2024

Relatório de Atendimento
Iguá Saneamento

Maio de 2024

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO 2

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – MAIO 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 21

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;

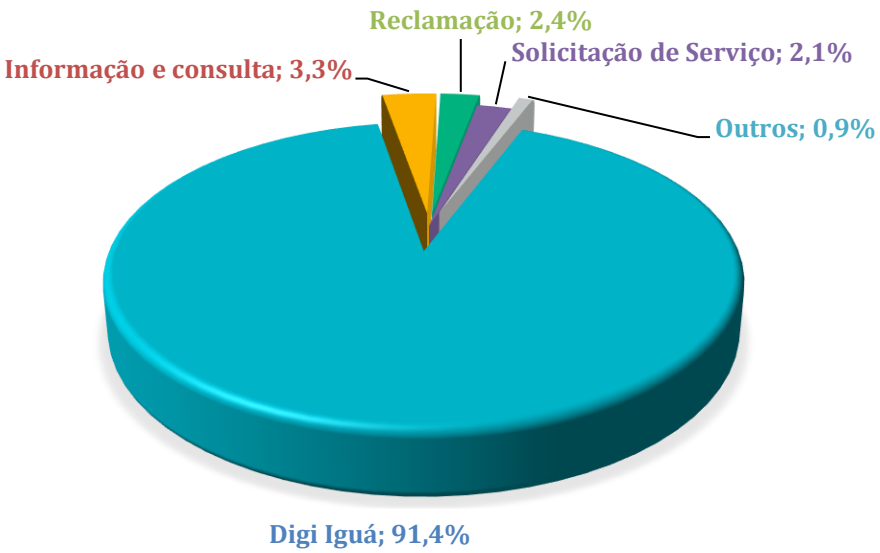
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – MAIO DE 2024

Em maio de 2024, a concessionária Iguá Saneamento registrou 339.734 (Trezentos e trinta e nove mil, setecentos e trinta e quatro) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

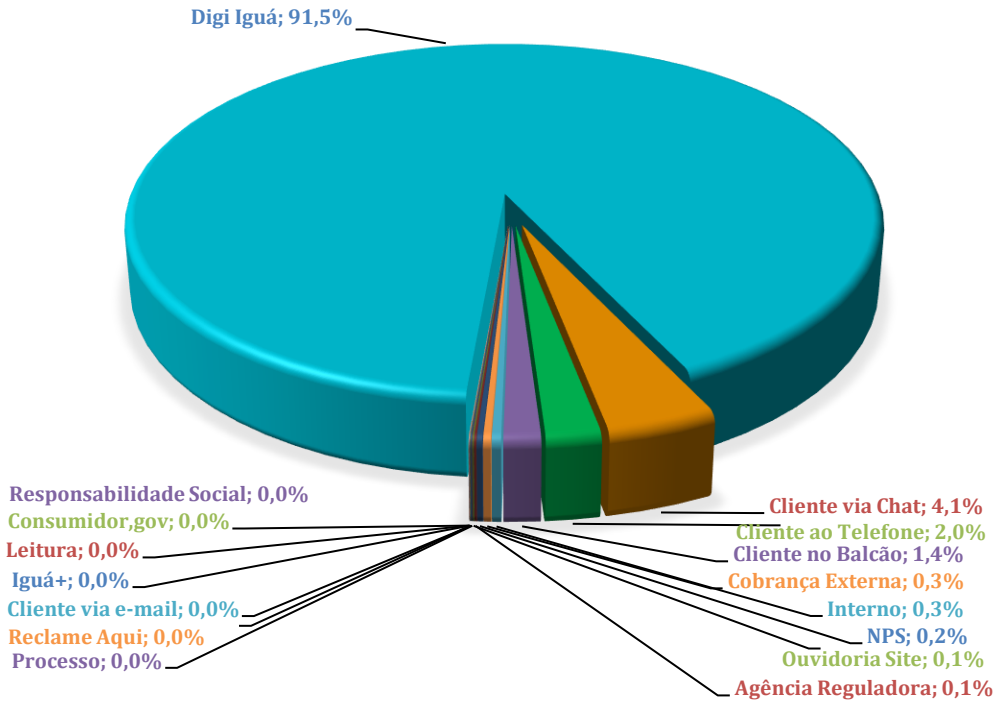
1. Tipos de Atendimentos

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 2024, com 310.575 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 11.164 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Reclamação, com 8.039 registros. Também tivemos 7.030 Solicitação de Serviço, 2.926 Outros casos com outros tipos de registro.



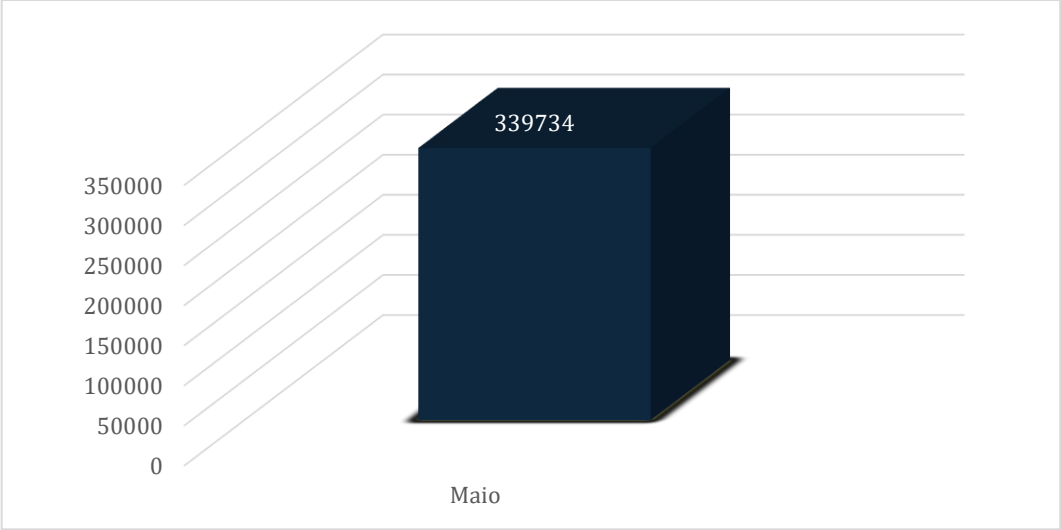
1.1. Canais de Comunicação

Dos 339.734 casos registrados no período, 310.631 via Digi Iguá, 13.830 via Cliente via Chat, 6.878 via Cliente ao Telefone, 4.614 via Cliente no Balcão, 1.159 via Interno, 936 via Cobrança Externa, 708 via NPS, 272 via Agência Reguladora, 186 via Ouvidoria Site, 117 via Processo, 113 via Cliente via e-mail, 55 via Reclame Aqui, 54 via Iguá+, 45 via Leitura, 24 via Consumidor.gov, 8 via Responsabilidade Social.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 339.734 casos registrados se distribuem em: 339.734 atendimentos realizados em maio/2024 (100,0% dos atendimentos do período).



