2024

Relatório de Atendimento
Iguá Saneamento

Fevereiro de 2024

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO 2

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – FEVEREIRO 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 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;

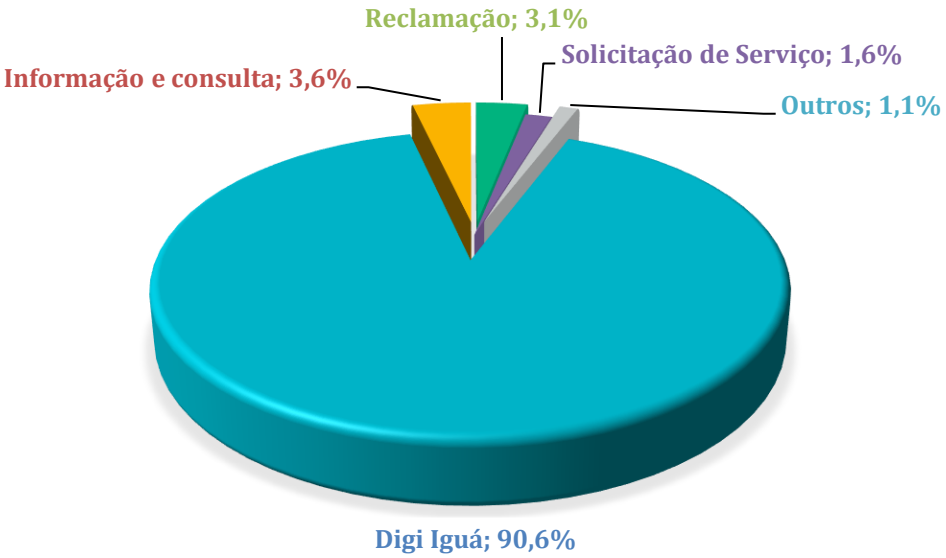
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – FEVEREIRO DE 2024

Em fevereiro de 2024, a concessionária Iguá Saneamento registrou 348.670 (Trezentos e quarenta e oito mil, seiscentos e setenta) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

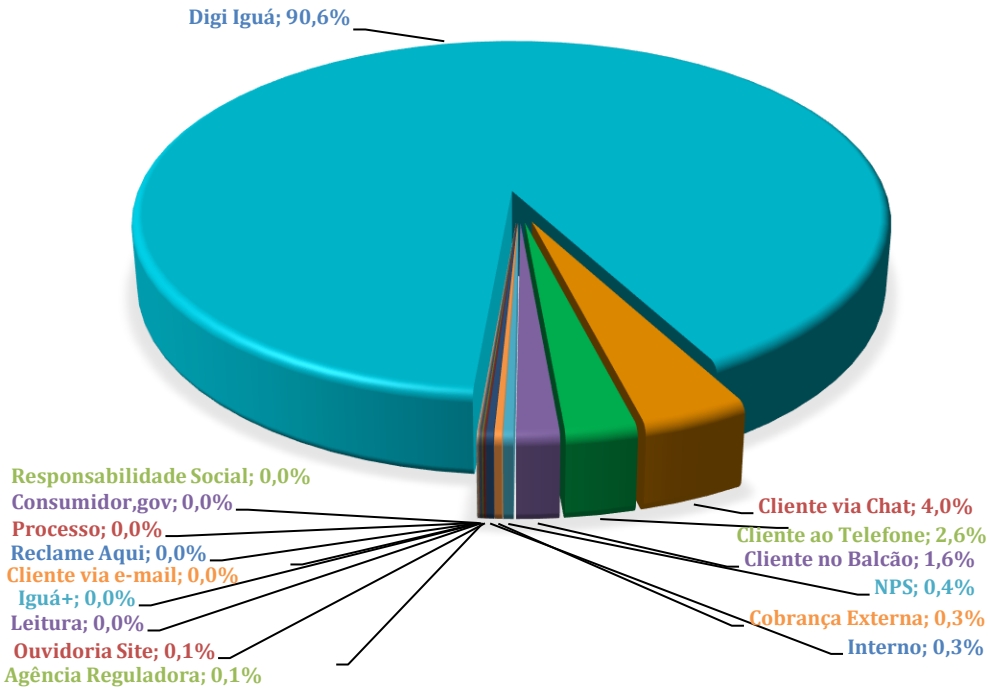
1. Tipos de Atendimentos

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 fevereiro de 2024, com 315.789 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 12.405 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Reclamação, com 10.925 registros. Também tivemos 5.595 Solicitação de Serviço, 3.956 Outros casos com outros tipos de registro.



