2024

Relatório de Atendimento
Iguá Saneamento

Outubro de 2024

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO 2

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – OUTUBRO 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;

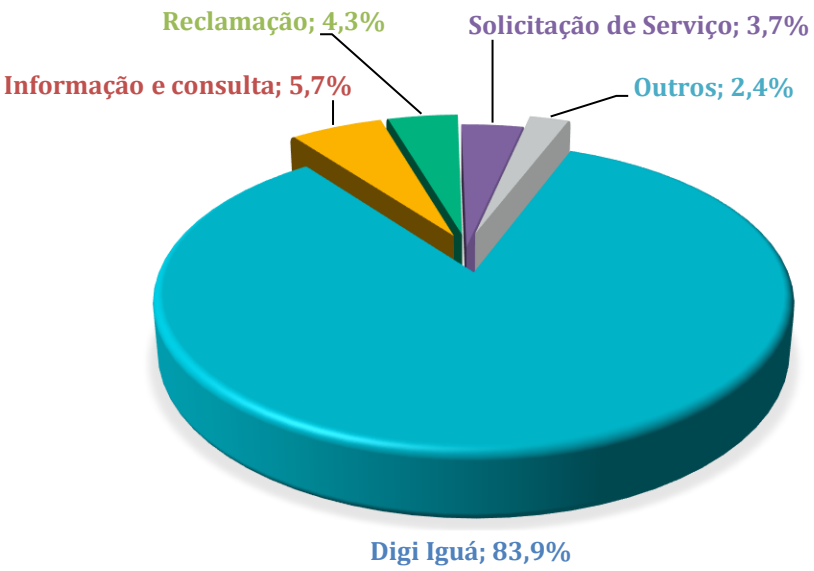
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – OUTUBRO DE 2024

Em outubro de 2024, a concessionária Iguá Saneamento registrou 196.986 (Cento e noventa e seis mil, novecentos e oitenta e seis) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

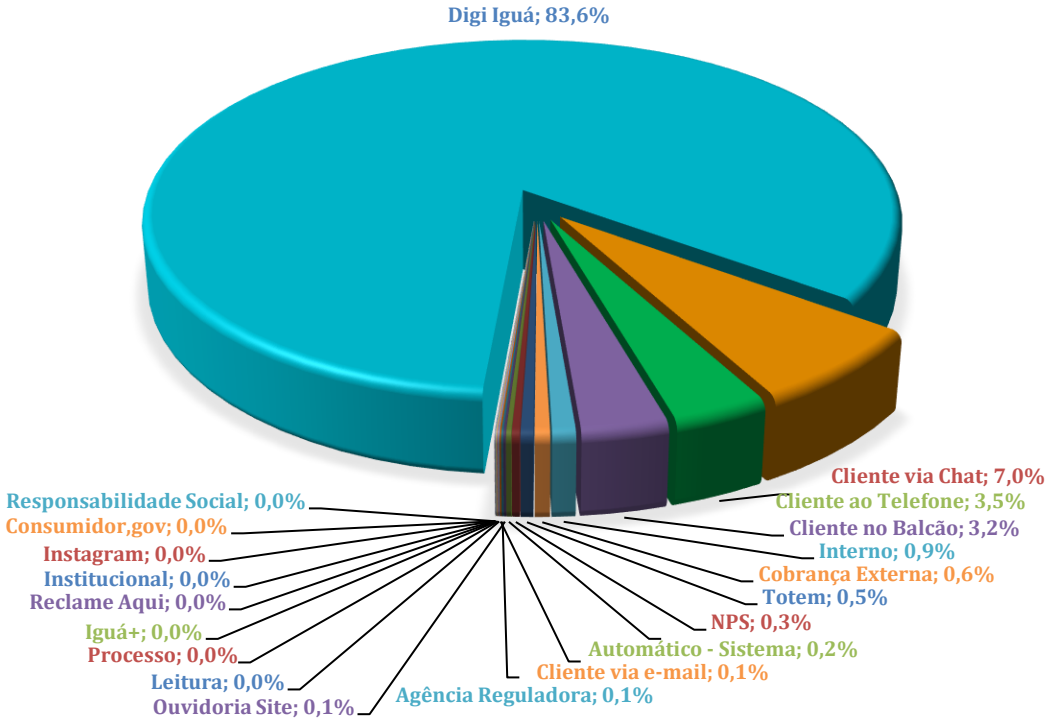
1. Tipos de Atendimentos

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 outubro de 2024, com 165.334 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 11.145 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Reclamação, com 8.438 registros. Também tivemos 7.314 Solicitação de Serviço, 4.755 Outros casos com outros tipos de registro.



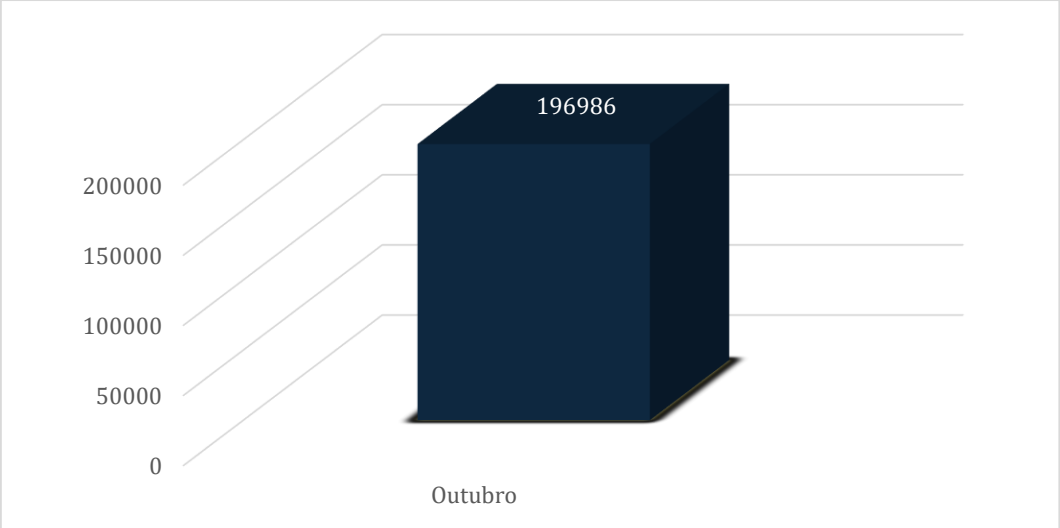
1.1. Canais de Comunicação

Dos 196.986 casos registrados no período, 164.532 via Digi Iguá, 13.766 via Cliente via Chat, 6.982 via Cliente ao Telefone, 6.305 via Cliente no Balcão, 1.704 via Interno, 1.097 via Cobrança Externa, 909 via Totem, 545 via NPS, 354 via Automático - Sistema, 170 via Ouvidoria Site, 140 via Agência Reguladora, 111 via Cliente via e-mail, 87 via Leitura, 75 via Processo, 66 via Iguá+, 53 via Reclame Aqui, 15 via Responsabilidade Social, 9 via Consumidor.gov, 4 via Institucional, 1 via Instagram.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 196.986 casos registrados se distribuem em: 196.986 atendimentos realizados em outubro/2024 (100,0% dos atendimentos do período).