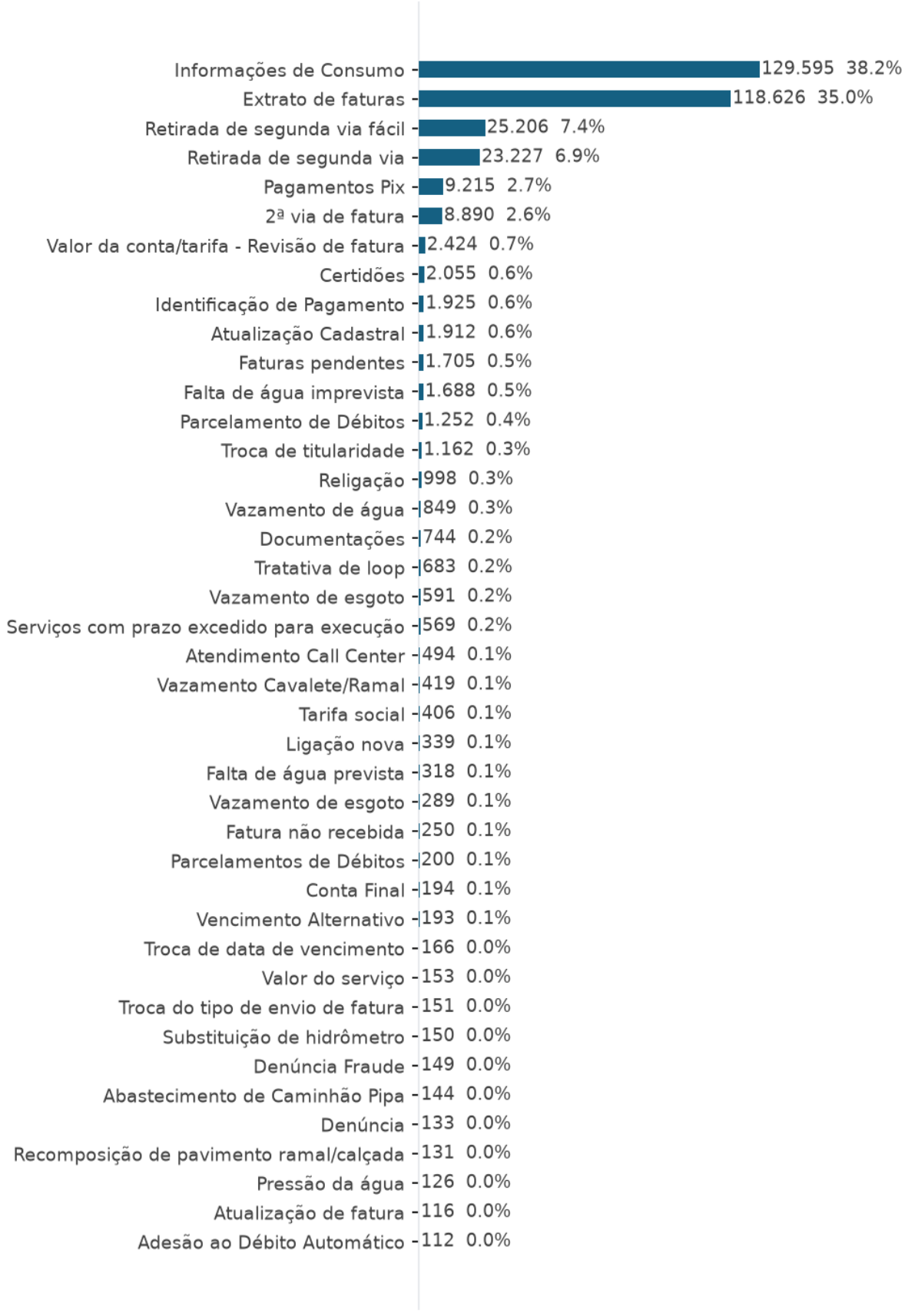
2. Informações Dos Atendimentos

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,

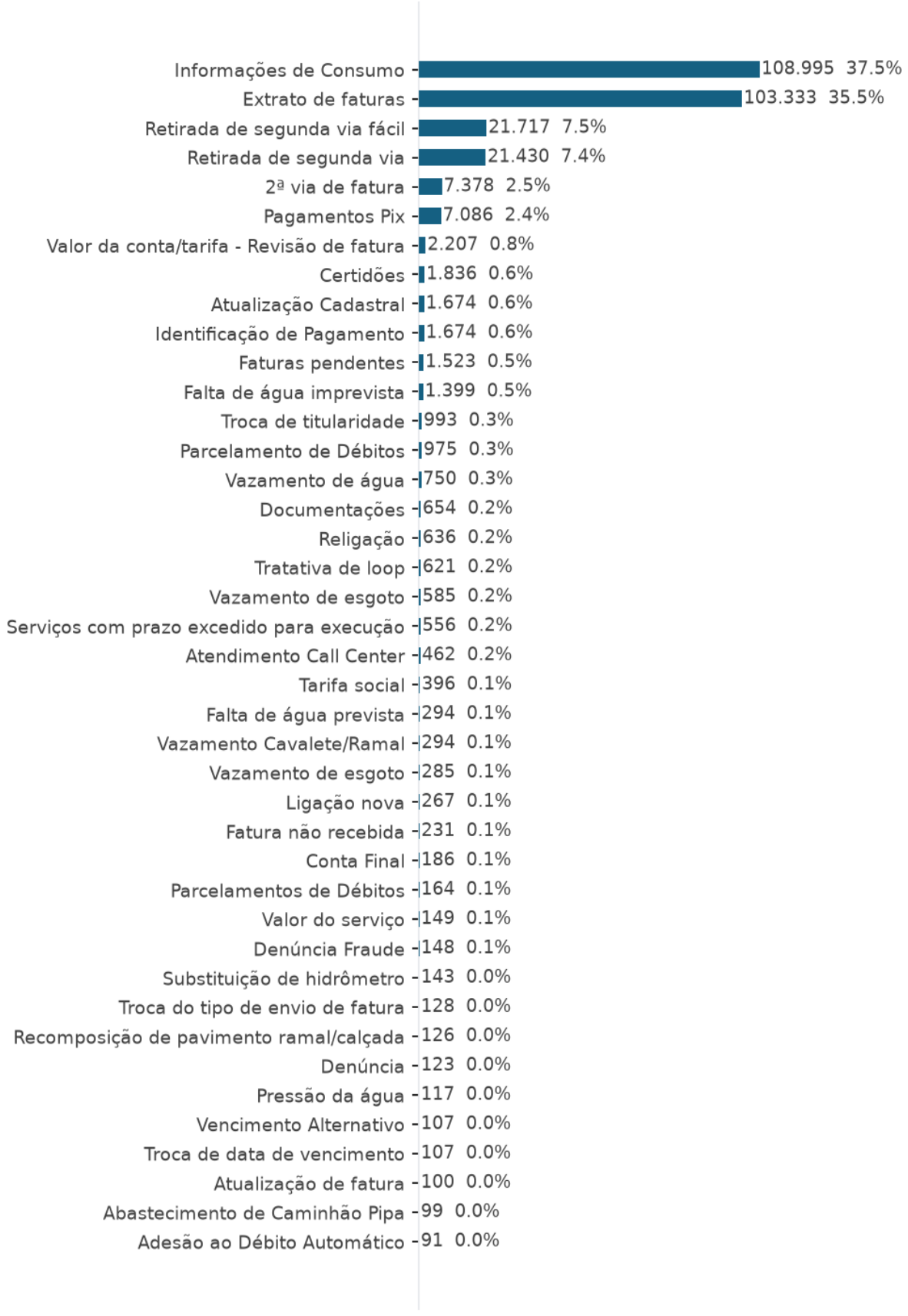
atendimentos de canais de reclamações entre outros tipos descritos no item 1. Na visão geral, é possível identificar que as maiores volumetrias de atendimentos no período se concentram em Informações de Consumo (38,2% do total), Extrato de faturas (35,0% do total), Retirada de segunda via fácil (7,4% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 80,7% do total de solicitações de atendimento registradas em maio de 2024.

2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral



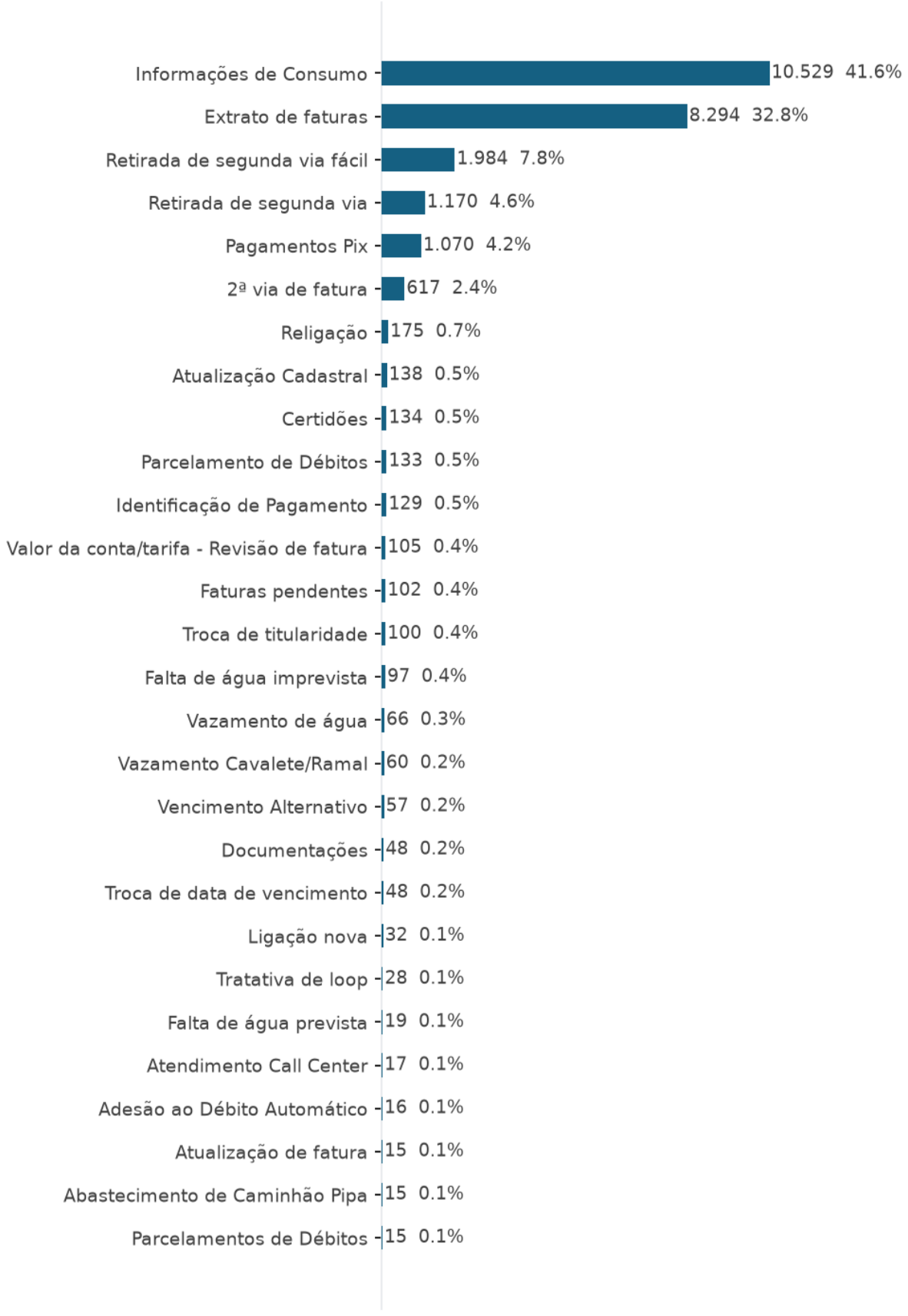
Remanejamento cavalete / Ligação	-97	0.0%
Qualidade do Serviço	-93	0.0%
Transferência de débitos	-88	0.0%
Digi Iguá	-78	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-65	0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura	-61	0.0%
Juros e multas	-42	0.0%
Alteração de endereço	-37	0.0%
Vazamento Rede	-28	0.0%
Recadastramento	-28	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-28	0.0%
Qualidade da água	-27	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-27	0.0%
Esgoto obstruído rede	-27	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-25	0.0%
Atendimento de colaborador	-21	0.0%
Desmembramento de ligação	-21	0.0%
Devolução Numerário	-16	0.0%
Aumento de Consumo	-13	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-13	0.0%
Devolução de numerário	-12	0.0%
Renovação Tarifa Social	-12	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	-10	0.0%
Alterar entrega de fatura	-9	0.0%
Banco arrecadador	-9	0.0%
Transferência de pagamento	-8	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-8	0.0%
Instalação de lacre	-5	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	-5	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-4	0.0%
Instalação de Hidrantes	-3	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-3	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-3	0.0%
Regularização de fraude	-3	0.0%
Reajuste Tarifário	-2	0.0%
Antecipar parcelas	-1	0.0%
Informação sobre Canais de Atendimento	-1	0.0%
Emissão de DPA/DPE	-1	0.0%
Débito automático	-1	0.0%
Emissão de AIO	-1	0.0%

