2025

Relatório de Atendimento
Iguá Saneamento

Maio de 2025

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO 2

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – MAIO DE 2025 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;

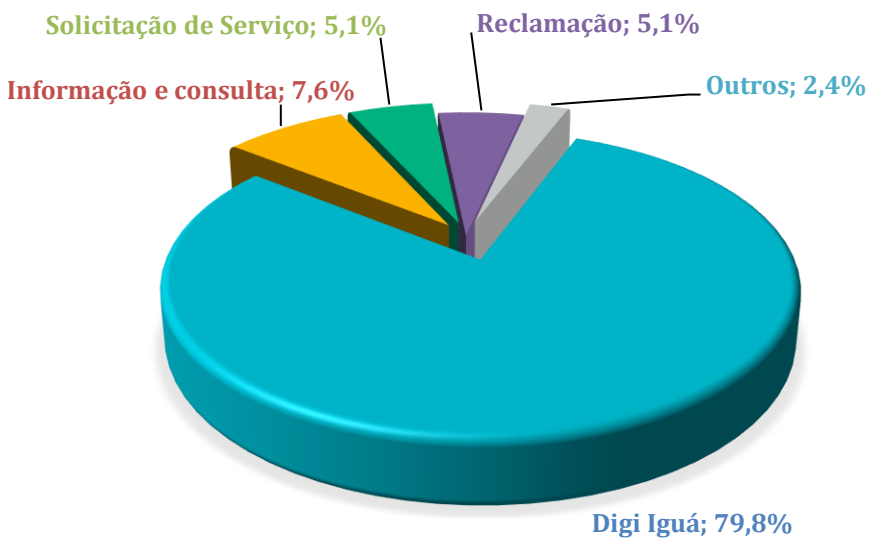
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – MAIO DE 2025

Em maio de 2025, a concessionária Iguá Saneamento registrou 144.544 (Cento e quarenta e quatro mil, quinhentos e quarenta e quatro) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

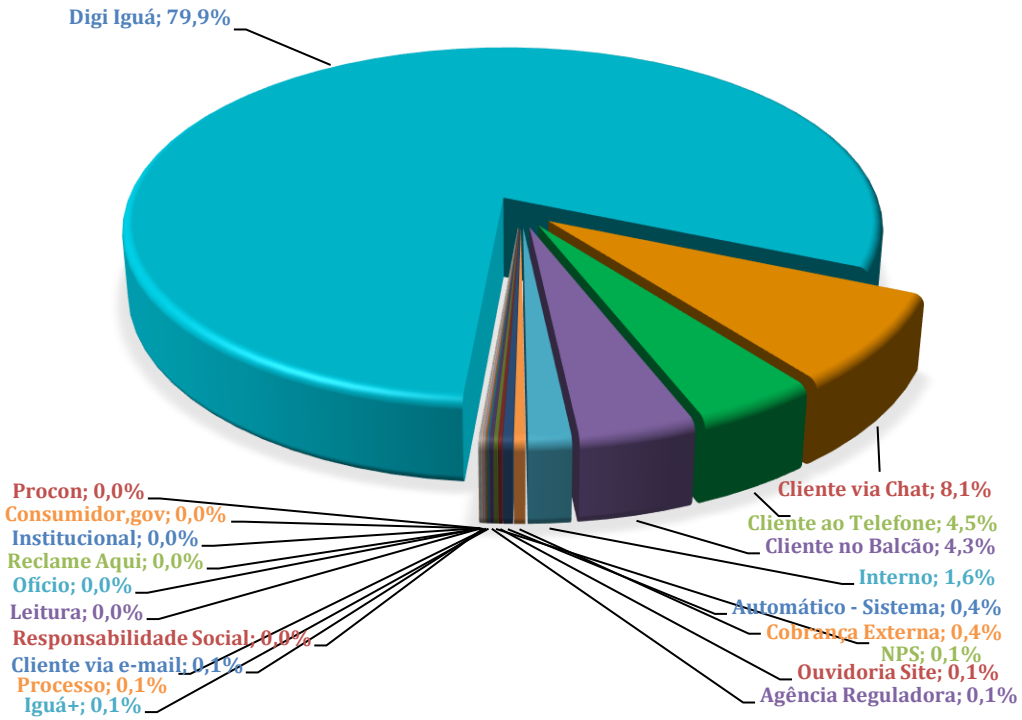
1. Tipos de Atendimentos

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 maio de 2025, com 115.352 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 10.936 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Solicitação de Serviço, com 7.424 registros. Também tivemos 7.373 Reclamação, 3.459 Outros casos com outros tipos de registro.



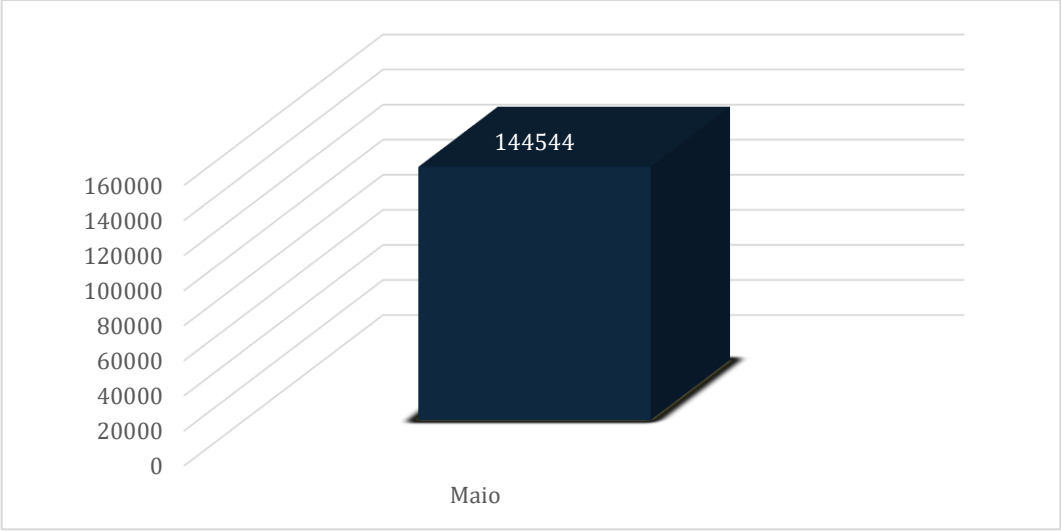
1.1. Canais de Comunicação

Dos 144.544 casos registrados no período, 115.472 via Digi Iguá, 11.747 via Cliente via Chat, 6.503 via Cliente ao Telefone, 6.233 via Cliente no Balcão, 2.285 via Interno, 597 via Cobrança Externa, 521 via Automático - Sistema, 206 via Ouvidoria Site, 205 via NPS, 198 via Agência Reguladora, 124 via Iguá+, 83 via Processo, 78 via Cliente via e-mail, 69 via Responsabilidade Social, 52 via Reclame Aqui, 40 via Leitura, 32 via Ofício, 28 via Consumidor.gov, 4 via Institucional, 3 via Procon.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 144.544 casos registrados se distribuem em: 144.544 atendimentos realizados em maio/2025 (100,0% dos atendimentos do período).



