2024

Relatório de Atendimento
Iguá Saneamento

Julho de 2024

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO 2

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – JULHO 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;

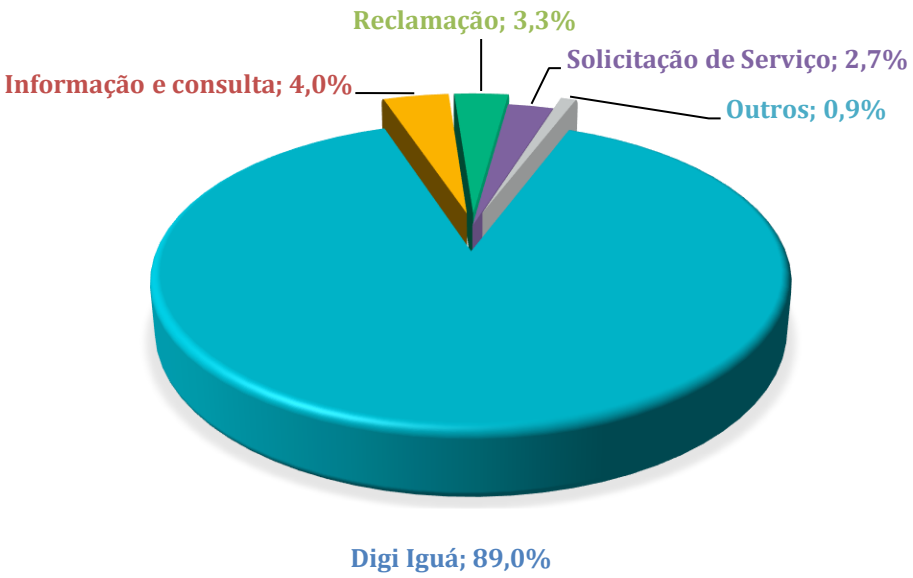
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – JULHO DE 2024

Em julho de 2024, a concessionária Iguá Saneamento registrou 275.644 (Duzentos e setenta e cinco mil, seiscentos e quarenta e quatro) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

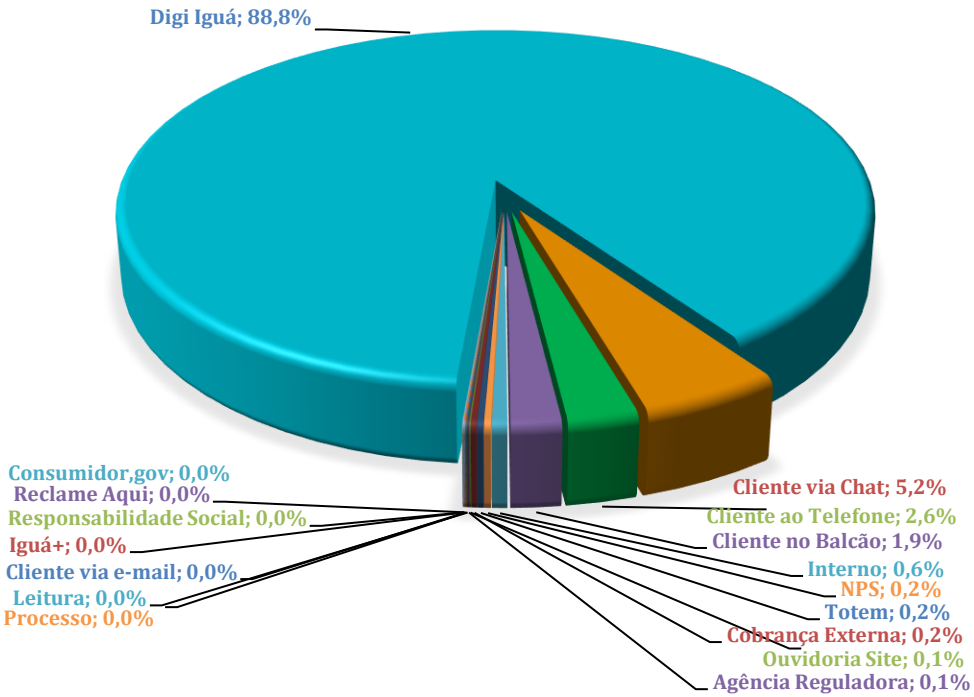
1. Tipos de Atendimentos

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 julho de 2024, com 245.335 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 11.057 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Reclamação, com 9.107 registros. Também tivemos 7.568 Solicitação de Serviço, 2.577 Outros casos com outros tipos de registro.



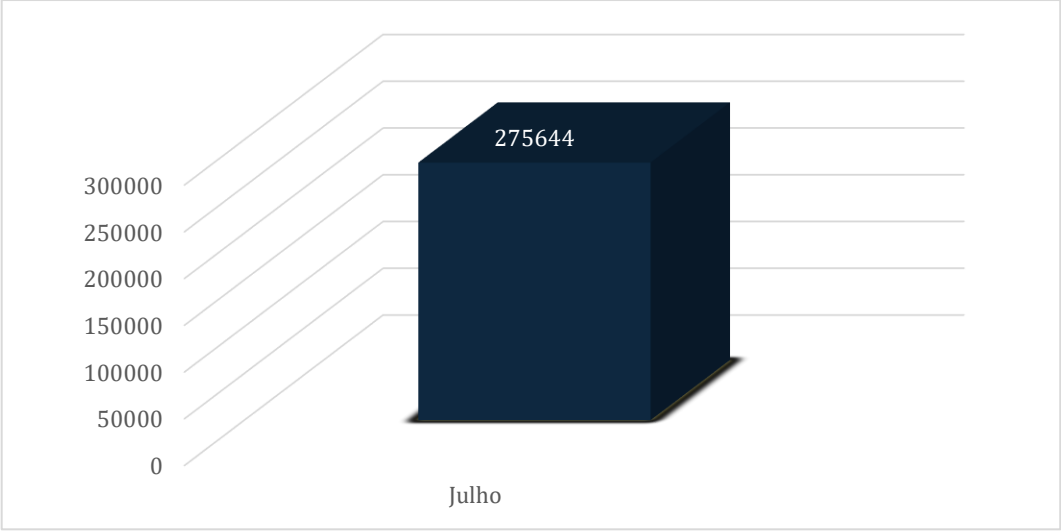
1.1. Canais de Comunicação

Dos 275.644 casos registrados no período, 244.760 via Digi Iguá, 14.377 via Cliente via Chat, 7.192 via Cliente ao Telefone, 5.108 via Cliente no Balcão, 1.532 via Interno, 682 via NPS, 621 via Totem, 546 via Cobrança Externa, 163 via Ouvidoria Site, 139 via Agência Reguladora, 105 via Leitura, 98 via Processo, 79 via Cliente via e-mail, 72 via Iguá+, 49 via Responsabilidade Social, 43 via Reclame Aqui, 25 via Consumidor.gov.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 275.644 casos registrados se distribuem em: 275.644 atendimentos realizados em julho/2024 (100,0% dos atendimentos do período).



