2023

Relatório de Atendimento
Iguá Saneamento

Outubro de 2023

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO 2

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – OUTUBRO 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;

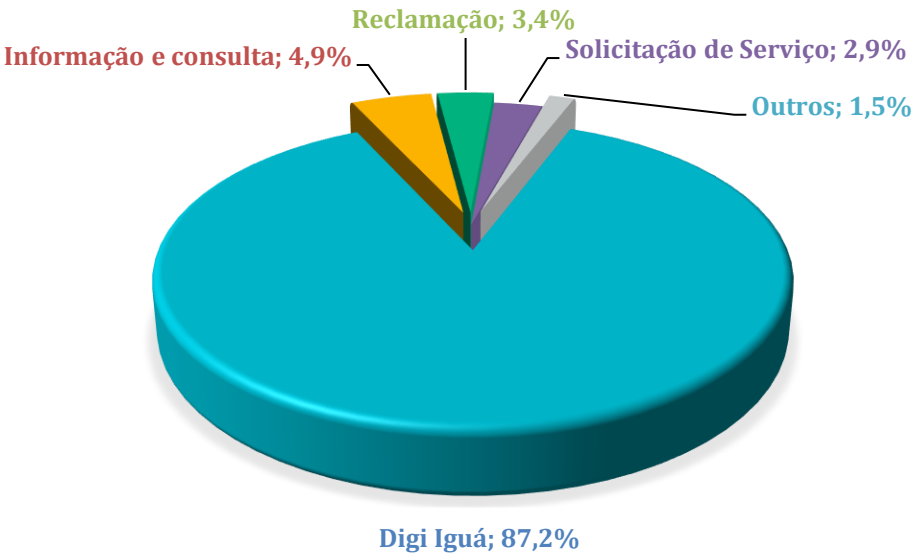
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – OUTUBRO DE 2023

Em outubro de 2023, a concessionária Iguá Saneamento registrou 273.419 (Duzentos e setenta e três mil, quatrocentos e dezenove) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

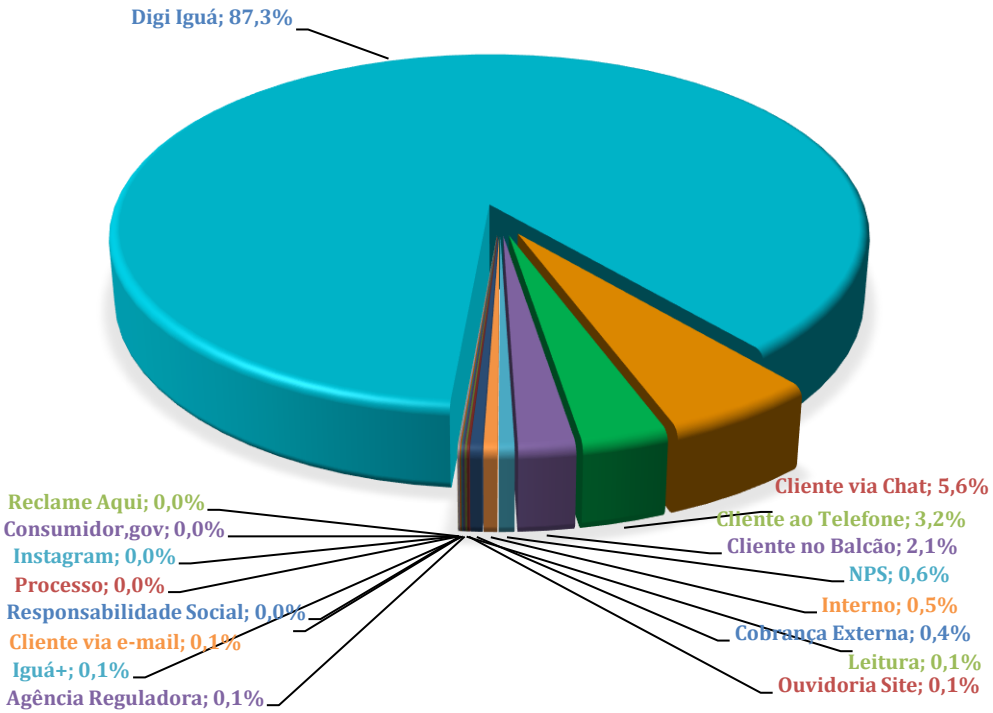
1. Tipos de Atendimentos

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 outubro de 2023, com 238.493 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 13.455 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Reclamação, com 9.339 registros. Também tivemos 7.912 Solicitação de Serviço, 4.220 Outros casos com outros tipos de registro.



