2023

Relatório de Atendimento
Iguá Saneamento

Agosto de 2023

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO 2

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – AGOSTO DE 2023 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 11

2.2. Status dos Atendimentos 12

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral 13

2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro 13

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira 14

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes 14

3. Atendimentos por Região Geográfica 14

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade 15

3.2. Distribuição dos Atendimentos por Bairros 16

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 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;

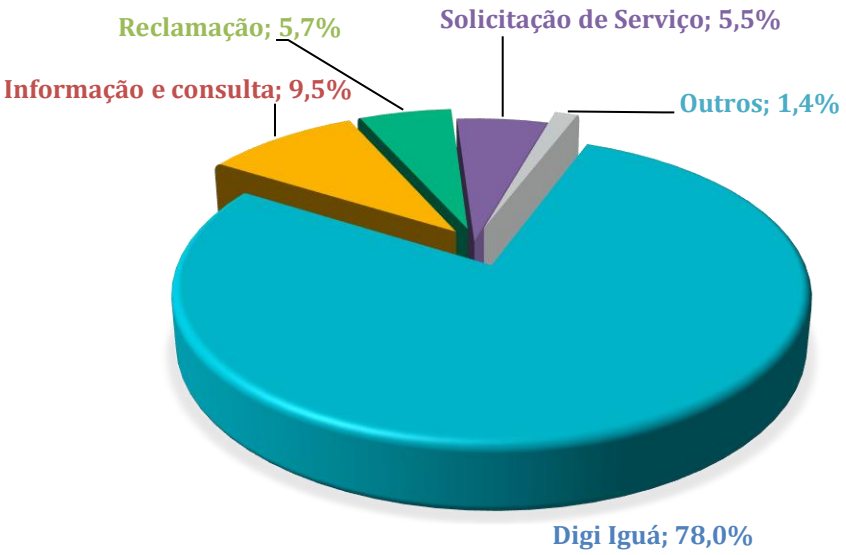
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – AGOSTO DE 2023

Em agosto de 2023, a concessionária Iguá Saneamento registrou 162.147 (Cento e sessenta e dois mil, cento e quarenta e sete) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

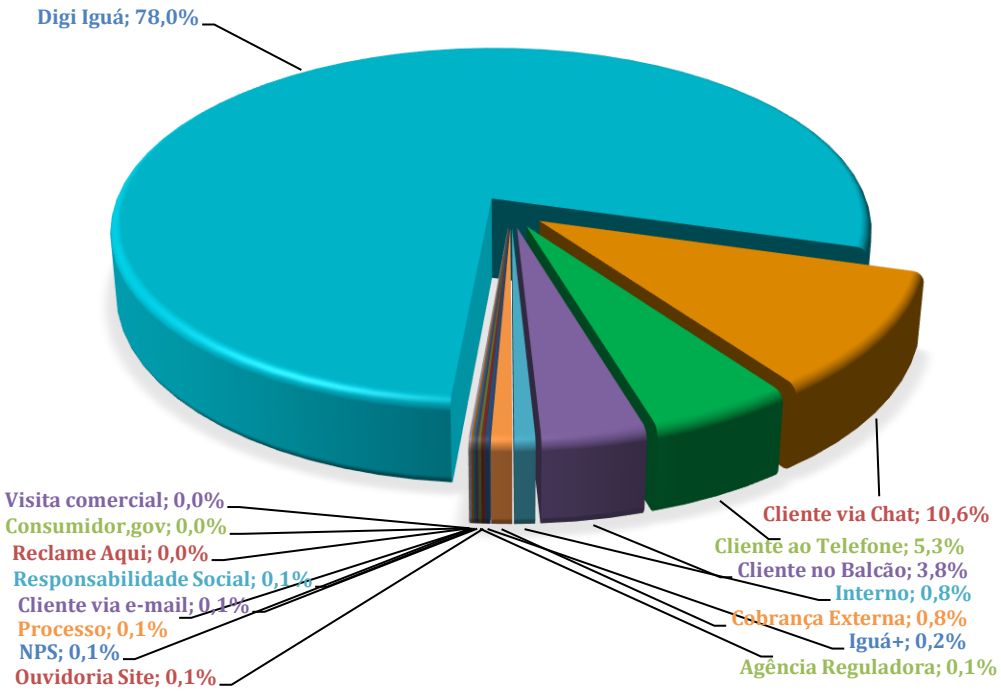
1. Tipos de Atendimentos

Com relação aos tipos de registros, constatamos que os atendimentos no Digi Iguá, plataforma digital para consultas, informações, pagamentos e atendimento da Iguá Saneamento, foi o tipo de atendimento mais frequente em agosto de 2023, com 126.455 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 15.349 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Reclamação, com 9.185 registros. Também tivemos 8.880 Solicitação de Serviço, 2.277 Outros, 1 Documentações casos com outros tipos de registro.



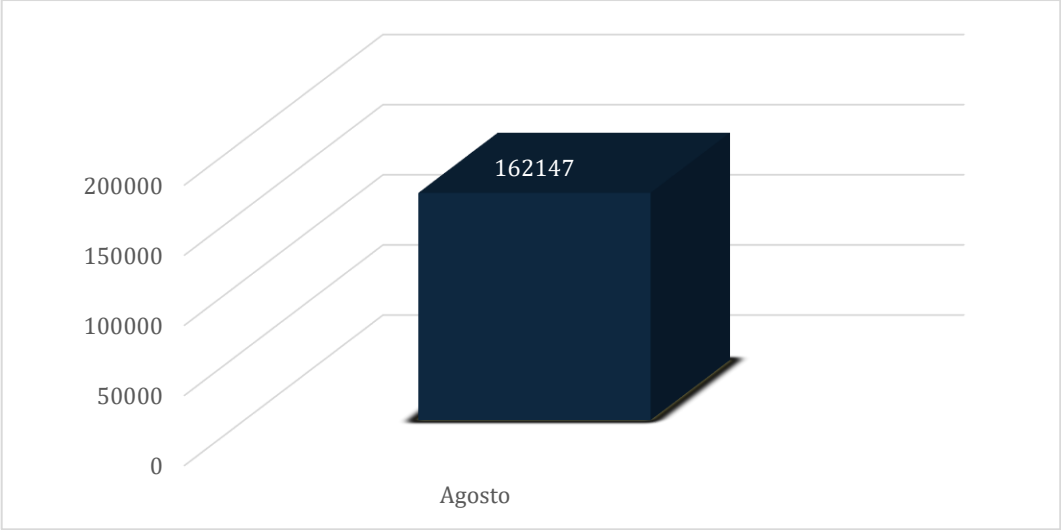
1.1. Canais de Comunicação

Dos 162.147 casos registrados no período, 126.472 via Digi Iguá, 17.208 via Cliente via Chat, 8.569 via Cliente ao Telefone, 6.218 via Cliente no Balcão, 1.243 via Interno, 1.236 via Cobrança Externa, 270 via Iguá+, 196 via Ouvidoria Site, 158 via Agência Reguladora, 137 via Cliente via e-mail, 125 via Responsabilidade Social, 108 via Processo, 89 via NPS, 35 via Reclame Aqui, 11 via Consumidor.gov, 1 via Visita comercial.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 162.147 casos registrados se distribuem em: 162.147 atendimentos realizados em agosto/2023 (100,0% dos atendimentos do período).