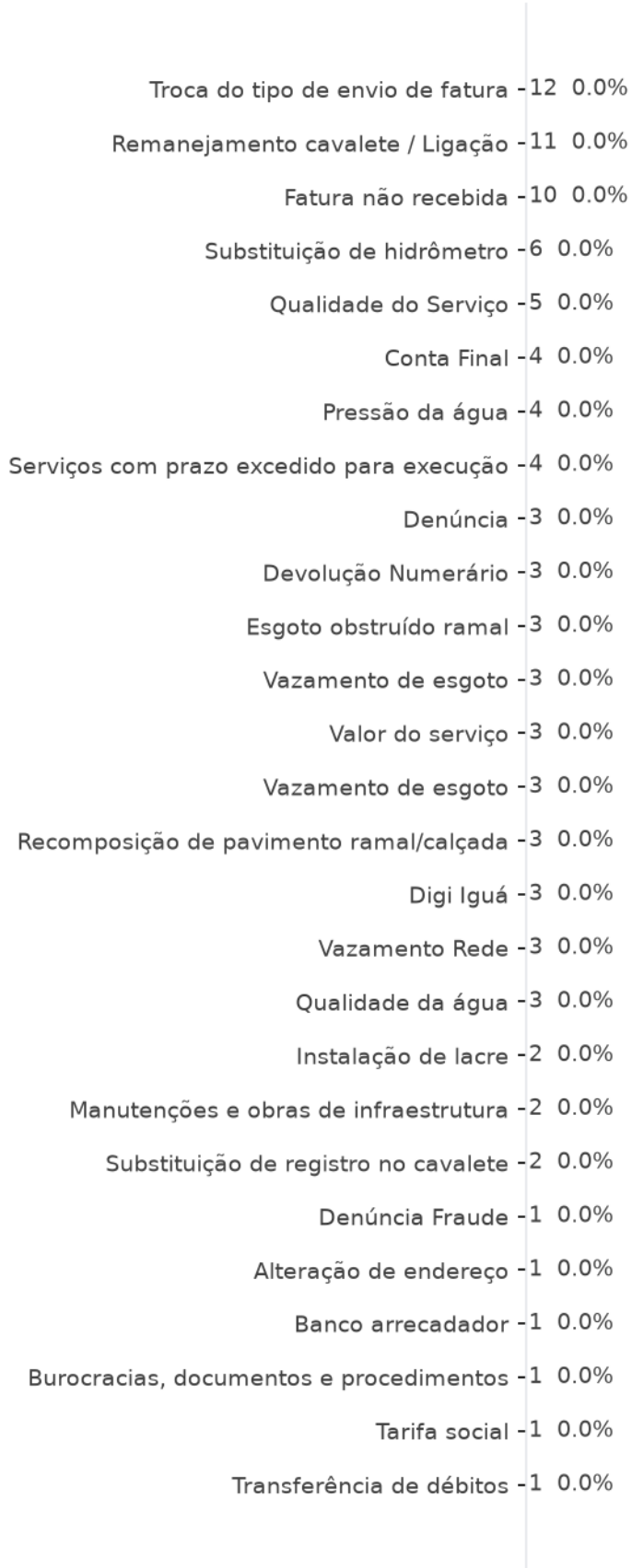
2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro