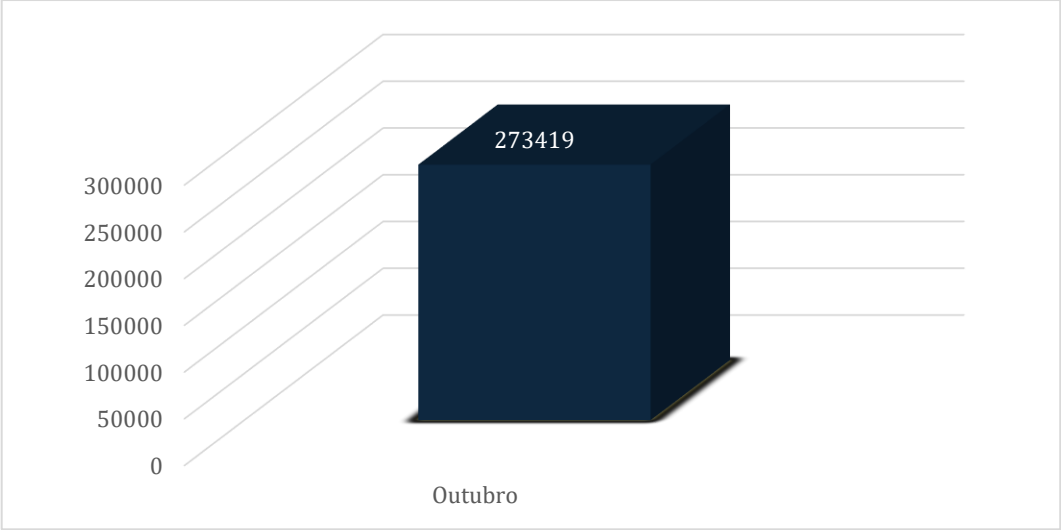
1.1. Canais de Comunicação

Dos 273.419 casos registrados no período, 238.524 via Digi Iguá, 15.221 via Cliente via Chat, 8.687 via Cliente ao Telefone, 5.690 via Cliente no Balcão, 1.564 via NPS, 1.363 via Interno, 1.181 via Cobrança Externa, 246 via Ouvidoria Site, 185 via Leitura, 172 via Agência Reguladora, 149 via Iguá+, 141 via Cliente via e-mail, 89 via Responsabilidade Social, 52 via Processo, 39 via Reclame Aqui, 7 via Consumidor.gov, 1 via Instagram.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 273.419 casos registrados se distribuem em: 273.419 atendimentos realizados em outubro/2023 (100,0% dos atendimentos do período).



