2023

Relatório de Atendimento
Iguá Saneamento

Setembro de 2023

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO 2

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – SETEMBRO 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 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 22

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;

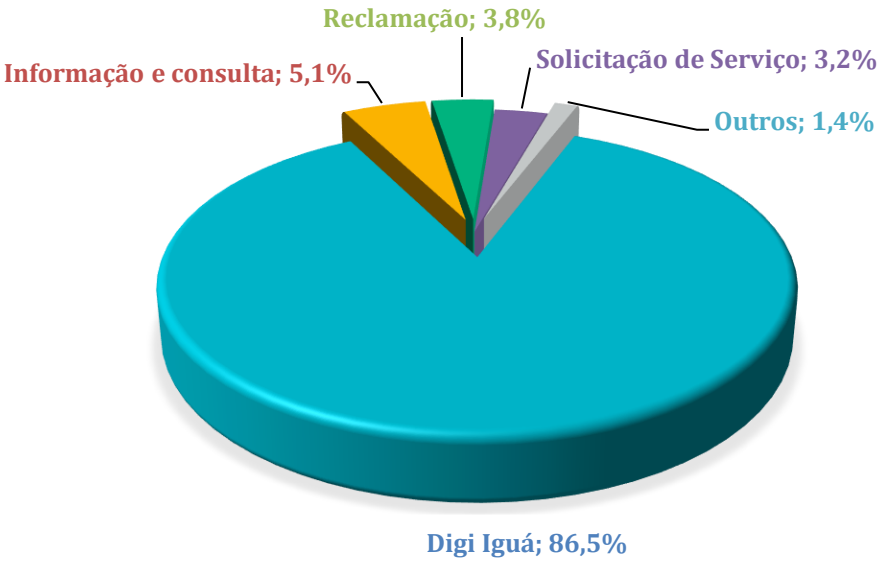
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – SETEMBRO DE 2023

Em setembro de 2023, a concessionária Iguá Saneamento registrou 264.156 (Duzentos e sessenta e quatro mil, cento e cinquenta e seis) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

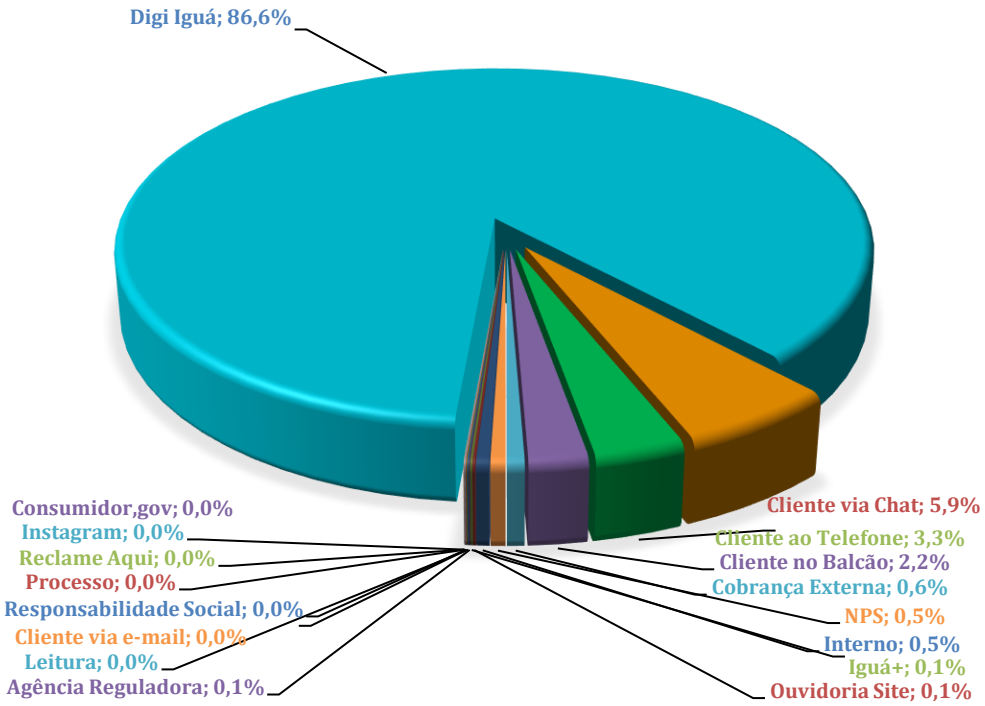
1. Tipos de Atendimentos

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 setembro de 2023, com 228.627 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 13.443 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Reclamação, com 9.909 registros. Também tivemos 8.434 Solicitação de Serviço, 3.743 Outros casos com outros tipos de registro.



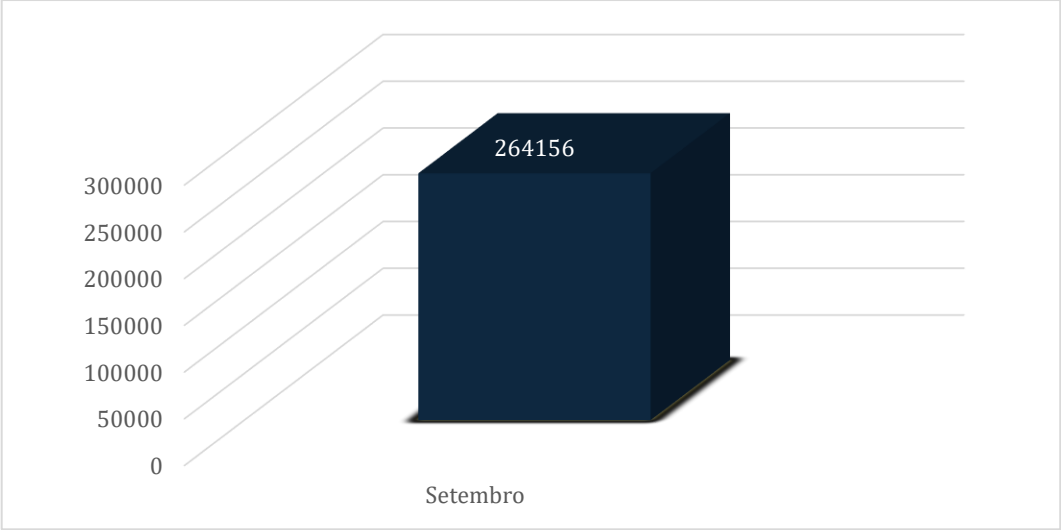
1.1. Canais de Comunicação

Dos 264.156 casos registrados no período, 228.655 via Digi Iguá, 15.469 via Cliente via Chat, 8.831 via Cliente ao Telefone, 5.763 via Cliente no Balcão, 1.686 via Cobrança Externa, 1.429 via NPS, 1.237 via Interno, 245 via Ouvidoria Site, 211 via Iguá+, 149 via Agência Reguladora, 123 via Leitura, 98 via Cliente via e-mail, 83 via Responsabilidade Social, 63 via Processo, 30 via Reclame Aqui, 14 via Consumidor.gov, 1 via Instagram.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 264.156 casos registrados se distribuem em: 264.156 atendimentos realizados em setembro/2023 (100,0% dos atendimentos do período).



