2024

Relatório de Atendimento
Iguá Saneamento

Janeiro de 2024

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO 2

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – JANEIRO 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;

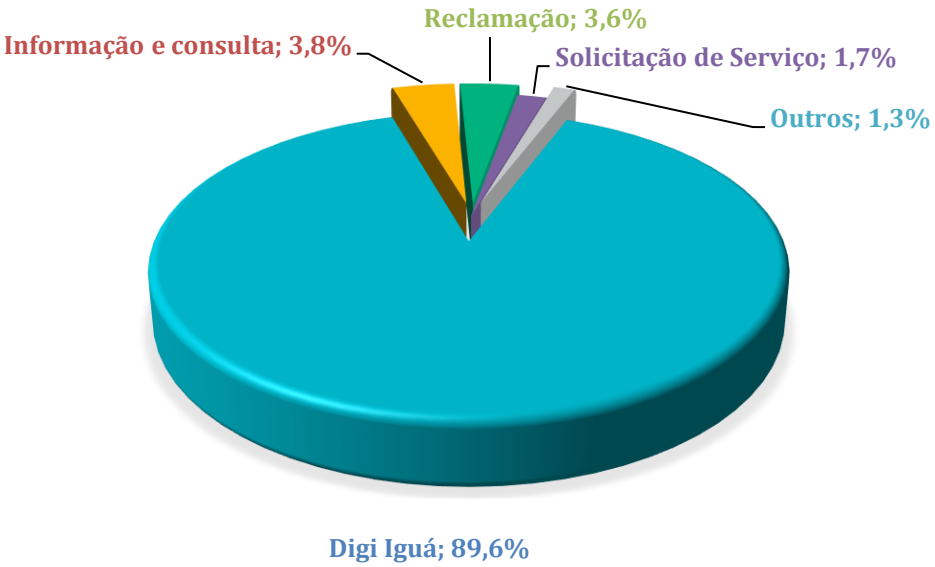
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – JANEIRO DE 2024

Em janeiro de 2024, a concessionária Iguá Saneamento registrou 384.656 (Trezentos e oitenta e quatro mil, seiscentos e cinquenta e seis) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

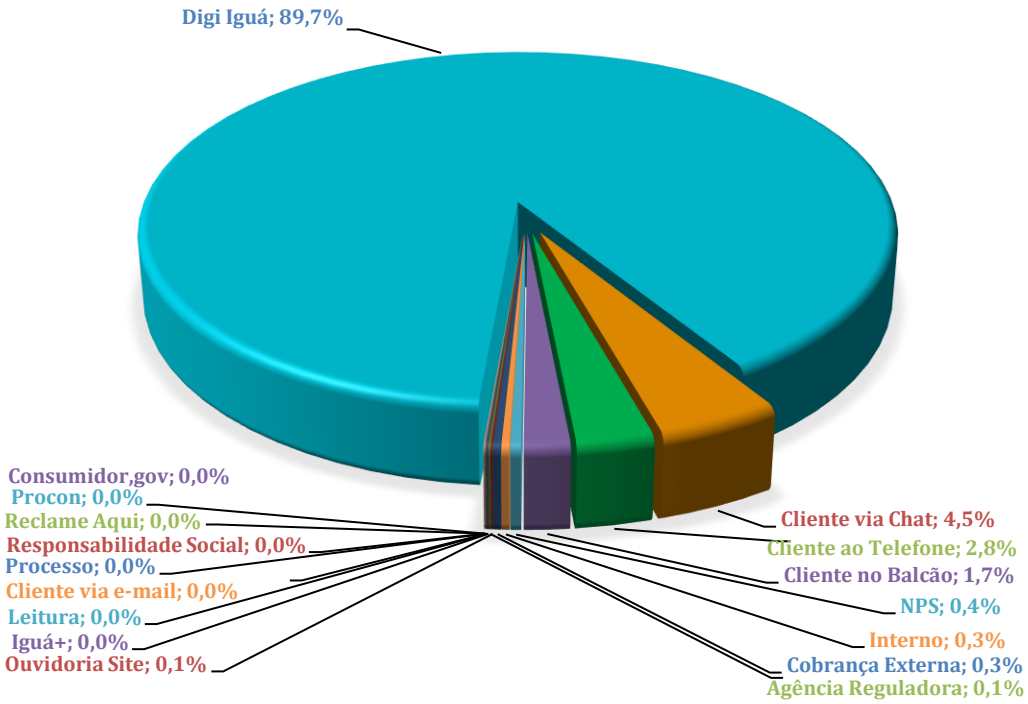
1. Tipos de Atendimentos

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 janeiro de 2024, com 344.687 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 14.562 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Reclamação, com 13.772 registros. Também tivemos 6.721 Solicitação de Serviço, 4.914 Outros casos com outros tipos de registro.



