2024

Relatório de Atendimento
Iguá Saneamento

Junho de 2024

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO 2

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – JUNHO 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;

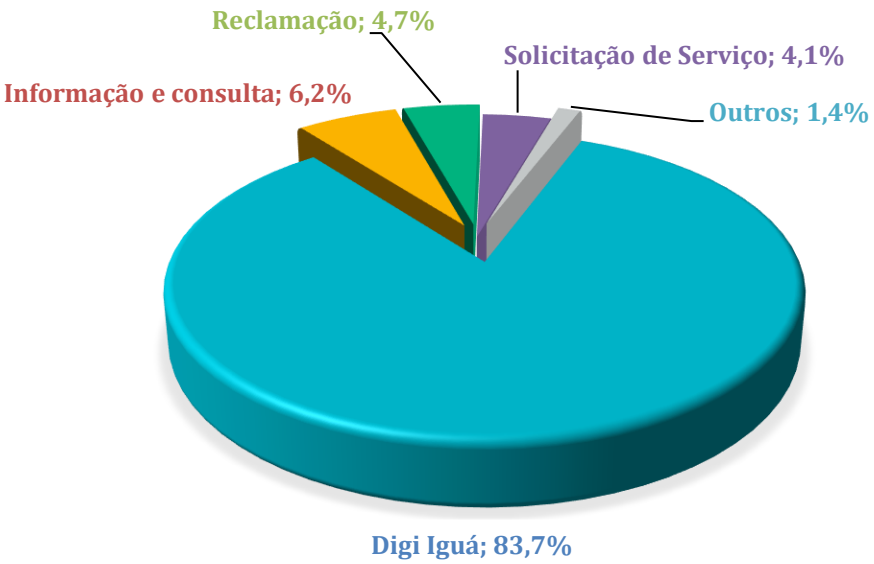
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – JUNHO DE 2024

Em junho de 2024, a concessionária Iguá Saneamento registrou 178.808 (Cento e setenta e oito mil, oitocentos e oito) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

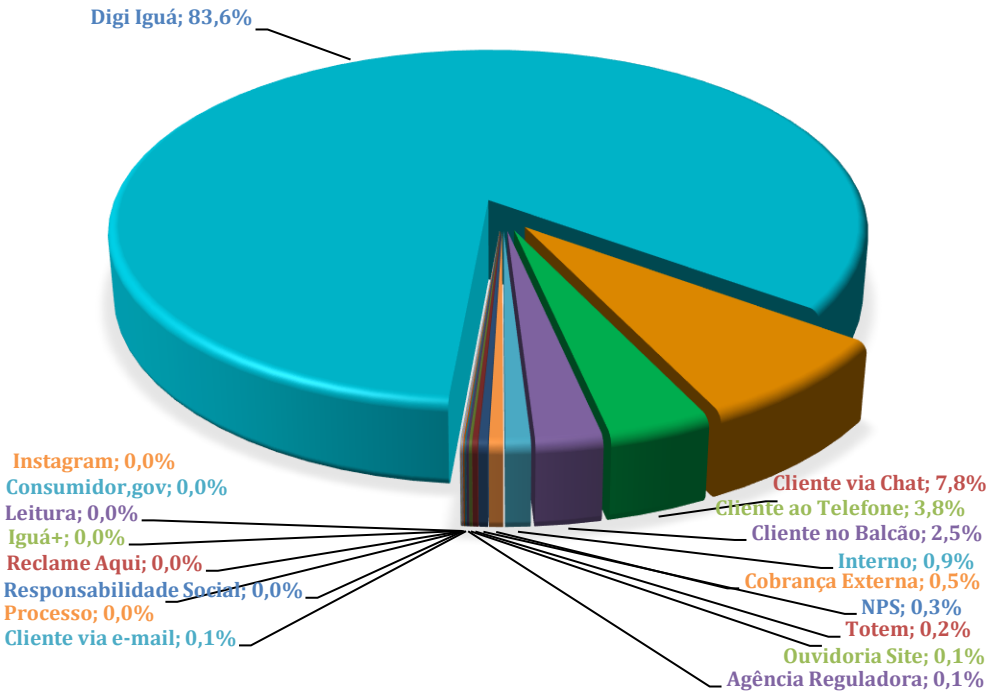
1. Tipos de Atendimentos

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 junho de 2024, com 149.668 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 11.018 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Reclamação, com 8.332 registros. Também tivemos 7.349 Solicitação de Serviço, 2.441 Outros casos com outros tipos de registro.



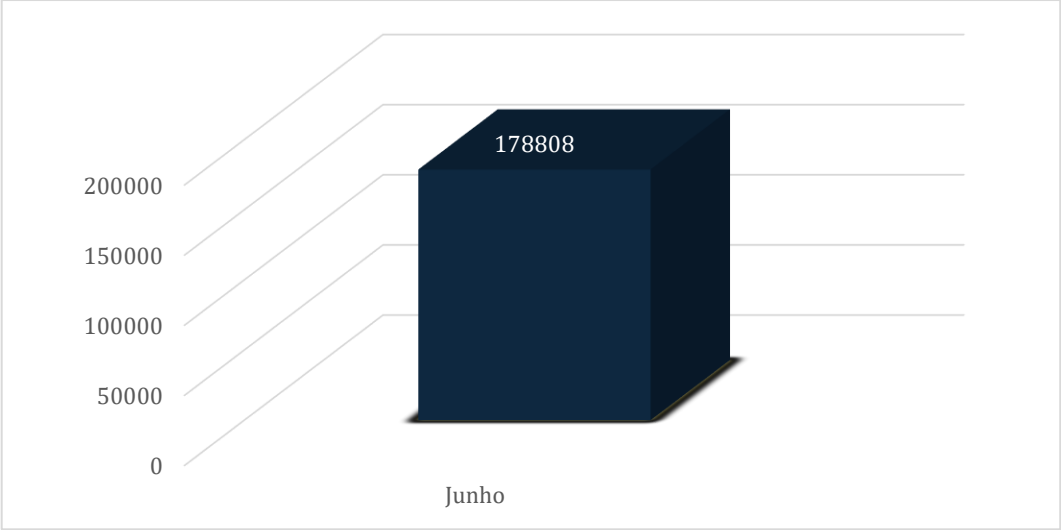
1.1. Canais de Comunicação

Dos 178.808 casos registrados no período, 149.359 via Digi Iguá, 13.982 via Cliente via Chat, 6.784 via Cliente ao Telefone, 4.385 via Cliente no Balcão, 1.663 via Interno, 917 via Cobrança Externa, 599 via NPS, 355 via Totem, 181 via Ouvidoria Site, 145 via Agência Reguladora, 107 via Cliente via e-mail, 82 via Processo, 49 via Responsabilidade Social, 38 via Reclame Aqui, 34 via Iguá+, 34 via Leitura, 21 via Consumidor.gov, 1 via Instagram.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 178.808 casos registrados se distribuem em: 178.808 atendimentos realizados em junho/2024 (100,0% dos atendimentos do período).