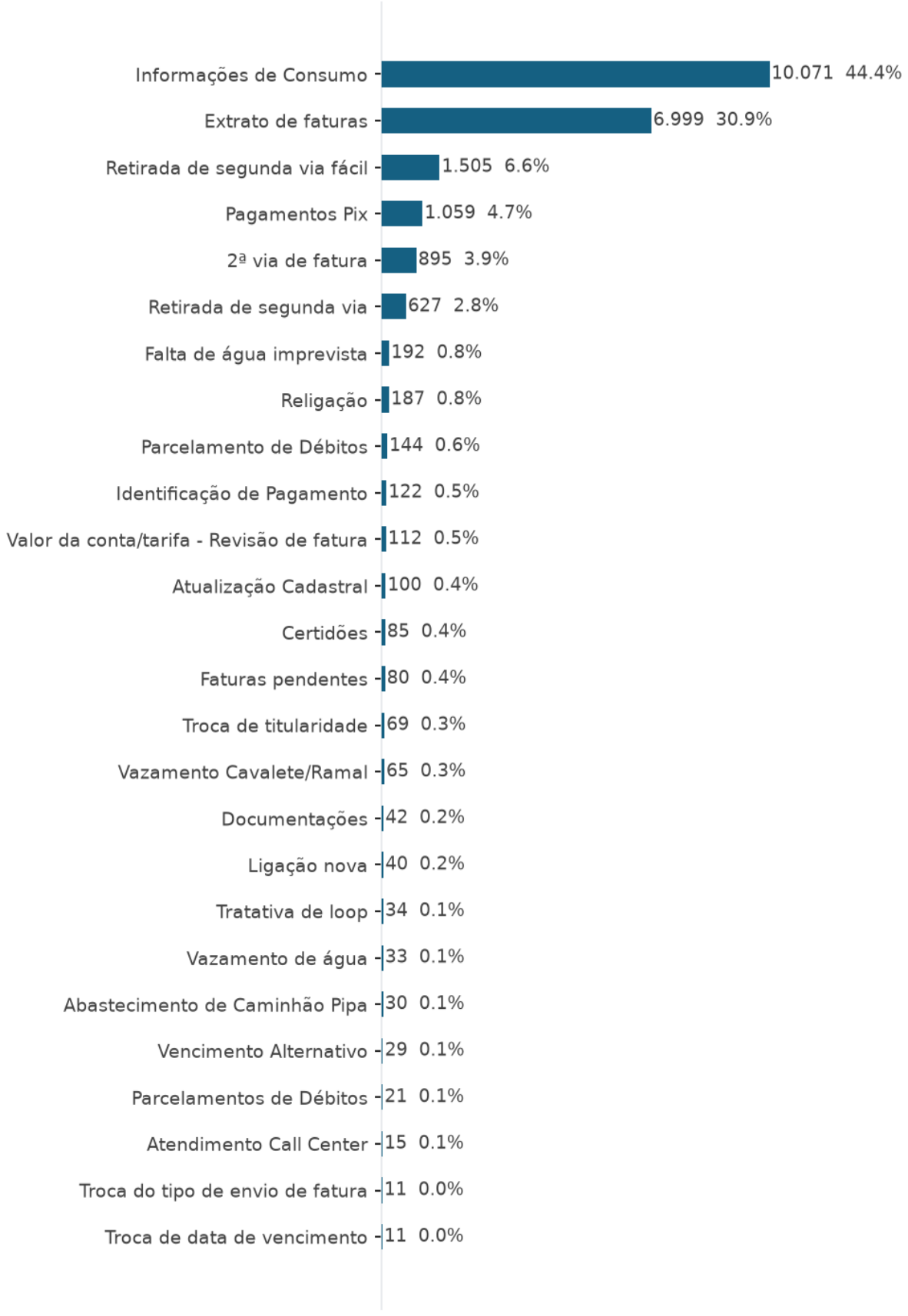
Transferência de débitos	84	0.0%
Qualidade do Serviço	81	0.0%
Remanejamento cavalete / Ligação	77	0.0%
Digi Iguá	75	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	65	0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura	58	0.0%
Juros e multas	42	0.0%
Alteração de endereço	36	0.0%
Recomposição de pavimento rede	28	0.0%
Esgoto obstruído rede	27	0.0%
Recadastramento	26	0.0%
Manutenção de caixa padrão	25	0.0%
Substituição de registro no cavalete	24	0.0%
Qualidade da água	24	0.0%
Desmembramento de ligação	21	0.0%
Atendimento de colaborador	21	0.0%
Vazamento Rede	18	0.0%
Devolução Numerário	13	0.0%
Renovação Tarifa Social	12	0.0%
Devolução de numerário	12	0.0%
Aumento de Consumo	12	0.0%
Esgoto obstruído ramal	10	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	9	0.0%
Alterar entrega de fatura	8	0.0%
Banco arrecadador	8	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	8	0.0%
Transferência de pagamento	7	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	5	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	4	0.0%
Declaração a fim de habite-se	3	0.0%
Instalação de Hidrantes	3	0.0%
Instalação de lacre	3	0.0%
Suspensão de Abastecimento	3	0.0%
Reajuste Tarifário	2	0.0%
Regularização de fraude	2	0.0%
Antecipar parcelas	1	0.0%
Informação sobre Canais de Atendimento	1	0.0%
Emissão de DPA/DPE	1	0.0%
Débito automático	1	0.0%
Emissão de AIO	1	0.0%

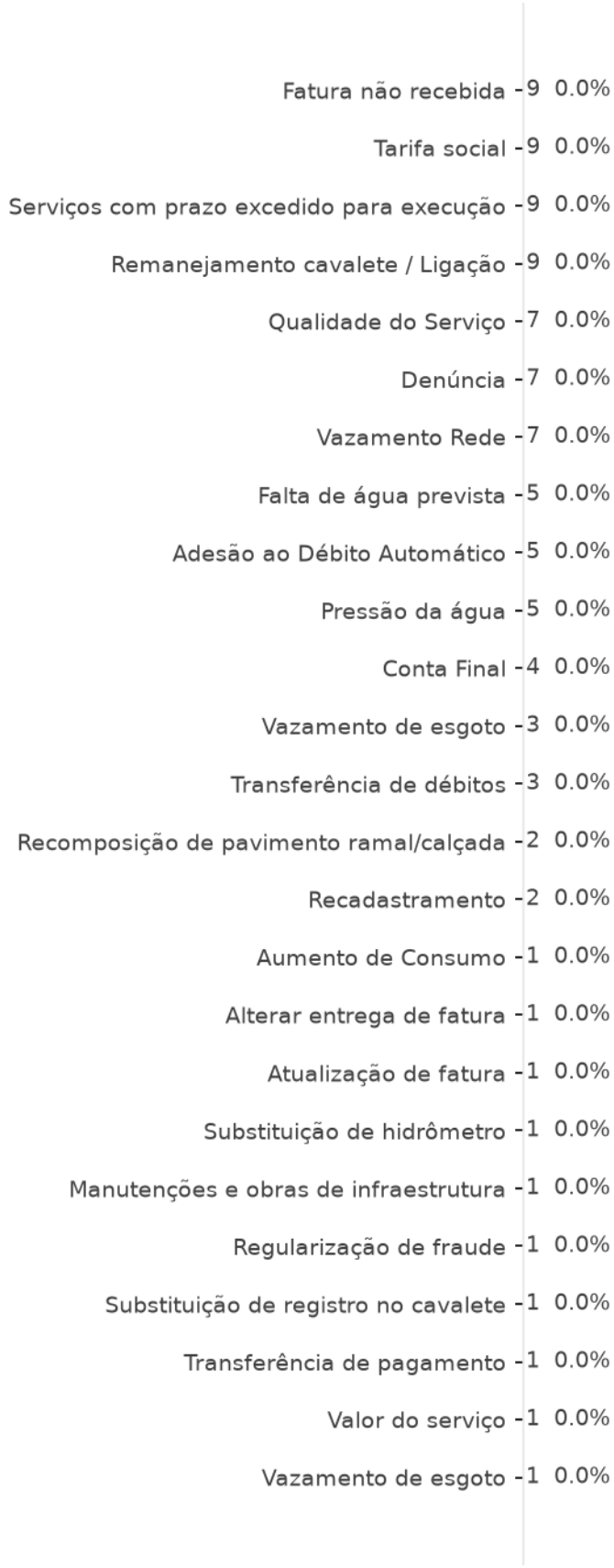
2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira




