2023

Relatório de Atendimento
Iguá Saneamento

Junho de 2023

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO 2

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – JUNHO 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;

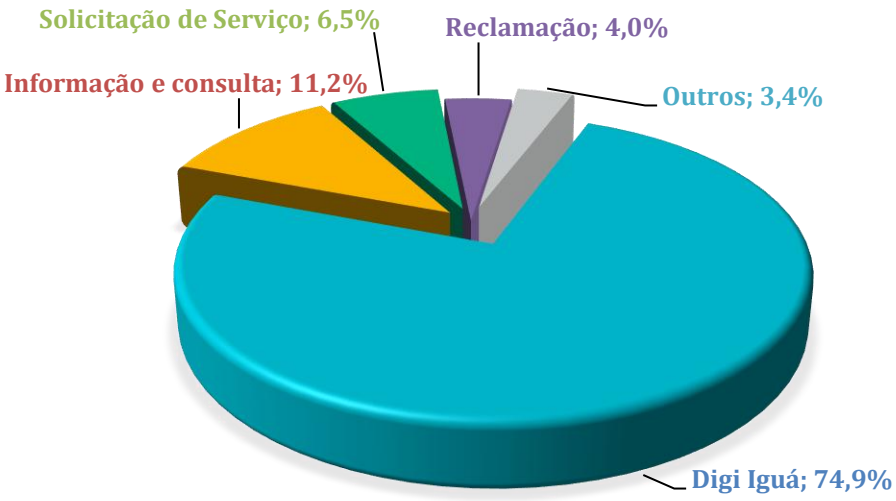
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – JUNHO DE 2023

Em junho de 2023, a concessionária Iguá Saneamento registrou 150.497 (Cento e cinquenta mil, quatrocentos e noventa e sete) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

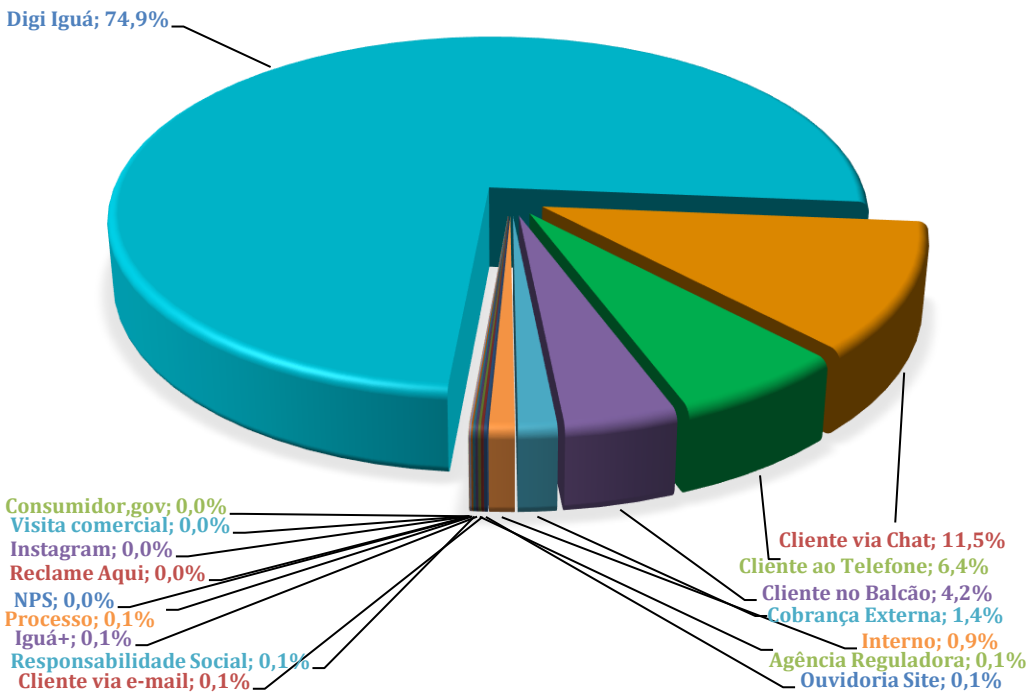
1. Tipos de Atendimentos

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 2023, com 112.701 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 16.802 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Solicitação de Serviço, com 9.846 registros. Também tivemos 6.016 Reclamação, 5.132 Outros casos com outros tipos de registro.



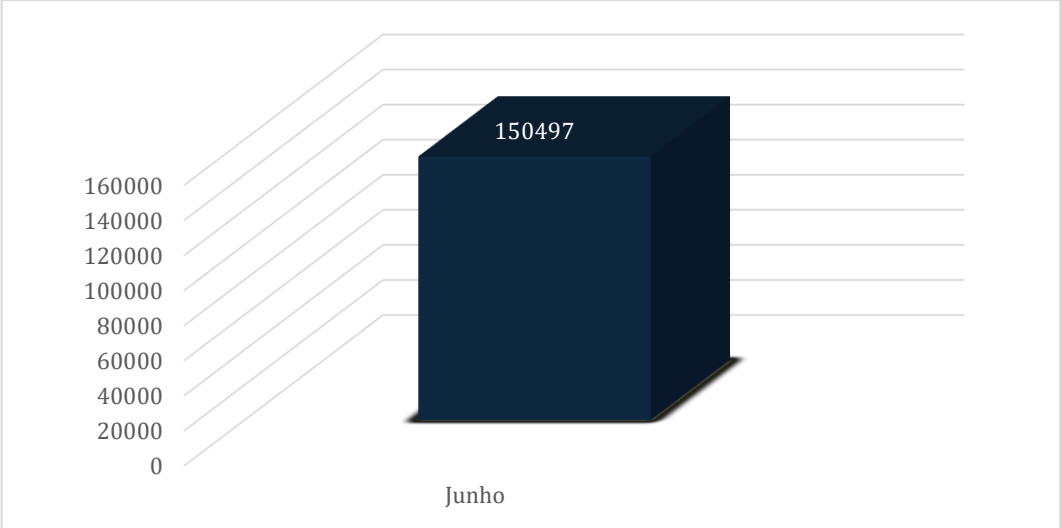
1.1. Canais de Comunicação

Dos 150.497 casos registrados no período, 112.704 via Digi Iguá, 17.374 via Cliente via Chat, 9.591 via Cliente ao Telefone, 6.275 via Cliente no Balcão, 2.152 via Cobrança Externa, 1.409 via Interno, 179 via Ouvidoria Site, 147 via Cliente via e-mail, 137 via Agência Reguladora, 137 via Iguá+, 122 via Responsabilidade Social, 86 via Processo, 64 via NPS, 39 via Reclame Aqui, 16 via Consumidor.gov, 1 via Instagram, 1 via Visita comercial.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 150.497 casos registrados se distribuem em: 150.497 atendimentos realizados em junho/2023 (100,0% dos atendimentos do período).