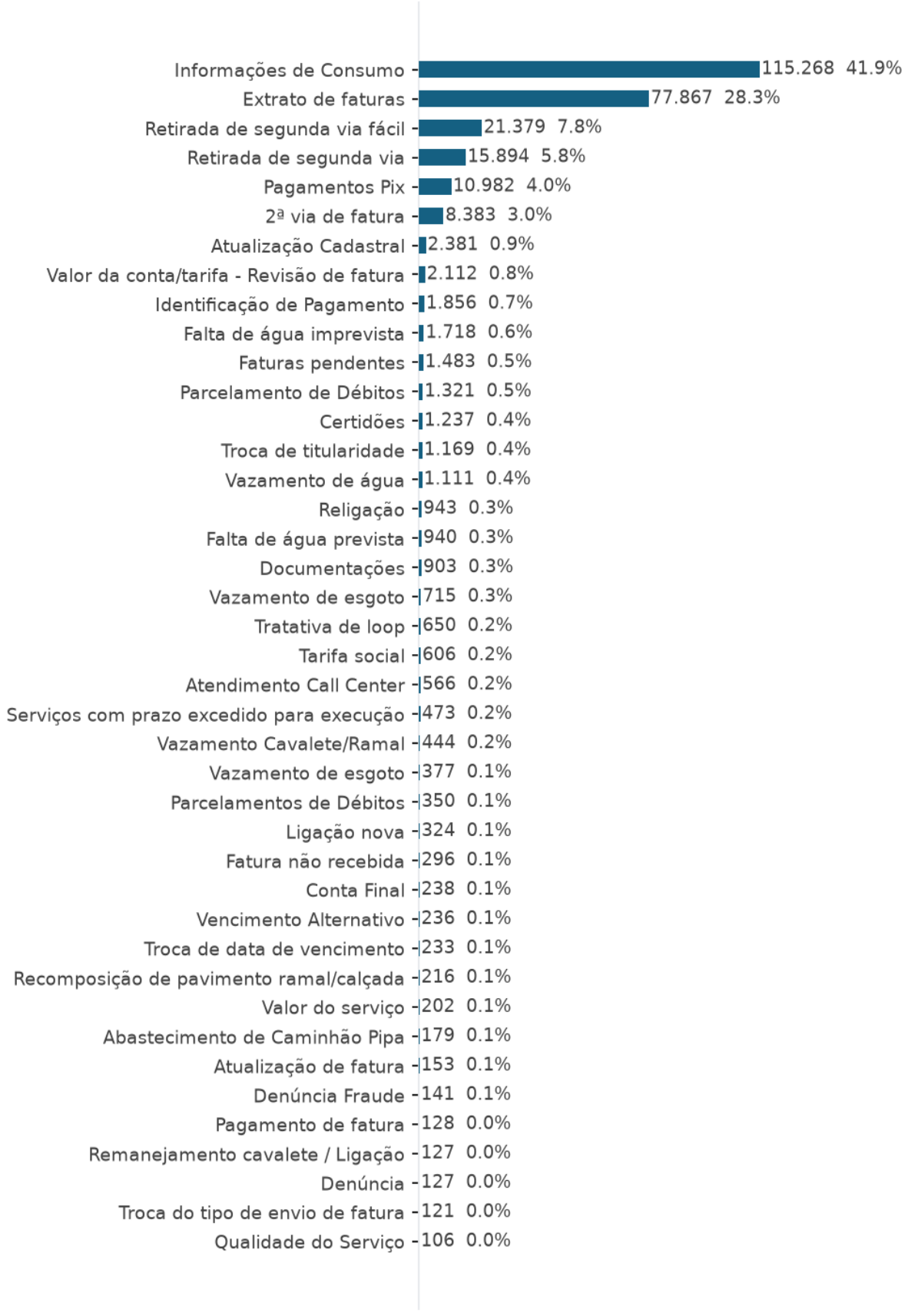
2. Informações Dos Atendimentos

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,

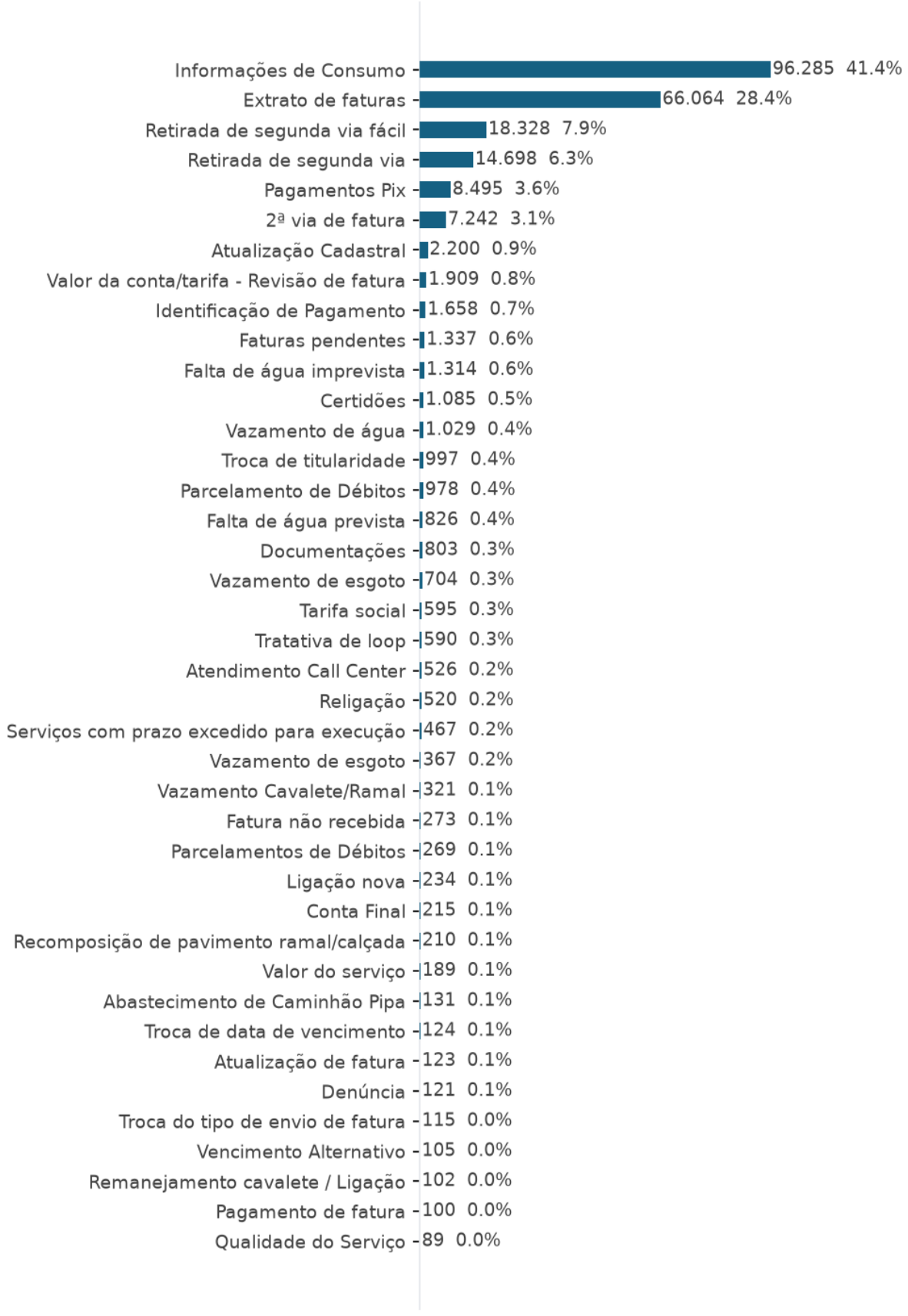
atendimentos de canais de reclamações entre outros tipos descritos no item 1. Na visão geral, é possível identificar que as maiores volumetrias de atendimentos no período se concentram em Informações de Consumo (41,9% do total), Extrato de faturas (28,3% do total), Retirada de segunda via fácil (7,8% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 78,0% do total de solicitações de atendimento registradas em julho de 2024.

2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral



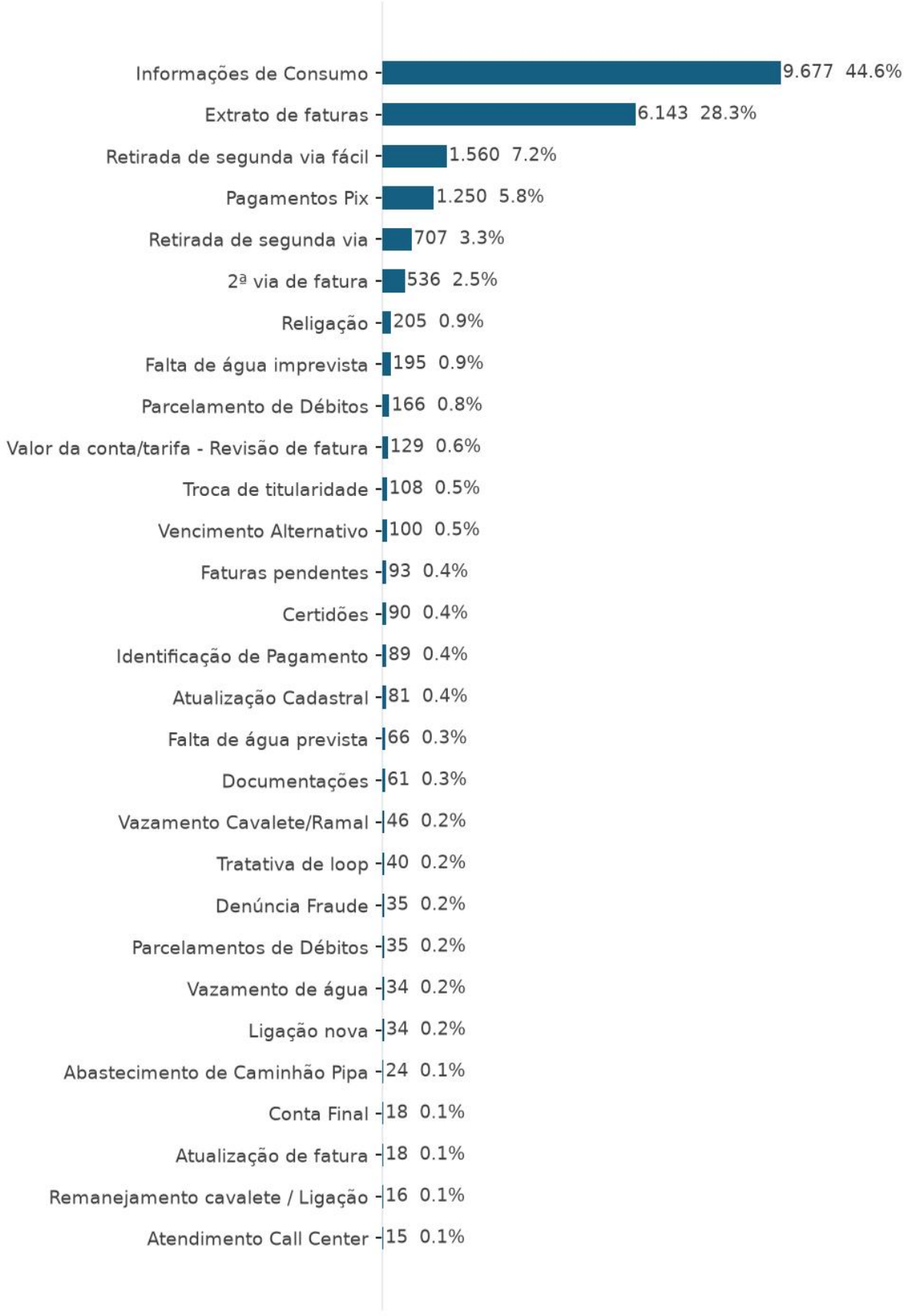
Adesão ao Débito Automático	-101	0.0%
Substituição de hidrômetro	-91	0.0%
Transferência de débitos	-78	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-69	0.0%
Pressão da água	-68	0.0%
Digi Iguá	-56	0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura	-52	0.0%
Juros e multas	-52	0.0%
Alteração de endereço	-49	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-48	0.0%
Esgoto obstruído rede	-39	0.0%
Desmembramento de ligação	-36	0.0%
Atendimento de colaborador	-35	0.0%
Devolução Numerário	-33	0.0%
Vazamento Rede	-31	0.0%
Qualidade da água	-30	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-30	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-25	0.0%
Atualização Cadastral - CPF	-22	0.0%
Recadastramento	-16	0.0%
Devolução de numerário	-16	0.0%
Instalação de Hidrantes	-16	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-15	0.0%
Alterar entrega de fatura	-13	0.0%
Renovação Tarifa Social	-10	0.0%
Instalação de lacre	-9	0.0%
Transferência de pagamento	-7	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-6	0.0%
Regularização de fraude	-5	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-4	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	-4	0.0%
Antecipar parcelas	-3	0.0%
Emissão de FCP	-3	0.0%
Conserto de rede de esgoto	-3	0.0%
Banco arrecadador	-3	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	-2	0.0%
Isenção de tarifa	-2	0.0%
Emissão de AIO	-2	0.0%
Avaliação de projetos	-1	0.0%
Parada Anual Guandu	-1	0.0%