Troca do tipo de envio de fatura 12 0.0%
Remanejamento cavalete / Ligação 11 0.0%
Fatura não recebida 10 0.0%
Substituição de hidrômetro 6 0.0%
Qualidade do Serviço 5 0.0%
Conta Final 4 0.0%
Pressão da água 4 0.0%
Serviços com prazo excedido para execução 4 0.0%
Denúncia 3 0.0%
Devolução Numerário 3 0.0%
Esgoto obstruído ramal 3 0.0%
Vazamento de esgoto 3 0.0%
Valor do serviço 3 0.0%
Vazamento de esgoto 3 0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada 3 0.0%
Digi Iguá 3 0.0%
Vazamento Rede 3 0.0%
Qualidade da água 3 0.0%
Instalação de lacre 2 0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura 2 0.0%
Substituição de registro no cavalete 2 0.0%
Denúncia Fraude 1 0.0%
Alteração de endereço 1 0.0%
Banco arrecadador 1 0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos 1 0.0%
Tarifa social 1 0.0%
Transferência de débitos 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.

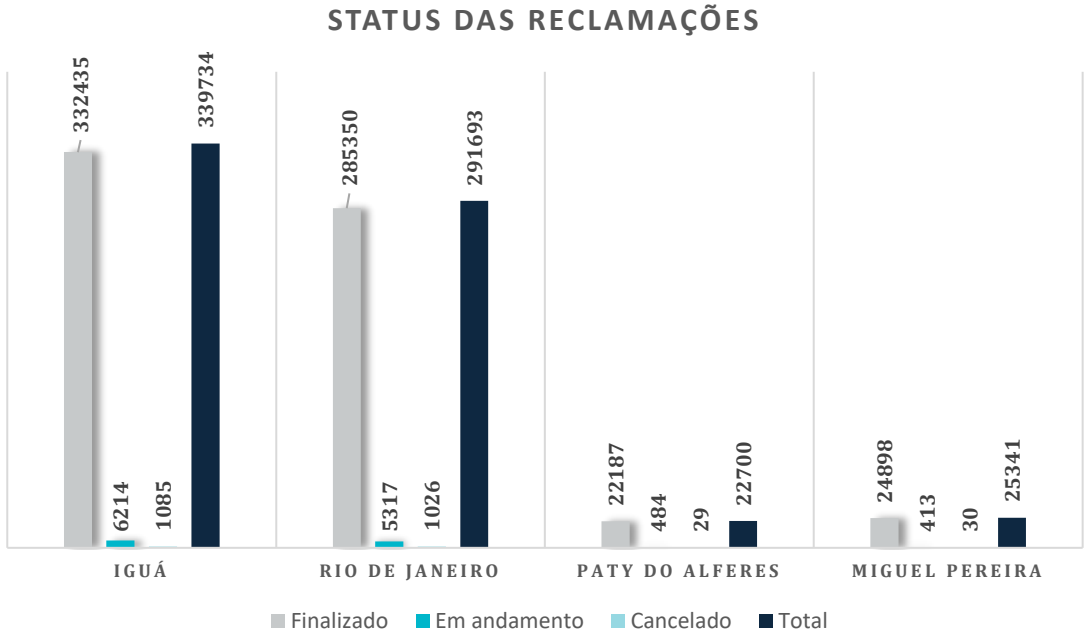
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 339.734 casos no período, dos quais 97,85% foram finalizados. 1,83% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 0,32% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	339.734	332.435	6.214	1.085
MAIO	339.734	332.435	6.214	1.085

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,85%	1,83%	0,32%
MAIO	100,00%	97,85%	1,83%	0,32%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

	QUANTIDADE DE REGISTROS

STATUS DOS ATENDIMENTOS	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	291.693	285.350	5.317	1.026
MAIO	291.693	285.350	5.317	1.026

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,83%	1,82%	0,35%
MAIO	100,00%	97,83%	1,82%	0,35%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	25.341	24.898	413	30
MAIO	25.341	24.898	413	30

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	98,25%	1,63%	0,12%
MAIO	100,00%	98,25%	1,63%	0,12%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

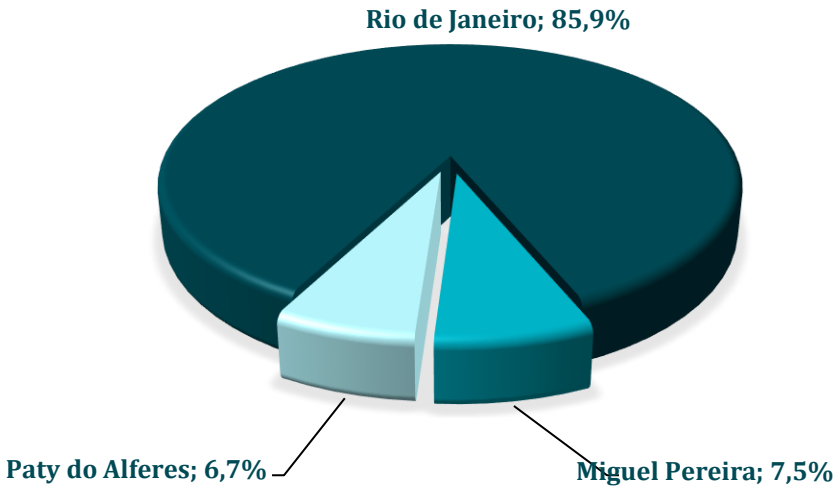
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	22.700	22.187	484	29
MAIO	22.700	22.187	484	29

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,74%	2,13%	0,13%
MAIO	100,00%	97,74%	2,13%	0,13%

