2023

Relatório de Atendimento
Iguá Saneamento

Julho de 2023

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO 2

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – JULHO DE 2023 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 11

2.2. Status dos Atendimentos 12

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral 12

2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro 13

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira 13

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes 13

3. Atendimentos por Região Geográfica 14

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade 14

3.2. Distribuição dos Atendimentos por Bairros 16

3.2.1. Atendimentos por Bairros – Rio de Janeiro 18

3.2.2. Atendimentos por Bairros – Miguel Pereira 19

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;

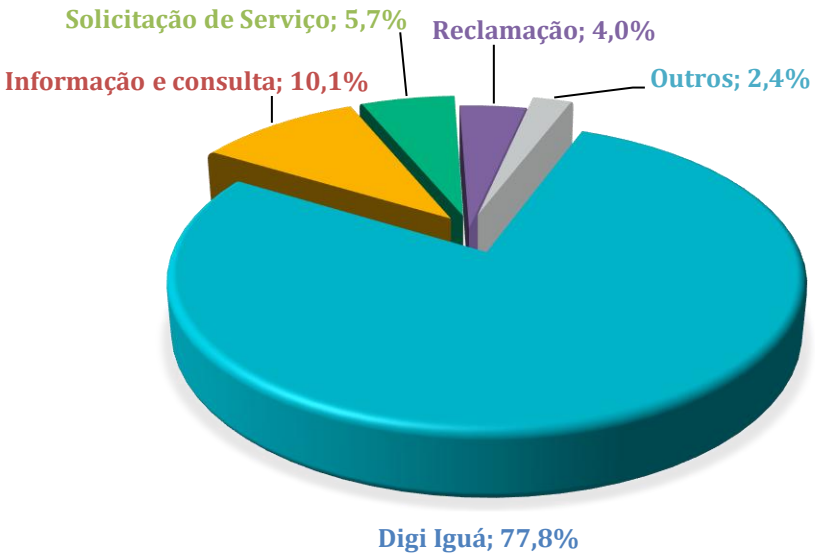
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – JULHO DE 2023

Em julho de 2023, a concessionária Iguá Saneamento registrou 159.530 (Cento e cinquenta e nove mil, quinhentos e trinta) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

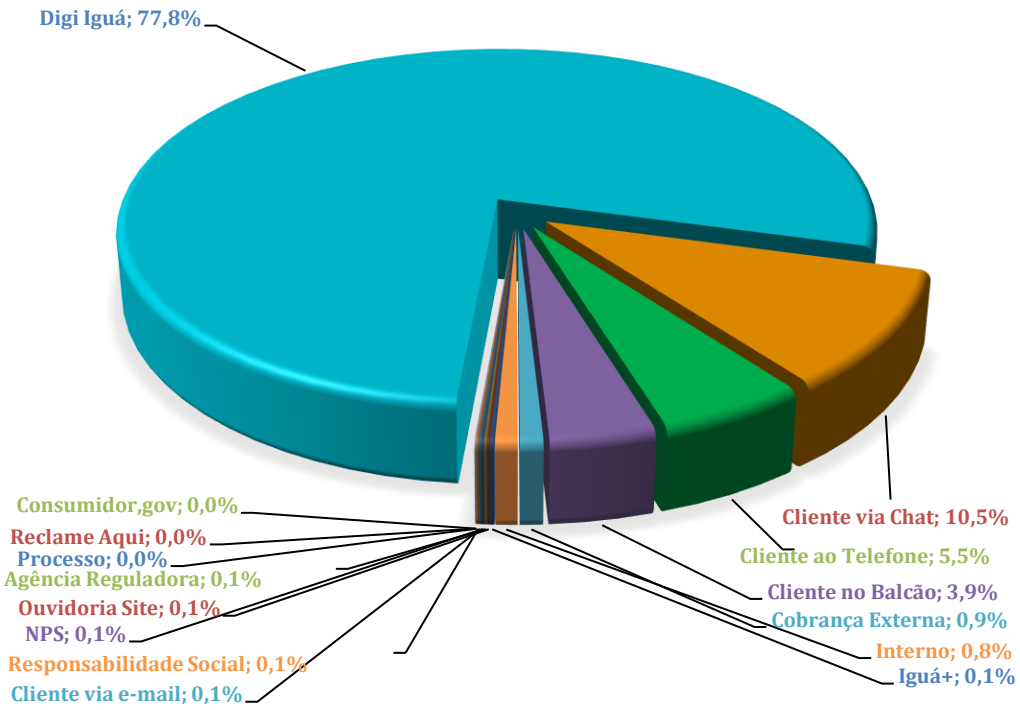
1. Tipos de Atendimentos

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 julho de 2023, com 124.111 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 16.050 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Solicitação de Serviço, com 9.169 registros. Também tivemos 6.390 Reclamação, 3.810 Outros casos com outros tipos de registro.



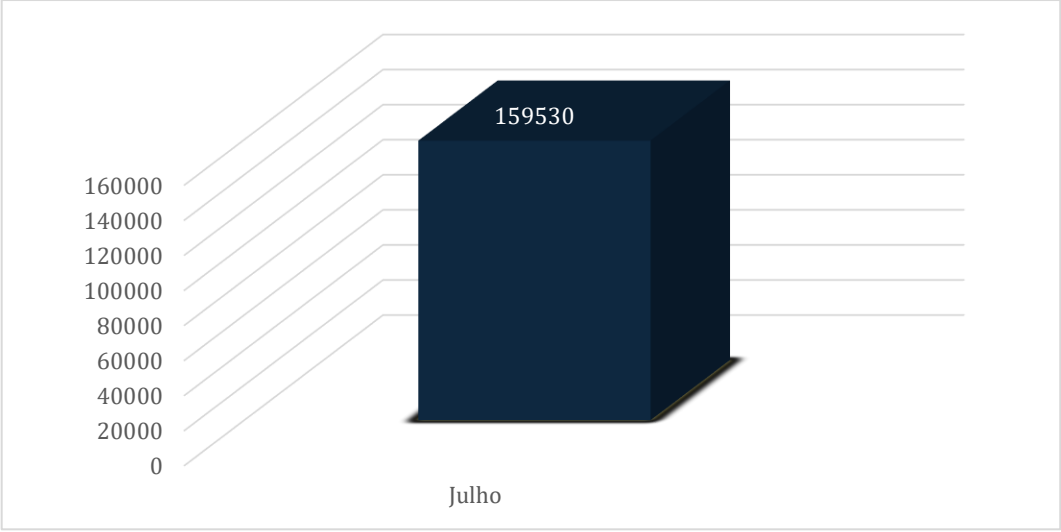
1.1. Canais de Comunicação

Dos 159.530 casos registrados no período, 124.124 via Digi Iguá, 16.710 via Cliente via Chat, 8.776 via Cliente ao Telefone, 6.209 via Cliente no Balcão, 1.356 via Cobrança Externa, 1.295 via Interno, 204 via Iguá+, 162 via Ouvidoria Site, 150 via Agência Reguladora, 139 via NPS, 135 via Cliente via e-mail, 104 via Responsabilidade Social, 65 via Processo, 36 via Reclame Aqui, 13 via Consumidor.gov.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 159.530 casos registrados se distribuem em: 159.530 atendimentos realizados em julho/2023 (100,0% dos atendimentos do período).