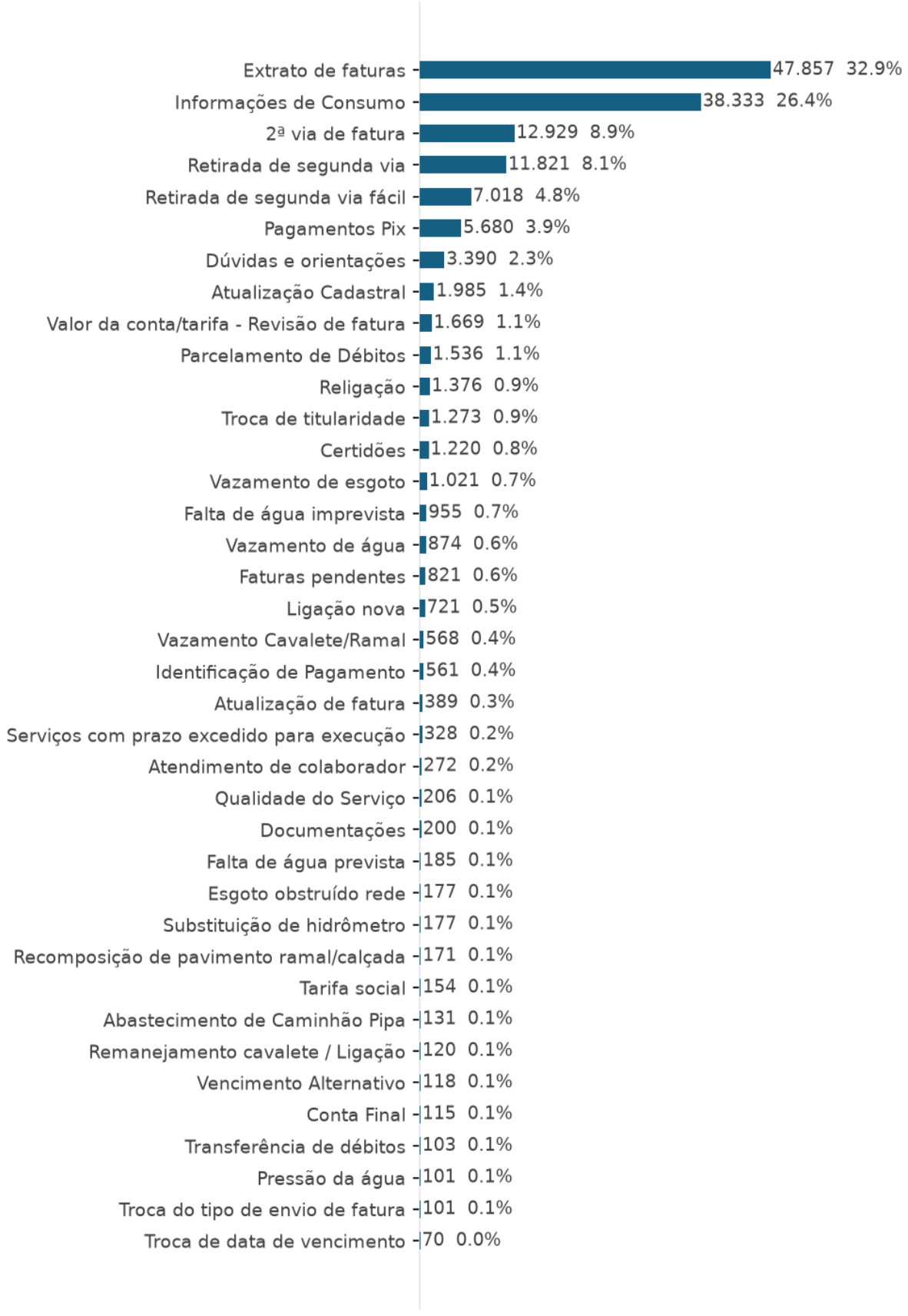
2. Informações Dos Atendimentos

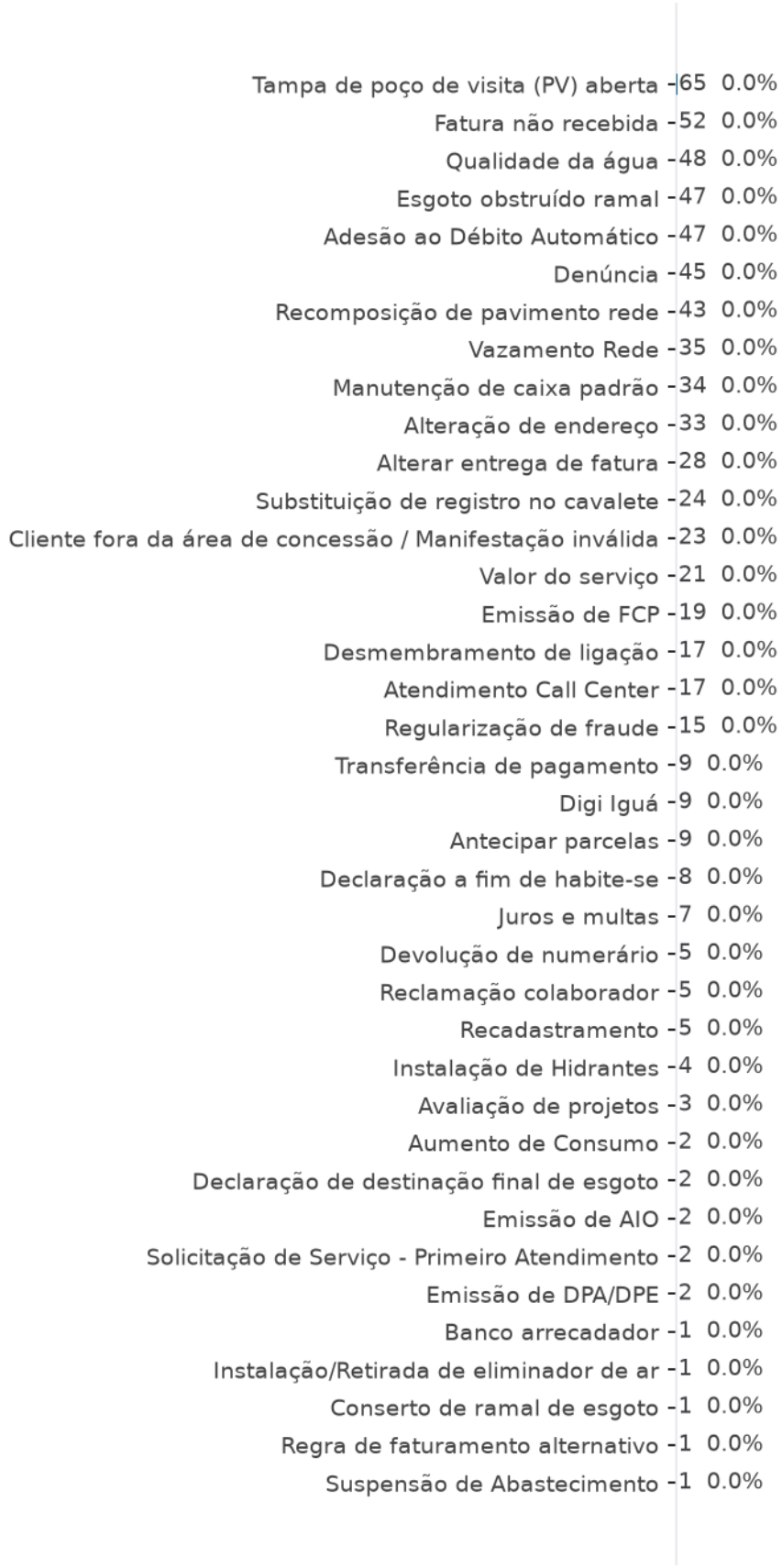
2.1. Categorias Registradas

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

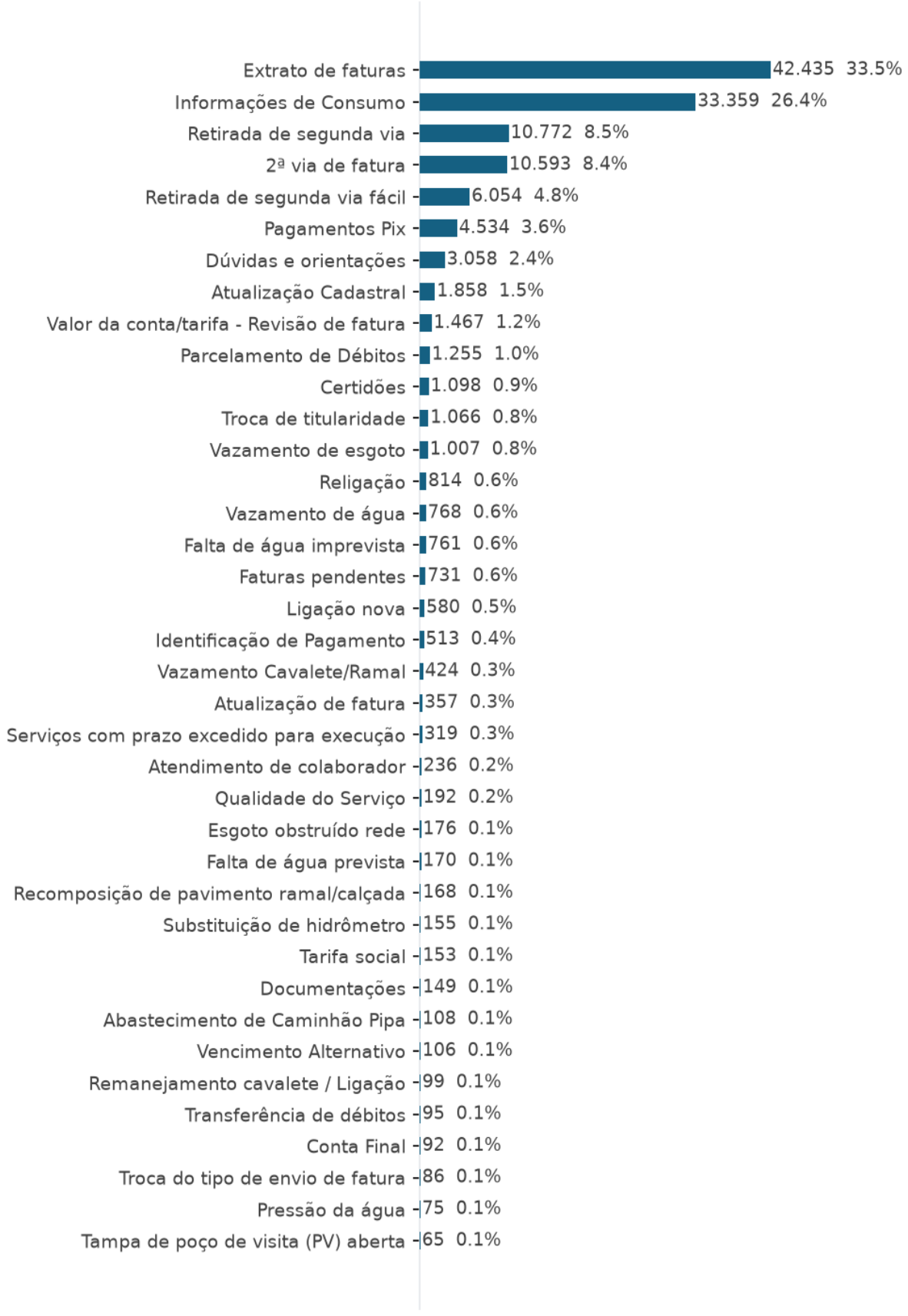
atendimentos de canais de reclamações entre outros tipos descritos no item 1. Na visão geral, é possível identificar que as maiores volumetrias de atendimentos no período se concentram em Extrato de faturas (32,9% do total), Informações de Consumo (26,4% do total), 2ª via de fatura (8,9% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 68,2% do total de solicitações de atendimento registradas em junho de 2023.