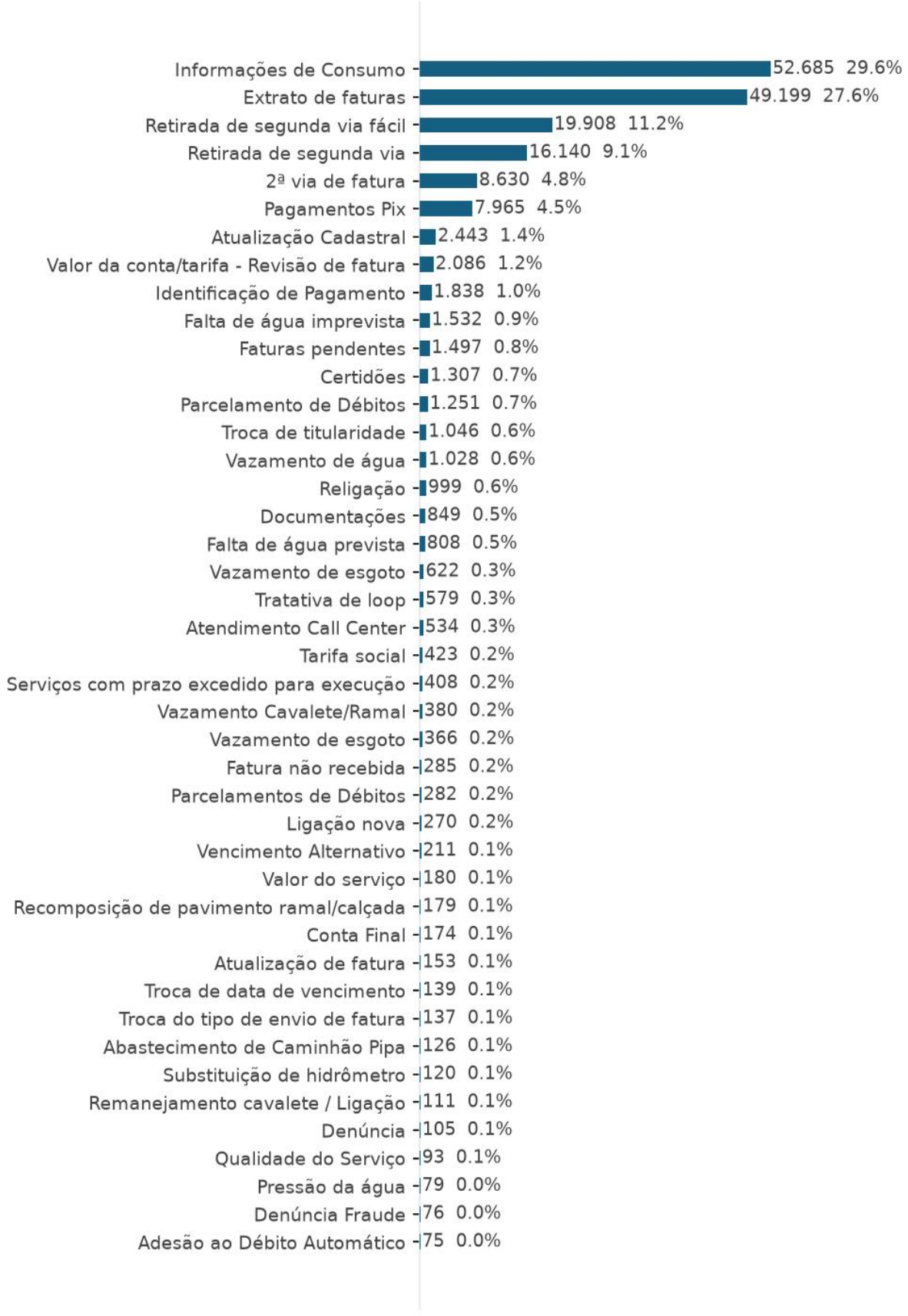
2. Informações Dos Atendimentos

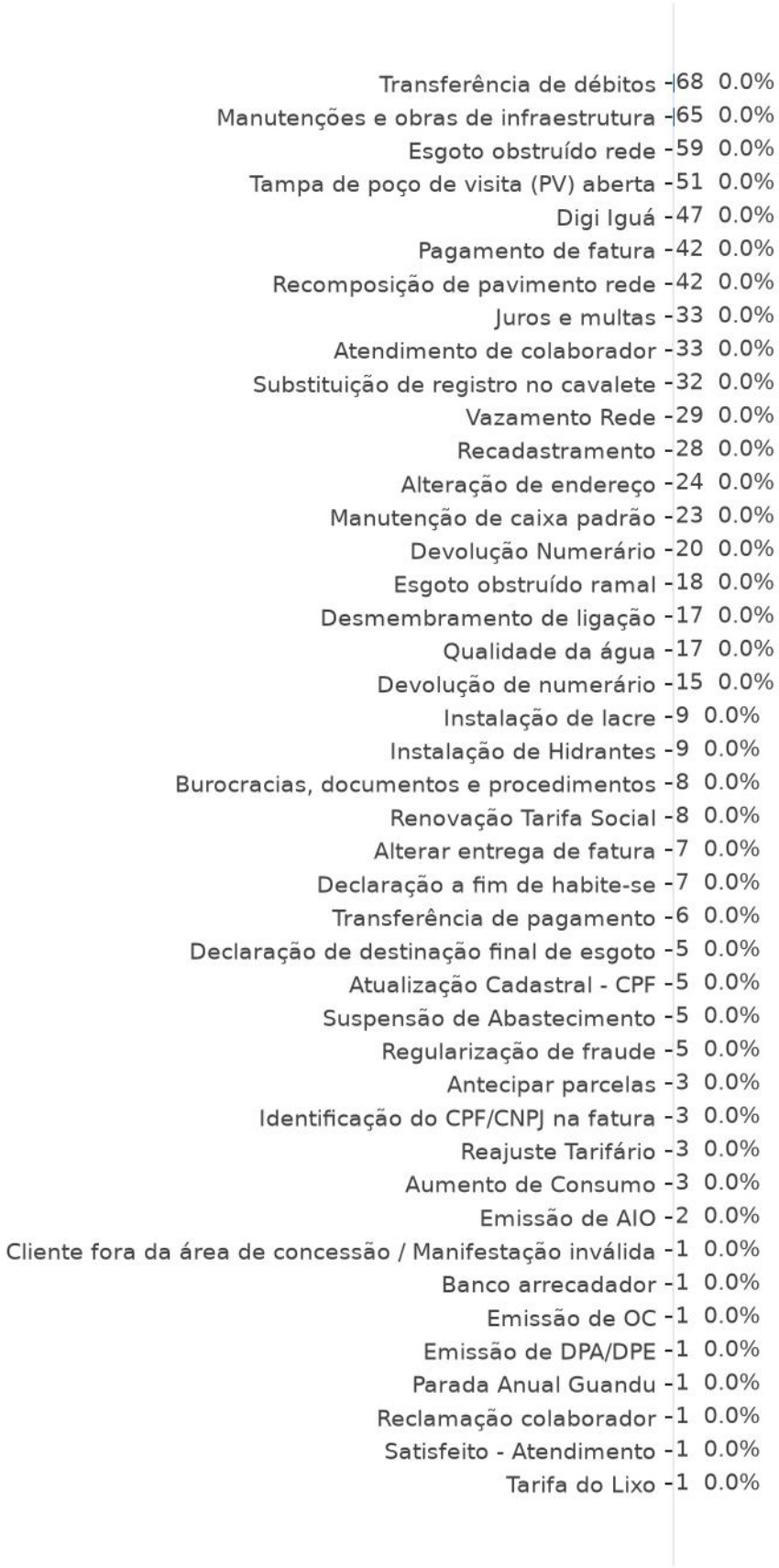
2.1. Categorias Registradas

As informações capturadas nos casos de atendimento representam as solicitações dos usuários, sejam solicitações de serviços, atendimento de dúvidas e orientações, registro de reclamações,

