2025

Relatório de Atendimento
Iguá Saneamento

Fevereiro de 2025

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO 2

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – FEVEREIRO 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;

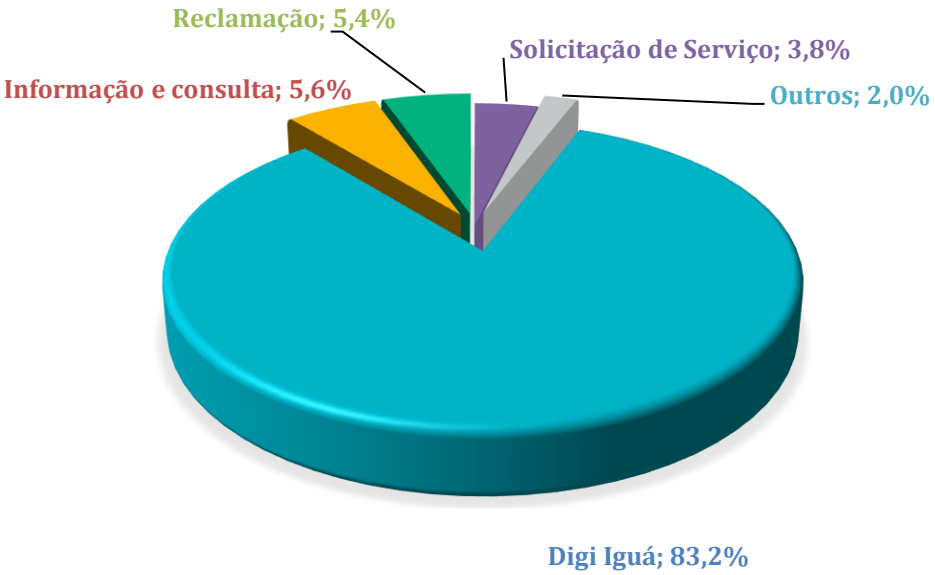
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – FEVEREIRO DE 2025

Em fevereiro de 2025, a concessionária Iguá Saneamento registrou 192.289 (Cento e noventa e dois mil, duzentos e oitenta e nove) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

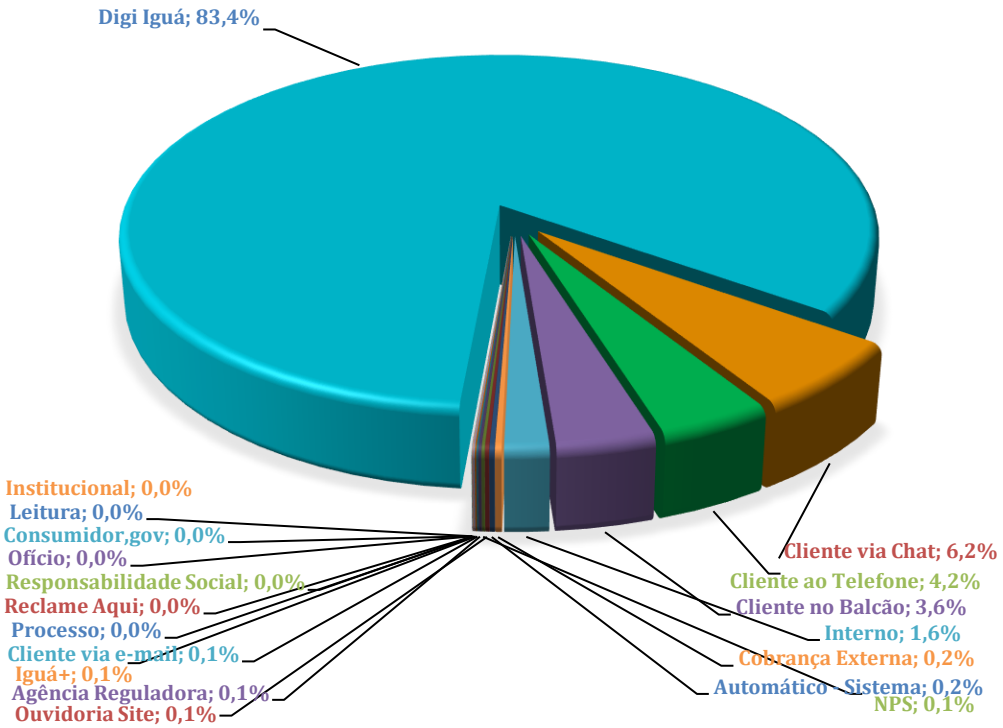
1. Tipos de Atendimentos

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 fevereiro de 2025, com 160.055 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 10.707 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Reclamação, com 10.358 registros. Também tivemos 7.284 Solicitação de Serviço, 3.884 Outros, 1 Documentações casos com outros tipos de registro.



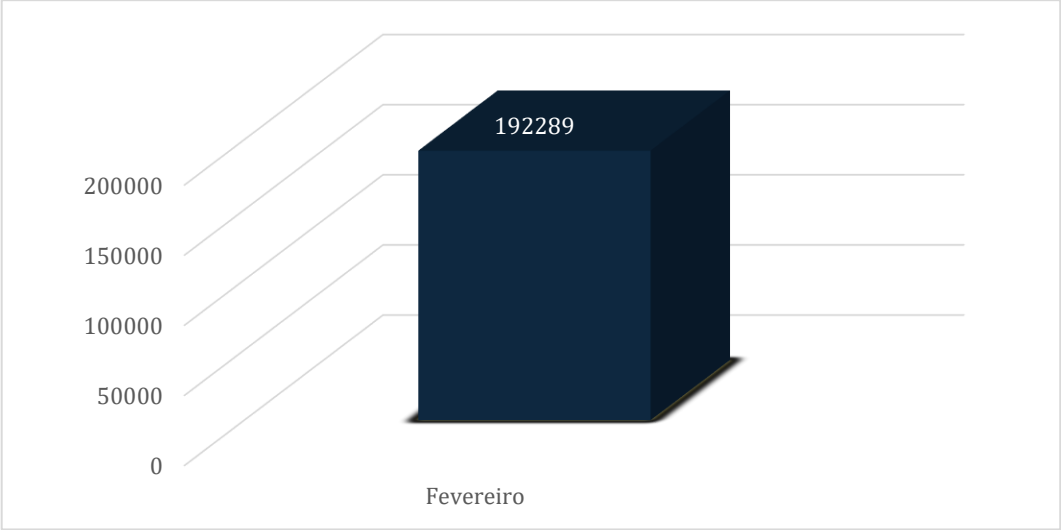
1.1. Canais de Comunicação

Dos 192.289 casos registrados no período, 160.251 via Digi Iguá, 11.906 via Cliente via Chat, 8.010 via Cliente ao Telefone, 7.003 via Cliente no Balcão, 3.141 via Interno, 466 via Cobrança Externa, 343 via Automático - Sistema, 273 via Ouvidoria Site, 211 via NPS, 200 via Agência Reguladora, 120 via Cliente via e-mail, 100 via Iguá+, 70 via Processo, 65 via Reclame Aqui, 25 via Responsabilidade Social, 22 via Ofício, 17 via Consumidor.gov, 2 via Institucional, 1 via Leitura.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 192.289 casos registrados se distribuem em: 192.289 atendimentos realizados em fevereiro/2025 (100,0% dos atendimentos do período).