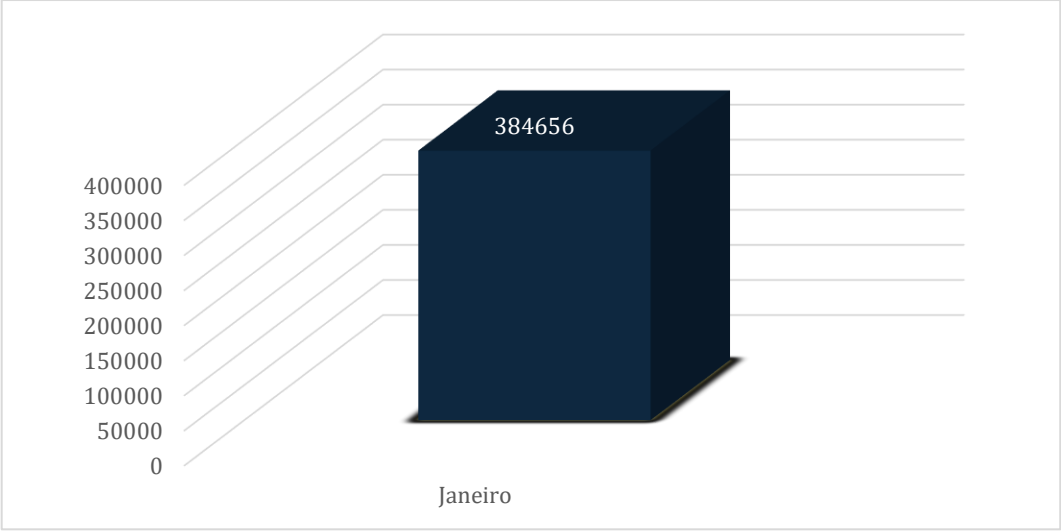
1.1. Canais de Comunicação

Dos 384.656 casos registrados no período, 344.883 via Digi Iguá, 17.485 via Cliente via Chat, 10.923 via Cliente ao Telefone, 6.474 via Cliente no Balcão, 1.504 via NPS, 1.096 via Interno, 1.023 via Cobrança Externa, 289 via Ouvidoria Site, 285 via Agência Reguladora, 192 via Iguá+, 119 via Leitura, 105 via Cliente via e-mail, 74 via Processo, 57 via Responsabilidade Social, 52 via Reclame Aqui, 11 via Consumidor.gov, 1 via Procon.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 384.656 casos registrados se distribuem em: 384.656 atendimentos realizados em janeiro/2024 (100,0% dos atendimentos do período).



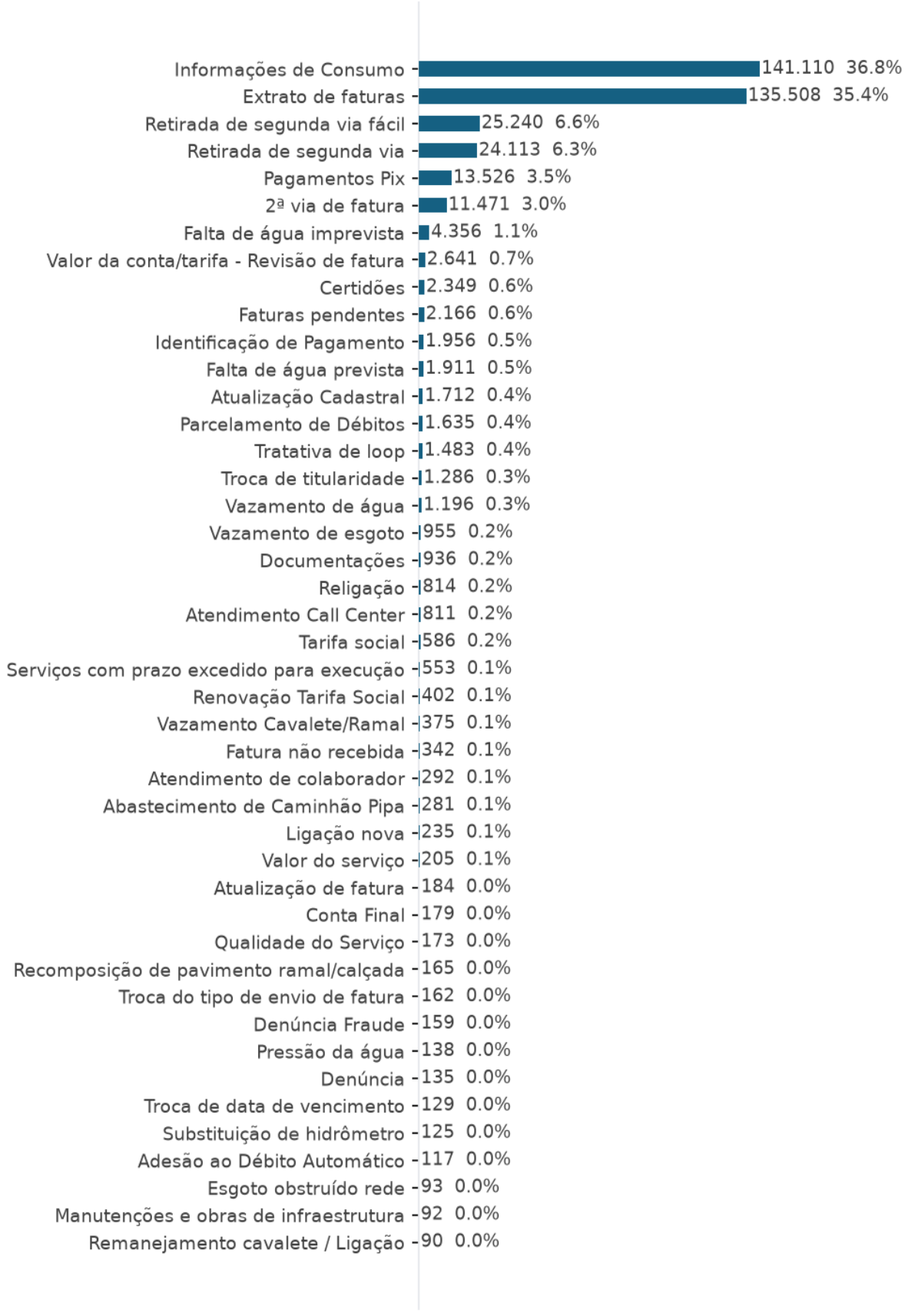
2. Informações Dos Atendimentos

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 (36,8% do total), Extrato de faturas (35,4% do total), Retirada de segunda via fácil (6,6% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 78,7% do total de solicitações de atendimento registradas em janeiro de 2024.