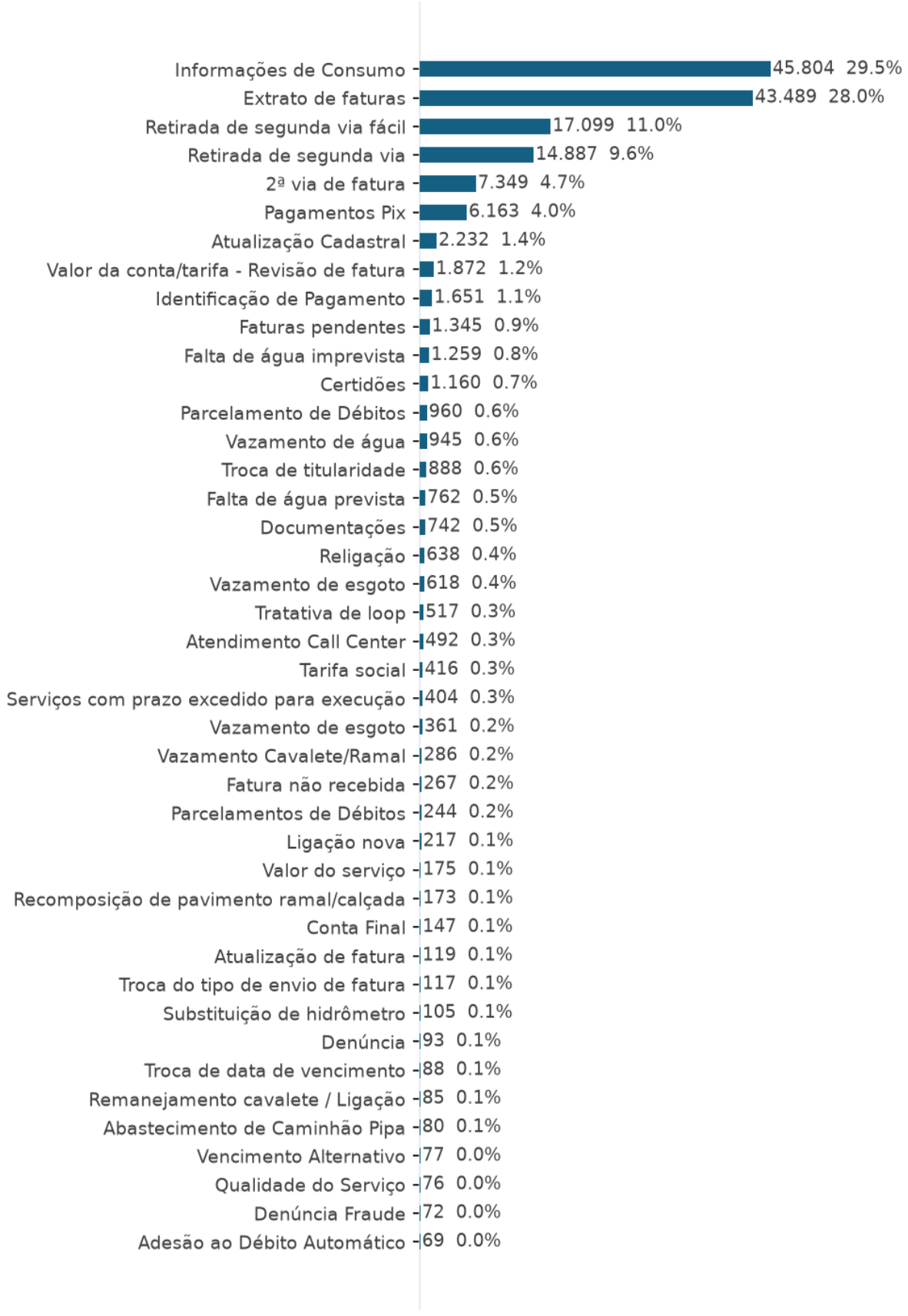
atendimentos de canais de reclamações entre outros tipos descritos no item 1. Na visão geral, é possível identificar que as maiores volumetrias de atendimentos no período se concentram em Informações de Consumo (29,6% do total), Extrato de faturas (27,6% do total), Retirada de segunda via fácil (11,2% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 68,4% do total de solicitações de atendimento registradas em junho de 2024.

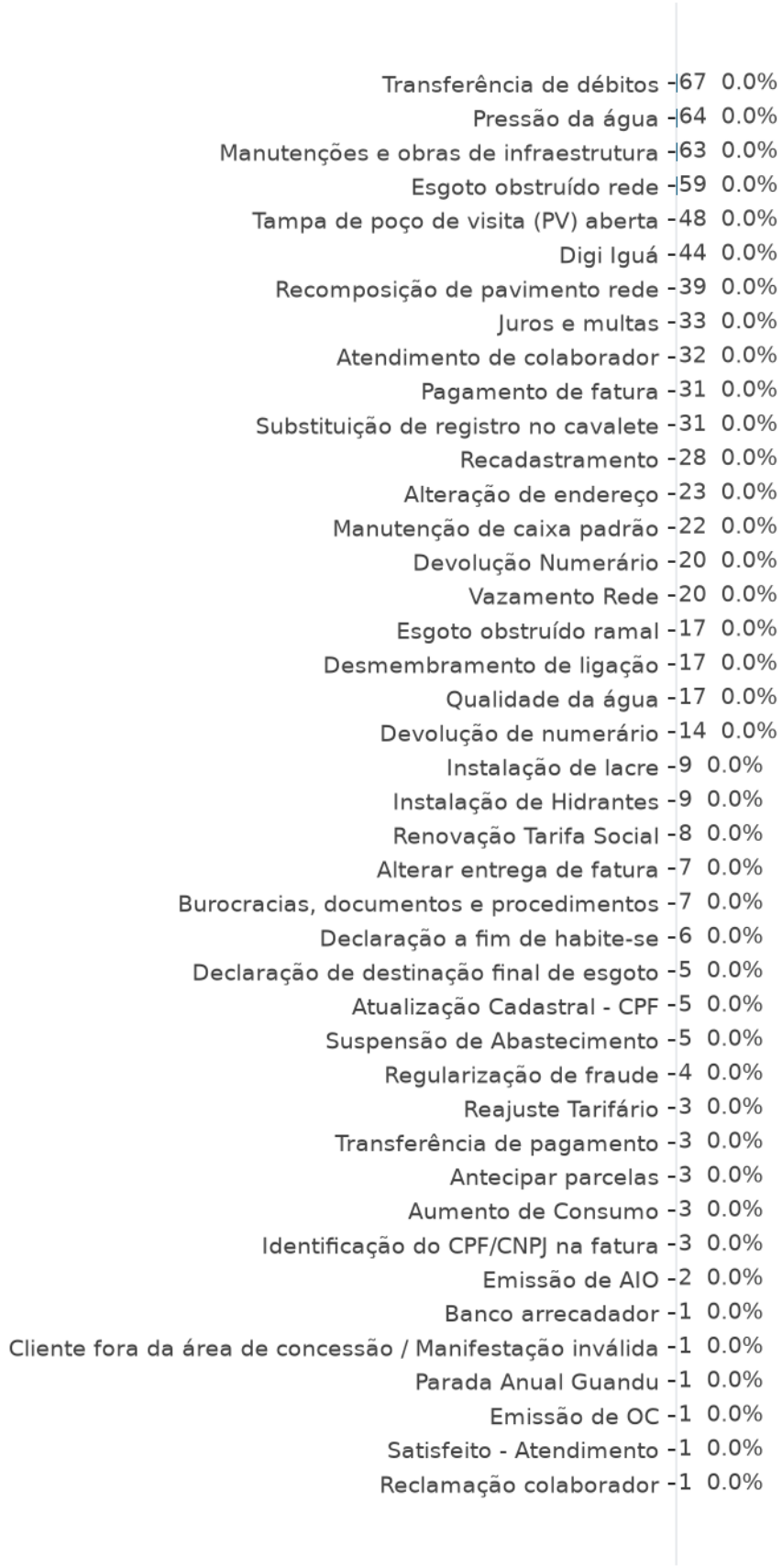
2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral