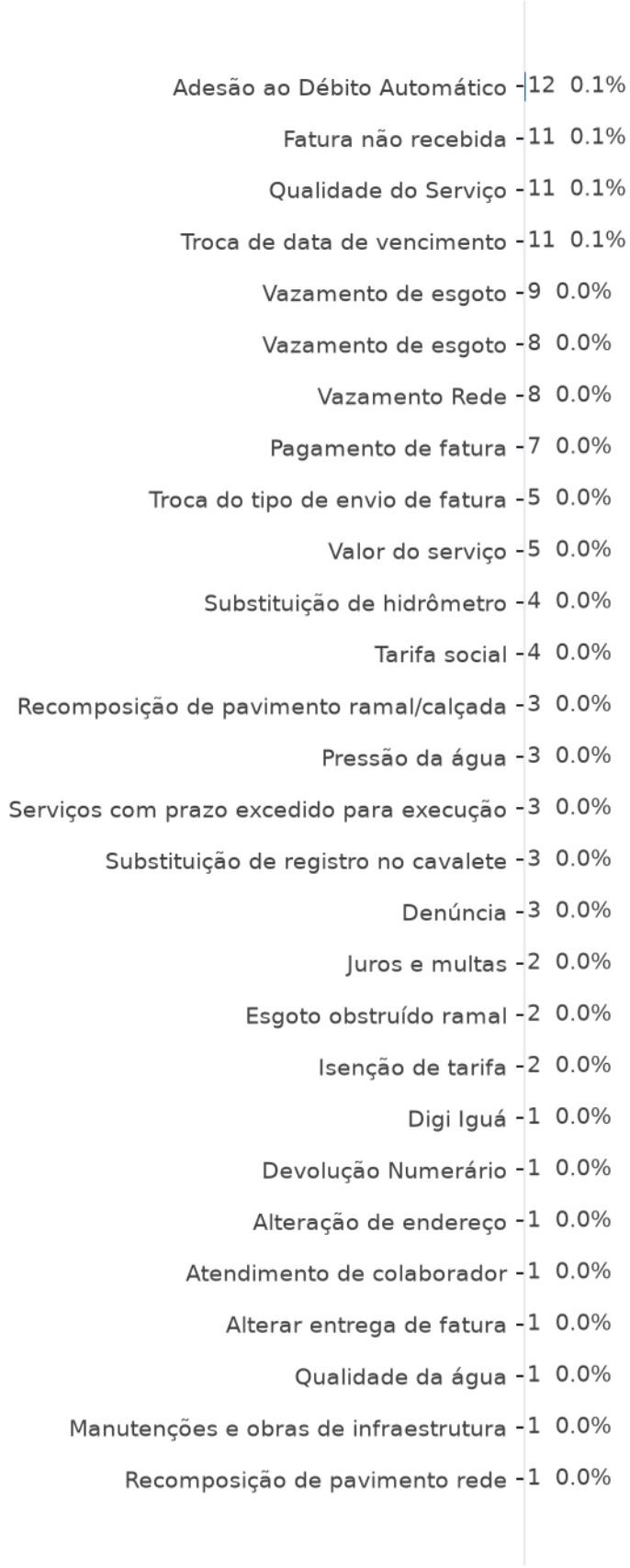
2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro