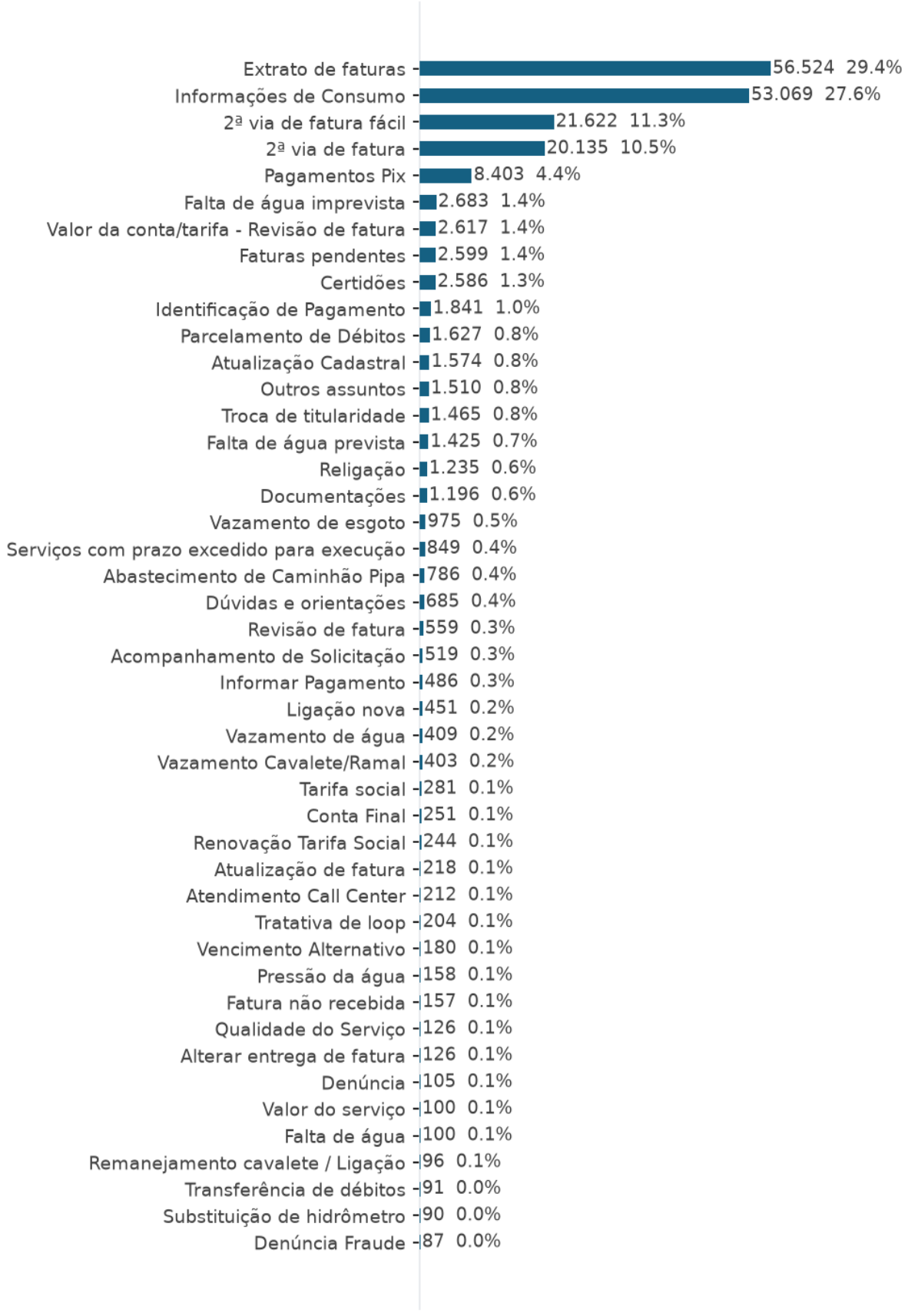
2. Informações Dos Atendimentos

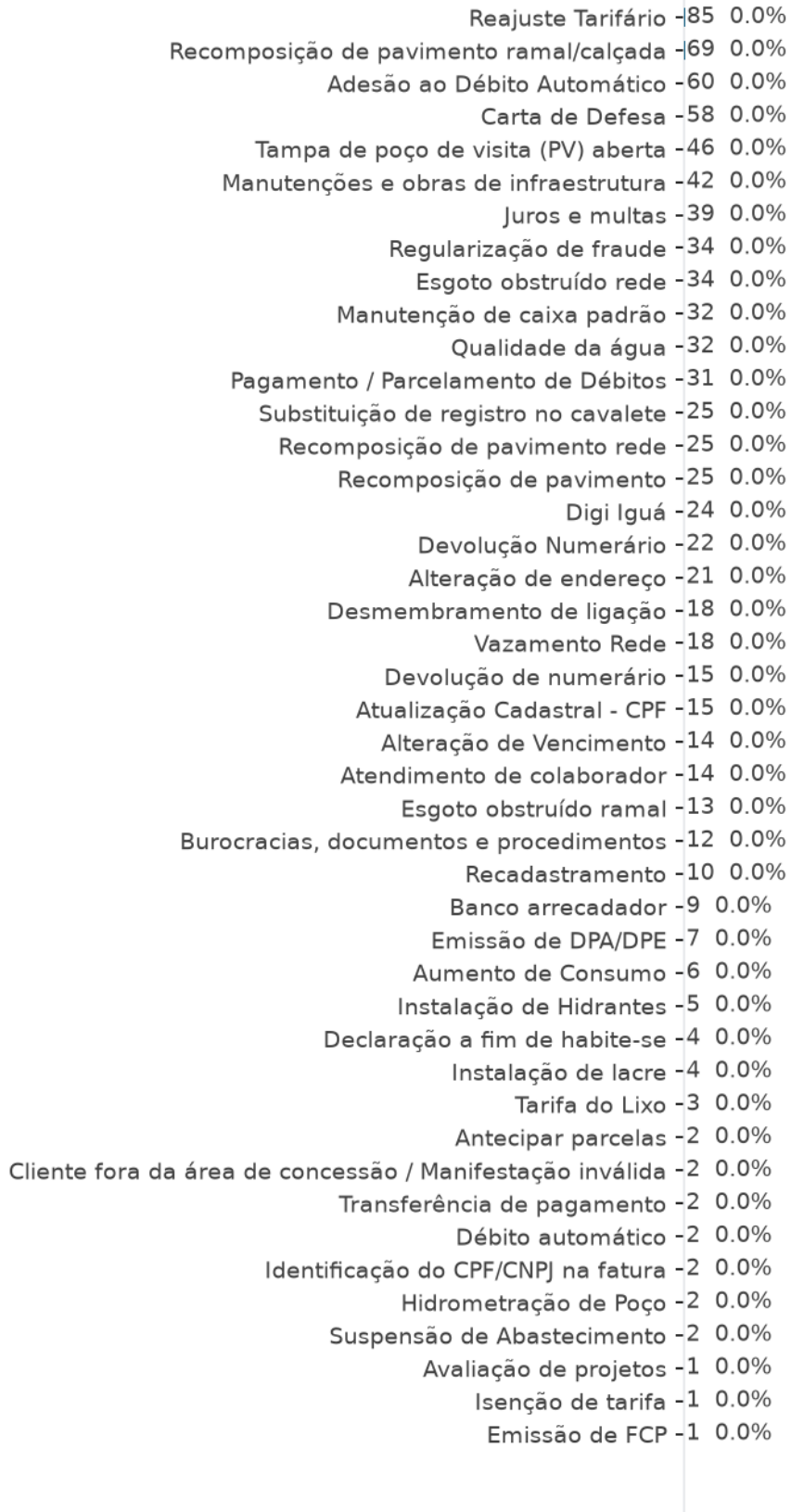
2.1. Categorias Registradas

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

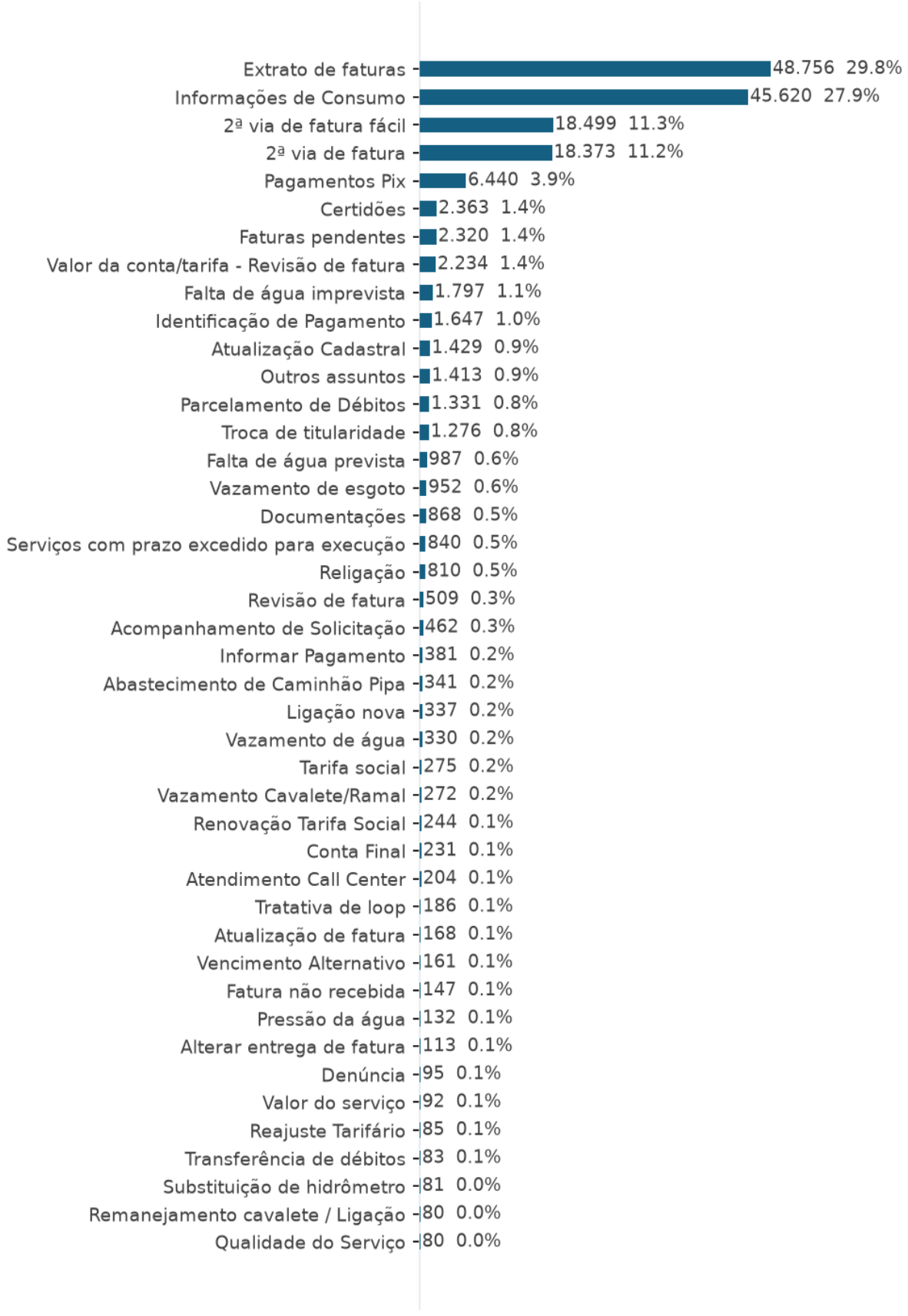
atendimentos de canais de reclamações entre outros tipos descritos no item 1. Na visão geral, é possível identificar que as maiores volumetrias de atendimentos no período se concentram em Extrato de faturas (29,4% do total), Informações de Consumo (27,6% do total), 2ª via de fatura fácil (11,3% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 68,4% do total de solicitações de atendimento registradas em fevereiro de 2025.

