2024

Relatório de Atendimento
Iguá Saneamento

Novembro de 2024

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO 2

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – NOVEMBRO 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 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;

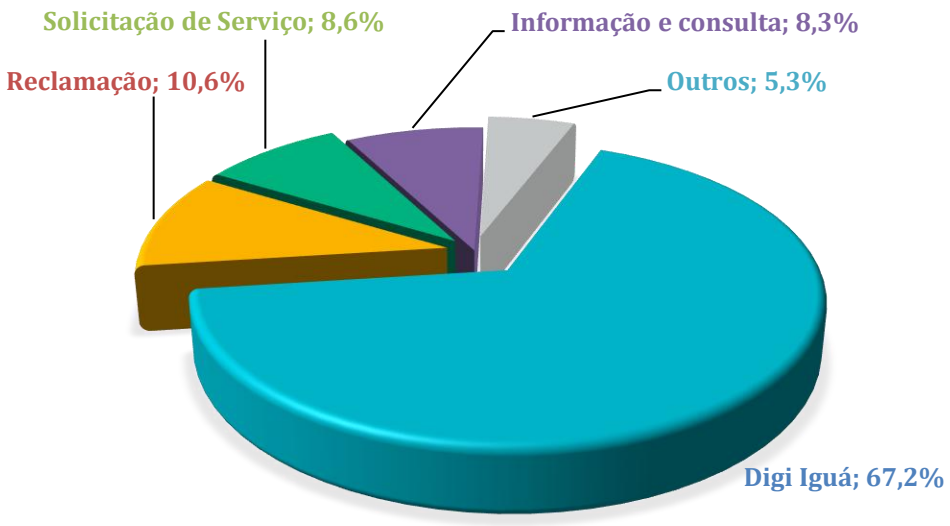
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – NOVEMBRO DE 2024

Em novembro de 2024, a concessionária Iguá Saneamento registrou 73.783 (Setenta e três mil, setecentos e oitenta e três) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

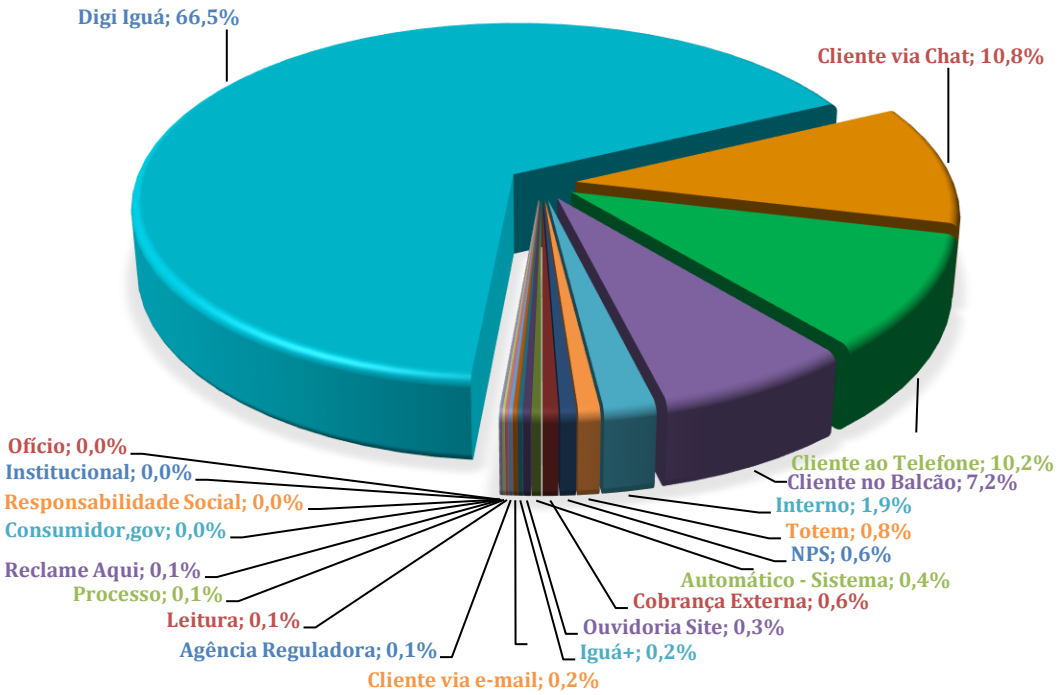
1. Tipos de Atendimentos

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 novembro de 2024, com 49.563 casos registrados. Na sequência temos os casos de Reclamação, com 7.845 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Solicitação de Serviço, com 6.331 registros. Também tivemos 6.127 Informação e consulta, 3.917 Outros casos com outros tipos de registro.



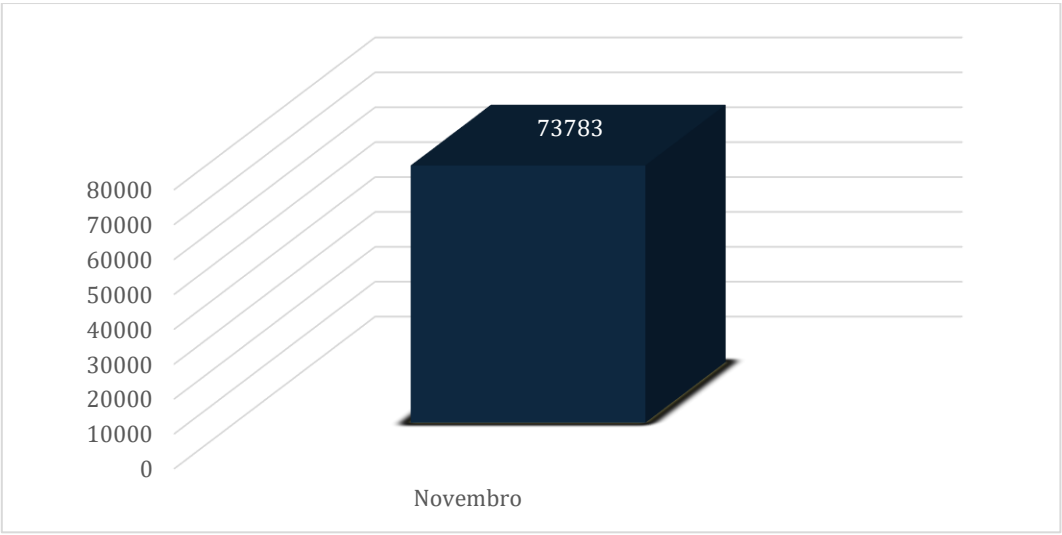
1.1. Canais de Comunicação

Dos 73.783 casos registrados no período, 49.043 via Digi Iguá, 7.965 via Cliente via Chat, 7.542 via Cliente ao Telefone, 5.310 via Cliente no Balcão, 1.409 via Interno, 590 via Totem, 431 via NPS, 425 via Cobrança Externa, 262 via Automático - Sistema, 197 via Ouvidoria Site, 130 via Iguá+, 113 via Cliente via e-mail, 108 via Agência Reguladora, 79 via Leitura, 64 via Processo, 53 via Reclame Aqui, 13 via Consumidor.gov, 7 via Responsabilidade Social, 2 via Institucional, 2 via Ofício.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 73.783 casos registrados se distribuem em: 73.783 atendimentos realizados em novembro/2024 (100,0% dos atendimentos do período).