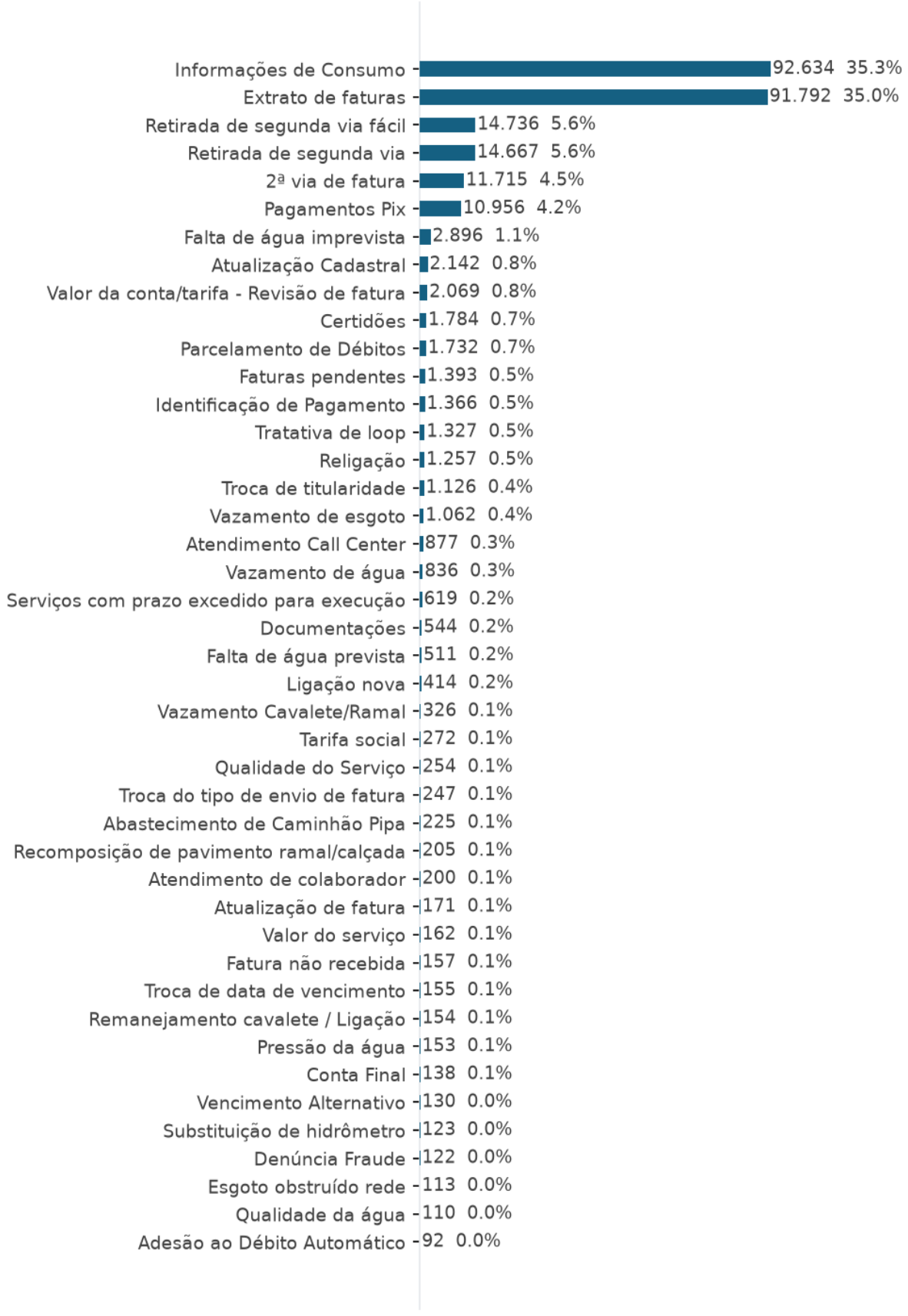
2. Informações Dos Atendimentos

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,

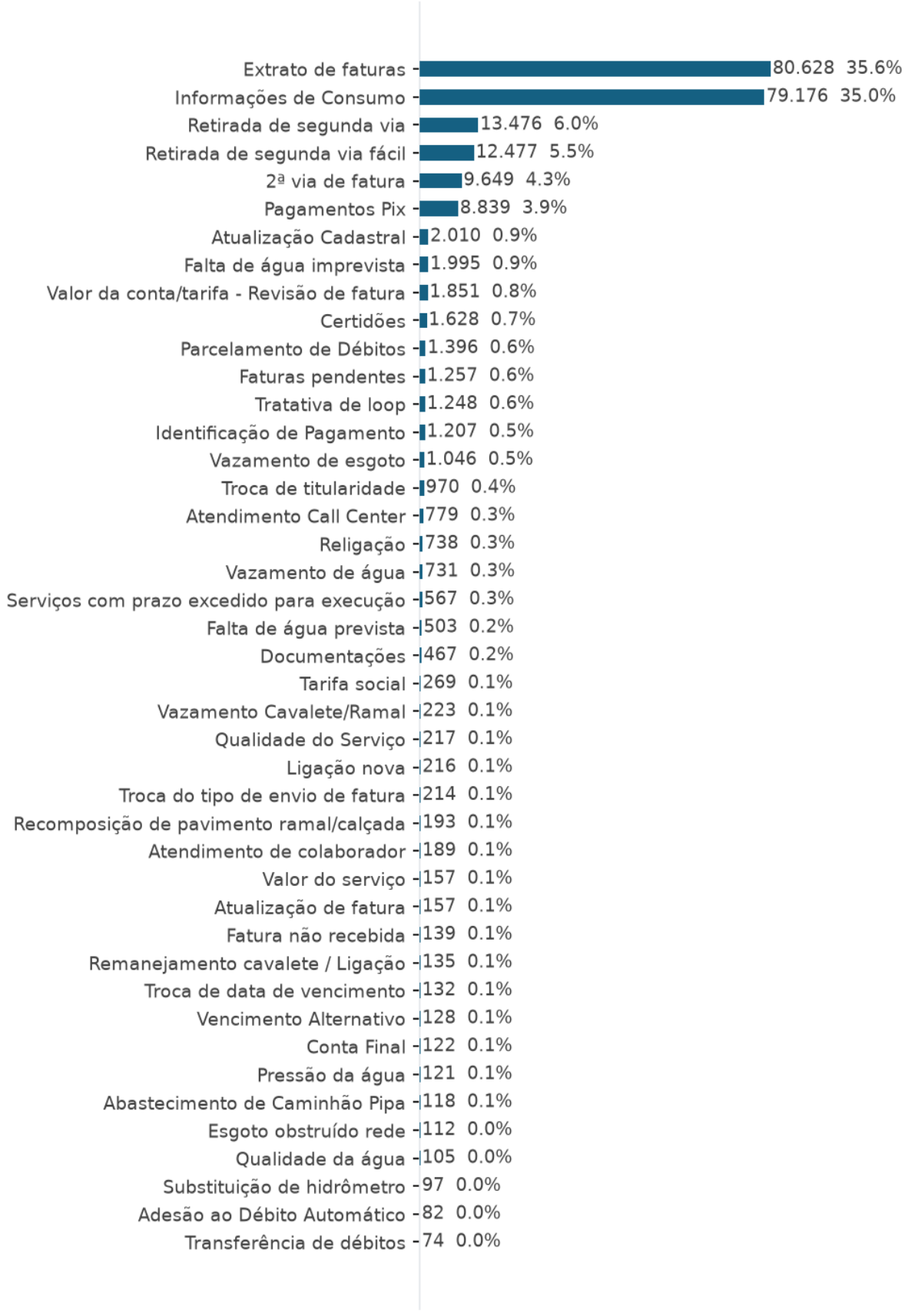
atendimentos de canais de reclamações entre outros tipos descritos no item 1. Na visão geral, é possível identificar que as maiores volumetrias de atendimentos no período se concentram em Informações de Consumo (35,3% do total), Extrato de faturas (35,0% do total), Retirada de segunda via fácil (5,6% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 75,8% do total de solicitações de atendimento registradas em setembro de 2023.