2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral



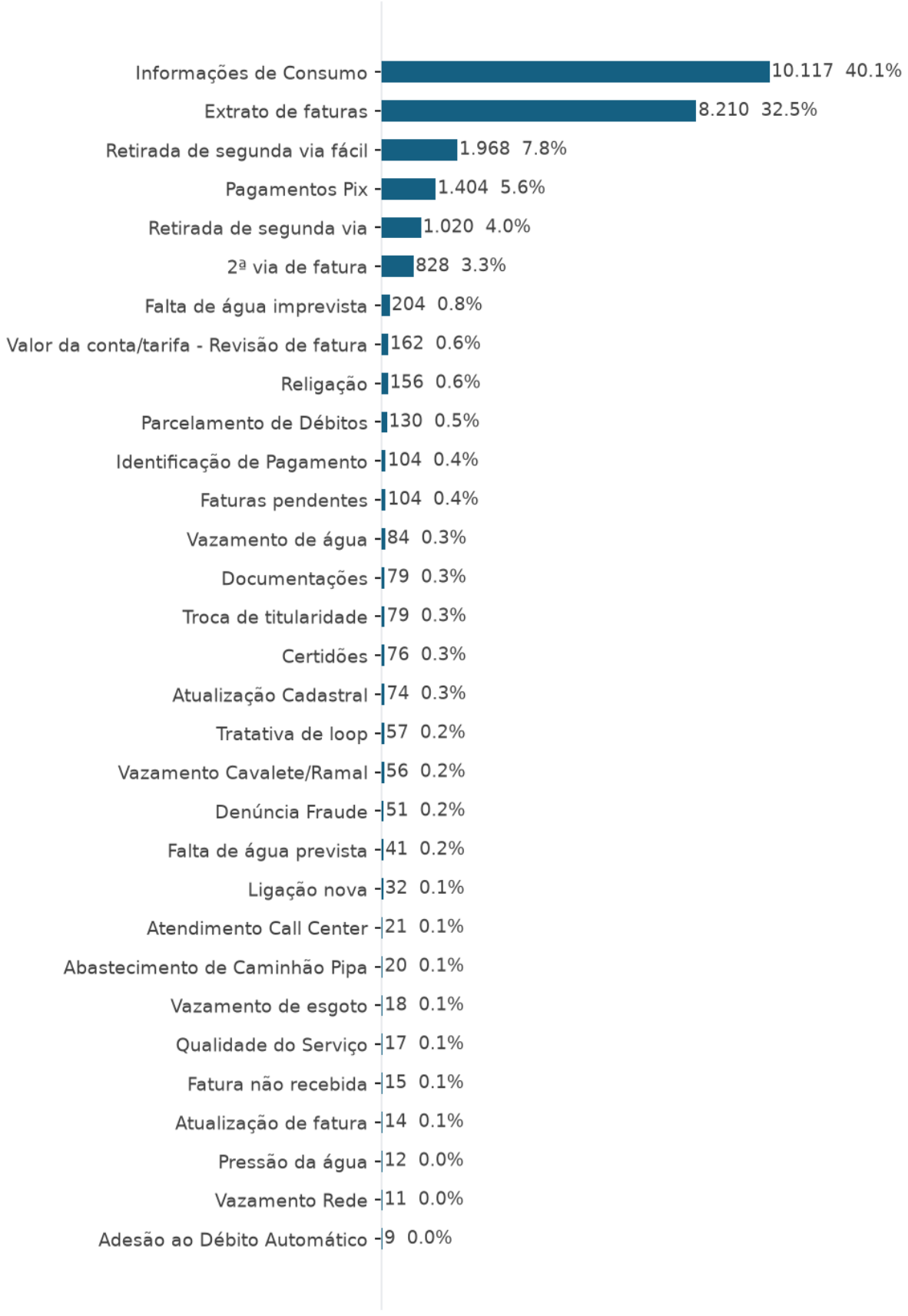
Alteração de endereço	-87	0.0%
Transferência de débitos	-81	0.0%
Vencimento Alternativo	-80	0.0%
Digi Iguá	-68	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-66	0.0%
Juros e multas	-56	0.0%
Qualidade da água	-55	0.0%
Recadastramento	-50	0.0%
Desmembramento de ligação	-45	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-44	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-44	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-42	0.0%
Alterar entrega de fatura	-27	0.0%
Vazamento Rede	-27	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-25	0.0%
Devolução de numerário	-15	0.0%
Aumento de Consumo	-14	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-12	0.0%
Regularização de fraude	-11	0.0%
Instalação de Hidrantes	-10	0.0%
Banco arrecadador	-9	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	-9	0.0%
Antecipar parcelas	-8	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-7	0.0%
Transferência de pagamento	-6	0.0%
Reajuste Tarifário	-6	0.0%
Devolução Numerário	-5	0.0%
Parada Anual Guandu	-4	0.0%
Instalação de lacre	-4	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	-3	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-3	0.0%
Emissão de AIO	-3	0.0%
Fraude	-3	0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar	-3	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-3	0.0%
Instabilidade de segurança publica	-2	0.0%
Isenção de tarifa	-2	0.0%
Conserto de ramal de esgoto	-1	0.0%
Avaliação de projetos	-1	0.0%
Emissão de FCP	-1	0.0%
Emissão de DPA/DPE	-1	0.0%
Satisfeito - Atendimento	-1	0.0%
Regra de faturamento alternativo	-1	0.0%