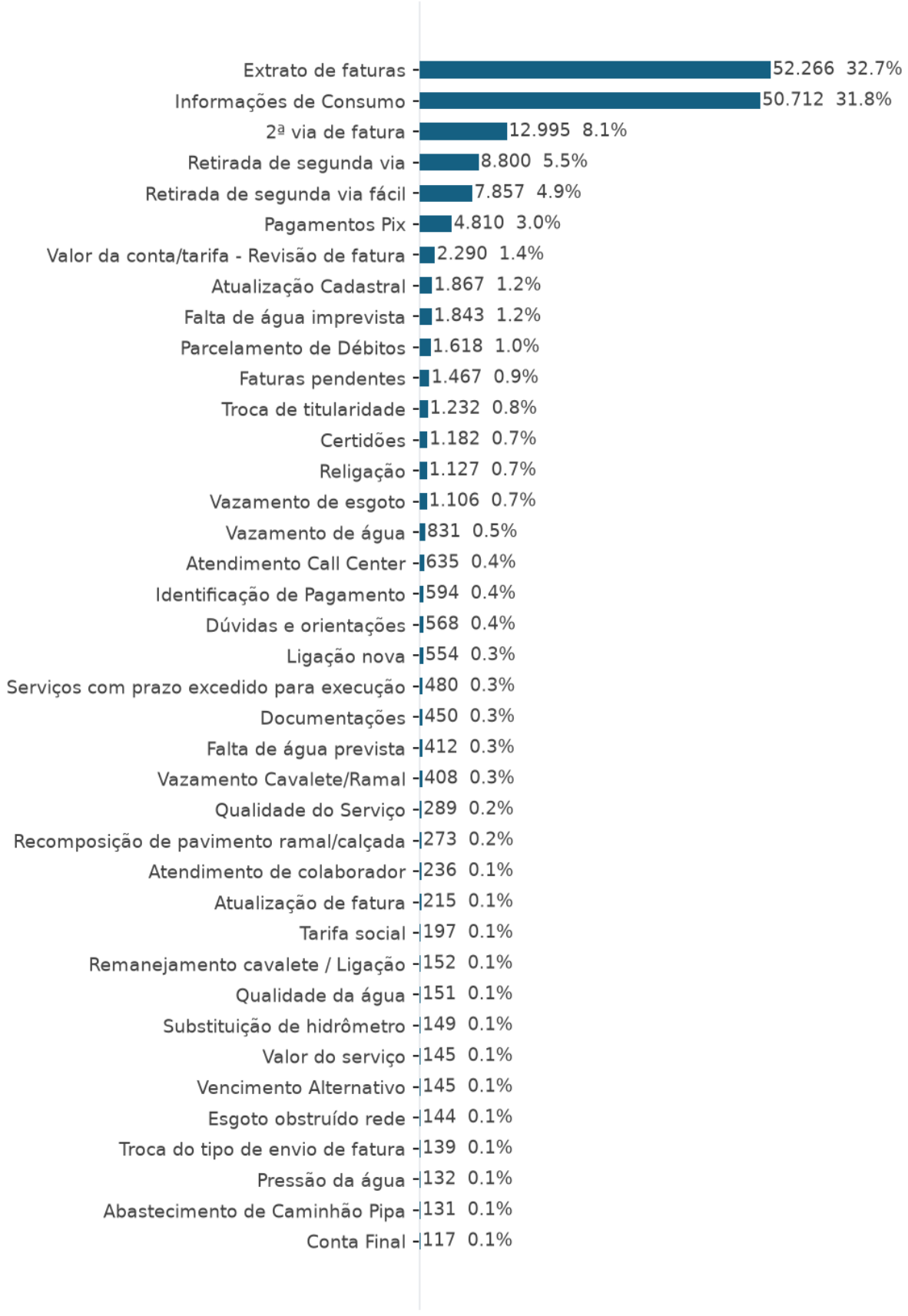
2. Informações Dos Atendimentos

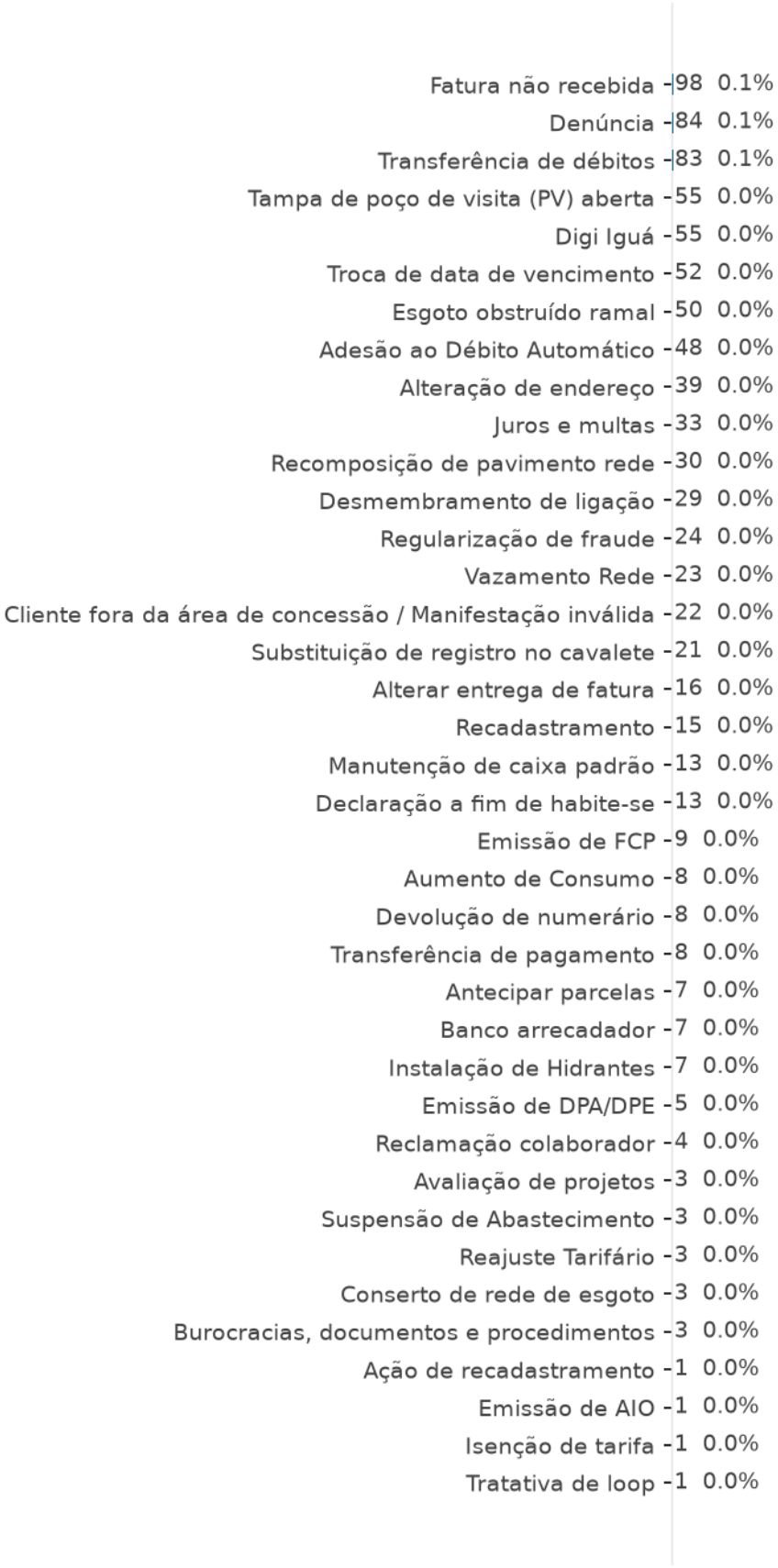
2.1. Categorias Registradas

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

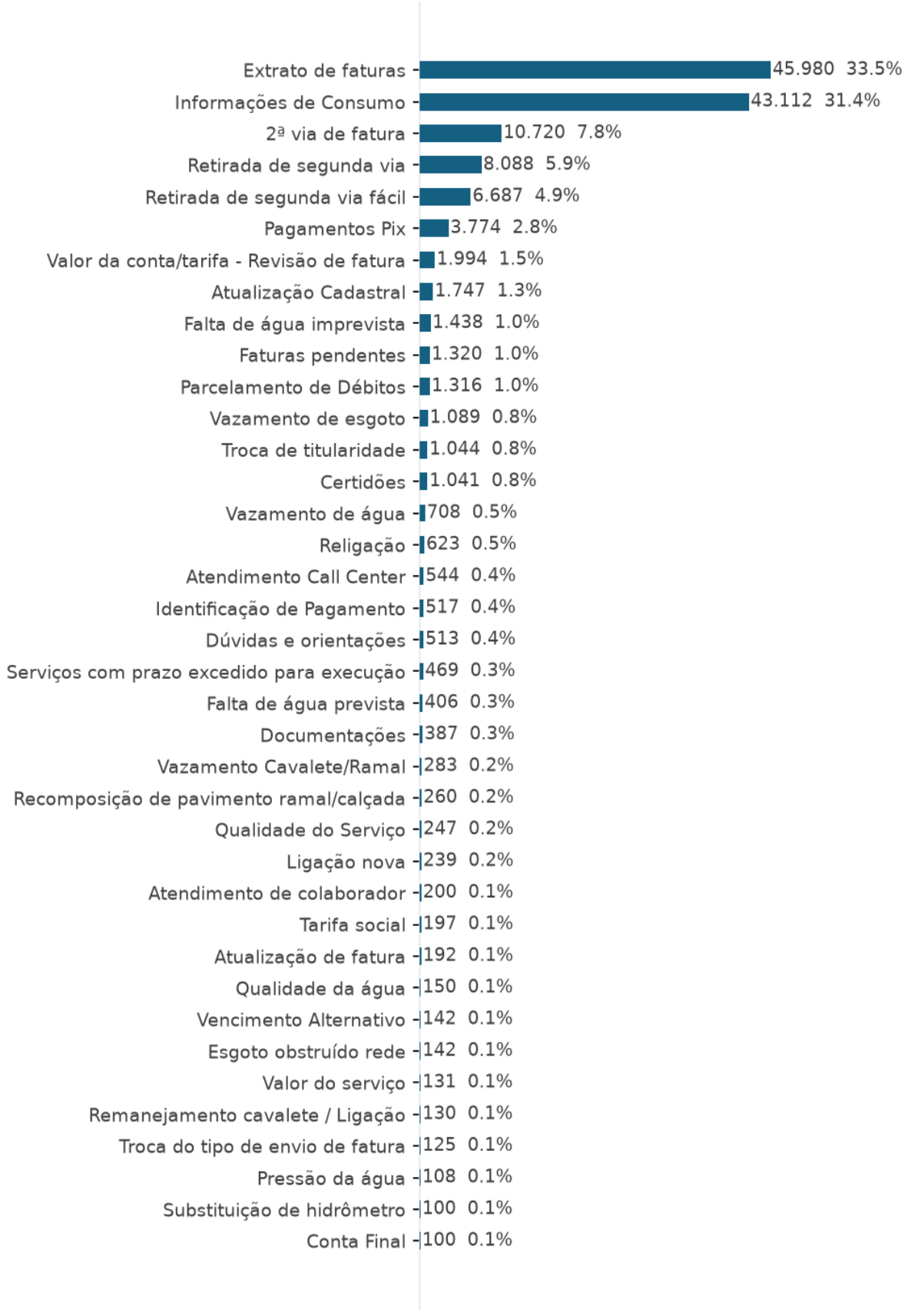
atendimentos de canais de reclamações entre outros tipos descritos no item 1. Na visão geral, é possível identificar que as maiores volumetrias de atendimentos no período se concentram em Extrato de faturas (32,7% do total), Informações de Consumo (31,8% do total), 2ª via de fatura (8,1% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 72,7% do total de solicitações de atendimento registradas em agosto de 2023.