2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral



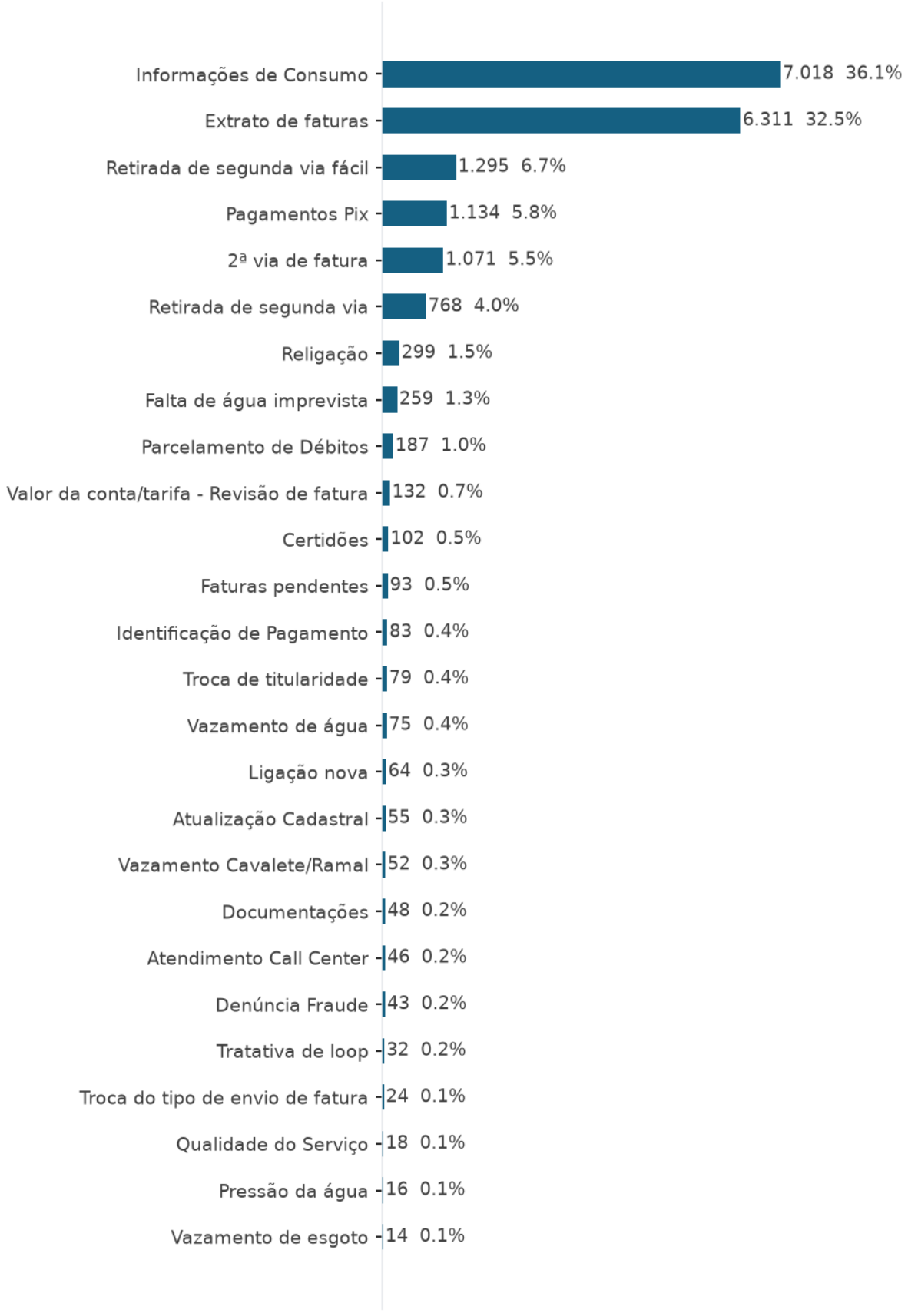
Transferência de débitos	-80	0.0%
Denúncia	-76	0.0%
Digi Iguá	-49	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-47	0.0%
Alteração de endereço	-33	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-31	0.0%
Juros e multas	-29	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-29	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-28	0.0%
Recadastramento	-27	0.0%
Vazamento Rede	-21	0.0%
Instalação de Hidrantes	-20	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-19	0.0%
Desmembramento de ligação	-18	0.0%
Regularização de fraude	-17	0.0%
Alterar entrega de fatura	-15	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-15	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-12	0.0%
Banco arrecadador	-12	0.0%
Aumento de Consumo	-11	0.0%
Transferência de pagamento	-9	0.0%
Ação de recadastramento	-7	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-7	0.0%
Emissão de AIO	-7	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	-5	0.0%
Emissão de DPA/DPE	-4	0.0%
Devolução de numerário	-4	0.0%
Reajuste Tarifário	-4	0.0%
Satisfeito - Atendimento	-3	0.0%
Reclamação colaborador	-3	0.0%
Regra de faturamento alternativo	-2	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	-2	0.0%
Isenção de tarifa	-2	0.0%
Solicitação de Serviço - Primeiro Atendimento	-2	0.0%
Solicitação de retirada de tarifa de lixo	-2	0.0%
Avaliação de projetos	-1	0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura	-1	0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar	-1	0.0%
Débito automático	-1	0.0%
Devolução Numerário	-1	0.0%
Instalação de lacre	-1	0.0%
Emissão de FCP	-1	0.0%