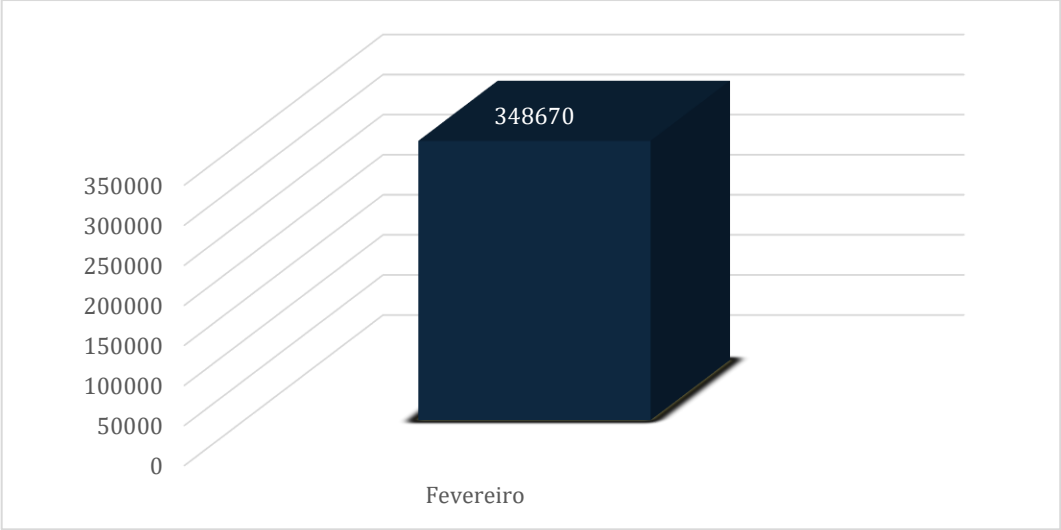
1.1. Canais de Comunicação

Dos 348.670 casos registrados no período, 315.887 via Digi Iguá, 13.785 via Cliente via Chat, 9.154 via Cliente ao Telefone, 5.499 via Cliente no Balcão, 1.332 via NPS, 969 via Cobrança Externa, 939 via Interno, 265 via Ouvidoria Site, 198 via Agência Reguladora, 133 via Leitura, 120 via Iguá+, 104 via Cliente via e-mail, 73 via Reclame Aqui, 69 via Processo, 58 via Responsabilidade Social, 19 via Consumidor.gov.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 348.670 casos registrados se distribuem em: 348.670 atendimentos realizados em fevereiro/2024 (100,0% dos atendimentos do período).