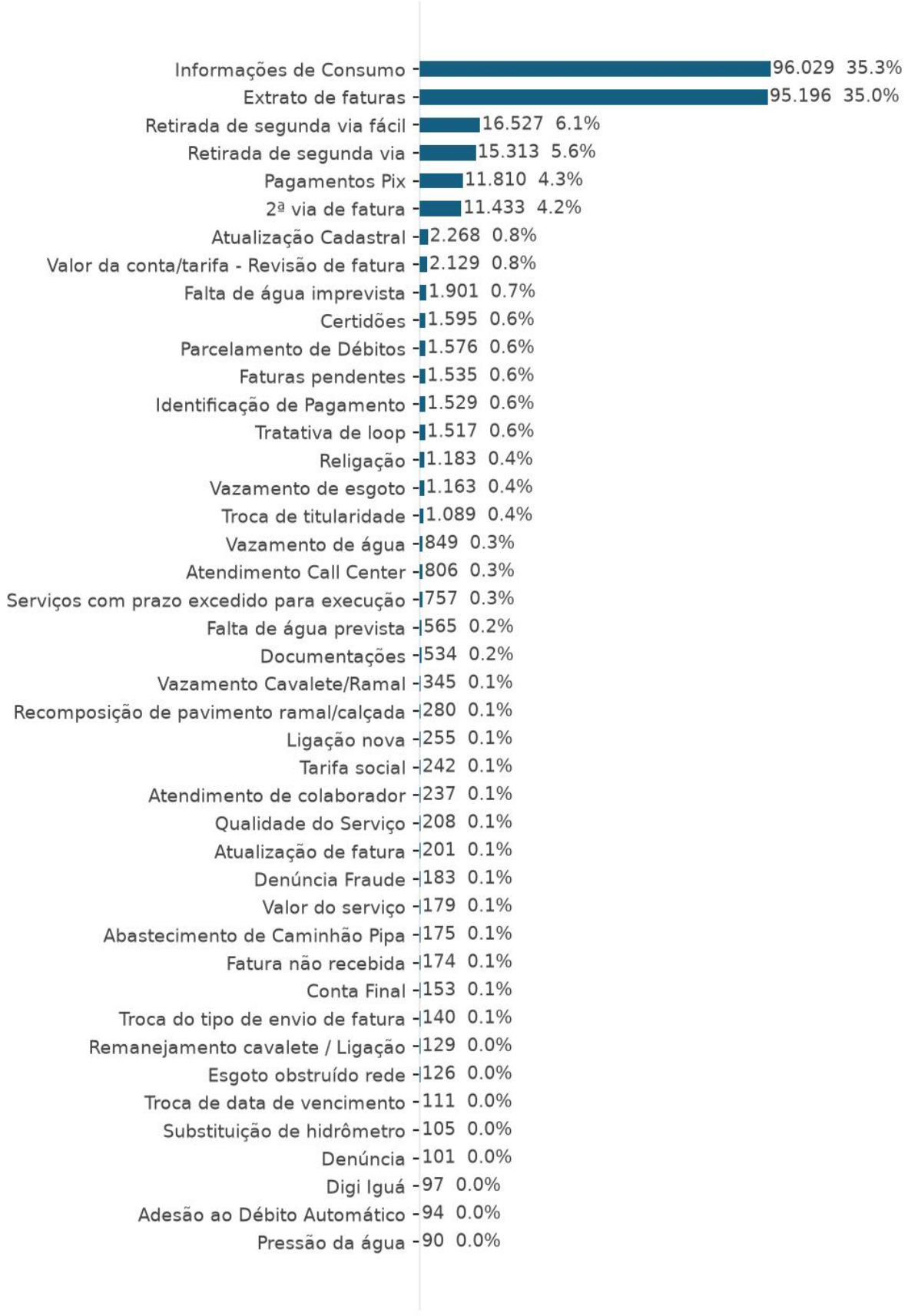
2. Informações Dos Atendimentos

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,

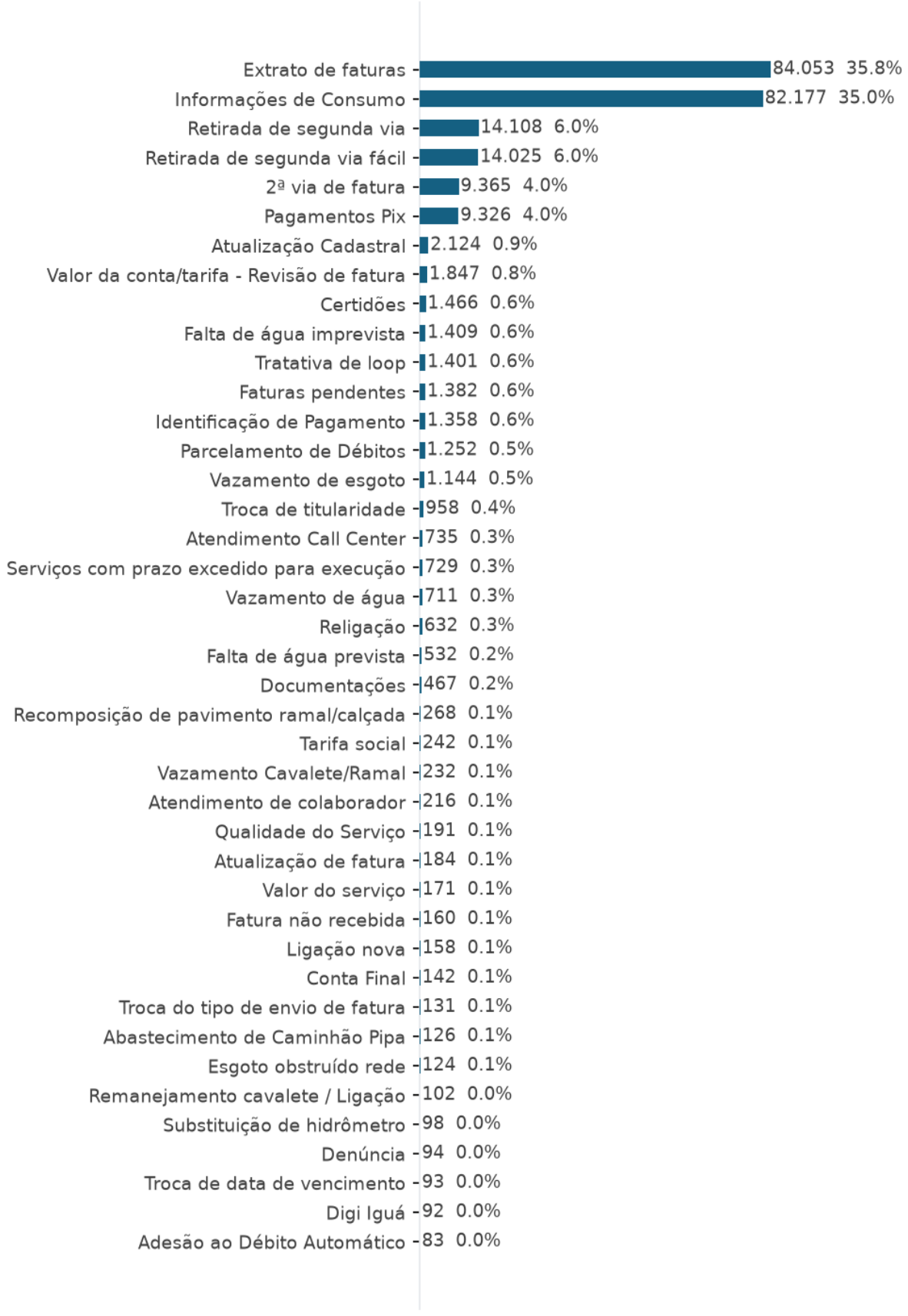
atendimentos de canais de reclamações entre outros tipos descritos no item 1. Na visão geral, é possível identificar que as maiores volumetrias de atendimentos no período se concentram em Informações de Consumo (35,3% do total), Extrato de faturas (35,0% do total), Retirada de segunda via fácil (6,1% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 76,5% do total de solicitações de atendimento registradas em outubro de 2023.