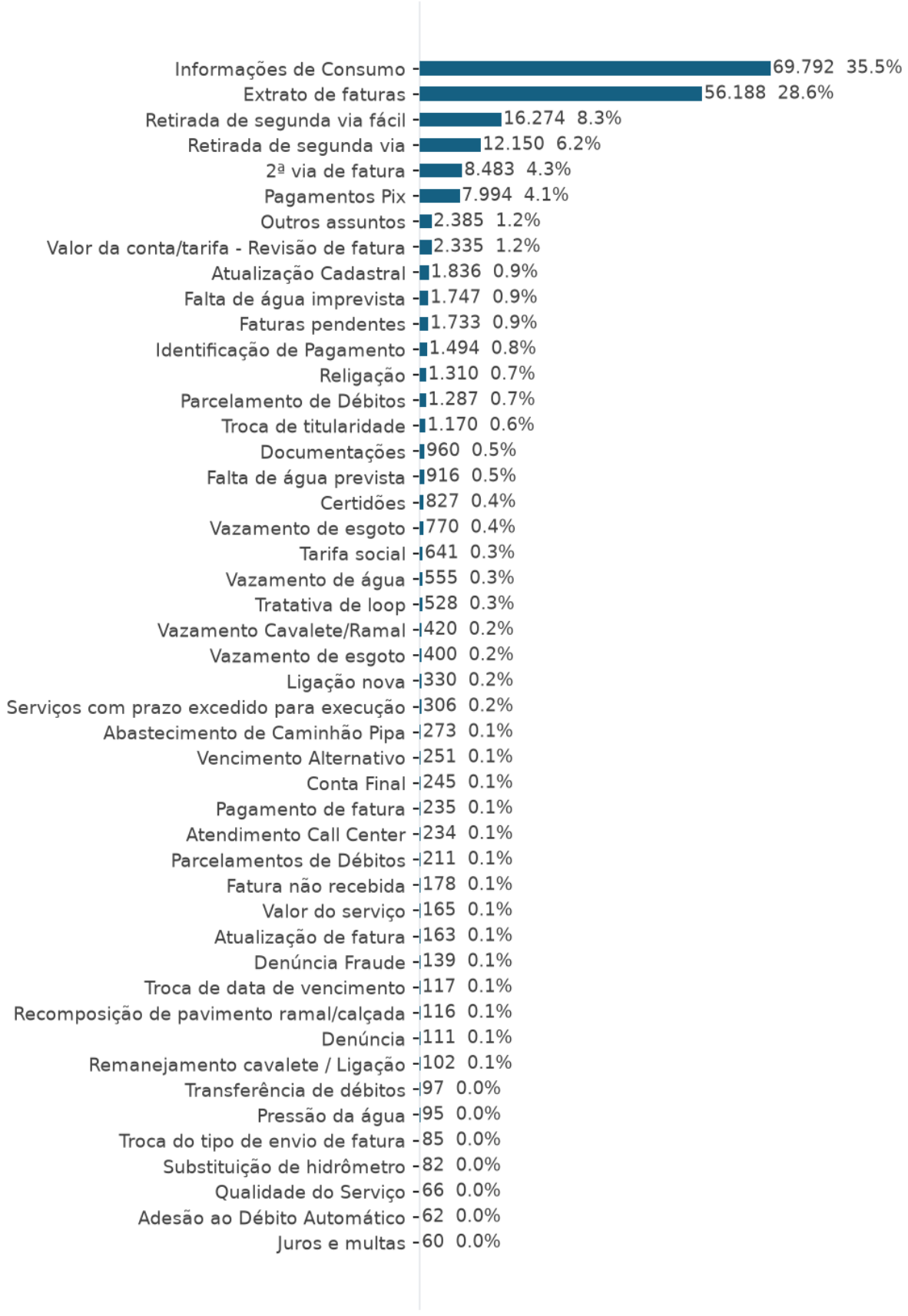
2. Informações Dos Atendimentos

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,

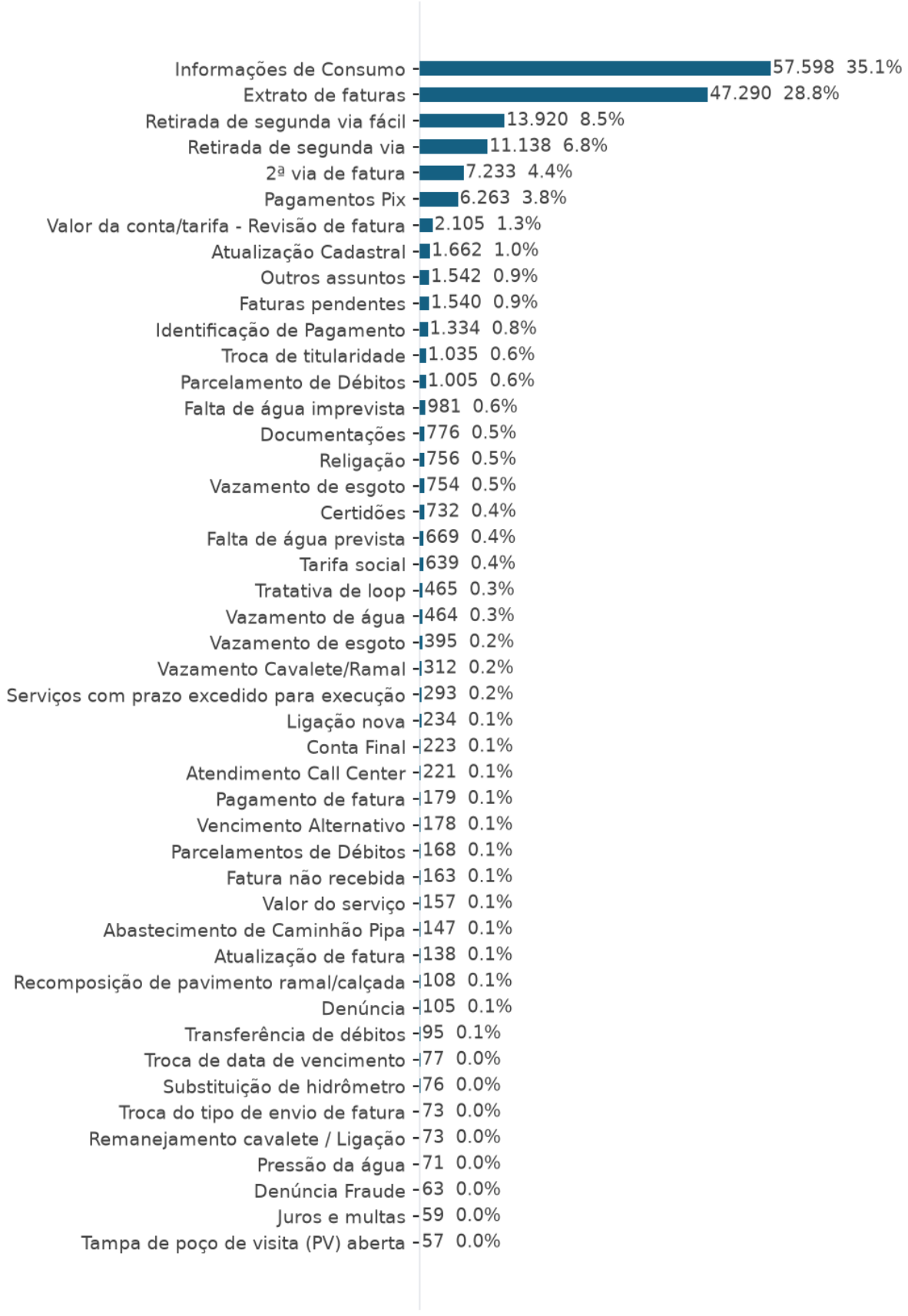
atendimentos de canais de reclamações entre outros tipos descritos no item 1. Na visão geral, é possível identificar que as maiores volumetrias de atendimentos no período se concentram em Informações de Consumo (35,5% do total), Extrato de faturas (28,6% do total), Retirada de segunda via fácil (8,3% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 72,4% do total de solicitações de atendimento registradas em outubro de 2024.

2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral



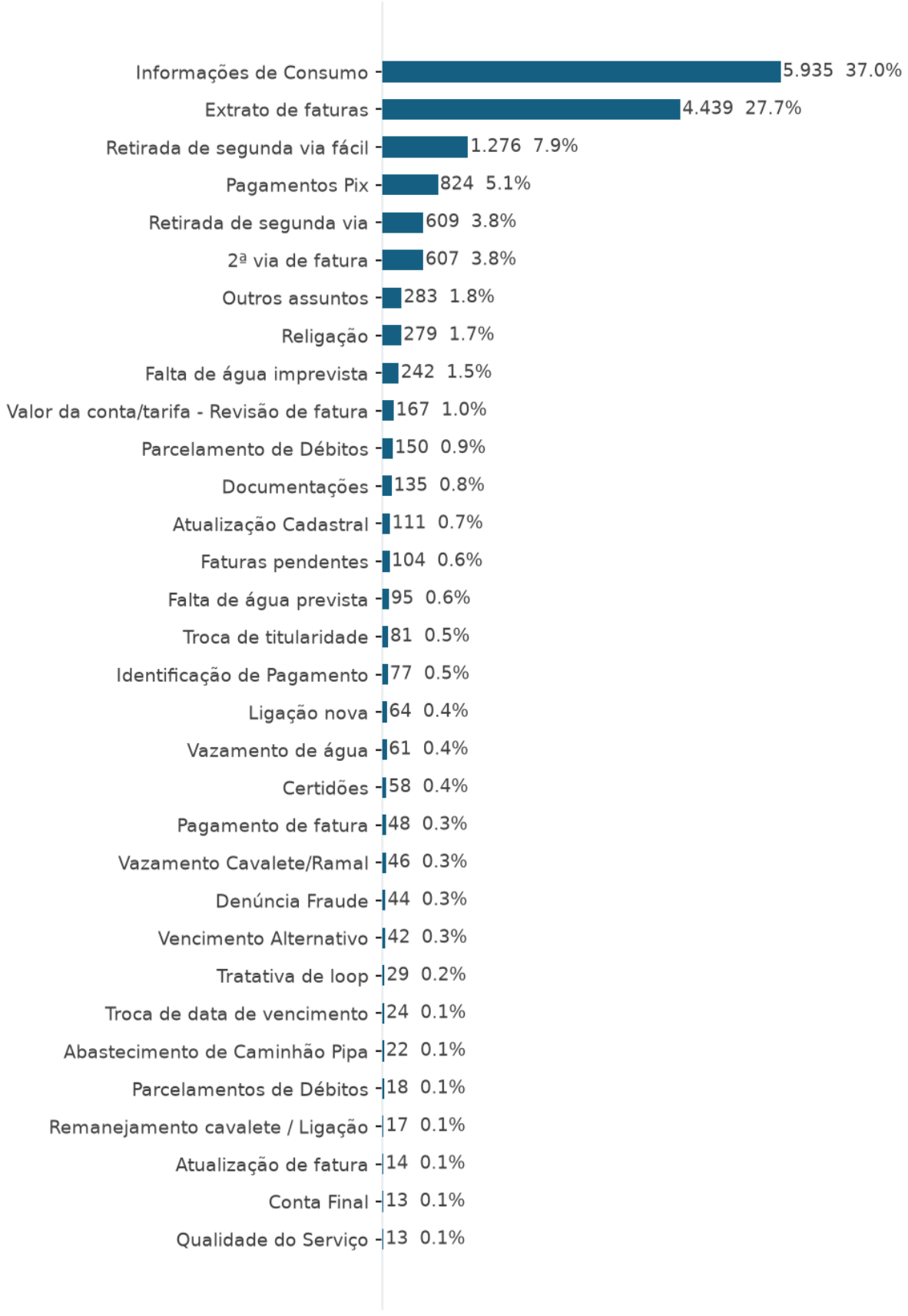
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-57	0.0%
Esgoto obstruído rede	-48	0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura	-47	0.0%
Digi Iguá	-36	0.0%
Desmembramento de ligação	-33	0.0%
Informar Pagamento	-32	0.0%
Acompanhamento de Solicitação	-31	0.0%
Devolução Numerário	-28	0.0%
Alteração de endereço	-28	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-27	0.0%
Revisão de fatura	-26	0.0%
Qualidade da água	-25	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-22	0.0%
Vazamento Rede	-21	0.0%
Devolução de numerário	-21	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-21	0.0%
Atualização Cadastral - CPF	-18	0.0%
Atendimento de colaborador	-17	0.0%
Cobrança tarifa mínima	-16	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-16	0.0%
Renovação Tarifa Social	-14	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	-9	0.0%
Regularização de fraude	-8	0.0%
Banco arrecadador	-7	0.0%
Alterar entrega de fatura	-7	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-7	0.0%
Recomposição de pavimento	-6	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-6	0.0%
Transferência de pagamento	-4	0.0%
Recadastramento	-4	0.0%
Instalação de Hidrantes	-3	0.0%
Reajuste Tarifário	-3	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-2	0.0%
Instalação de lacre	-2	0.0%
Aumento de Consumo	-2	0.0%
Alteração de Vencimento	-2	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-2	0.0%
Emissão de FCP	-2	0.0%
Hidrometração de Poço	-2	0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar	-2	0.0%
Emissão de DPA/DPE	-1	0.0%
Carta de Defesa	-1	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	-1	0.0%
Reclamação colaborador	-1	0.0%
Emissão de OC	-1	0.0%
Regra de faturamento alternativo	-1	0.0%
Tarifa do Lixo	-1	0.0%

