca	498	2,56%

Itanhanga	370	1,90%
Cidade de Deus	199	1,02%
Gardenia Azul	199	1,02%
Barra Olímpica	77	0,40%
Joa	54	0,28%
Recreio dos Bandeirantes	29	0,15%
Campinho	28	0,14%
Camorim	18	0,09%
Vargem Pequena	13	0,07%
Recreio dos Bandeirantes	7	0,04%
Taquara	6	0,03%
Jacarepaguá	5	0,03%
Curicica	4	0,02%
Barra da Tijuca	4	0,02%
Vargem Grande	2	0,01%
Pechincha	1	0,01%
Total Geral	**19.455**	**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
Centro	564	24,67%
Sem registro de bairro	310	13,56%
Praca da Ponte	238	10,41%
Governador Portela	220	9,62%
Barao de Javari	161	7,04%
Sao Judas Tadeu	116	5,07%
Ramada	74	3,24%
Parque da Lagoinha	72	3,15%
Conrado	62	2,71%
Vila Suisa	55	2,41%
Estancia Aleluia	45	1,97%
Conceicao	44	1,92%
Mangueiras	33	1,44%
Futurista	31	1,36%
Portal das Mansoes	26	1,14%
Alto da Boa Vista	25	1,09%
Vila Selma	23	1,01%
Fragoso	20	0,87%
Summer Ville	20	0,87%
Retiro das Palmeiras	17	0,74%
Santa Luzia	14	0,61%
Guararapes	13	0,57%
Margarida	12	0,52%
Plante Cafe	12	0,52%
Vera Cruz	10	0,44%
Village Sao Roque	9	0,39%
Santa Branca	9	0,39%
Lot Planaltosumervil	8	0,35%
P Bandeira	8	0,35%
Jrd Remanso	8	0,35%
Clube Velho	7	0,31%
Pantanal	7	0,31%
Cupido	4	0,17%

Jrd Miguel Pereira	2	0,09%
Cidades das Rosas	2	0,09%
Sao Jorge	2	0,09%
Aninha Moura	1	0,04%
Plante Café	1	0,04%
Sertaozinho	1	0,04%
Total Geral	**2.286**	**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
Centro	516	24,04%
Sem registro de bairro	342	15,94%
Arcozelo	338	15,75%
Avelar	162	7,55%
B Californ	127	5,92%
Pedras Ruivas	109	5,08%
Monte Alegre	99	4,61%
Pq Alto Recanto	76	3,54%
Mantiquira	58	2,70%
Acampamento	47	2,19%
Rec dos Eucalipitos	44	2,05%
Vista Alegre	41	1,91%
Zenobiopolis	36	1,68%
Clube Velho	29	1,35%
Lameirao	27	1,26%
Roseiral	20	0,93%
Tres Porteiras	18	0,84%
Goiabal	14	0,65%
B Esperanca	11	0,51%
Fortaleza	6	0,28%
Grotao	6	0,28%
Parque Barcelos	5	0,23%
Novo Arcozelo	4	0,19%
Saibreira Granja	4	0,19%
P Mirim	3	0,14%
Arcozelo	2	0,09%
Lot Zendaiopolis	2	0,09%
Total Geral	**2.146**	**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 dezembro 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.