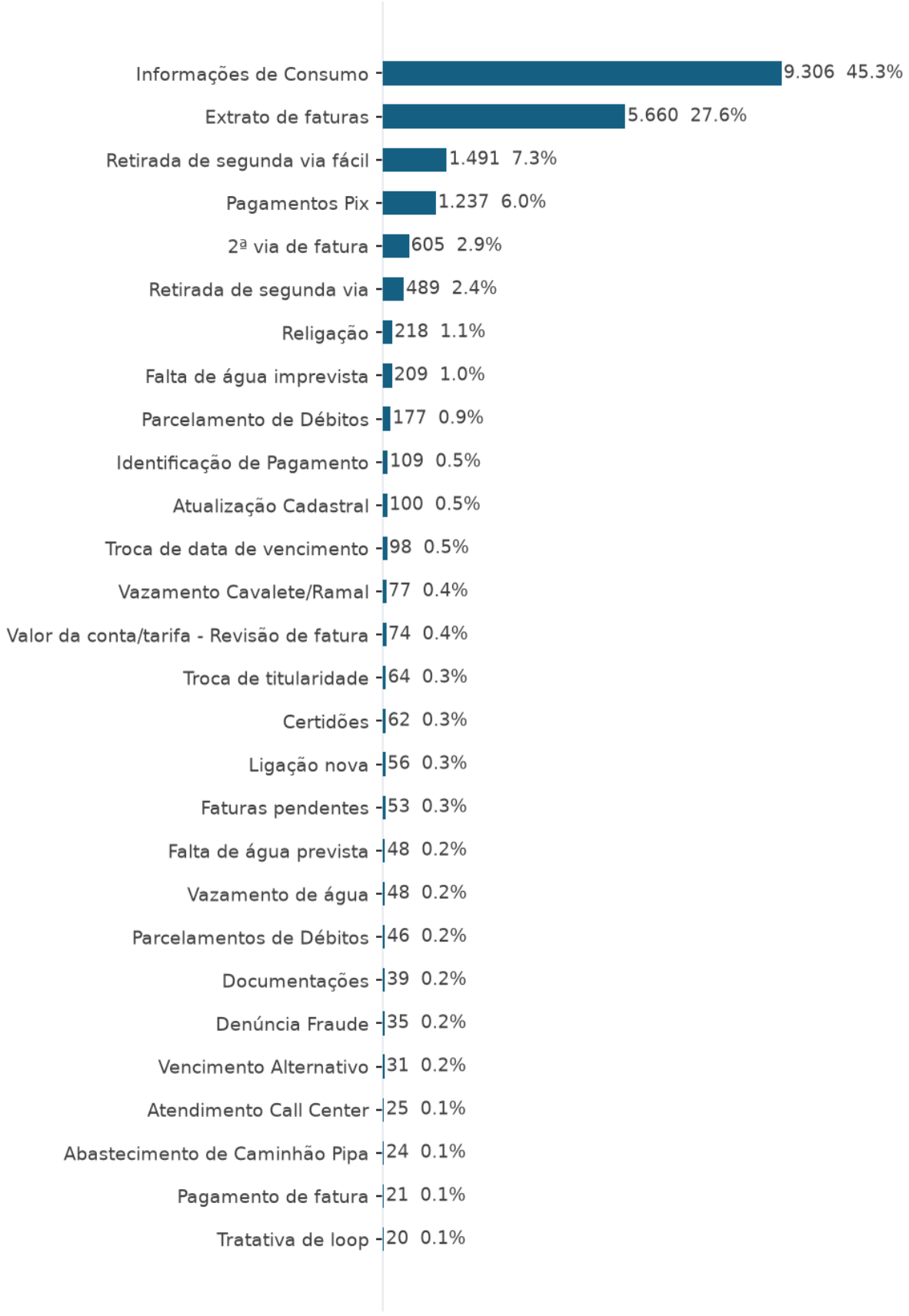
Adesão ao Débito Automático	-89	0.0%
Substituição de hidrômetro	-87	0.0%
Transferência de débitos	-77	0.0%
Denúncia Fraude	-71	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-67	0.0%
Pressão da água	-62	0.0%
Digi Iguá	-52	0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura	-50	0.0%
Juros e multas	-49	0.0%
Alteração de endereço	-46	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-42	0.0%
Esgoto obstruído rede	-39	0.0%
Desmembramento de ligação	-36	0.0%
Atendimento de colaborador	-34	0.0%
Devolução Numerário	-30	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-29	0.0%
Qualidade da água	-29	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-25	0.0%
Atualização Cadastral - CPF	-21	0.0%
Instalação de Hidrantes	-16	0.0%
Vazamento Rede	-16	0.0%
Recadastramento	-16	0.0%
Devolução de numerário	-14	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-13	0.0%
Alterar entrega de fatura	-12	0.0%
Renovação Tarifa Social	-10	0.0%
Instalação de lacre	-8	0.0%
Transferência de pagamento	-6	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-6	0.0%
Regularização de fraude	-5	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-4	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	-4	0.0%
Antecipar parcelas	-3	0.0%
Emissão de FCP	-3	0.0%
Banco arrecadador	-3	0.0%
Conserto de rede de esgoto	-3	0.0%
Emissão de AIO	-2	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	-2	0.0%
Avaliação de projetos	-1	0.0%
Parada Anual Guandu	-1	0.0%

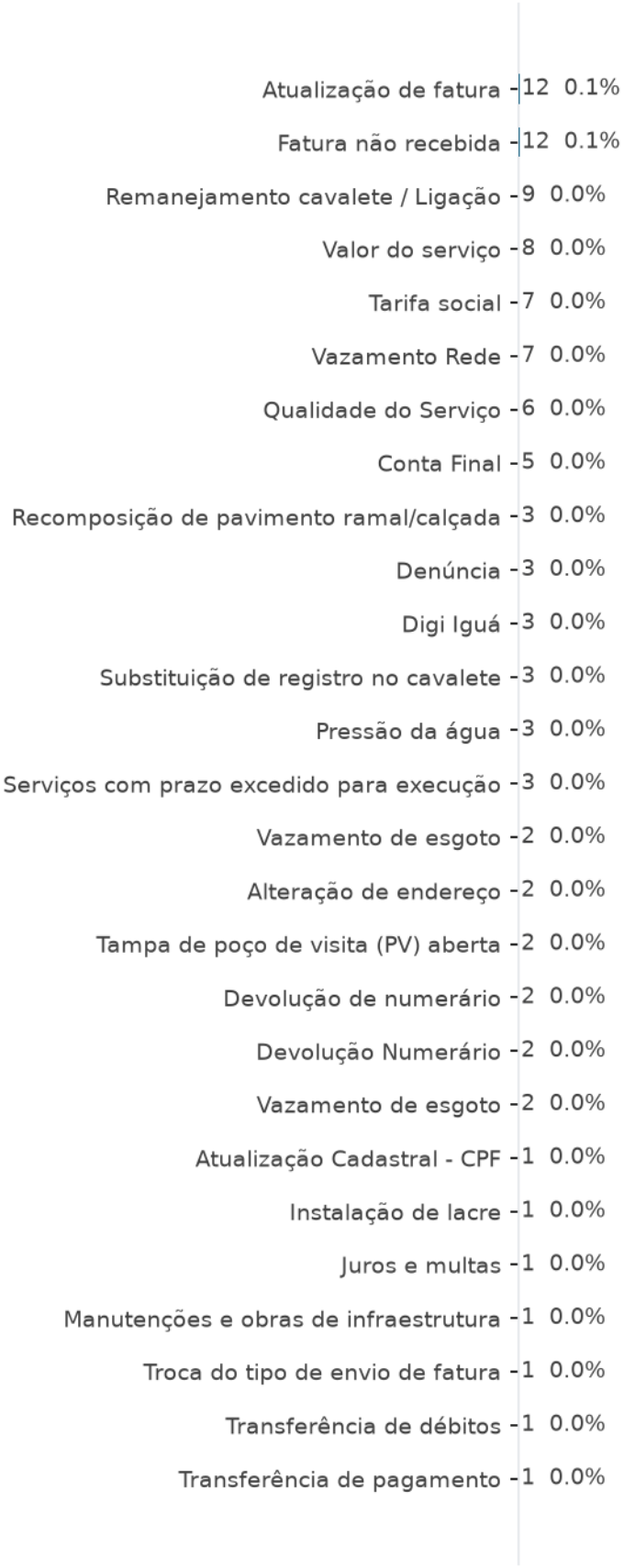
2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira