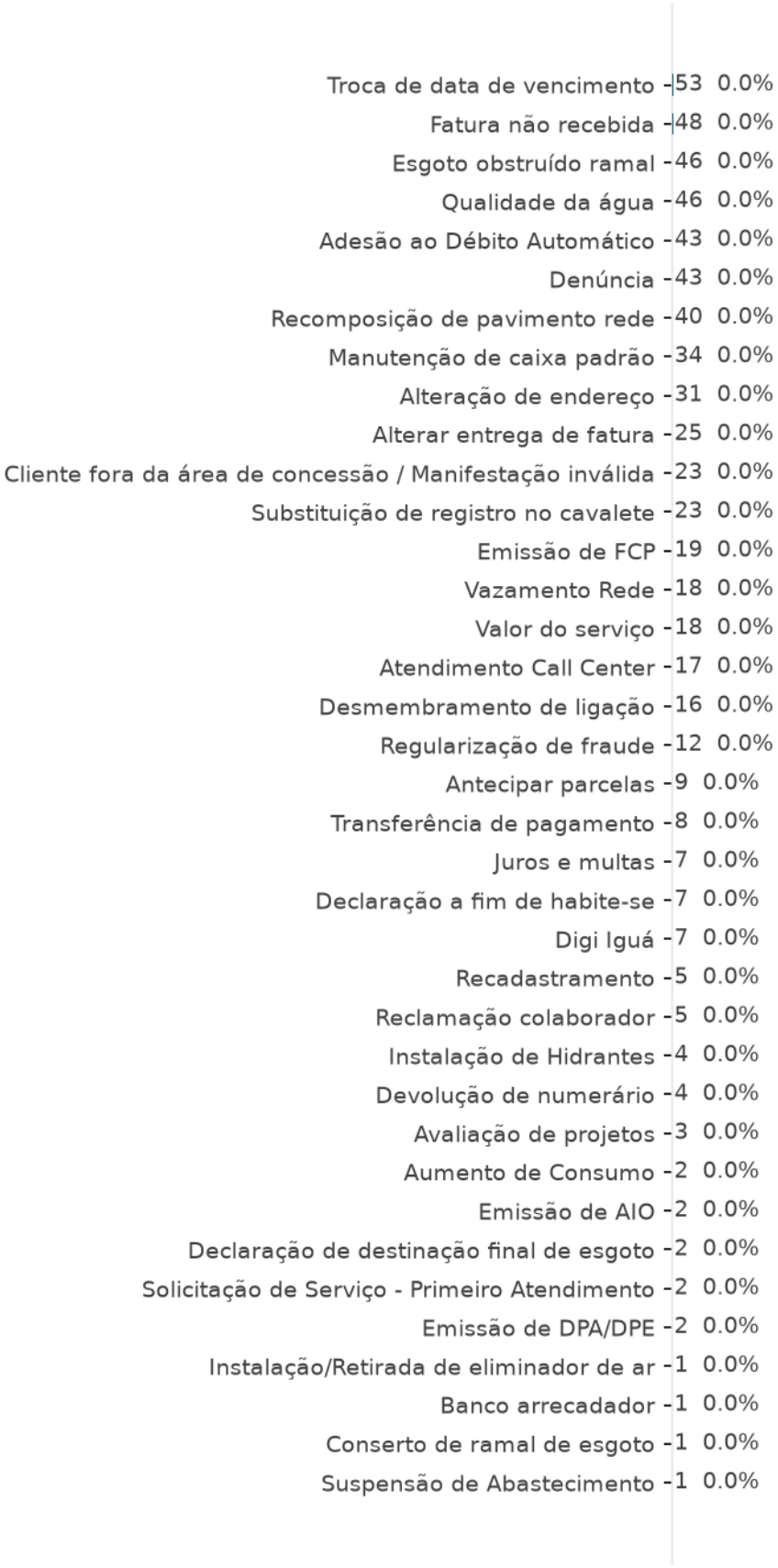
2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral