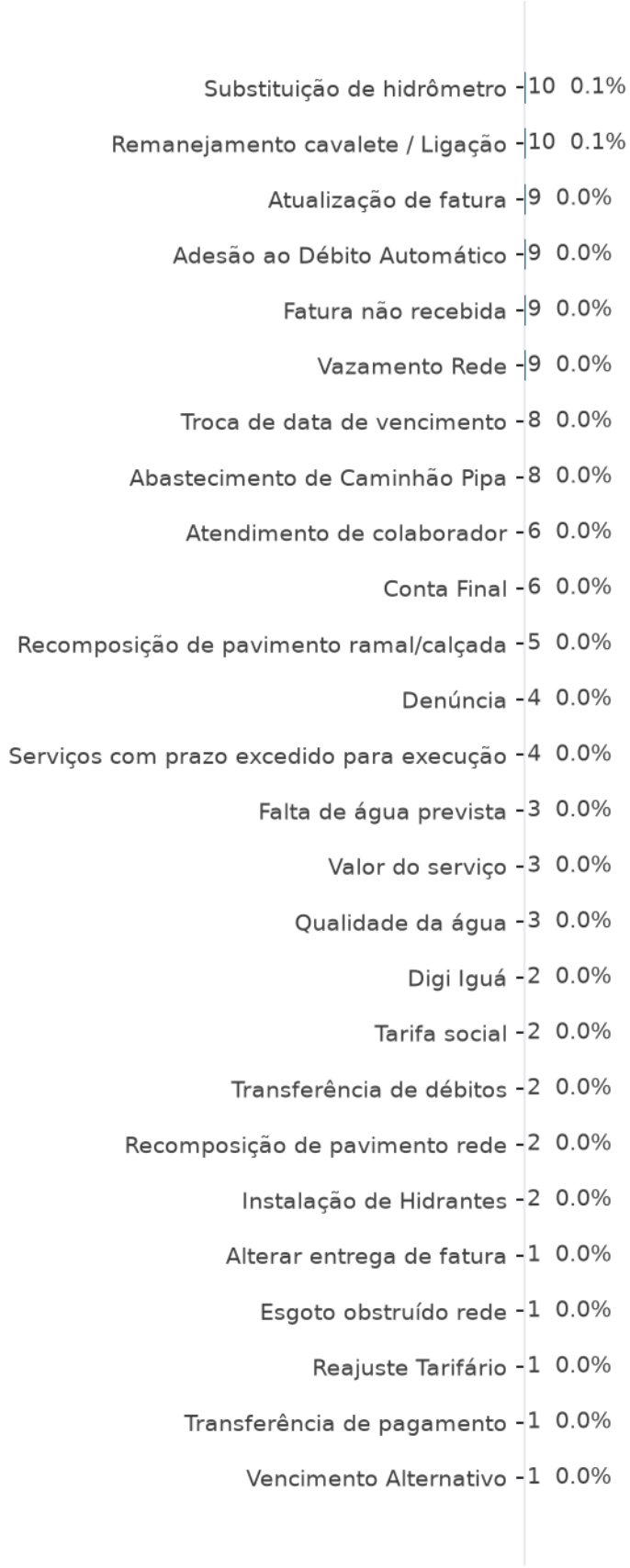
2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro



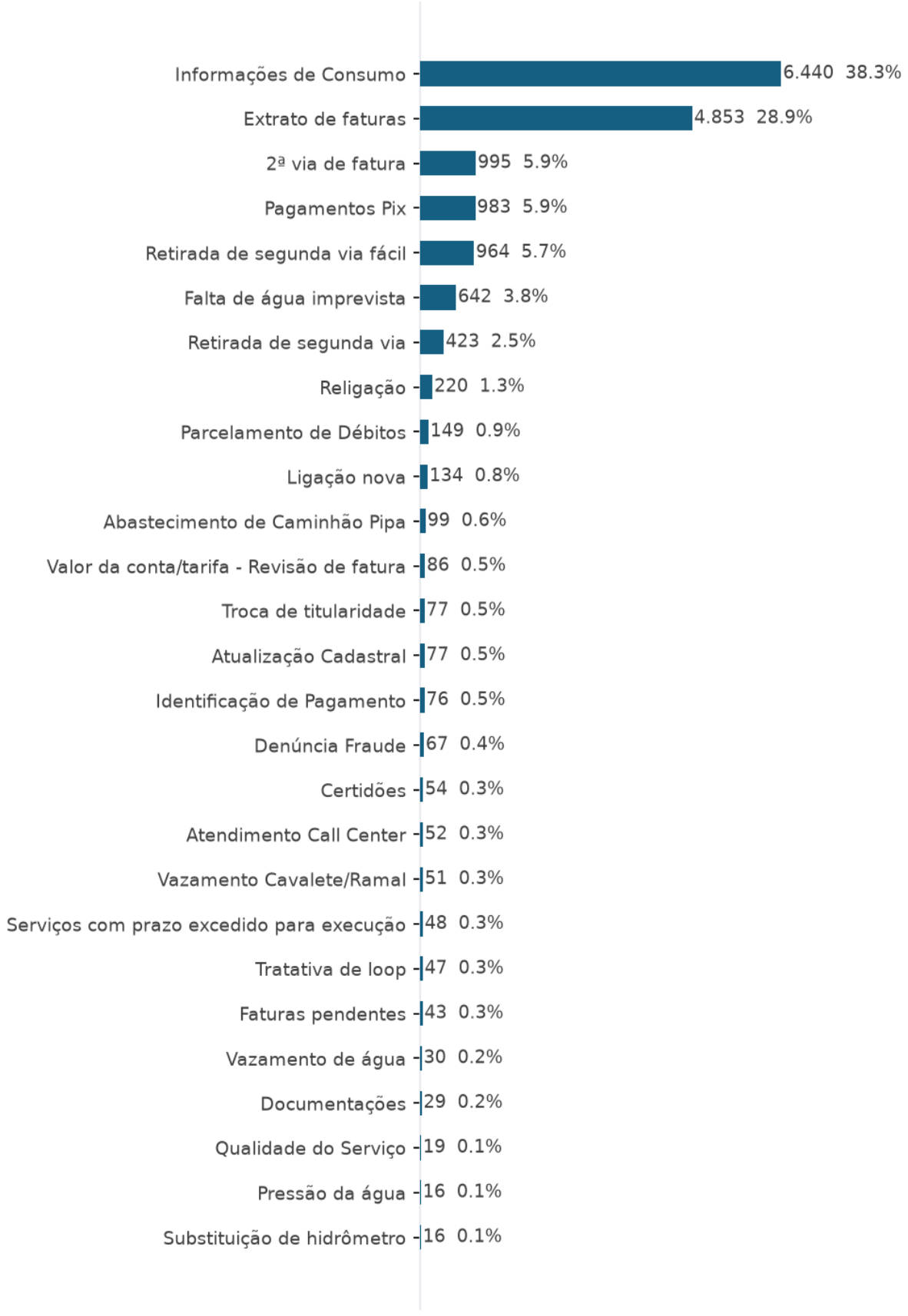
Denúncia	-68	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-47	0.0%
Digi Iguá	-45	0.0%
Alteração de endereço	-33	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-30	0.0%
Juros e multas	-28	0.0%
Recadastramento	-27	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-26	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-25	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-19	0.0%
Instalação de Hidrantes	-18	0.0%
Desmembramento de ligação	-18	0.0%
Regularização de fraude	-16	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-15	0.0%
Alterar entrega de fatura	-13	0.0%
Banco arrecadador	-12	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-12	0.0%
Denúncia Fraude	-12	0.0%
Aumento de Consumo	-11	0.0%
Vazamento Rede	-9	0.0%
Transferência de pagamento	-8	0.0%
Ação de recadastramento	-7	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-7	0.0%
Emissão de AIO	-7	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	-5	0.0%
Emissão de DPA/DPE	-4	0.0%
Devolução de numerário	-4	0.0%
Reclamação colaborador	-3	0.0%
Satisfeito - Atendimento	-3	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	-2	0.0%
Regra de faturamento alternativo	-2	0.0%
Solicitação de Serviço - Primeiro Atendimento	-2	0.0%
Isenção de tarifa	-2	0.0%
Reajuste Tarifário	-2	0.0%
Solicitação de retirada de tarifa de lixo	-2	0.0%
Avaliação de projetos	-1	0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura	-1	0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar	-1	0.0%
Débito automático	-1	0.0%
Devolução Numerário	-1	0.0%
Instalação de lacre	-1	0.0%
Emissão de FCP	-1	0.0%