2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral



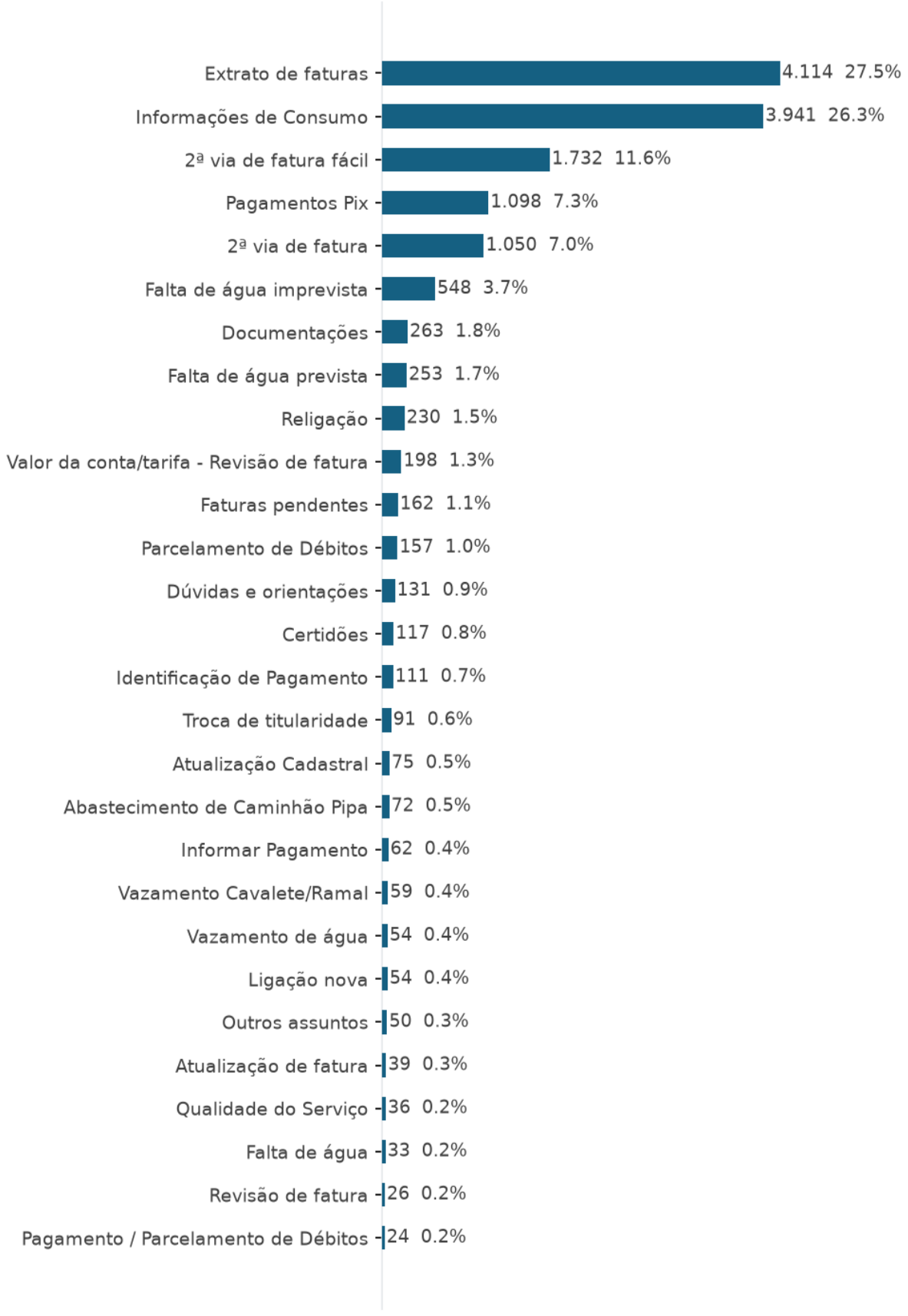

Reajuste Tarifário 85 0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada 69 0.0%
Adesão ao Débito Automático 60 0.0%
Carta de Defesa 58 0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta 46 0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura 42 0.0%
Juros e multas 39 0.0%
Regularização de fraude 34 0.0%
Esgoto obstruído rede 34 0.0%
Manutenção de caixa padrão 32 0.0%
Qualidade da água 32 0.0%
Pagamento / Parcelamento de Débitos 31 0.0%
Substituição de registro no cavalete 25 0.0%
Recomposição de pavimento rede 25 0.0%
Recomposição de pavimento 25 0.0%
Digi Iguá 24 0.0%
Devolução Numerário 22 0.0%
Alteração de endereço 21 0.0%
Desmembramento de ligação 18 0.0%
Vazamento Rede 18 0.0%
Devolução de numerário 15 0.0%
Atualização Cadastral - CPF 15 0.0%
Alteração de Vencimento 14 0.0%
Atendimento de colaborador 14 0.0%
Esgoto obstruído ramal 13 0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos 12 0.0%
Recadastramento 10 0.0%
Banco arrecadador 9 0.0%
Emissão de DPA/DPE 7 0.0%
Aumento de Consumo 6 0.0%
Instalação de Hidrantes 5 0.0%
Declaração a fim de habite-se 4 0.0%
Instalação de lacre 4 0.0%
Tarifa do Lixo 3 0.0%
Antecipar parcelas 2 0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida 2 0.0%
Transferência de pagamento 2 0.0%
Débito automático 2 0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura 2 0.0%
Hidrometração de Poço 2 0.0%
Suspensão de Abastecimento 2 0.0%
Avaliação de projetos 1 0.0%
Isenção de tarifa 1 0.0%
Emissão de FCP 1 0.0%

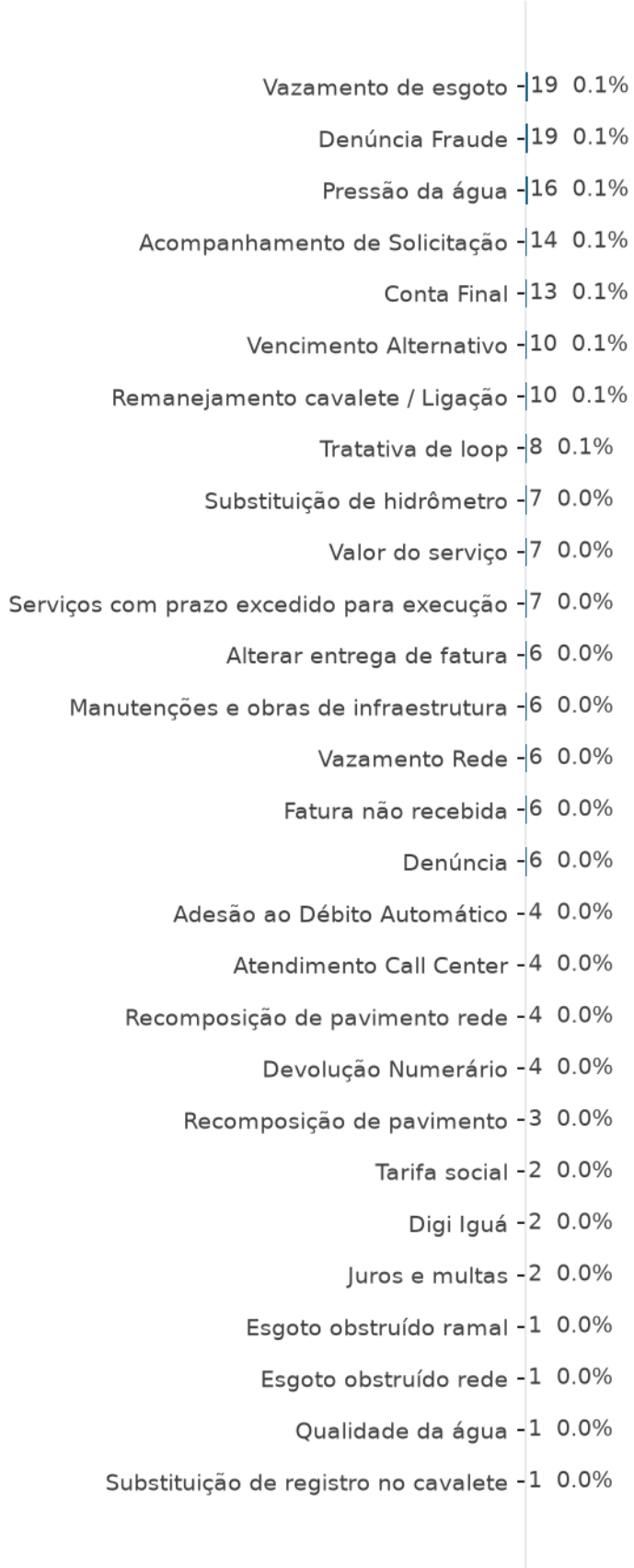
2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro