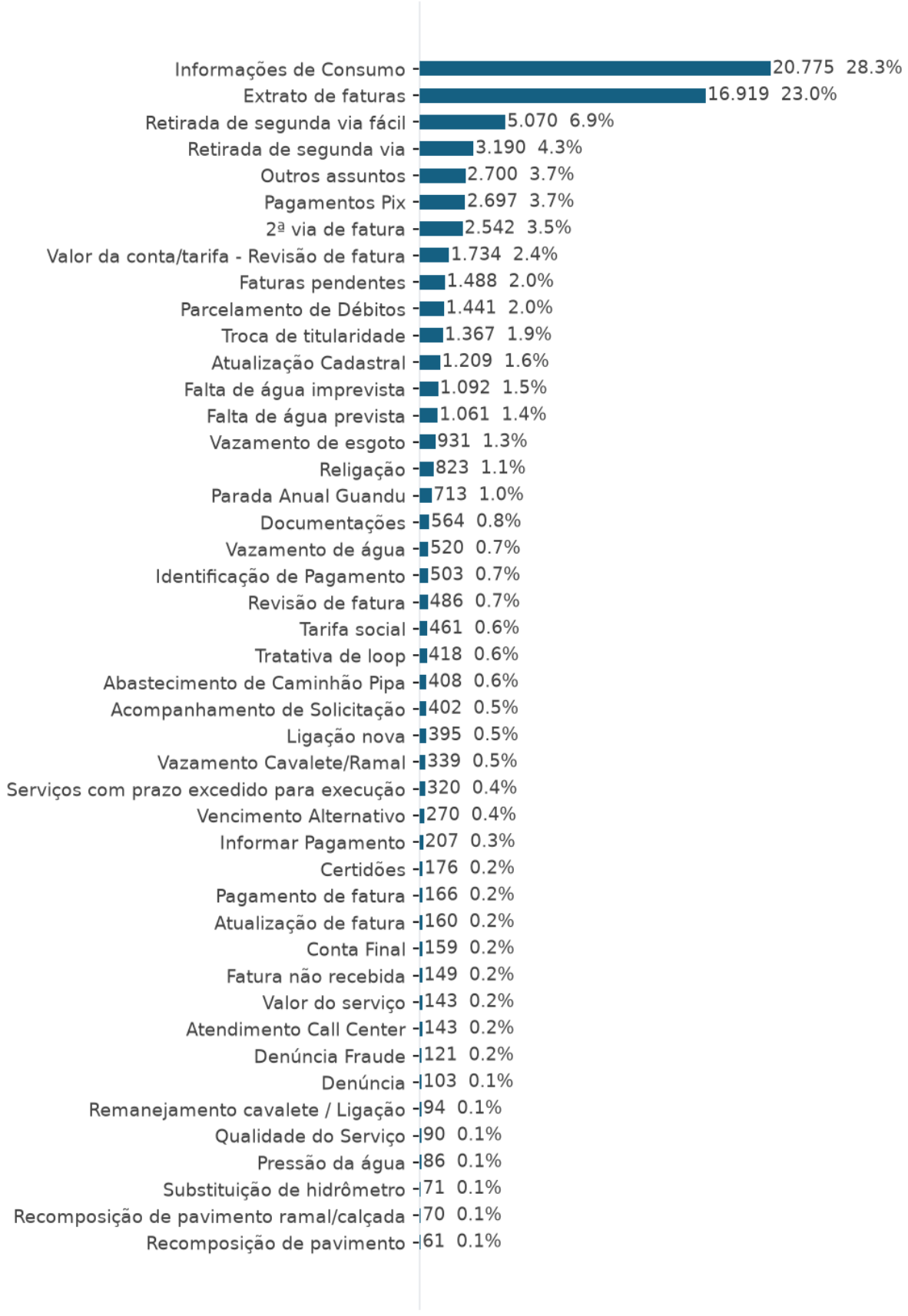
2. Informações Dos Atendimentos

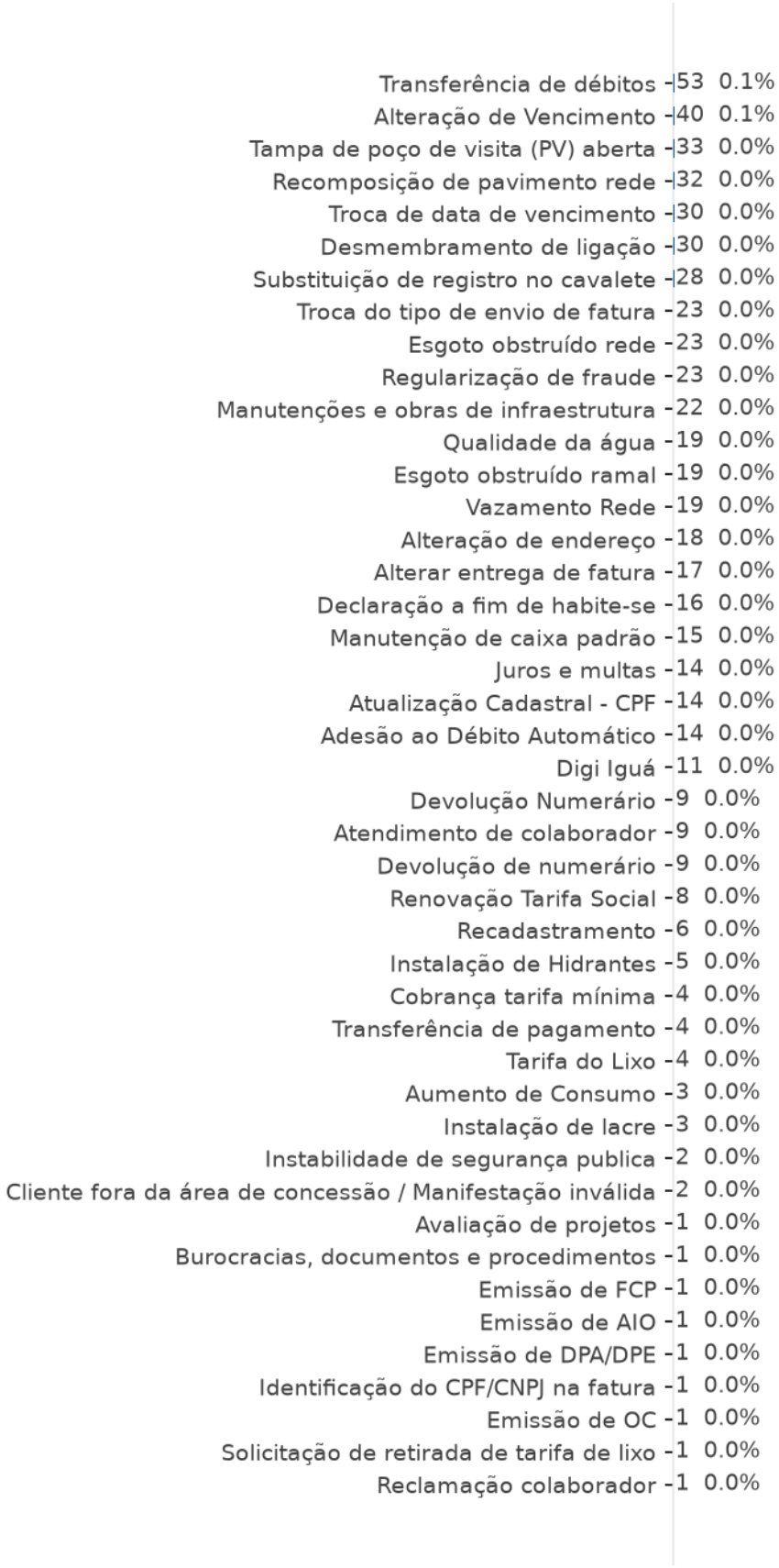
2.1. Categorias Registradas

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

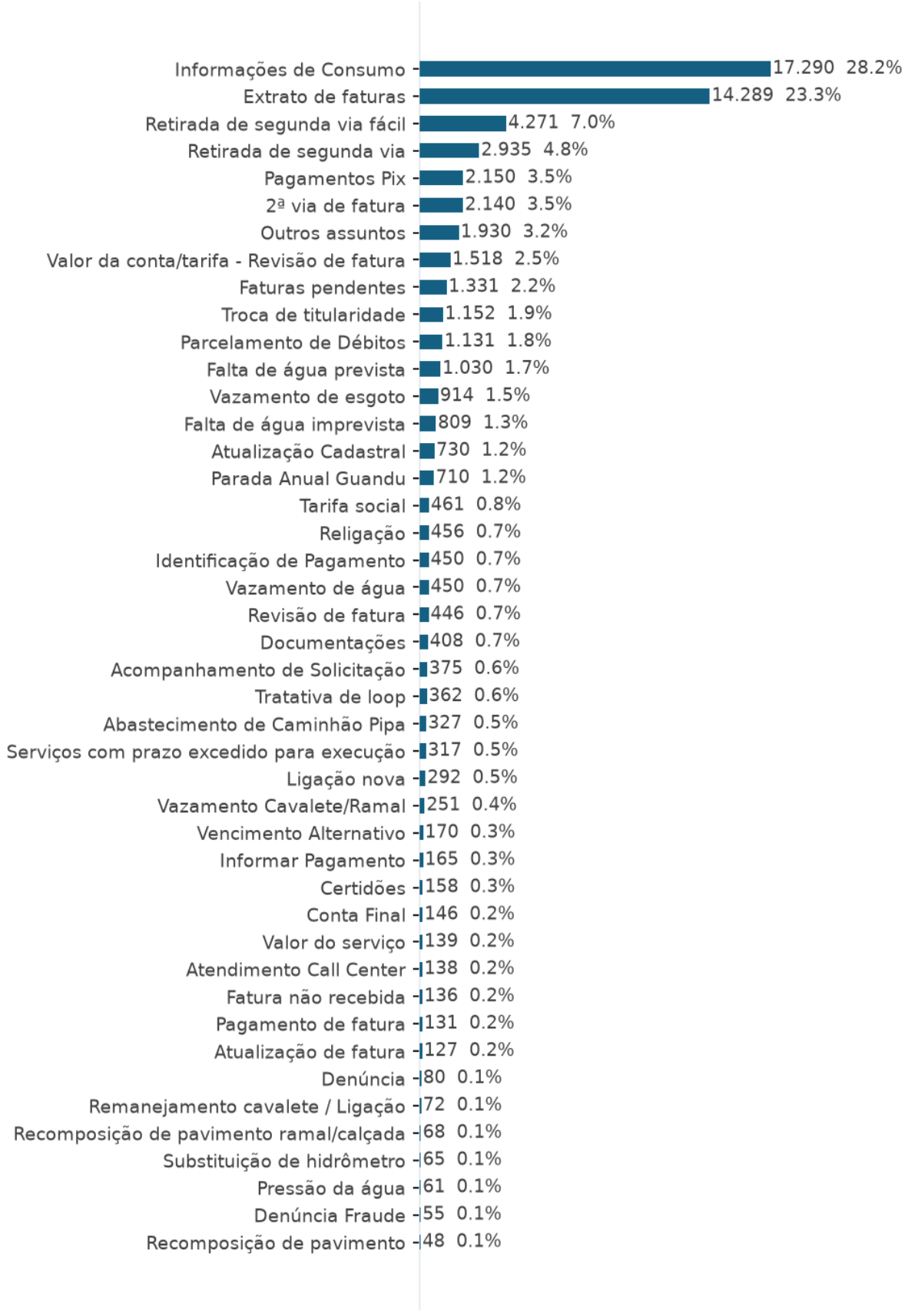
atendimentos de canais de reclamações entre outros tipos descritos no item 1. Na visão geral, é possível identificar que as maiores volumetrias de