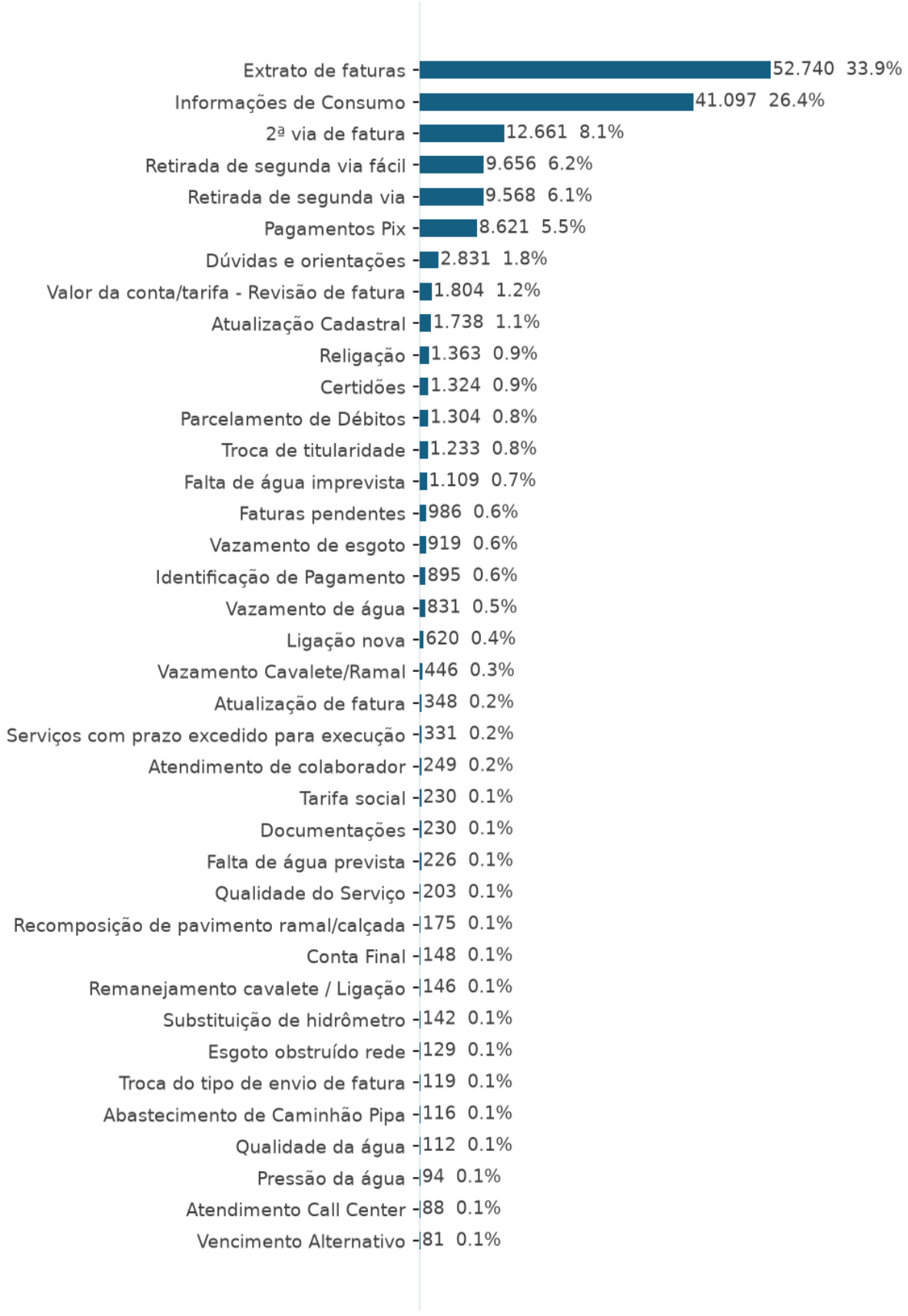
2. Informações Dos Atendimentos

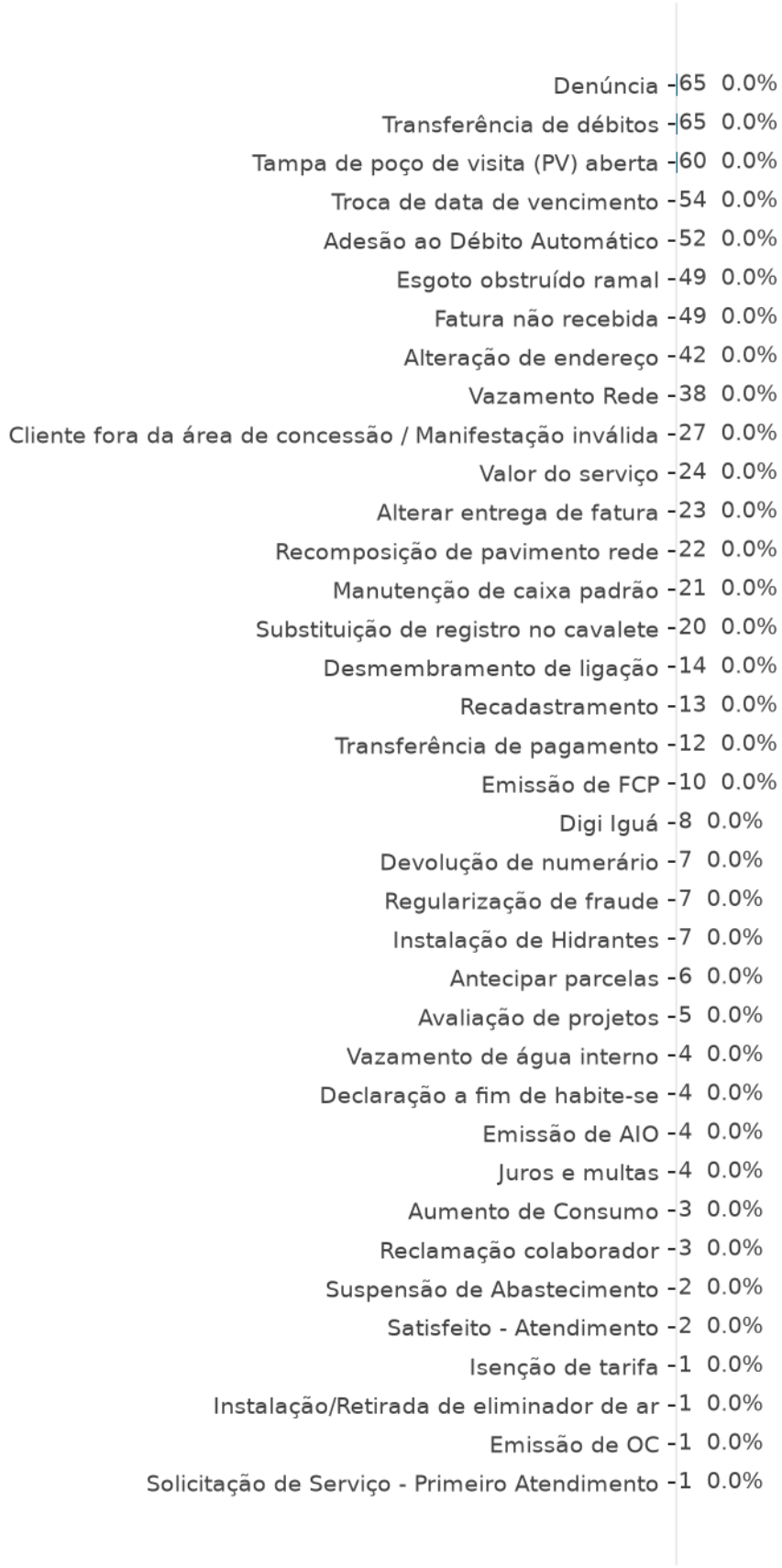
2.1. Categorias Registradas

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

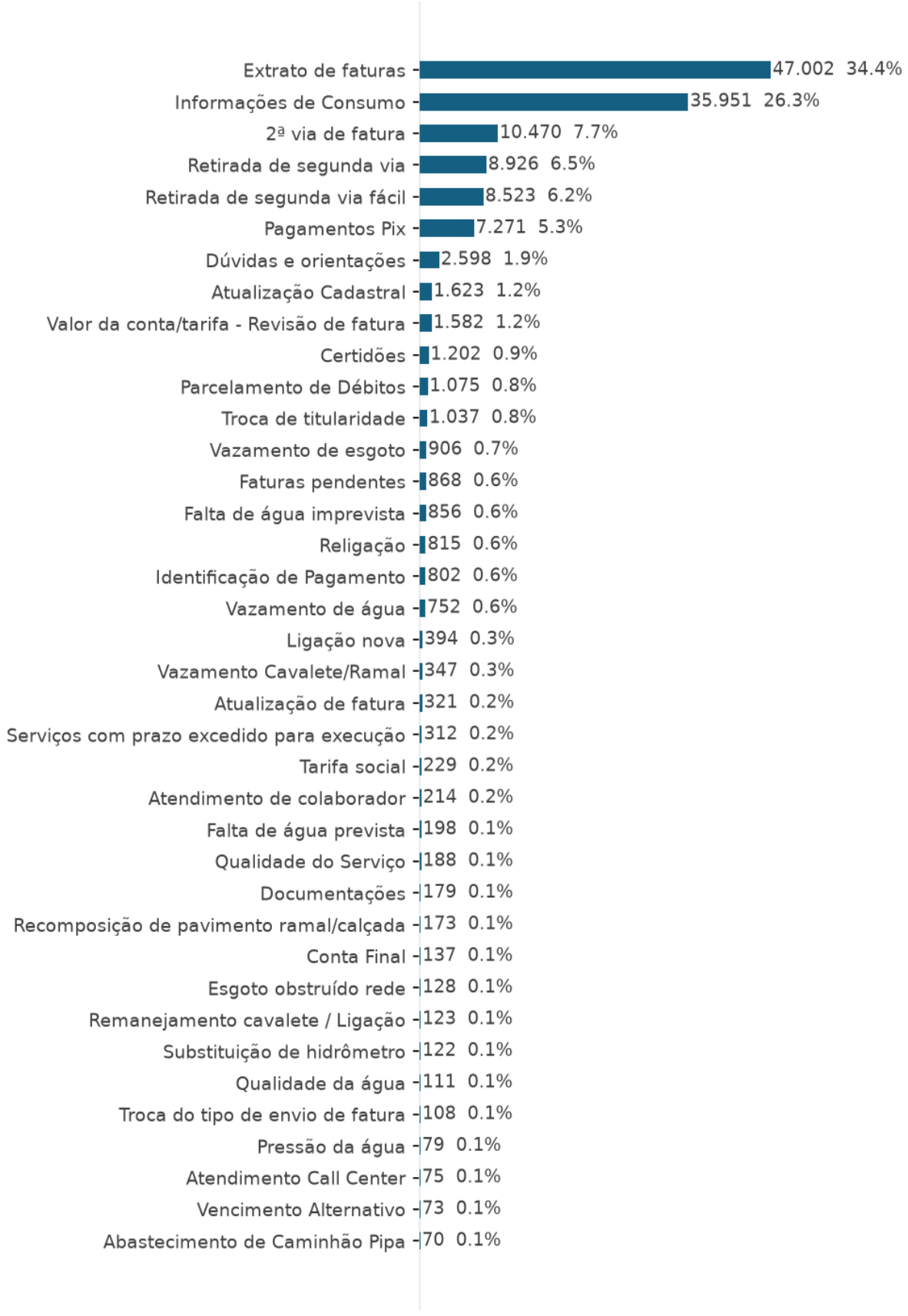
atendimentos de canais de reclamações entre outros tipos descritos no item 1. Na visão geral, é possível identificar que as maiores volumetrias de atendimentos no período se concentram em Extrato de faturas (33,9% do total), Informações de Consumo (26,4% do total), 2ª via de fatura (8,1% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 68,4% do total de solicitações de atendimento registradas em julho de 2023.