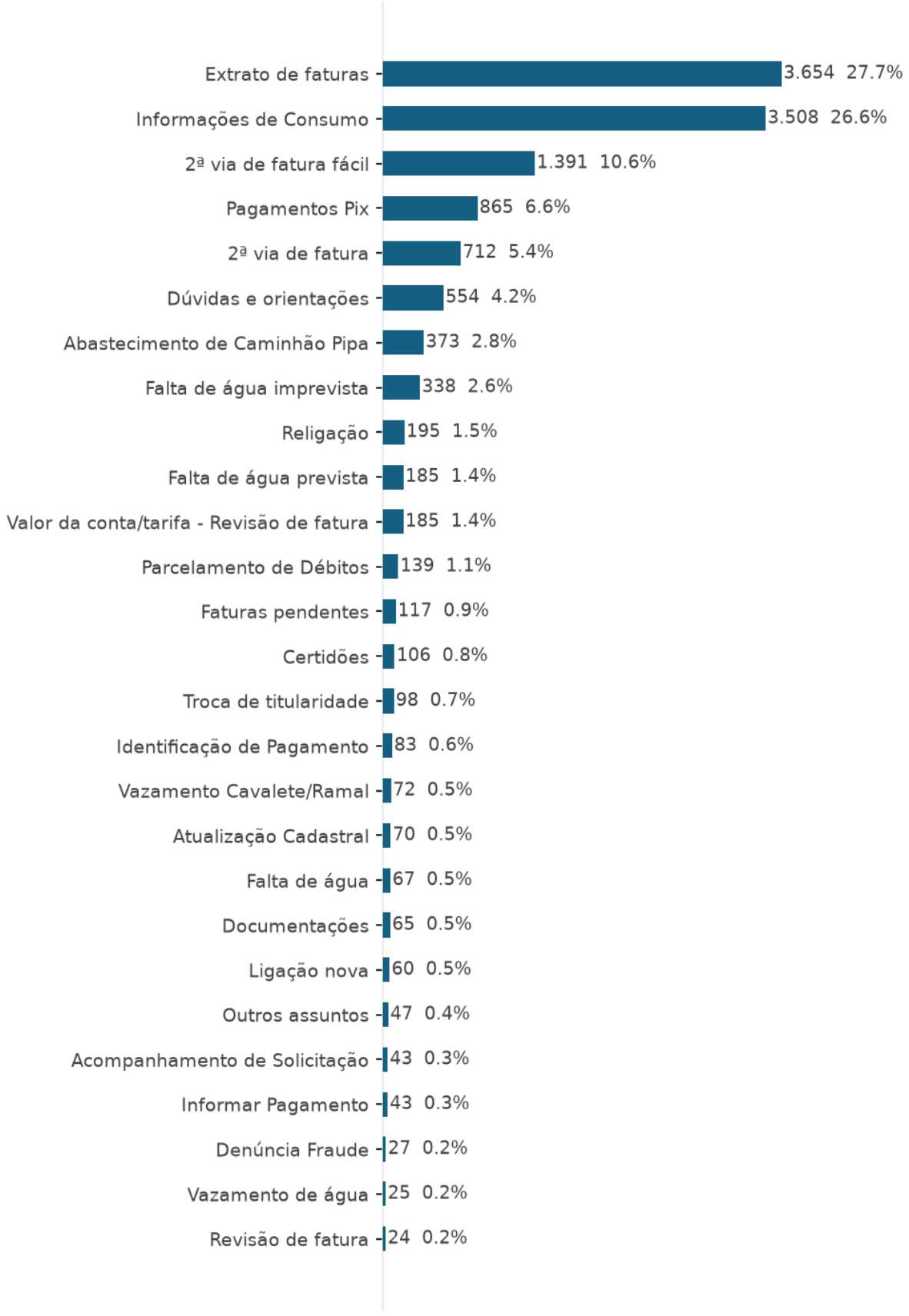
Recomposição de pavimento ramal/calçada	67	0.0%
Carta de Defesa	58	0.0%
Adesão ao Débito Automático	51	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	46	0.0%
Denúncia Fraude	41	0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura	35	0.0%
Juros e multas	35	0.0%
Regularização de fraude	34	0.0%
Esgoto obstruído rede	33	0.0%
Manutenção de caixa padrão	32	0.0%
Qualidade da água	31	0.0%
Substituição de registro no cavalete	24	0.0%
Recomposição de pavimento	22	0.0%
Digi Iguá	21	0.0%
Alteração de endereço	21	0.0%
Recomposição de pavimento rede	18	0.0%
Desmembramento de ligação	18	0.0%
Devolução Numerário	18	0.0%
Devolução de numerário	15	0.0%
Atualização Cadastral - CPF	15	0.0%
Atendimento de colaborador	14	0.0%
Alteração de Vencimento	12	0.0%
Esgoto obstruído ramal	12	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	12	0.0%
Recadastramento	10	0.0%
Vazamento Rede	9	0.0%
Banco arrecadador	8	0.0%
Emissão de DPA/DPE	7	0.0%
Aumento de Consumo	6	0.0%
Instalação de Hidrantes	5	0.0%
Instalação de lacre	4	0.0%
Declaração a fim de habite-se	4	0.0%
Tarifa do Lixo	3	0.0%
Antecipar parcelas	2	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	2	0.0%
Transferência de pagamento	2	0.0%
Débito automático	2	0.0%
Hidrometração de Poço	2	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	2	0.0%
Suspensão de Abastecimento	2	0.0%
Avaliação de projetos	1	0.0%
Isenção de tarifa	1	0.0%
Emissão de FCP	1	0.0%