2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro



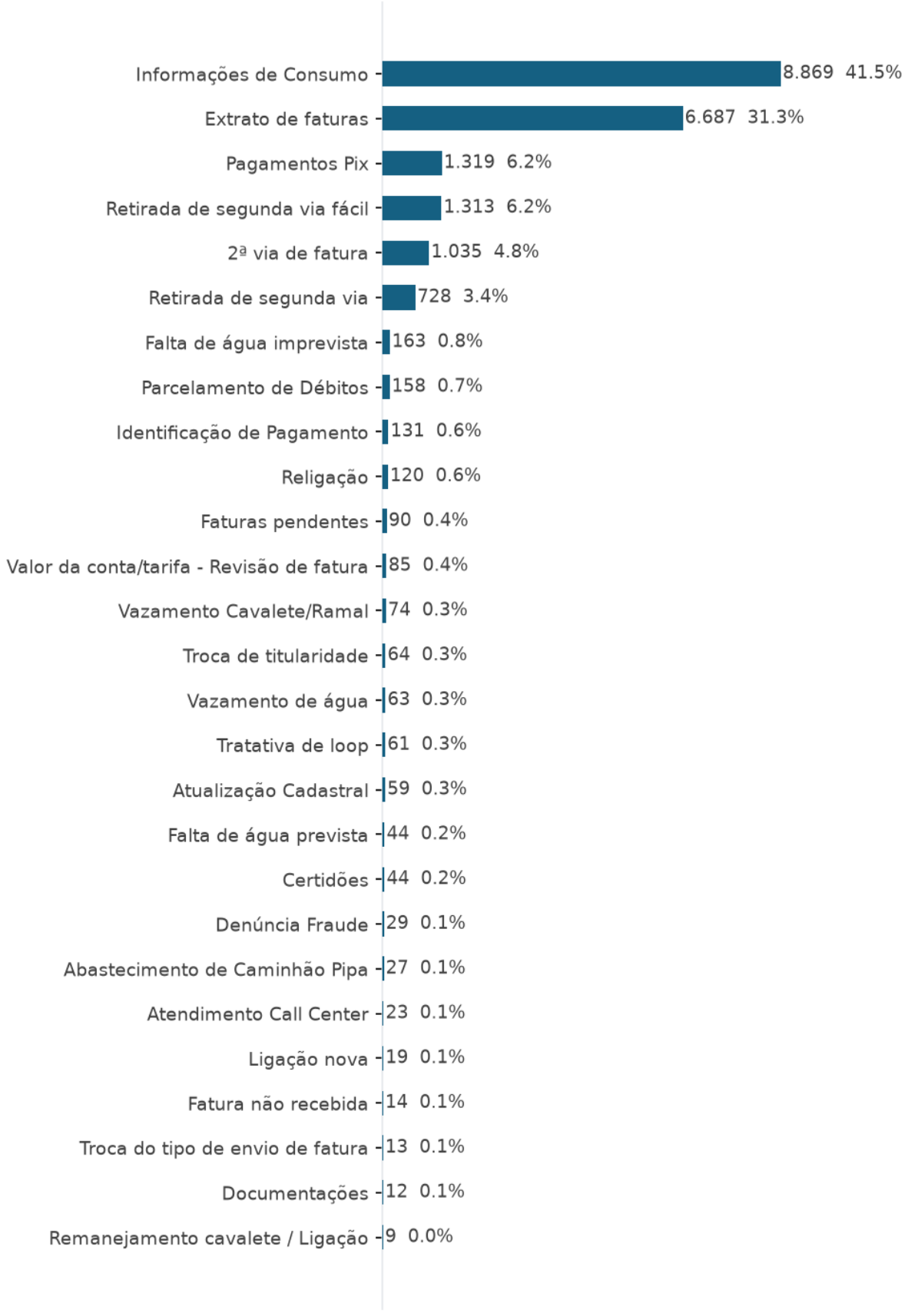
Denúncia Fraude	-79	0.0%
Remanejamento cavalete / Ligação	-78	0.0%
Transferência de débitos	-74	0.0%
Vencimento Alternativo	-68	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-66	0.0%
Digi Iguá	-65	0.0%
Juros e multas	-55	0.0%
Recadastramento	-50	0.0%
Qualidade da água	-48	0.0%
Desmembramento de ligação	-45	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-43	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-39	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-36	0.0%
Alterar entrega de fatura	-26	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-19	0.0%
Aumento de Consumo	-13	0.0%
Devolução de numerário	-12	0.0%
Vazamento Rede	-12	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-11	0.0%
Regularização de fraude	-10	0.0%
Instalação de Hidrantes	-9	0.0%
Banco arrecadador	-9	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	-9	0.0%
Antecipar parcelas	-7	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-7	0.0%
Reajuste Tarifário	-6	0.0%
Transferência de pagamento	-5	0.0%
Parada Anual Guandu	-4	0.0%
Devolução Numerário	-4	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	-3	0.0%
Emissão de AIO	-3	0.0%
Fraude	-3	0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar	-3	0.0%
Instalação de lacre	-3	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-2	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-2	0.0%
Instabilidade de segurança publica	-2	0.0%
Conserto de ramal de esgoto	-1	0.0%
Avaliação de projetos	-1	0.0%
Isenção de tarifa	-1	0.0%
Emissão de DPA/DPE	-1	0.0%
Emissão de FCP	-1	0.0%
Satisfeito - Atendimento	-1	0.0%