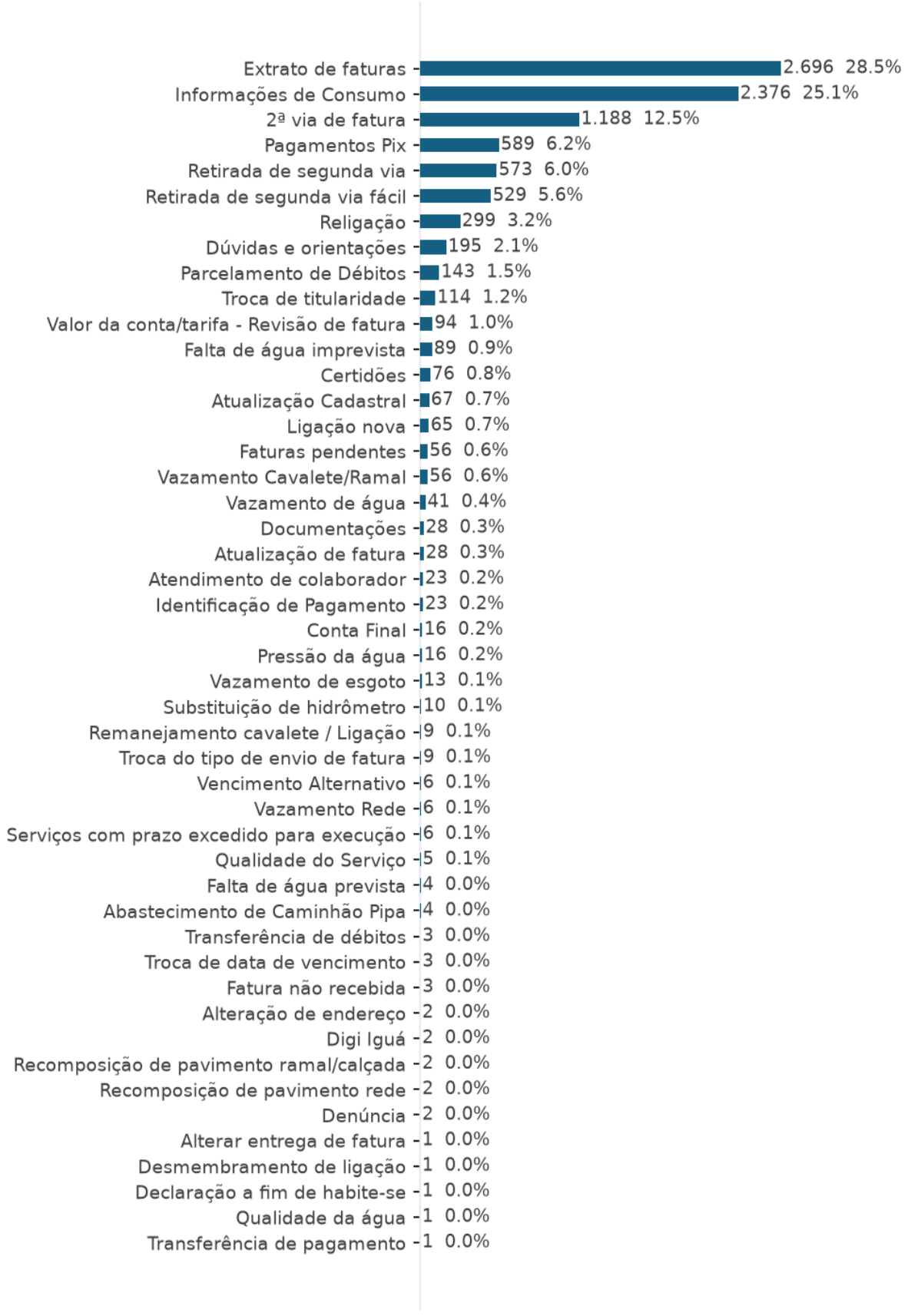

Tampa de poço de visita (PV) aberta 65 0.0%
Fatura não recebida 52 0.0%
Qualidade da água 48 0.0%
Esgoto obstruído ramal 47 0.0%
Adesão ao Débito Automático 47 0.0%
Denúncia 45 0.0%
Recomposição de pavimento rede 43 0.0%
Vazamento Rede 35 0.0%
Manutenção de caixa padrão 34 0.0%
Alteração de endereço 33 0.0%
Alterar entrega de fatura 28 0.0%
Substituição de registro no cavalete 24 0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida 23 0.0%
Valor do serviço 21 0.0%
Emissão de FCP 19 0.0%
Desmembramento de ligação 17 0.0%
Atendimento Call Center 17 0.0%
Regularização de fraude 15 0.0%
Transferência de pagamento 9 0.0%
Digi Iguá 9 0.0%
Antecipar parcelas 9 0.0%
Declaração a fim de habite-se 8 0.0%
Juros e multas 7 0.0%
Devolução de numerário 5 0.0%
Reclamação colaborador 5 0.0%
Recadastramento 5 0.0%
Instalação de Hidrantes 4 0.0%
Avaliação de projetos 3 0.0%
Aumento de Consumo 2 0.0%
Declaração de destinação final de esgoto 2 0.0%
Emissão de AIO 2 0.0%
Solicitação de Serviço - Primeiro Atendimento 2 0.0%
Emissão de DPA/DPE 2 0.0%
Banco arrecadador 1 0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar 1 0.0%
Conserto de ramal de esgoto 1 0.0%
Regra de faturamento alternativo 1 0.0%
Suspensão de Abastecimento 1 0.0%

2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro

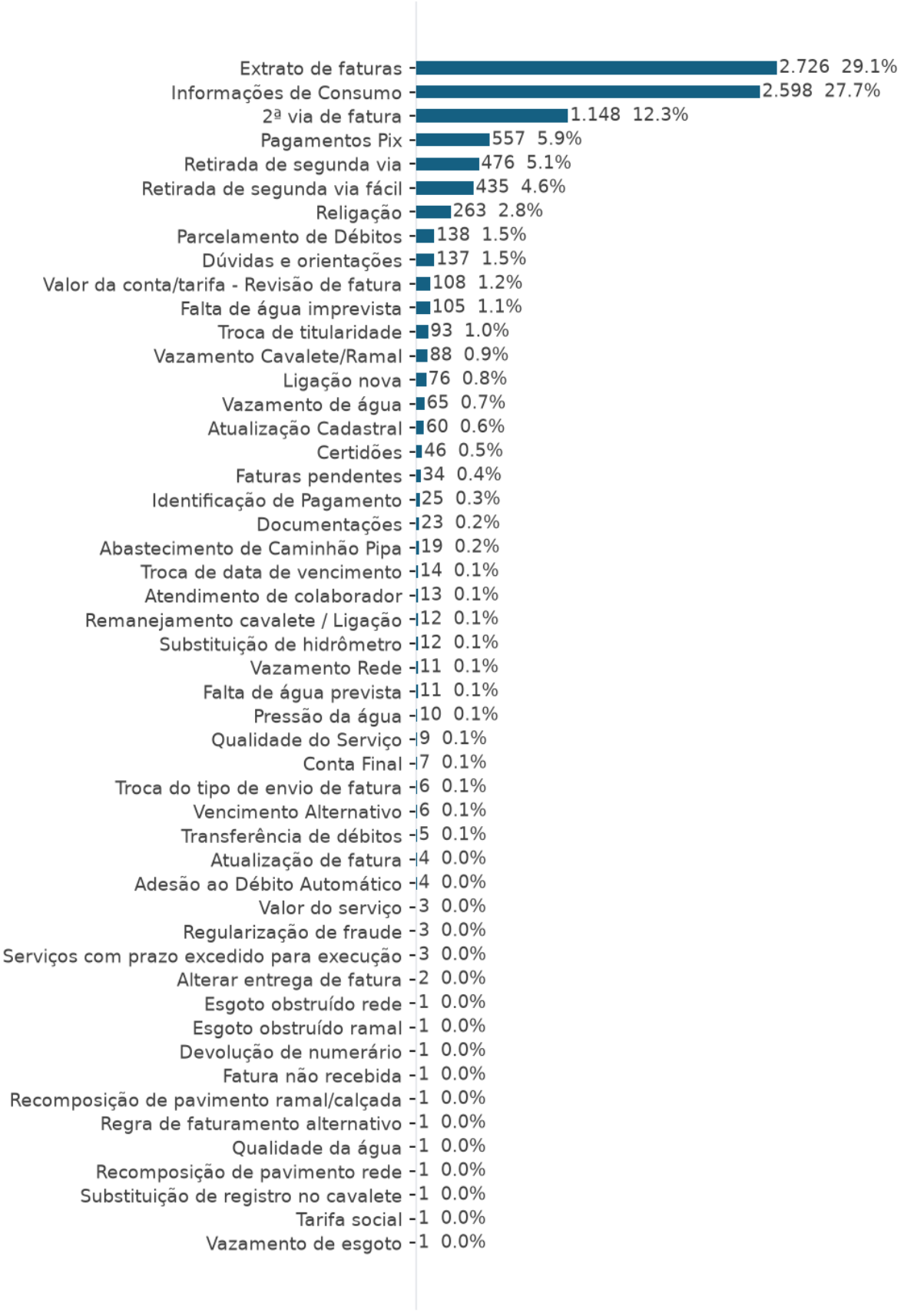



Troca de data de vencimento 53 0.0%
Fatura não recebida 48 0.0%
Esgoto obstruído ramal 46 0.0%
Qualidade da água 46 0.0%
Adesão ao Débito Automático 43 0.0%
Denúncia 43 0.0%
Recomposição de pavimento rede 40 0.0%
Manutenção de caixa padrão 34 0.0%
Alteração de endereço 31 0.0%
Alterar entrega de fatura 25 0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida 23 0.0%
Substituição de registro no cavalete 23 0.0%
Emissão de FCP 19 0.0%
Vazamento Rede 18 0.0%
Valor do serviço 18 0.0%
Atendimento Call Center 17 0.0%
Desmembramento de ligação 16 0.0%
Regularização de fraude 12 0.0%
Antecipar parcelas 9 0.0%
Transferência de pagamento 8 0.0%
Juros e multas 7 0.0%
Declaração a fim de habite-se 7 0.0%
Digi Iguá 7 0.0%
Recadastramento 5 0.0%
Reclamação colaborador 5 0.0%
Instalação de Hidrantes 4 0.0%
Devolução de numerário 4 0.0%
Avaliação de projetos 3 0.0%
Aumento de Consumo 2 0.0%
Emissão de AIO 2 0.0%
Declaração de destinação final de esgoto 2 0.0%
Solicitação de Serviço - Primeiro Atendimento 2 0.0%
Emissão de DPA/DPE 2 0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar 1 0.0%
Banco arrecadador 1 0.0%
Conserto de ramal de esgoto 1 0.0%
Suspensão de Abastecimento 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.