atendimentos no período se concentram em Informações de Consumo (28,3% do total), Extrato de faturas (23,0% do total), Retirada de segunda via fácil (6,9% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 58,2% do total de solicitações de atendimento registradas em novembro de 2024.

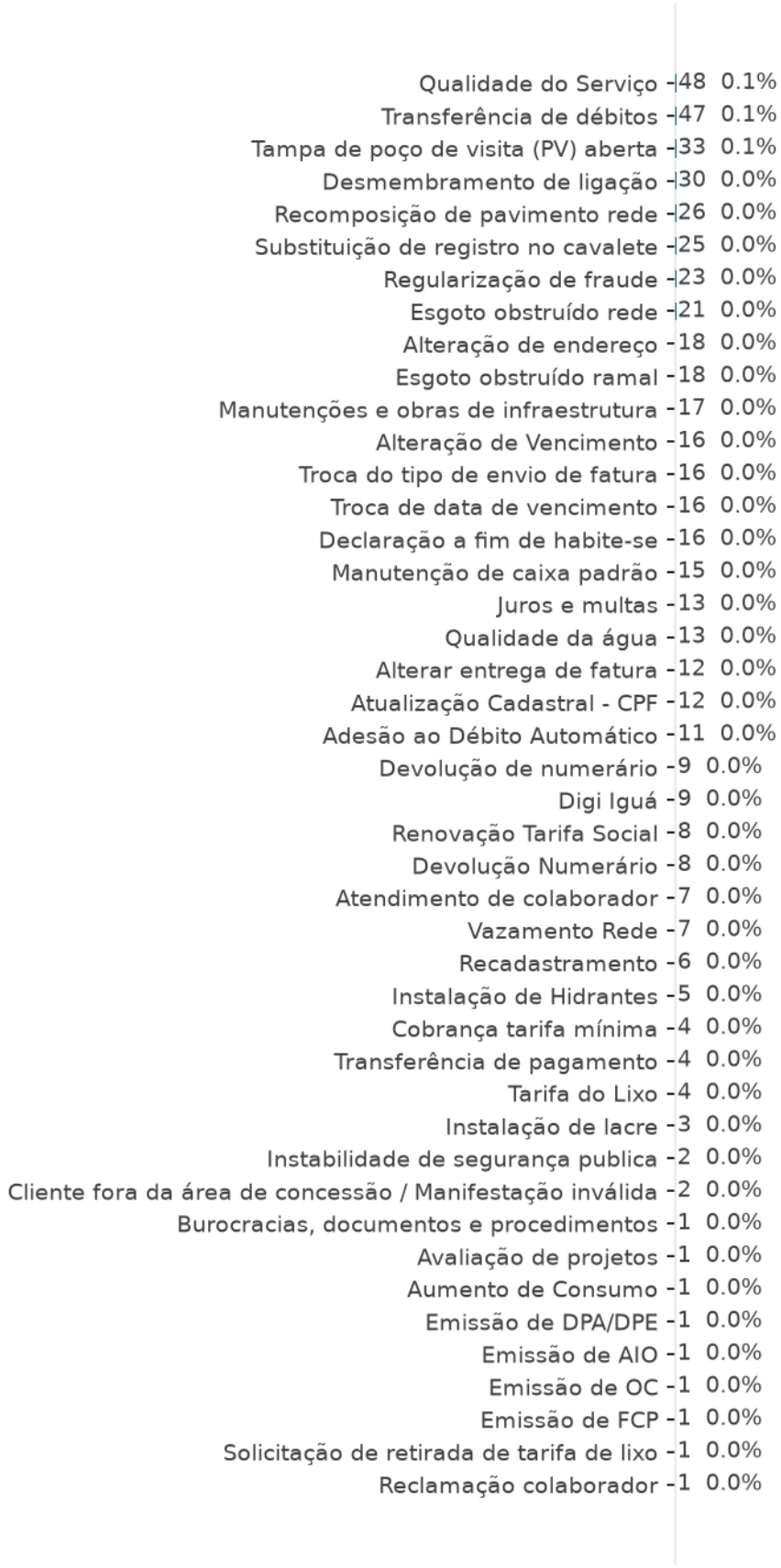
2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral



