2024

Relatório de Atendimento
Iguá Saneamento

Abril de 2024

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO 2

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – ABRIL 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;

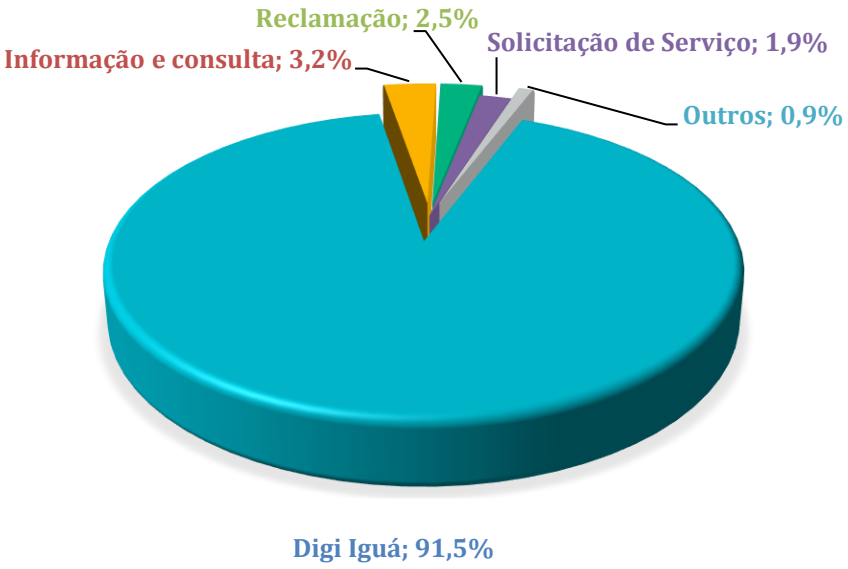
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – ABRIL DE 2024

Em abril de 2024, a concessionária Iguá Saneamento registrou 361.975 (Trezentos e sessenta e um mil, novecentos e setenta e cinco) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

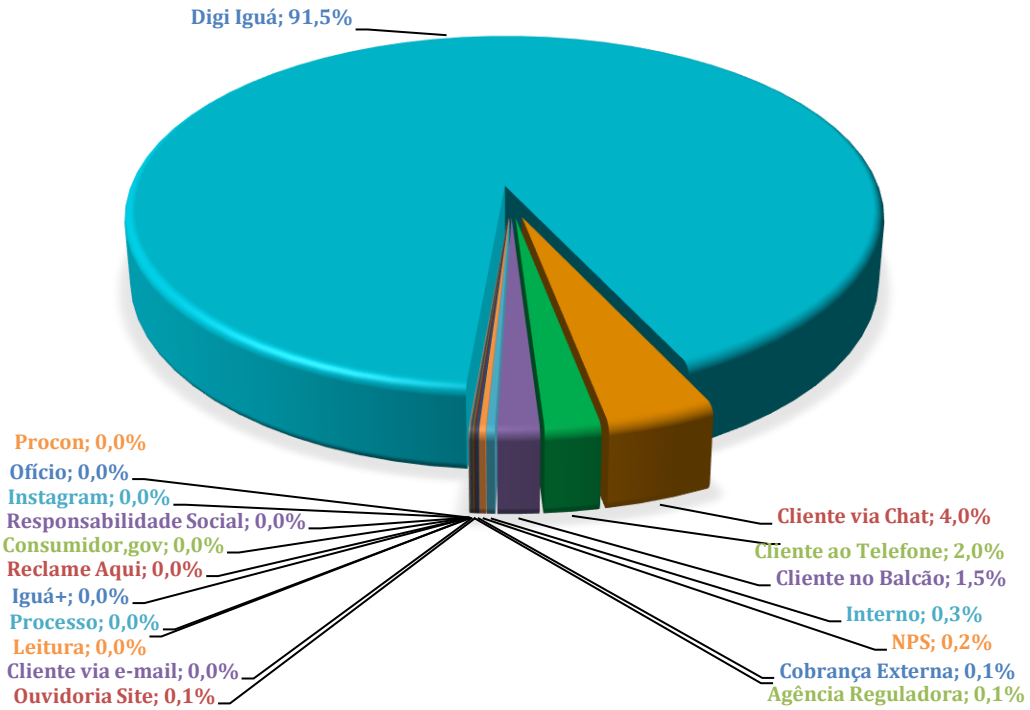
1. Tipos de Atendimentos

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 abril de 2024, com 331.192 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 11.518 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Reclamação, com 9.180 registros. Também tivemos 6.901 Solicitação de Serviço, 3.184 Outros casos com outros tipos de registro.