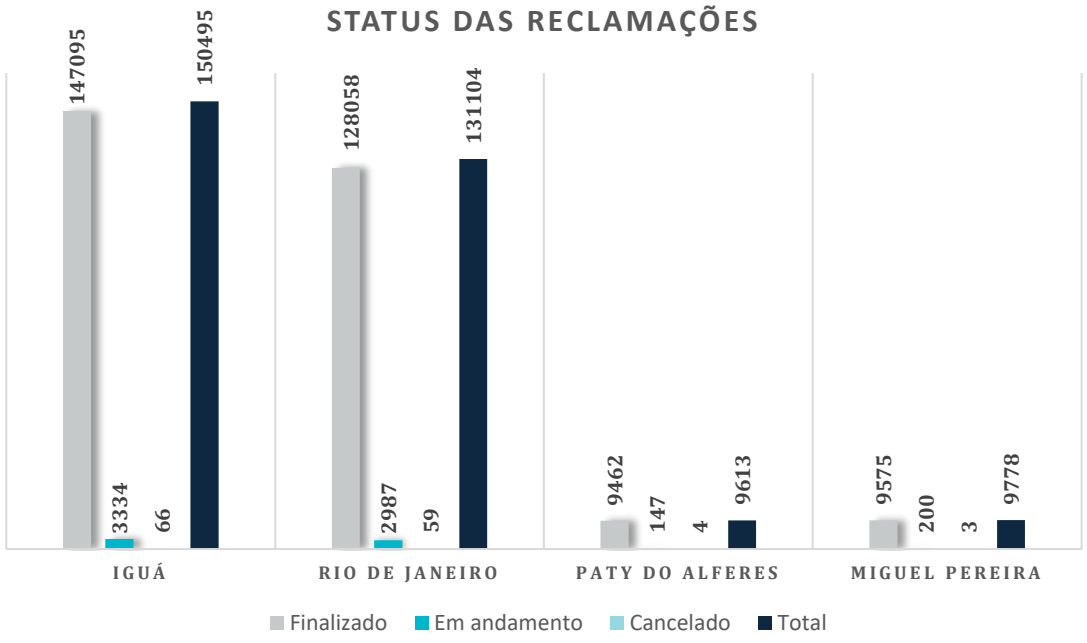
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 150.495 casos no período, dos quais 97,74% foram finalizados. 2,22% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 0,04% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	150.495	147.095	3.334	66
JUNHO	150.495	147.095	3.334	66

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,74%	2,22%	0,04%
JUNHO	100,00%	97,74%	2,22%	0,04%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	131.104	128.058	2.987	59
JUNHO	131.104	128.058	2.987	59

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,68%	2,28%	0,05%
JUNHO	100,00%	97,68%	2,28%	0,05%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	9.778	9.575	200	3
JUNHO	9.778	9.575	200	3

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,92%	2,05%	0,03%
JUNHO	100,00%	97,92%	2,05%	0,03%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

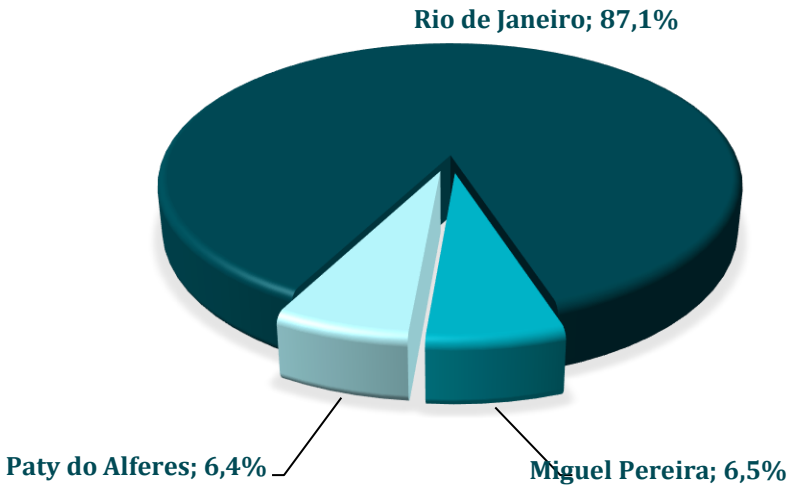
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	9.613	9.462	147	4
JUNHO	9.613	9.462	147	4

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	98,43%	1,53%	0,04%
JUNHO	100,00%	98,43%	1,53%	0,04%