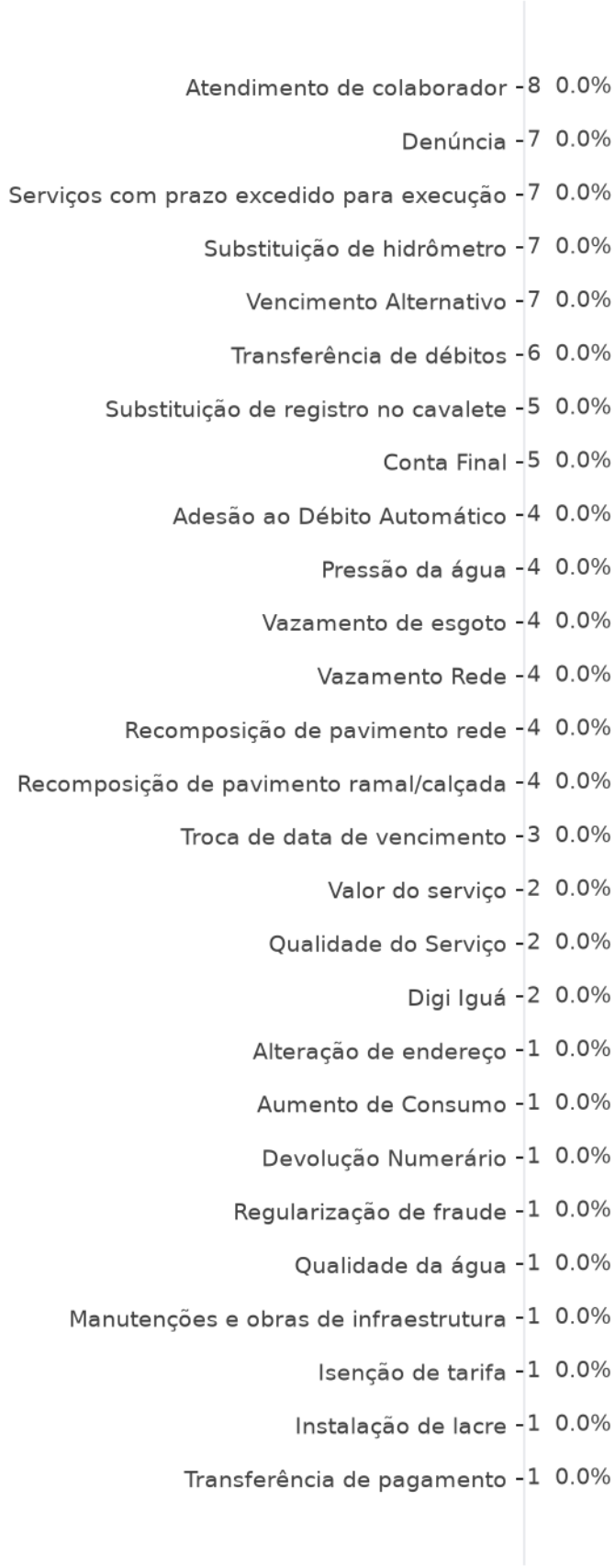
2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira



Atendimento de colaborador	-6	0.0%
Alteração de endereço	-6	0.0%
Denúncia	-6	0.0%
Qualidade da água	-6	0.0%
Serviços com prazo excedido para execução	-5	0.0%
Vencimento Alternativo	-5	0.0%
Troca do tipo de envio de fatura	-4	0.0%
Conta Final	-4	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-4	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-3	0.0%
Devolução de numerário	-3	0.0%
Remanejamento cavalete / Ligação	-3	0.0%
Substituição de hidrômetro	-3	0.0%
Esgoto obstruído rede	-3	0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura	-2	0.0%
Valor do serviço	-2	0.0%
Juros e multas	-1	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-1	0.0%
Instalação de Hidrantes	-1	0.0%
Antecipar parcelas	-1	0.0%
Alterar entrega de fatura	-1	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-1	0.0%
Digi Iguá	-1	0.0%
Regra de faturamento alternativo	-1	0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada	-1	0.0%
Troca de data de vencimento	-1	0.0%
Transferência de débitos	-1	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-1	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-1	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-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.