Adesão ao Débito Automático 12 0.1%
Fatura não recebida 11 0.1%
Qualidade do Serviço 11 0.1%
Troca de data de vencimento 11 0.1%
Vazamento de esgoto 9 0.0%
Vazamento de esgoto 8 0.0%
Vazamento Rede 8 0.0%
Pagamento de fatura 7 0.0%
Troca do tipo de envio de fatura 5 0.0%
Valor do serviço 5 0.0%
Substituição de hidrômetro 4 0.0%
Tarifa social 4 0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada 3 0.0%
Pressão da água 3 0.0%
Serviços com prazo excedido para execução 3 0.0%
Substituição de registro no cavalete 3 0.0%
Denúncia 3 0.0%
Juros e multas 2 0.0%
Esgoto obstruído ramal 2 0.0%
Isenção de tarifa 2 0.0%
Digi Iguá 1 0.0%
Devolução Numerário 1 0.0%
Alteração de endereço 1 0.0%
Atendimento de colaborador 1 0.0%
Alterar entrega de fatura 1 0.0%
Qualidade da água 1 0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura 1 0.0%
Recomposição de pavimento 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.

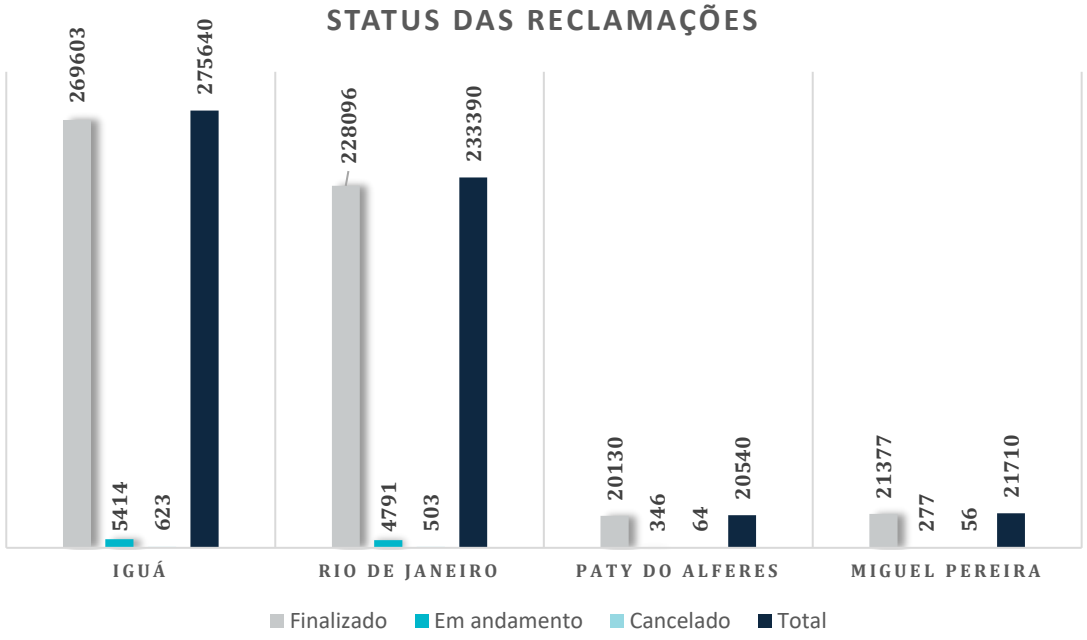
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 275.640 casos no período, dos quais 97,81% foram finalizados. 1,96% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 0,23% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	275.640	269.603	5.414	623
JULHO	275.640	269.603	5.414	623

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,81%	1,96%	0,23%
JULHO	100,00%	97,81%	1,96%	0,23%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

	QUANTIDADE DE REGISTROS

STATUS DOS ATENDIMENTOS	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	233.390	228.096	4.791	503
JULHO	233.390	228.096	4.791	503

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,73%	2,05%	0,22%
JULHO	100,00%	97,73%	2,05%	0,22%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	21.710	21.377	277	56
JULHO	21.710	21.377	277	56

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	98,47%	1,28%	0,26%
JULHO	100,00%	98,47%	1,28%	0,26%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

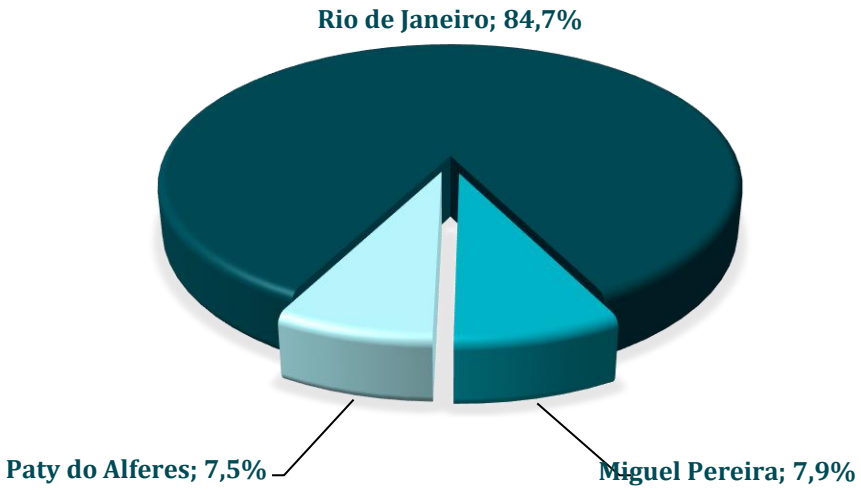
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	20.540	20.130	346	64
JULHO	20.540	20.130	346	64