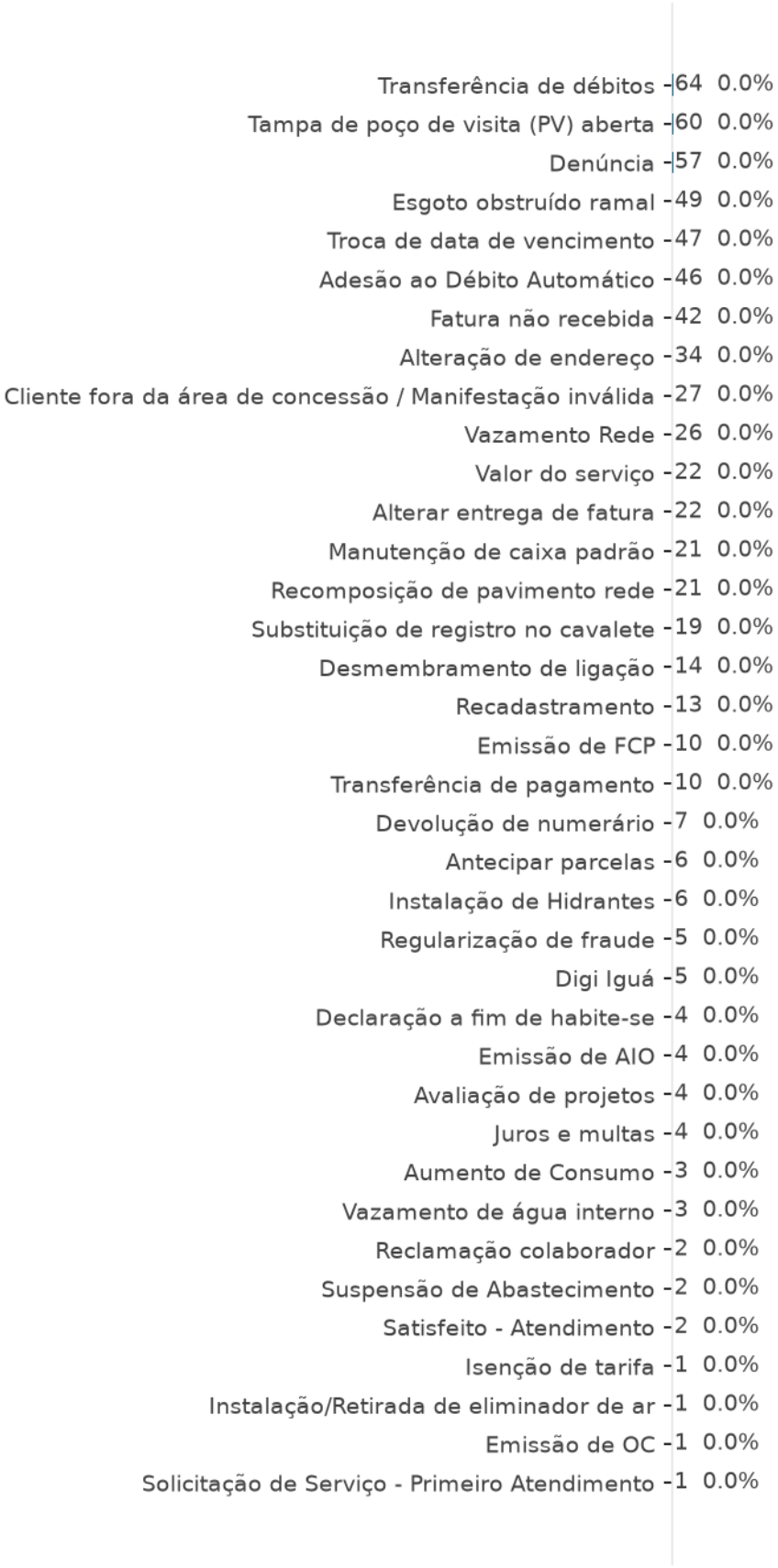
2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral



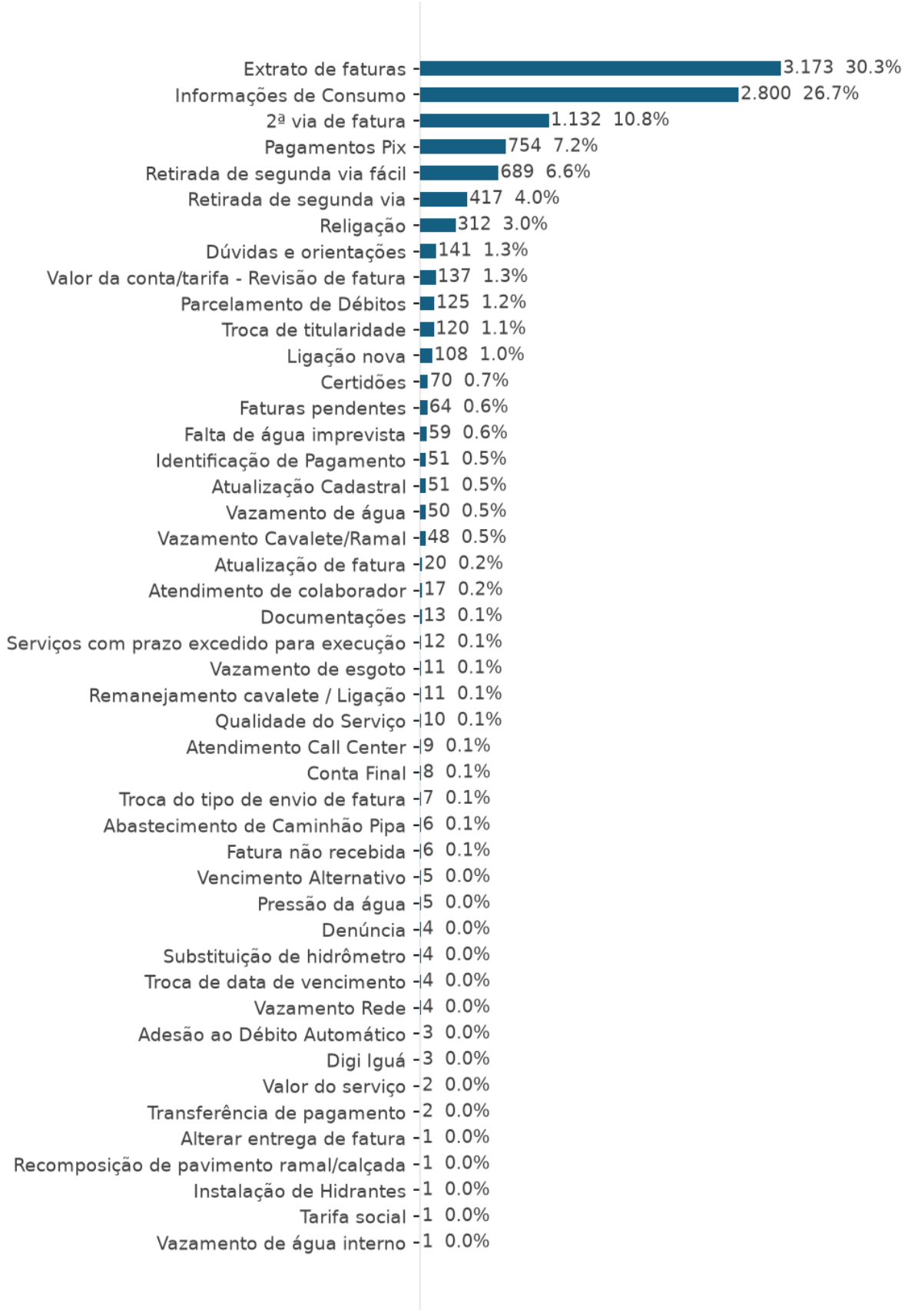

Denúncia 65 0.0%
Transferência de débitos 65 0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta 60 0.0%
Troca de data de vencimento 54 0.0%
Adesão ao Débito Automático 52 0.0%
Esgoto obstruído ramal 49 0.0%
Fatura não recebida 49 0.0%
Alteração de endereço 42 0.0%
Vazamento Rede 38 0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida 27 0.0%
Valor do serviço 24 0.0%
Alterar entrega de fatura 23 0.0%
Recomposição de pavimento rede 22 0.0%
Manutenção de caixa padrão 21 0.0%
Substituição de registro no cavalete 20 0.0%
Desmembramento de ligação 14 0.0%
Recadastramento 13 0.0%
Transferência de pagamento 12 0.0%
Emissão de FCP 10 0.0%
Digi Iguá 8 0.0%
Devolução de numerário 7 0.0%
Regularização de fraude 7 0.0%
Instalação de Hidrantes 7 0.0%
Antecipar parcelas 6 0.0%
Avaliação de projetos 5 0.0%
Vazamento de água interno 4 0.0%
Declaração a fim de habite-se 4 0.0%
Emissão de AIO 4 0.0%
Juros e multas 4 0.0%
Aumento de Consumo 3 0.0%
Reclamação colaborador 3 0.0%
Suspensão de Abastecimento 2 0.0%
Satisfeito - Atendimento 2 0.0%
Isenção de tarifa 1 0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar 1 0.0%
Emissão de OC 1 0.0%
Solicitação de Serviço - Primeiro Atendimento 1 0.0%

2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro

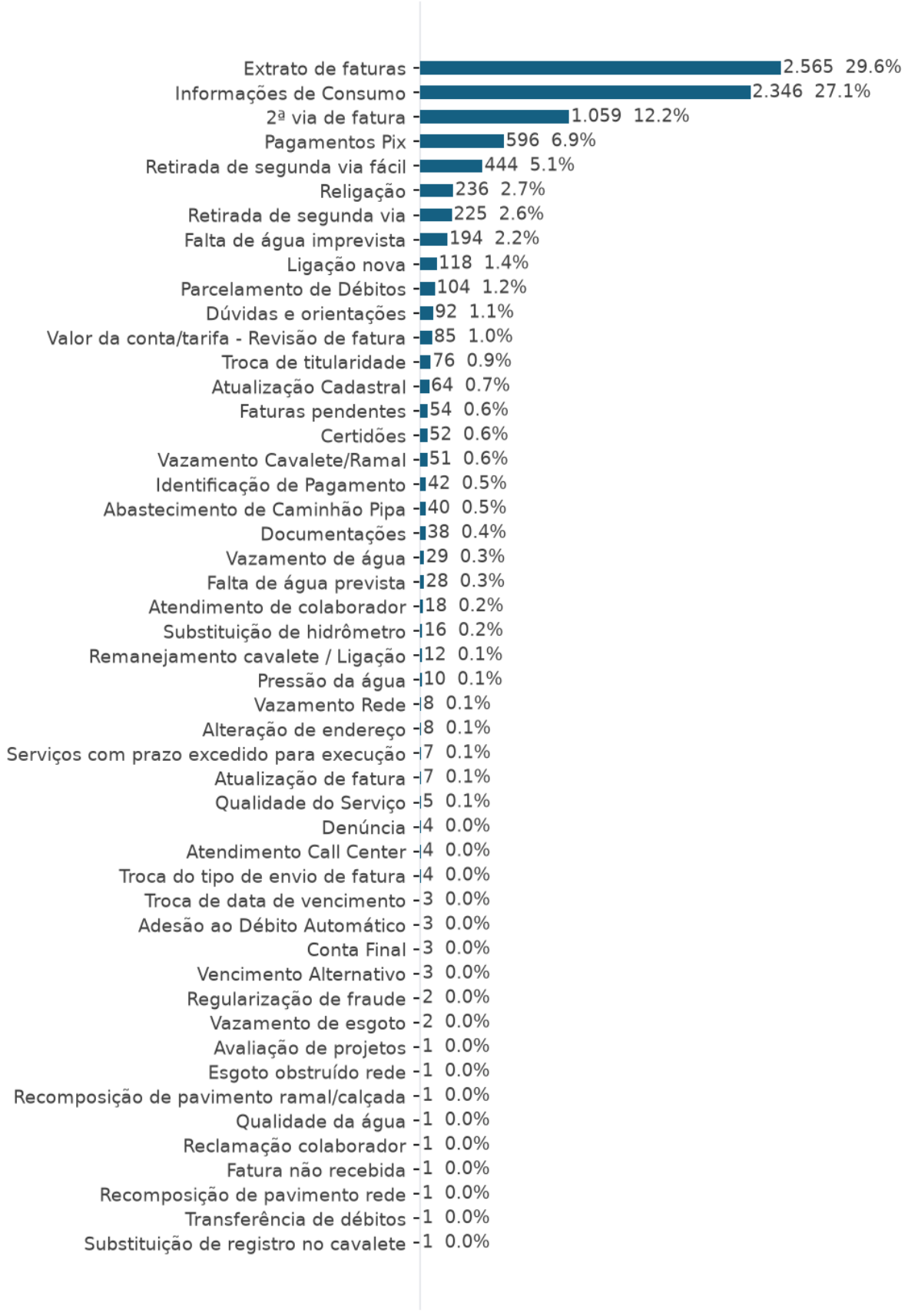



Transferência de débitos 64 0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta 60 0.0%
Denúncia 57 0.0%
Esgoto obstruído ramal 49 0.0%
Troca de data de vencimento 47 0.0%
Adesão ao Débito Automático 46 0.0%
Fatura não recebida 42 0.0%
Alteração de endereço 34 0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida 27 0.0%
Vazamento Rede 26 0.0%
Valor do serviço 22 0.0%
Alterar entrega de fatura 22 0.0%
Manutenção de caixa padrão 21 0.0%
Recomposição de pavimento rede 21 0.0%
Substituição de registro no cavalete 19 0.0%
Desmembramento de ligação 14 0.0%
Recadastramento 13 0.0%
Emissão de FCP 10 0.0%
Transferência de pagamento 10 0.0%
Devolução de numerário 7 0.0%
Antecipar parcelas 6 0.0%
Instalação de Hidrantes 6 0.0%
Regularização de fraude 5 0.0%
Digi Iguá 5 0.0%
Declaração a fim de habite-se 4 0.0%
Emissão de AIO 4 0.0%
Avaliação de projetos 4 0.0%
Juros e multas 4 0.0%
Aumento de Consumo 3 0.0%
Vazamento de água interno 3 0.0%
Reclamação colaborador 2 0.0%
Suspensão de Abastecimento 2 0.0%
Satisfeito - Atendimento 2 0.0%
Isenção de tarifa 1 0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar 1 0.0%
Emissão de OC 1 0.0%
Solicitação de Serviço - Primeiro Atendimento 1 0.0%

2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira



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.

