2024

Relatório de Atendimento
Iguá Saneamento

Agosto de 2024

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO 2

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – AGOSTO 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;

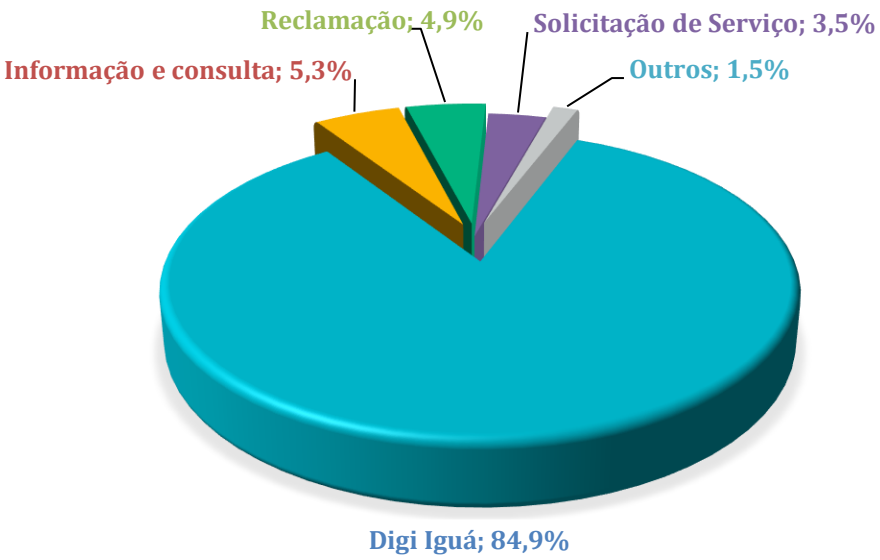
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – AGOSTO DE 2024

Em agosto de 2024, a concessionária Iguá Saneamento registrou 199.143 (Cento e noventa e nove mil, cento e quarenta e três) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

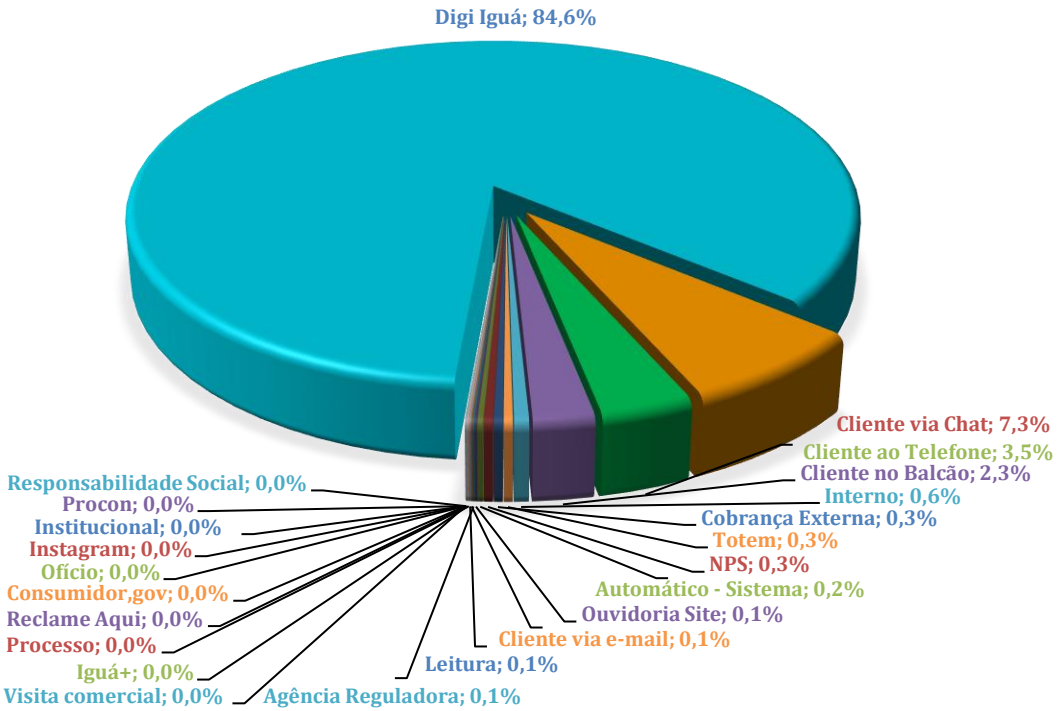
1. Tipos de Atendimentos

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 agosto de 2024, com 169.033 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 10.475 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Reclamação, com 9.674 registros. Também tivemos 6.942 Solicitação de Serviço, 3.019 Outros casos com outros tipos de registro.



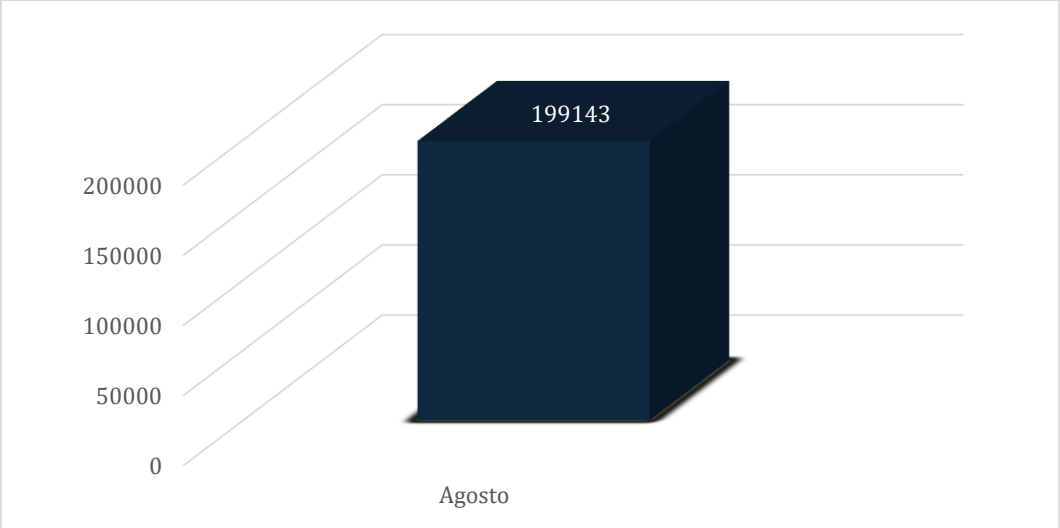
1.1. Canais de Comunicação

Dos 199.143 casos registrados no período, 168.435 via Digi Iguá, 14.598 via Cliente via Chat, 7.038 via Cliente ao Telefone, 4.652 via Cliente no Balcão, 1.118 via Interno, 683 via Totem, 680 via Cobrança Externa, 672 via NPS, 401 via Automático - Sistema, 185 via Ouvidoria Site, 154 via Agência Reguladora, 101 via Cliente via e-mail, 100 via Leitura, 84 via Processo, 72 via Iguá+, 59 via Reclame Aqui, 44 via Responsabilidade Social, 13 via Consumidor.gov, 7 via Institucional, 2 via Instagram, 1 via Ofício, 1 via Procon, 1 via Visita comercial.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 199.143 casos registrados se distribuem em: 199.143 atendimentos realizados em agosto/2024 (100,0% dos atendimentos do período).