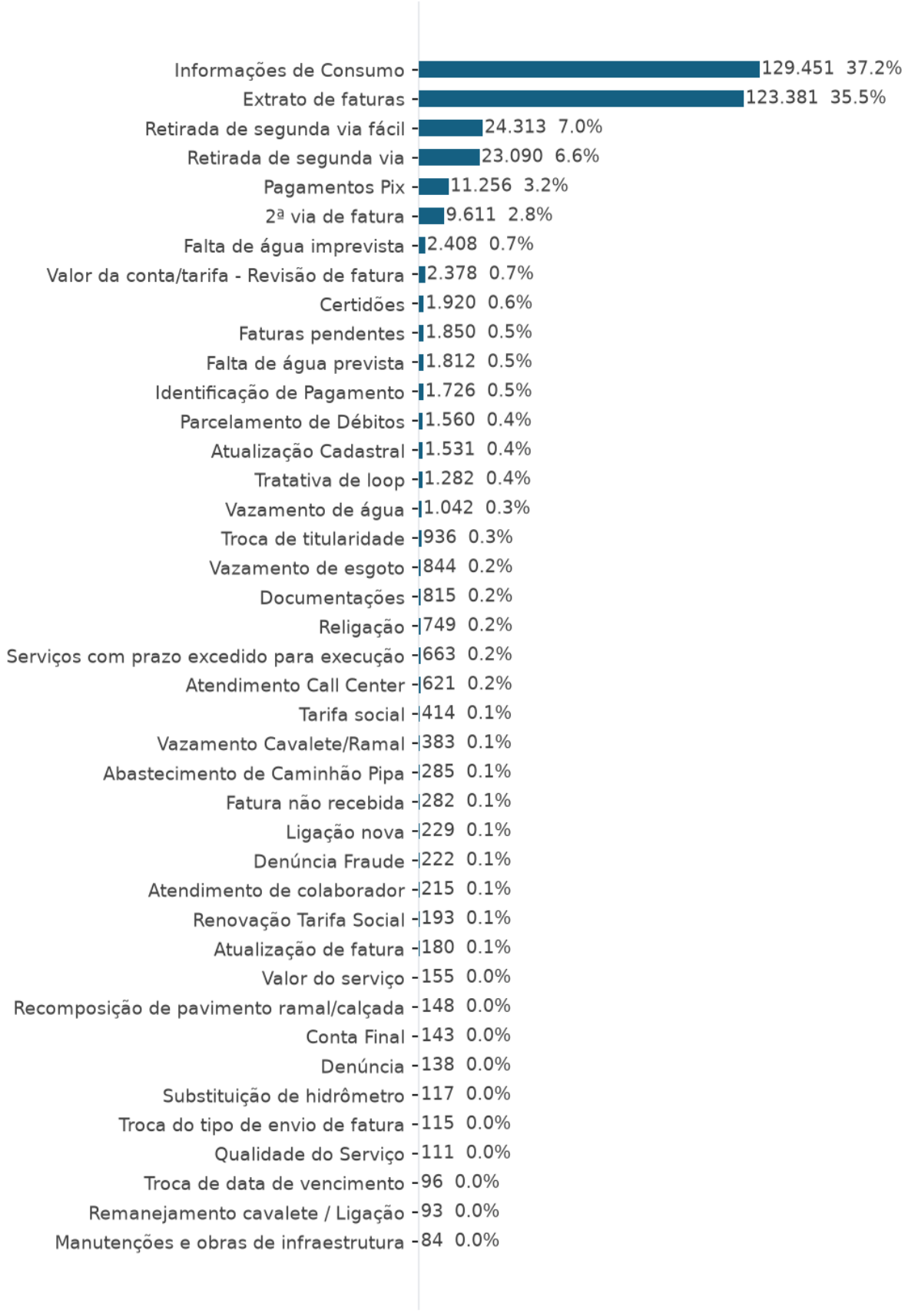
2. Informações Dos Atendimentos

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,

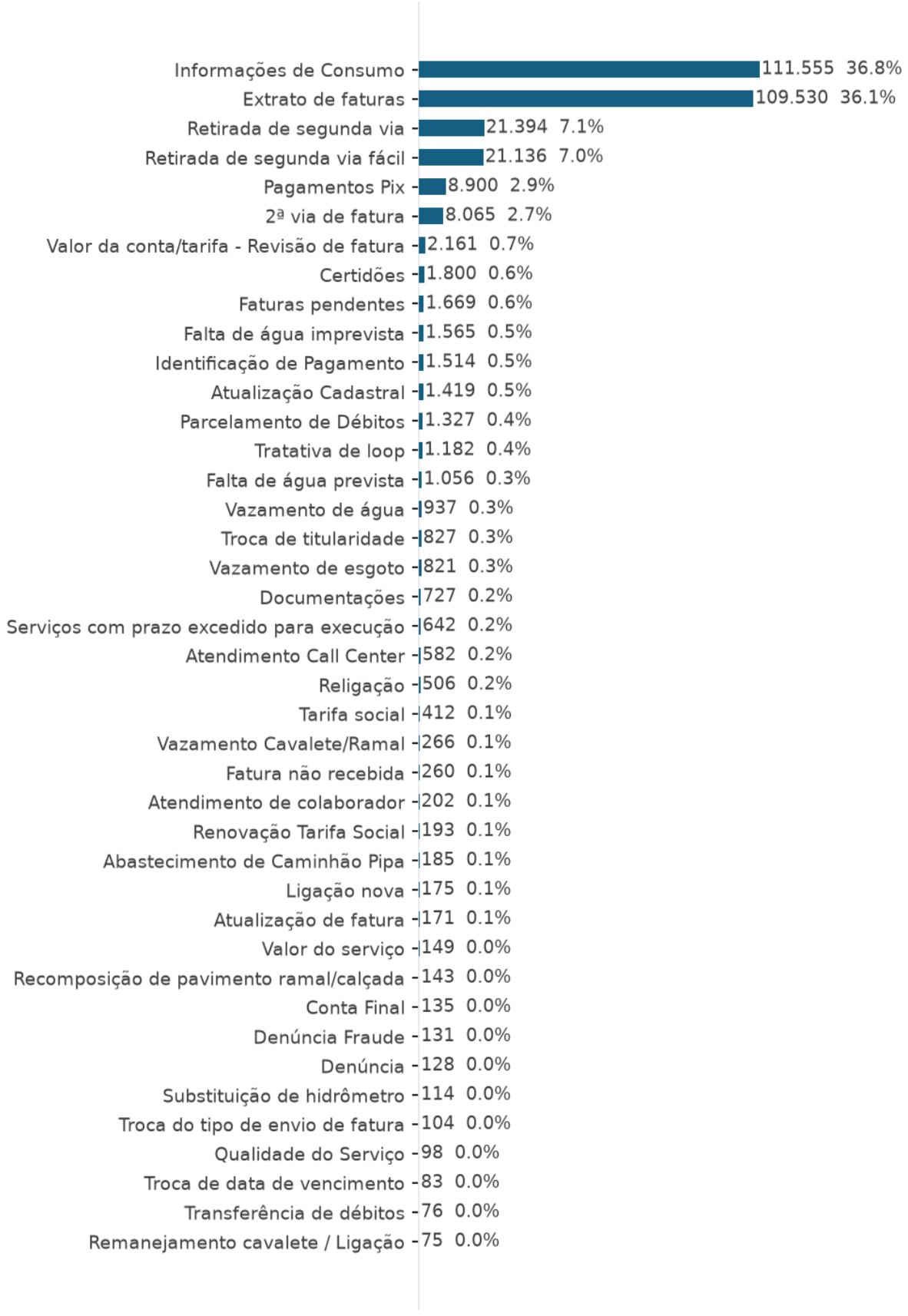
atendimentos de canais de reclamações entre outros tipos descritos no item 1. Na visão geral, é possível identificar que as maiores volumetrias de atendimentos no período se concentram em Informações de Consumo (37,2% do total), Extrato de faturas (35,5% do total), Retirada de segunda via fácil (7,0% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 79,7% do total de solicitações de atendimento registradas em fevereiro de 2024.