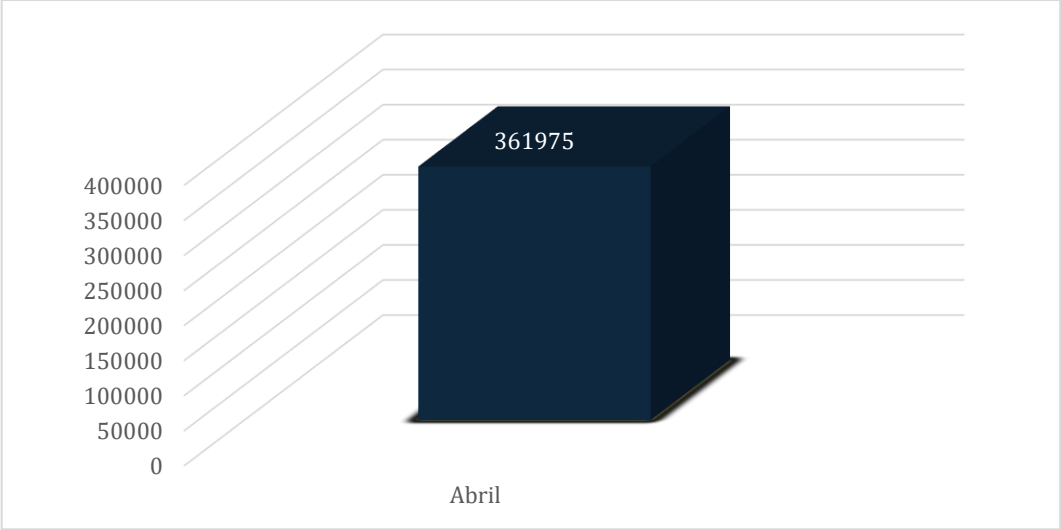
1.1. Canais de Comunicação

Dos 361.975 casos registrados no período, 331.272 via Digi Iguá, 14.538 via Cliente via Chat, 7.409 via Cliente ao Telefone, 5.541 via Cliente no Balcão, 1.101 via Interno, 849 via NPS, 330 via Cobrança Externa, 235 via Ouvidoria Site, 184 via Agência Reguladora, 146 via Cliente via e-mail, 120 via Processo, 83 via Leitura, 52 via Iguá+, 39 via Reclame Aqui, 17 via Consumidor.gov, 6 via Responsabilidade Social, 2 via Instagram, 2 via Procon, 1 via Ofício.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 361.975 casos registrados se distribuem em: 361.975 atendimentos realizados em abril/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 (37,5% do total), Extrato de faturas (35,3% do total), Retirada de segunda via fácil (7,3% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 80,1% do total de solicitações de atendimento registradas em abril de 2024.

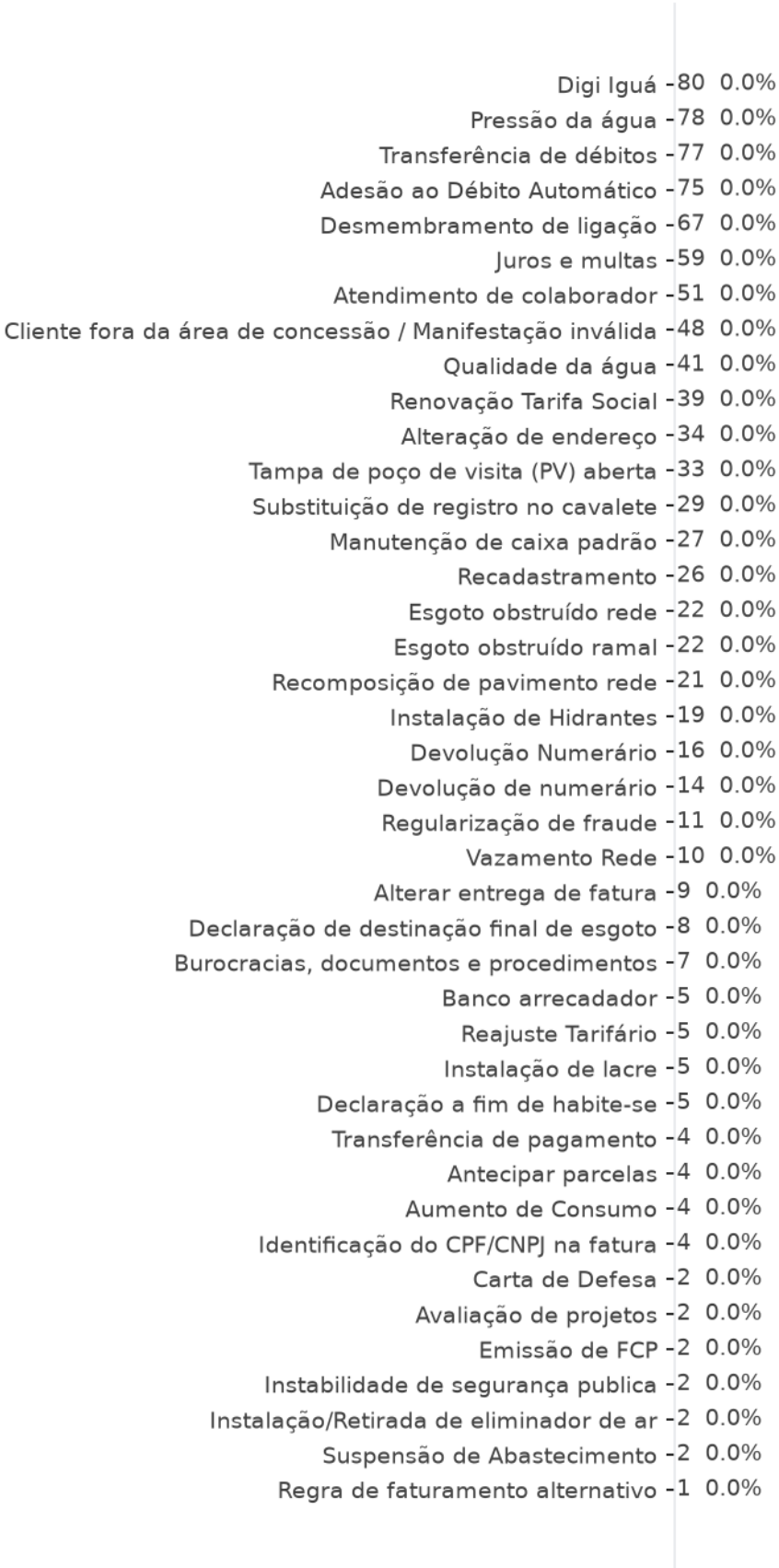
2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral