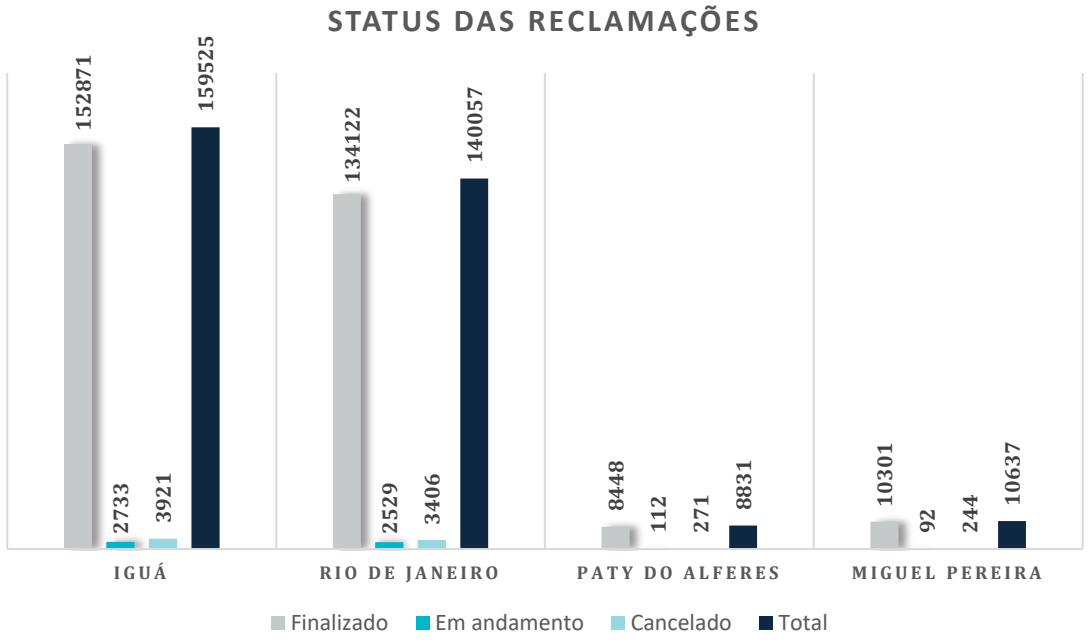
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 159.525 casos no período, dos quais 95,83% foram finalizados. 1,71% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 2,46% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	159.525	152.871	2.733	3.921
JULHO	159.525	152.871	2.733	3.921

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	95,83%	1,71%	2,46%
JULHO	100,00%	95,83%	1,71%	2,46%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	140.057	134.122	2.529	3.406
JULHO	140.057	134.122	2.529	3.406

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	95,76%	1,81%	2,43%
JULHO	100,00%	95,76%	1,81%	2,43%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	10.637	10.301	92	244
JULHO	10.637	10.301	92	244

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	96,84%	0,86%	2,29%
JULHO	100,00%	96,84%	0,86%	2,29%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

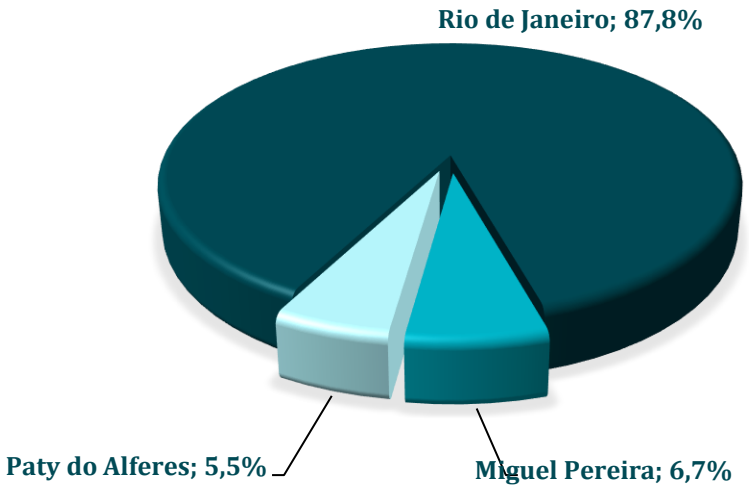
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	8.831	8.448	112	271
JULHO	8.831	8.448	112	271

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	95,66%	1,27%	3,07%
JULHO	100,00%	95,66%	1,27%	3,07%