2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral



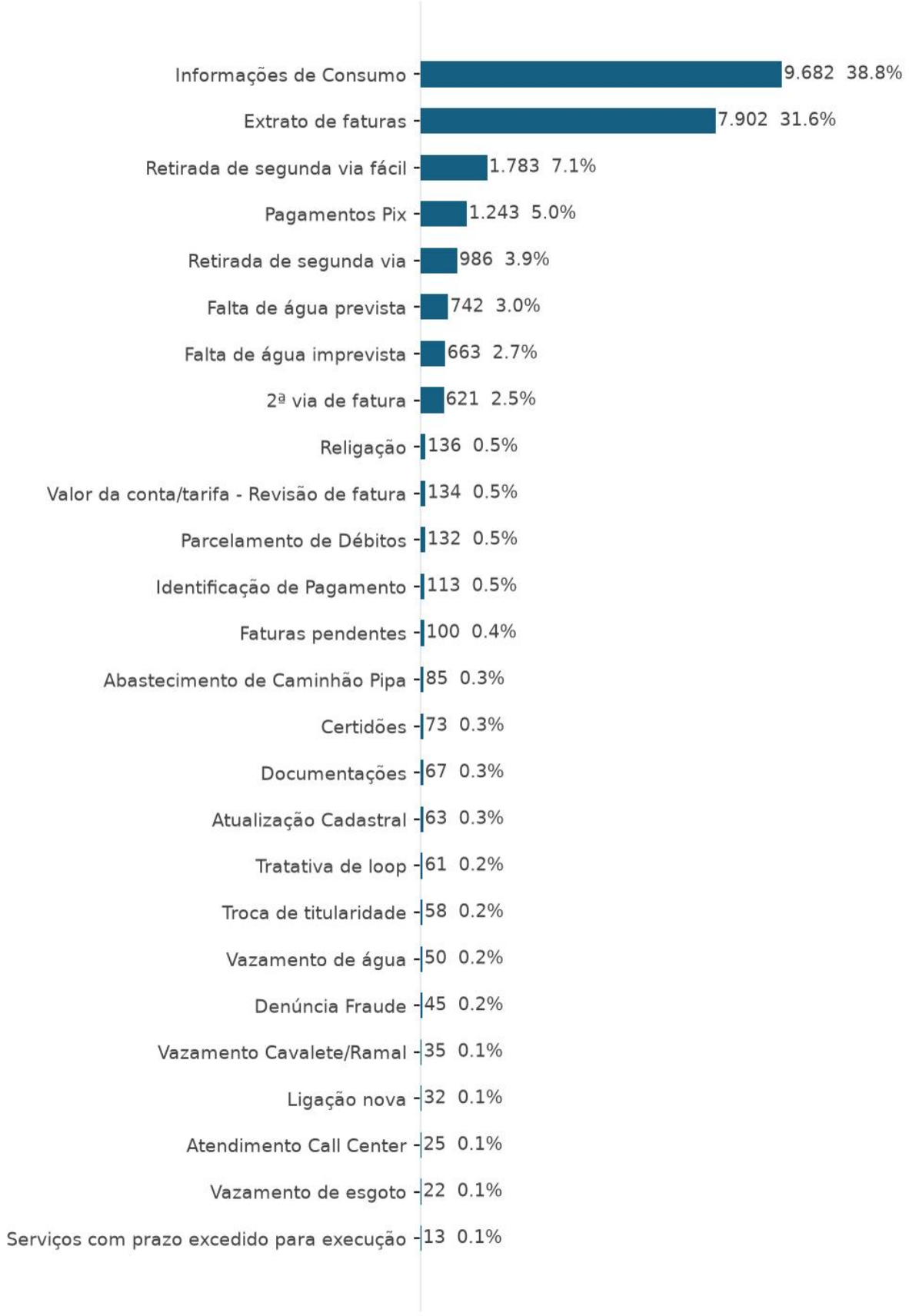
Adesão ao Débito Automático	-83	0.0%
Transferência de débitos	-81	0.0%
Pressão da água	-74	0.0%
Esgoto obstruído rede	-66	0.0%
Vencimento Alternativo	-62	0.0%
Juros e multas	-57	0.0%
Qualidade da água	-52	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-49	0.0%
Digi Iguá	-43	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-42	0.0%
Vazamento Rede	-39	0.0%
Alteração de endereço	-34	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-31	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-27	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-26	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-23	0.0%
Desmembramento de ligação	-20	0.0%
Alterar entrega de fatura	-17	0.0%
Devolução Numerário	-15	0.0%
Recadastramento	-15	0.0%
Devolução de numerário	-13	0.0%
Reajuste Tarifário	-11	0.0%
Regularização de fraude	-10	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-8	0.0%
Antecipar parcelas	-8	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-5	0.0%
Emissão de AIO	-5	0.0%
Aumento de Consumo	-4	0.0%
Banco arrecadador	-4	0.0%
Instalação de Hidrantes	-4	0.0%
Transferência de pagamento	-3	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	-3	0.0%
Instalação de lacre	-3	0.0%
Reclamação colaborador	-2	0.0%
Carta de Defesa	-2	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-2	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	-1	0.0%
Instabilidade de segurança publica	-1	0.0%
Isenção de tarifa	-1	0.0%
Débito automático	-1	0.0%
Satisfeito - Atendimento	-1	0.0%

2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro



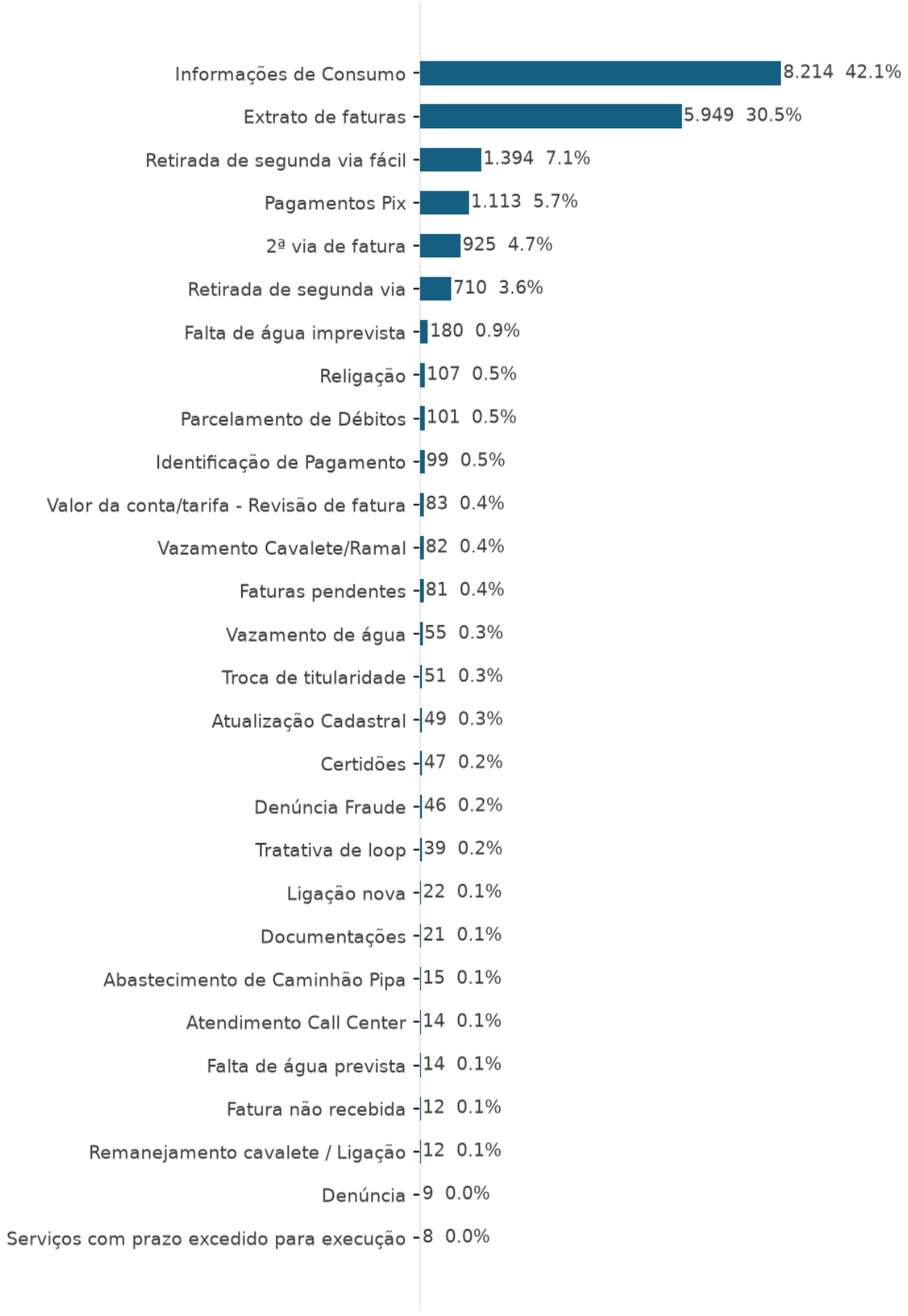
Adesão ao Débito Automático	-75	0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura	-74	0.0%
Esgoto obstruído rede	-66	0.0%
Pressão da água	-65	0.0%
Vencimento Alternativo	-58	0.0%
Juros e multas	-55	0.0%
Qualidade da água	-45	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-43	0.0%
Digi Iguá	-42	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-40	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-31	0.0%
Alteração de endereço	-30	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-26	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-26	0.0%
Vazamento Rede	-26	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-21	0.0%
Desmembramento de ligação	-20	0.0%
Alterar entrega de fatura	-17	0.0%
Recadastramento	-15	0.0%
Devolução de numerário	-13	0.0%
Devolução Numerário	-12	0.0%
Reajuste Tarifário	-11	0.0%
Regularização de fraude	-10	0.0%
Antecipar parcelas	-8	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-8	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-5	0.0%
Emissão de AIO	-5	0.0%
Aumento de Consumo	-4	0.0%
Instalação de Hidrantes	-4	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	-3	0.0%
Banco arrecadador	-3	0.0%
Carta de Defesa	-2	0.0%
Reclamação colaborador	-2	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-2	0.0%
Instalação de lacre	-2	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	-1	0.0%
Isenção de tarifa	-1	0.0%
Instabilidade de segurança publica	-1	0.0%
Débito automático	-1	0.0%
Transferência de pagamento	-1	0.0%