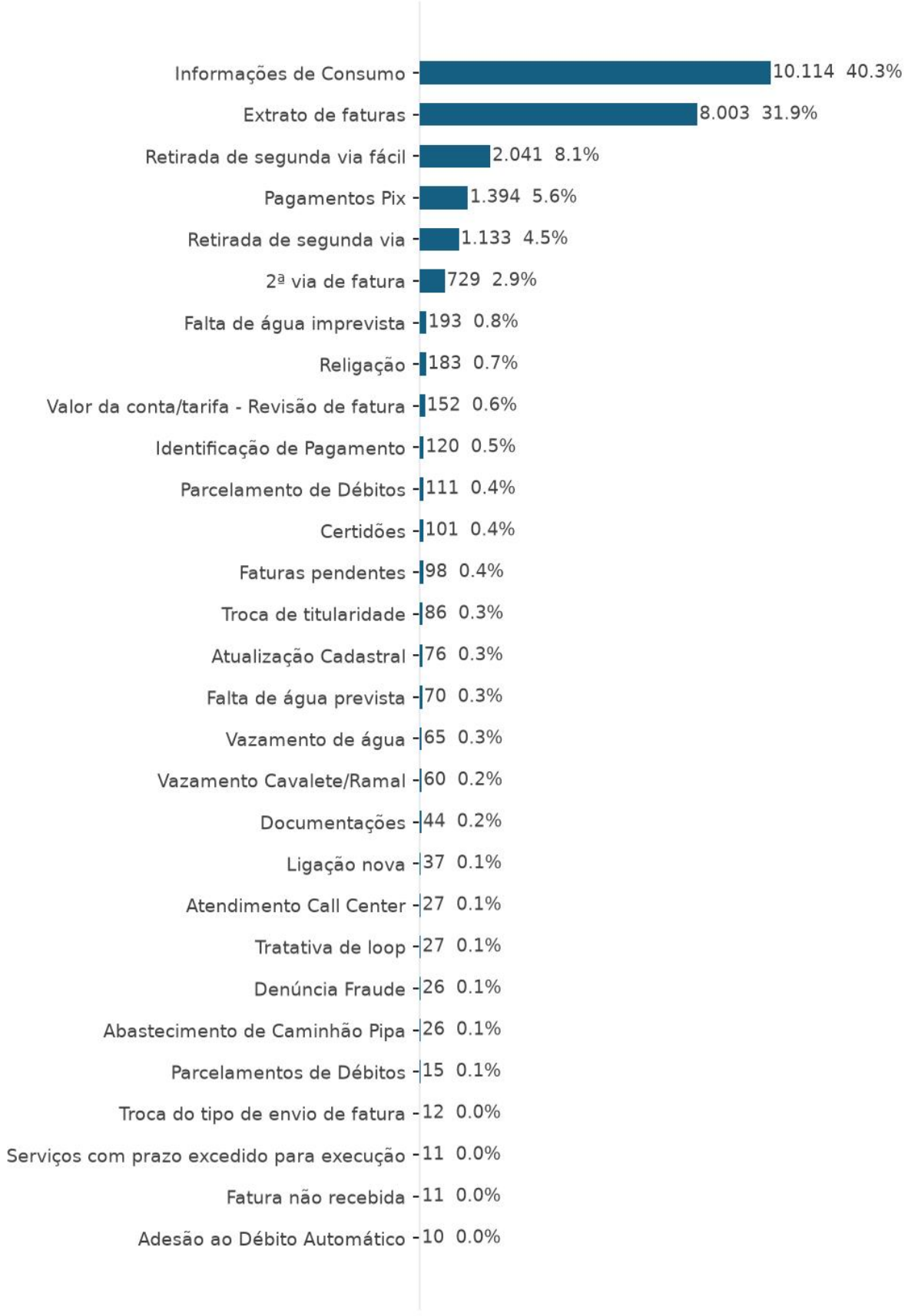
Vencimento Alternativo	-89	0.0%
Digi Iguá	-87	0.0%
Adesão ao Débito Automático	-87	0.0%
Transferência de débitos	-82	0.0%
Desmembramento de ligação	-67	0.0%
Juros e multas	-60	0.0%
Atendimento de colaborador	-54	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-49	0.0%
Qualidade da água	-44	0.0%
Renovação Tarifa Social	-39	0.0%
Alteração de endereço	-35	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-34	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-31	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-27	0.0%
Recadastramento	-26	0.0%
Devolução Numerário	-23	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-22	0.0%
Esgoto obstruído rede	-22	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-22	0.0%
Vazamento Rede	-19	0.0%
Instalação de Hidrantes	-19	0.0%
Devolução de numerário	-17	0.0%
Regularização de fraude	-11	0.0%
Alterar entrega de fatura	-11	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	-8	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	-7	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-6	0.0%
Transferência de pagamento	-6	0.0%
Instalação de lacre	-6	0.0%
Banco arrecadador	-5	0.0%
Reajuste Tarifário	-5	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-5	0.0%
Aumento de Consumo	-4	0.0%
Antecipar parcelas	-4	0.0%
Carta de Defesa	-2	0.0%
Avaliação de projetos	-2	0.0%
Emissão de FCP	-2	0.0%
Instabilidade de segurança publica	-2	0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar	-2	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-2	0.0%
Regra de faturamento alternativo	-1	0.0%