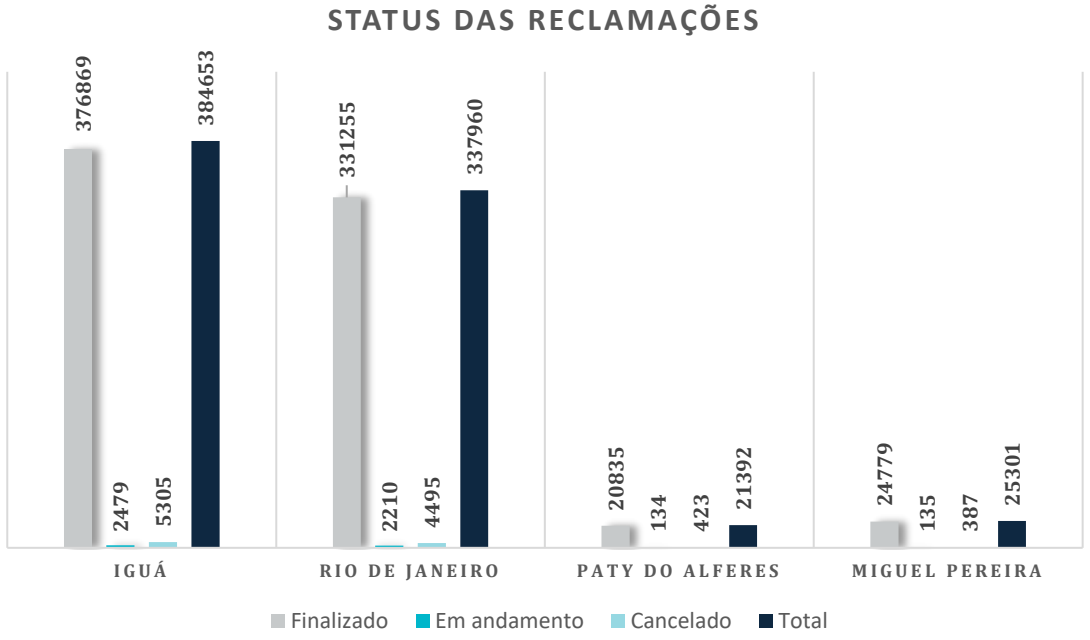
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 384.653 casos no período, dos quais 97,98% foram finalizados. 0,64% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 1,38% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	384.653	376.869	2.479	5.305
JANEIRO	384.653	376.869	2.479	5.305

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,98%	0,64%	1,38%
JANEIRO	100,00%	97,98%	0,64%	1,38%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

	QUANTIDADE DE REGISTROS

STATUS DOS ATENDIMENTOS	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	337.960	331.255	2.210	4.495
JANEIRO	337.960	331.255	2.210	4.495

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	98,02%	0,65%	1,33%
JANEIRO	100,00%	98,02%	0,65%	1,33%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	25.301	24.779	135	387
JANEIRO	25.301	24.779	135	387

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,94%	0,53%	1,53%
JANEIRO	100,00%	97,94%	0,53%	1,53%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

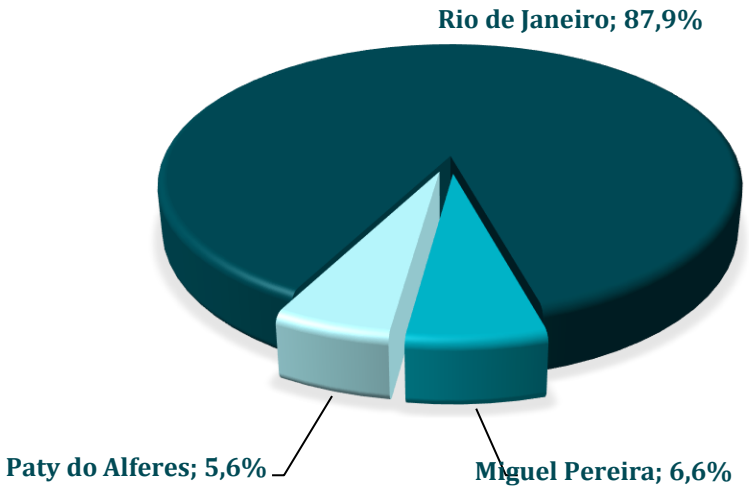
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	21.392	20.835	134	423
JANEIRO	21.392	20.835	134	423

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,40%	0,63%	1,98%
JANEIRO	100,00%	97,40%	0,63%	1,98%