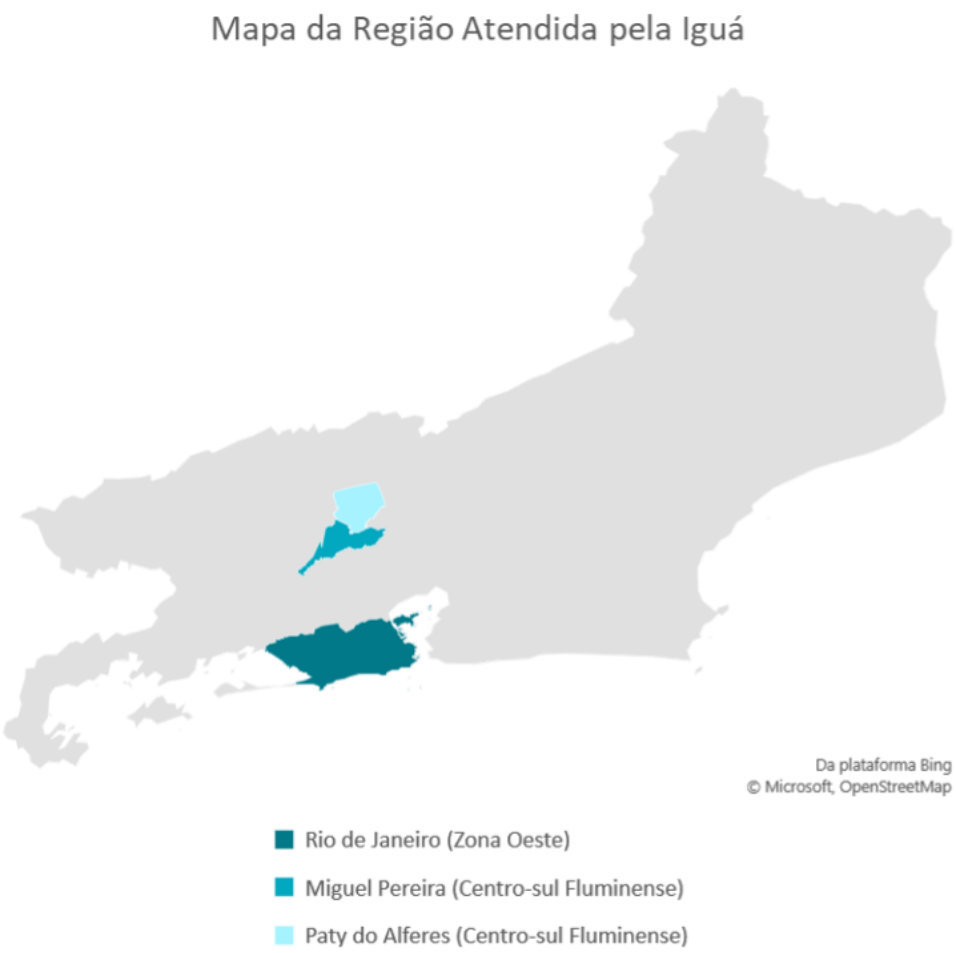
3. Atendimentos por Região Geográfica

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

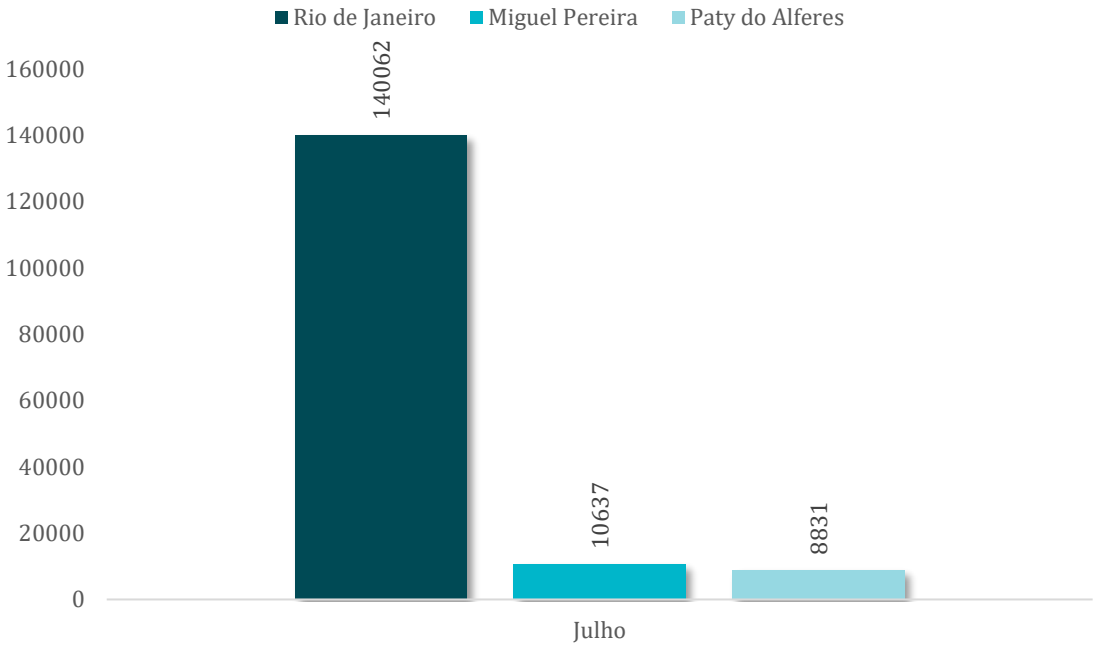
Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 140.062 (87,8%) casos registrados em Rio de Janeiro, 10.637 (6,7%) casos registrados em Miguel Pereira, 8.831 (5,5%) casos registrados em Paty do Alferes.



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	132.554	83,09%
Taquara	4.106	2,57%
Recreio Bandeirantes	2.981	1,87%
Barra da Tijuca	2.743	1,72%
Pechincha	1.695	1,06%
Curicica	1.673	1,05%
Jacarepagua	1.631	1,02%
Tanque	1.498	0,94%
Freguesia	1.401	0,88%
Anil	1.164	0,73%
Centro	1.115	0,70%
Vargem Pequena	963	0,60%
Praca Seca	818	0,51%
Itanhanga	667	0,42%
Governador Portela	423	0,27%
Vargem Grande	357	0,22%
Arcozelo	321	0,20%
Cidade de Deus	320	0,20%
Praca da Ponte	261	0,16%
Gardenia Azul	259	0,16%
Barao de Javari	235	0,15%
Avelar	234	0,15%
B Californ	222	0,14%
Pedras Ruivas	155	0,10%
Parque da Lagoinha	124	0,08%
Joa	108	0,07%
Conrado	96	0,06%
Sao Judas Tadeu	94	0,06%
Monte Alegre	92	0,06%
Campinho	75	0,05%
Acampamento	74	0,05%
Fragoso	71	0,04%
Pq Alto Recanto	55	0,03%
Ramada	53	0,03%
Vista Alegre	53	0,03%
Vila Suisa	52	0,03%
Saibreira Granja	44	0,03%
Futurista	43	0,03%
Zenobiopolis	42	0,03%
Mantiquira	35	0,02%
Plante Cafe	34	0,02%
Mangueiras	34	0,02%
Portal das Mansoes	29	0,02%
Goiabal	26	0,02%
Santa Luzia	25	0,02%
Clube Velho	24	0,02%
Rec dos Eucalipitos	23	0,01%
Alto da Boa Vista	22	0,01%
Village Sao Roque	21	0,01%
Guararapes	21	0,01%
Novo Arcozelo	21	0,01%
Estancia Aleluia	20	0,01%
Jrd Remanso	20	0,01%
B Esperanca	19	0,01%
Retiro das Palmeiras	19	0,01%