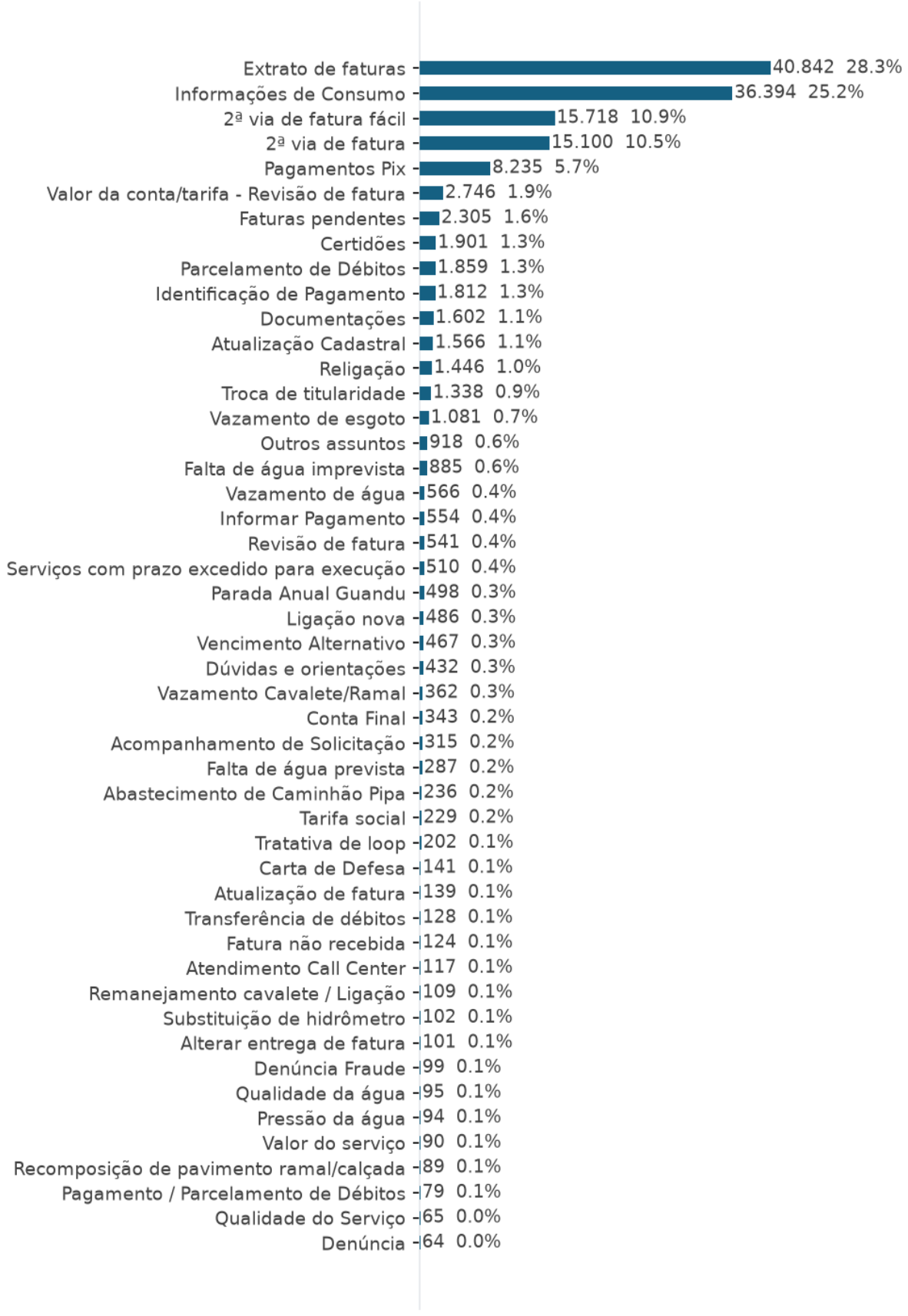
2. Informações Dos Atendimentos

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,

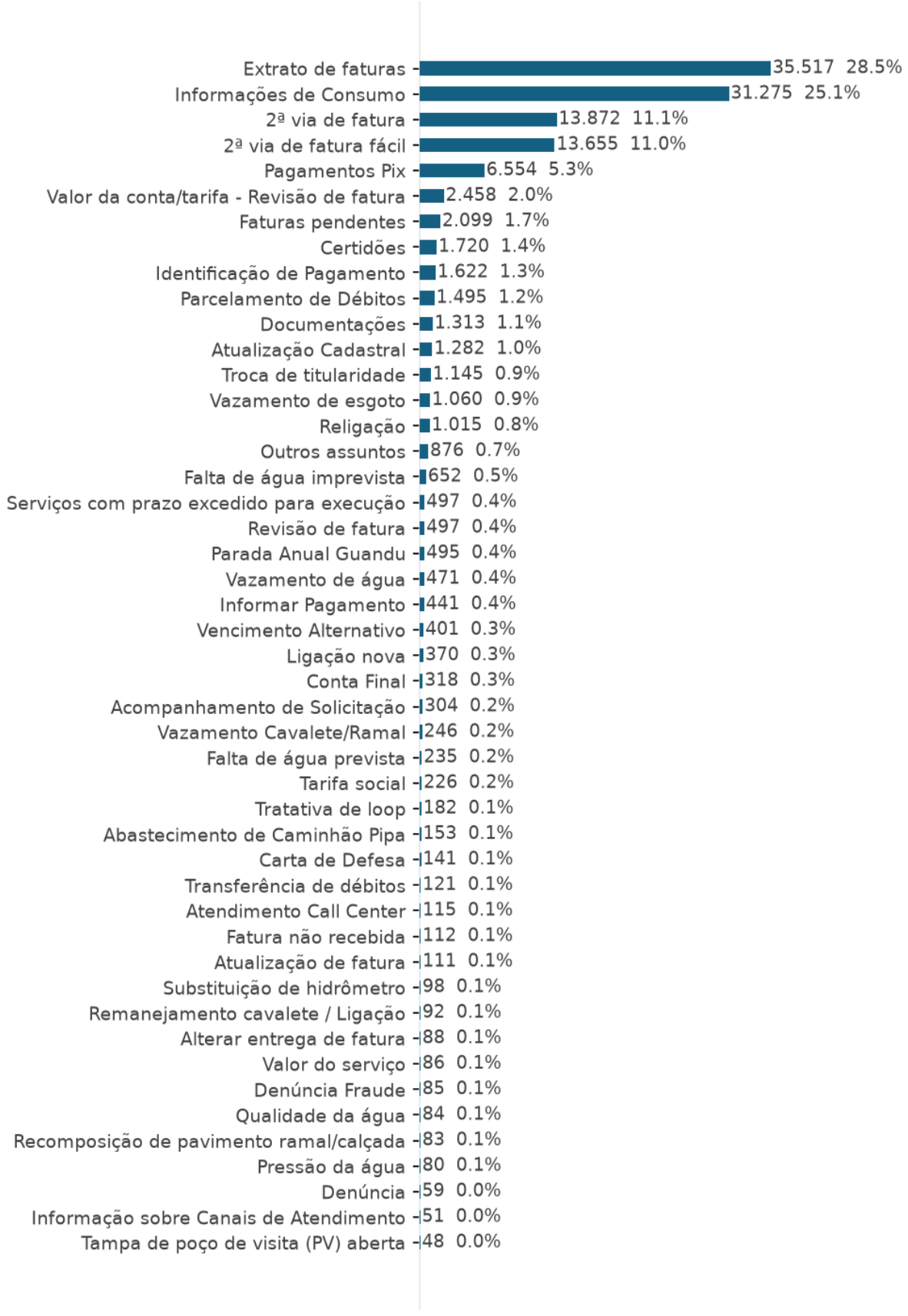
atendimentos de canais de reclamações entre outros tipos descritos no item 1. Na visão geral, é possível identificar que as maiores volumetrias de atendimentos no período se concentram em Extrato de faturas (28,3% do total), Informações de Consumo (25,2% do total), 2ª via de fatura fácil (10,9% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 64,5% do total de solicitações de atendimento registradas em maio de 2025.