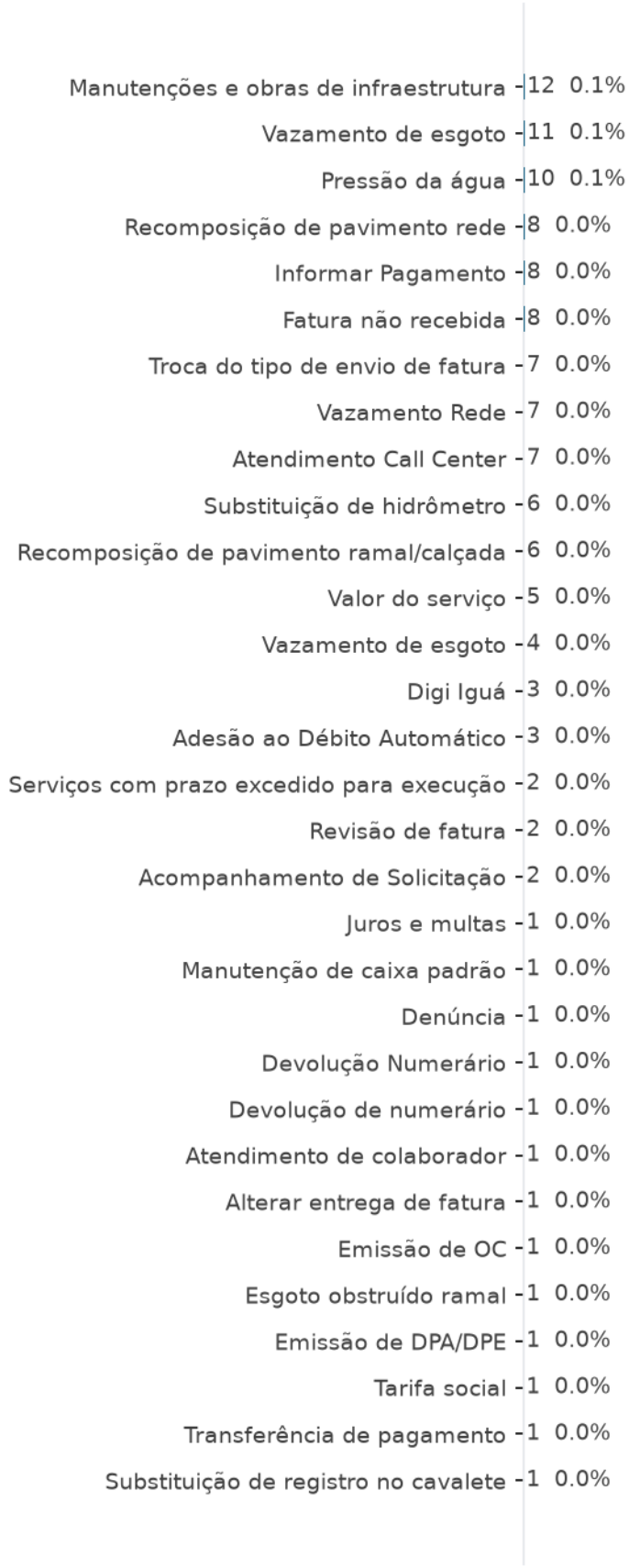
2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro