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	98,00%	1,68%	0,31%
JULHO	100,00%	98,00%	1,68%	0,31%

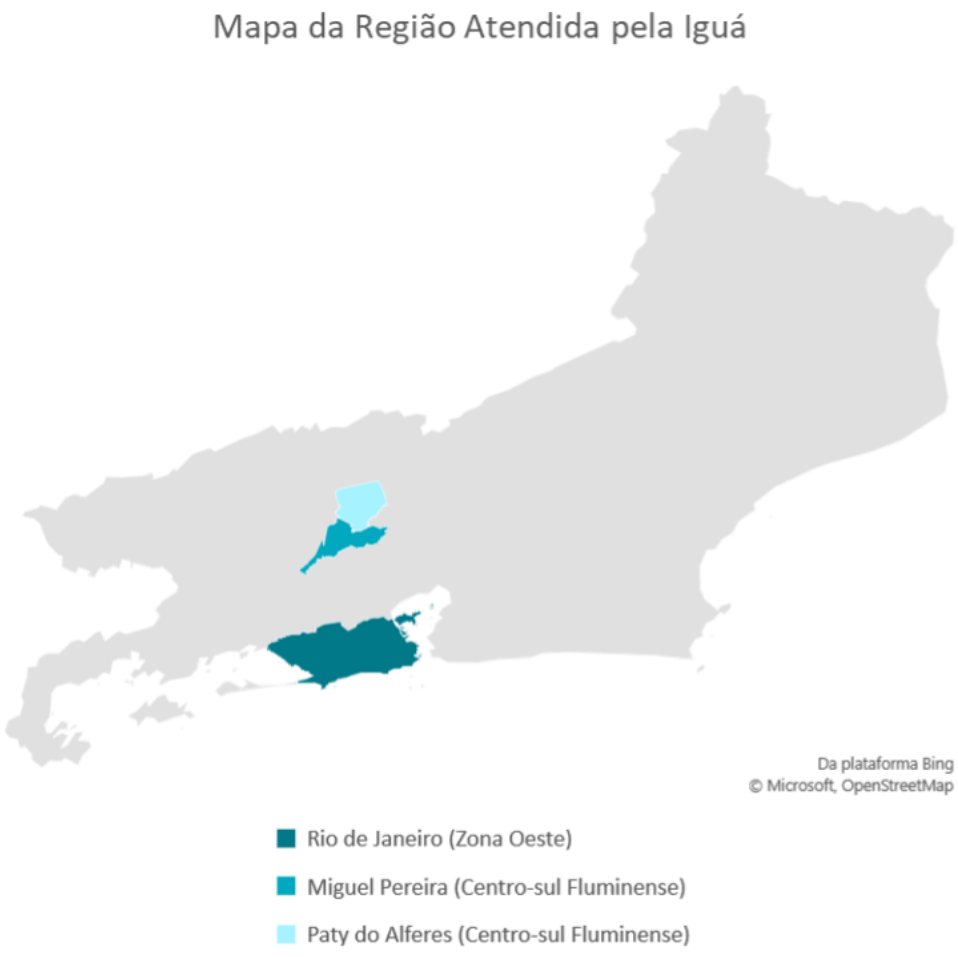
3. Atendimentos por Região Geográfica

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

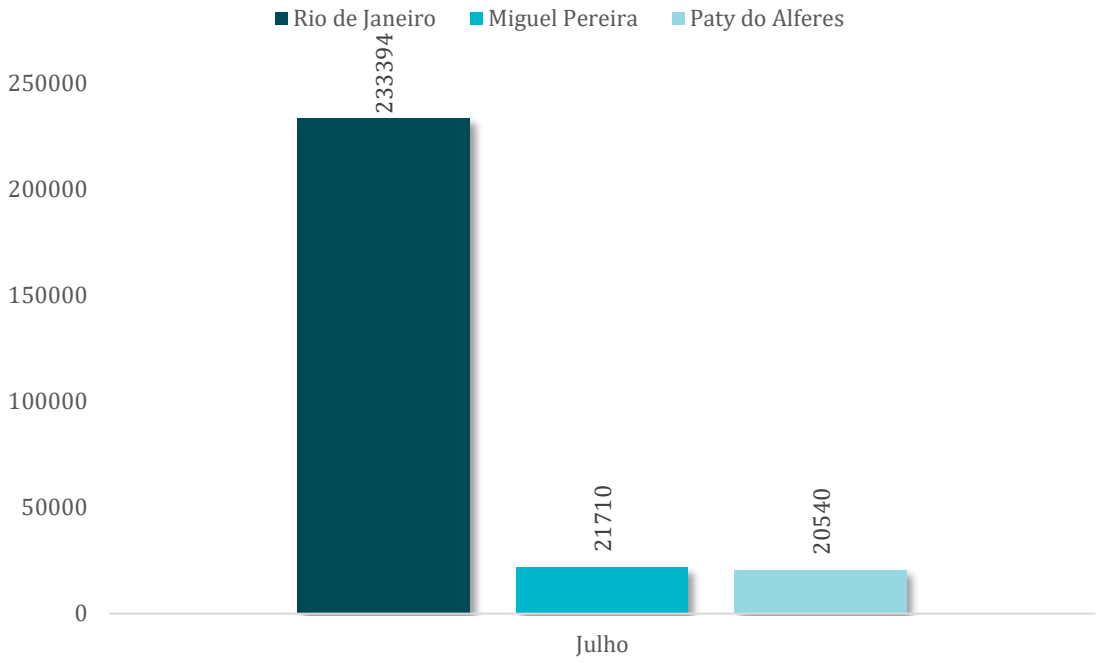
Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 233.394 (84,7%) casos registrados em Rio de Janeiro, 21.710 (7,9%) casos registrados em Miguel Pereira, 20.540 (7,5%) casos registrados em Paty do Alferes.