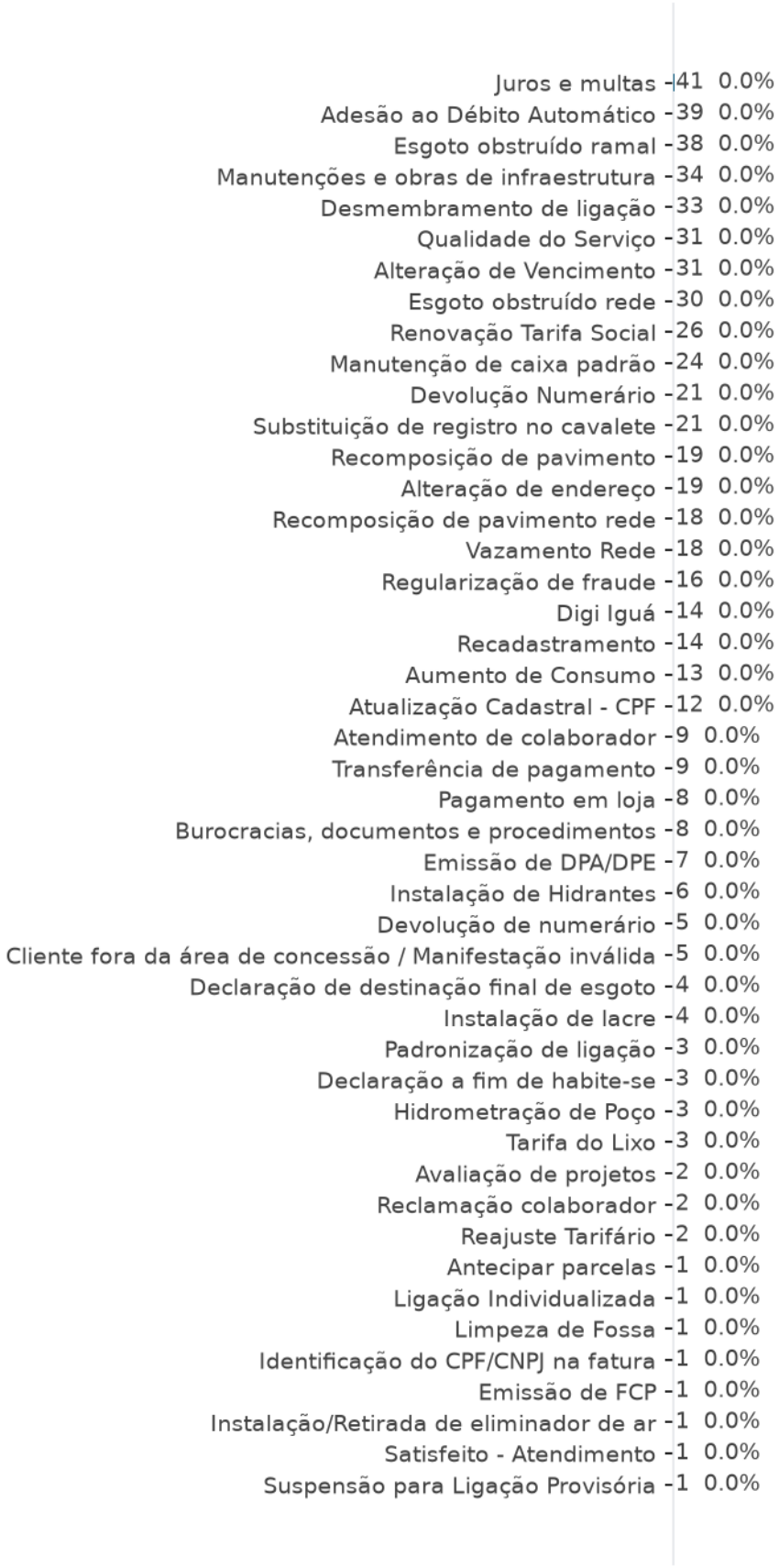
2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral