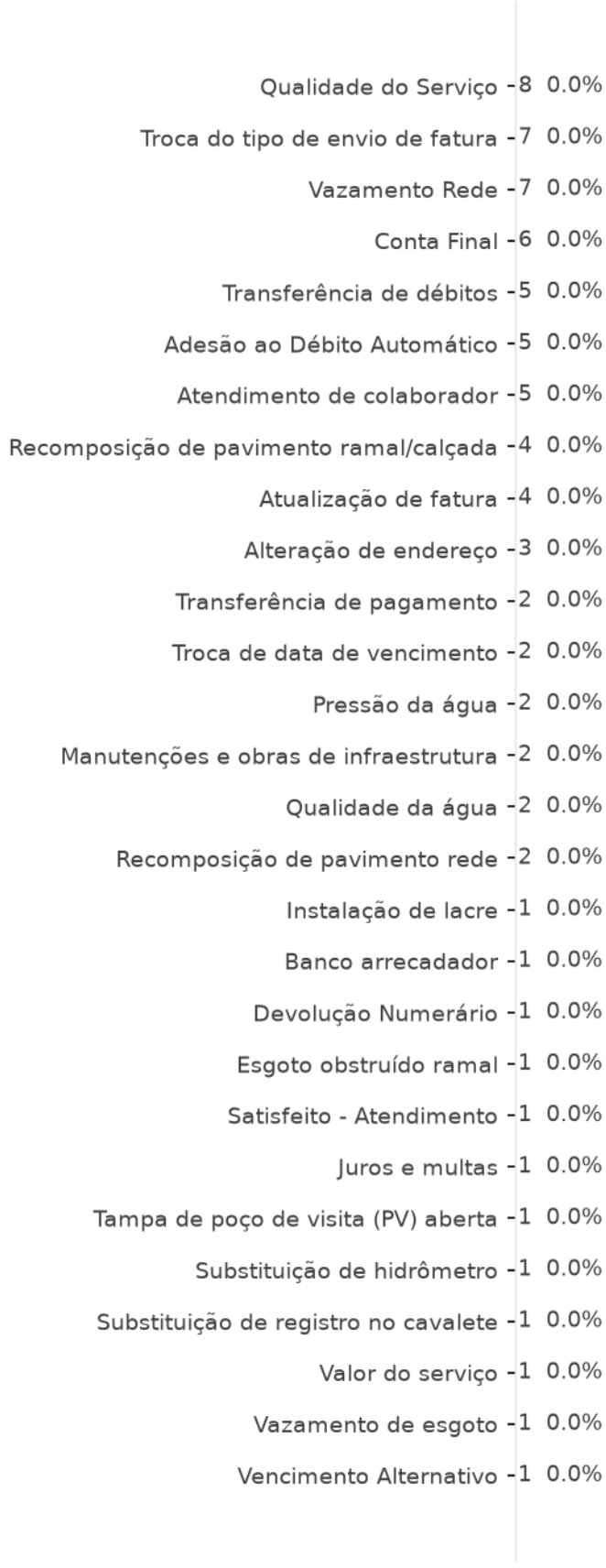
2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira



Troca de data de vencimento	11	0.0%
Fatura não recebida	10	0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura	8	0.0%
Atendimento de colaborador	8	0.0%
Pressão da água	7	0.0%
Vazamento Rede	6	0.0%
Remanejamento cavalete / Ligação	6	0.0%
Qualidade do Serviço	5	0.0%
Atualização de fatura	5	0.0%
Valor do serviço	5	0.0%
Qualidade da água	5	0.0%
Recomposição de pavimento rede	4	0.0%
Troca do tipo de envio de fatura	4	0.0%
Vencimento Alternativo	3	0.0%
Adesão ao Débito Automático	3	0.0%
Devolução Numerário	2	0.0%
Tarifa social	2	0.0%
Conta Final	2	0.0%
Substituição de hidrômetro	2	0.0%
Digi Iguá	1	0.0%
Alteração de endereço	1	0.0%
Denúncia	1	0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada	1	0.0%
Juros e multas	1	0.0%
Substituição de registro no cavalete	1	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	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.