2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral



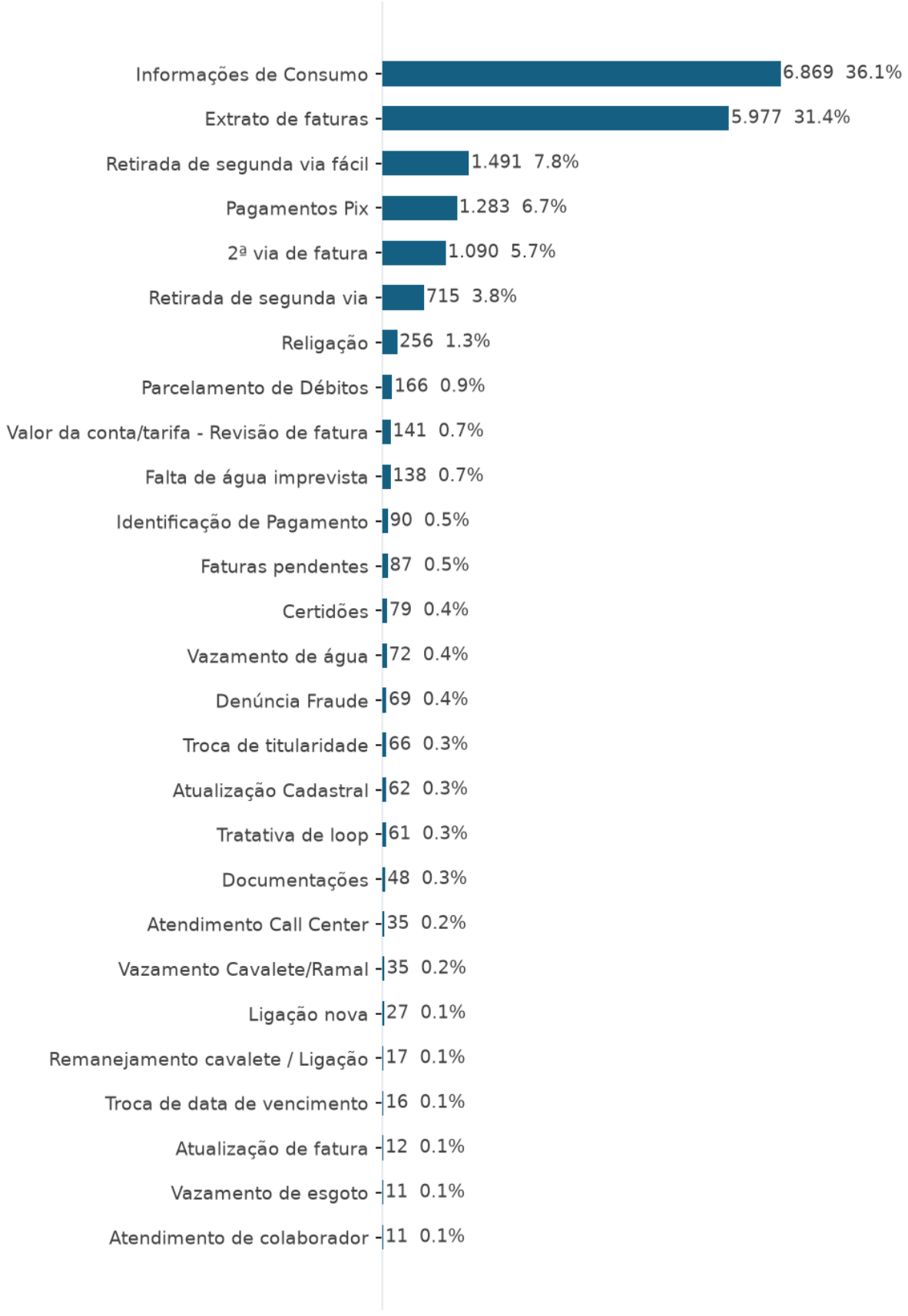
Vencimento Alternativo	-88	0.0%
Transferência de débitos	-83	0.0%
Qualidade da água	-59	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-55	0.0%
Juros e multas	-43	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-42	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-41	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-35	0.0%
Desmembramento de ligação	-33	0.0%
Alterar entrega de fatura	-30	0.0%
Regularização de fraude	-28	0.0%
Transferência de pagamento	-28	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-23	0.0%
Alteração de endereço	-21	0.0%
Recadastramento	-21	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-20	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-17	0.0%
Vazamento Rede	-15	0.0%
Instalação de lacre	-14	0.0%
Banco arrecadador	-14	0.0%
Instalação de Hidrantes	-13	0.0%
Devolução de numerário	-8	0.0%
Emissão de AIO	-8	0.0%
Ação de recadastramento	-7	0.0%
Emissão de DPA/DPE	-6	0.0%
Emissão de FCP	-5	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	-4	0.0%
Avaliação de projetos	-4	0.0%
Isenção de tarifa	-3	0.0%
Aumento de Consumo	-2	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-2	0.0%
Solicitação de Serviço - Primeiro Atendimento	-2	0.0%
Satisfeito - Atendimento	-2	0.0%
Reajuste Tarifário	-2	0.0%
Conserto de rede de esgoto	-1	0.0%
Cobrança de Repavimentação	-1	0.0%
Antecipar parcelas	-1	0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar	-1	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-1	0.0%
Solicitação de retirada de tarifa de lixo	-1	0.0%
Reclamação colaborador	-1	0.0%
Regra de faturamento alternativo	-1	0.0%