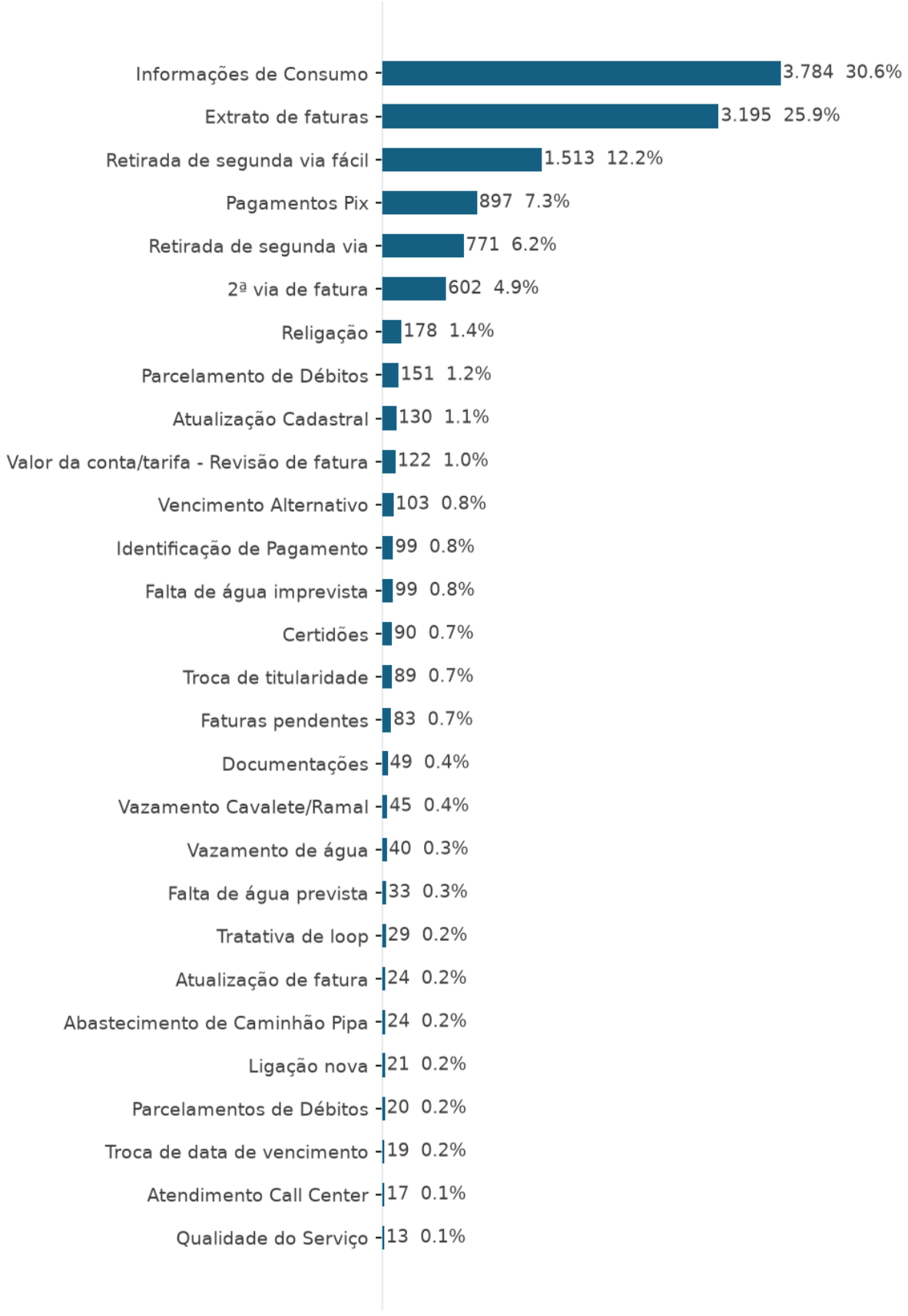

Transferência de débitos 68 0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura 65 0.0%
Esgoto obstruído rede 59 0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta 51 0.0%
Digi Iguá 47 0.0%
Pagamento de fatura 42 0.0%
Recomposição de pavimento rede 42 0.0%
Juros e multas 33 0.0%
Atendimento de colaborador 33 0.0%
Substituição de registro no cavalete 32 0.0%
Vazamento Rede 29 0.0%
Recadastramento 28 0.0%
Alteração de endereço 24 0.0%
Manutenção de caixa padrão 23 0.0%
Devolução Numerário 20 0.0%
Esgoto obstruído ramal 18 0.0%
Desmembramento de ligação 17 0.0%
Qualidade da água 17 0.0%
Devolução de numerário 15 0.0%
Instalação de lacre 9 0.0%
Instalação de Hidrantes 9 0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos 8 0.0%
Renovação Tarifa Social 8 0.0%
Alterar entrega de fatura 7 0.0%
Declaração a fim de habite-se 7 0.0%
Transferência de pagamento 6 0.0%
Declaração de destinação final de esgoto 5 0.0%
Atualização Cadastral - CPF 5 0.0%
Suspensão de Abastecimento 5 0.0%
Regularização de fraude 5 0.0%
Antecipar parcelas 3 0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura 3 0.0%
Reajuste Tarifário 3 0.0%
Aumento de Consumo 3 0.0%
Emissão de AIO 2 0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida 1 0.0%
Banco arrecadador 1 0.0%
Emissão de OC 1 0.0%
Emissão de DPA/DPE 1 0.0%
Parada Anual Guandu 1 0.0%
Reclamação colaborador 1 0.0%
Satisfeito - Atendimento 1 0.0%
Tarifa do Lixo 1 0.0%