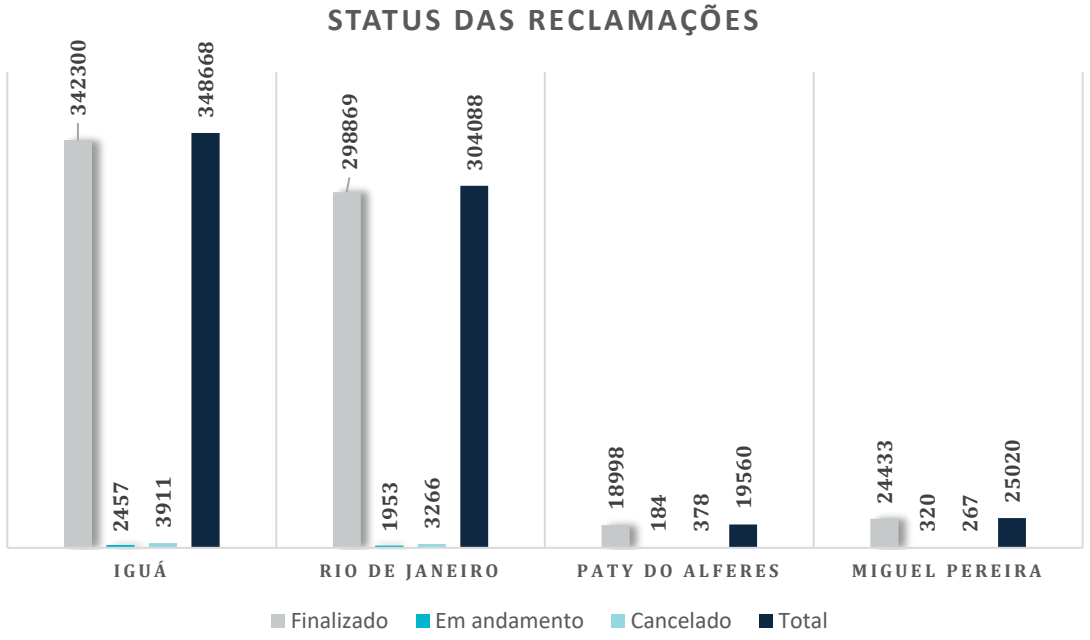
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 348.668 casos no período, dos quais 98,17% foram finalizados. 0,70% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 1,12% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	348.668	342.300	2.457	3.911
FEVEREIRO	348.668	342.300	2.457	3.911

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	98,17%	0,70%	1,12%
FEVEREIRO	100,00%	98,17%	0,70%	1,12%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

	QUANTIDADE DE REGISTROS

STATUS DOS ATENDIMENTOS	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	304.088	298.869	1.953	3.266
FEVEREIRO	304.088	298.869	1.953	3.266

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	98,28%	0,64%	1,07%
FEVEREIRO	100,00%	98,28%	0,64%	1,07%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	25.020	24.433	320	267
FEVEREIRO	25.020	24.433	320	267

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,65%	1,28%	1,07%
FEVEREIRO	100,00%	97,65%	1,28%	1,07%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

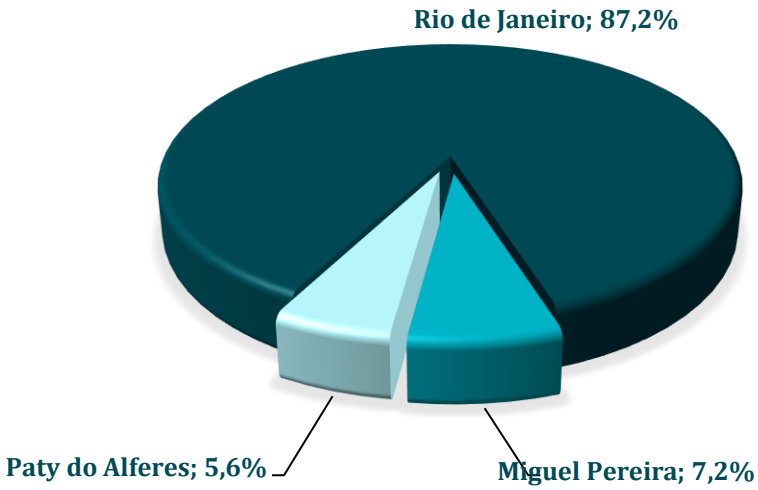
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	19.560	18.998	184	378
FEVEREIRO	19.560	18.998	184	378

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,13%	0,94%	1,93%
FEVEREIRO	100,00%	97,13%	0,94%	1,93%