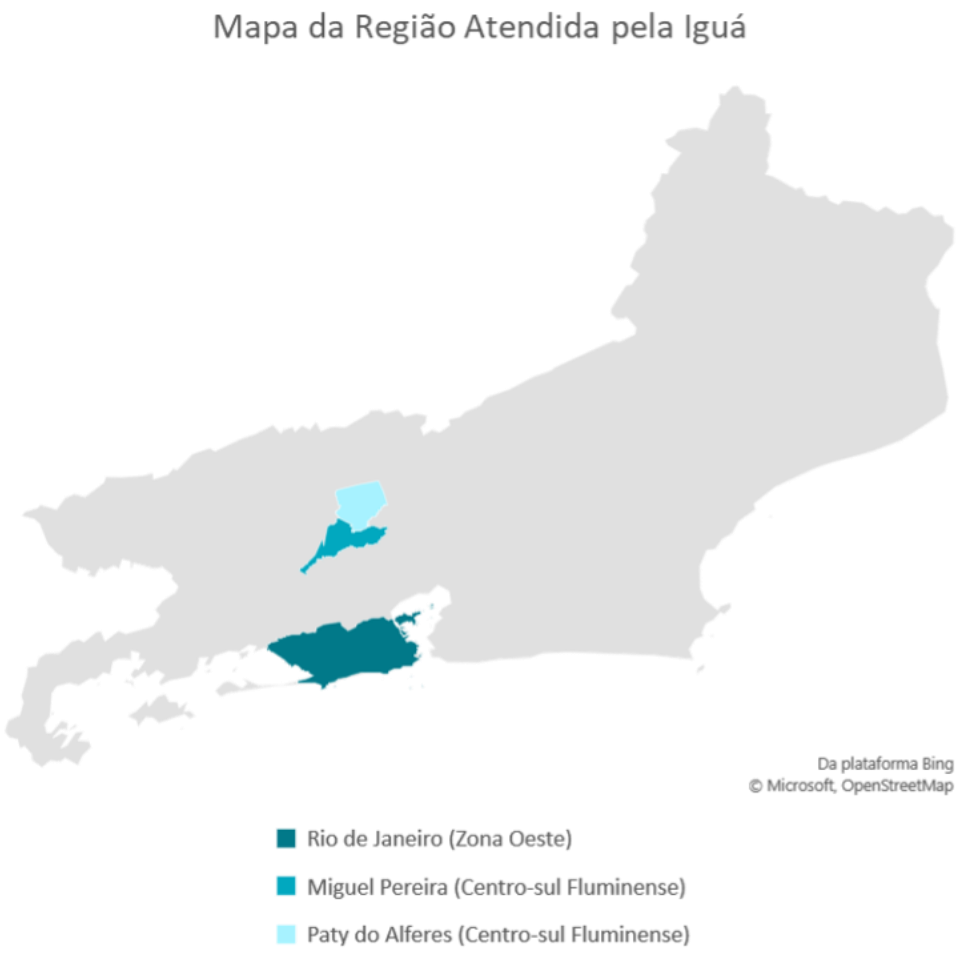
3. Atendimentos por Região Geográfica

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

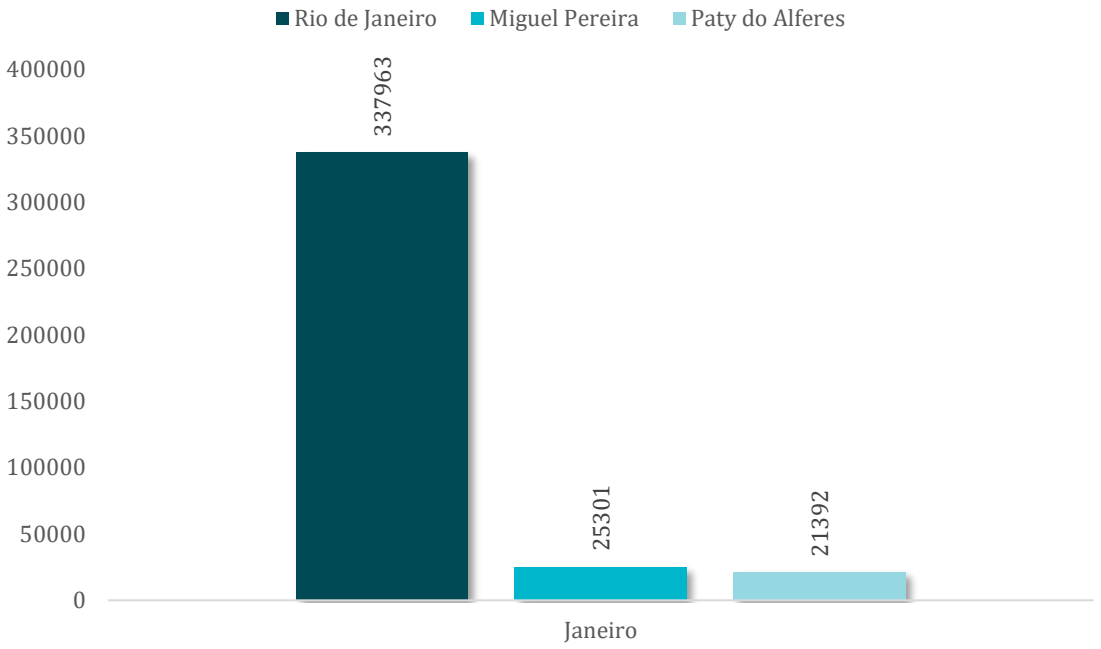
Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 337.963 (87,9%) casos registrados em Rio de Janeiro, 25.301 (6,6%) casos registrados em Miguel Pereira, 21.392 (5,6%) casos registrados em Paty do Alferes.



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	351.895	91,48%
Taquara	5.039	1,31%
Barra da Tijuca	3.431	0,89%
Recreio Bandeirantes	3.312	0,86%
Curicica	2.315	0,60%
Pechincha	2.219	0,58%
Jacarepagua	2.048	0,53%
Tanque	1.972	0,51%
Freguesia	1.749	0,45%
Vargem Pequena	1.290	0,34%
Anil	1.228	0,32%
Praca Seca	1.085	0,28%
Vargem Grande	1.057	0,27%
Centro	993	0,26%
Itanhanga	713	0,19%
Cidade de Deus	451	0,12%
Gardenia Azul	361	0,09%
Arcozelo	342	0,09%
Governador Portela	314	0,08%
Praca da Ponte	289	0,08%
B Californ	190	0,05%
Barao de Javari	189	0,05%
Avelar	165	0,04%