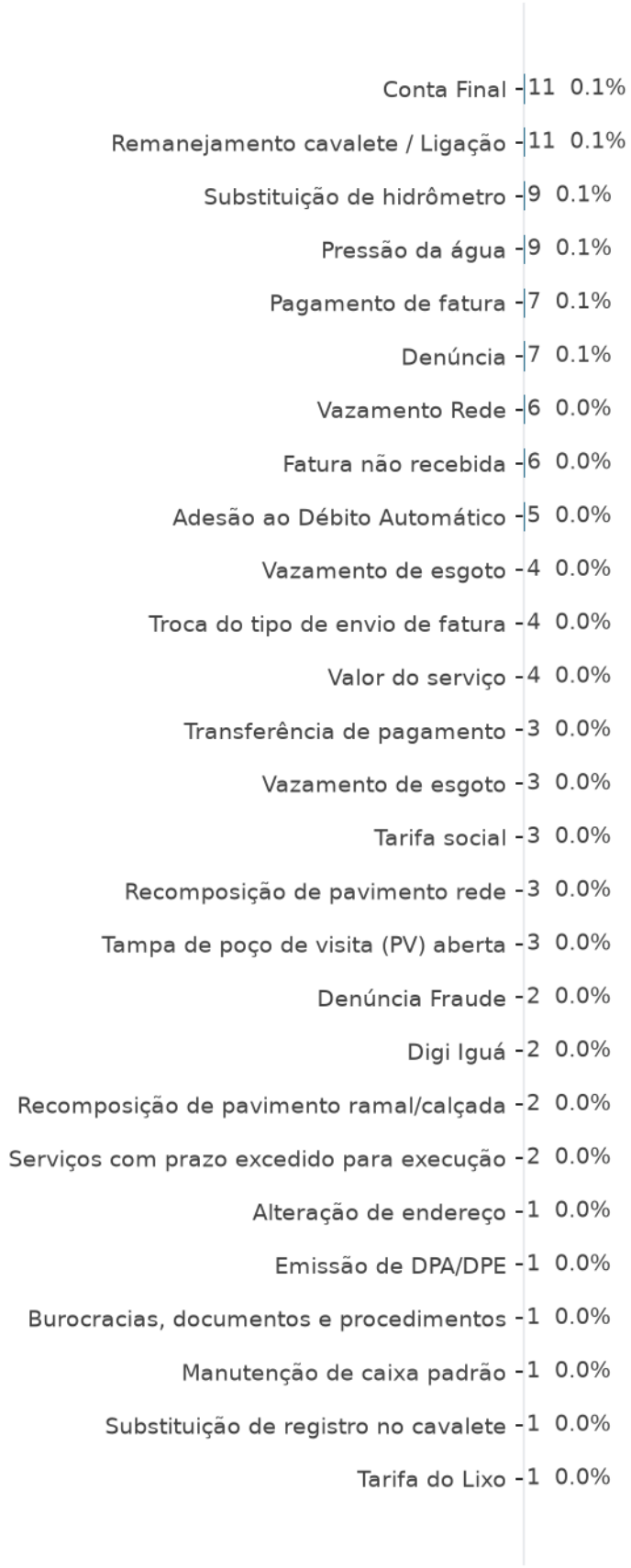
2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro



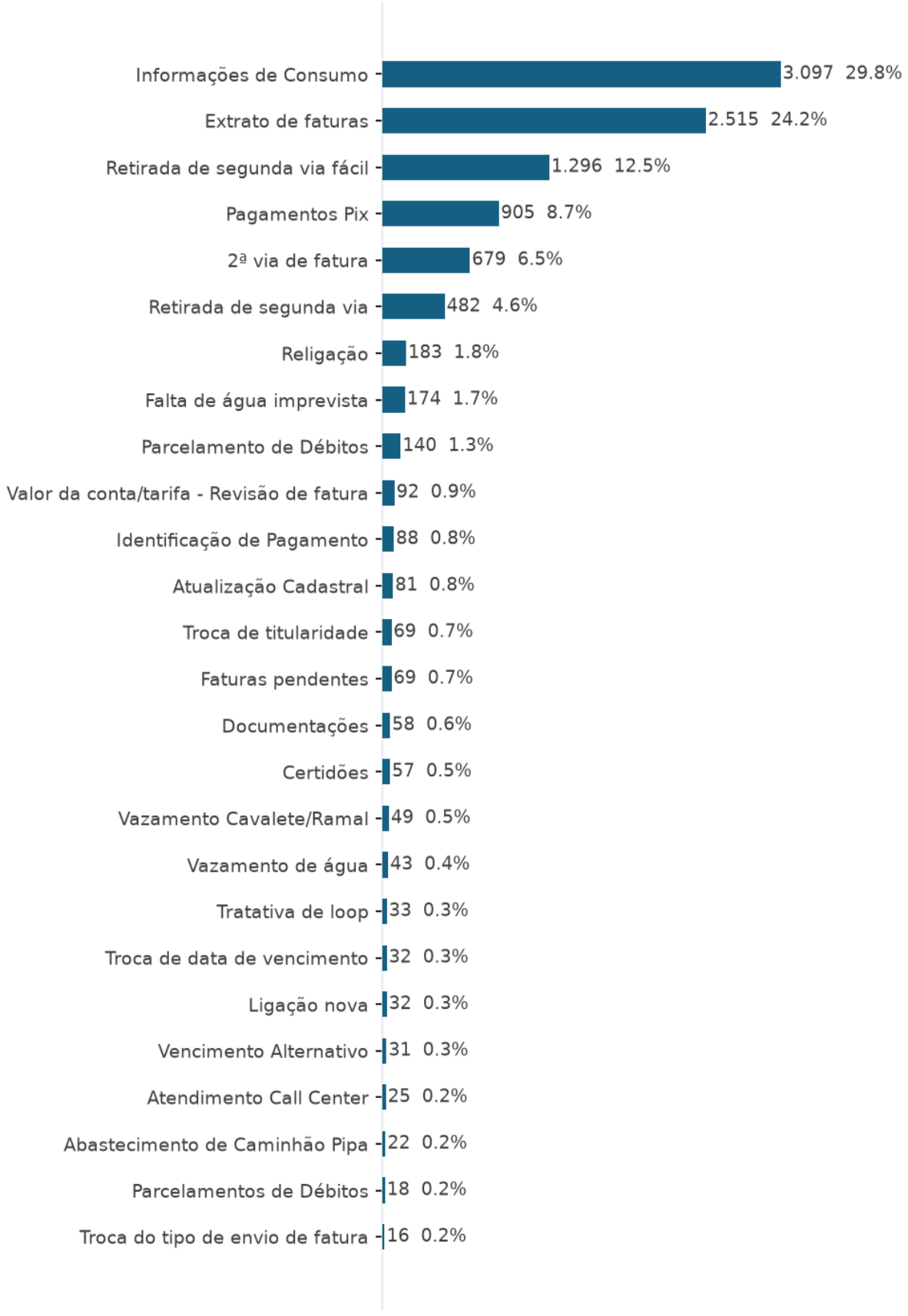

Transferência de débitos 67 0.0%
Pressão da água 64 0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura 63 0.0%
Esgoto obstruído rede 59 0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta 48 0.0%
Digi Iguá 44 0.0%
Recomposição de pavimento rede 39 0.0%
Juros e multas 33 0.0%
Atendimento de colaborador 32 0.0%
Pagamento de fatura 31 0.0%
Substituição de registro no cavalete 31 0.0%
Recadastramento 28 0.0%
Alteração de endereço 23 0.0%
Manutenção de caixa padrão 22 0.0%
Devolução Numerário 20 0.0%
Vazamento Rede 20 0.0%
Esgoto obstruído ramal 17 0.0%
Desmembramento de ligação 17 0.0%
Qualidade da água 17 0.0%
Devolução de numerário 14 0.0%
Instalação de lacre 9 0.0%
Instalação de Hidrantes 9 0.0%
Renovação Tarifa Social 8 0.0%
Alterar entrega de fatura 7 0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos 7 0.0%
Declaração a fim de habite-se 6 0.0%
Declaração de destinação final de esgoto 5 0.0%
Atualização Cadastral - CPF 5 0.0%
Suspensão de Abastecimento 5 0.0%
Regularização de fraude 4 0.0%
Reajuste Tarifário 3 0.0%
Transferência de pagamento 3 0.0%
Antecipar parcelas 3 0.0%
Aumento de Consumo 3 0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura 3 0.0%
Emissão de AIO 2 0.0%
Banco arrecadador 1 0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida 1 0.0%
Parada Anual Guandu 1 0.0%
Emissão de OC 1 0.0%
Satisfeito - Atendimento 1 0.0%
Reclamação colaborador 1 0.0%