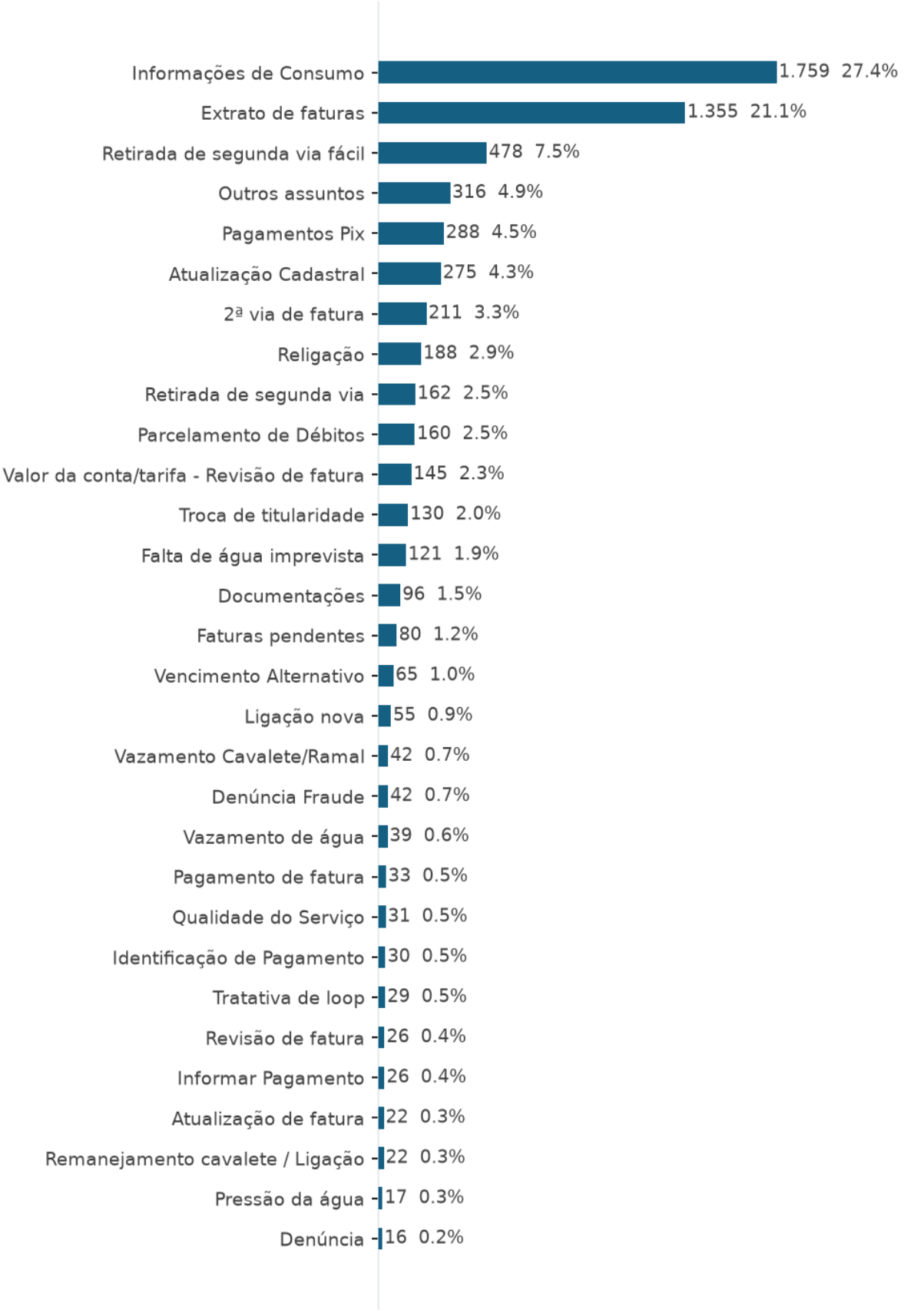

Transferência de débitos 53 0.1%
Alteração de Vencimento 40 0.1%
Tampa de poço de visita (PV) aberta 33 0.0%
Recomposição de pavimento rede 32 0.0%
Troca de data de vencimento 30 0.0%
Desmembramento de ligação 30 0.0%
Substituição de registro no cavalete 28 0.0%
Troca do tipo de envio de fatura 23 0.0%
Esgoto obstruído rede 23 0.0%
Regularização de fraude 23 0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura 22 0.0%
Qualidade da água 19 0.0%
Esgoto obstruído ramal 19 0.0%
Vazamento Rede 19 0.0%
Alteração de endereço 18 0.0%
Alterar entrega de fatura 17 0.0%
Declaração a fim de habite-se 16 0.0%
Manutenção de caixa padrão 15 0.0%
Juros e multas 14 0.0%
Atualização Cadastral - CPF 14 0.0%
Adesão ao Débito Automático 14 0.0%
Digi Iguá 11 0.0%
Devolução Numerário 9 0.0%
Atendimento de colaborador 9 0.0%
Devolução de numerário 9 0.0%
Renovação Tarifa Social 8 0.0%
Recadastramento 6 0.0%
Instalação de Hidrantes 5 0.0%
Cobrança tarifa mínima 4 0.0%
Transferência de pagamento 4 0.0%
Tarifa do Lixo 4 0.0%
Aumento de Consumo 3 0.0%
Instalação de lacre 3 0.0%
Instabilidade de segurança publica 2 0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida 2 0.0%
Avaliação de projetos 1 0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos 1 0.0%
Emissão de FCP 1 0.0%
Emissão de AIO 1 0.0%
Emissão de DPA/DPE 1 0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura 1 0.0%
Emissão de OC 1 0.0%
Solicitação de retirada de tarifa de lixo 1 0.0%
Reclamação colaborador 1 0.0%