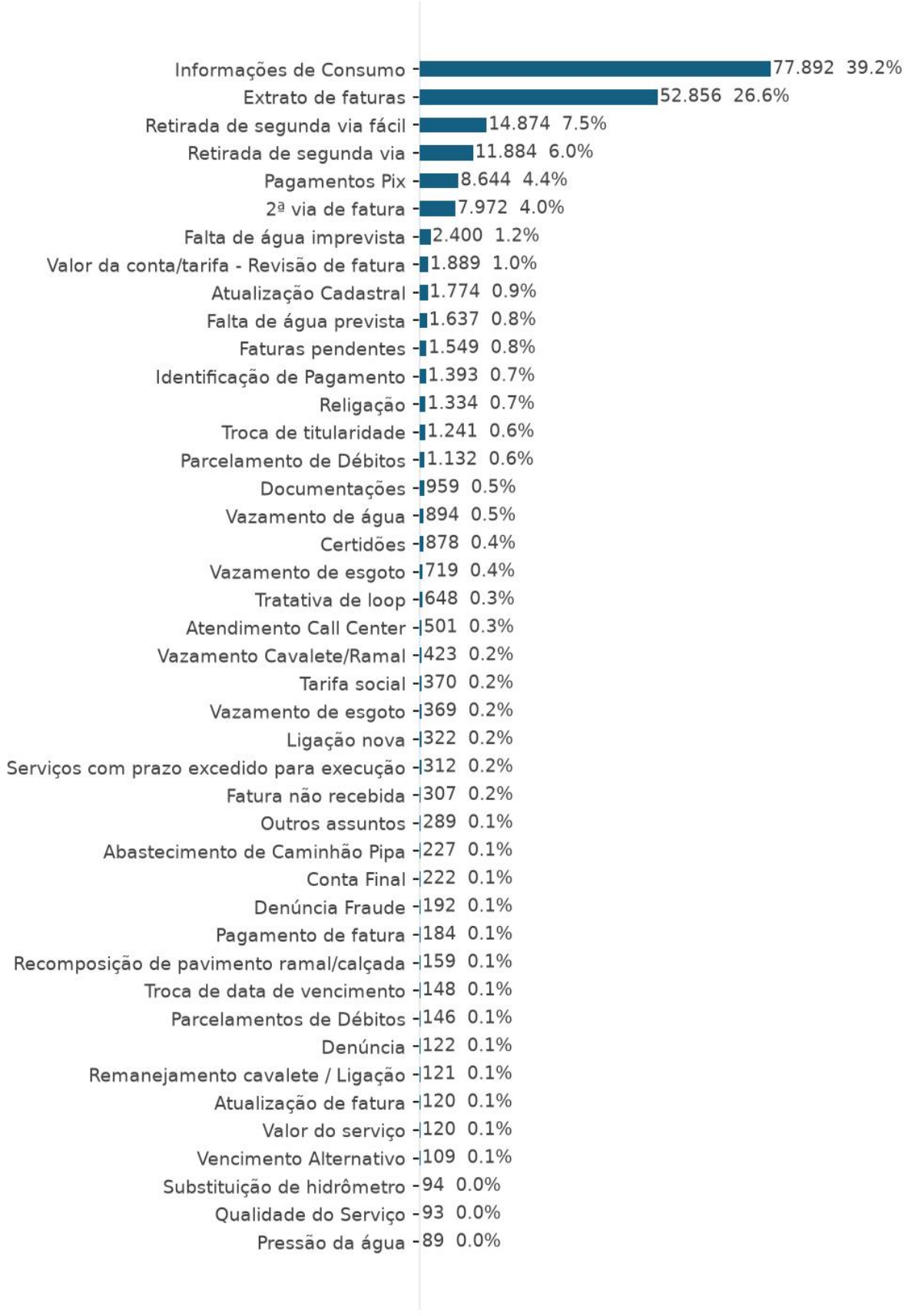
2. Informações Dos Atendimentos

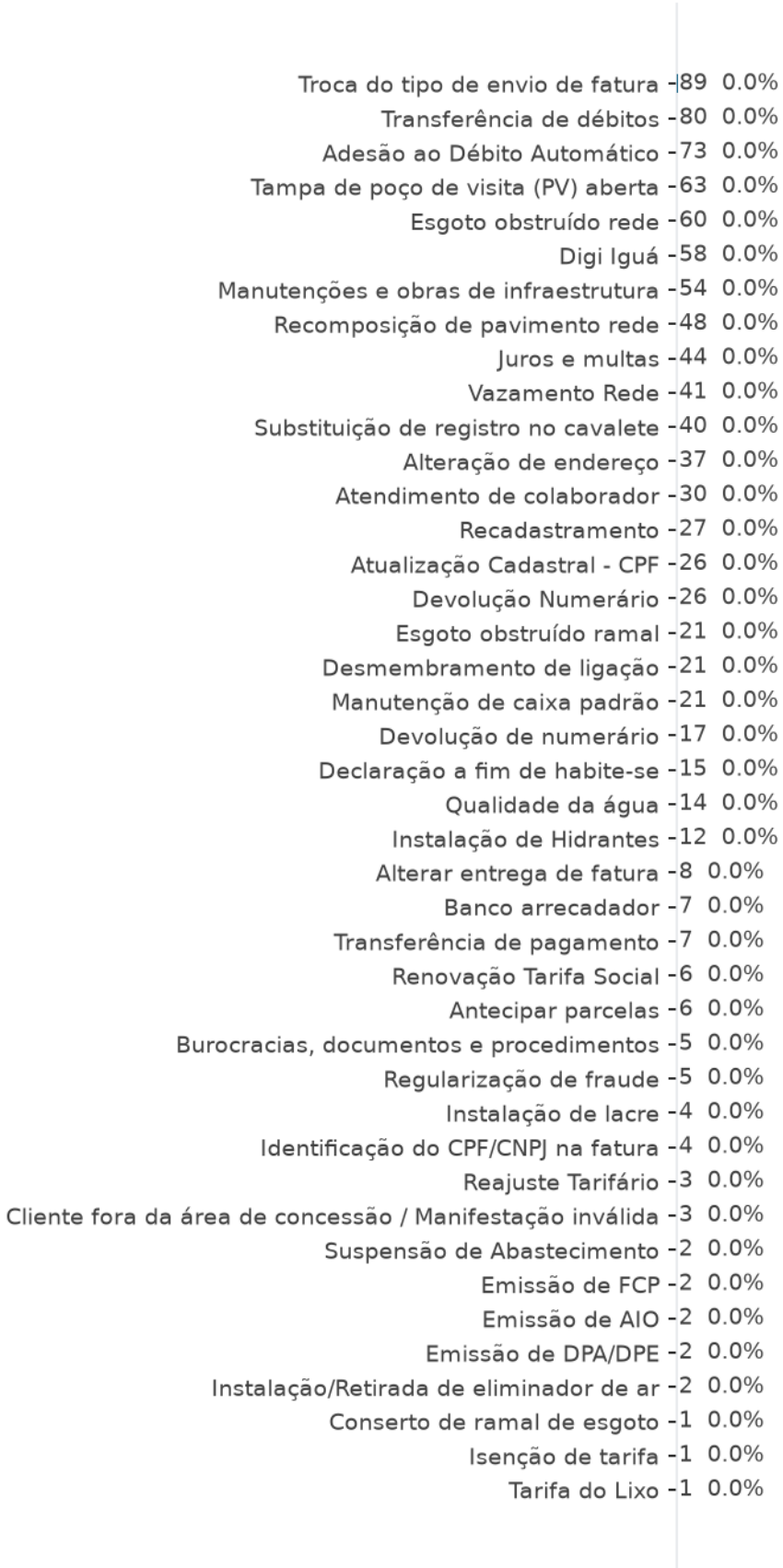
2.1. Categorias Registradas

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

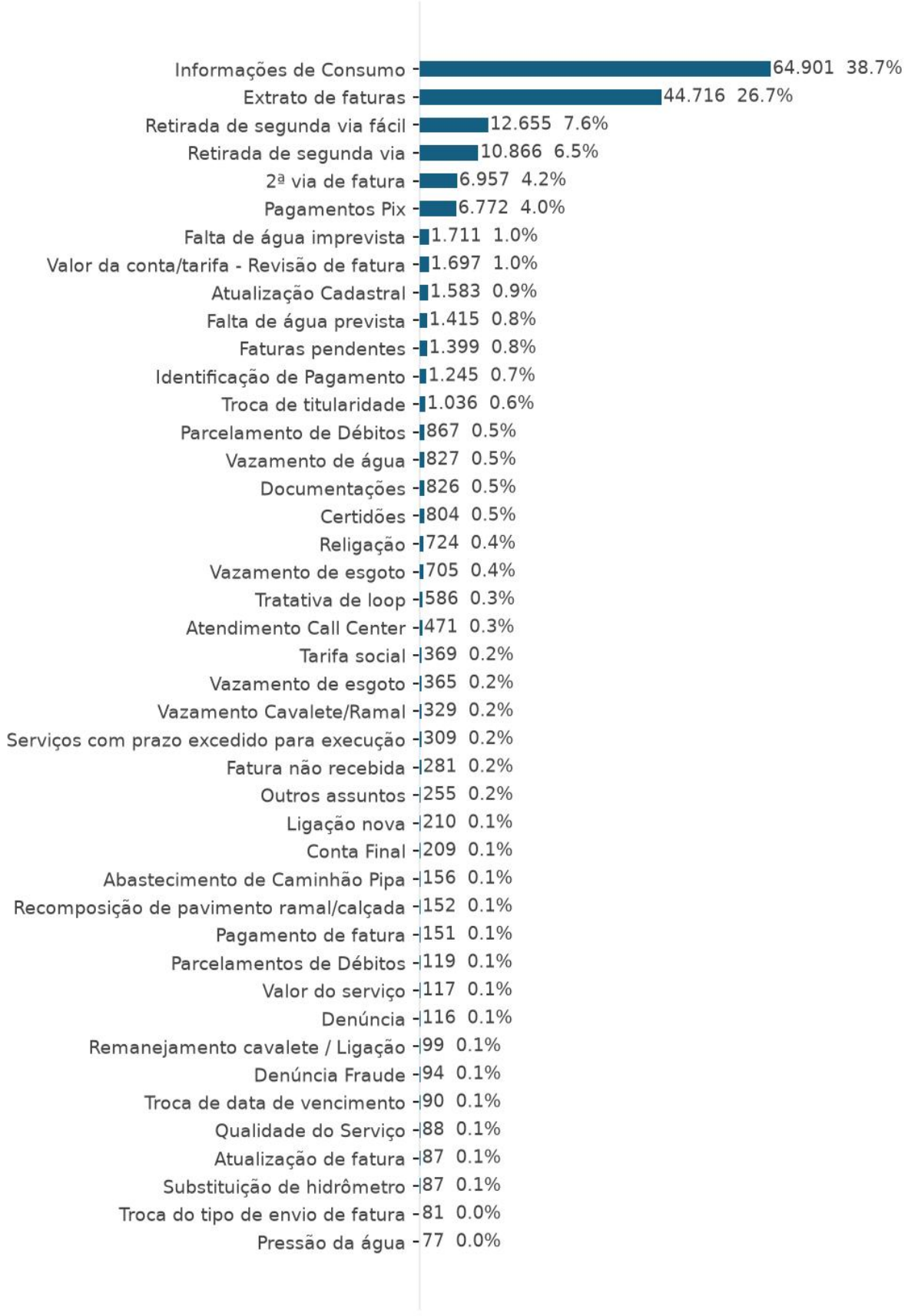
atendimentos de canais de reclamações entre outros tipos descritos no item 1. Na visão geral, é possível identificar que as maiores volumetrias de atendimentos no período se concentram em Informações de Consumo (39,2% do total), Extrato de faturas (26,6% do total), Retirada de segunda via fácil (7,5% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 73,3% do total de solicitações de atendimento registradas em agosto de 2024.