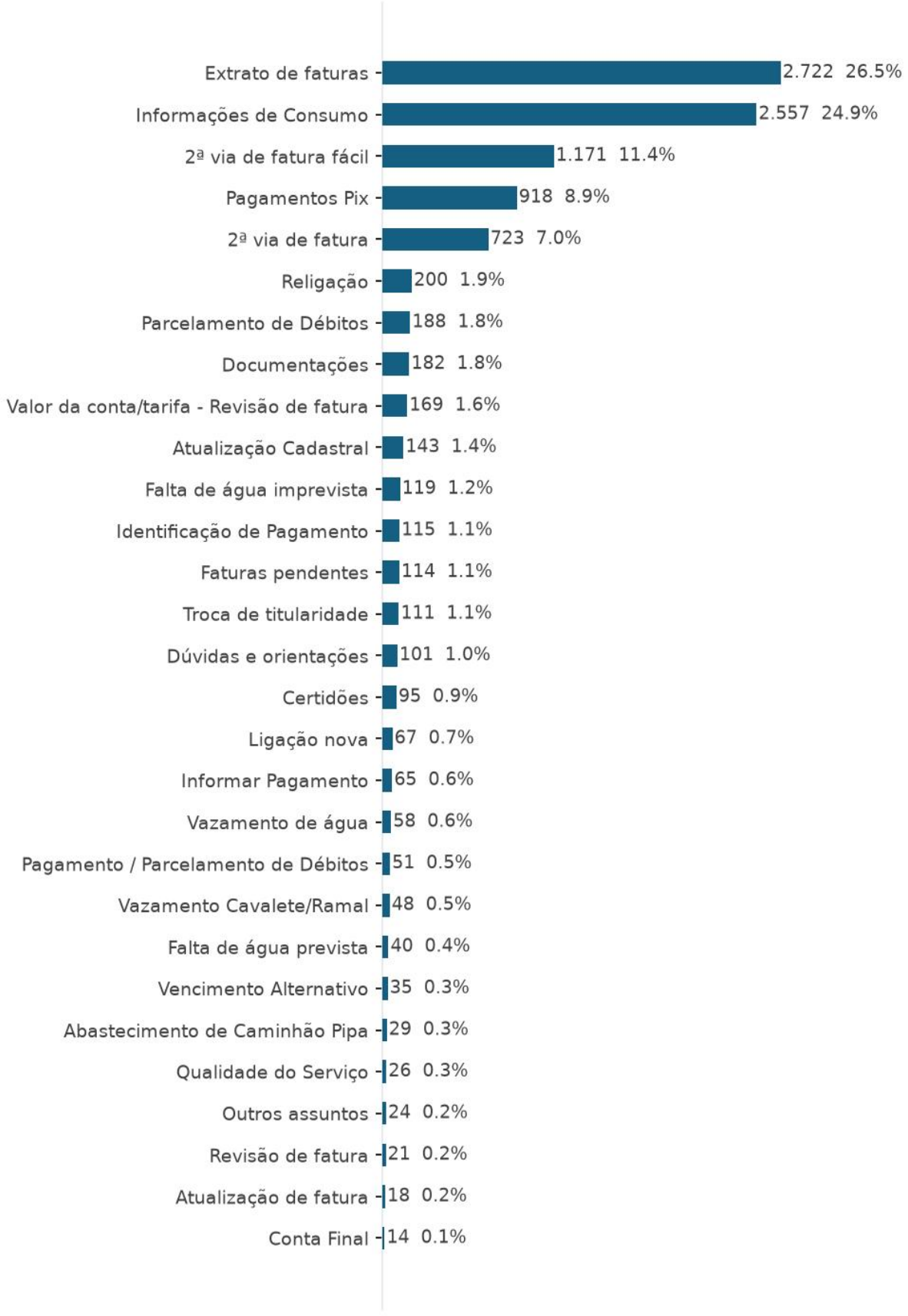
Informação sobre Canais de Atendimento	58	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	48	0.0%
Adesão ao Débito Automático	45	0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura	43	0.0%
Juros e multas	42	0.0%
Esgoto obstruído ramal	39	0.0%
Alteração de Vencimento	39	0.0%
Vazamento Rede	34	0.0%
Desmembramento de ligação	33	0.0%
Esgoto obstruído rede	30	0.0%
Devolução Numerário	27	0.0%
Renovação Tarifa Social	26	0.0%
Manutenção de caixa padrão	24	0.0%
Recomposição de pavimento	22	0.0%
Falta de água	22	0.0%
Substituição de registro no cavalete	22	0.0%
Alteração de endereço	20	0.0%
Recomposição de pavimento rede	19	0.0%
Regularização de fraude	16	0.0%
Digi Iguá	14	0.0%
Recadastramento	14	0.0%
Aumento de Consumo	13	0.0%
Atualização Cadastral - CPF	12	0.0%
Transferência de pagamento	11	0.0%
Atendimento de colaborador	10	0.0%
Pagamento em loja	8	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	8	0.0%
Emissão de DPA/DPE	7	0.0%
Instalação de Hidrantes	6	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	5	0.0%
Devolução de numerário	5	0.0%
Instalação de lacre	5	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	4	0.0%
Padronização de ligação	3	0.0%
Declaração a fim de habite-se	3	0.0%
Hidrometração de Poço	3	0.0%
Tarifa do Lixo	3	0.0%
Avaliação de projetos	2	0.0%
Reclamação colaborador	2	0.0%
Reajuste Tarifário	2	0.0%
Antecipar parcelas	1	0.0%
Ligação Individualizada	1	0.0%
Limpeza de Fossa	1	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	1	0.0%
Emissão de FCP	1	0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar	1	0.0%
Satisfeito - Atendimento	1	0.0%
Suspensão para Ligação Provisória	1	0.0%

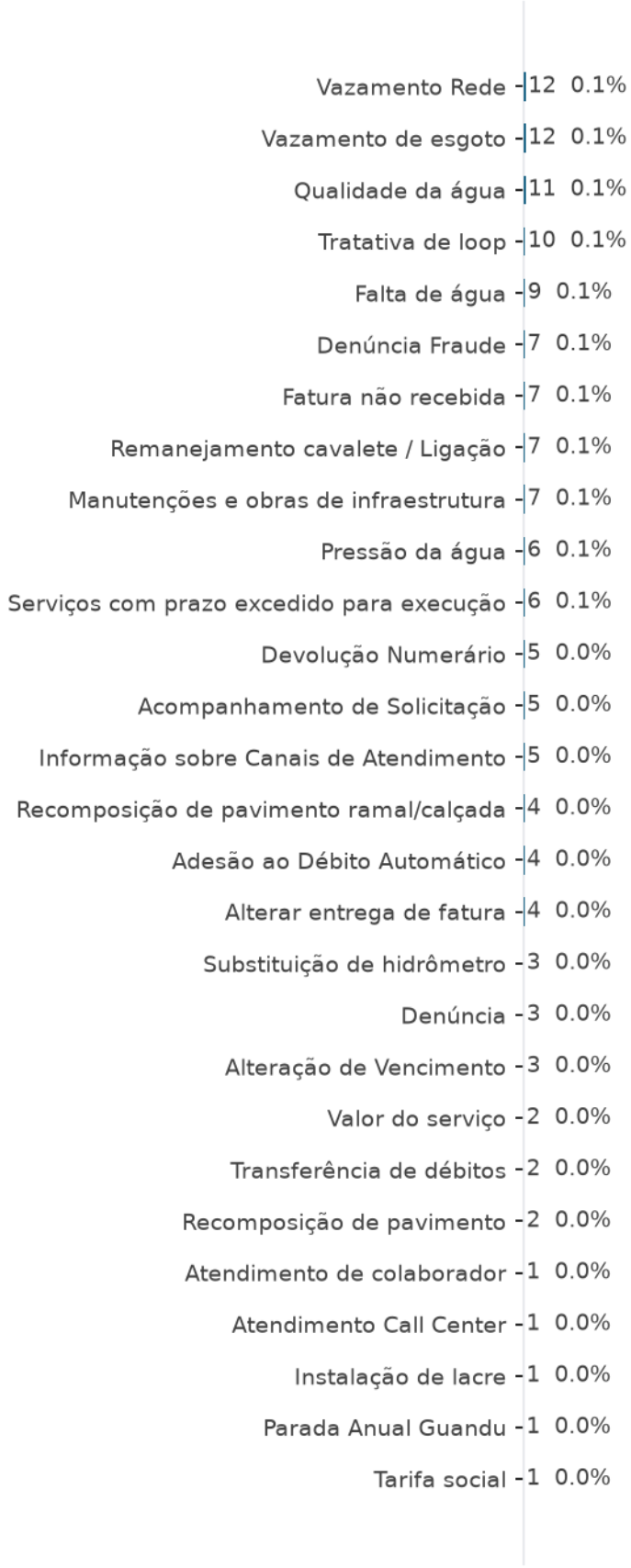
2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro