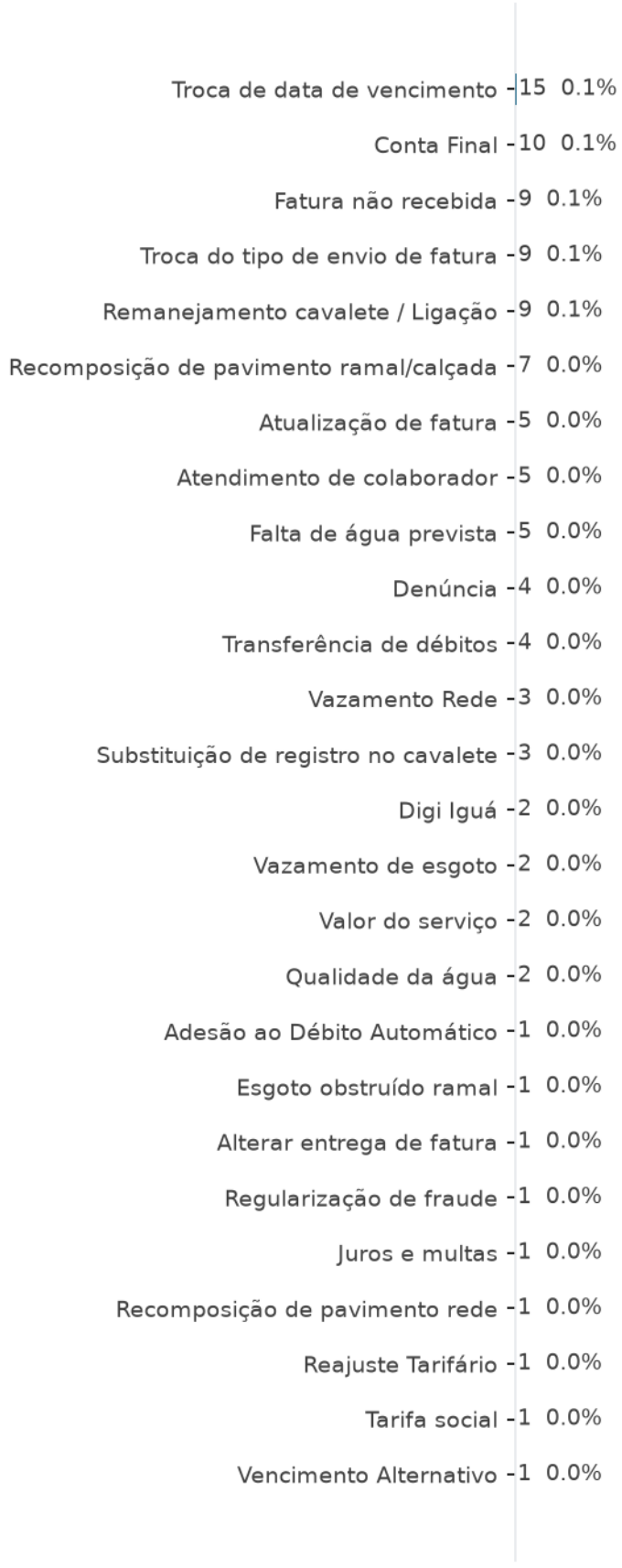
2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira




Substituição de hidrômetro 10 0.1%
Remanejamento cavalete / Ligação 10 0.1%
Atualização de fatura 9 0.0%
Adesão ao Débito Automático 9 0.0%
Fatura não recebida 9 0.0%
Vazamento Rede 9 0.0%
Troca de data de vencimento 8 0.0%
Abastecimento de Caminhão Pipa 8 0.0%
Atendimento de colaborador 6 0.0%
Conta Final 6 0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada 5 0.0%
Denúncia 4 0.0%
Serviços com prazo excedido para execução 4 0.0%
Falta de água prevista 3 0.0%
Valor do serviço 3 0.0%
Qualidade da água 3 0.0%
Digi Iguá 2 0.0%
Tarifa social 2 0.0%
Transferência de débitos 2 0.0%
Recomposição de pavimento rede 2 0.0%
Instalação de Hidrantes 2 0.0%
Alterar entrega de fatura 1 0.0%
Esgoto obstruído rede 1 0.0%
Reajuste Tarifário 1 0.0%
Transferência de pagamento 1 0.0%
Vencimento Alternativo 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.