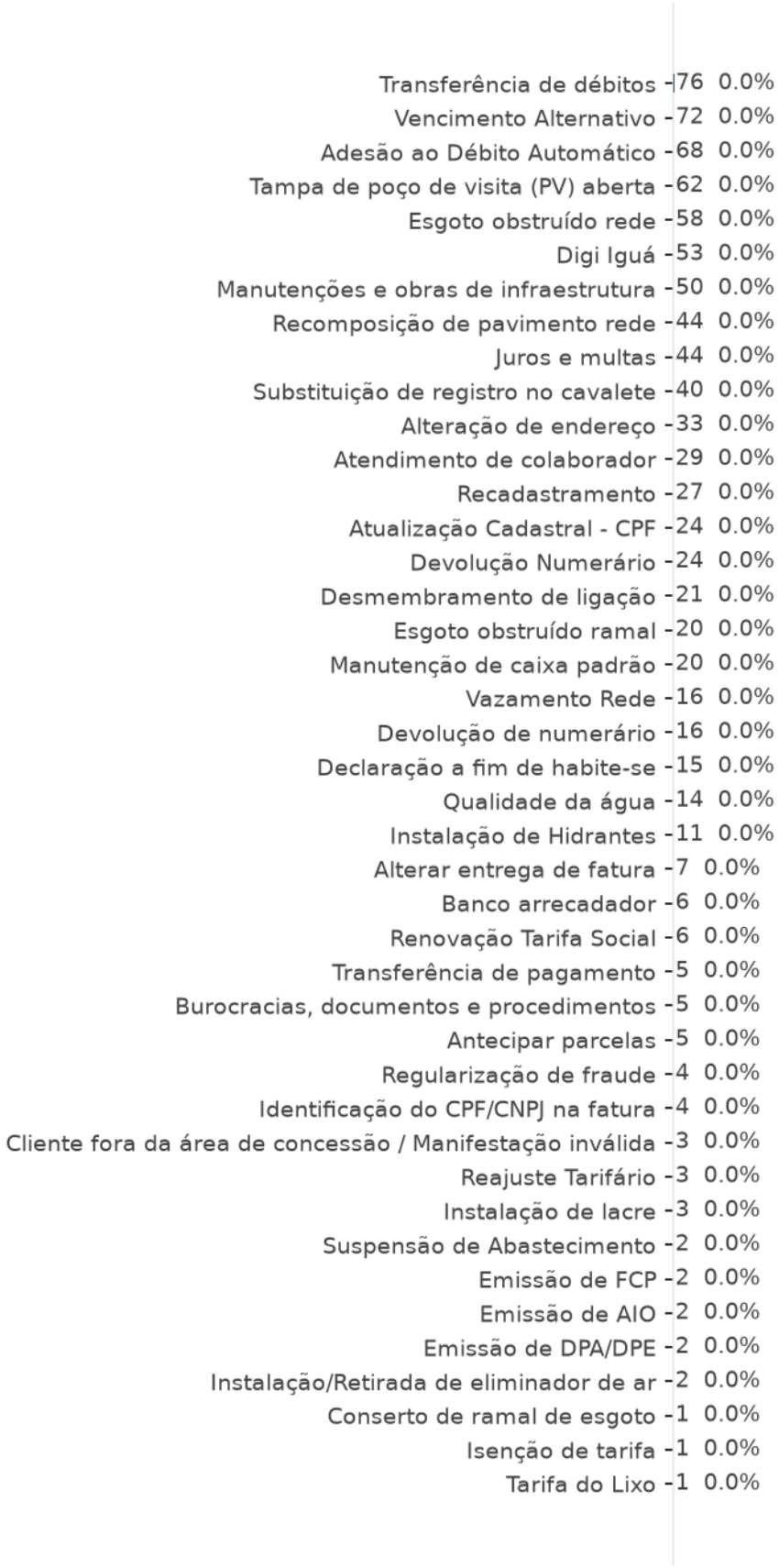
2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral



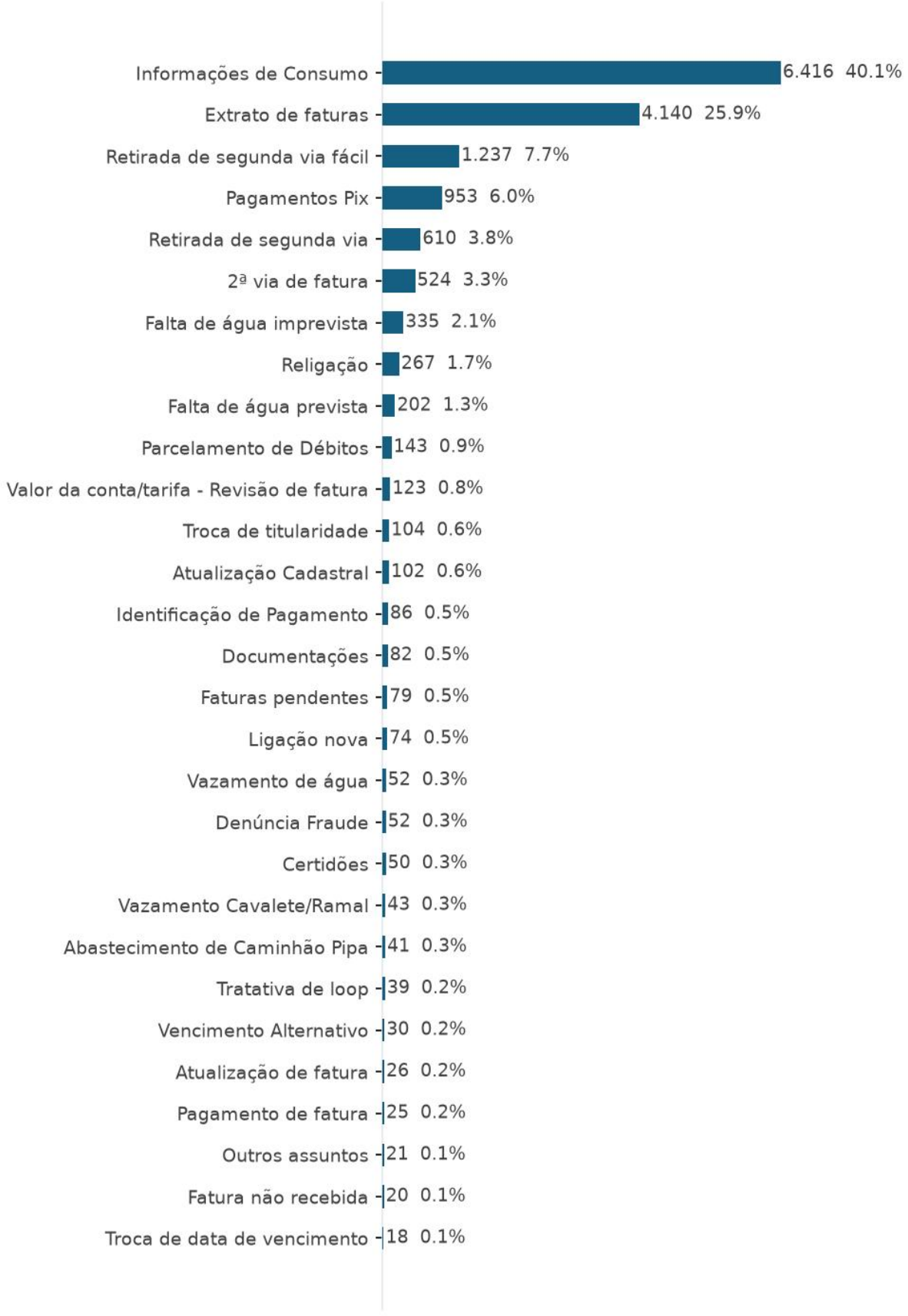

Troca do tipo de envio de fatura 89 0.0%
Transferência de débitos 80 0.0%
Adesão ao Débito Automático 73 0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta 63 0.0%
Esgoto obstruído rede 60 0.0%
Digi Iguá 58 0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura 54 0.0%
Recomposição de pavimento rede 48 0.0%
Juros e multas 44 0.0%
Vazamento Rede 41 0.0%
Substituição de registro no cavalete 40 0.0%
Alteração de endereço 37 0.0%
Atendimento de colaborador 30 0.0%
Recadastramento 27 0.0%
Atualização Cadastral - CPF 26 0.0%
Devolução Numerário 26 0.0%
Esgoto obstruído ramal 21 0.0%
Desmembramento de ligação 21 0.0%
Manutenção de caixa padrão 21 0.0%
Devolução de numerário 17 0.0%
Declaração a fim de habite-se 15 0.0%
Qualidade da água 14 0.0%
Instalação de Hidrantes 12 0.0%
Alterar entrega de fatura 8 0.0%
Banco arrecadador 7 0.0%
Transferência de pagamento 7 0.0%
Renovação Tarifa Social 6 0.0%
Antecipar parcelas 6 0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos 5 0.0%
Regularização de fraude 5 0.0%
Instalação de lacre 4 0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura 4 0.0%
Reajuste Tarifário 3 0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida 3 0.0%
Suspensão de Abastecimento 2 0.0%
Emissão de FCP 2 0.0%
Emissão de AIO 2 0.0%
Emissão de DPA/DPE 2 0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar 2 0.0%
Conserto de ramal de esgoto 1 0.0%
Isenção de tarifa 1 0.0%
Tarifa do Lixo 1 0.0%