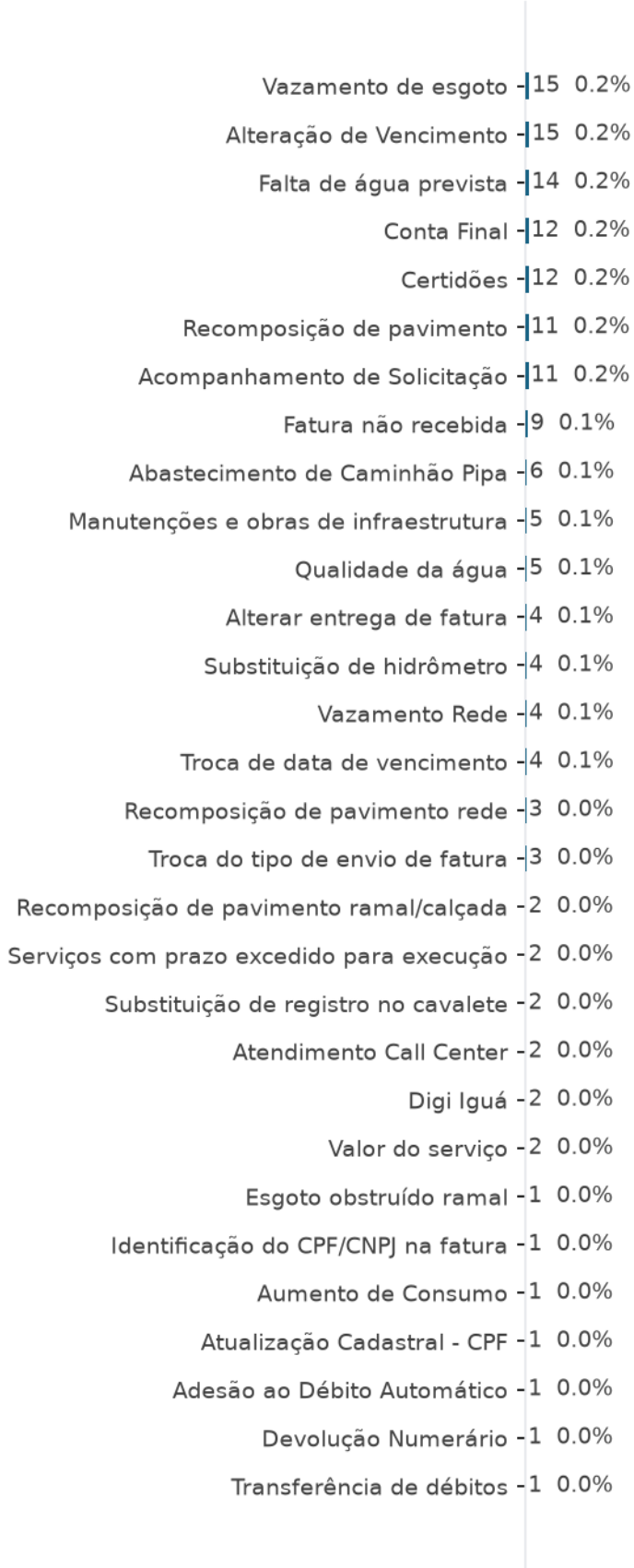
2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro



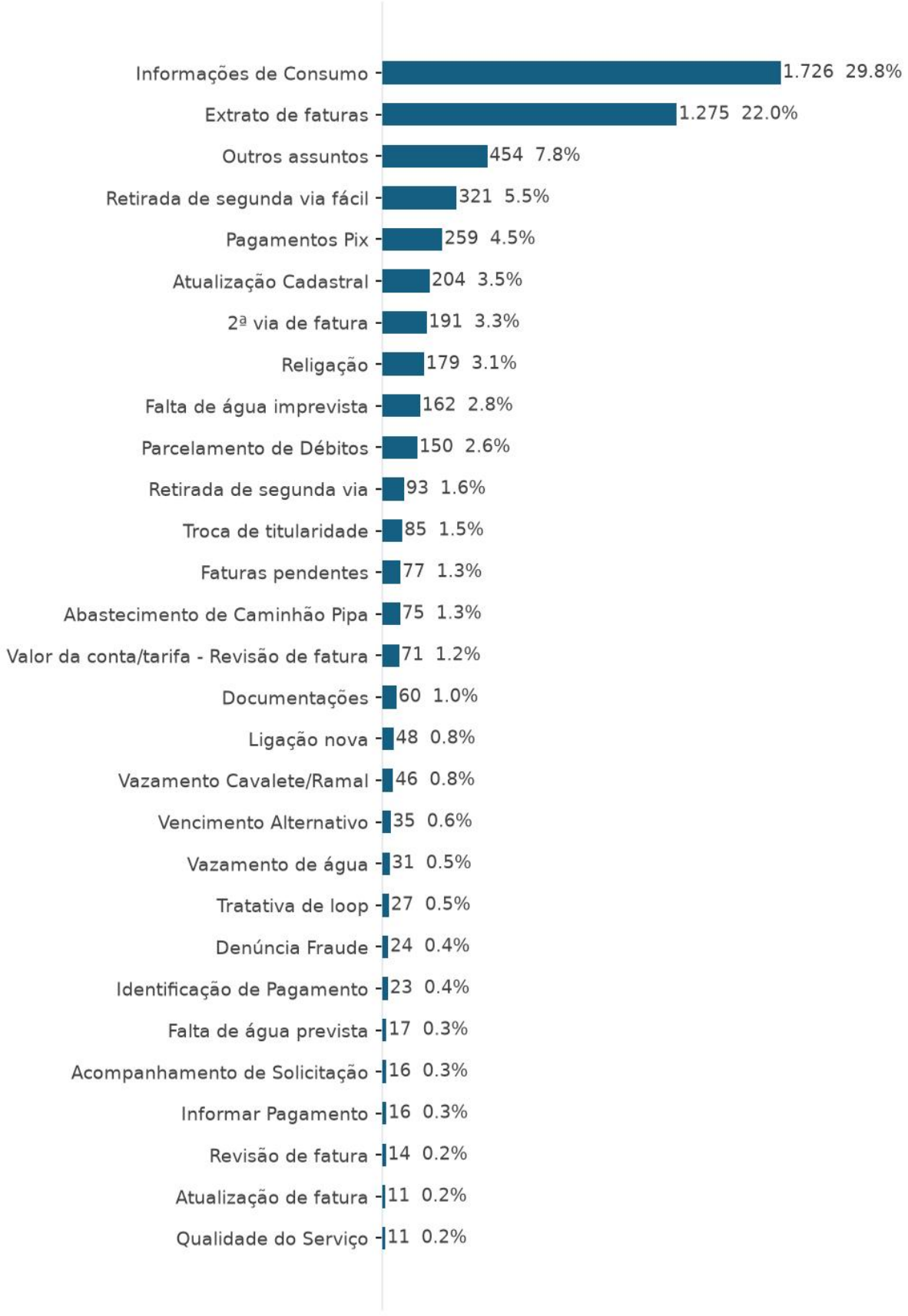

Qualidade do Serviço 48 0.1%
Transferência de débitos 47 0.1%
Tampa de poço de visita (PV) aberta 33 0.1%
Desmembramento de ligação 30 0.0%
Recomposição de pavimento rede 26 0.0%
Substituição de registro no cavalete 25 0.0%
Regularização de fraude 23 0.0%
Esgoto obstruído rede 21 0.0%
Alteração de endereço 18 0.0%
Esgoto obstruído ramal 18 0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura 17 0.0%
Alteração de Vencimento 16 0.0%
Troca do tipo de envio de fatura 16 0.0%
Troca de data de vencimento 16 0.0%
Declaração a fim de habite-se 16 0.0%
Manutenção de caixa padrão 15 0.0%
Juros e multas 13 0.0%
Qualidade da água 13 0.0%
Alterar entrega de fatura 12 0.0%
Atualização Cadastral - CPF 12 0.0%
Adesão ao Débito Automático 11 0.0%
Devolução de numerário 9 0.0%
Digi Iguá 9 0.0%
Renovação Tarifa Social 8 0.0%
Devolução Numerário 8 0.0%
Atendimento de colaborador 7 0.0%
Vazamento Rede 7 0.0%
Recadastramento 6 0.0%
Instalação de Hidrantes 5 0.0%
Cobrança tarifa mínima 4 0.0%
Transferência de pagamento 4 0.0%
Tarifa do Lixo 4 0.0%
Instalação de lacre 3 0.0%
Instabilidade de segurança publica 2 0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida 2 0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos 1 0.0%
Avaliação de projetos 1 0.0%
Aumento de Consumo 1 0.0%
Emissão de DPA/DPE 1 0.0%
Emissão de AIO 1 0.0%
Emissão de OC 1 0.0%
Emissão de FCP 1 0.0%
Solicitação de retirada de tarifa de lixo 1 0.0%
Reclamação colaborador 1 0.0%