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	250.387	90,84%
Taquara	4.447	1,61%
Recreio Bandeirantes	2.369	0,86%
Barra da Tijuca	2.045	0,74%
Jacarepagua	1.675	0,61%
Curicica	1.666	0,60%
Pechincha	1.447	0,52%
Tanque	1.433	0,52%
Freguesia	1.334	0,48%
Praca Seca	1.066	0,39%
Anil	986	0,36%
Centro	948	0,34%
Vargem Pequena	943	0,34%
Vargem Grande	502	0,18%
Itanhanga	482	0,17%
Praca da Ponte	360	0,13%
Arcozelo	306	0,11%
Gardenia Azul	297	0,11%
Governador Portela	290	0,11%
Barra Olímpica	288	0,10%
Cidade de Deus	233	0,08%
Barao de Javari	198	0,07%
Avelar	149	0,05%

B Californ	145	0,05%
Monte Alegre	140	0,05%
Pedras Ruivas	114	0,04%
Conrado	86	0,03%
Recreio dos Bandeirantes	86	0,03%
Sao Judas Tadeu	84	0,03%
Pq Alto Recanto	82	0,03%
Parque da Lagoinha	79	0,03%
Joa	63	0,02%
Zenobiopolis	56	0,02%
Mangueiras	53	0,02%
Ramada	48	0,02%
Acampamento	43	0,02%
Portal das Mansoes	42	0,02%
Rec dos Eucalipitos	41	0,01%
Vista Alegre	37	0,01%
Estancia Aleluia	35	0,01%
Futurista	33	0,01%
Fragoso	28	0,01%
Plante Cafe	28	0,01%
Mantiquira	27	0,01%
Goiabal	25	0,01%
Vila Suisa	25	0,01%
Alto da Boa Vista	22	0,01%
Clube Velho	21	0,01%
Santa Branca	21	0,01%
Curicica	18	0,01%
Retiro das Palmeiras	17	0,01%
Conceicao	17	0,01%
Campinho	17	0,01%
B Esperanca	16	0,01%
Novo Arcozelo	15	0,01%
Vila Selma	15	0,01%
Guararapes	15	0,01%
Jacarepaguá	13	0,00%
Camorim	12	0,00%
Parque Barcelos	12	0,00%
Lameirao	12	0,00%
Tres Porteiras	11	0,00%
Margarida	11	0,00%
P Bandeira	11	0,00%
Jrd Remanso	11	0,00%
Saibreira Granja	10	0,00%
Roseiral	10	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	10	0,00%
Vera Cruz	8	0,00%
Barra da Tijuca	8	0,00%
Village Sao Roque	7	0,00%
Lot Planaltosumervil	6	0,00%
Grotao	6	0,00%
Santa Luzia	5	0,00%
P Mirim	5	0,00%
Poaia	4	0,00%
Summer Ville	4	0,00%
Jrd Miguel Pereira	3	0,00%
Pantanal	3	0,00%
Gardênia Azul	3	0,00%
Pechincha	2	0,00%
Lot Zendaiopolis	2	0,00%
Vargem Pequena	2	0,00%
Taquara	2	0,00%
Anil	1	0,00%
Botafogo	1	0,00%
Centro	1	0,00%

São José das Rolinhas	1	0,00%
Vale dos Ipes	1	0,00%
Vargem Grande	1	0,00%
Total Geral	**275.644**	**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	211.941	90,81%
Taquara	4.447	1,91%
Recreio Bandeirantes	2.369	1,02%
Barra da Tijuca	2.045	0,88%
Jacarepagua	1.675	0,72%
Curicica	1.666	0,71%
Pechincha	1.447	0,62%
Tanque	1.433	0,61%
Freguesia	1.334	0,57%
Praca Seca	1.066	0,46%
Anil	986	0,42%
Vargem Pequena	943	0,40%
Vargem Grande	502	0,22%
Itanhanga	482	0,21%
Gardenia Azul	297	0,13%
Barra Olímpica	288	0,12%
Cidade de Deus	233	0,10%
Recreio dos Bandeirantes	86	0,04%
Joa	63	0,03%
Curicica	18	0,01%
Campinho	17	0,01%
Jacarepaguá	13	0,01%
Camorim	12	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	10	0,00%
Barra da Tijuca	8	0,00%
Gardênia Azul	3	0,00%
Pechincha	2	0,00%
Vargem Pequena	2	0,00%
Taquara	2	0,00%
Centro	1	0,00%
Botafogo	1	0,00%
Anil	1	0,00%
Vargem Grande	1	0,00%
Total Geral	**233.394**	**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	19.756	91,00%
Centro	386	1,78%
Praca da Ponte	360	1,66%
Governador Portela	290	1,34%
Barao de Javari	198	0,91%
Conrado	86	0,40%
Sao Judas Tadeu	84	0,39%
Parque da Lagoinha	79	0,36%
Mangueiras	53	0,24%
Ramada	48	0,22%
Portal das Mansoes	42	0,19%
Estancia Aleluia	35	0,16%
Futurista	33	0,15%
Fragoso	28	0,13%
Plante Cafe	28	0,13%
Vila Suisa	25	0,12%
Alto da Boa Vista	22	0,10%
Santa Branca	21	0,10%
Conceicao	17	0,08%
Retiro das Palmeiras	17	0,08%
Vila Selma	15	0,07%
Guararapes	15	0,07%
Jrd Remanso	11	0,05%
Margarida	11	0,05%
P Bandeira	11	0,05%
Vera Cruz	8	0,04%
Village Sao Roque	7	0,03%
Lot Planaltosumervil	6	0,03%
Santa Luzia	5	0,02%
Summer Ville	4	0,02%
Jrd Miguel Pereira	3	0,01%
Pantanal	3	0,01%
Clube Velho	2	0,01%
São José das Rolinhas	1	0,00%
Total Geral	**21.710**	**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	18.690	90,99%
Centro	562	2,74%
Arcozelo	306	1,49%
Avelar	149	0,73%
B Californ	145	0,71%
Monte Alegre	140	0,68%
Pedras Ruivas	114	0,56%
Pq Alto Recanto	82	0,40%
Zenobiopolis	56	0,27%
Acampamento	43	0,21%
Rec dos Eucalipitos	41	0,20%
Vista Alegre	37	0,18%
Mantiquira	27	0,13%
Goiabal	25	0,12%
Clube Velho	19	0,09%

B Esperanca	16	0,08%
Novo Arcozelo	15	0,07%
Lameirao	12	0,06%
Parque Barcelos	12	0,06%
Tres Porteiras	11	0,05%
Roseiral	10	0,05%
Saibreira Granja	10	0,05%
Grotao	6	0,03%
P Mirim	5	0,02%
Poaia	4	0,02%
Lot Zendaiopolis	2	0,01%
Vale dos Ipes	1	0,00%
Total Geral	**20.540**	**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 julho 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.