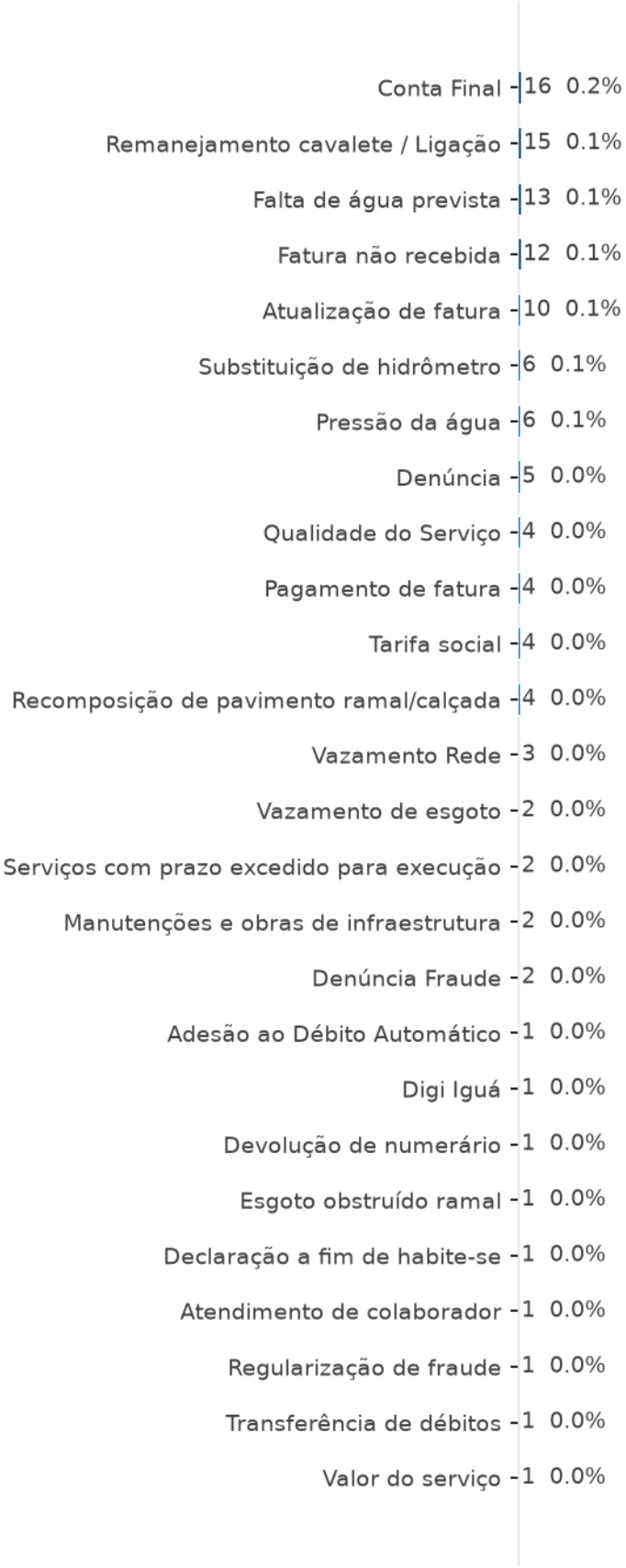
2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira




Conta Final 11 0.1%
Remanejamento cavalete / Ligação 11 0.1%
Substituição de hidrômetro 9 0.1%
Pressão da água 9 0.1%
Pagamento de fatura 7 0.1%
Denúncia 7 0.1%
Vazamento Rede 6 0.0%
Fatura não recebida 6 0.0%
Adesão ao Débito Automático 5 0.0%
Vazamento de esgoto 4 0.0%
Troca do tipo de envio de fatura 4 0.0%
Valor do serviço 4 0.0%
Transferência de pagamento 3 0.0%
Vazamento de esgoto 3 0.0%
Tarifa social 3 0.0%
Recomposição de pavimento rede 3 0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta 3 0.0%
Denúncia Fraude 2 0.0%
Digi Iguá 2 0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada 2 0.0%
Serviços com prazo excedido para execução 2 0.0%
Alteração de endereço 1 0.0%
Emissão de DPA/DPE 1 0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos 1 0.0%
Manutenção de caixa padrão 1 0.0%
Substituição de registro no cavalete 1 0.0%
Tarifa do Lixo 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.

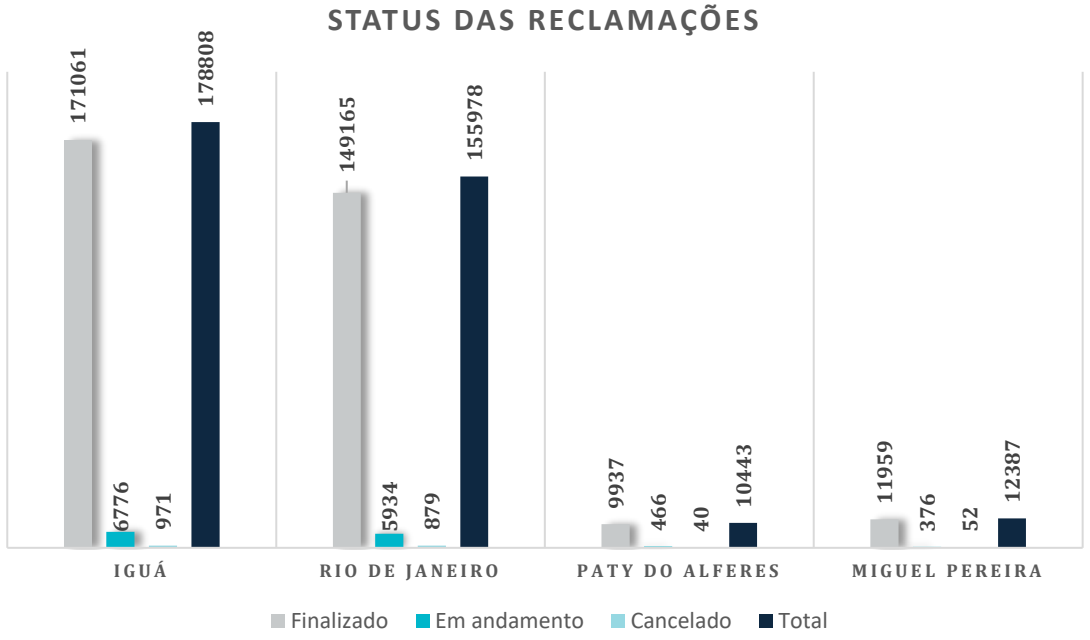
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 178.808 casos no período, dos quais 95,67% foram finalizados. 3,79% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 0,54% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	178.808	171.061	6.776	971
JUNHO	178.808	171.061	6.776	971

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	95,67%	3,79%	0,54%
JUNHO	100,00%	95,67%	3,79%	0,54%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

	QUANTIDADE DE REGISTROS

STATUS DOS ATENDIMENTOS	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	155.978	149.165	5.934	879
JUNHO	155.978	149.165	5.934	879

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	95,63%	3,80%	0,56%
JUNHO	100,00%	95,63%	3,80%	0,56%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	12.387	11.959	376	52
JUNHO	12.387	11.959	376	52