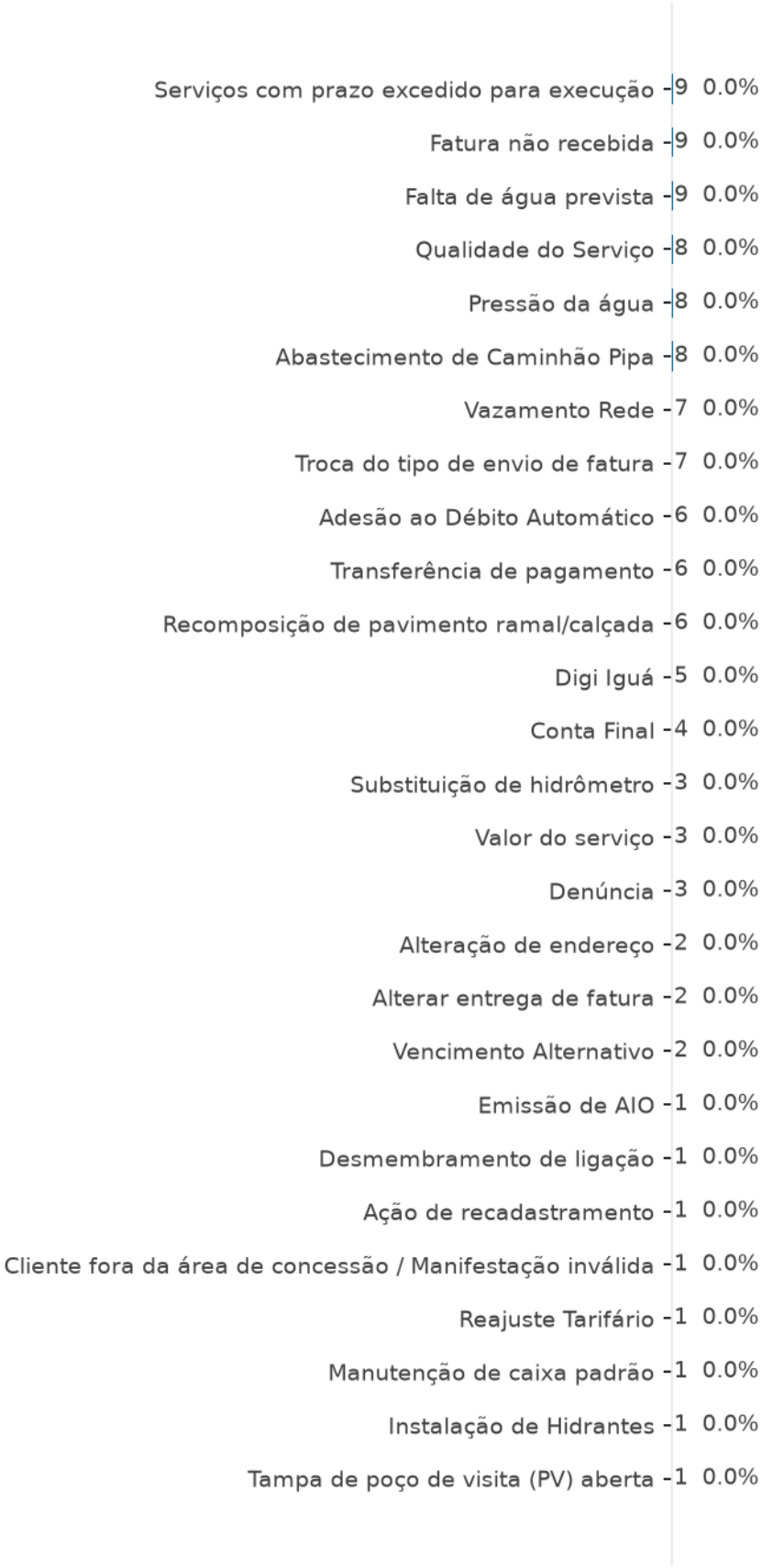
2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro



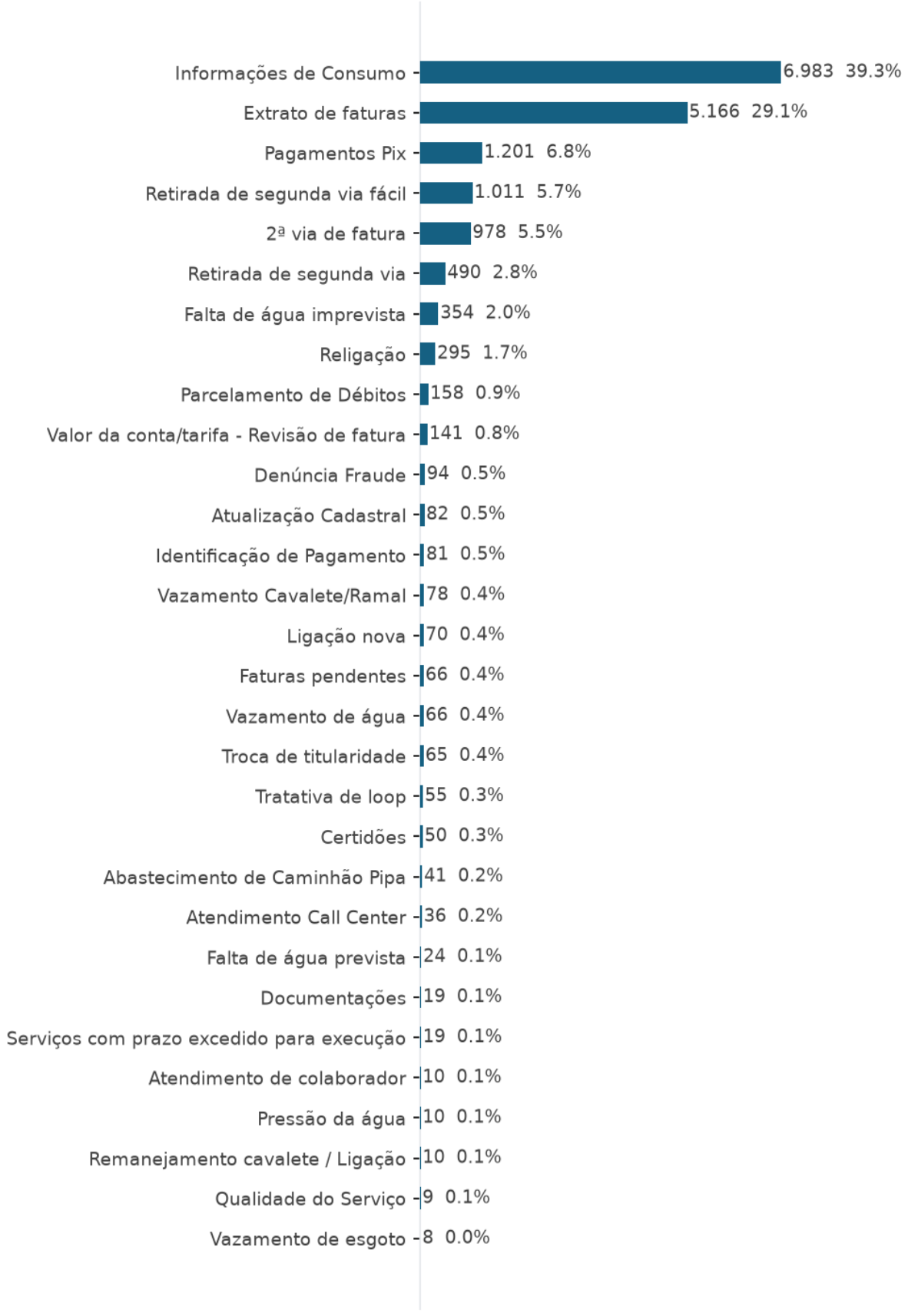
Transferência de débitos	-79	0.0%
Vencimento Alternativo	-78	0.0%
Pressão da água	-72	0.0%
Qualidade da água	-56	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-54	0.0%
Juros e multas	-42	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-41	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-38	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-34	0.0%
Desmembramento de ligação	-32	0.0%
Regularização de fraude	-27	0.0%
Alterar entrega de fatura	-26	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-22	0.0%
Recadastramento	-21	0.0%
Denúncia Fraude	-20	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-18	0.0%
Alteração de endereço	-17	0.0%
Transferência de pagamento	-15	0.0%
Banco arrecadador	-13	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-13	0.0%
Instalação de lacre	-12	0.0%
Instalação de Hidrantes	-12	0.0%
Devolução de numerário	-8	0.0%
Emissão de AIO	-7	0.0%
Vazamento Rede	-7	0.0%
Ação de recadastramento	-6	0.0%
Emissão de DPA/DPE	-6	0.0%
Emissão de FCP	-5	0.0%
Avaliação de projetos	-4	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	-4	0.0%
Isenção de tarifa	-3	0.0%
Satisfeito - Atendimento	-2	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-2	0.0%
Solicitação de Serviço - Primeiro Atendimento	-2	0.0%
Conserto de rede de esgoto	-1	0.0%
Antecipar parcelas	-1	0.0%
Aumento de Consumo	-1	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-1	0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar	-1	0.0%
Solicitação de retirada de tarifa de lixo	-1	0.0%
Reclamação colaborador	-1	0.0%