2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro



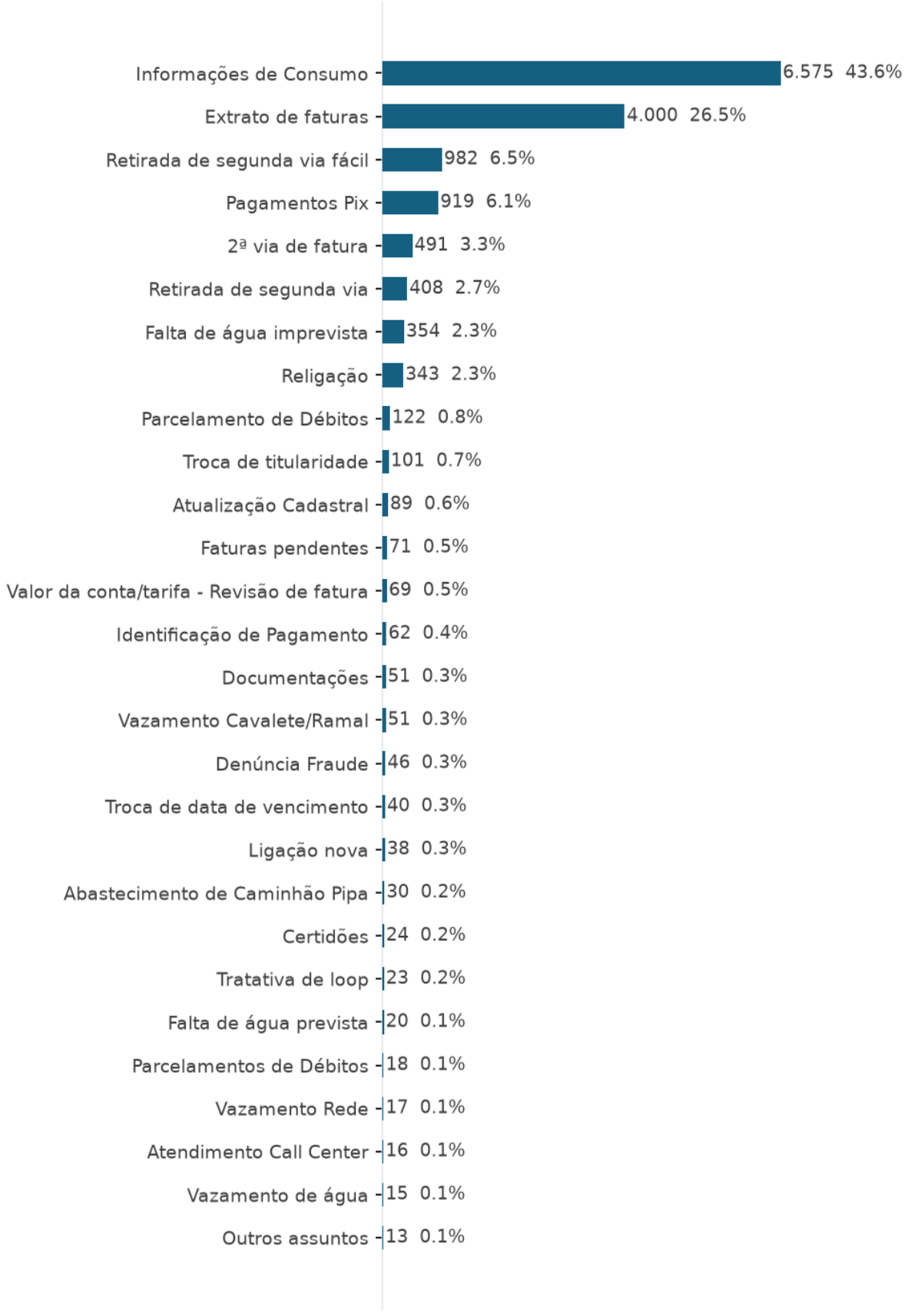

Transferência de débitos 76 0.0%
Vencimento Alternativo 72 0.0%
Adesão ao Débito Automático 68 0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta 62 0.0%
Esgoto obstruído rede 58 0.0%
Digi Iguá 53 0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura 50 0.0%
Recomposição de pavimento rede 44 0.0%
Juros e multas 44 0.0%
Substituição de registro no cavalete 40 0.0%
Alteração de endereço 33 0.0%
Atendimento de colaborador 29 0.0%
Recadastramento 27 0.0%
Atualização Cadastral - CPF 24 0.0%
Devolução Numerário 24 0.0%
Desmembramento de ligação 21 0.0%
Esgoto obstruído ramal 20 0.0%
Manutenção de caixa padrão 20 0.0%
Vazamento Rede 16 0.0%
Devolução de numerário 16 0.0%
Declaração a fim de habite-se 15 0.0%
Qualidade da água 14 0.0%
Instalação de Hidrantes 11 0.0%
Alterar entrega de fatura 7 0.0%
Banco arrecadador 6 0.0%
Renovação Tarifa Social 6 0.0%
Transferência de pagamento 5 0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos 5 0.0%
Antecipar parcelas 5 0.0%
Regularização de fraude 4 0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura 4 0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida 3 0.0%
Reajuste Tarifário 3 0.0%
Instalação de lacre 3 0.0%
Suspensão de Abastecimento 2 0.0%
Emissão de FCP 2 0.0%
Emissão de AIO 2 0.0%
Emissão de DPA/DPE 2 0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar 2 0.0%
Conserto de ramal de esgoto 1 0.0%
Isenção de tarifa 1 0.0%
Tarifa do Lixo 1 0.0%