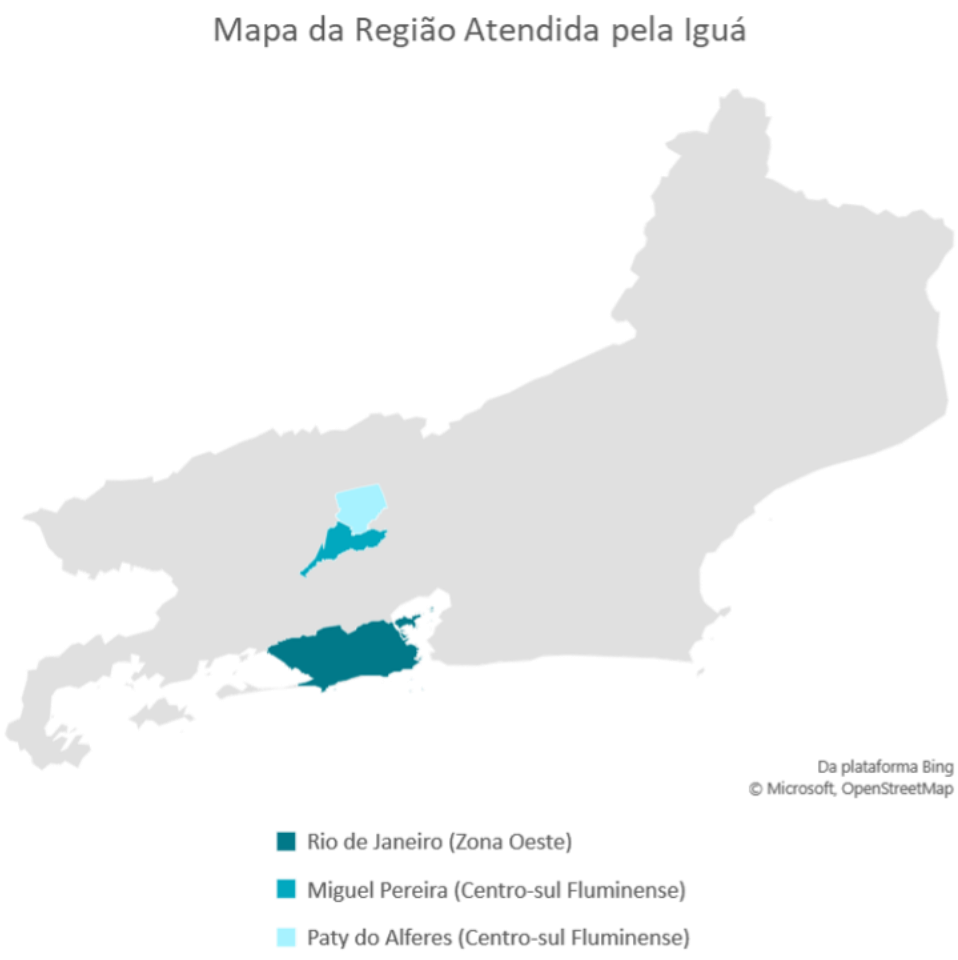
3. Atendimentos por Região Geográfica

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

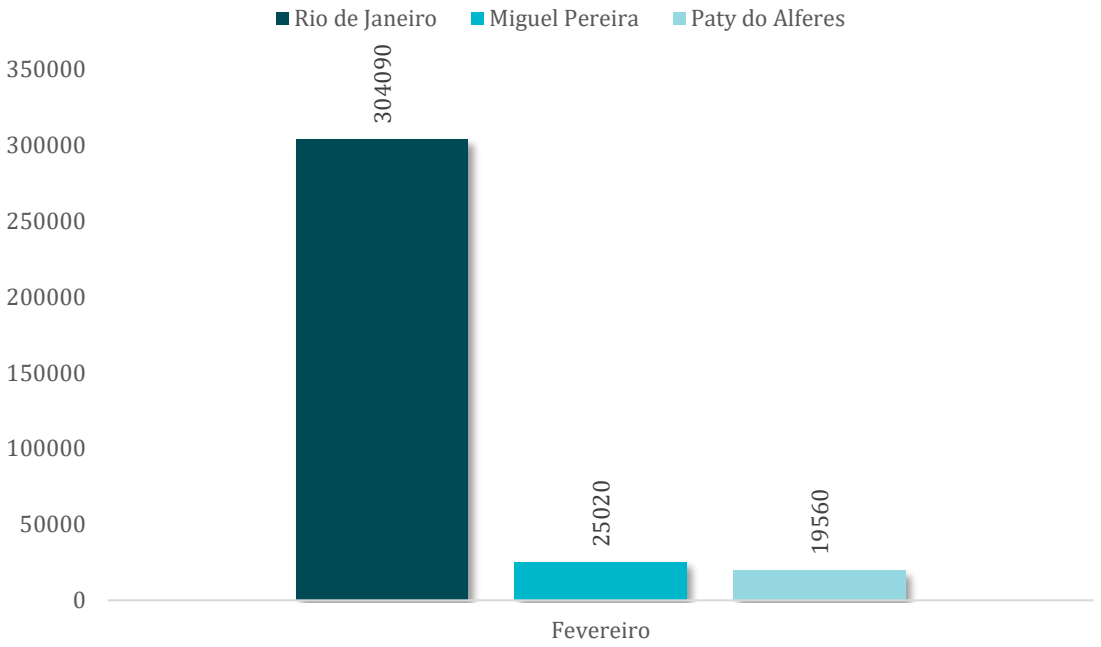
Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 304.090 (87,2%) casos registrados em Rio de Janeiro, 25.020 (7,2%) casos registrados em Miguel Pereira, 19.560 (5,6%) casos registrados em Paty do Alferes.



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	320.843	92,02%
Taquara	4.647	1,33%
Recreio Bandeirantes	2.966	0,85%
Barra da Tijuca	2.068	0,59%
Pechincha	1.924	0,55%
Curicica	1.861	0,53%
Jacarepagua	1.829	0,52%
Tanque	1.580	0,45%
Freguesia	1.523	0,44%
Centro	1.117	0,32%
Anil	1.068	0,31%
Vargem Pequena	943	0,27%
Praca Seca	766	0,22%
Vargem Grande	589	0,17%
Itanhanga	503	0,14%
Governador Portela	501	0,14%
Cidade de Deus	389	0,11%
Barao de Javari	332	0,10%
Praca da Ponte	305	0,09%
Gardenia Azul	275	0,08%
Arcozelo	272	0,08%
B Californ	178	0,05%
Ramada	157	0,05%