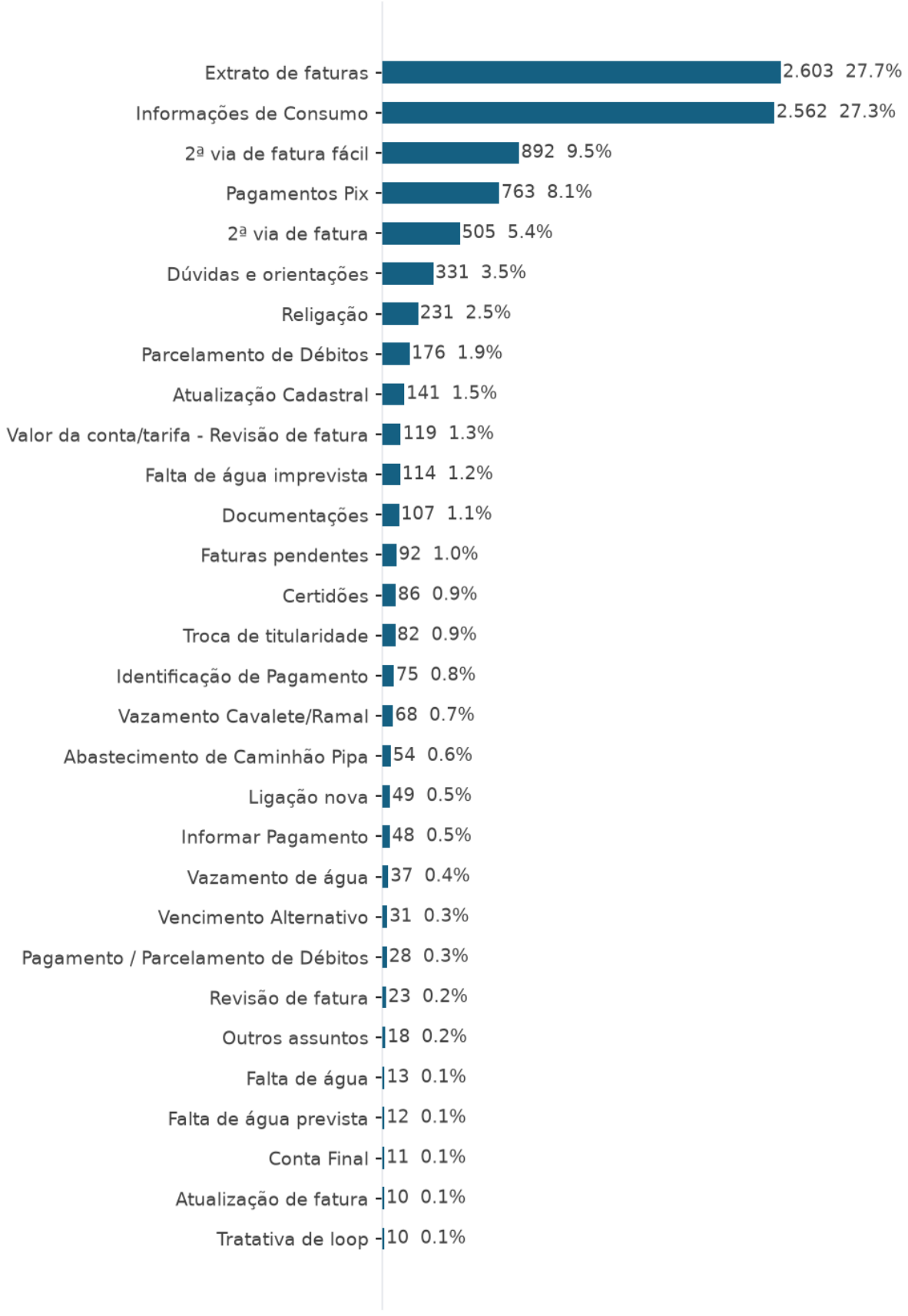

Juros e multas 41 0.0%
Adesão ao Débito Automático 39 0.0%
Esgoto obstruído ramal 38 0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura 34 0.0%
Desmembramento de ligação 33 0.0%
Qualidade do Serviço 31 0.0%
Alteração de Vencimento 31 0.0%
Esgoto obstruído rede 30 0.0%
Renovação Tarifa Social 26 0.0%
Manutenção de caixa padrão 24 0.0%
Devolução Numerário 21 0.0%
Substituição de registro no cavalete 21 0.0%
Recomposição de pavimento 19 0.0%
Alteração de endereço 19 0.0%
Recomposição de pavimento rede 18 0.0%
Vazamento Rede 18 0.0%
Regularização de fraude 16 0.0%
Digi Iguá 14 0.0%
Recadastramento 14 0.0%
Aumento de Consumo 13 0.0%
Atualização Cadastral - CPF 12 0.0%
Atendimento de colaborador 9 0.0%
Transferência de pagamento 9 0.0%
Pagamento em loja 8 0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos 8 0.0%
Emissão de DPA/DPE 7 0.0%
Instalação de Hidrantes 6 0.0%
Devolução de numerário 5 0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida 5 0.0%
Declaração de destinação final de esgoto 4 0.0%
Instalação de lacre 4 0.0%
Padronização de ligação 3 0.0%
Declaração a fim de habite-se 3 0.0%
Hidrometração de Poço 3 0.0%
Tarifa do Lixo 3 0.0%
Avaliação de projetos 2 0.0%
Reclamação colaborador 2 0.0%
Reajuste Tarifário 2 0.0%
Antecipar parcelas 1 0.0%
Ligação Individualizada 1 0.0%
Limpeza de Fossa 1 0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura 1 0.0%
Emissão de FCP 1 0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar 1 0.0%
Satisfeito - Atendimento 1 0.0%
Suspensão para Ligação Provisória 1 0.0%