2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro



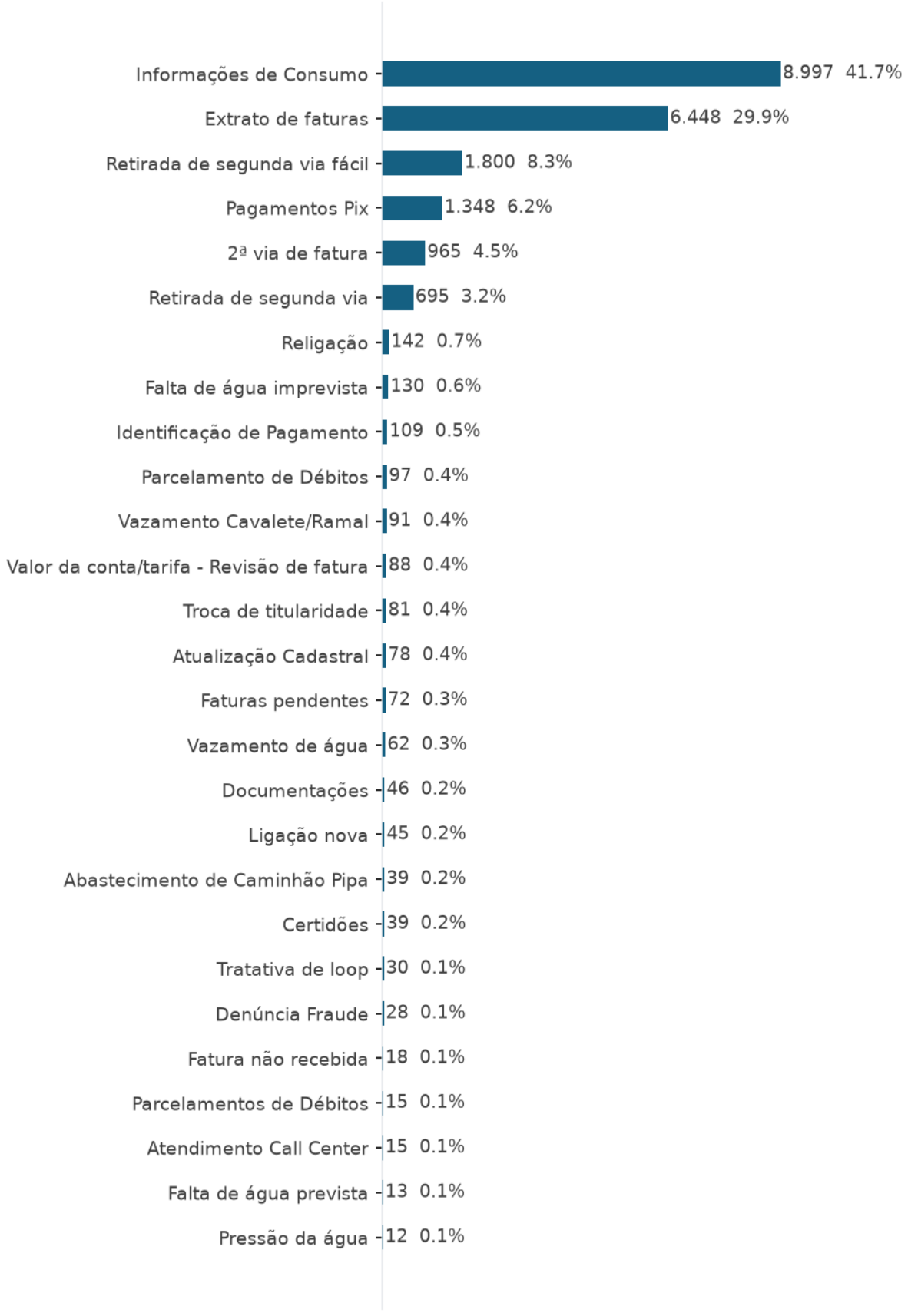

Digi Iguá -80 0.0%
Pressão da água -78 0.0%
Transferência de débitos -77 0.0%
Adesão ao Débito Automático -75 0.0%
Desmembramento de ligação -67 0.0%
Juros e multas -59 0.0%
Atendimento de colaborador -51 0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida -48 0.0%
Qualidade da água -41 0.0%
Renovação Tarifa Social -39 0.0%
Alteração de endereço -34 0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta -33 0.0%
Substituição de registro no cavalete -29 0.0%
Manutenção de caixa padrão -27 0.0%
Recadastramento -26 0.0%
Esgoto obstruído rede -22 0.0%
Esgoto obstruído ramal -22 0.0%
Recomposição de pavimento rede -21 0.0%
Instalação de Hidrantes -19 0.0%
Devolução Numerário -16 0.0%
Devolução de numerário -14 0.0%
Regularização de fraude -11 0.0%
Vazamento Rede -10 0.0%
Alterar entrega de fatura -9 0.0%
Declaração de destinação final de esgoto -8 0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos -7 0.0%
Banco arrecadador -5 0.0%
Reajuste Tarifário -5 0.0%
Instalação de lacre -5 0.0%
Declaração a fim de habite-se -5 0.0%
Transferência de pagamento -4 0.0%
Antecipar parcelas -4 0.0%
Aumento de Consumo -4 0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura -4 0.0%
Carta de Defesa -2 0.0%
Avaliação de projetos -2 0.0%
Emissão de FCP -2 0.0%
Instabilidade de segurança publica -2 0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar -2 0.0%
Suspensão de Abastecimento -2 0.0%
Regra de faturamento alternativo -1 0.0%