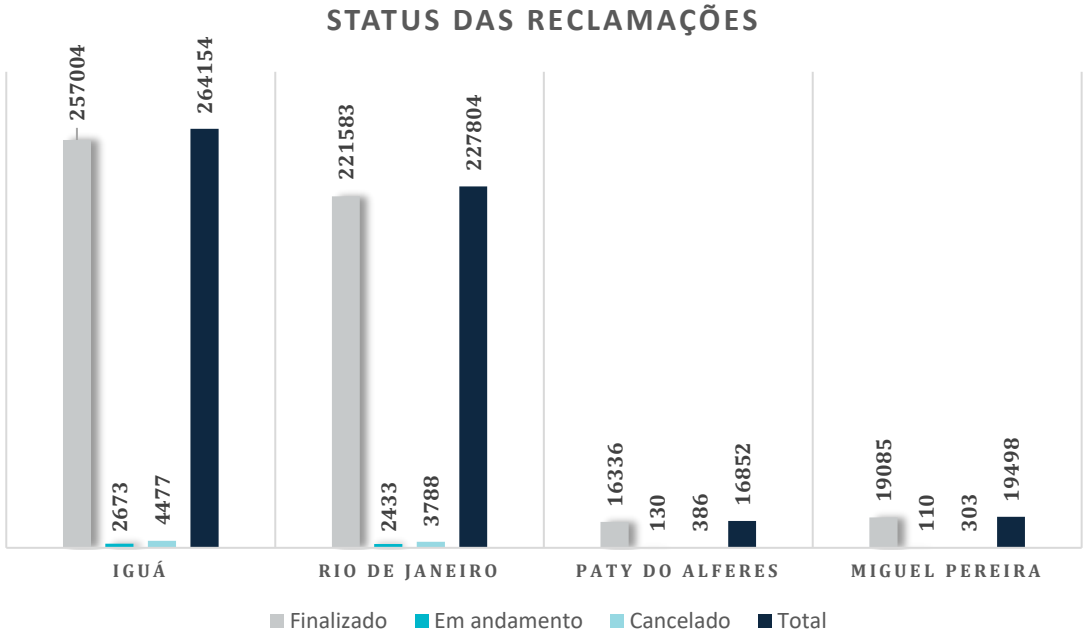
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 264.154 casos no período, dos quais 97,29% foram finalizados. 1,01% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 1,69% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	264.154	257.004	2.673	4.477
SETEMBRO	264.154	257.004	2.673	4.477

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,29%	1,01%	1,69%
SETEMBRO	100,00%	97,29%	1,01%	1,69%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

	QUANTIDADE DE REGISTROS

STATUS DOS ATENDIMENTOS	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	227.804	221.583	2.433	3.788
SETEMBRO	227.804	221.583	2.433	3.788

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,27%	1,07%	1,66%
SETEMBRO	100,00%	97,27%	1,07%	1,66%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	19.498	19.085	110	303
SETEMBRO	19.498	19.085	110	303

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,88%	0,56%	1,55%
SETEMBRO	100,00%	97,88%	0,56%	1,55%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

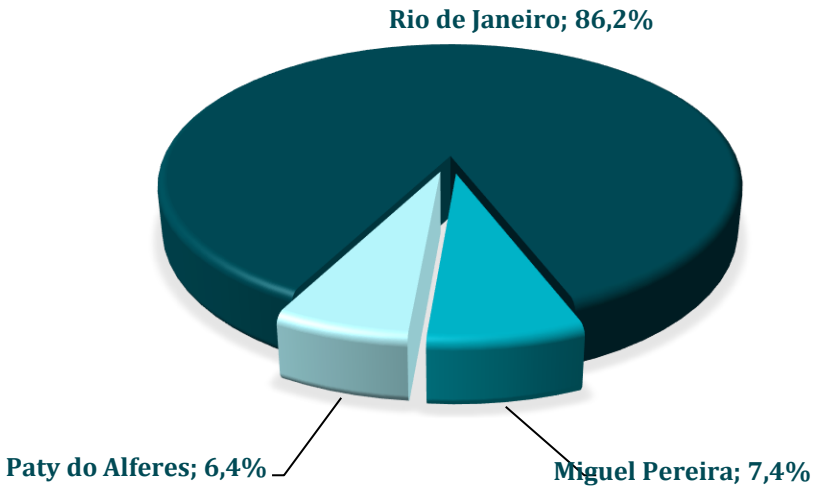
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	16.852	16.336	130	386
SETEMBRO	16.852	16.336	130	386

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	96,94%	0,77%	2,29%
SETEMBRO	100,00%	96,94%	0,77%	2,29%