Tres Porteiras	18	0,01%
Parque Barcelos	17	0,01%
Conceicao	16	0,01%
Lameirao	14	0,01%
Summer Ville	14	0,01%
Vera Cruz	13	0,01%
Poaia	12	0,01%
Margarida	11	0,01%
Roseiral	11	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	11	0,01%
Tanque	10	0,01%
Santa Branca	10	0,01%
P Bandeira	7	0,00%
Vila Selma	6	0,00%
Fortaleza	6	0,00%
Camorim	5	0,00%
Pantanal	5	0,00%
Barra da Tijuca	5	0,00%
Lot Planaltosumervil	4	0,00%
Sao Jorge	4	0,00%
Jrd Miguel Pereira	4	0,00%
Grotao	4	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	4	0,00%
Jacarepaguá	3	0,00%
Vargem Pequena	3	0,00%
Barra Olímpica	3	0,00%
Cidades das Rosas	3	0,00%
Vargem Grande	3	0,00%
Cidade Nova	2	0,00%
Coophamil	2	0,00%
Lot Zendaiopolis	2	0,00%
Sta. Isabel	2	0,00%
Jd. Pauliceia	1	0,00%
Jd. Uniao	1	0,00%
Jd.São Pedro	1	0,00%
Grande Terceiro	1	0,00%
Jardim Vale do Sol	1	0,00%
Curicica	1	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	1	0,00%
Cpa Ii	1	0,00%
Comerciarios	1	0,00%
Alegria	1	0,00%
C.R. Florais do Valle	1	0,00%
C.R. Rio Cachoerinha	1	0,00%
Carumbe	1	0,00%
Centro Sul	1	0,00%
Centro Norte	1	0,00%
Jd. Novo Colorado	1	0,00%
R. Dr. Fabio Leite Ii	1	0,00%
Praça Seca	1	0,00%
R. Altos do Cerrado	1	0,00%
Pedra 90	1	0,00%
Pq. Nova Esper. I	1	0,00%
P Mirim	1	0,00%
Osmar Cabral	1	0,00%
Marechal Hermes	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Sertaozinho	1	0,00%
Residencial Gloria	1	0,00%
Vila Mineira	1	0,00%
Taquara	1	0,00%
Tres Barras	1	0,00%
Vale do Sol	1	0,00%
Total Geral	**159.530**	**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	117.553	83,93%
Taquara	4.095	2,92%
Recreio Bandeirantes	2.970	2,12%
Barra da Tijuca	2.734	1,95%
Pechincha	1.690	1,21%
Curicica	1.668	1,19%
Jacarepagua	1.628	1,16%
Tanque	1.495	1,07%
Freguesia	1.400	1,00%
Anil	1.158	0,83%
Vargem Pequena	960	0,69%
Praca Seca	813	0,58%
Itanhanga	665	0,47%
Vargem Grande	357	0,25%
Cidade de Deus	319	0,23%
Gardenia Azul	258	0,18%
Joa	108	0,08%
Campinho	75	0,05%
Recreio dos Bandeirantes	11	0,01%
Tanque	10	0,01%
Centro	9	0,01%
Governador Portela	5	0,00%
Camorim	5	0,00%
Barra da Tijuca	5	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	4	0,00%
Arcozelo	4	0,00%
Jacarepaguá	3	0,00%
Barra Olímpica	3	0,00%
Barao de Javari	3	0,00%
Conrado	3	0,00%
Vargem Pequena	3	0,00%
Vargem Grande	3	0,00%
Pedras Ruivas	2	0,00%
Sta. Isabel	2	0,00%
Cidade Nova	2	0,00%
Praca da Ponte	2	0,00%
Coophamil	2	0,00%
B Californ	1	0,00%
Alto da Boa Vista	1	0,00%
Acampamento	1	0,00%
Parque Barcelos	1	0,00%
Osmar Cabral	1	0,00%
Marechal Hermes	1	0,00%
Mangueiras	1	0,00%
Jd. Uniao	1	0,00%
Jd.São Pedro	1	0,00%
Jardim Vale do Sol	1	0,00%
Jd. Novo Colorado	1	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	1	0,00%
Grande Terceiro	1	0,00%

Carumbe	1	0,00%
Centro Norte	1	0,00%
Centro Sul	1	0,00%
Comerciarios	1	0,00%
Cpa Ii	1	0,00%
Curicica	1	0,00%
R. Dr. Fabio Leite Ii	1	0,00%
Ramada	1	0,00%
Praça Seca	1	0,00%
R. Altos do Cerrado	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Portal das Mansoes	1	0,00%
Pq Alto Recanto	1	0,00%
Pq. Nova Esper. I	1	0,00%
Pedra 90	1	0,00%
Plante Cafe	1	0,00%
Residencial Gloria	1	0,00%
Santa Branca	1	0,00%
Vila Mineira	1	0,00%
Taquara	1	0,00%
Vale do Sol	1	0,00%
Vila Suisa	1	0,00%
Total Geral	**140.062**	**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	8.361	78,60%
Centro	465	4,37%
Governador Portela	418	3,93%
Praca da Ponte	256	2,41%
Barao de Javari	232	2,18%
Parque da Lagoinha	122	1,15%
Sao Judas Tadeu	93	0,87%
Conrado	93	0,87%
Fragoso	71	0,67%
Ramada	51	0,48%
Vila Suisa	51	0,48%
Futurista	43	0,40%
Mangueiras	33	0,31%
Plante Cafe	32	0,30%
Portal das Mansoes	28	0,26%
Santa Luzia	25	0,24%
Guararapes	21	0,20%
Village Sao Roque	21	0,20%
Alto da Boa Vista	21	0,20%
Estancia Aleluia	20	0,19%
Jrd Remanso	20	0,19%
Retiro das Palmeiras	19	0,18%
Conceicao	16	0,15%
Summer Ville	14	0,13%
Vera Cruz	13	0,12%
Margarida	11	0,10%
Santa Branca	9	0,08%

Taquara	8	0,08%
P Bandeira	7	0,07%
Clube Velho	6	0,06%
Vila Selma	6	0,06%
Pantanal	5	0,05%
Lot Planaltosumervil	4	0,04%
Sao Jorge	4	0,04%
Jrd Miguel Pereira	4	0,04%
Barra da Tijuca	3	0,03%
Pechincha	3	0,03%
Cidades das Rosas	3	0,03%
Pedras Ruivas	3	0,03%
Jacarepagua	2	0,02%
Vista Alegre	2	0,02%
Recreio Bandeirantes	2	0,02%
Vargem Pequena	2	0,02%
Curicica	2	0,02%
Arcozelo	1	0,01%
Anil	1	0,01%
Avelar	1	0,01%
Alegria	1	0,01%
Jd. Pauliceia	1	0,01%
C.R. Florais do Valle	1	0,01%
B Californ	1	0,01%
Monte Alegre	1	0,01%
Tanque	1	0,01%
Sertaozinho	1	0,01%
Tres Barras	1	0,01%
Zenobiopolis	1	0,01%
Total Geral	**10.637**	**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	6.640	75,19%
Centro	641	7,26%
Arcozelo	316	3,58%
Avelar	233	2,64%
B Californ	220	2,49%
Pedras Ruivas	150	1,70%
Monte Alegre	91	1,03%
Acampamento	73	0,83%
Pq Alto Recanto	54	0,61%
Vista Alegre	51	0,58%
Saibreira Granja	44	0,50%
Zenobiopolis	41	0,46%
Mantiquira	35	0,40%
Goiabal	26	0,29%
Rec dos Eucalipitos	23	0,26%
Novo Arcozelo	21	0,24%
B Esperanca	19	0,22%
Clube Velho	18	0,20%
Tres Porteiras	18	0,20%
Parque Barcelos	16	0,18%
Lameirao	14	0,16%

Poaia	12	0,14%
Roseiral	11	0,12%
Recreio Bandeirantes	9	0,10%
Fortaleza	6	0,07%
Barra da Tijuca	6	0,07%
Praca Seca	5	0,06%
Anil	5	0,06%
Grotao	4	0,05%
Curicica	3	0,03%
Taquara	3	0,03%
Praca da Ponte	3	0,03%
Parque da Lagoinha	2	0,02%
Pechincha	2	0,02%
Itanhanga	2	0,02%
Tanque	2	0,02%
Lot Zendaiopolis	2	0,02%
C.R. Rio Cachoerinha	1	0,01%
Cidade de Deus	1	0,01%
Gardenia Azul	1	0,01%
Freguesia	1	0,01%
Jacarepagua	1	0,01%
P Mirim	1	0,01%
Plante Cafe	1	0,01%
Ramada	1	0,01%
Sao Judas Tadeu	1	0,01%
Vargem Pequena	1	0,01%
Total Geral	**8.831**	**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 julho de 2023.

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.