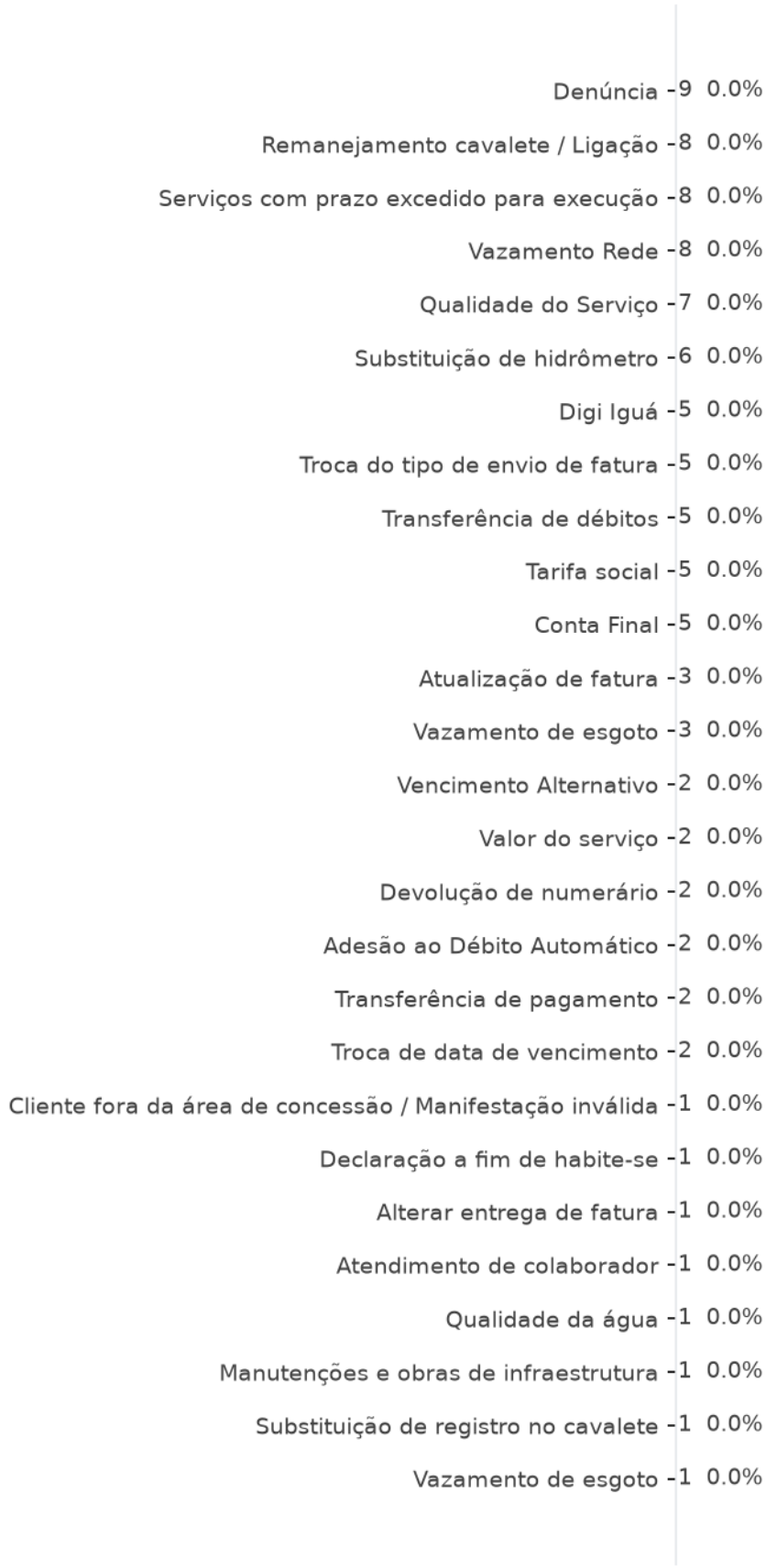
2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira



Troca de data de vencimento	-10	0.0%
Conta Final	-9	0.0%
Atualização de fatura	-9	0.0%
Pressão da água	-8	0.0%
Qualidade do Serviço	-7	0.0%
Devolução Numerário	-7	0.0%
Vazamento de esgoto	-6	0.0%
Substituição de hidrômetro	-6	0.0%
Vazamento de esgoto	-5	0.0%
Vencimento Alternativo	-4	0.0%
Denúncia	-4	0.0%
Remanejamento cavalete / Ligação	-3	0.0%
Valor do serviço	-2	0.0%
Tarifa social	-2	0.0%
Qualidade da água	-2	0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada	-2	0.0%
Digi Iguá	-2	0.0%
Atendimento de colaborador	-2	0.0%
Alteração de endereço	-1	0.0%
Alterar entrega de fatura	-1	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-1	0.0%
Devolução de numerário	-1	0.0%
Instalação de lacre	-1	0.0%
Juros e multas	-1	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-1	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-1	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-1	0.0%
Vazamento Rede	-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.