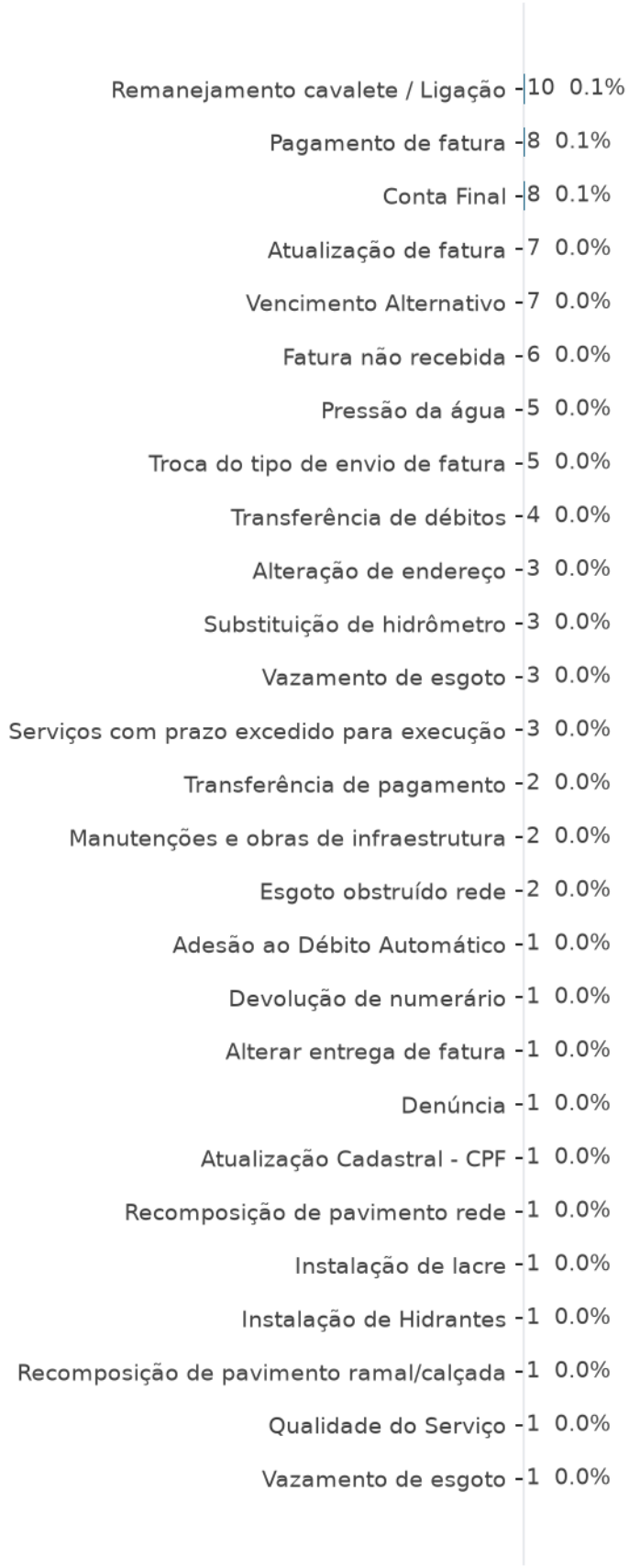
2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira



Atendimento Call Center	14	0.1%
Remanejamento cavalete / Ligação	12	0.1%
Vazamento de esgoto	11	0.1%
Parcelamentos de Débitos	9	0.1%
Vazamento Rede	8	0.0%
Pressão da água	7	0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada	6	0.0%
Denúncia	5	0.0%
Conta Final	5	0.0%
Digi Iguá	5	0.0%
Qualidade do Serviço	4	0.0%
Substituição de hidrômetro	4	0.0%
Adesão ao Débito Automático	4	0.0%
Valor do serviço	3	0.0%
Vazamento de esgoto	3	0.0%
Troca do tipo de envio de fatura	3	0.0%
Recomposição de pavimento rede	3	0.0%
Devolução Numerário	2	0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura	2	0.0%
Antecipar parcelas	1	0.0%
Alteração de endereço	1	0.0%
Esgoto obstruído ramal	1	0.0%
Banco arrecadador	1	0.0%
Atendimento de colaborador	1	0.0%
Atualização Cadastral - CPF	1	0.0%
Regularização de fraude	1	0.0%
Manutenção de caixa padrão	1	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	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.

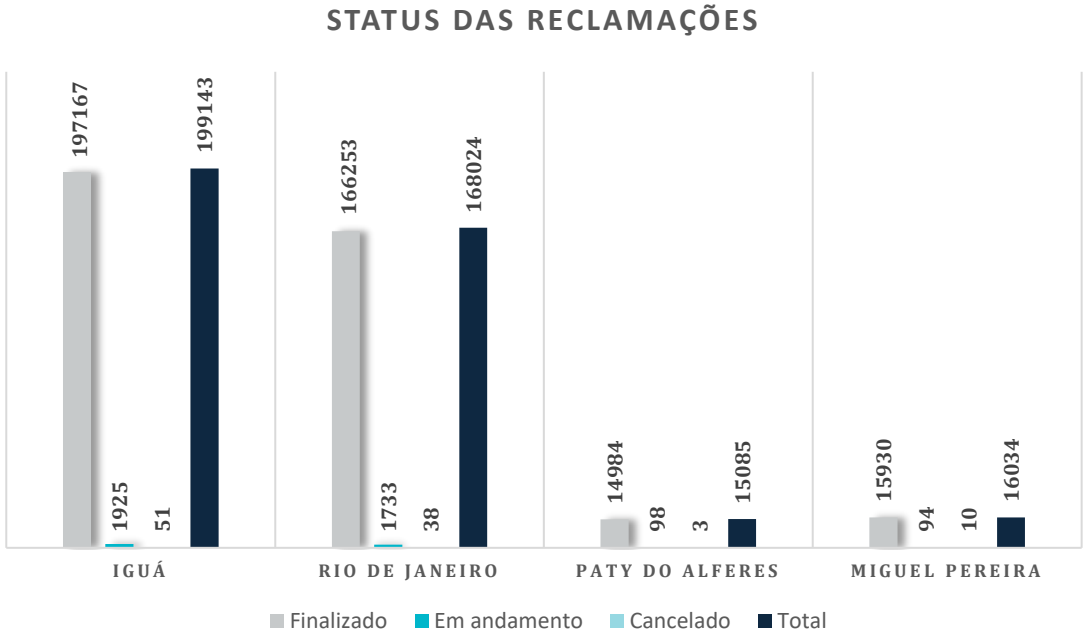
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 199.143 casos no período, dos quais 99,01% foram finalizados. 0,97% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 0,03% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	199.143	197.167	1.925	51
AGOSTO	199.143	197.167	1.925	51

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	99,01%	0,97%	0,03%
AGOSTO	100,00%	99,01%	0,97%	0,03%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

STATUS DOS	QUANTIDADE DE REGISTROS

ATENDIMENTOS	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	168.024	166.253	1.733	38
AGOSTO	168.024	166.253	1.733	38

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	98,95%	1,03%	0,02%
AGOSTO	100,00%	98,95%	1,03%	0,02%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	16.034	15.930	94	10
AGOSTO	16.034	15.930	94	10

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	99,35%	0,59%	0,06%
AGOSTO	100,00%	99,35%	0,59%	0,06%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