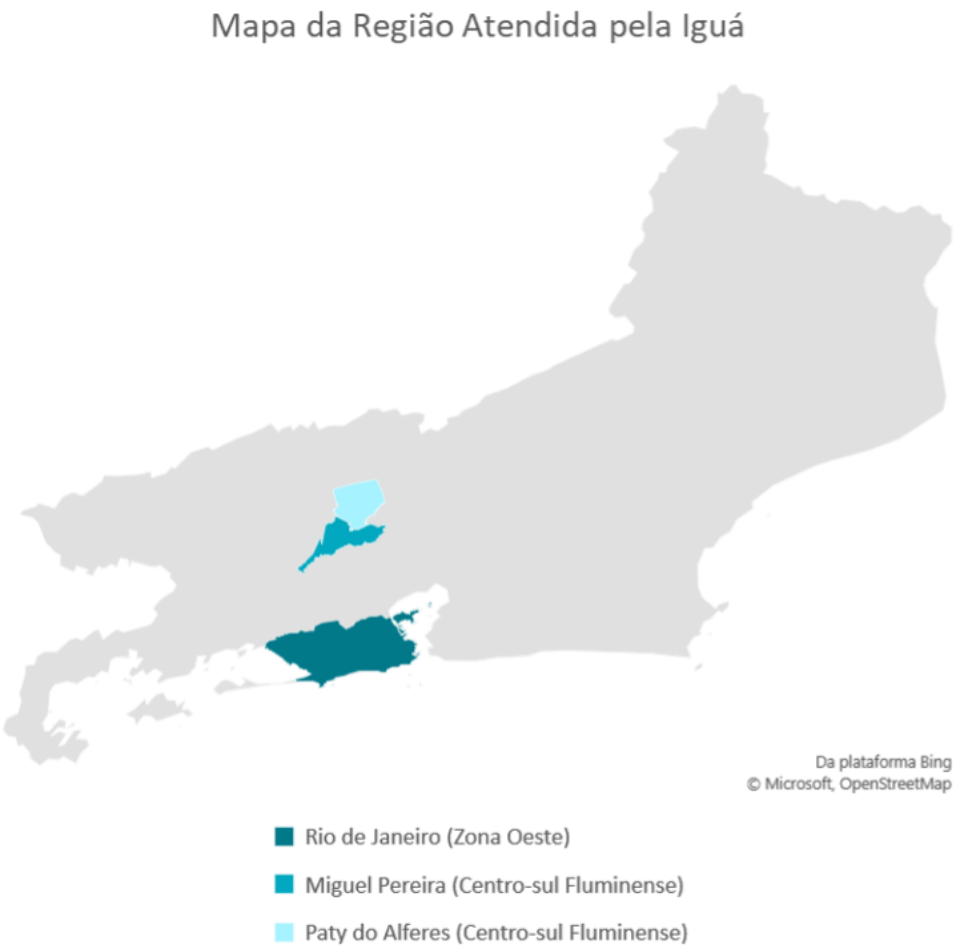
3. Atendimentos por Região Geográfica

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

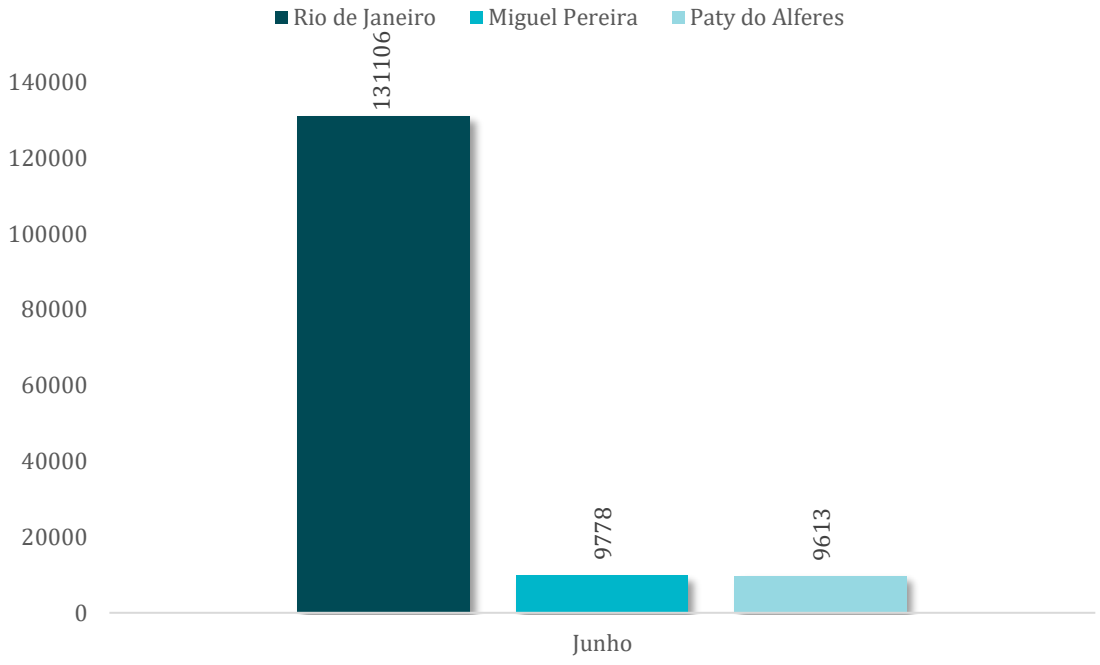
Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 131.106 (87,1%) casos registrados em Rio de Janeiro, 9.778 (6,5%) casos registrados em Miguel Pereira, 9.613 (6,4%) casos registrados em Paty do Alferes.



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	123.077	81,78%
Taquara	4.146	2,75%
Recreio Bandeirantes	2.949	1,96%
Barra da Tijuca	2.692	1,79%
Jacarepagua	1.840	1,22%
Pechincha	1.730	1,15%
Curicica	1.708	1,13%
Freguesia	1.553	1,03%
Tanque	1.434	0,95%
Centro	1.282	0,85%
Anil	1.137	0,76%
Vargem Pequena	868	0,58%
Praca Seca	753	0,50%
Itanhanga	674	0,45%
Governador Portela	416	0,28%
Cidade de Deus	377	0,25%
Vargem Grande	374	0,25%
Arcozelo	334	0,22%
Gardenia Azul	315	0,21%
Praca da Ponte	255	0,17%
Avelar	241	0,16%
Barao de Javari	230	0,15%
B Californ	201	0,13%
Conrado	146	0,10%
Joa	135	0,09%
Parque da Lagoinha	131	0,09%
Pedras Ruivas	127	0,08%
Monte Alegre	121	0,08%
Sao Judas Tadeu	84	0,06%
Campinho	73	0,05%
Vista Alegre	60	0,04%
Pq Alto Recanto	60	0,04%
Mantiquira	58	0,04%
Vila Suisa	57	0,04%
Ramada	47	0,03%
Zenobiopolis	46	0,03%
Mangueiras	44	0,03%
Acampamento	40	0,03%
Clube Velho	39	0,03%
Futurista	37	0,02%
Portal das Mansoes	33	0,02%
Conceicao	27	0,02%
Alto da Boa Vista	25	0,02%
Rec dos Eucalipitos	24	0,02%
Plante Cafe	23	0,02%
Vera Cruz	23	0,02%
Goiabal	23	0,02%
Fragoso	22	0,01%
Village Sao Roque	22	0,01%
Roseiral	22	0,01%
Santa Branca	20	0,01%
Santa Luzia	19	0,01%
Guararapes	19	0,01%
Tres Porteiras	19	0,01%
Saibreira Granja	19	0,01%

Lameirao	18	0,01%
Estancia Aleluia	17	0,01%
Jrd Remanso	16	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	16	0,01%
Retiro das Palmeiras	15	0,01%
P Bandeira	14	0,01%
Camorim	13	0,01%
Vila Selma	11	0,01%
Cidade Nova	10	0,01%
Novo Arcozelo	9	0,01%
Summer Ville	8	0,01%
B Esperanca	8	0,01%
Poaia	8	0,01%
Margarida	7	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	7	0,00%
Barra da Tijuca	6	0,00%
Parque Barcelos	4	0,00%
Lot Planaltosumervil	4	0,00%
Pantanal	4	0,00%
Fortaleza	4	0,00%
Barra Olímpica	4	0,00%
Jrd Miguel Pereira	3	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	3	0,00%
Jacarepaguá	3	0,00%
Pedra 90	3	0,00%
P Mirim	3	0,00%
Cidade Alta	2	0,00%
Itanhangá	2	0,00%
Cidades das Rosas	2	0,00%
Vargem Grande	2	0,00%
Cpa Iv	2	0,00%
Centro	2	0,00%
Taquara	2	0,00%
Tijuca	2	0,00%
Sao Jorge	2	0,00%
Tanque	2	0,00%
Jardim Ouro Fino	1	0,00%
Jardim Iguacu	1	0,00%
Jd. Renascer	1	0,00%
Jd. Umuarama I	1	0,00%
Dt. Sucuri	1	0,00%
Dq. de Caxias Ii	1	0,00%
Cupido	1	0,00%
Cpa Iii	1	0,00%
Cpa Ii	1	0,00%
Comerciarios	1	0,00%
Jd. Alvorada	1	0,00%
Farol	1	0,00%
Jd. Florianopolis	1	0,00%
Jd. Presidente Ii	1	0,00%
R. Jk	1	0,00%
R. Francisca Loureiro Borba	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Nossa Senhora Aparecida	1	0,00%
Parque Yamaguchi	1	0,00%
Pascoal Ramos	1	0,00%
Marechal Hermes	1	0,00%
R. Sta. Terezinha	1	0,00%
R. Dr. Fabio Leite Ii	1	0,00%
Recanto do Sol	1	0,00%
Sertaozinho	1	0,00%
Tijucal	1	0,00%
Vale dos Ipes	1	0,00%
Vila Cruzeiro	1	0,00%