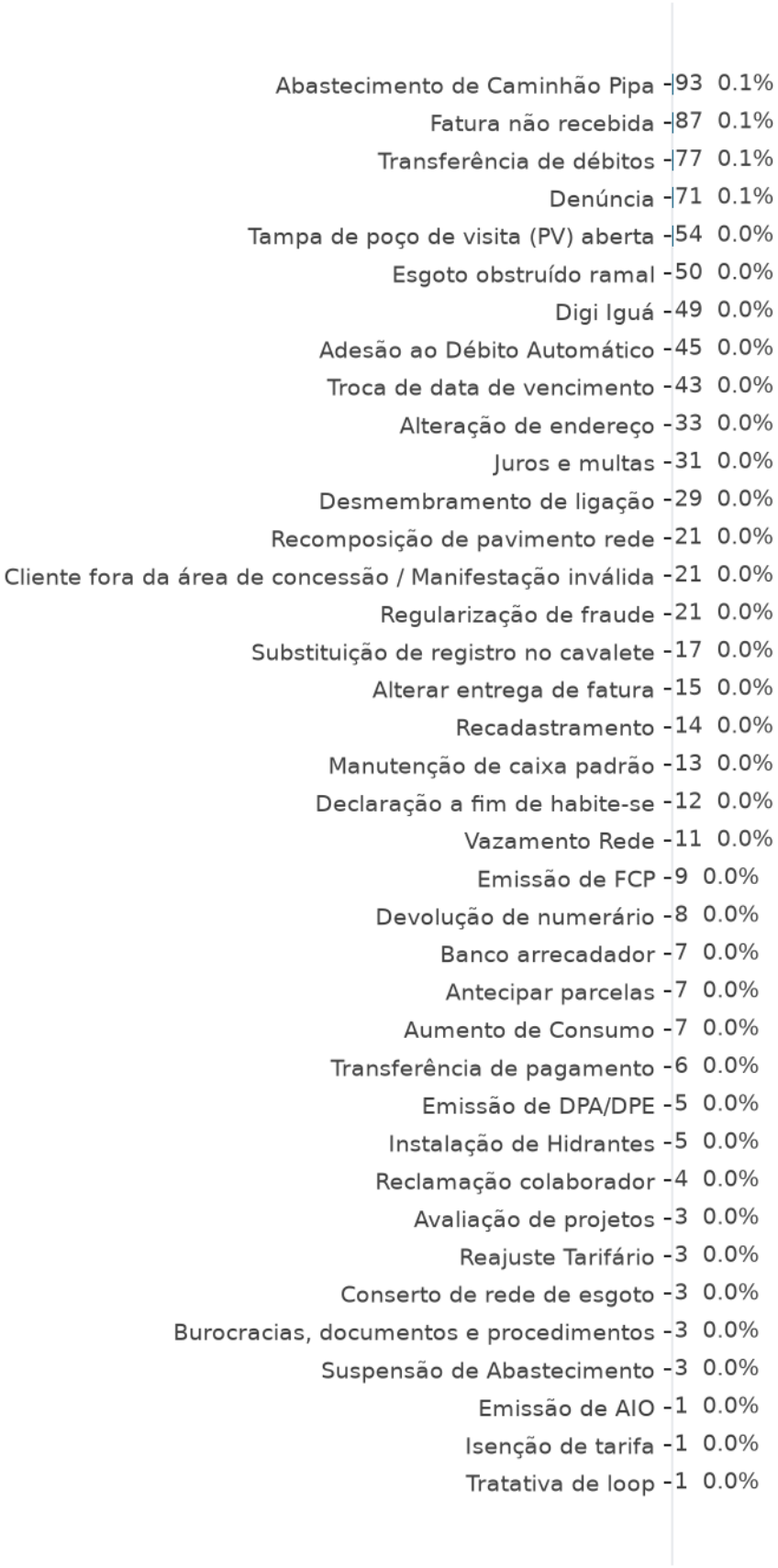
2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral