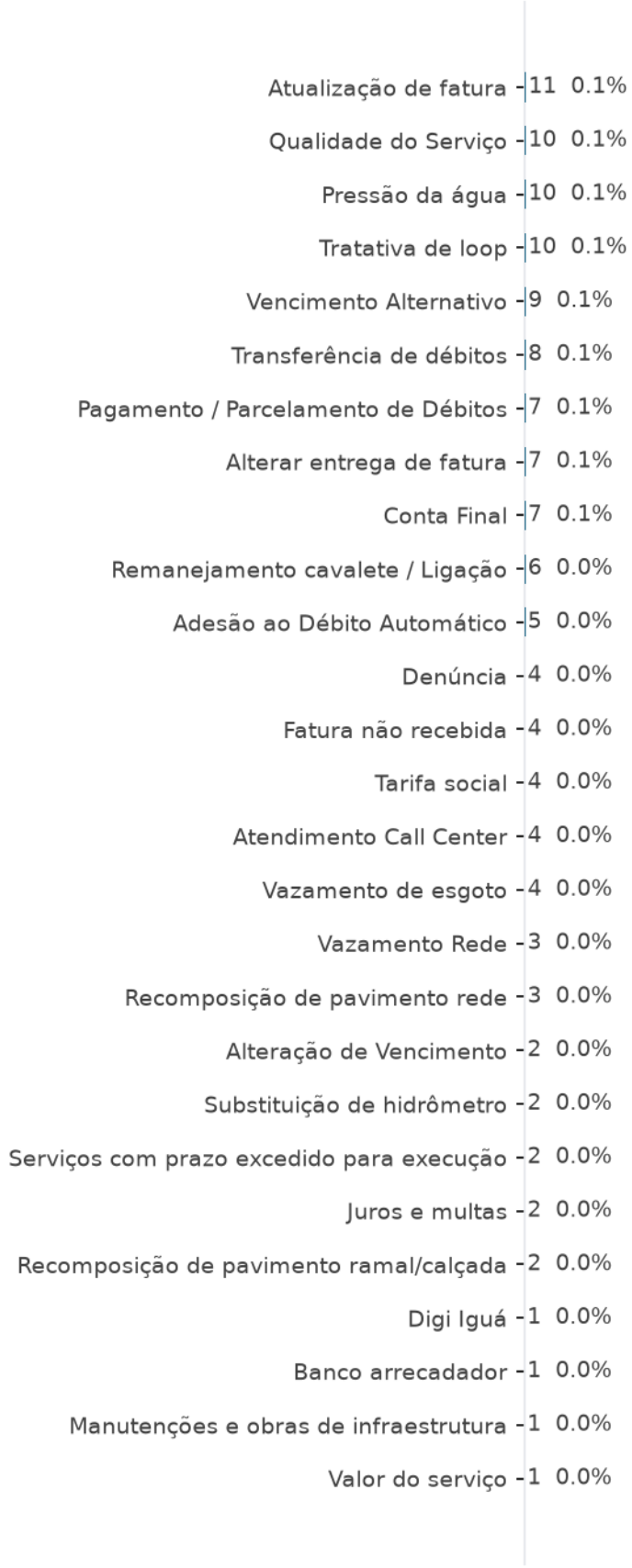
2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira




Vazamento de esgoto 19 0.1%
Denúncia Fraude 19 0.1%
Pressão da água 16 0.1%
Acompanhamento de Solicitação 14 0.1%
Conta Final 13 0.1%
Vencimento Alternativo 10 0.1%
Remanejamento cavalete / Ligação 10 0.1%
Tratativa de loop 8 0.1%
Substituição de hidrômetro 7 0.0%
Valor do serviço 7 0.0%
Serviços com prazo excedido para execução 7 0.0%
Alterar entrega de fatura 6 0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura 6 0.0%
Vazamento Rede 6 0.0%
Fatura não recebida 6 0.0%
Denúncia 6 0.0%
Adesão ao Débito Automático 4 0.0%
Atendimento Call Center 4 0.0%
Recomposição de pavimento rede 4 0.0%
Devolução Numerário 4 0.0%
Recomposição de pavimento 3 0.0%
Tarifa social 2 0.0%
Digi Iguá 2 0.0%
Juros e multas 2 0.0%
Esgoto obstruído ramal 1 0.0%
Esgoto obstruído rede 1 0.0%
Qualidade da água 1 0.0%
Substituição de registro no cavalete 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.

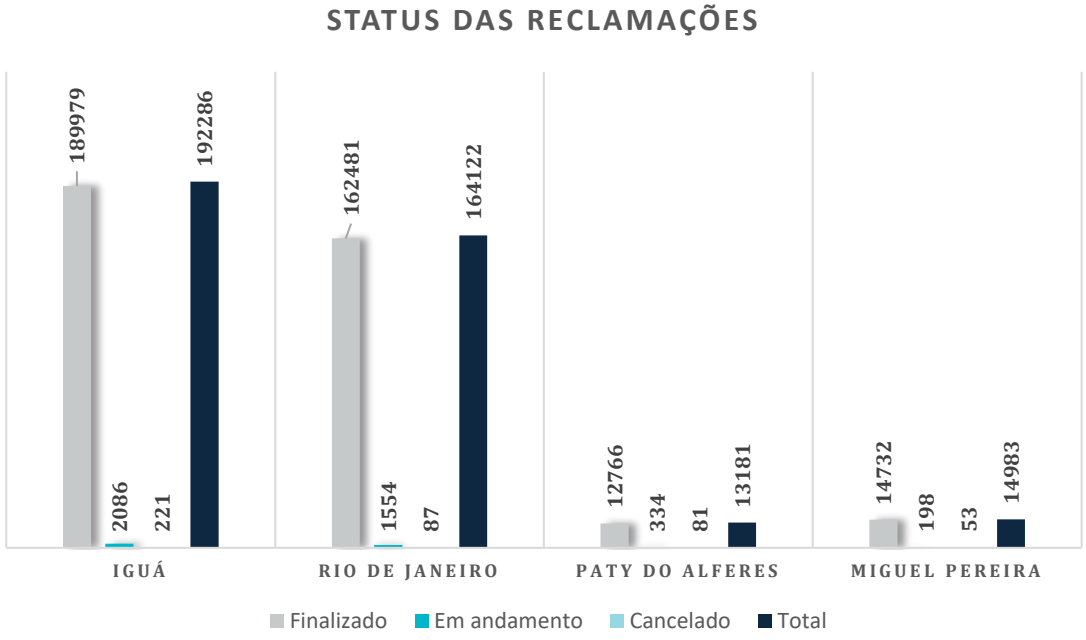
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 192.286 casos no período, dos quais 98,80% foram finalizados. 1,08% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 0,11% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	192.286	189.979	2.086	221
FEVEREIRO	192.286	189.979	2.086	221

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	98,80%	1,08%	0,11%
FEVEREIRO	100,00%	98,80%	1,08%	0,11%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

	QUANTIDADE DE REGISTROS

STATUS DOS ATENDIMENTOS	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	164.122	162.481	1.554	87
FEVEREIRO	164.122	162.481	1.554	87

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	99,00%	0,95%	0,05%
FEVEREIRO	100,00%	99,00%	0,95%	0,05%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	14.983	14.732	198	53
FEVEREIRO	14.983	14.732	198	53

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	98,32%	1,32%	0,35%
FEVEREIRO	100,00%	98,32%	1,32%	0,35%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