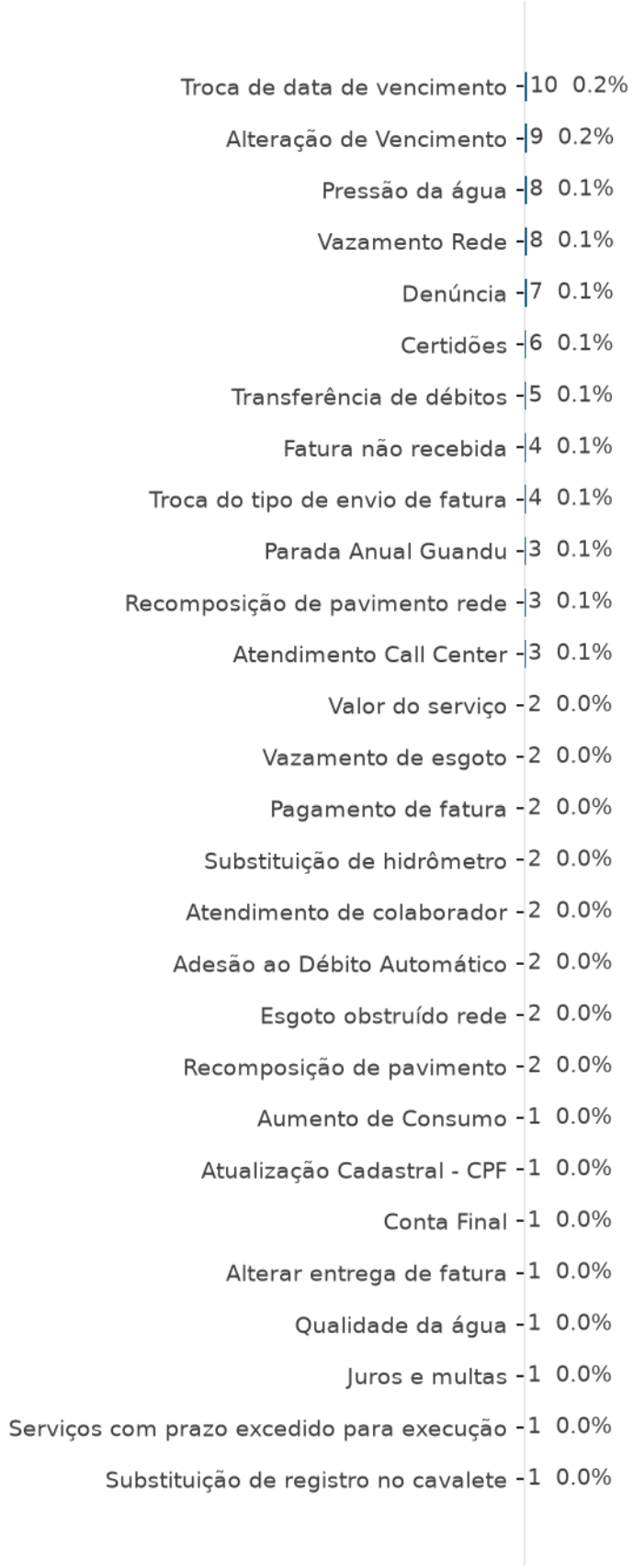
2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira




Vazamento de esgoto 15 0.2%
Alteração de Vencimento 15 0.2%
Falta de água prevista 14 0.2%
Conta Final 12 0.2%
Certidões 12 0.2%
Recomposição de pavimento 11 0.2%
Acompanhamento de Solicitação 11 0.2%
Fatura não recebida 9 0.1%
Abastecimento de Caminhão Pipa 6 0.1%
Manutenções e obras de infraestrutura 5 0.1%
Qualidade da água 5 0.1%
Alterar entrega de fatura 4 0.1%
Substituição de hidrômetro 4 0.1%
Vazamento Rede 4 0.1%
Troca de data de vencimento 4 0.1%
Recomposição de pavimento rede 3 0.0%
Troca do tipo de envio de fatura 3 0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada 2 0.0%
Serviços com prazo excedido para execução 2 0.0%
Substituição de registro no cavalete 2 0.0%
Atendimento Call Center 2 0.0%
Digi Iguá 2 0.0%
Valor do serviço 2 0.0%
Esgoto obstruído ramal 1 0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura 1 0.0%
Aumento de Consumo 1 0.0%
Atualização Cadastral - CPF 1 0.0%
Adesão ao Débito Automático 1 0.0%
Devolução Numerário 1 0.0%
Transferência de débitos 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.

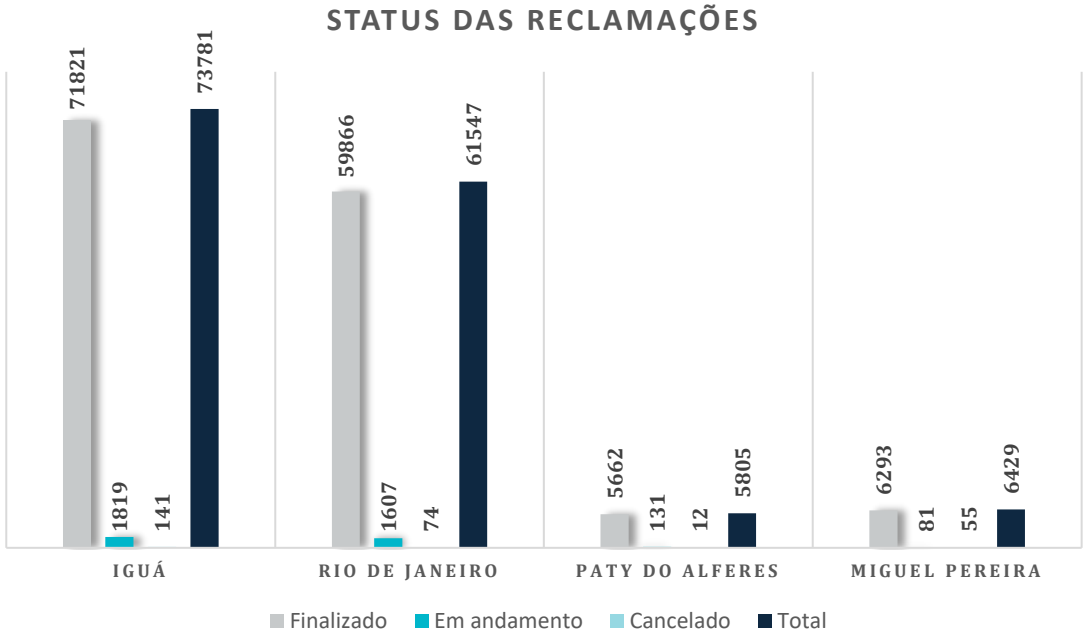
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 73.781 casos no período, dos quais 97,34% foram finalizados. 2,47% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 0,19% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	73.781	71.821	1.819	141
NOVEMBRO	73.781	71.821	1.819	141