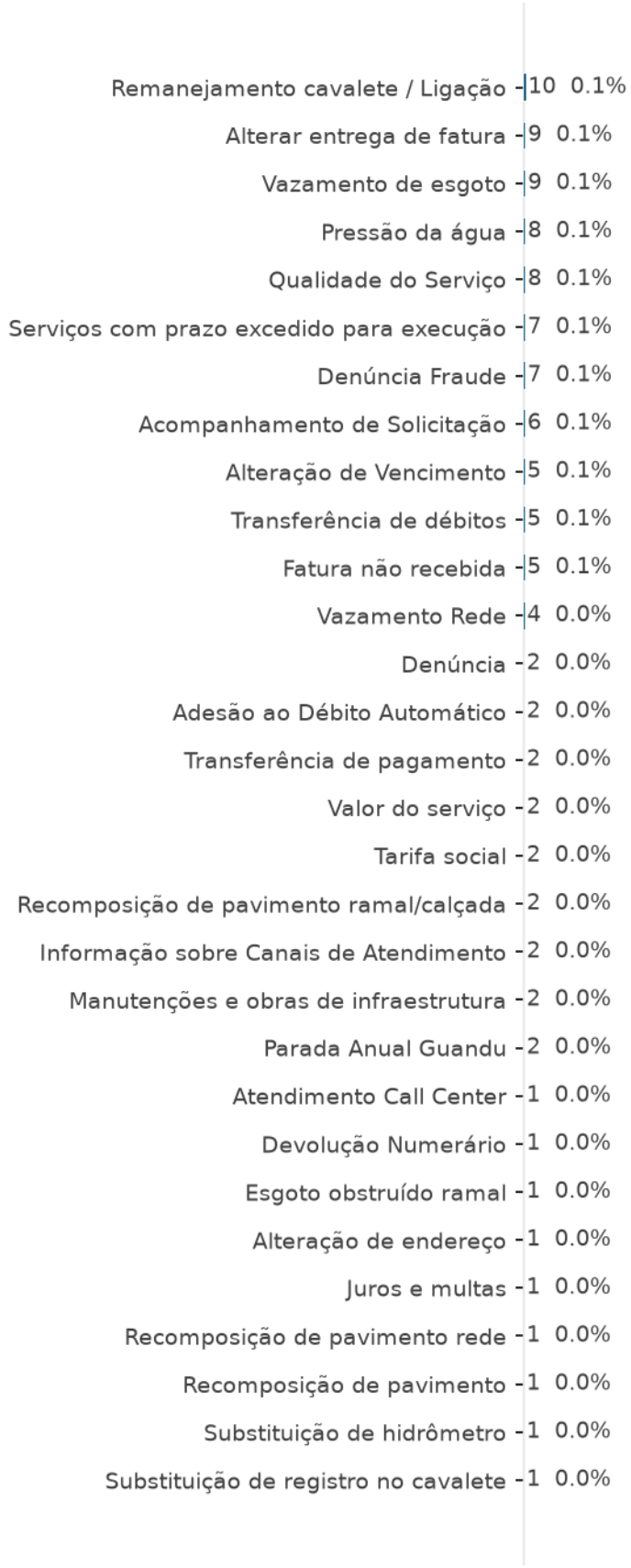
2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira




Vazamento Rede 12 0.1%
Vazamento de esgoto 12 0.1%
Qualidade da água 11 0.1%
Tratativa de loop 10 0.1%
Falta de água 9 0.1%
Denúncia Fraude 7 0.1%
Fatura não recebida 7 0.1%
Remanejamento cavalete / Ligação 7 0.1%
Manutenções e obras de infraestrutura 7 0.1%
Pressão da água 6 0.1%
Serviços com prazo excedido para execução 6 0.1%
Devolução Numerário 5 0.0%
Acompanhamento de Solicitação 5 0.0%
Informação sobre Canais de Atendimento 5 0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada 4 0.0%
Adesão ao Débito Automático 4 0.0%
Alterar entrega de fatura 4 0.0%
Substituição de hidrômetro 3 0.0%
Denúncia 3 0.0%
Alteração de Vencimento 3 0.0%
Valor do serviço 2 0.0%
Transferência de débitos 2 0.0%
Recomposição de pavimento 2 0.0%
Atendimento de colaborador 1 0.0%
Atendimento Call Center 1 0.0%
Instalação de lacre 1 0.0%
Parada Anual Guandu 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.

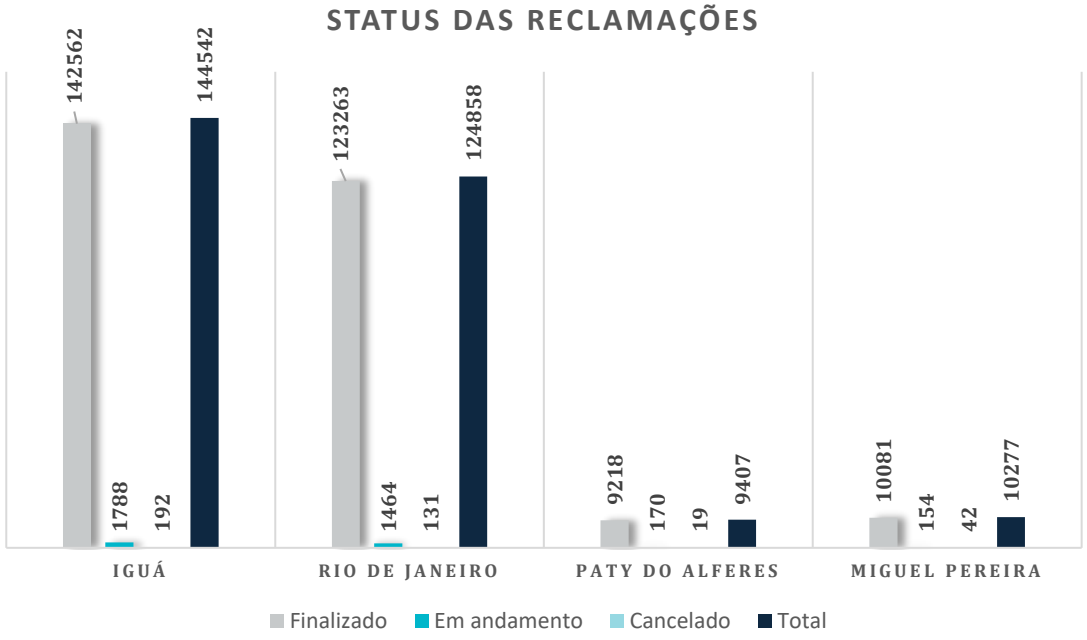
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 144.542 casos no período, dos quais 98,63% foram finalizados. 1,24% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 0,13% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	144.542	142.562	1.788	192
MAIO	144.542	142.562	1.788	192

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	98,63%	1,24%	0,13%
MAIO	100,00%	98,63%	1,24%	0,13%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

	QUANTIDADE DE REGISTROS

STATUS DOS ATENDIMENTOS	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	124.858	123.263	1.464	131
MAIO	124.858	123.263	1.464	131

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	98,72%	1,17%	0,10%
MAIO	100,00%	98,72%	1,17%	0,10%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	10.277	10.081	154	42
MAIO	10.277	10.081	154	42

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	98,09%	1,50%	0,41%
MAIO	100,00%	98,09%	1,50%	0,41%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