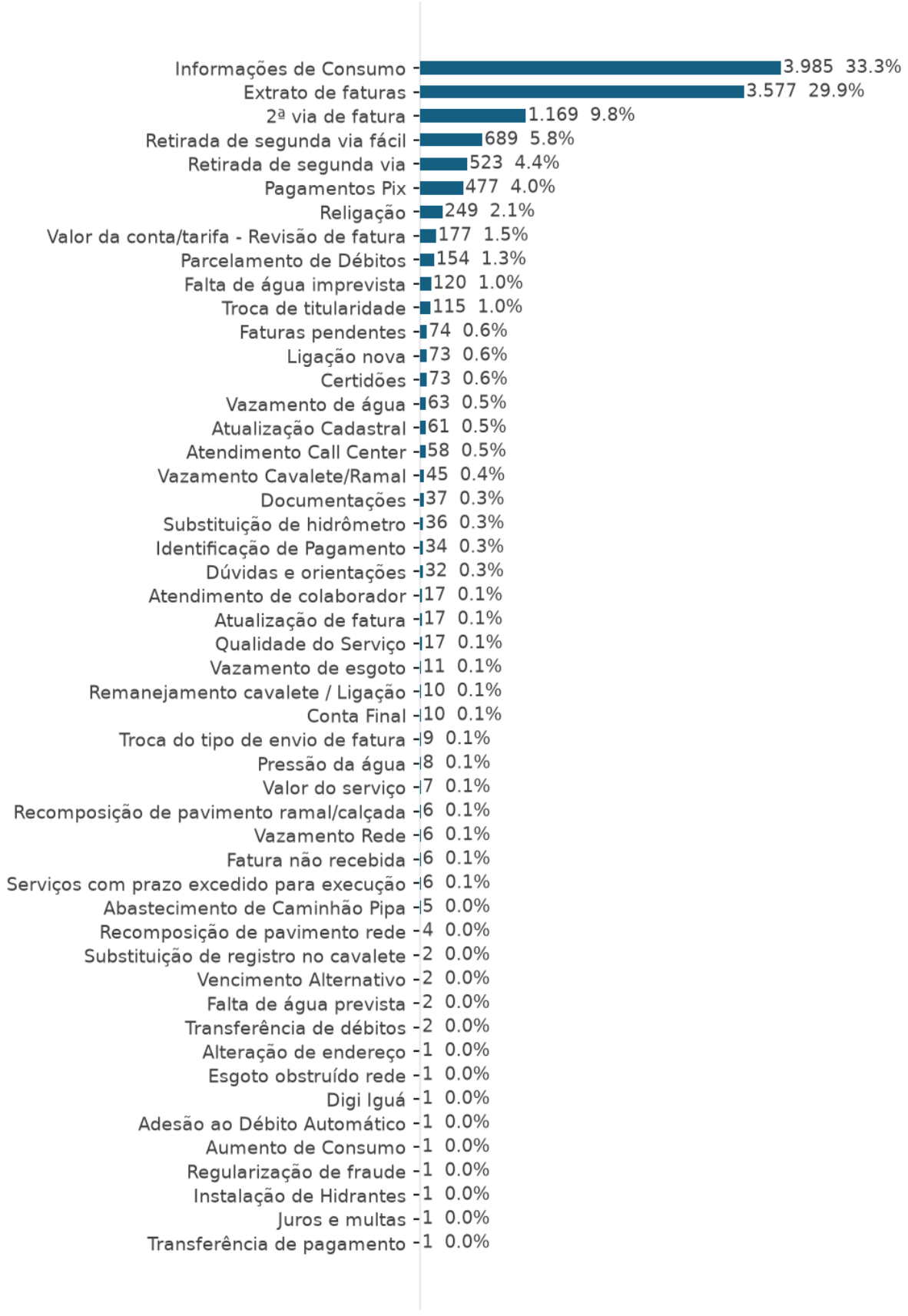

Fatura não recebida 98 0.1%
Denúncia 84 0.1%
Transferência de débitos 83 0.1%
Tampa de poço de visita (PV) aberta 55 0.0%
Digi Iguá 55 0.0%
Troca de data de vencimento 52 0.0%
Esgoto obstruído ramal 50 0.0%
Adesão ao Débito Automático 48 0.0%
Alteração de endereço 39 0.0%
Juros e multas 33 0.0%
Recomposição de pavimento rede 30 0.0%
Desmembramento de ligação 29 0.0%
Regularização de fraude 24 0.0%
Vazamento Rede 23 0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida 22 0.0%
Substituição de registro no cavalete 21 0.0%
Alterar entrega de fatura 16 0.0%
Recadastramento 15 0.0%
Manutenção de caixa padrão 13 0.0%
Declaração a fim de habite-se 13 0.0%
Emissão de FCP 9 0.0%
Aumento de Consumo 8 0.0%
Devolução de numerário 8 0.0%
Transferência de pagamento 8 0.0%
Antecipar parcelas 7 0.0%
Banco arrecadador 7 0.0%
Instalação de Hidrantes 7 0.0%
Emissão de DPA/DPE 5 0.0%
Reclamação colaborador 4 0.0%
Avaliação de projetos 3 0.0%
Suspensão de Abastecimento 3 0.0%
Reajuste Tarifário 3 0.0%
Conserto de rede de esgoto 3 0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos 3 0.0%
Ação de recadastramento 1 0.0%
Emissão de AIO 1 0.0%
Isenção de tarifa 1 0.0%
Tratativa de loop 1 0.0%

2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro



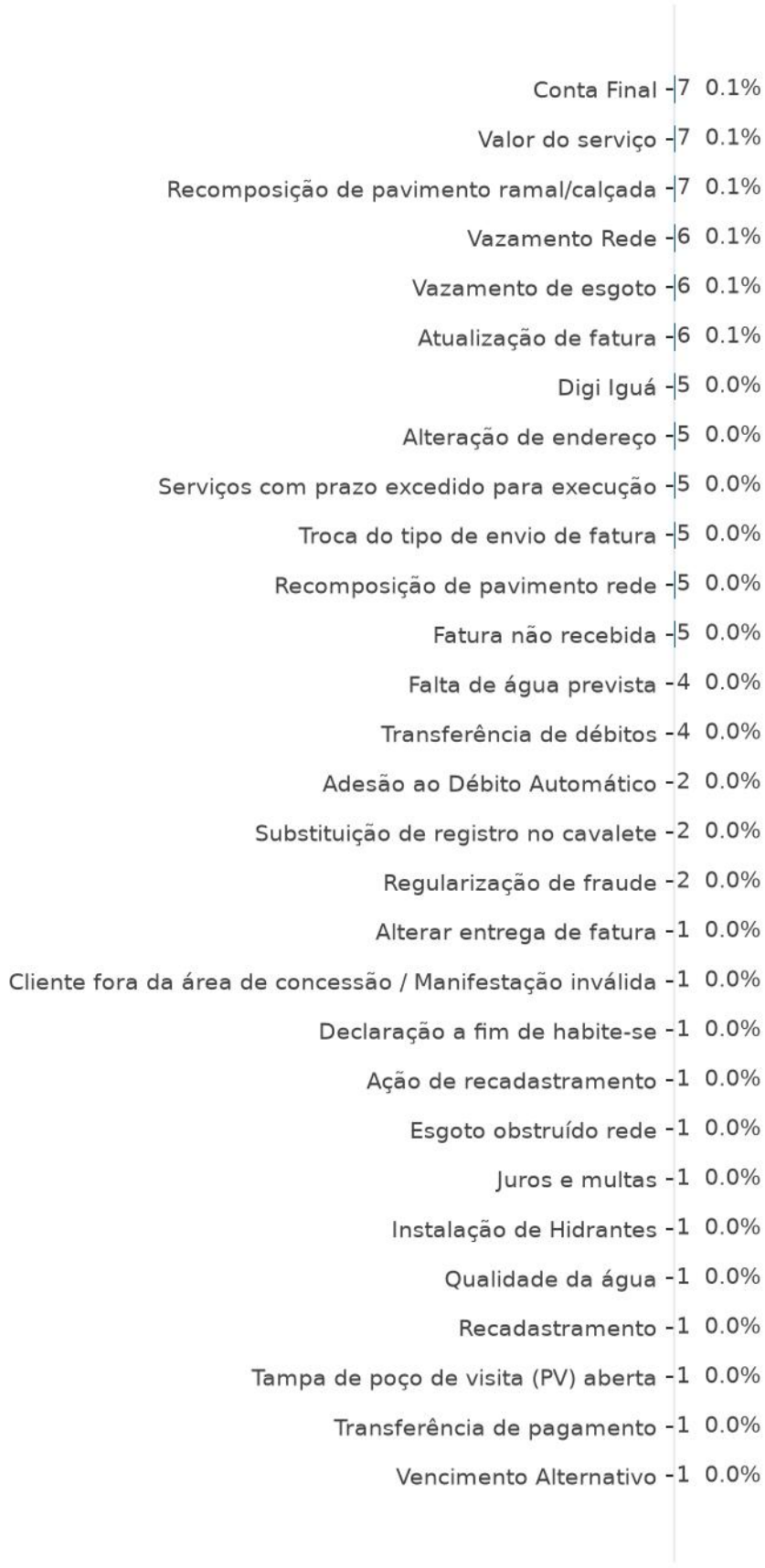

Abastecimento de Caminhão Pipa 93 0.1%
Fatura não recebida 87 0.1%
Transferência de débitos 77 0.1%
Denúncia 71 0.1%
Tampa de poço de visita (PV) aberta 54 0.0%
Esgoto obstruído ramal 50 0.0%
Digi Iguá 49 0.0%
Adesão ao Débito Automático 45 0.0%
Troca de data de vencimento 43 0.0%
Alteração de endereço 33 0.0%
Juros e multas 31 0.0%
Desmembramento de ligação 29 0.0%
Recomposição de pavimento rede 21 0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida 21 0.0%
Regularização de fraude 21 0.0%
Substituição de registro no cavalete 17 0.0%
Alterar entrega de fatura 15 0.0%
Recadastramento 14 0.0%
Manutenção de caixa padrão 13 0.0%
Declaração a fim de habite-se 12 0.0%
Vazamento Rede 11 0.0%
Emissão de FCP 9 0.0%
Devolução de numerário 8 0.0%
Banco arrecadador 7 0.0%
Antecipar parcelas 7 0.0%
Aumento de Consumo 7 0.0%
Transferência de pagamento 6 0.0%
Emissão de DPA/DPE 5 0.0%
Instalação de Hidrantes 5 0.0%
Reclamação colaborador 4 0.0%
Avaliação de projetos 3 0.0%
Reajuste Tarifário 3 0.0%
Conserto de rede de esgoto 3 0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos 3 0.0%
Suspensão de Abastecimento 3 0.0%
Emissão de AIO 1 0.0%
Isenção de tarifa 1 0.0%
Tratativa de loop 1 0.0%

2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira



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.