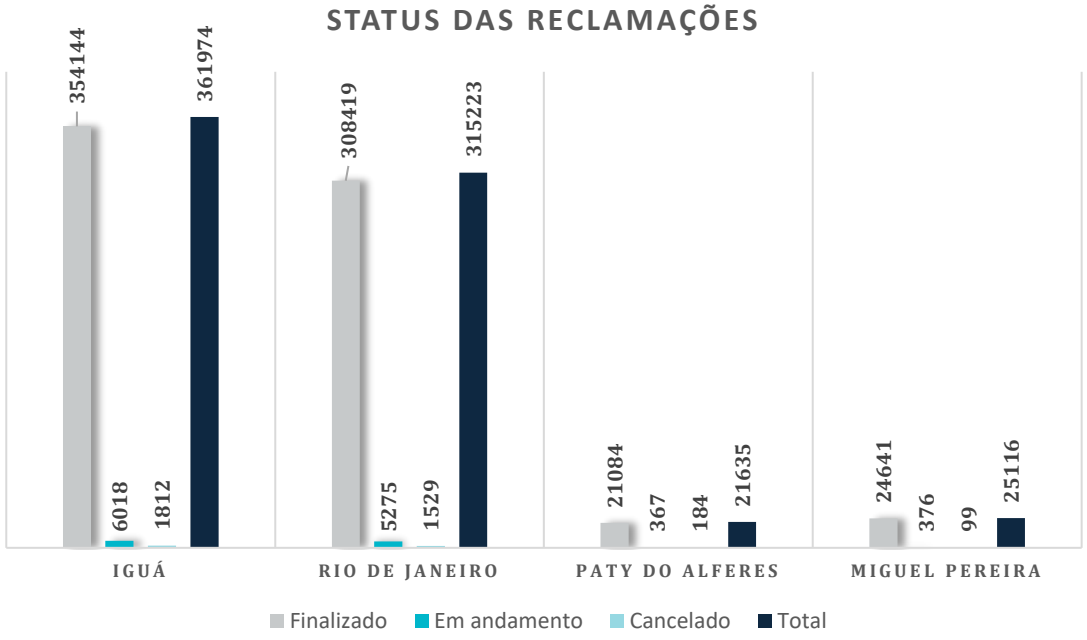
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 361.974 casos no período, dos quais 97,84% foram finalizados. 1,66% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 0,50% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	361.974	354.144	6.018	1.812
ABRIL	361.974	354.144	6.018	1.812

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,84%	1,66%	0,50%
ABRIL	100,00%	97,84%	1,66%	0,50%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

	QUANTIDADE DE REGISTROS

STATUS DOS ATENDIMENTOS	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	315.223	308.419	5.275	1.529
ABRIL	315.223	308.419	5.275	1.529

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,84%	1,67%	0,49%
ABRIL	100,00%	97,84%	1,67%	0,49%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	25.116	24.641	376	99
ABRIL	25.116	24.641	376	99

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	98,11%	1,50%	0,39%
ABRIL	100,00%	98,11%	1,50%	0,39%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

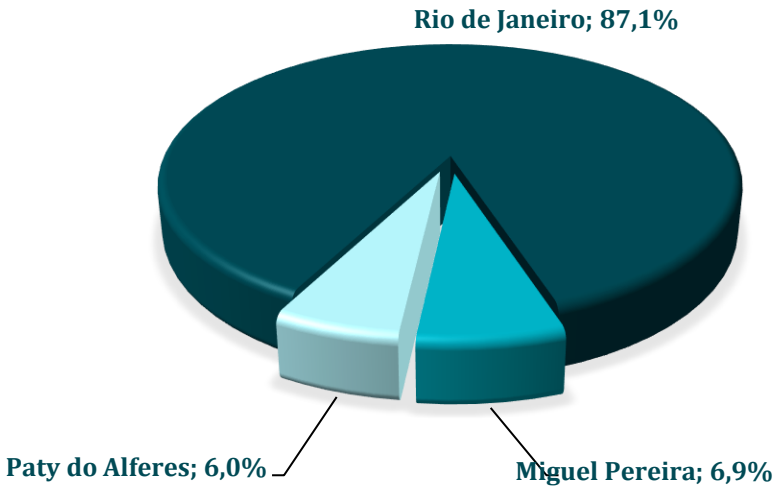
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	21.635	21.084	367	184
ABRIL	21.635	21.084	367	184

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,45%	1,70%	0,85%
ABRIL	100,00%	97,45%	1,70%	0,85%