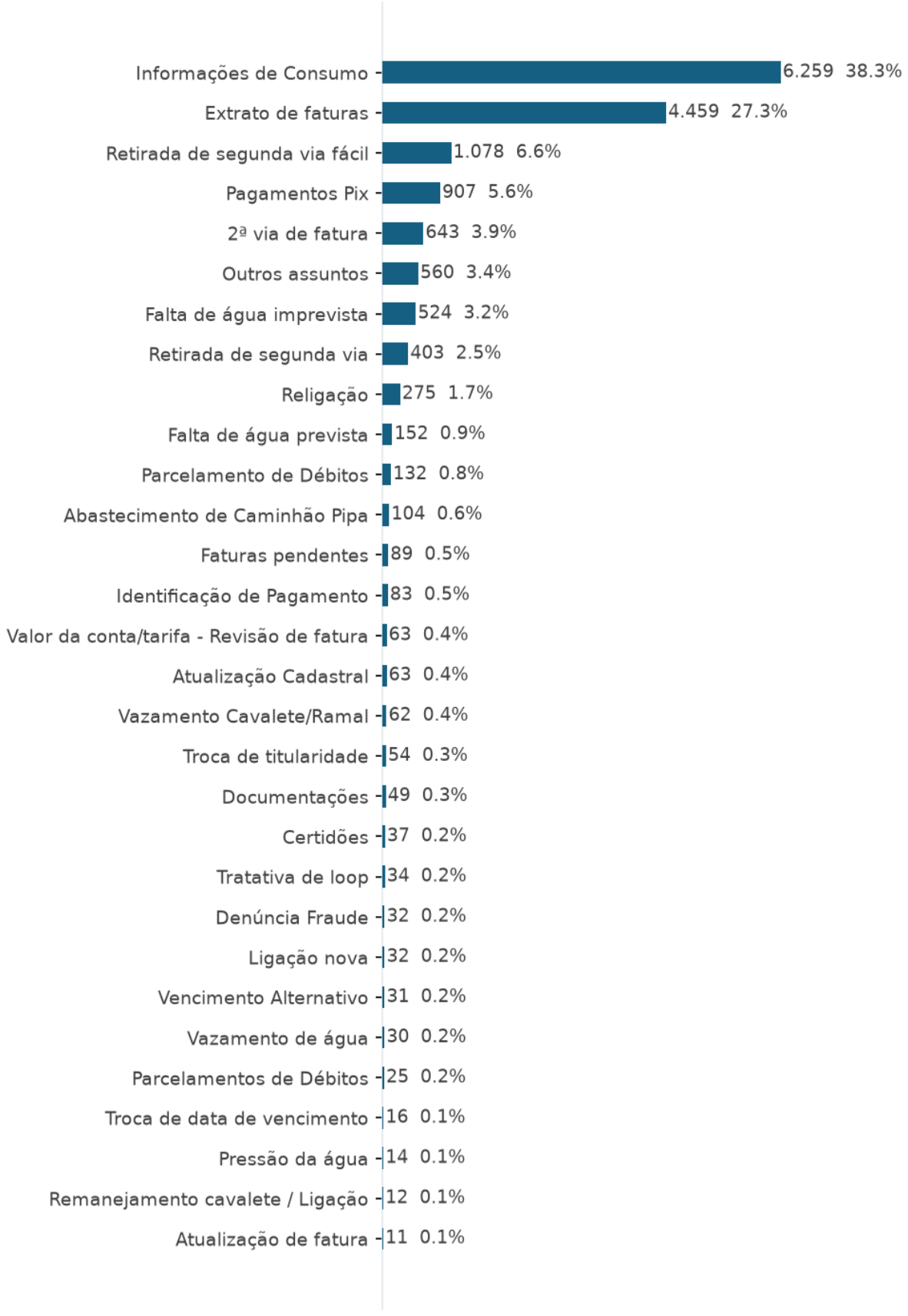
Adesão ao Débito Automático	-56	0.0%
Esgoto obstruído rede	-47	0.0%
Qualidade do Serviço	-45	0.0%
Desmembramento de ligação	-33	0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura	-33	0.0%
Digi Iguá	-31	0.0%
Acompanhamento de Solicitação	-27	0.0%
Alteração de endereço	-27	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-26	0.0%
Devolução Numerário	-26	0.0%
Qualidade da água	-25	0.0%
Revisão de fatura	-24	0.0%
Devolução de numerário	-20	0.0%
Informar Pagamento	-20	0.0%
Atualização Cadastral - CPF	-18	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-17	0.0%
Cobrança tarifa mínima	-16	0.0%
Atendimento de colaborador	-15	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-15	0.0%
Renovação Tarifa Social	-14	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-13	0.0%
Vazamento Rede	-9	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	-9	0.0%
Regularização de fraude	-8	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-7	0.0%
Recomposição de pavimento	-6	0.0%
Banco arrecadador	-6	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-6	0.0%
Alterar entrega de fatura	-5	0.0%
Recadastramento	-4	0.0%
Reajuste Tarifário	-3	0.0%
Instalação de Hidrantes	-3	0.0%
Aumento de Consumo	-2	0.0%
Alteração de Vencimento	-2	0.0%
Transferência de pagamento	-2	0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar	-2	0.0%
Emissão de FCP	-2	0.0%
Hidrometração de Poço	-2	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-2	0.0%
Instalação de lacre	-2	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-2	0.0%
Carta de Defesa	-1	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	-1	0.0%
Reclamação colaborador	-1	0.0%
Regra de faturamento alternativo	-1	0.0%
Tarifa do Lixo	-1	0.0%

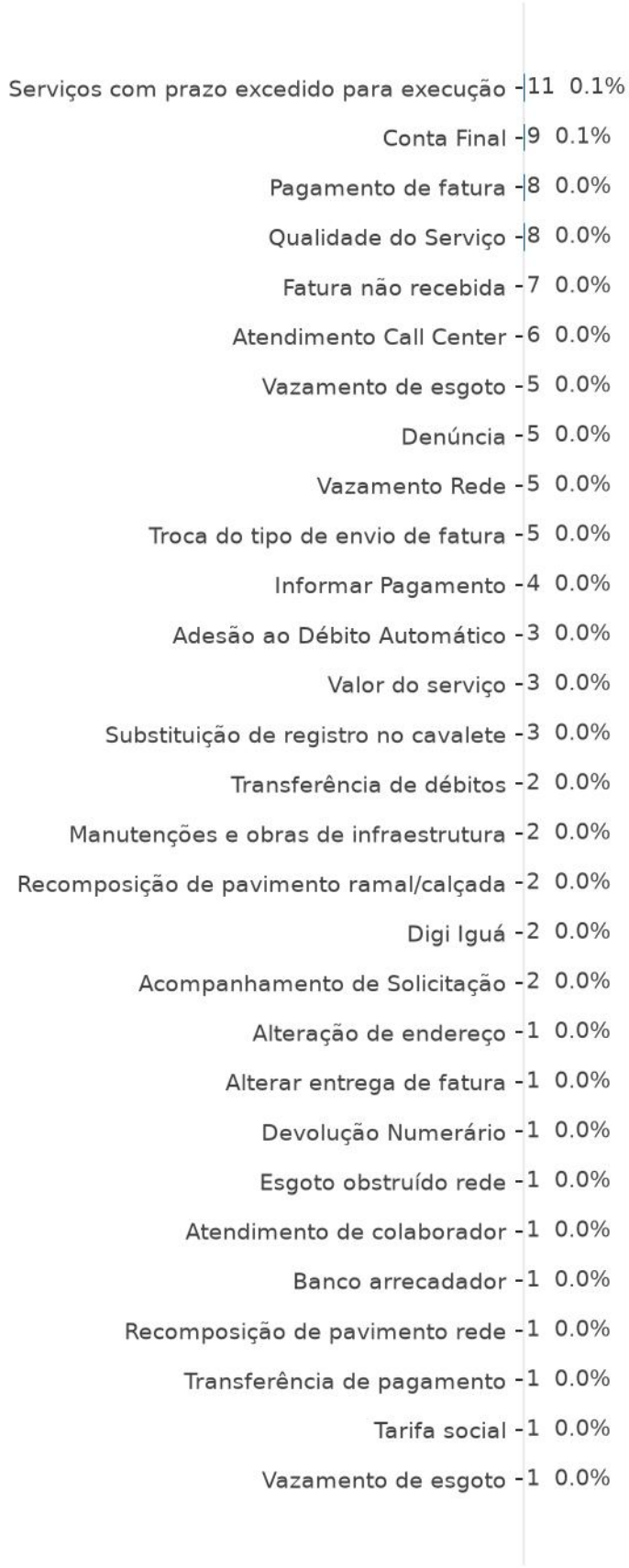
2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira




Manutenções e obras de infraestrutura 12 0.1%
Vazamento de esgoto 11 0.1%
Pressão da água 10 0.1%
Recomposição de pavimento rede 8 0.0%
Informar Pagamento 8 0.0%
Fatura não recebida 8 0.0%
Troca do tipo de envio de fatura 7 0.0%
Vazamento Rede 7 0.0%
Atendimento Call Center 7 0.0%
Substituição de hidrômetro 6 0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada 6 0.0%
Valor do serviço 5 0.0%
Vazamento de esgoto 4 0.0%
Digi Iguá 3 0.0%
Adesão ao Débito Automático 3 0.0%
Serviços com prazo excedido para execução 2 0.0%
Revisão de fatura 2 0.0%
Acompanhamento de Solicitação 2 0.0%
Juros e multas 1 0.0%
Manutenção de caixa padrão 1 0.0%
Denúncia 1 0.0%
Devolução Numerário 1 0.0%
Devolução de numerário 1 0.0%
Atendimento de colaborador 1 0.0%
Alterar entrega de fatura 1 0.0%
Emissão de OC 1 0.0%
Esgoto obstruído ramal 1 0.0%
Emissão de DPA/DPE 1 0.0%
Tarifa social 1 0.0%
Transferência de pagamento 1 0.0%
Substituição de registro no cavalete 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.

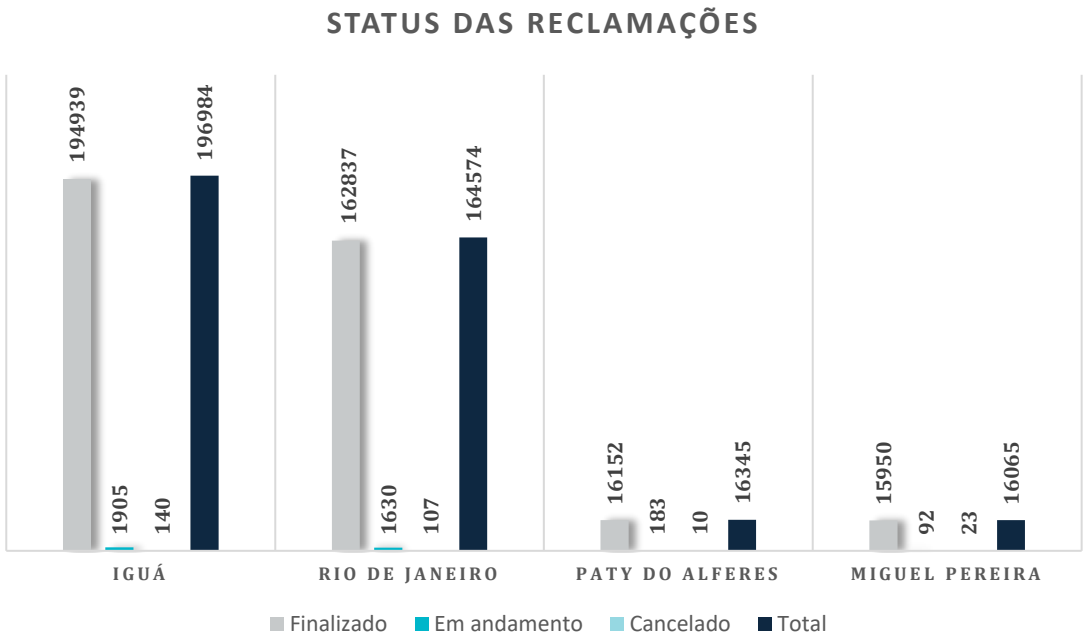
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 196.984 casos no período, dos quais 98,96% foram finalizados. 0,97% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 0,07% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	196.984	194.939	1.905	140
OUTUBRO	196.984	194.939	1.905	140

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	98,96%	0,97%	0,07%
OUTUBRO	100,00%	98,96%	0,97%	0,07%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

STATUS DOS	QUANTIDADE DE REGISTROS

ATENDIMENTOS	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	164.574	162.837	1.630	107
OUTUBRO	164.574	162.837	1.630	107

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	98,94%	0,99%	0,07%
OUTUBRO	100,00%	98,94%	0,99%	0,07%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	16.065	15.950	92	23
OUTUBRO	16.065	15.950	92	23

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	99,28%	0,57%	0,14%
OUTUBRO	100,00%	99,28%	0,57%	0,14%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

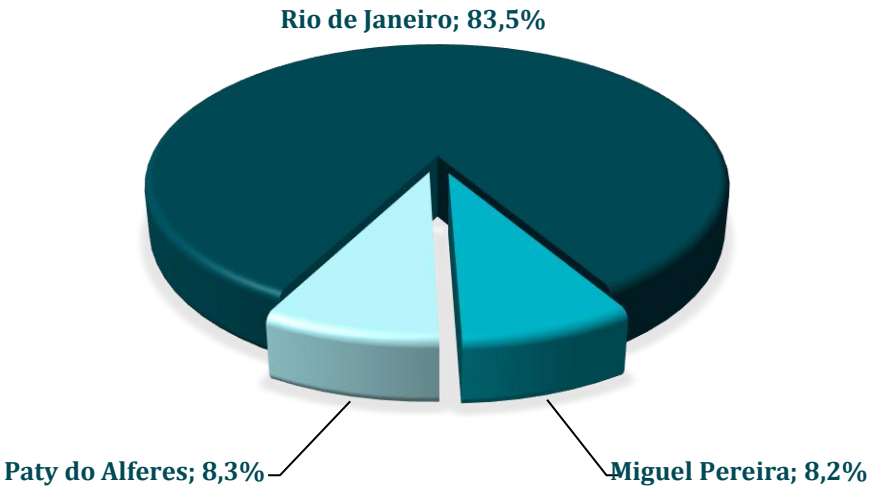
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	16.345	16.152	183	10
OUTUBRO	16.345	16.152	183	10