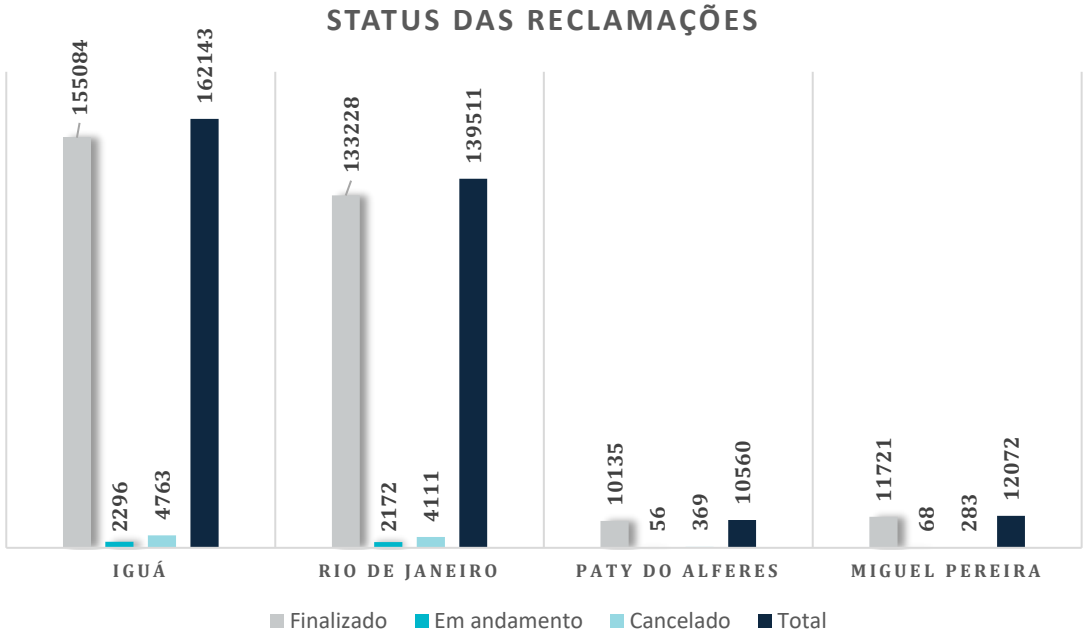
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 162.143 casos no período, dos quais 95,65% foram finalizados. 1,42% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 2,94% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	162.143	155.084	2.296	4.763
AGOSTO	162.143	155.084	2.296	4.763

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	95,65%	1,42%	2,94%
AGOSTO	100,00%	95,65%	1,42%	2,94%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

	QUANTIDADE DE REGISTROS

STATUS DOS ATENDIMENTOS	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	139.511	133.228	2.172	4.111
AGOSTO	139.511	133.228	2.172	4.111

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	95,50%	1,56%	2,95%
AGOSTO	100,00%	95,50%	1,56%	2,95%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	12.072	11.721	68	283
AGOSTO	12.072	11.721	68	283

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,09%	0,56%	2,34%
AGOSTO	100,00%	97,09%	0,56%	2,34%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

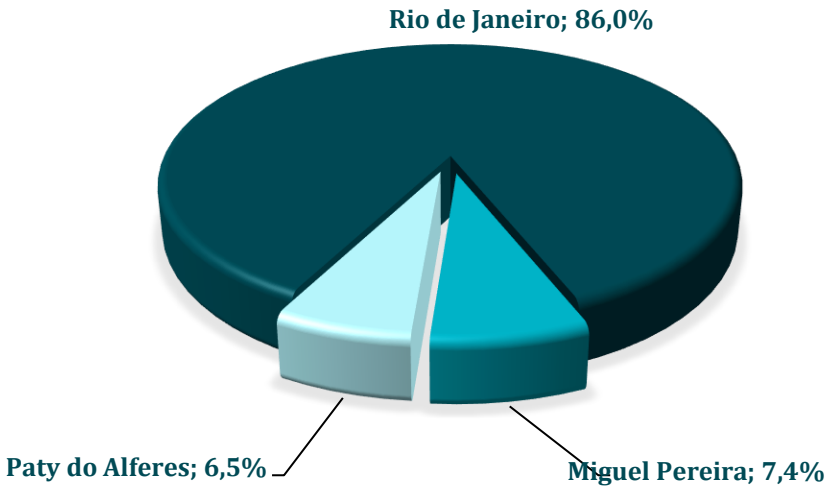
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	10.560	10.135	56	369
AGOSTO	10.560	10.135	56	369

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	95,98%	0,53%	3,49%
AGOSTO	100,00%	95,98%	0,53%	3,49%