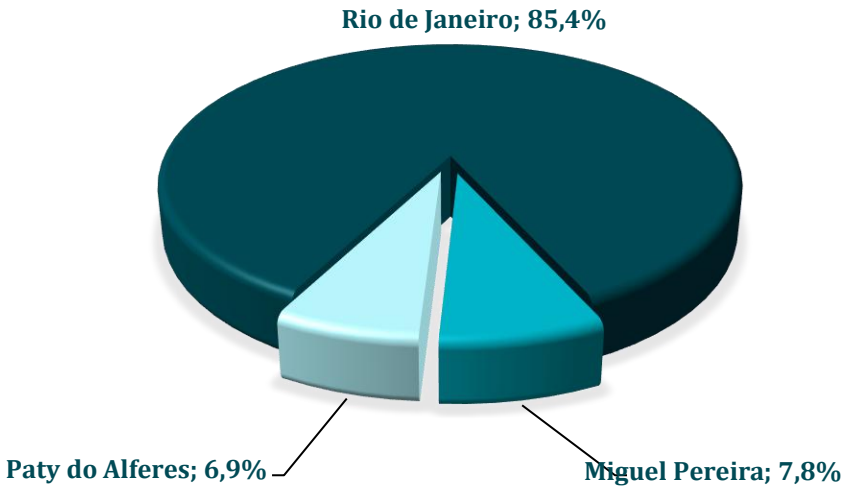
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	13.181	12.766	334	81
FEVEREIRO	13.181	12.766	334	81

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	96,85%	2,53%	0,61%
FEVEREIRO	100,00%	96,85%	2,53%	0,61%

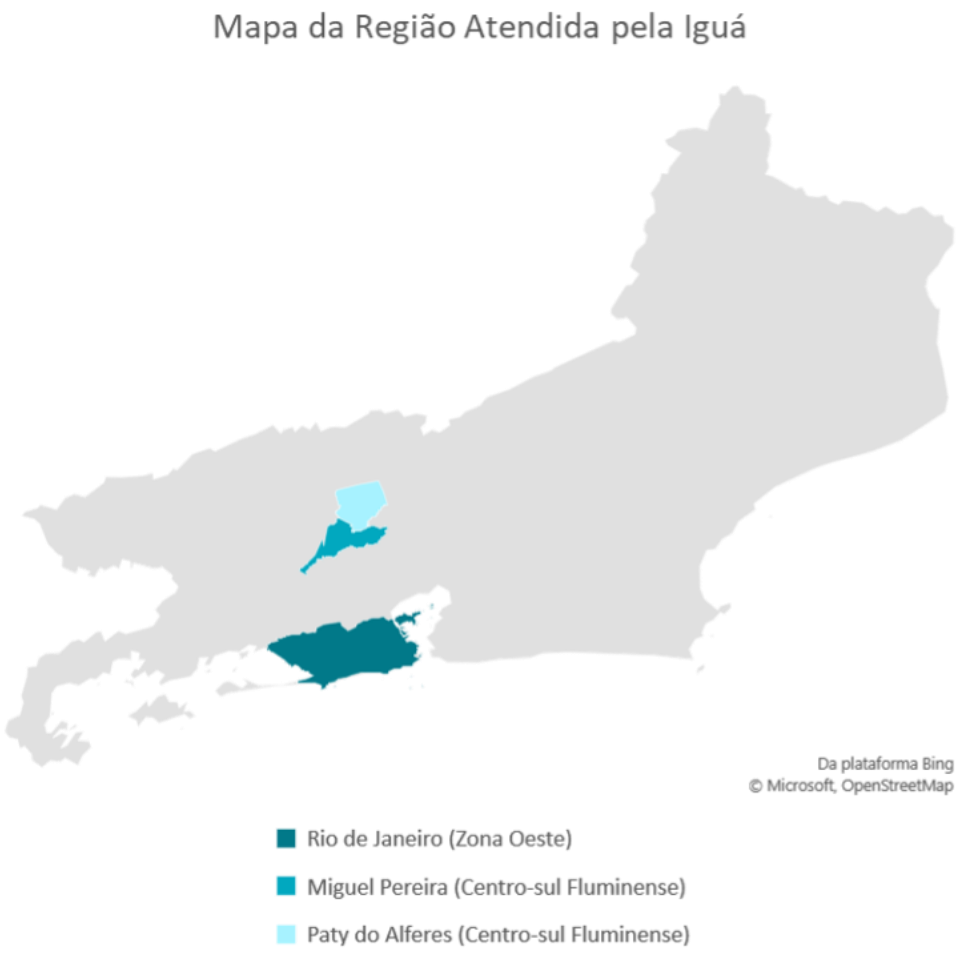
3. Atendimentos por Região Geográfica

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

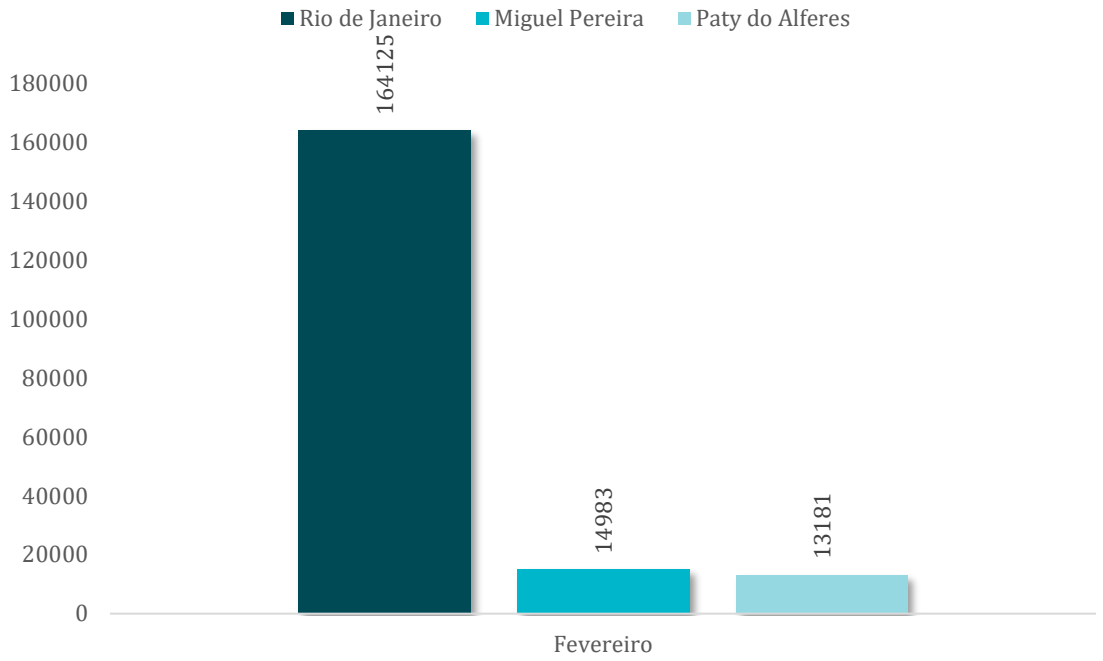
Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 164.125 (85,4%) casos registrados em Rio de Janeiro, 14.983 (7,8%) casos registrados em Miguel Pereira, 13.181 (6,9%) casos registrados em Paty do Alferes.