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	98,82%	1,12%	0,06%
OUTUBRO	100,00%	98,82%	1,12%	0,06%

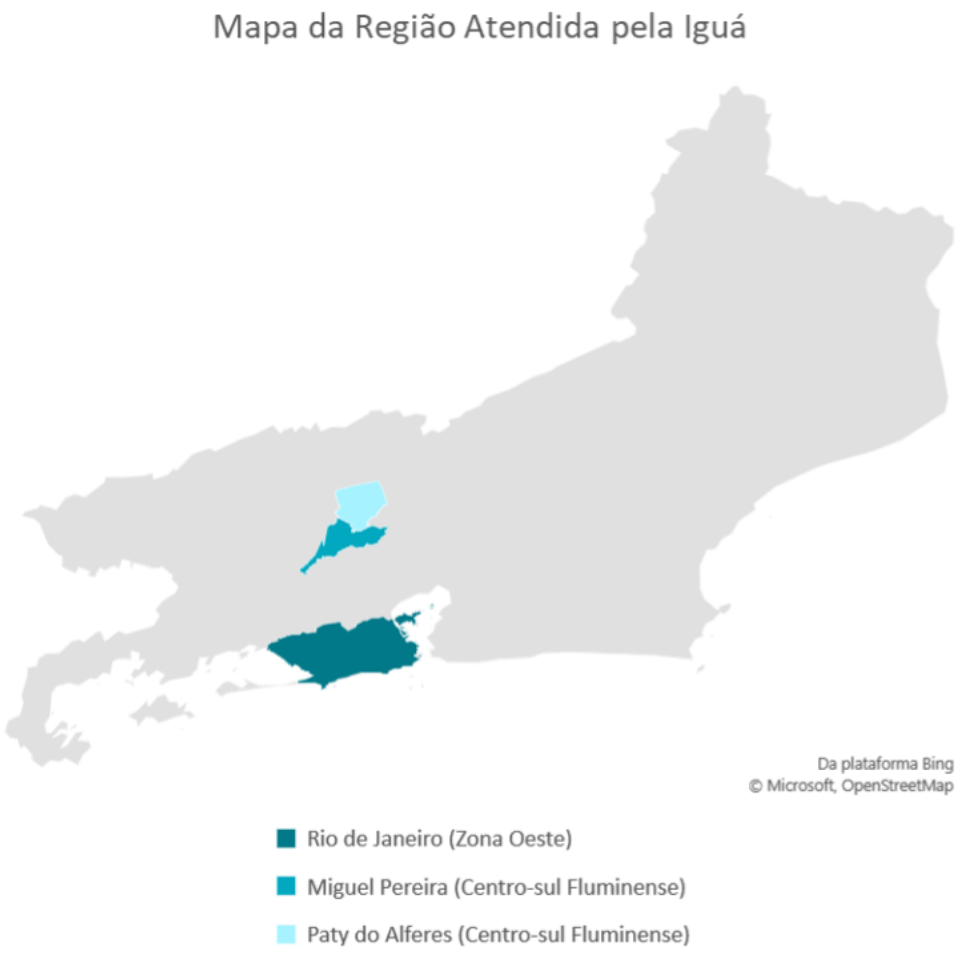
3. Atendimentos por Região Geográfica

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

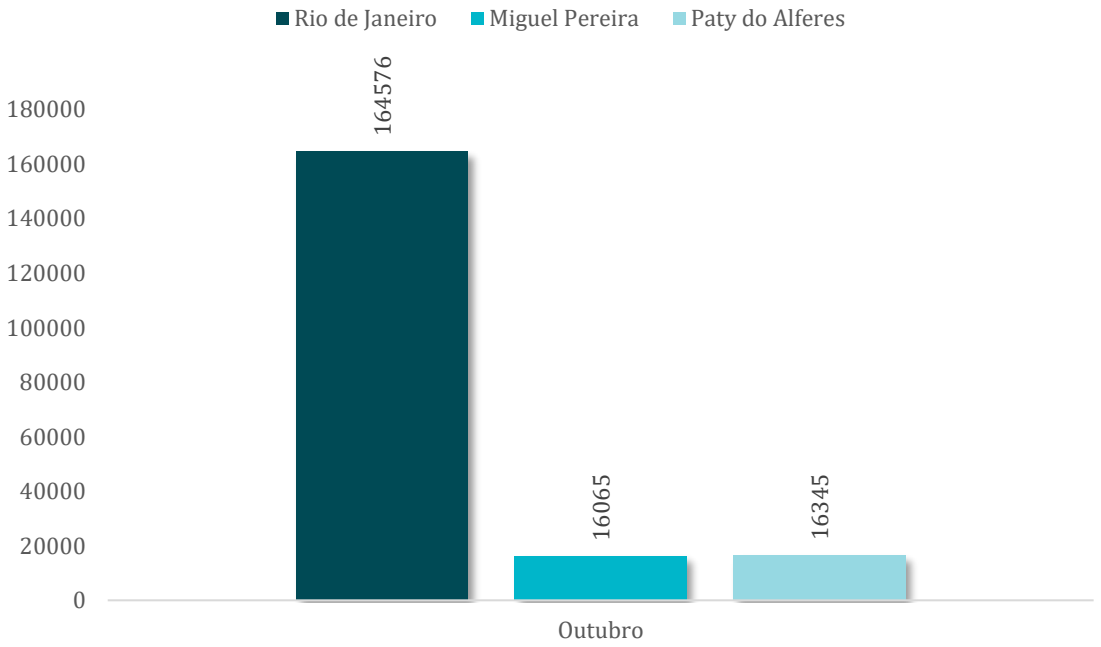
Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 164.576 (83,5%) casos registrados em Rio de Janeiro, 16.345 (8,3%) casos registrados em Paty do Alferes, 16.065 (8,2%) casos registrados em Miguel Pereira.