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,34%	2,47%	0,19%
NOVEMBRO	100,00%	97,34%	2,47%	0,19%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

STATUS DOS	QUANTIDADE DE REGISTROS

ATENDIMENTOS	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	61.547	59.866	1.607	74
NOVEMBRO	61.547	59.866	1.607	74

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,27%	2,61%	0,12%
NOVEMBRO	100,00%	97,27%	2,61%	0,12%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	6.429	6.293	81	55
NOVEMBRO	6.429	6.293	81	55

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,88%	1,26%	0,86%
NOVEMBRO	100,00%	97,88%	1,26%	0,86%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

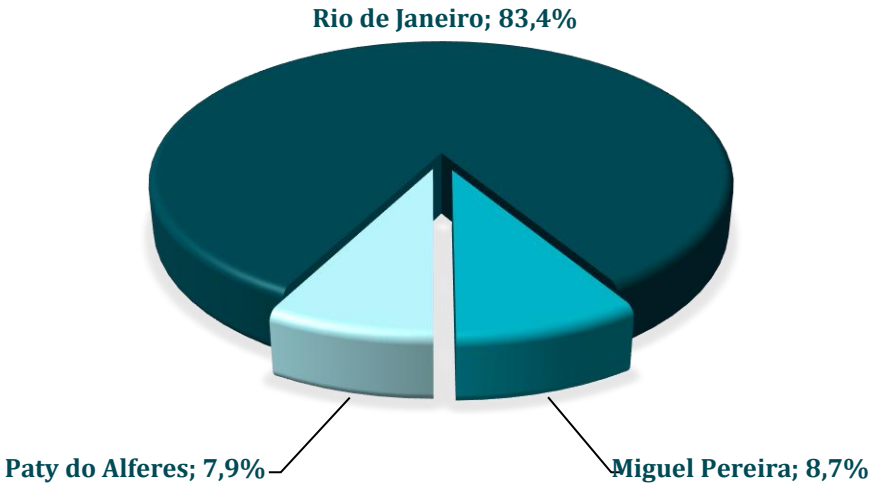
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	5.805	5.662	131	12
NOVEMBRO	5.805	5.662	131	12

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,54%	2,26%	0,21%
NOVEMBRO	100,00%	97,54%	2,26%	0,21%

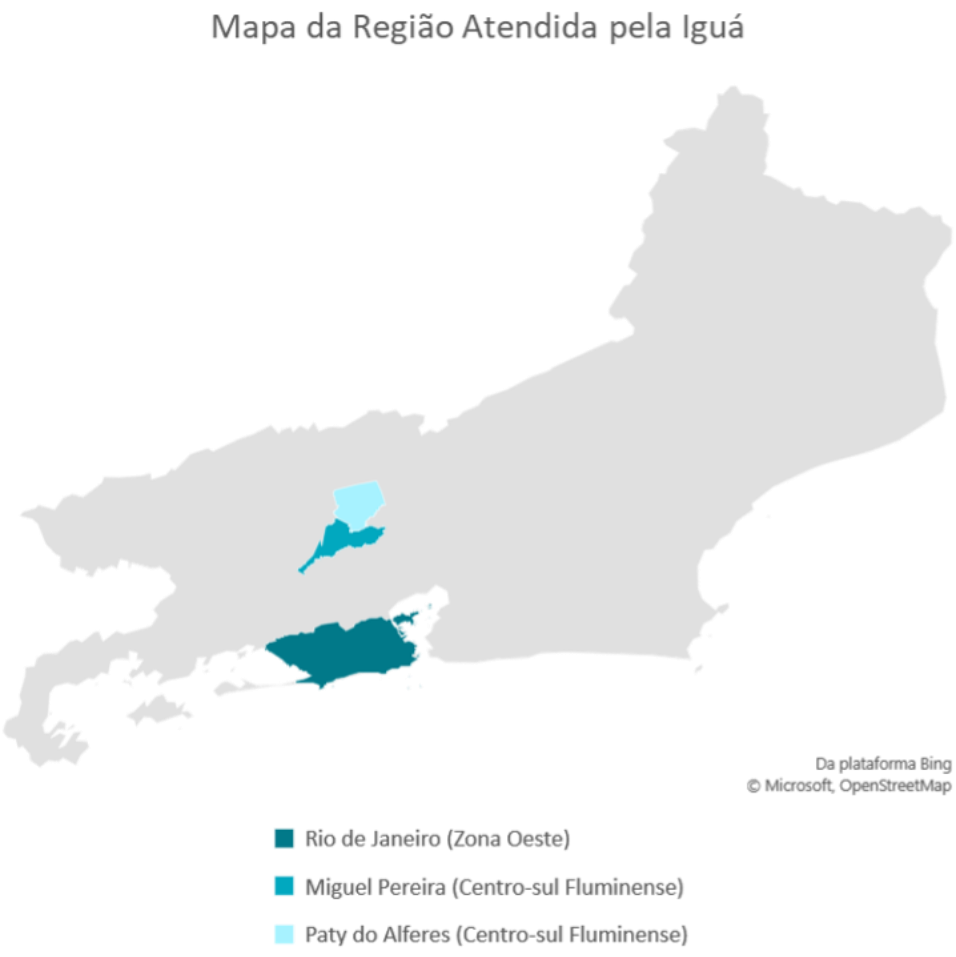
3. Atendimentos por Região Geográfica

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

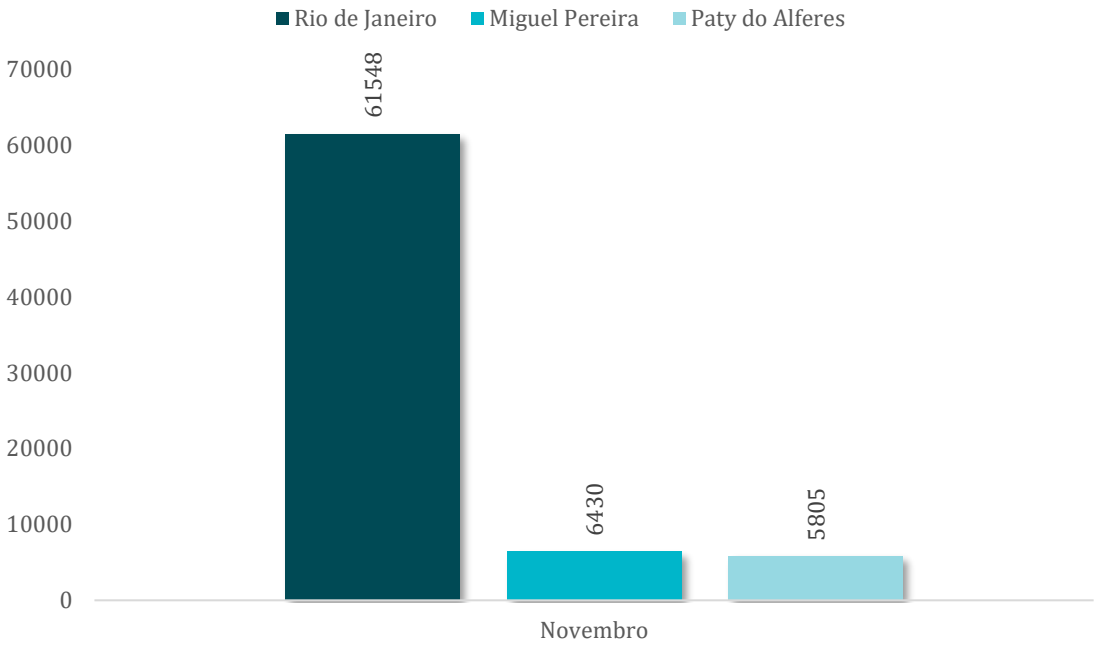
Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 61.548 (83,4%) casos registrados em Rio de Janeiro, 6.430 (8,7%) casos registrados em Miguel Pereira, 5.805 (7,9%) casos registrados em Paty do Alferes.