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	165.545	86,09%
Taquara	4.042	2,10%
Barra da Tijuca	2.435	1,27%
Recreio Bandeirantes	2.154	1,12%
Curicica	1.963	1,02%
Jacarepagua	1.676	0,87%
Pechincha	1.524	0,79%
Freguesia	1.503	0,78%
Centro	1.478	0,77%
Anil	1.265	0,66%
Tanque	1.247	0,65%
Vargem Pequena	935	0,49%
Praca Seca	636	0,33%
Vargem Grande	547	0,28%
Praca da Ponte	460	0,24%
Itanhanga	453	0,24%
Arcozelo	349	0,18%
Governador Portela	305	0,16%
Gardenia Azul	287	0,15%
Barra Olímpica	249	0,13%
Pedras Ruivas	204	0,11%
Cidade de Deus	201	0,10%
Monte Alegre	184	0,10%

Avelar	182	0,09%
Barao de Javari	179	0,09%
Sao Judas Tadeu	148	0,08%
Conrado	144	0,07%
Parque da Lagoinha	142	0,07%
B Californ	121	0,06%
Pq Alto Recanto	110	0,06%
Mantiquira	79	0,04%
Ramada	73	0,04%
Zenobiopolis	71	0,04%
Lameirao	69	0,04%
Clube Velho	64	0,03%
Recreio dos Bandeirantes	64	0,03%
Joa	61	0,03%
Jrd Remanso	59	0,03%
Roseiral	55	0,03%
Vila Suisa	55	0,03%
Estancia Aleluia	52	0,03%
Vista Alegre	49	0,03%
Camorim	44	0,02%
Campinho	43	0,02%
Portal das Mansoes	43	0,02%
Futurista	40	0,02%
Acampamento	39	0,02%
Mangueiras	36	0,02%
Jacarepaguá	36	0,02%
Rec dos Eucalipitos	35	0,02%
Fragoso	34	0,02%
Santa Luzia	31	0,02%
Grotao	31	0,02%
Summer Ville	27	0,01%
Guararapes	27	0,01%
Alto da Boa Vista	27	0,01%
Vila Selma	26	0,01%
Santa Branca	22	0,01%
Vargem Pequena	21	0,01%
Sertaozinho	21	0,01%
B Esperanca	20	0,01%
Novo Arcozelo	19	0,01%
Fortaleza	17	0,01%
Margarida	17	0,01%
Village Sao Roque	16	0,01%
Plante Cafe	16	0,01%
Conceicao	16	0,01%
Saibreira Granja	15	0,01%
Goiabal	14	0,01%
Retiro das Palmeiras	13	0,01%
P Mirim	12	0,01%
Jrd Miguel Pereira	12	0,01%
Lot Planaltosumervil	10	0,01%
P Bandeira	10	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	9	0,00%
Vera Cruz	9	0,00%
Curicica	9	0,00%
Tres Porteiras	7	0,00%
Poaia	6	0,00%
Vargem Grande	5	0,00%
Parque Barcelos	5	0,00%
Pantanal	5	0,00%
Taquara	4	0,00%
Barra da Tijuca	4	0,00%
Lot Zendaiopolis	3	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	2	0,00%
Cidades das Rosas	2	0,00%

Praça da Ponte	2	0,00%
Plante Café	2	0,00%
Anil	1	0,00%
Barão de Javary	1	0,00%
Jardim Sulacap	1	0,00%
Praça Seca	1	0,00%
Vale dos Ipes	1	0,00%
Estancia Aleluia	1	0,00%
Total Geral	**192.289**	**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 Recreio Bandeirantes.

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	142.702	86,95%
Taquara	4.042	2,46%
Barra da Tijuca	2.435	1,48%
Recreio Bandeirantes	2.154	1,31%
Curicica	1.963	1,20%
Jacarepagua	1.676	1,02%
Pechincha	1.524	0,93%
Freguesia	1.503	0,92%
Anil	1.265	0,77%
Tanque	1.247	0,76%
Vargem Pequena	935	0,57%
Praca Seca	636	0,39%
Vargem Grande	547	0,33%
Itanhanga	453	0,28%
Gardenia Azul	287	0,17%
Barra Olímpica	249	0,15%
Cidade de Deus	201	0,12%
Recreio dos Bandeirantes	64	0,04%
Joa	61	0,04%
Camorim	44	0,03%
Campinho	43	0,03%
Jacarepaguá	36	0,02%
Vargem Pequena	21	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	9	0,01%
Curicica	9	0,01%
Vargem Grande	5	0,00%
Taquara	4	0,00%
Barra da Tijuca	4	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	2	0,00%
Alto da Boa Vista	1	0,00%
Anil	1	0,00%
Jardim Sulacap	1	0,00%
Praça Seca	1	0,00%
Total Geral	**164.125**	**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	12.273	81,91%
Centro	621	4,14%
Praca da Ponte	460	3,07%
Governador Portela	305	2,04%
Barao de Javari	179	1,19%
Sao Judas Tadeu	148	0,99%
Conrado	144	0,96%
Parque da Lagoinha	142	0,95%
Ramada	73	0,49%
Jrd Remanso	59	0,39%
Vila Suisa	55	0,37%
Estancia Aleluia	52	0,35%
Portal das Mansoes	43	0,29%
Futurista	40	0,27%
Mangueiras	36	0,24%
Fragoso	34	0,23%
Santa Luzia	31	0,21%
Summer Ville	27	0,18%
Guararapes	27	0,18%
Alto da Boa Vista	26	0,17%
Vila Selma	26	0,17%
Santa Branca	22	0,15%
Sertaozinho	21	0,14%
Margarida	17	0,11%
Plante Cafe	16	0,11%
Village Sao Roque	16	0,11%
Conceicao	16	0,11%
Retiro das Palmeiras	13	0,09%
Jrd Miguel Pereira	12	0,08%
Lot Planaltosumervil	10	0,07%
P Bandeira	10	0,07%
Vera Cruz	9	0,06%
Clube Velho	7	0,05%
Pantanal	5	0,03%
Cidades das Rosas	2	0,01%
Praça da Ponte	2	0,01%
Plante Café	2	0,01%
Barão de Javary	1	0,01%
Estancia Aleluia	1	0,01%
Total Geral	**14.983**	**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 Pedras Ruivas.

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	10.570	80,19%
Centro	857	6,50%
Arcozelo	349	2,65%
Pedras Ruivas	204	1,55%
Monte Alegre	184	1,40%

Avelar	182	1,38%
B Californ	121	0,92%
Pq Alto Recanto	110	0,83%
Mantiquira	79	0,60%
Zenobiopolis	71	0,54%
Lameirao	69	0,52%
Clube Velho	57	0,43%
Roseiral	55	0,42%
Vista Alegre	49	0,37%
Acampamento	39	0,30%
Rec dos Eucalipitos	35	0,27%
Grotao	31	0,24%
B Esperanca	20	0,15%
Novo Arcozelo	19	0,14%
Fortaleza	17	0,13%
Saibreira Granja	15	0,11%
Goiabal	14	0,11%
P Mirim	12	0,09%
Tres Porteiras	7	0,05%
Poaia	6	0,05%
Parque Barcelos	5	0,04%
Lot Zendaiopolis	3	0,02%
Vale dos Ipes	1	0,01%
Total Geral	**13.181**	**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 fevereiro 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.