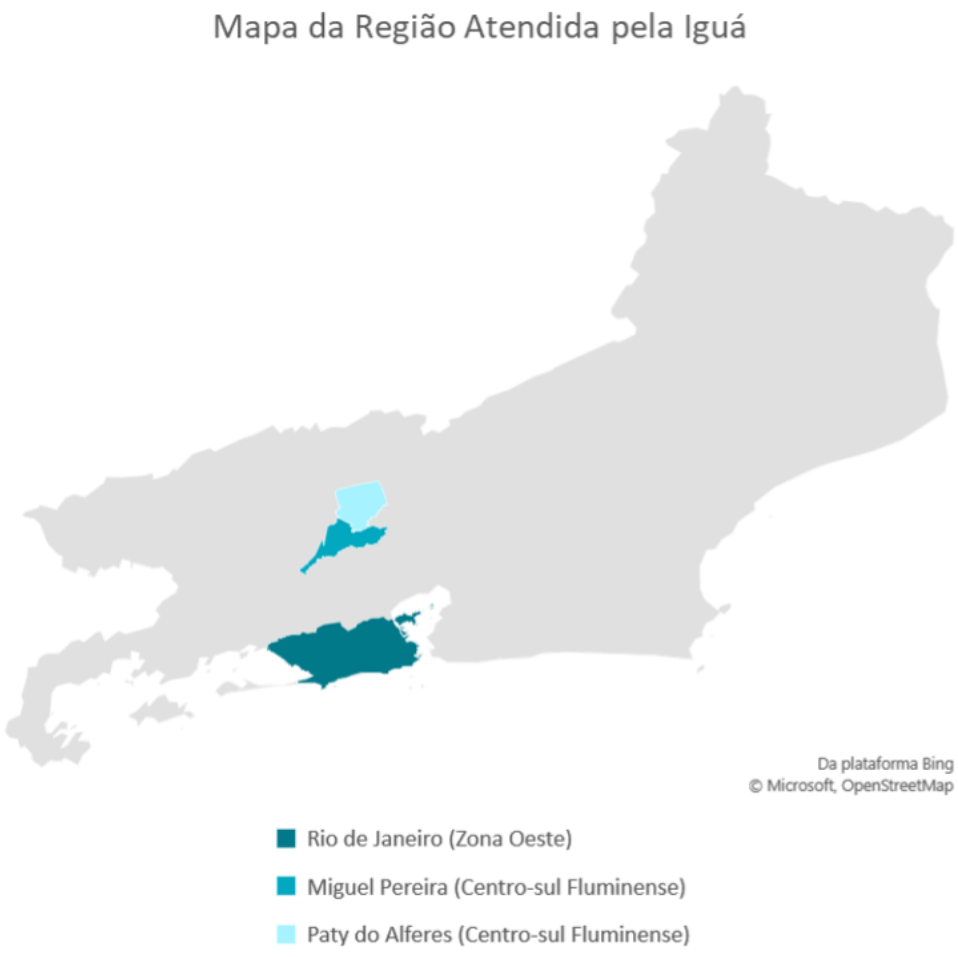
3. Atendimentos por Região Geográfica

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

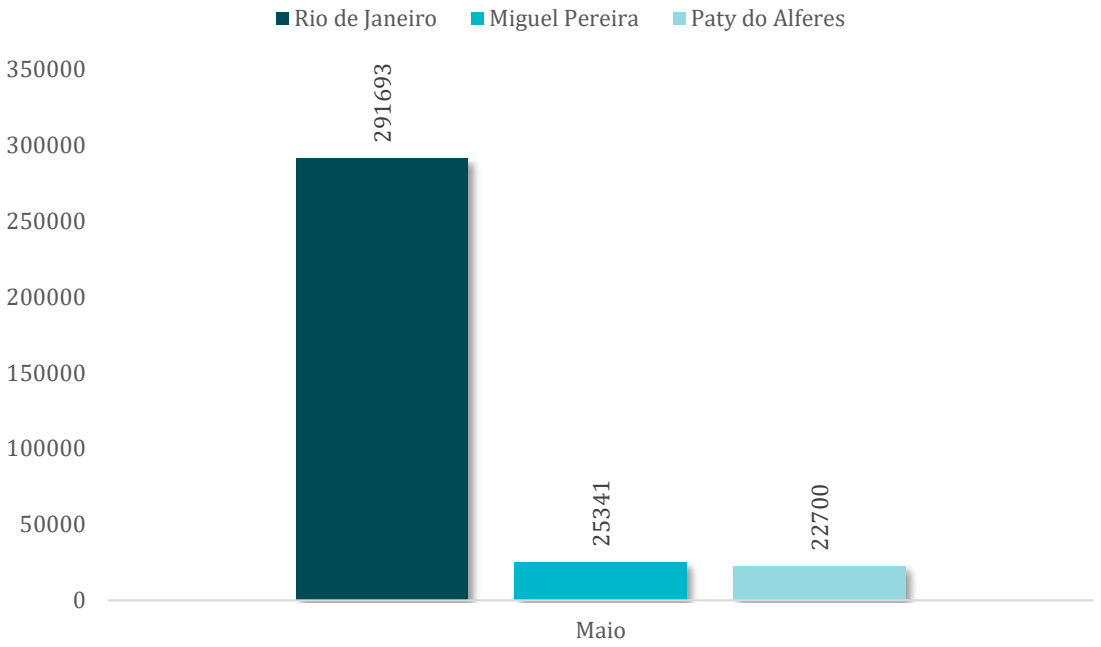
Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 291.693 (85,9%) casos registrados em Rio de Janeiro, 25.341 (7,5%) casos registrados em Miguel Pereira, 22.700 (6,7%) casos registrados em Paty do Alferes.



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	315.456	92,85%
Taquara	4.057	1,19%
Recreio Bandeirantes	2.552	0,75%
Barra da Tijuca	2.255	0,66%
Curicica	1.607	0,47%
Jacarepagua	1.497	0,44%
Freguesia	1.440	0,42%
Pechincha	1.398	0,41%
Tanque	1.247	0,37%
Anil	1.002	0,29%
Centro	939	0,28%
Vargem Pequena	885	0,26%
Praca Seca	653	0,19%
Itanhanga	594	0,17%
Vargem Grande	462	0,14%
Gardenia Azul	373	0,11%
Arcozelo	292	0,09%
Cidade de Deus	269	0,08%
Governador Portela	264	0,08%
Praca da Ponte	262	0,08%
Avelar	181	0,05%
B Californ	178	0,05%
Pedras Ruivas	169	0,05%