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	54.727	74,17%
Taquara	2.834	3,84%
Barra da Tijuca	1.924	2,61%
Recreio Bandeirantes	1.795	2,43%
Curicica	1.318	1,79%
Jacarepagua	1.198	1,62%
Pechincha	1.176	1,59%
Centro	1.050	1,42%
Freguesia	991	1,34%
Tanque	818	1,11%
Anil	698	0,95%
Vargem Pequena	648	0,88%
Praca Seca	537	0,73%
Vargem Grande	382	0,52%
Itanhanga	362	0,49%
Governador Portela	278	0,38%
Arcozelo	263	0,36%
Praca da Ponte	240	0,33%
Gardenia Azul	212	0,29%
Cidade de Deus	196	0,27%
Avelar	147	0,20%
Barao de Javari	133	0,18%
Pedras Ruivas	121	0,16%

Sao Judas Tadeu	112	0,15%
B Californ	112	0,15%
Parque da Lagoinha	110	0,15%
Conrado	94	0,13%
Pq Alto Recanto	80	0,11%
Monte Alegre	71	0,10%
Vila Suisa	62	0,08%
Barra Olímpica	61	0,08%
Mangueiras	53	0,07%
Estancia Aleluia	47	0,06%
Joa	45	0,06%
Acampamento	43	0,06%
Futurista	41	0,06%
Portal das Mansoes	39	0,05%
Mantiquira	39	0,05%
Campinho	39	0,05%
Fragoso	37	0,05%
Alto da Boa Vista	34	0,05%
Recreio dos Bandeirantes	33	0,04%
Camorim	33	0,04%
Vista Alegre	32	0,04%
Rec dos Eucalipitos	31	0,04%
Zenobiopolis	29	0,04%
Ramada	29	0,04%
Roseiral	28	0,04%
Vila Selma	28	0,04%
B Esperanca	28	0,04%
Santa Branca	26	0,04%
Lameirao	18	0,02%
Village Sao Roque	17	0,02%
Guararapes	17	0,02%
Goiabal	16	0,02%
Retiro das Palmeiras	16	0,02%
Clube Velho	15	0,02%
Conceicao	15	0,02%
Santa Luzia	13	0,02%
Vera Cruz	13	0,02%
Vargem Pequena	12	0,02%
Novo Arcozelo	11	0,01%
P Bandeira	11	0,01%
Parque Barcelos	10	0,01%
Jrd Remanso	10	0,01%
P Mirim	9	0,01%
Plante Cafe	9	0,01%
Poaia	9	0,01%
Taquara	9	0,01%
Fortaleza	8	0,01%
Summer Ville	7	0,01%
Curicica	7	0,01%
Pantanal	6	0,01%
Tres Porteiras	6	0,01%
Cupido	6	0,01%
Margarida	5	0,01%
Jacarepaguá	5	0,01%
Saibreira Granja	5	0,01%
Grotao	4	0,01%
Vale dos Ipes	4	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	3	0,00%
Jrd Miguel Pereira	3	0,00%
Alegria	3	0,00%
Bairro de Fatima	3	0,00%
Lot Planaltosumervil	3	0,00%
Rio das Pedras	2	0,00%
Sertaozinho	2	0,00%

Centro	1	0,00%
Arcozelo	1	0,00%
Barra da Tijuca	1	0,00%
Camorim	1	0,00%
Joá	1	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Total Geral	**73.783**	**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	46.200	75,06%
Taquara	2.834	4,60%
Barra da Tijuca	1.924	3,13%
Recreio Bandeirantes	1.795	2,92%
Curicica	1.318	2,14%
Jacarepagua	1.198	1,95%
Pechincha	1.176	1,91%
Freguesia	991	1,61%
Tanque	818	1,33%
Anil	698	1,13%
Vargem Pequena	648	1,05%
Praca Seca	537	0,87%
Vargem Grande	382	0,62%
Itanhanga	362	0,59%
Gardenia Azul	212	0,34%
Cidade de Deus	196	0,32%
Barra Olímpica	61	0,10%
Joa	45	0,07%
Campinho	39	0,06%
Recreio dos Bandeirantes	33	0,05%
Camorim	33	0,05%
Vargem Pequena	12	0,02%
Taquara	9	0,01%
Curicica	7	0,01%
Jacarepaguá	5	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	3	0,00%
Bairro de Fatima	3	0,00%
Alto da Boa Vista	2	0,00%
Rio das Pedras	2	0,00%
Barra da Tijuca	1	0,00%
Camorim	1	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Joá	1	0,00%
Total Geral	**61.548**	**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	4.469	69,50%
Centro	441	6,86%
Governador Portela	278	4,32%
Praca da Ponte	240	3,73%
Barao de Javari	133	2,07%
Sao Judas Tadeu	112	1,74%
Parque da Lagoinha	110	1,71%
Conrado	94	1,46%
Vila Suisa	62	0,96%
Mangueiras	53	0,82%
Estancia Aleluia	47	0,73%
Futurista	41	0,64%
Portal das Mansoes	39	0,61%
Fragoso	37	0,58%
Alto da Boa Vista	32	0,50%
Ramada	29	0,45%
Vila Selma	28	0,44%
Santa Branca	26	0,40%
Village Sao Roque	17	0,26%
Guararapes	17	0,26%
Retiro das Palmeiras	16	0,25%
Conceicao	15	0,23%
Vera Cruz	13	0,20%
Santa Luzia	13	0,20%
P Bandeira	11	0,17%
Jrd Remanso	10	0,16%
Plante Cafe	9	0,14%
Summer Ville	7	0,11%
Cupido	6	0,09%
Pantanal	6	0,09%
Margarida	5	0,08%
Alegria	3	0,05%
Jrd Miguel Pereira	3	0,05%
Lot Planaltosumervil	3	0,05%
Clube Velho	3	0,05%
Sertaozinho	2	0,03%
Total Geral	**6.430**	**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	4.058	69,91%
Centro	609	10,49%
Arcozelo	263	4,53%
Avelar	147	2,53%
Pedras Ruivas	121	2,08%
B Californ	112	1,93%
Pq Alto Recanto	80	1,38%
Monte Alegre	71	1,22%

Acampamento	43	0,74%
Mantiquira	39	0,67%
Vista Alegre	32	0,55%
Rec dos Eucalipitos	31	0,53%
Zenobiopolis	29	0,50%
Roseiral	28	0,48%
B Esperanca	28	0,48%
Lameirao	18	0,31%
Goiabal	16	0,28%
Clube Velho	12	0,21%
Novo Arcozelo	11	0,19%
Parque Barcelos	10	0,17%
P Mirim	9	0,16%
Poaia	9	0,16%
Fortaleza	8	0,14%
Tres Porteiras	6	0,10%
Saibreira Granja	5	0,09%
Grotao	4	0,07%
Vale dos Ipes	4	0,07%
Centro	1	0,02%
Arcozelo	1	0,02%
Total Geral	**5.805**	**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 novembro 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.