Total Geral	150.497	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	108.313	82,61%
Taquara	4.121	3,14%
Recreio Bandeirantes	2.935	2,24%
Barra da Tijuca	2.681	2,04%
Jacarepagua	1.834	1,40%
Pechincha	1.727	1,32%
Curicica	1.697	1,29%
Freguesia	1.547	1,18%
Tanque	1.422	1,08%
Anil	1.126	0,86%
Vargem Pequena	864	0,66%
Praca Seca	753	0,57%
Itanhanga	671	0,51%
Vargem Grande	374	0,29%
Cidade de Deus	373	0,28%
Gardenia Azul	315	0,24%
Joa	135	0,10%
Campinho	73	0,06%
Recreio dos Bandeirantes	16	0,01%
Camorim	13	0,01%
Cidade Nova	10	0,01%
Centro	9	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	7	0,01%
Barra da Tijuca	6	0,00%
Governador Portela	6	0,00%
Arcozelo	5	0,00%
Barra Olímpica	4	0,00%
Conrado	4	0,00%
Praca da Ponte	4	0,00%
B Californ	4	0,00%
Pedra 90	3	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	3	0,00%
Jacarepaguá	3	0,00%
Avelar	2	0,00%
Acampamento	2	0,00%
Itanhangá	2	0,00%
Cidade Alta	2	0,00%
Cpa Iv	2	0,00%
Centro	2	0,00%
Tanque	2	0,00%
Taquara	2	0,00%
Vargem Grande	2	0,00%
Tijuca	2	0,00%
Jd. Renascer	1	0,00%
Jd. Umuarama I	1	0,00%
Jd. Alvorada	1	0,00%
Jd. Florianopolis	1	0,00%
Comerciarios	1	0,00%
Cpa Iii	1	0,00%

Dt. Sucuri	1	0,00%
Clube Velho	1	0,00%
Jardim Ouro Fino	1	0,00%
Jardim Iguacu	1	0,00%
Guararapes	1	0,00%
Farol	1	0,00%
Recanto do Sol	1	0,00%
Ramada	1	0,00%
R. Jk	1	0,00%
R. Francisca Loureiro Borba	1	0,00%
R. Dr. Fabio Leite Ii	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Pascoal Ramos	1	0,00%
Parque Yamaguchi	1	0,00%
Marechal Hermes	1	0,00%
Mantiquira	1	0,00%
Nossa Senhora Aparecida	1	0,00%
Pantanal	1	0,00%
Tijucal	1	0,00%
Santa Branca	1	0,00%
Vila Cruzeiro	1	0,00%
Vila Suisa	1	0,00%
Total Geral	**131.106**	**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	7.434	76,03%
Centro	504	5,15%
Governador Portela	409	4,18%
Praca da Ponte	250	2,56%
Barao de Javari	230	2,35%
Conrado	141	1,44%
Parque da Lagoinha	129	1,32%
Sao Judas Tadeu	84	0,86%
Vila Suisa	56	0,57%
Ramada	46	0,47%
Mangueiras	44	0,45%
Futurista	37	0,38%
Portal das Mansoes	33	0,34%
Conceicao	27	0,28%
Alto da Boa Vista	25	0,26%
Vera Cruz	23	0,24%
Plante Cafe	23	0,24%
Fragoso	22	0,22%
Village Sao Roque	22	0,22%
Santa Branca	19	0,19%
Santa Luzia	19	0,19%
Guararapes	18	0,18%
Estancia Aleluia	17	0,17%
Jrd Remanso	16	0,16%
Retiro das Palmeiras	15	0,15%
Taquara	15	0,15%
P Bandeira	14	0,14%

Clube Velho	13	0,13%
Vila Selma	11	0,11%
Summer Ville	8	0,08%
Barra da Tijuca	8	0,08%
Margarida	7	0,07%
Recreio Bandeirantes	7	0,07%
Curicica	6	0,06%
Anil	5	0,05%
Jacarepagua	5	0,05%
Lot Planaltosumervil	4	0,04%
Freguesia	3	0,03%
Vargem Pequena	3	0,03%
Tanque	3	0,03%
Jrd Miguel Pereira	3	0,03%
Pantanal	3	0,03%
Zenobiopolis	2	0,02%
Cidades das Rosas	2	0,02%
Monte Alegre	2	0,02%
Pechincha	2	0,02%
Sao Jorge	2	0,02%
Dq. de Caxias Ii	1	0,01%
Cidade de Deus	1	0,01%
Arcozelo	1	0,01%
Acampamento	1	0,01%
Cupido	1	0,01%
Mantiquira	1	0,01%
Sertaozinho	1	0,01%
Total Geral	**9.778**	**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	7.330	76,25%
Centro	769	8,00%
Arcozelo	328	3,41%
Avelar	239	2,49%
B Californ	197	2,05%
Pedras Ruivas	127	1,32%
Monte Alegre	119	1,24%
Pq Alto Recanto	60	0,62%
Vista Alegre	60	0,62%
Mantiquira	56	0,58%
Zenobiopolis	44	0,46%
Acampamento	37	0,38%
Clube Velho	25	0,26%
Rec dos Eucalipitos	24	0,25%
Goiabal	23	0,24%
Roseiral	22	0,23%
Saibreira Granja	19	0,20%
Tres Porteiras	19	0,20%
Lameirao	18	0,19%
Taquara	10	0,10%
Tanque	9	0,09%
Novo Arcozelo	9	0,09%
Poaia	8	0,08%

B Esperanca	8	0,08%
Recreio Bandeirantes	7	0,07%
Anil	6	0,06%
Curicica	5	0,05%
Parque Barcelos	4	0,04%
Fortaleza	4	0,04%
P Mirim	3	0,03%
Itanhanga	3	0,03%
Barra da Tijuca	3	0,03%
Cidade de Deus	3	0,03%
Freguesia	3	0,03%
Parque da Lagoinha	2	0,02%
Cpa Ii	1	0,01%
Conrado	1	0,01%
Pechincha	1	0,01%
Governador Portela	1	0,01%
Jacarepagua	1	0,01%
Jd. Presidente Ii	1	0,01%
Praca da Ponte	1	0,01%
R. Sta. Terezinha	1	0,01%
Vargem Pequena	1	0,01%
Vale dos Ipes	1	0,01%
Total Geral	**9.613**	**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 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.