Barao de Javari	158	0,05%
Joa	120	0,04%
Parque da Lagoinha	101	0,03%
Conrado	88	0,03%
Monte Alegre	77	0,02%
Vista Alegre	73	0,02%
Mangueiras	64	0,02%
Campinho	62	0,02%
Pq Alto Recanto	54	0,02%
Zenobiopolis	53	0,02%
Sao Judas Tadeu	53	0,02%
Fragoso	36	0,01%
Acampamento	35	0,01%
Rec dos Eucalipitos	35	0,01%
Mantiquira	32	0,01%
Plante Cafe	30	0,01%
Clube Velho	30	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	29	0,01%
Vila Suisa	28	0,01%
Estancia Aleluia	26	0,01%
Portal das Mansoes	24	0,01%
Jacarepaguá	24	0,01%
Roseiral	24	0,01%
Barra da Tijuca	22	0,01%
Tres Porteiras	20	0,01%
Retiro das Palmeiras	18	0,01%
Vila Selma	18	0,01%
Parque Barcelos	18	0,01%
Guararapes	18	0,01%
Alto da Boa Vista	18	0,01%
Lameirao	18	0,01%
Novo Arcozelo	17	0,01%
Santa Branca	17	0,01%
Jrd Remanso	16	0,00%
B Esperanca	16	0,00%
Curicica	16	0,00%
Ramada	16	0,00%
Goiabal	15	0,00%
Barra Olímpica	14	0,00%
Grotao	13	0,00%
Futurista	12	0,00%
Santa Luzia	12	0,00%
Vera Cruz	12	0,00%
Conceicao	11	0,00%
Camorim	9	0,00%
Saibreira Granja	8	0,00%
Poaia	7	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	7	0,00%
P Bandeira	6	0,00%
Village Sao Roque	6	0,00%
Lot Planaltosumervil	6	0,00%
Margarida	5	0,00%
P Mirim	5	0,00%
Vargem Pequena	5	0,00%
Sertaozinho	4	0,00%
Centro	4	0,00%
Vargem Grande	4	0,00%
Taquara	3	0,00%
Rio das Pedras	3	0,00%
Summer Ville	3	0,00%
Anil	2	0,00%
Tanque	2	0,00%
Praça Seca	2	0,00%
Pechincha	2	0,00%

Irajá	2	0,00%
Fortaleza	2	0,00%
Jrd Miguel Pereira	2	0,00%
Bairro de Fatima	1	0,00%
Conceição	1	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	1	0,00%
Camorim	1	0,00%
Parque dos Guararápes	1	0,00%
Marechal Hermes	1	0,00%
Itanhangá	1	0,00%
Pantanal	1	0,00%
Lot Zendaiopolis	1	0,00%
Praça da Ponte	1	0,00%
Total Geral	**339.734**	**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	271.062	92,93%
Taquara	4.057	1,39%
Recreio Bandeirantes	2.552	0,87%
Barra da Tijuca	2.255	0,77%
Curicica	1.607	0,55%
Jacarepagua	1.497	0,51%
Freguesia	1.440	0,49%
Pechincha	1.398	0,48%
Tanque	1.247	0,43%
Anil	1.002	0,34%
Vargem Pequena	885	0,30%
Praca Seca	653	0,22%
Itanhanga	594	0,20%
Vargem Grande	462	0,16%
Gardenia Azul	373	0,13%
Cidade de Deus	269	0,09%
Joa	120	0,04%
Campinho	62	0,02%
Recreio dos Bandeirantes	29	0,01%
Jacarepaguá	24	0,01%
Barra da Tijuca	22	0,01%
Curicica	16	0,01%
Barra Olímpica	14	0,00%
Camorim	9	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	7	0,00%
Vargem Pequena	5	0,00%
Vargem Grande	4	0,00%
Centro	4	0,00%
Alto da Boa Vista	3	0,00%
Taquara	3	0,00%
Rio das Pedras	3	0,00%
Irajá	2	0,00%
Anil	2	0,00%
Pechincha	2	0,00%
Praça Seca	2	0,00%
Tanque	2	0,00%

Bairro de Fatima	1	0,00%
Marechal Hermes	1	0,00%
Itanhangá	1	0,00%
Camorim	1	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	1	0,00%
Total Geral	**291.693**	**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	23.661	93,37%
Centro	335	1,32%
Governador Portela	264	1,04%
Praca da Ponte	262	1,03%
Barao de Javari	158	0,62%
Parque da Lagoinha	101	0,40%
Conrado	88	0,35%
Mangueiras	64	0,25%
Sao Judas Tadeu	53	0,21%
Fragoso	36	0,14%
Plante Cafe	30	0,12%
Vila Suisa	28	0,11%
Estancia Aleluia	26	0,10%
Portal das Mansoes	24	0,09%
Vila Selma	18	0,07%
Guararapes	18	0,07%
Retiro das Palmeiras	18	0,07%
Santa Branca	17	0,07%
Ramada	16	0,06%
Jrd Remanso	16	0,06%
Alto da Boa Vista	15	0,06%
Futurista	12	0,05%
Vera Cruz	12	0,05%
Santa Luzia	12	0,05%
Conceicao	11	0,04%
Clube Velho	10	0,04%
P Bandeira	6	0,02%
Lot Planaltosumervil	6	0,02%
Village Sao Roque	6	0,02%
Margarida	5	0,02%
Sertaozinho	4	0,02%
Summer Ville	3	0,01%
Jrd Miguel Pereira	2	0,01%
Pantanal	1	0,00%
Conceição	1	0,00%
Parque dos Guararápes	1	0,00%
Praça da Ponte	1	0,00%
Total Geral	**25.341**	**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	20.733	91,33%
Centro	604	2,66%
Arcozelo	292	1,29%
Avelar	181	0,80%
B Californ	178	0,78%
Pedras Ruivas	169	0,74%
Monte Alegre	77	0,34%
Vista Alegre	73	0,32%
Pq Alto Recanto	54	0,24%
Zenobiopolis	53	0,23%
Acampamento	35	0,15%
Rec dos Eucalipitos	35	0,15%
Mantiquira	32	0,14%
Roseiral	24	0,11%
Tres Porteiras	20	0,09%
Clube Velho	20	0,09%
Lameirao	18	0,08%
Parque Barcelos	18	0,08%
Novo Arcozelo	17	0,07%
B Esperanca	16	0,07%
Goiabal	15	0,07%
Grotao	13	0,06%
Saibreira Granja	8	0,04%
Poaia	7	0,03%
P Mirim	5	0,02%
Fortaleza	2	0,01%
Lot Zendaiopolis	1	0,00%
Total Geral	**22.700**	**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 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.