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	171.391	87,01%
Taquara	3.778	1,92%
Recreio Bandeirantes	2.542	1,29%
Barra da Tijuca	2.255	1,14%
Curicica	1.792	0,91%
Jacarepagua	1.621	0,82%
Pechincha	1.428	0,72%
Freguesia	1.215	0,62%
Tanque	1.162	0,59%
Centro	1.129	0,57%
Praca Seca	1.041	0,53%
Vargem Pequena	1.016	0,52%
Anil	850	0,43%
Vargem Grande	513	0,26%
Itanhanga	418	0,21%
Arcozelo	413	0,21%
Praca da Ponte	365	0,19%
Governador Portela	332	0,17%
Cidade de Deus	326	0,17%
Gardenia Azul	308	0,16%
B Californ	278	0,14%
Avelar	262	0,13%
Barao de Javari	225	0,11%

Monte Alegre	197	0,10%
Pedras Ruivas	172	0,09%
Sao Judas Tadeu	145	0,07%
Pq Alto Recanto	94	0,05%
Parque da Lagoinha	92	0,05%
Conrado	91	0,05%
Barra Olímpica	85	0,04%
Mantiquira	73	0,04%
Joa	72	0,04%
Clube Velho	69	0,04%
Fragoso	65	0,03%
Ramada	59	0,03%
Vista Alegre	59	0,03%
Zenobiopolis	56	0,03%
Vila Suisa	55	0,03%
Acampamento	52	0,03%
Rec dos Eucalipitos	49	0,02%
Mangueiras	49	0,02%
Saibreira Granja	48	0,02%
Campinho	46	0,02%
Recreio dos Bandeirantes	45	0,02%
Portal das Mansoes	42	0,02%
Lameirao	40	0,02%
Futurista	33	0,02%
Novo Arcozelo	33	0,02%
Vila Selma	32	0,02%
Estancia Aleluia	29	0,01%
Alto da Boa Vista	29	0,01%
Roseiral	28	0,01%
Summer Ville	26	0,01%
Plante Cafe	25	0,01%
Retiro das Palmeiras	25	0,01%
Santa Luzia	20	0,01%
Camorim	20	0,01%
Goiabal	19	0,01%
Jrd Remanso	18	0,01%
Guararapes	16	0,01%
Santa Branca	16	0,01%
Vargem Pequena	15	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	14	0,01%
Grotao	13	0,01%
Vera Cruz	12	0,01%
Margarida	12	0,01%
Village Sao Roque	12	0,01%
B Esperanca	11	0,01%
Jacarepaguá	10	0,01%
P Bandeira	9	0,00%
Pantanal	9	0,00%
Conceicao	9	0,00%
Fortaleza	9	0,00%
Poaia	8	0,00%
Sertaozinho	7	0,00%
Tres Porteiras	7	0,00%
Taquara	7	0,00%
Jrd Miguel Pereira	5	0,00%
Lot Planaltosumervil	5	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	4	0,00%
Barra da Tijuca	4	0,00%
Arcozelo	3	0,00%
P Mirim	3	0,00%
Lot Zendaiopolis	3	0,00%
Curicica	2	0,00%
Parque Barcelos	2	0,00%
Botafogo	1	0,00%

Barão de Javary	1	0,00%
Cidades das Rosas	1	0,00%
Leblon	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Vale dos Ipes	1	0,00%
Tanque	1	0,00%
Total Geral	**196.986**	**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	143.981	87,49%
Taquara	3.778	2,30%
Recreio Bandeirantes	2.542	1,54%
Barra da Tijuca	2.255	1,37%
Curicica	1.792	1,09%
Jacarepagua	1.621	0,98%
Pechincha	1.428	0,87%
Freguesia	1.215	0,74%
Tanque	1.162	0,71%
Praca Seca	1.041	0,63%
Vargem Pequena	1.016	0,62%
Anil	850	0,52%
Vargem Grande	513	0,31%
Itanhanga	418	0,25%
Cidade de Deus	326	0,20%
Gardenia Azul	308	0,19%
Barra Olímpica	85	0,05%
Joa	72	0,04%
Campinho	46	0,03%
Recreio dos Bandeirantes	45	0,03%
Camorim	20	0,01%
Vargem Pequena	15	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	14	0,01%
Jacarepaguá	10	0,01%
Taquara	7	0,00%
Barra da Tijuca	4	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	4	0,00%
Alto da Boa Vista	2	0,00%
Curicica	2	0,00%
Botafogo	1	0,00%
Leblon	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Tanque	1	0,00%
Total Geral	**164.576**	**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, Praca da Ponte e Governador Portela.

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	13.740	85,53%
Centro	447	2,78%
Praca da Ponte	365	2,27%
Governador Portela	332	2,07%
Barao de Javari	225	1,40%
Sao Judas Tadeu	145	0,90%
Parque da Lagoinha	92	0,57%
Conrado	91	0,57%
Fragoso	65	0,40%
Ramada	59	0,37%
Vila Suisa	55	0,34%
Mangueiras	49	0,31%
Portal das Mansoes	42	0,26%
Futurista	33	0,21%
Vila Selma	32	0,20%
Estancia Aleluia	29	0,18%
Alto da Boa Vista	27	0,17%
Summer Ville	26	0,16%
Retiro das Palmeiras	25	0,16%
Plante Cafe	25	0,16%
Santa Luzia	20	0,12%
Jrd Remanso	18	0,11%
Santa Branca	16	0,10%
Guararapes	16	0,10%
Village Sao Roque	12	0,07%
Vera Cruz	12	0,07%
Margarida	12	0,07%
Conceicao	9	0,06%
P Bandeira	9	0,06%
Clube Velho	9	0,06%
Pantanal	9	0,06%
Sertaozinho	7	0,04%
Jrd Miguel Pereira	5	0,03%
Lot Planaltosumervil	5	0,03%
Barão de Javary	1	0,01%
Cidades das Rosas	1	0,01%
Total Geral	**16.065**	**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	13.670	83,63%
Centro	682	4,17%
Arcozelo	413	2,53%
B Californ	278	1,70%
Avelar	262	1,60%
Monte Alegre	197	1,21%
Pedras Ruivas	172	1,05%
Pq Alto Recanto	94	0,58%

Mantiquira	73	0,45%
Clube Velho	60	0,37%
Vista Alegre	59	0,36%
Zenobiopolis	56	0,34%
Acampamento	52	0,32%
Rec dos Eucalipitos	49	0,30%
Saibreira Granja	48	0,29%
Lameirao	40	0,24%
Novo Arcozelo	33	0,20%
Roseiral	28	0,17%
Goiabal	19	0,12%
Grotao	13	0,08%
B Esperanca	11	0,07%
Fortaleza	9	0,06%
Poaia	8	0,05%
Tres Porteiras	7	0,04%
Arcozelo	3	0,02%
Lot Zendaiopolis	3	0,02%
P Mirim	3	0,02%
Parque Barcelos	2	0,01%
Vale dos Ipes	1	0,01%
Total Geral	**16.345**	**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 outubro 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.