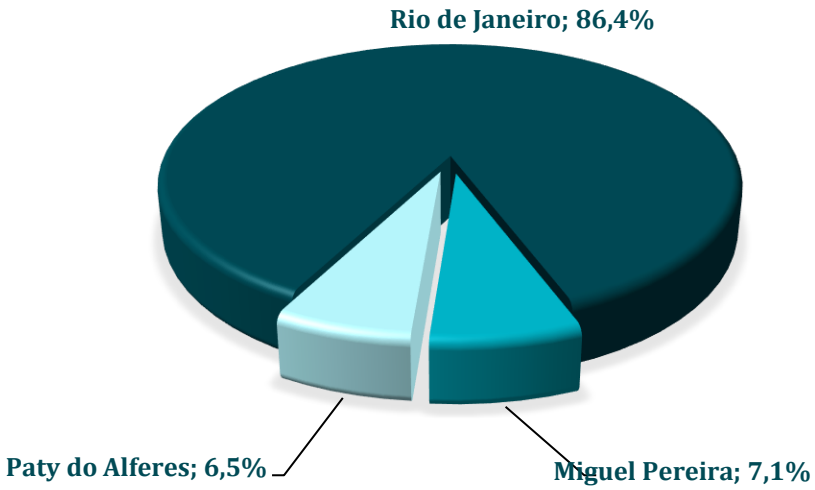
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	9.407	9.218	170	19
MAIO	9.407	9.218	170	19

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,99%	1,81%	0,20%
MAIO	100,00%	97,99%	1,81%	0,20%

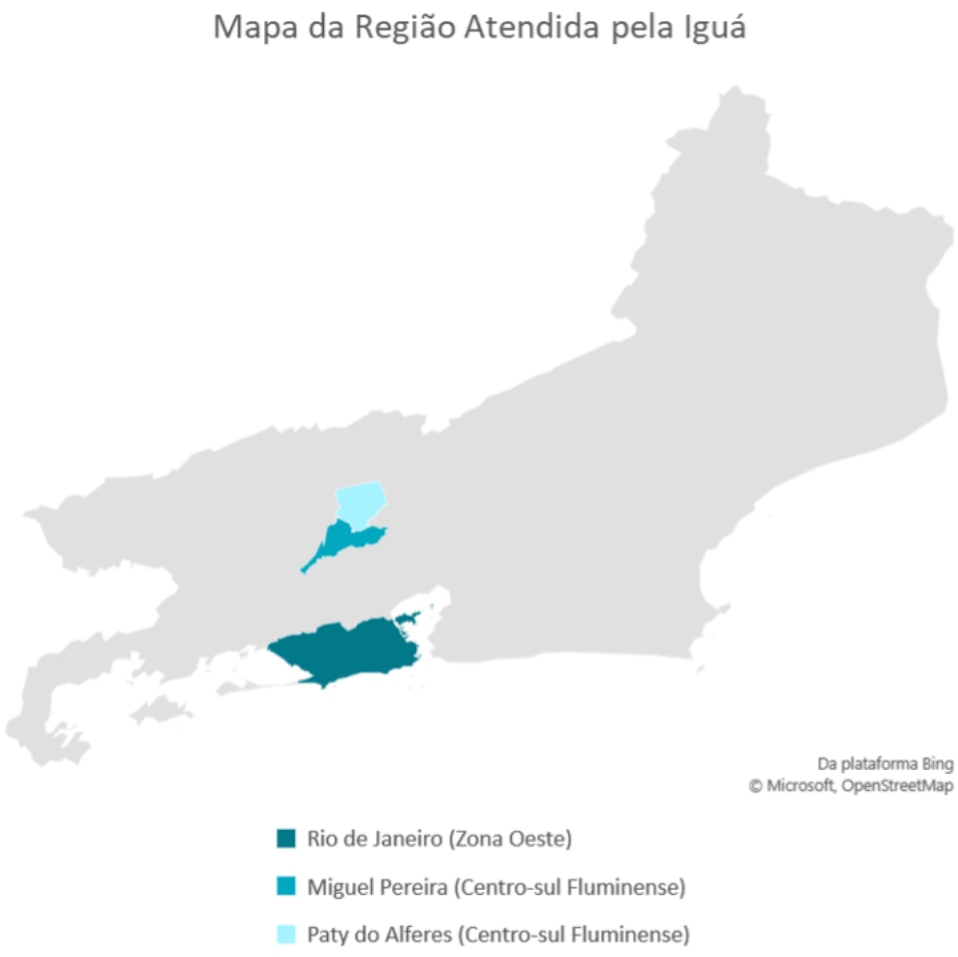
3. Atendimentos por Região Geográfica

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

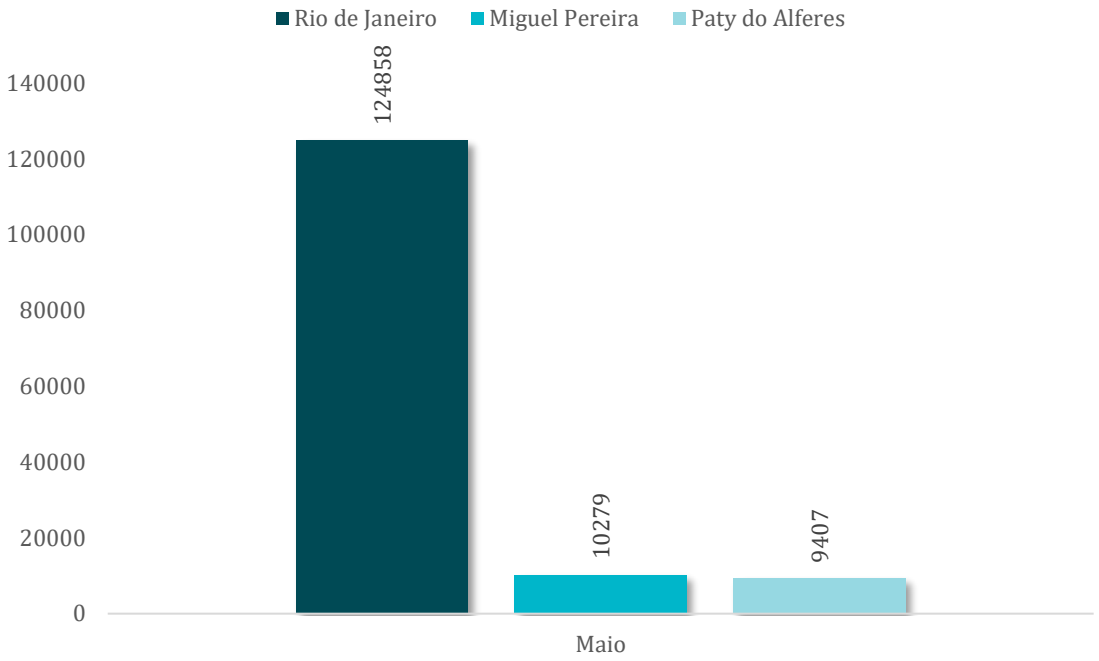
Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 124.858 (86,4%) casos registrados em Rio de Janeiro, 10.279 (7,1%) casos registrados em Miguel Pereira, 9.407 (6,5%) casos registrados em Paty do Alferes.