Pedras Ruivas	145	0,04%
Sao Judas Tadeu	132	0,03%
Parque da Lagoinha	113	0,03%
Joa	109	0,03%
Conrado	95	0,02%
Fragoso	95	0,02%
Monte Alegre	83	0,02%
Pq Alto Recanto	70	0,02%
Vista Alegre	68	0,02%
Ramada	58	0,02%
Campinho	58	0,02%
Vila Suisa	53	0,01%
Mangueiras	52	0,01%
Acampamento	47	0,01%
Saibreira Granja	45	0,01%
Jacarepaguá	44	0,01%
Zenobiopolis	40	0,01%
Mantiquira	39	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	34	0,01%
Portal das Mansoes	33	0,01%
Futurista	33	0,01%
Goiabal	31	0,01%
Rec dos Eucalipitos	31	0,01%
Vera Cruz	29	0,01%
Sertaozinho	28	0,01%
Estancia Aleluia	26	0,01%
Vila Selma	26	0,01%
Santa Luzia	25	0,01%
Alto da Boa Vista	24	0,01%
Roseiral	20	0,01%
Parque Barcelos	18	0,00%
B Esperanca	18	0,00%
Retiro das Palmeiras	17	0,00%
Guararapes	17	0,00%
Conceicao	17	0,00%
Summer Ville	17	0,00%
Tres Porteiras	17	0,00%
Camorim	16	0,00%
Novo Arcozelo	16	0,00%
Clube Velho	15	0,00%
Lameirao	14	0,00%
Margarida	12	0,00%
Pantanal	11	0,00%
Grotao	11	0,00%
Plante Cafe	11	0,00%
Village Sao Roque	10	0,00%
Jrd Remanso	10	0,00%
Santa Branca	8	0,00%
P Mirim	7	0,00%
Taquara	7	0,00%
Poaia	5	0,00%
Barra da Tijuca	5	0,00%
Barra Olímpica	4	0,00%
Curicica	4	0,00%
Itanhangá	3	0,00%
Pechincha	3	0,00%
P Bandeira	3	0,00%
Vargem Grande	3	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	3	0,00%
Jrd Miguel Pereira	2	0,00%
Lot Zendaiopolis	2	0,00%
Camorim	2	0,00%
Cidades das Rosas	2	0,00%
Copacabana	2	0,00%

Centro	2	0,00%
Vargem Pequena	2	0,00%
Fortaleza	1	0,00%
Arcozelo	1	0,00%
Bairro de Fatima	1	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	1	0,00%
Marechal Hermes	1	0,00%
Tanque	1	0,00%
Vila Mantiquira	1	0,00%
Total Geral	**384.656**	**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	309.388	91,54%
Taquara	5.039	1,49%
Barra da Tijuca	3.431	1,02%
Recreio Bandeirantes	3.312	0,98%
Curicica	2.315	0,68%
Pechincha	2.219	0,66%
Jacarepagua	2.048	0,61%
Tanque	1.972	0,58%
Freguesia	1.749	0,52%
Vargem Pequena	1.290	0,38%
Anil	1.228	0,36%
Praca Seca	1.085	0,32%
Vargem Grande	1.057	0,31%
Itanhanga	713	0,21%
Cidade de Deus	451	0,13%
Gardenia Azul	361	0,11%
Joa	109	0,03%
Campinho	58	0,02%
Jacarepaguá	44	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	34	0,01%
Camorim	16	0,00%
Taquara	7	0,00%
Barra da Tijuca	5	0,00%
Curicica	4	0,00%
Barra Olímpica	4	0,00%
Vargem Grande	3	0,00%
Itanhangá	3	0,00%
Pechincha	3	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	3	0,00%
Vargem Pequena	2	0,00%
Camorim	2	0,00%
Centro	2	0,00%
Copacabana	2	0,00%
Bairro de Fatima	1	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	1	0,00%
Marechal Hermes	1	0,00%
Tanque	1	0,00%
Total Geral	**337.963**	**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	23.182	91,62%
Centro	364	1,44%
Governador Portela	314	1,24%
Praca da Ponte	289	1,14%
Barao de Javari	189	0,75%
Sao Judas Tadeu	132	0,52%
Parque da Lagoinha	113	0,45%
Fragoso	95	0,38%
Conrado	95	0,38%
Ramada	58	0,23%
Vila Suisa	53	0,21%
Mangueiras	52	0,21%
Futurista	33	0,13%
Portal das Mansoes	33	0,13%
Vera Cruz	29	0,11%
Sertaozinho	28	0,11%
Vila Selma	26	0,10%
Estancia Aleluia	26	0,10%
Santa Luzia	25	0,10%
Alto da Boa Vista	24	0,09%
Conceicao	17	0,07%
Retiro das Palmeiras	17	0,07%
Summer Ville	17	0,07%
Guararapes	17	0,07%
Margarida	12	0,05%
Pantanal	11	0,04%
Plante Cafe	11	0,04%
Jrd Remanso	10	0,04%
Village Sao Roque	10	0,04%
Santa Branca	8	0,03%
Clube Velho	4	0,02%
P Bandeira	3	0,01%
Jrd Miguel Pereira	2	0,01%
Cidades das Rosas	2	0,01%
Total Geral	**25.301**	**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	19.325	90,34%
Centro	629	2,94%
Arcozelo	342	1,60%
B Californ	190	0,89%
Avelar	165	0,77%

Pedras Ruivas	145	0,68%
Monte Alegre	83	0,39%
Pq Alto Recanto	70	0,33%
Vista Alegre	68	0,32%
Acampamento	47	0,22%
Saibreira Granja	45	0,21%
Zenobiopolis	40	0,19%
Mantiquira	39	0,18%
Rec dos Eucalipitos	31	0,14%
Goiabal	31	0,14%
Roseiral	20	0,09%
Parque Barcelos	18	0,08%
B Esperanca	18	0,08%
Tres Porteiras	17	0,08%
Novo Arcozelo	16	0,07%
Lameirao	14	0,07%
Grotao	11	0,05%
Clube Velho	11	0,05%
P Mirim	7	0,03%
Poaia	5	0,02%
Lot Zendaiopolis	2	0,01%
Arcozelo	1	0,00%
Fortaleza	1	0,00%
Vila Mantiquira	1	0,00%
Total Geral	**21.392**	**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 janeiro 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.