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	96,54%	3,04%	0,42%
JUNHO	100,00%	96,54%	3,04%	0,42%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

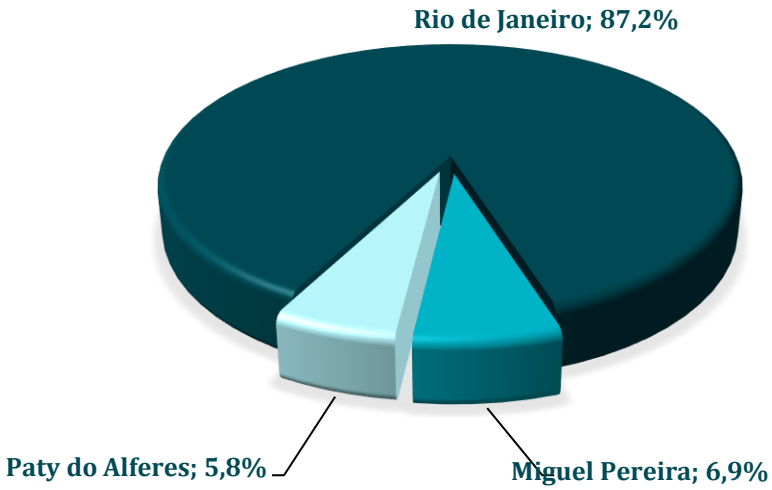
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	10.443	9.937	466	40
JUNHO	10.443	9.937	466	40

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	95,15%	4,46%	0,38%
JUNHO	100,00%	95,15%	4,46%	0,38%

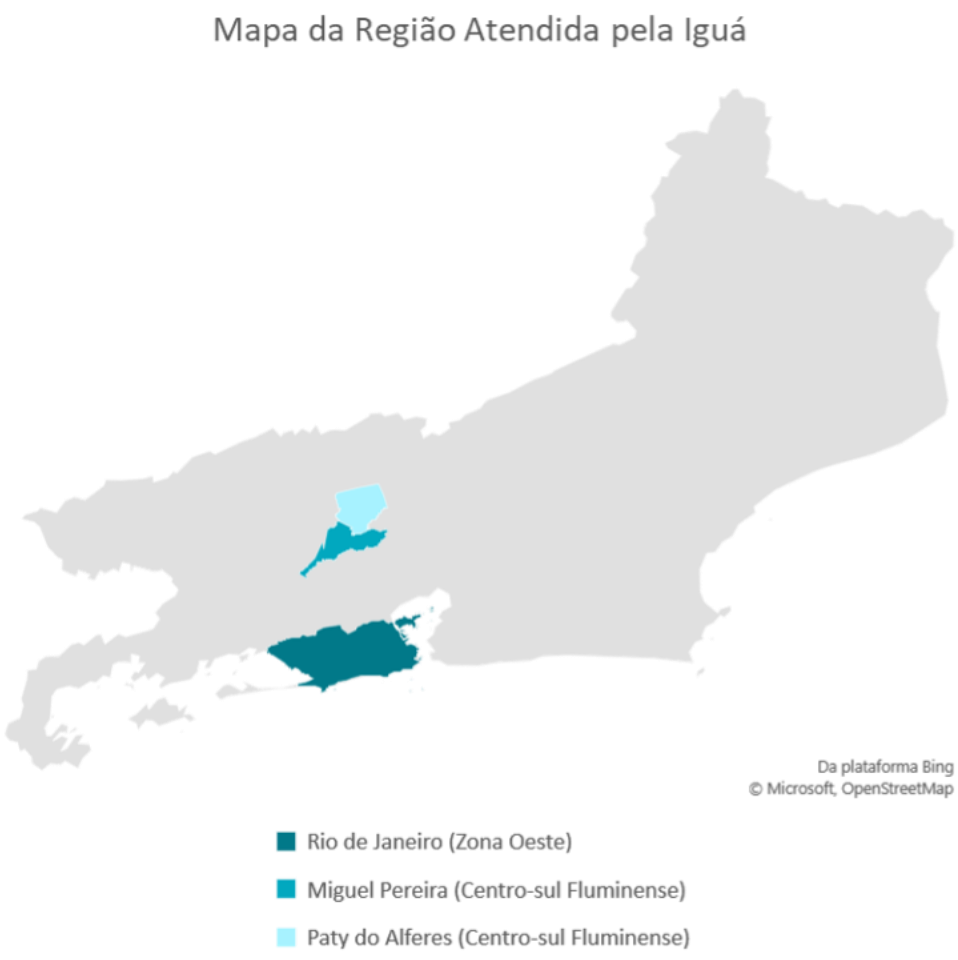
3. Atendimentos por Região Geográfica

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

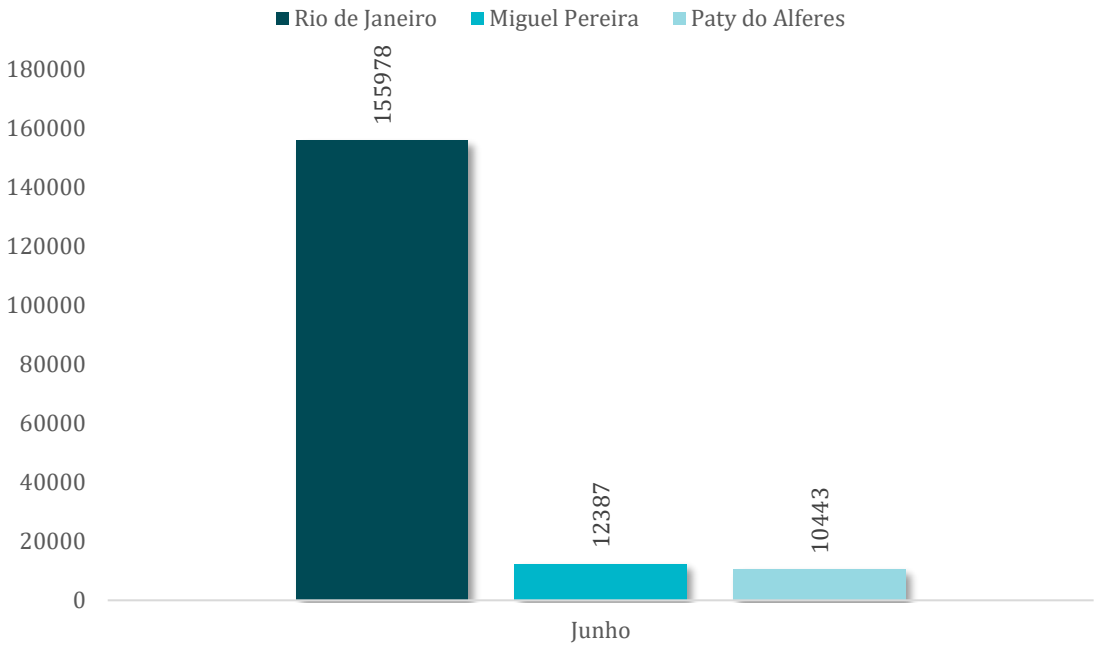
Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 155.978 (87,2%) casos registrados em Rio de Janeiro, 12.387 (6,9%) casos registrados em Miguel Pereira, 10.443 (5,8%) casos registrados em Paty do Alferes.