Avelar	155	0,04%
Sao Judas Tadeu	152	0,04%
Joa	114	0,03%
Pedras Ruivas	114	0,03%
Monte Alegre	100	0,03%
Conrado	94	0,03%
Parque da Lagoinha	75	0,02%
Campinho	71	0,02%
Portal das Mansoes	68	0,02%
Vila Suisa	67	0,02%
Vista Alegre	65	0,02%
Futurista	59	0,02%
Pq Alto Recanto	57	0,02%
Plante Cafe	41	0,01%
Santa Luzia	40	0,01%
Estancia Aleluia	40	0,01%
Zenobiopolis	39	0,01%
Acampamento	39	0,01%
Fragoso	39	0,01%
Vila Selma	37	0,01%
Santa Branca	34	0,01%
Retiro das Palmeiras	33	0,01%
Clube Velho	29	0,01%
Mangueiras	29	0,01%
Saibreira Granja	27	0,01%
Mantiquira	25	0,01%
Rec dos Eucalipitos	25	0,01%
Alto da Boa Vista	24	0,01%
Summer Ville	23	0,01%
Guararapes	20	0,01%
Jrd Remanso	20	0,01%
Village Sao Roque	16	0,00%
Camorim	15	0,00%
Goiabal	15	0,00%
Novo Arcozelo	15	0,00%
Margarida	14	0,00%
Lameirao	14	0,00%
Poaia	12	0,00%
Sertaozinho	11	0,00%
Tres Porteiras	11	0,00%
Lot Planaltosumervil	11	0,00%
Jrd Miguel Pereira	11	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	10	0,00%
Barra da Tijuca	9	0,00%
Barra Olímpica	9	0,00%
Cidades das Rosas	9	0,00%
Conceicao	9	0,00%
P Bandeira	8	0,00%
Parque Barcelos	8	0,00%
Grotao	8	0,00%
Roseiral	8	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	7	0,00%
P Mirim	7	0,00%
Pantanal	6	0,00%
Vargem Pequena	5	0,00%
B Esperanca	4	0,00%
Taquara	3	0,00%
Curicica	3	0,00%
Jacarepaguá	3	0,00%
Vera Cruz	3	0,00%
Centro	2	0,00%
Tanque	2	0,00%
Fortaleza	2	0,00%
Camorim	2	0,00%

Sao Jorge	2	0,00%
Pantanal	2	0,00%
Alegria	1	0,00%
Monte Alegre	1	0,00%
Vale dos Ipes	1	0,00%
Total Geral	**348.670**	**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	280.904	92,38%
Taquara	4.647	1,53%
Recreio Bandeirantes	2.966	0,98%
Barra da Tijuca	2.068	0,68%
Pechincha	1.924	0,63%
Curicica	1.861	0,61%
Jacarepagua	1.829	0,60%
Tanque	1.580	0,52%
Freguesia	1.523	0,50%
Anil	1.068	0,35%
Vargem Pequena	943	0,31%
Praca Seca	766	0,25%
Vargem Grande	589	0,19%
Itanhanga	503	0,17%
Cidade de Deus	389	0,13%
Gardenia Azul	275	0,09%
Joa	114	0,04%
Campinho	71	0,02%
Camorim	15	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	10	0,00%
Barra da Tijuca	9	0,00%
Barra Olímpica	9	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	7	0,00%
Vargem Pequena	5	0,00%
Curicica	3	0,00%
Jacarepaguá	3	0,00%
Taquara	3	0,00%
Centro	2	0,00%
Camorim	2	0,00%
Tanque	2	0,00%
Total Geral	**304.090**	**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 Barao de Javari.

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	22.201	88,73%
Centro	524	2,09%
Governador Portela	501	2,00%
Barao de Javari	332	1,33%
Praca da Ponte	305	1,22%
Ramada	157	0,63%
Sao Judas Tadeu	152	0,61%
Conrado	94	0,38%
Parque da Lagoinha	75	0,30%
Portal das Mansoes	68	0,27%
Vila Suisa	67	0,27%
Futurista	59	0,24%
Plante Cafe	41	0,16%
Santa Luzia	40	0,16%
Estancia Aleluia	40	0,16%
Fragoso	39	0,16%
Vila Selma	37	0,15%
Santa Branca	34	0,14%
Retiro das Palmeiras	33	0,13%
Mangueiras	29	0,12%
Alto da Boa Vista	24	0,10%
Summer Ville	23	0,09%
Jrd Remanso	20	0,08%
Guararapes	20	0,08%
Village Sao Roque	16	0,06%
Margarida	14	0,06%
Sertaozinho	11	0,04%
Lot Planaltosumervil	11	0,04%
Jrd Miguel Pereira	11	0,04%
Cidades das Rosas	9	0,04%
Conceicao	9	0,04%
P Bandeira	8	0,03%
Pantanal	6	0,02%
Vera Cruz	3	0,01%
Sao Jorge	2	0,01%
Clube Velho	2	0,01%
Pantanal	2	0,01%
Alegria	1	0,00%
Total Geral	**25.020**	**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	17.738	90,69%
Centro	593	3,03%
Arcozelo	272	1,39%
B Californ	178	0,91%
Avelar	155	0,79%
Pedras Ruivas	114	0,58%
Monte Alegre	100	0,51%
Vista Alegre	65	0,33%
Pq Alto Recanto	57	0,29%
Acampamento	39	0,20%
Zenobiopolis	39	0,20%

Clube Velho	27	0,14%
Saibreira Granja	27	0,14%
Mantiquira	25	0,13%
Rec dos Eucalipitos	25	0,13%
Novo Arcozelo	15	0,08%
Goiabal	15	0,08%
Lameirao	14	0,07%
Poaia	12	0,06%
Tres Porteiras	11	0,06%
Roseiral	8	0,04%
Parque Barcelos	8	0,04%
Grotao	8	0,04%
P Mirim	7	0,04%
B Esperanca	4	0,02%
Fortaleza	2	0,01%
Monte Alegre	1	0,01%
Vale dos Ipes	1	0,01%
Total Geral	**19.560**	**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 fevereiro 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.