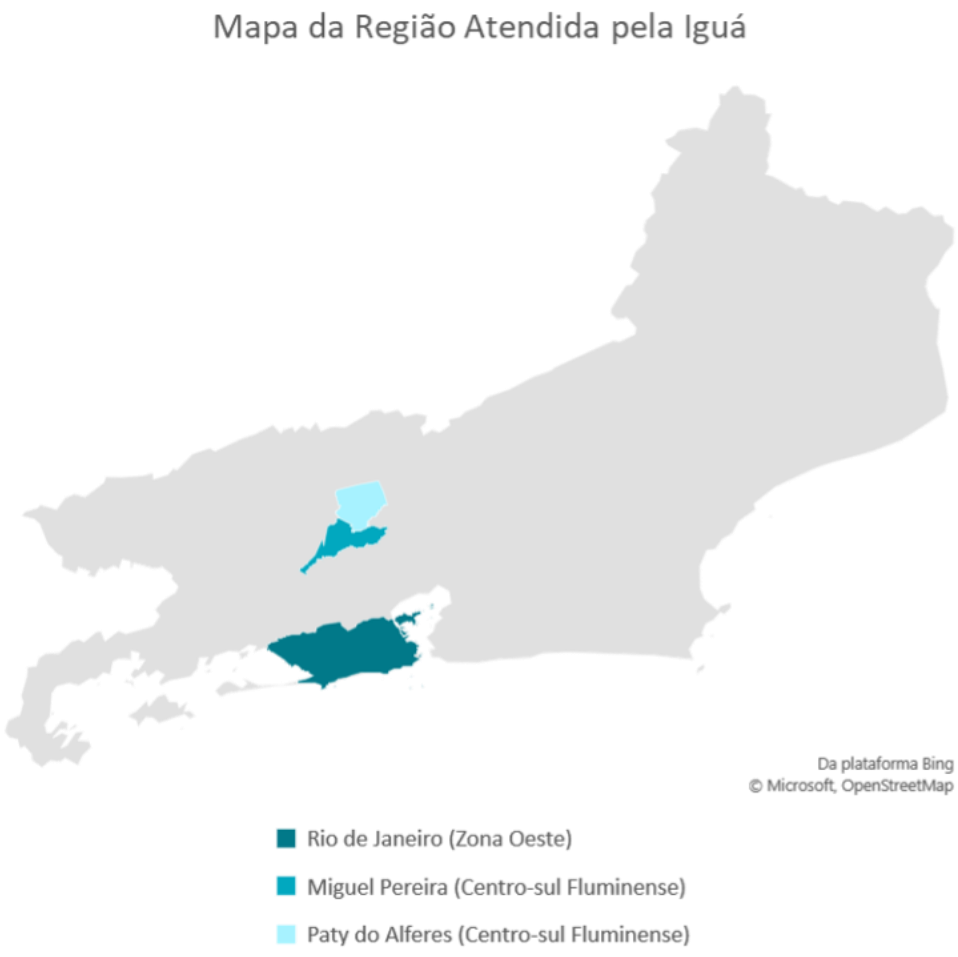
3. Atendimentos por Região Geográfica

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

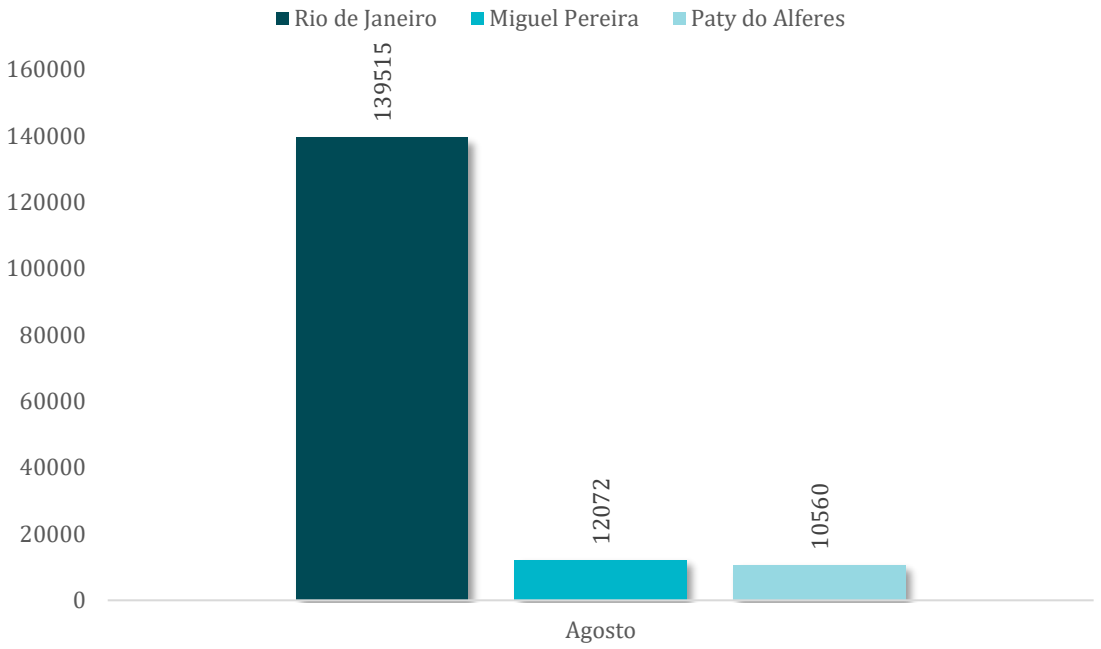
Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 139.515 (86,0%) casos registrados em Rio de Janeiro, 12.072 (7,4%) casos registrados em Miguel Pereira, 10.560 (6,5%) casos registrados em Paty do Alferes.



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	133.393	82,27%
Taquara	4.356	2,69%
Recreio Bandeirantes	3.150	1,94%
Barra da Tijuca	2.733	1,69%
Curicica	1.842	1,14%
Pechincha	1.760	1,09%
Jacarepagua	1.725	1,06%
Tanque	1.501	0,93%
Freguesia	1.495	0,92%
Centro	1.312	0,81%
Anil	1.219	0,75%
Vargem Pequena	961	0,59%
Praca Seca	955	0,59%
Itanhanga	691	0,43%
Vargem Grande	515	0,32%
Arcozelo	450	0,28%
Governador Portela	345	0,21%
Gardenia Azul	342	0,21%
Praca da Ponte	321	0,20%
Cidade de Deus	300	0,19%
Pedras Ruivas	247	0,15%
Barao de Javari	247	0,15%
Avelar	211	0,13%

B Californ	197	0,12%
Parque da Lagoinha	135	0,08%
Monte Alegre	130	0,08%
Joa	120	0,07%
Sao Judas Tadeu	117	0,07%
Conrado	112	0,07%
Zenobiopolis	89	0,05%
Acampamento	77	0,05%
Pq Alto Recanto	76	0,05%
Mangueiras	72	0,04%
Campinho	70	0,04%
Vista Alegre	53	0,03%
Vila Suisa	51	0,03%
Ramada	44	0,03%
Futurista	42	0,03%
Mantiquira	41	0,03%
Grotao	37	0,02%
Goiabal	32	0,02%
Santa Luzia	29	0,02%
Clube Velho	28	0,02%
Saibreira Granja	26	0,02%
Portal das Mansoes	23	0,01%
Plante Cafe	22	0,01%
Fragoso	21	0,01%
Lameirao	21	0,01%
Jrd Remanso	21	0,01%
Alto da Boa Vista	20	0,01%
Roseiral	19	0,01%
Rec dos Eucalipitos	19	0,01%
Village Sao Roque	18	0,01%
Poaia	18	0,01%
Retiro das Palmeiras	17	0,01%
P Bandeira	17	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	16	0,01%
Margarida	16	0,01%
Estancia Aleluia	16	0,01%
Santa Branca	14	0,01%
Tres Porteiras	14	0,01%
Parque Barcelos	14	0,01%
Conceicao	13	0,01%
Camorim	13	0,01%
Summer Ville	12	0,01%
Guararapes	12	0,01%
Barra da Tijuca	11	0,01%
Cidade Nova	10	0,01%
Vila Selma	9	0,01%
Vera Cruz	8	0,00%
Novo Arcozelo	7	0,00%
Taquara	6	0,00%
Jacarepaguá	6	0,00%
Vargem Grande	5	0,00%
B Esperanca	4	0,00%
Lot Planaltosumervil	4	0,00%
Sertaozinho	4	0,00%
Barra Olímpica	4	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	3	0,00%
Aninha Moura	3	0,00%
Cupido	3	0,00%
Jrd Miguel Pereira	3	0,00%
Bairro de Fatima	3	0,00%
Sao Jorge	2	0,00%
Lot Zendaiopolis	2	0,00%
Tijucal	2	0,00%
Marechal Hermes	2	0,00%