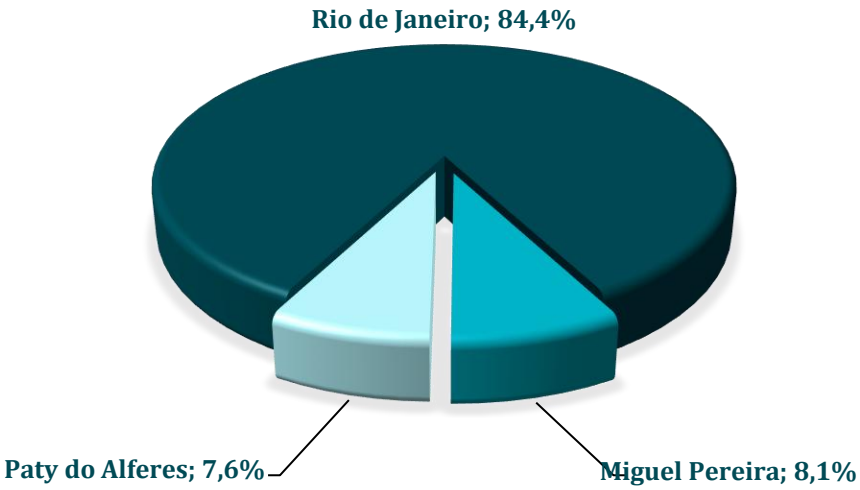
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	15.085	14.984	98	3
AGOSTO	15.085	14.984	98	3

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	99,33%	0,65%	0,02%
AGOSTO	100,00%	99,33%	0,65%	0,02%

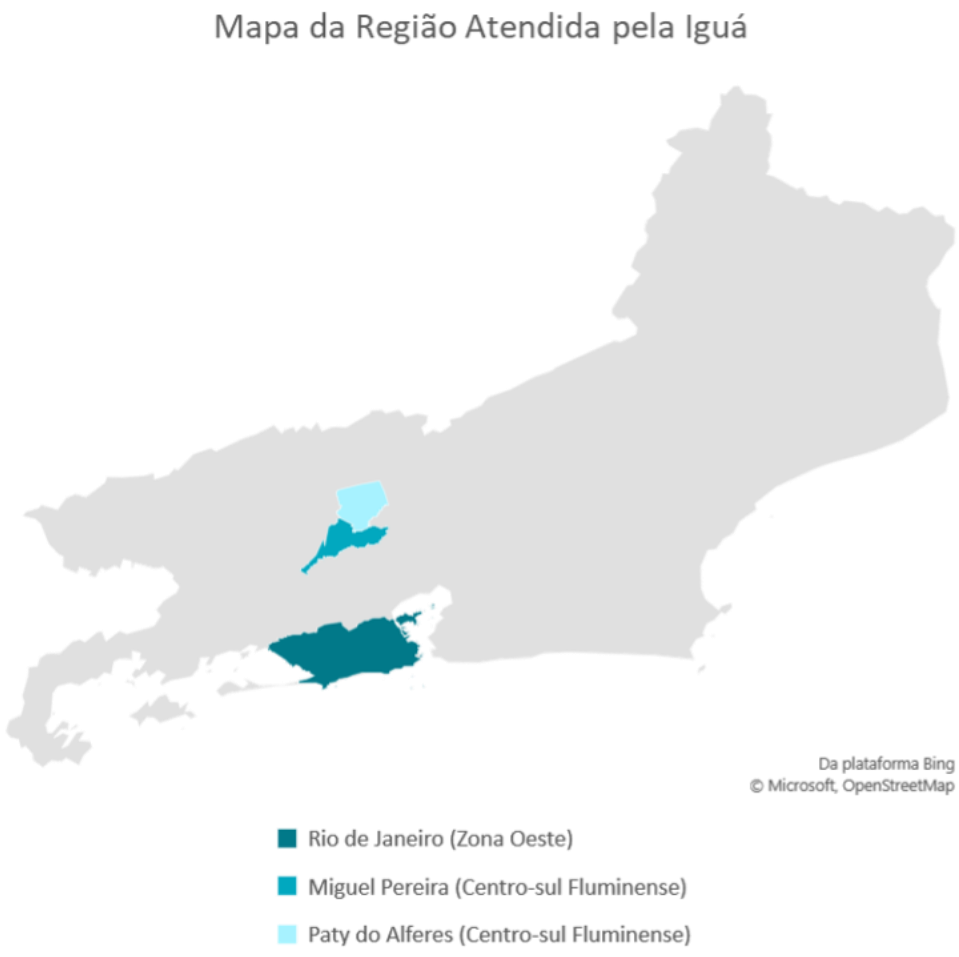
3. Atendimentos por Região Geográfica

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

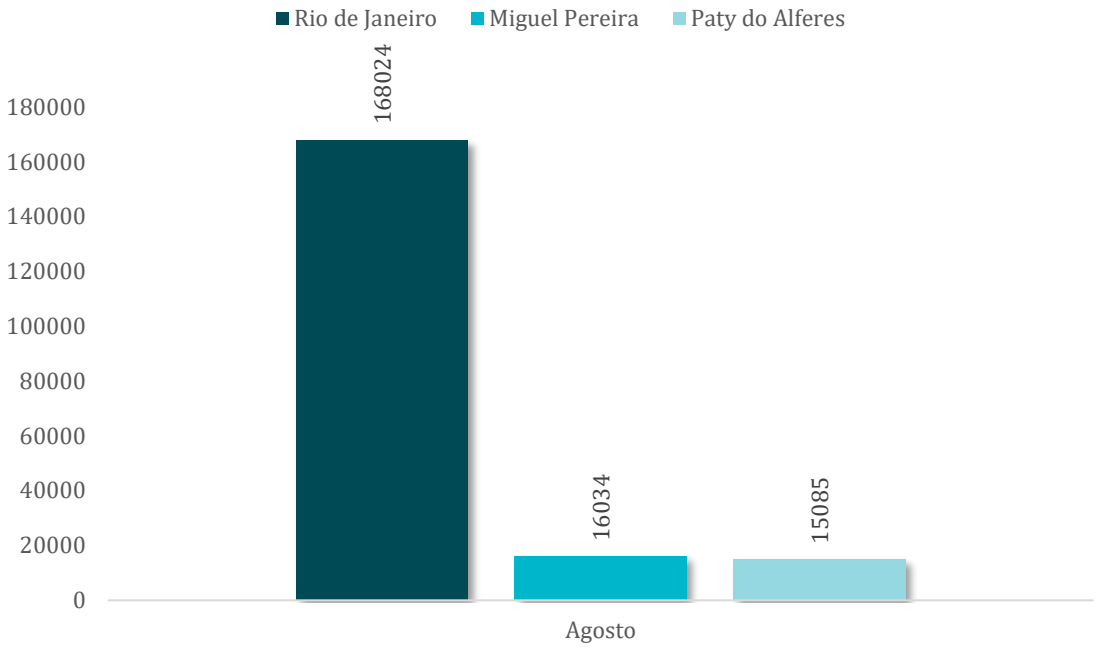
Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 168.024 (84,4%) casos registrados em Rio de Janeiro, 16.034 (8,1%) casos registrados em Miguel Pereira, 15.085 (7,6%) casos registrados em Paty do Alferes.