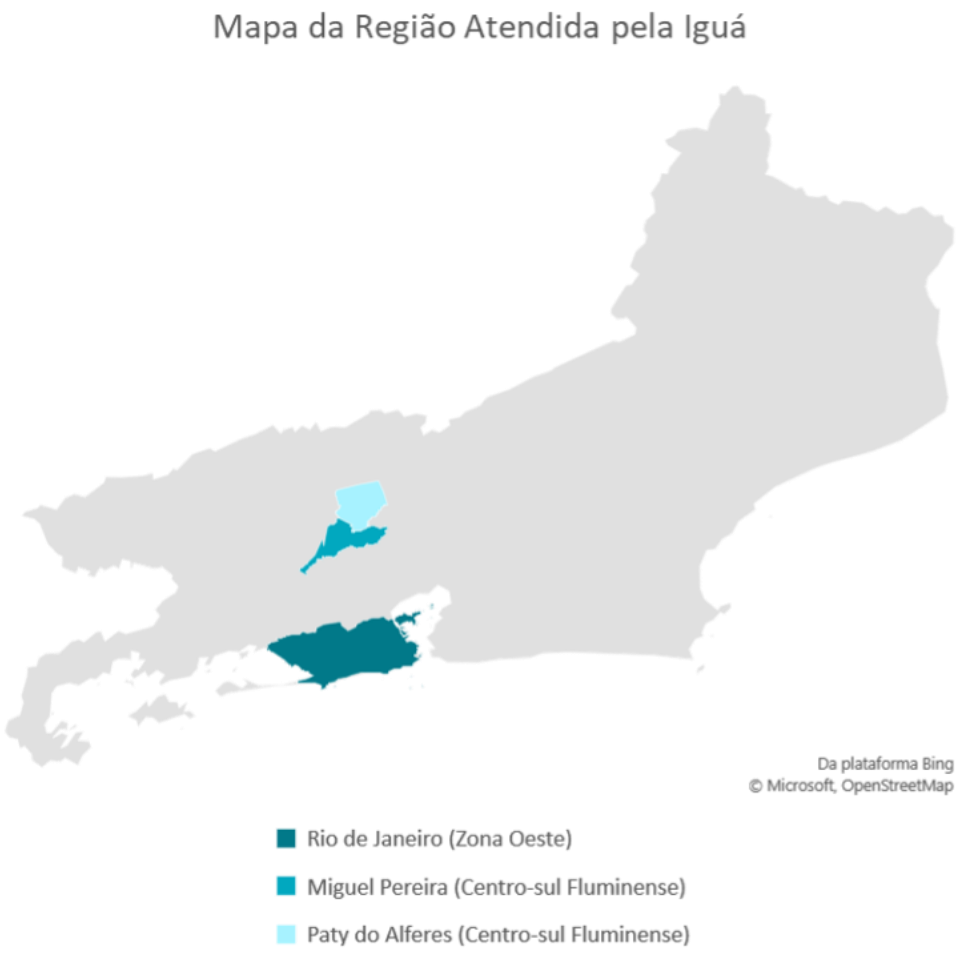
3. Atendimentos por Região Geográfica

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

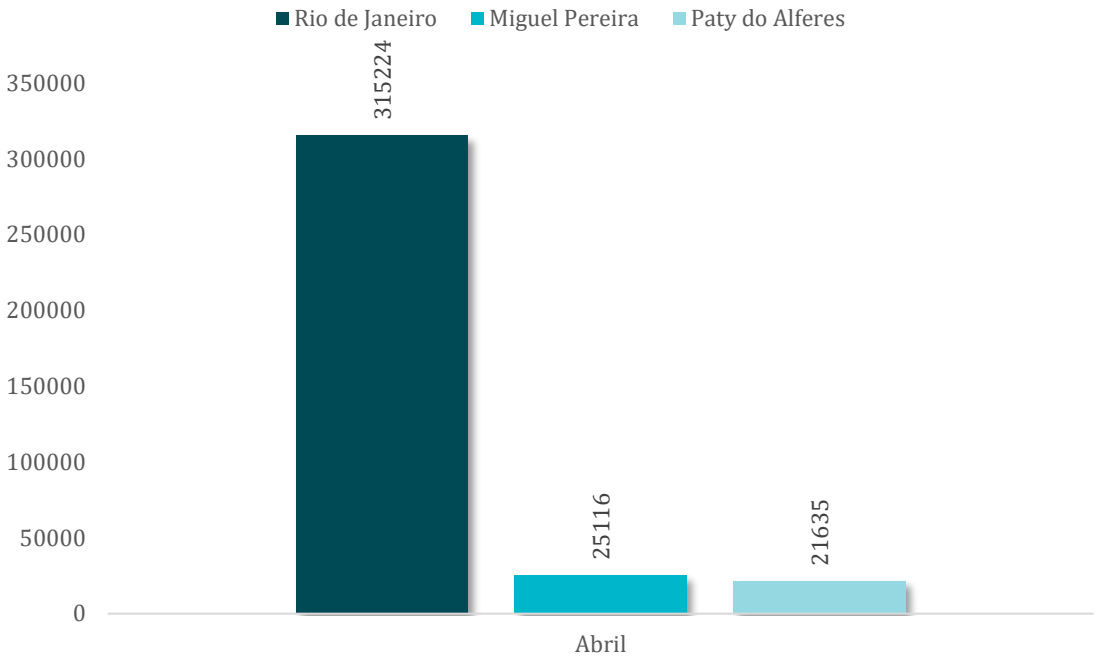
Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 315.224 (87,1%) casos registrados em Rio de Janeiro, 25.116 (6,9%) casos registrados em Miguel Pereira, 21.635 (6,0%) casos registrados em Paty do Alferes.



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	336.534	92,97%
Taquara	4.659	1,29%
Recreio Bandeirantes	2.683	0,74%
Barra da Tijuca	2.286	0,63%
Jacarepagua	1.763	0,49%
Pechincha	1.614	0,45%
Curicica	1.601	0,44%
Freguesia	1.406	0,39%
Tanque	1.338	0,37%
Anil	1.014	0,28%
Centro	935	0,26%
Vargem Pequena	856	0,24%
Praca Seca	693	0,19%
Vargem Grande	568	0,16%
Itanhanga	463	0,13%
Arcozelo	320	0,09%
Governador Portela	309	0,09%
Praca da Ponte	283	0,08%
Cidade de Deus	239	0,07%
Gardenia Azul	237	0,07%
Barao de Javari	199	0,05%
Avelar	174	0,05%
B Californ	159	0,04%