Camorim	2	0,00%
Anil	2	0,00%
Altos da Gloria	1	0,00%
Jd. Leblon Ii	1	0,00%
Itanhangá	1	0,00%
Centro	1	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	1	0,00%
Cohab- João Evangelista Viçoso	1	0,00%
Jd. Sta. Amalia	1	0,00%
Pq. R. das Nacoes	1	0,00%
Pedra 90	1	0,00%
R. Paiaguas I	1	0,00%
R. Dr. Fabio Leite Ii	1	0,00%
Ramada	1	0,00%
Renascença	1	0,00%
Sao Francisco	1	0,00%
Rib. da Ponte	1	0,00%
São Bernardo I	1	0,00%
Vila Garcia	1	0,00%
Total Geral	**162.147**	**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	115.677	82,91%
Taquara	4.338	3,11%
Recreio Bandeirantes	3.130	2,24%
Barra da Tijuca	2.731	1,96%
Curicica	1.836	1,32%
Pechincha	1.757	1,26%
Jacarepagua	1.722	1,23%
Tanque	1.498	1,07%
Freguesia	1.491	1,07%
Anil	1.217	0,87%
Vargem Pequena	957	0,69%
Praca Seca	954	0,68%
Itanhanga	686	0,49%
Vargem Grande	514	0,37%
Gardenia Azul	342	0,25%
Cidade de Deus	297	0,21%
Joa	119	0,09%
Campinho	70	0,05%
Centro	25	0,02%
Recreio dos Bandeirantes	16	0,01%
Camorim	13	0,01%
Barra da Tijuca	11	0,01%
Cidade Nova	10	0,01%
Governador Portela	9	0,01%
Arcozelo	8	0,01%
Jacarepaguá	6	0,00%
Taquara	6	0,00%
Praca da Ponte	5	0,00%
Vargem Grande	5	0,00%
Barra Olímpica	4	0,00%

Avelar	3	0,00%
Futurista	3	0,00%
Bairro de Fatima	3	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	3	0,00%
Acampamento	2	0,00%
Tijucal	2	0,00%
Summer Ville	2	0,00%
Alto da Boa Vista	2	0,00%
Conrado	2	0,00%
B Californ	2	0,00%
Mantiquira	2	0,00%
Camorim	2	0,00%
Anil	2	0,00%
Barao de Javari	2	0,00%
Marechal Hermes	2	0,00%
Pedras Ruivas	2	0,00%
Altos da Gloria	1	0,00%
Aninha Moura	1	0,00%
Clube Velho	1	0,00%
Jrd Miguel Pereira	1	0,00%
Jd. Leblon Ii	1	0,00%
Itanhangá	1	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	1	0,00%
Centro	1	0,00%
Cohab- João Evangelista Viçoso	1	0,00%
Mangueiras	1	0,00%
Jrd Remanso	1	0,00%
Pq. R. das Nacoes	1	0,00%
R. Dr. Fabio Leite Ii	1	0,00%
Parque Barcelos	1	0,00%
Monte Alegre	1	0,00%
Pedra 90	1	0,00%
Pq Alto Recanto	1	0,00%
Rib. da Ponte	1	0,00%
R. Paiaguas I	1	0,00%
São Bernardo I	1	0,00%
Sao Francisco	1	0,00%
Renascença	1	0,00%
Sao Judas Tadeu	1	0,00%
Santa Branca	1	0,00%
Vila Garcia	1	0,00%
Total Geral	**139.515**	**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, Governador Portela e Praca da Ponte.

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	9.731	80,61%
Centro	531	4,40%
Governador Portela	335	2,78%
Praca da Ponte	316	2,62%
Barao de Javari	244	2,02%
Parque da Lagoinha	135	1,12%
Sao Judas Tadeu	115	0,95%
Conrado	109	0,90%

Mangueiras	70	0,58%
Vila Suisa	51	0,42%
Ramada	44	0,36%
Futurista	39	0,32%
Santa Luzia	29	0,24%
Portal das Mansoes	23	0,19%
Plante Cafe	22	0,18%
Fragoso	21	0,17%
Jrd Remanso	20	0,17%
Alto da Boa Vista	18	0,15%
Village Sao Roque	18	0,15%
P Bandeira	17	0,14%
Retiro das Palmeiras	17	0,14%
Estancia Aleluia	16	0,13%
Margarida	16	0,13%
Conceicao	13	0,11%
Santa Branca	13	0,11%
Guararapes	12	0,10%
Clube Velho	11	0,09%
Taquara	11	0,09%
Summer Ville	10	0,08%
Vila Selma	9	0,07%
Vera Cruz	8	0,07%
Recreio Bandeirantes	6	0,05%
Avelar	4	0,03%
Lot Planaltosumervil	4	0,03%
Sertaozinho	4	0,03%
Jacarepagua	3	0,02%
Cupido	3	0,02%
Arcozelo	2	0,02%
Sao Jorge	2	0,02%
Pedras Ruivas	2	0,02%
Tanque	2	0,02%
Jrd Miguel Pereira	2	0,02%
Aninha Moura	2	0,02%
Monte Alegre	2	0,02%
Anil	1	0,01%
Curicica	1	0,01%
Barra da Tijuca	1	0,01%
Ramada	1	0,01%
Mantiquira	1	0,01%
Pechincha	1	0,01%
Vargem Grande	1	0,01%
Vargem Pequena	1	0,01%
Vista Alegre	1	0,01%
Zenobiopolis	1	0,01%
Total Geral	**12.072**	**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 Pedras Ruivas.

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	7.985	75,62%
Centro	756	7,16%
Arcozelo	440	4,17%
Pedras Ruivas	243	2,30%

Avelar	204	1,93%
B Californ	195	1,85%
Monte Alegre	127	1,20%
Zenobiopolis	88	0,83%
Acampamento	75	0,71%
Pq Alto Recanto	75	0,71%
Vista Alegre	52	0,49%
Mantiquira	38	0,36%
Grotao	37	0,35%
Goiabal	32	0,30%
Saibreira Granja	26	0,25%
Lameirao	21	0,20%
Rec dos Eucalipitos	19	0,18%
Roseiral	19	0,18%
Poaia	18	0,17%
Clube Velho	16	0,15%
Recreio Bandeirantes	14	0,13%
Tres Porteiras	14	0,13%
Parque Barcelos	13	0,12%
Novo Arcozelo	7	0,07%
Taquara	7	0,07%
Itanhanga	5	0,05%
Curicica	5	0,05%
B Esperanca	4	0,04%
Freguesia	4	0,04%
Cidade de Deus	3	0,03%
Vargem Pequena	3	0,03%
Pechincha	2	0,02%
Lot Zendaiopolis	2	0,02%
Barra da Tijuca	1	0,01%
Barao de Javari	1	0,01%
Anil	1	0,01%
Conrado	1	0,01%
Governador Portela	1	0,01%
Jd. Sta. Amalia	1	0,01%
Joa	1	0,01%
Mangueiras	1	0,01%
Praca Seca	1	0,01%
Tanque	1	0,01%
Sao Judas Tadeu	1	0,01%
Total Geral	**10.560**	**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 agosto de 2023.

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.