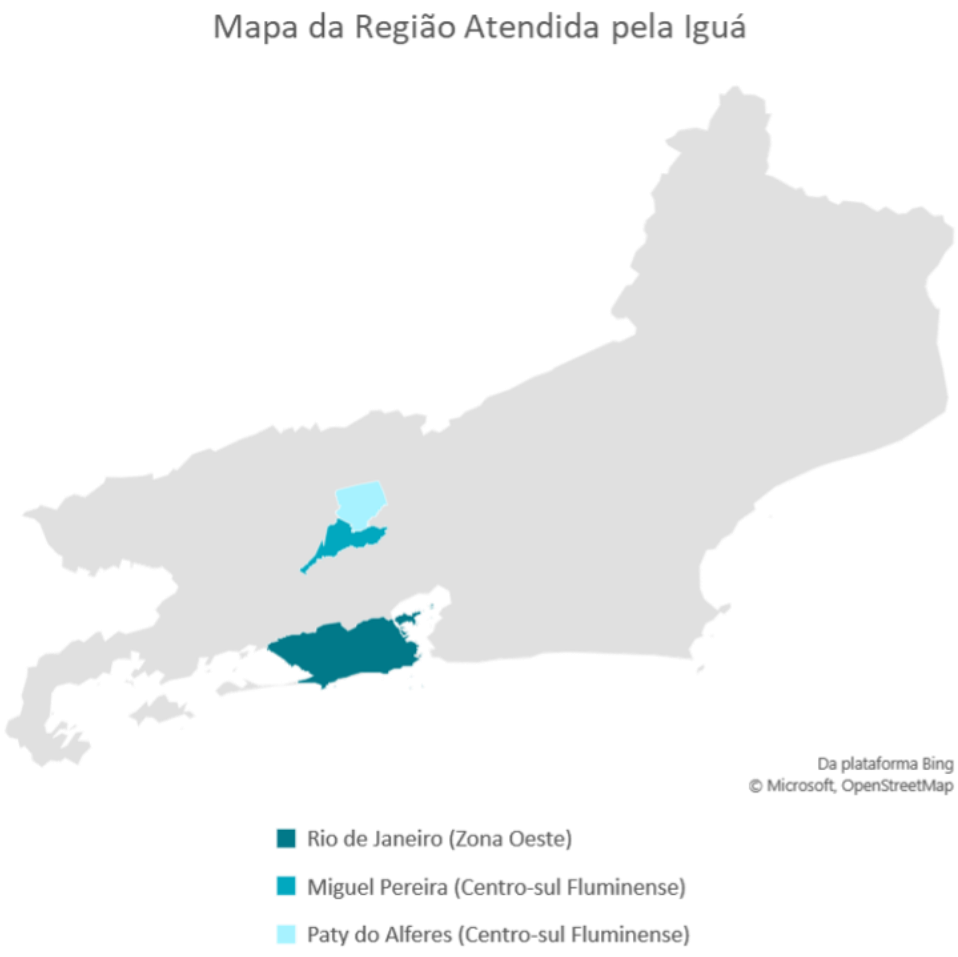
3. Atendimentos por Região Geográfica

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

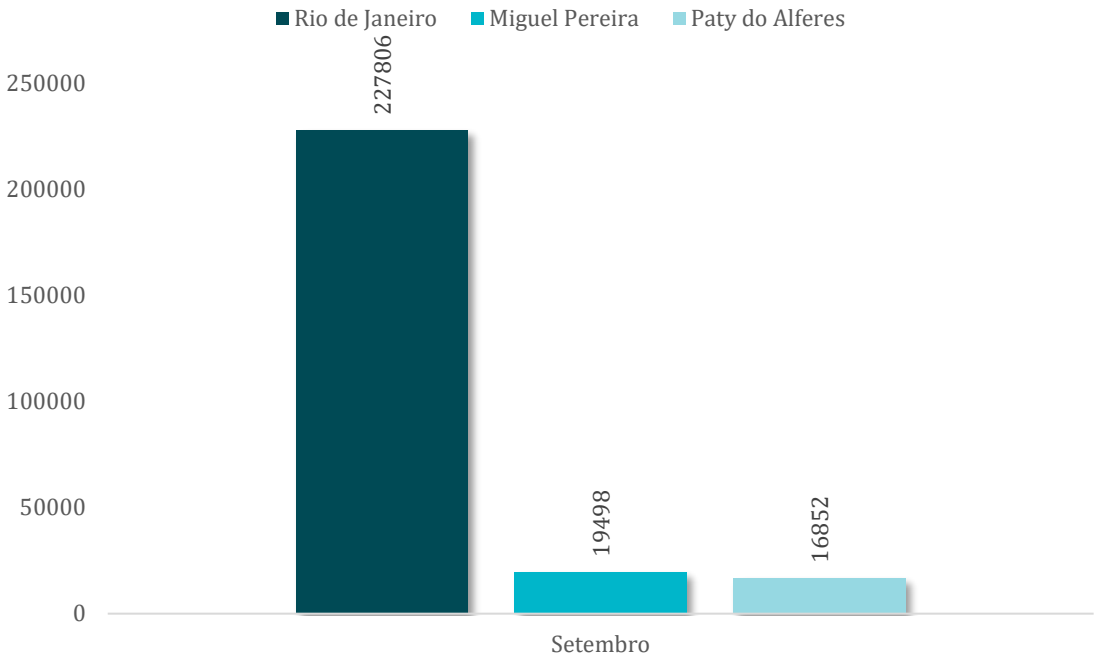
Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 227.806 (86,2%) casos registrados em Rio de Janeiro, 19.498 (7,4%) casos registrados em Miguel Pereira, 16.852 (6,4%) casos registrados em Paty do Alferes.



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	235.431	89,13%
Taquara	4.542	1,72%
Recreio Bandeirantes	2.997	1,13%
Barra da Tijuca	2.393	0,91%
Curicica	1.798	0,68%
Jacarepagua	1.729	0,65%
Freguesia	1.704	0,65%
Pechincha	1.563	0,59%
Tanque	1.522	0,58%
Centro	1.214	0,46%
Anil	1.140	0,43%
Vargem Pequena	1.110	0,42%
Praca Seca	909	0,34%
Vargem Grande	778	0,29%
Itanhanga	618	0,23%
Arcozelo	497	0,19%
Praca da Ponte	364	0,14%
Gardenia Azul	341	0,13%
Cidade de Deus	330	0,12%
Governador Portela	325	0,12%
Avelar	264	0,10%
Pedras Ruivas	258	0,10%
Barao de Javari	202	0,08%

Monte Alegre	159	0,06%
B Californ	154	0,06%
Parque da Lagoinha	136	0,05%
Conrado	118	0,04%
Sao Judas Tadeu	107	0,04%
Joa	105	0,04%
Vista Alegre	86	0,03%
Acampamento	77	0,03%
Mantiquira	63	0,02%
Mangueiras	51	0,02%
Pq Alto Recanto	50	0,02%
Zenobiopolis	49	0,02%
Campinho	49	0,02%
Fragoso	46	0,02%
Ramada	45	0,02%
Clube Velho	45	0,02%
Futurista	43	0,02%
Vila Suisa	43	0,02%
Portal das Mansoes	40	0,02%
Lameirao	40	0,02%
Grotao	36	0,01%
Estancia Aleluia	32	0,01%
Tres Porteiras	32	0,01%
Santa Branca	28	0,01%
Village Sao Roque	27	0,01%
Sertaozinho	24	0,01%
Rec dos Eucalipitos	24	0,01%
Goiabal	22	0,01%
Plante Cafe	22	0,01%
Roseiral	22	0,01%
B Esperanca	21	0,01%
Vila Selma	19	0,01%
Santa Luzia	19	0,01%
Alto da Boa Vista	18	0,01%
Summer Ville	18	0,01%
Guararapes	17	0,01%
Conceicao	17	0,01%
Retiro das Palmeiras	16	0,01%
Parque Barcelos	16	0,01%
P Bandeira	14	0,01%
Novo Arcozelo	13	0,00%
Saibreira Granja	12	0,00%
Vera Cruz	12	0,00%
Jacarepaguá	10	0,00%
Jrd Remanso	10	0,00%
Camorim	9	0,00%
Margarida	9	0,00%
Taquara	8	0,00%
Barra da Tijuca	8	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	8	0,00%
Fortaleza	7	0,00%
Vargem Grande	6	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	6	0,00%
Lot Planaltosumervil	5	0,00%
Cidades das Rosas	5	0,00%
Campo Grande	4	0,00%
Cidade Nova	4	0,00%
Jrd Miguel Pereira	3	0,00%
Poaia	3	0,00%
Barra Olímpica	3	0,00%
Centro	2	0,00%
P Mirim	2	0,00%
Cupido	2	0,00%
Jd. Umuarama I	1	0,00%