Pedras Ruivas	156	0,04%
Monte Alegre	120	0,03%
Conrado	111	0,03%
Joa	101	0,03%
Sao Judas Tadeu	92	0,03%
Parque da Lagoinha	86	0,02%
Campinho	57	0,02%
Ramada	54	0,01%
Vila Suisa	54	0,01%
Pq Alto Recanto	49	0,01%
Zenobiopolis	42	0,01%
Fragoso	40	0,01%
Vista Alegre	37	0,01%
Mangueiras	35	0,01%
Mantiquira	33	0,01%
Acampamento	31	0,01%
Portal das Mansoes	31	0,01%
Vila Selma	29	0,01%
Estancia Aleluia	27	0,01%
Futurista	26	0,01%
Santa Luzia	22	0,01%
Rec dos Eucalipitos	21	0,01%
Barra Olímpica	20	0,01%
Clube Velho	20	0,01%
Grotao	19	0,01%
Retiro das Palmeiras	18	0,00%
Goiabal	18	0,00%
Roseiral	16	0,00%
Tres Porteiras	16	0,00%
Plante Cafe	15	0,00%
Conceicao	15	0,00%
Santa Branca	13	0,00%
P Mirim	13	0,00%
Alto da Boa Vista	13	0,00%
B Esperanca	12	0,00%
Curicica	12	0,00%
Saibreira Granja	12	0,00%
Novo Arcozelo	11	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	10	0,00%
Guararapes	10	0,00%
Lameirao	10	0,00%
Vera Cruz	9	0,00%
Summer Ville	9	0,00%
Camorim	9	0,00%
Jacarepaguá	7	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	7	0,00%
Barra da Tijuca	6	0,00%
Lot Planaltosumervil	6	0,00%
Margarida	6	0,00%
Pantanal	6	0,00%
Jrd Miguel Pereira	6	0,00%
Parque Barcelos	6	0,00%
Sertaozinho	4	0,00%
P Bandeira	3	0,00%
Cidades das Rosas	3	0,00%
Poaia	3	0,00%
Jrd Remanso	3	0,00%
Vargem Grande	2	0,00%
Centro	2	0,00%
Bairro de Fatima	2	0,00%
Tanque	2	0,00%
Itanhangá	2	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	2	0,00%
Vargem Pequena	2	0,00%

Sao Jorge	2	0,00%
Anil	1	0,00%
Camorim	1	0,00%
Fortaleza	1	0,00%
Marechal Hermes	1	0,00%
Pov Descoberto - Nao Descrito	1	0,00%
Vale dos Ipes	1	0,00%
Total Geral	**361.975**	**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	293.557	93,13%
Taquara	4.659	1,48%
Recreio Bandeirantes	2.683	0,85%
Barra da Tijuca	2.286	0,73%
Jacarepagua	1.763	0,56%
Pechincha	1.614	0,51%
Curicica	1.601	0,51%
Freguesia	1.406	0,45%
Tanque	1.338	0,42%
Anil	1.014	0,32%
Vargem Pequena	856	0,27%
Praca Seca	693	0,22%
Vargem Grande	568	0,18%
Itanhanga	463	0,15%
Cidade de Deus	239	0,08%
Gardenia Azul	237	0,08%
Joa	101	0,03%
Campinho	57	0,02%
Barra Olímpica	20	0,01%
Curicica	12	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	10	0,00%
Camorim	9	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	7	0,00%
Jacarepaguá	7	0,00%
Barra da Tijuca	6	0,00%
Bairro de Fatima	2	0,00%
Vargem Grande	2	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	2	0,00%
Vargem Pequena	2	0,00%
Itanhangá	2	0,00%
Centro	2	0,00%
Tanque	2	0,00%
Anil	1	0,00%
Camorim	1	0,00%
Marechal Hermes	1	0,00%
Pov Descoberto - Nao Descrito	1	0,00%
Total Geral	**315.224**	**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	23.238	92,52%
Centro	330	1,31%
Governador Portela	309	1,23%
Praca da Ponte	283	1,13%
Barao de Javari	199	0,79%
Conrado	111	0,44%
Sao Judas Tadeu	92	0,37%
Parque da Lagoinha	86	0,34%
Vila Suisa	54	0,22%
Ramada	54	0,22%
Fragoso	40	0,16%
Mangueiras	35	0,14%
Portal das Mansoes	31	0,12%
Vila Selma	29	0,12%
Estancia Aleluia	27	0,11%
Futurista	26	0,10%
Santa Luzia	22	0,09%
Retiro das Palmeiras	18	0,07%
Plante Cafe	15	0,06%
Conceicao	15	0,06%
Alto da Boa Vista	13	0,05%
Santa Branca	13	0,05%
Guararapes	10	0,04%
Summer Ville	9	0,04%
Vera Cruz	9	0,04%
Clube Velho	9	0,04%
Pantanal	6	0,02%
Jrd Miguel Pereira	6	0,02%
Lot Planaltosumervil	6	0,02%
Margarida	6	0,02%
Sertaozinho	4	0,02%
P Bandeira	3	0,01%
Jrd Remanso	3	0,01%
Cidades das Rosas	3	0,01%
Sao Jorge	2	0,01%
Total Geral	**25.116**	**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	19.739	91,24%
Centro	605	2,80%
Arcozelo	320	1,48%
Avelar	174	0,80%
B Californ	159	0,73%
Pedras Ruivas	156	0,72%

Monte Alegre	120	0,55%
Pq Alto Recanto	49	0,23%
Zenobiopolis	42	0,19%
Vista Alegre	37	0,17%
Mantiquira	33	0,15%
Acampamento	31	0,14%
Rec dos Eucalipitos	21	0,10%
Grotao	19	0,09%
Goiabal	18	0,08%
Tres Porteiras	16	0,07%
Roseiral	16	0,07%
P Mirim	13	0,06%
B Esperanca	12	0,06%
Saibreira Granja	12	0,06%
Novo Arcozelo	11	0,05%
Clube Velho	11	0,05%
Lameirao	10	0,05%
Parque Barcelos	6	0,03%
Poaia	3	0,01%
Fortaleza	1	0,00%
Vale dos Ipes	1	0,00%
Total Geral	**21.635**	**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 abril 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.