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	120.811	83,58%
Taquara	3.825	2,65%
Barra da Tijuca	2.376	1,64%
Curicica	2.068	1,43%
Recreio Bandeirantes	1.954	1,35%
Freguesia	1.357	0,94%
Jacarepagua	1.355	0,94%
Pechincha	1.260	0,87%
Tanque	1.232	0,85%
Anil	905	0,63%
Centro	904	0,63%
Vargem Pequena	846	0,59%
Praca Seca	700	0,48%
Vargem Grande	498	0,34%
Itanhanga	432	0,30%
Barra Olímpica	370	0,26%
Recreio dos Bandeirantes	336	0,23%
Arcozelo	303	0,21%
Praca da Ponte	291	0,20%
Governador Portela	286	0,20%
Gardenia Azul	264	0,18%
Cidade de Deus	165	0,11%
Barao de Javari	160	0,11%

Avelar	158	0,11%
Pedras Ruivas	134	0,09%
B Californ	130	0,09%
Parque da Lagoinha	96	0,07%
Sao Judas Tadeu	82	0,06%
Conrado	78	0,05%
Clube Velho	67	0,05%
Monte Alegre	66	0,05%
Pq Alto Recanto	64	0,04%
Mangueiras	61	0,04%
Zenobiopolis	57	0,04%
Vila Suisa	51	0,04%
Joa	49	0,03%
Portal das Mansoes	48	0,03%
Ramada	46	0,03%
Rec dos Eucalipitos	39	0,03%
Acampamento	38	0,03%
Fragoso	37	0,03%
Vila Selma	29	0,02%
Mantiquira	27	0,02%
Futurista	25	0,02%
Vista Alegre	25	0,02%
Curicica	23	0,02%
Saibreira Granja	20	0,01%
Camorim	19	0,01%
Fortaleza	19	0,01%
Lameirao	18	0,01%
Village Sao Roque	18	0,01%
Estancia Aleluia	17	0,01%
Santa Luzia	17	0,01%
Plante Cafe	17	0,01%
Vargem Pequena	16	0,01%
Campinho	16	0,01%
Roseiral	15	0,01%
Novo Arcozelo	14	0,01%
Goiabal	14	0,01%
Santa Branca	12	0,01%
Guararapes	12	0,01%
Vera Cruz	12	0,01%
Jacarepaguá	10	0,01%
Alto da Boa Vista	10	0,01%
Taquara	10	0,01%
Jrd Remanso	10	0,01%
Grotao	10	0,01%
Parque Barcelos	9	0,01%
Pantanal	9	0,01%
Conceicao	8	0,01%
Poaia	8	0,01%
B Esperanca	8	0,01%
Barra da Tijuca	7	0,00%
Retiro das Palmeiras	6	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	6	0,00%
Tres Porteiras	5	0,00%
P Bandeira	5	0,00%
Margarida	5	0,00%
Sertaozinho	4	0,00%
Cidades das Rosas	3	0,00%
Lot Planaltosumervil	3	0,00%
Guaratiba	3	0,00%
Tanque	2	0,00%
P Mirim	2	0,00%
Itanhangá	2	0,00%
Lot Zendaiopolis	2	0,00%
Alegria	2	0,00%

Centro	1	0,00%
Cupido	1	0,00%
Anil	1	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Summer Ville	1	0,00%
Sao Jorge	1	0,00%
Vargem Grande	1	0,00%
Vila Valqueire	1	0,00%
Centro	1	0,00%
Parque Lagoinha	1	0,00%
Total Geral	**144.544**	**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 Curicica.

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	104.745	83,89%
Taquara	3.825	3,06%
Barra da Tijuca	2.376	1,90%
Curicica	2.068	1,66%
Recreio Bandeirantes	1.954	1,56%
Freguesia	1.357	1,09%
Jacarepagua	1.355	1,09%
Pechincha	1.260	1,01%
Tanque	1.232	0,99%
Anil	905	0,72%
Vargem Pequena	846	0,68%
Praca Seca	700	0,56%
Vargem Grande	498	0,40%
Itanhanga	432	0,35%
Barra Olímpica	370	0,30%
Recreio dos Bandeirantes	336	0,27%
Gardenia Azul	264	0,21%
Cidade de Deus	165	0,13%
Joa	49	0,04%
Curicica	23	0,02%
Camorim	19	0,02%
Campinho	16	0,01%
Vargem Pequena	16	0,01%
Taquara	10	0,01%
Jacarepaguá	10	0,01%
Barra da Tijuca	7	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	6	0,00%
Guaratiba	3	0,00%
Tanque	2	0,00%
Itanhangá	2	0,00%
Alto da Boa Vista	1	0,00%
Anil	1	0,00%
Centro	1	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Vila Valqueire	1	0,00%
Vargem Grande	1	0,00%
Total Geral	**124.858**	**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	8.406	81,78%
Centro	395	3,84%
Praca da Ponte	291	2,83%
Governador Portela	286	2,78%
Barao de Javari	160	1,56%
Parque da Lagoinha	96	0,93%
Sao Judas Tadeu	82	0,80%
Conrado	78	0,76%
Mangueiras	61	0,59%
Vila Suisa	51	0,50%
Portal das Mansoes	48	0,47%
Ramada	46	0,45%
Fragoso	37	0,36%
Vila Selma	29	0,28%
Futurista	25	0,24%
Village Sao Roque	18	0,18%
Santa Luzia	17	0,17%
Plante Cafe	17	0,17%
Estancia Aleluia	17	0,17%
Clube Velho	14	0,14%
Vera Cruz	12	0,12%
Guararapes	12	0,12%
Santa Branca	12	0,12%
Jrd Remanso	10	0,10%
Pantanal	9	0,09%
Alto da Boa Vista	9	0,09%
Conceicao	8	0,08%
Retiro das Palmeiras	6	0,06%
P Bandeira	5	0,05%
Margarida	5	0,05%
Sertaozinho	4	0,04%
Lot Planaltosumervil	3	0,03%
Cidades das Rosas	3	0,03%
Alegria	2	0,02%
Cupido	1	0,01%
Sao Jorge	1	0,01%
Summer Ville	1	0,01%
Centro	1	0,01%
Parque Lagoinha	1	0,01%
Total Geral	**10.279**	**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	7.660	81,43%
Centro	509	5,41%
Arcozelo	303	3,22%
Avelar	158	1,68%
Pedras Ruivas	134	1,42%
B Californ	130	1,38%
Monte Alegre	66	0,70%
Pq Alto Recanto	64	0,68%
Zenobiopolis	57	0,61%
Clube Velho	53	0,56%
Rec dos Eucalipitos	39	0,41%
Acampamento	38	0,40%
Mantiquira	27	0,29%
Vista Alegre	25	0,27%
Saibreira Granja	20	0,21%
Fortaleza	19	0,20%
Lameirao	18	0,19%
Roseiral	15	0,16%
Goiabal	14	0,15%
Novo Arcozelo	14	0,15%
Grotao	10	0,11%
Parque Barcelos	9	0,10%
B Esperanca	8	0,09%
Poaia	8	0,09%
Tres Porteiras	5	0,05%
P Mirim	2	0,02%
Lot Zendaiopolis	2	0,02%
Total Geral	**9.407**	**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 maio de 2025.

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.