C.R. Solar da Chapada	1	0,00%
Altos da Serra	1	0,00%
Jd. Paulista	1	0,00%
Jd. 1 de Marco	1	0,00%
Hosoume - I	1	0,00%
Cpa Iv	1	0,00%
Barão de Javary	1	0,00%
C.R. Gileade	1	0,00%
Pantanal	1	0,00%
R. Dr. Fabio Leite Ii	1	0,00%
Praça da Ponte	1	0,00%
Praça Seca	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Praça da Ponte	1	0,00%
Pq. Cuiaba	1	0,00%
Popular	1	0,00%
Porto dos Padres	1	0,00%
Lot Zendaiopolis	1	0,00%
Nilson Neves	1	0,00%
Novo Paraiso Ii	1	0,00%
R. Nova Canaa	1	0,00%
Sao Joao Del Rey	1	0,00%
Sao Jorge	1	0,00%
R. Flor de Liz	1	0,00%
Sta. Rosa Ii	1	0,00%
Total Geral	**264.156**	**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	204.130	89,61%
Taquara	4.533	1,99%
Recreio Bandeirantes	2.986	1,31%
Barra da Tijuca	2.387	1,05%
Curicica	1.790	0,79%
Jacarepagua	1.720	0,76%
Freguesia	1.698	0,75%
Pechincha	1.557	0,68%
Tanque	1.515	0,67%
Anil	1.134	0,50%
Vargem Pequena	1.104	0,48%
Praca Seca	904	0,40%
Vargem Grande	777	0,34%
Itanhanga	614	0,27%
Gardenia Azul	341	0,15%
Cidade de Deus	328	0,14%
Joa	105	0,05%
Campinho	49	0,02%
Jacarepaguá	10	0,00%
Camorim	9	0,00%
Centro	9	0,00%
Barra da Tijuca	8	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	8	0,00%
Taquara	8	0,00%

Barao de Javari	6	0,00%
Vargem Grande	6	0,00%
Praca da Ponte	6	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	6	0,00%
Governador Portela	5	0,00%
Campo Grande	4	0,00%
Cidade Nova	4	0,00%
Arcozelo	4	0,00%
Acampamento	3	0,00%
Barra Olímpica	3	0,00%
Guararapes	2	0,00%
Centro	2	0,00%
Altos da Serra	1	0,00%
Jd. Paulista	1	0,00%
Lameirao	1	0,00%
Mangueiras	1	0,00%
Hosoume - I	1	0,00%
Futurista	1	0,00%
Cpa Iv	1	0,00%
C.R. Gileade	1	0,00%
B Californ	1	0,00%
Avelar	1	0,00%
Jd. Umuarama I	1	0,00%
Jd. 1 de Marco	1	0,00%
Parque Barcelos	1	0,00%
Novo Paraiso Ii	1	0,00%
Monte Alegre	1	0,00%
R. Flor de Liz	1	0,00%
R. Dr. Fabio Leite Ii	1	0,00%
Praça Seca	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Popular	1	0,00%
Pq. Cuiaba	1	0,00%
Parque da Lagoinha	1	0,00%
Plante Cafe	1	0,00%
Nilson Neves	1	0,00%
Novo Arcozelo	1	0,00%
Sta. Rosa Ii	1	0,00%
R. Nova Canaa	1	0,00%
Ramada	1	0,00%
Sao Joao Del Rey	1	0,00%
Santa Branca	1	0,00%
Village Sao Roque	1	0,00%
Total Geral	**227.806**	**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	17.125	87,83%
Centro	503	2,58%
Praca da Ponte	355	1,82%
Governador Portela	320	1,64%
Barao de Javari	196	1,01%
Parque da Lagoinha	135	0,69%

Conrado	118	0,61%
Sao Judas Tadeu	107	0,55%
Mangueiras	50	0,26%
Fragoso	46	0,24%
Ramada	44	0,23%
Vila Suisa	43	0,22%
Futurista	42	0,22%
Portal das Mansoes	40	0,21%
Estancia Aleluia	32	0,16%
Santa Branca	27	0,14%
Village Sao Roque	26	0,13%
Sertaozinho	24	0,12%
Plante Cafe	20	0,10%
Santa Luzia	19	0,10%
Vila Selma	19	0,10%
Summer Ville	18	0,09%
Alto da Boa Vista	18	0,09%
Conceicao	17	0,09%
Clube Velho	16	0,08%
Guararapes	15	0,08%
Retiro das Palmeiras	15	0,08%
P Bandeira	14	0,07%
Vera Cruz	12	0,06%
Jrd Remanso	10	0,05%
Margarida	9	0,05%
Monte Alegre	6	0,03%
Cidades das Rosas	5	0,03%
Lot Planaltosumervil	5	0,03%
Curicica	4	0,02%
Tanque	4	0,02%
Anil	3	0,02%
B Californ	3	0,02%
Vista Alegre	3	0,02%
Taquara	3	0,02%
Jrd Miguel Pereira	3	0,02%
Arcozelo	3	0,02%
Vargem Pequena	2	0,01%
Pedras Ruivas	2	0,01%
Mantiquira	2	0,01%
Recreio Bandeirantes	2	0,01%
Cupido	2	0,01%
Acampamento	1	0,01%
Barra da Tijuca	1	0,01%
Barão de Javary	1	0,01%
Freguesia	1	0,01%
Avelar	1	0,01%
Praça da Ponte	1	0,01%
Pechincha	1	0,01%
Pantanal	1	0,01%
Praça da Ponte	1	0,01%
Porto dos Padres	1	0,01%
Sao Jorge	1	0,01%
Total Geral	**19.498**	**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	14.176	84,12%
Centro	702	4,17%
Arcozelo	490	2,91%
Avelar	262	1,55%
Pedras Ruivas	256	1,52%
Monte Alegre	152	0,90%
B Californ	150	0,89%
Vista Alegre	83	0,49%
Acampamento	73	0,43%
Mantiquira	61	0,36%
Pq Alto Recanto	50	0,30%
Zenobiopolis	49	0,29%
Lameirao	39	0,23%
Grotao	36	0,21%
Tres Porteiras	32	0,19%
Clube Velho	29	0,17%
Rec dos Eucalipitos	24	0,14%
Goiabal	22	0,13%
Roseiral	22	0,13%
B Esperanca	21	0,12%
Parque Barcelos	15	0,09%
Saibreira Granja	12	0,07%
Novo Arcozelo	12	0,07%
Recreio Bandeirantes	9	0,05%
Jacarepagua	9	0,05%
Fortaleza	7	0,04%
Taquara	6	0,04%
Barra da Tijuca	5	0,03%
Praca Seca	5	0,03%
Pechincha	5	0,03%
Freguesia	5	0,03%
Itanhanga	4	0,02%
Curicica	4	0,02%
Vargem Pequena	4	0,02%
Tanque	3	0,02%
Anil	3	0,02%
Praca da Ponte	3	0,02%
Poaia	3	0,02%
Cidade de Deus	2	0,01%
P Mirim	2	0,01%
C.R. Solar da Chapada	1	0,01%
Plante Cafe	1	0,01%
Lot Zendaiopolis	1	0,01%
Retiro das Palmeiras	1	0,01%
Vargem Grande	1	0,01%
Total Geral	**16.852**	**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 setembro 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.