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	154.818	86,58%
Taquara	4.431	2,48%
Recreio Bandeirantes	2.210	1,24%
Barra da Tijuca	2.166	1,21%
Jacarepagua	1.723	0,96%
Curicica	1.646	0,92%
Tanque	1.392	0,78%
Pechincha	1.358	0,76%
Freguesia	1.224	0,68%
Anil	906	0,51%
Centro	878	0,49%
Vargem Pequena	816	0,46%
Praca Seca	730	0,41%
Itanhanga	566	0,32%
Vargem Grande	489	0,27%
Gardenia Azul	344	0,19%
Cidade de Deus	285	0,16%
Arcozelo	280	0,16%
Governador Portela	273	0,15%
Praca da Ponte	249	0,14%
Barao de Javari	173	0,10%
Avelar	155	0,09%
B Californ	137	0,08%

Pedras Ruivas	120	0,07%
Monte Alegre	106	0,06%
Parque da Lagoinha	102	0,06%
Sao Judas Tadeu	90	0,05%
Conrado	82	0,05%
Joa	79	0,04%
Pq Alto Recanto	65	0,04%
Campinho	51	0,03%
Vila Suisa	48	0,03%
Vista Alegre	48	0,03%
Mantiquira	41	0,02%
Mangueiras	40	0,02%
Acampamento	39	0,02%
Clube Velho	37	0,02%
Ramada	36	0,02%
Curicica	33	0,02%
Zenobiopolis	32	0,02%
Portal das Mansoes	27	0,02%
Estancia Aleluia	26	0,01%
Conceicao	24	0,01%
Retiro das Palmeiras	22	0,01%
Barra Olímpica	22	0,01%
Alto da Boa Vista	21	0,01%
Parque Barcelos	21	0,01%
Saibreira Granja	20	0,01%
Plante Cafe	17	0,01%
Rec dos Eucalipitos	17	0,01%
B Esperanca	16	0,01%
Vila Selma	16	0,01%
Novo Arcozelo	16	0,01%
Fragoso	15	0,01%
Goiabal	15	0,01%
Roseiral	13	0,01%
Jacarepaguá	12	0,01%
Futurista	12	0,01%
Guararapes	11	0,01%
Praça da Ponte	11	0,01%
Lameirao	11	0,01%
Santa Branca	10	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	10	0,01%
Santa Luzia	10	0,01%
Grotao	8	0,00%
Tres Porteiras	7	0,00%
Jrd Remanso	7	0,00%
P Bandeira	7	0,00%
Pantanal	6	0,00%
Summer Ville	6	0,00%
Village Sao Roque	5	0,00%
Taquara	5	0,00%
Vera Cruz	5	0,00%
P Mirim	5	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	5	0,00%
Lot Planaltosumervil	4	0,00%
Barra da Tijuca	4	0,00%
Margarida	3	0,00%
Camorim	3	0,00%
Camorim	3	0,00%
Sertaozinho	3	0,00%
Arcozelo	3	0,00%
Poaia	3	0,00%
Fortaleza	3	0,00%
Cidades das Rosas	2	0,00%
Praça da Ponte	2	0,00%
Gardênia Azul	1	0,00%

Granja California	1	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	1	0,00%
Copacabana	1	0,00%
Campo Grande	1	0,00%
Bairro da Ponte	1	0,00%
Jrd Miguel Pereira	1	0,00%
Guararapes	1	0,00%
Plante Cafe	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Parque Guararapes	1	0,00%
Lot Zendaiopolis	1	0,00%
Rio das Pedras	1	0,00%
Praça da Ponte	1	0,00%
Vargem Pequena	1	0,00%
Guararapes	1	0,00%
Total Geral	**178.808**	**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	135.457	86,84%
Taquara	4.431	2,84%
Recreio Bandeirantes	2.210	1,42%
Barra da Tijuca	2.166	1,39%
Jacarepagua	1.723	1,10%
Curicica	1.646	1,06%
Tanque	1.392	0,89%
Pechincha	1.358	0,87%
Freguesia	1.224	0,78%
Anil	906	0,58%
Vargem Pequena	816	0,52%
Praca Seca	730	0,47%
Itanhanga	566	0,36%
Vargem Grande	489	0,31%
Gardenia Azul	344	0,22%
Cidade de Deus	285	0,18%
Joa	79	0,05%
Campinho	51	0,03%
Curicica	33	0,02%
Barra Olímpica	22	0,01%
Jacarepaguá	12	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	10	0,01%
Taquara	5	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	5	0,00%
Barra da Tijuca	4	0,00%
Camorim	3	0,00%
Camorim	3	0,00%
Alto da Boa Vista	1	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	1	0,00%
Copacabana	1	0,00%
Campo Grande	1	0,00%
Gardênia Azul	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Rio das Pedras	1	0,00%

Vargem Pequena	1	0,00%
Total Geral	**155.978**	**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	10.641	85,90%
Centro	368	2,97%
Governador Portela	273	2,20%
Praca da Ponte	249	2,01%
Barao de Javari	173	1,40%
Parque da Lagoinha	102	0,82%
Sao Judas Tadeu	90	0,73%
Conrado	82	0,66%
Vila Suisa	48	0,39%
Mangueiras	40	0,32%
Ramada	36	0,29%
Portal das Mansoes	27	0,22%
Estancia Aleluia	26	0,21%
Conceicao	24	0,19%
Retiro das Palmeiras	22	0,18%
Alto da Boa Vista	20	0,16%
Plante Cafe	17	0,14%
Vila Selma	16	0,13%
Fragoso	15	0,12%
Futurista	12	0,10%
Guararapes	11	0,09%
Praça da Ponte	11	0,09%
Santa Branca	10	0,08%
Santa Luzia	10	0,08%
Jrd Remanso	7	0,06%
Clube Velho	7	0,06%
P Bandeira	7	0,06%
Pantanal	6	0,05%
Summer Ville	6	0,05%
Village Sao Roque	5	0,04%
Vera Cruz	5	0,04%
Lot Planaltosumervil	4	0,03%
Margarida	3	0,02%
Sertaozinho	3	0,02%
Cidades das Rosas	2	0,02%
Praça da Ponte	2	0,02%
Bairro da Ponte	1	0,01%
Jrd Miguel Pereira	1	0,01%
Guararapes	1	0,01%
Parque Guararapes	1	0,01%
Praça da Ponte	1	0,01%
Plante Cafe	1	0,01%
Guararapes	1	0,01%
Total Geral	**12.387**	**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	8.720	83,50%
Centro	510	4,88%
Arcozelo	280	2,68%
Avelar	155	1,48%
B Californ	137	1,31%
Pedras Ruivas	120	1,15%
Monte Alegre	106	1,02%
Pq Alto Recanto	65	0,62%
Vista Alegre	48	0,46%
Mantiquira	41	0,39%
Acampamento	39	0,37%
Zenobiopolis	32	0,31%
Clube Velho	30	0,29%
Parque Barcelos	21	0,20%
Saibreira Granja	20	0,19%
Rec dos Eucalipitos	17	0,16%
Novo Arcozelo	16	0,15%
B Esperanca	16	0,15%
Goiabal	15	0,14%
Roseiral	13	0,12%
Lameirao	11	0,11%
Grotao	8	0,08%
Tres Porteiras	7	0,07%
P Mirim	5	0,05%
Fortaleza	3	0,03%
Poaia	3	0,03%
Arcozelo	3	0,03%
Lot Zendaiopolis	1	0,01%
Granja California	1	0,01%
Total Geral	**10.443**	**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 junho 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.