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	174.576	87,66%
Taquara	4.063	2,04%
Recreio Bandeirantes	2.420	1,22%
Barra da Tijuca	2.210	1,11%
Jacarepagua	1.608	0,81%
Curicica	1.607	0,81%
Tanque	1.362	0,68%
Pechincha	1.311	0,66%
Freguesia	1.271	0,64%
Anil	1.026	0,52%
Vargem Pequena	930	0,47%
Centro	897	0,45%
Praca Seca	704	0,35%
Praca da Ponte	577	0,29%
Vargem Grande	534	0,27%
Itanhanga	497	0,25%
Governador Portela	298	0,15%
Barra Olímpica	263	0,13%
Cidade de Deus	260	0,13%
Gardenia Azul	244	0,12%
Arcozelo	241	0,12%
Monte Alegre	185	0,09%
Avelar	183	0,09%

Barao de Javari	165	0,08%
Pedras Ruivas	152	0,08%
B Californ	137	0,07%
Sao Judas Tadeu	130	0,07%
Conrado	117	0,06%
Parque da Lagoinha	109	0,05%
Joa	84	0,04%
Recreio dos Bandeirantes	81	0,04%
Vista Alegre	62	0,03%
Zenobiopolis	50	0,03%
Mangueiras	48	0,02%
Clube Velho	47	0,02%
Pq Alto Recanto	41	0,02%
Acampamento	40	0,02%
Futurista	37	0,02%
Portal das Mansoes	34	0,02%
Fragoso	33	0,02%
Ramada	33	0,02%
Vila Selma	27	0,01%
Mantiquira	26	0,01%
Vila Suisa	24	0,01%
Rec dos Eucalipitos	22	0,01%
Roseiral	21	0,01%
Estancia Aleluia	21	0,01%
Alto da Boa Vista	19	0,01%
Goiabal	19	0,01%
Tres Porteiras	18	0,01%
Saibreira Granja	18	0,01%
Conceicao	17	0,01%
Lameirao	16	0,01%
Guararapes	15	0,01%
Santa Luzia	14	0,01%
Camorim	13	0,01%
Santa Branca	13	0,01%
Grotao	13	0,01%
Margarida	13	0,01%
Summer Ville	11	0,01%
Retiro das Palmeiras	11	0,01%
Novo Arcozelo	11	0,01%
Jacarepaguá	11	0,01%
Village Sao Roque	10	0,01%
Plante Cafe	10	0,01%
Jrd Remanso	9	0,00%
Vera Cruz	8	0,00%
Fortaleza	7	0,00%
Pantanal	6	0,00%
Campinho	5	0,00%
B Esperanca	5	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	5	0,00%
P Mirim	3	0,00%
Barra da Tijuca	3	0,00%
Vargem Pequena	3	0,00%
Parque Barcelos	3	0,00%
Poaia	3	0,00%
Taquara	2	0,00%
Jrd Miguel Pereira	2	0,00%
Camorim	2	0,00%
Curicica	2	0,00%
Lot Planaltosumervil	2	0,00%
Lot Zendaiopolis	2	0,00%
P Bandeira	2	0,00%
Anil	1	0,00%
Cidades das Rosas	1	0,00%
Gardênia Azul	1	0,00%

Itanhangá	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Sao Jorge	1	0,00%
Pantanal	1	0,00%
Vale dos Ipes	1	0,00%
Santissimo	1	0,00%
Total Geral	**199.143**	**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	147.497	87,78%
Taquara	4.063	2,42%
Recreio Bandeirantes	2.420	1,44%
Barra da Tijuca	2.210	1,32%
Jacarepagua	1.608	0,96%
Curicica	1.607	0,96%
Tanque	1.362	0,81%
Pechincha	1.311	0,78%
Freguesia	1.271	0,76%
Anil	1.026	0,61%
Vargem Pequena	930	0,55%
Praca Seca	704	0,42%
Vargem Grande	534	0,32%
Itanhanga	497	0,30%
Barra Olímpica	263	0,16%
Cidade de Deus	260	0,15%
Gardenia Azul	244	0,15%
Joa	84	0,05%
Recreio dos Bandeirantes	81	0,05%
Camorim	13	0,01%
Jacarepaguá	11	0,01%
Campinho	5	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	5	0,00%
Vargem Pequena	3	0,00%
Barra da Tijuca	3	0,00%
Camorim	2	0,00%
Curicica	2	0,00%
Taquara	2	0,00%
Alto da Boa Vista	1	0,00%
Anil	1	0,00%
Itanhangá	1	0,00%
Gardênia Azul	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Santissimo	1	0,00%
Total Geral	**168.024**	**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 Praca da Ponte, Centro e Governador Portela.

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	13.812	86,14%
Praca da Ponte	577	3,60%
Centro	402	2,51%
Governador Portela	298	1,86%
Barao de Javari	165	1,03%
Sao Judas Tadeu	130	0,81%
Conrado	117	0,73%
Parque da Lagoinha	109	0,68%
Mangueiras	48	0,30%
Futurista	37	0,23%
Portal das Mansoes	34	0,21%
Fragoso	33	0,21%
Ramada	33	0,21%
Vila Selma	27	0,17%
Vila Suisa	24	0,15%
Estancia Aleluia	21	0,13%
Alto da Boa Vista	18	0,11%
Conceicao	17	0,11%
Guararapes	15	0,09%
Santa Luzia	14	0,09%
Margarida	13	0,08%
Santa Branca	13	0,08%
Retiro das Palmeiras	11	0,07%
Summer Ville	11	0,07%
Village Sao Roque	10	0,06%
Plante Cafe	10	0,06%
Jrd Remanso	9	0,06%
Vera Cruz	8	0,05%
Pantanal	6	0,04%
Clube Velho	3	0,02%
P Bandeira	2	0,01%
Jrd Miguel Pereira	2	0,01%
Lot Planaltosumervil	2	0,01%
Cidades das Rosas	1	0,01%
Pantanal	1	0,01%
Sao Jorge	1	0,01%
Total Geral	**16.034**	**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 Monte Alegre.

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	13.267	87,95%
Centro	495	3,28%
Arcozelo	241	1,60%
Monte Alegre	185	1,23%
Avelar	183	1,21%
Pedras Ruivas	152	1,01%
B Californ	137	0,91%
Vista Alegre	62	0,41%

Zenobiopolis	50	0,33%
Clube Velho	44	0,29%
Pq Alto Recanto	41	0,27%
Acampamento	40	0,27%
Mantiquira	26	0,17%
Rec dos Eucalipitos	22	0,15%
Roseiral	21	0,14%
Goiabal	19	0,13%
Tres Porteiras	18	0,12%
Saibreira Granja	18	0,12%
Lameirao	16	0,11%
Grotao	13	0,09%
Novo Arcozelo	11	0,07%
Fortaleza	7	0,05%
B Esperanca	5	0,03%
Poaia	3	0,02%
P Mirim	3	0,02%
Parque Barcelos	3	0,02%
Lot Zendaiopolis	2	0,01%
Vale dos Ipes	1	0,01%
Total Geral	**15.085**	**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 agosto 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.