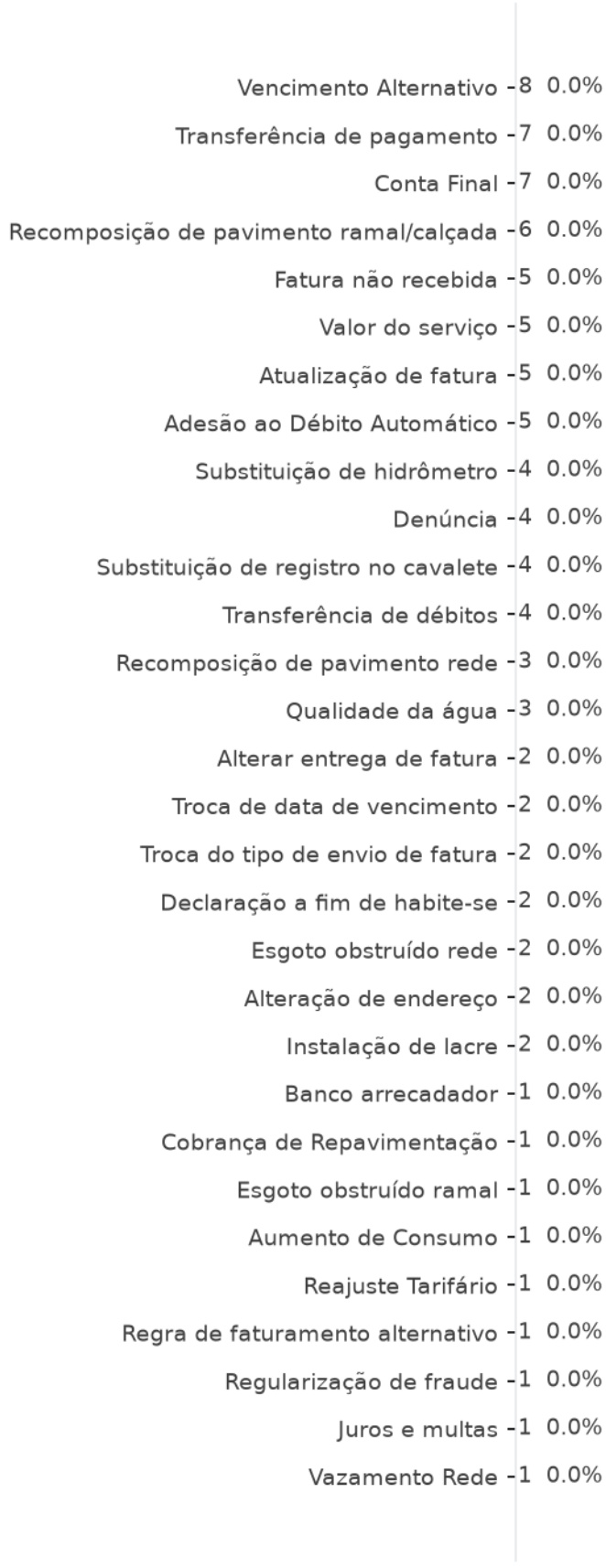
2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira




Serviços com prazo excedido para execução 9 0.0%
Fatura não recebida 9 0.0%
Falta de água prevista 9 0.0%
Qualidade do Serviço 8 0.0%
Pressão da água 8 0.0%
Abastecimento de Caminhão Pipa 8 0.0%
Vazamento Rede 7 0.0%
Troca do tipo de envio de fatura 7 0.0%
Adesão ao Débito Automático 6 0.0%
Transferência de pagamento 6 0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada 6 0.0%
Digi Iguá 5 0.0%
Conta Final 4 0.0%
Substituição de hidrômetro 3 0.0%
Valor do serviço 3 0.0%
Denúncia 3 0.0%
Alteração de endereço 2 0.0%
Alterar entrega de fatura 2 0.0%
Vencimento Alternativo 2 0.0%
Emissão de AIO 1 0.0%
Desmembramento de ligação 1 0.0%
Ação de recadastramento 1 0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida 1 0.0%
Reajuste Tarifário 1 0.0%
Manutenção de caixa padrão 1 0.0%
Instalação de Hidrantes 1 0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta 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.

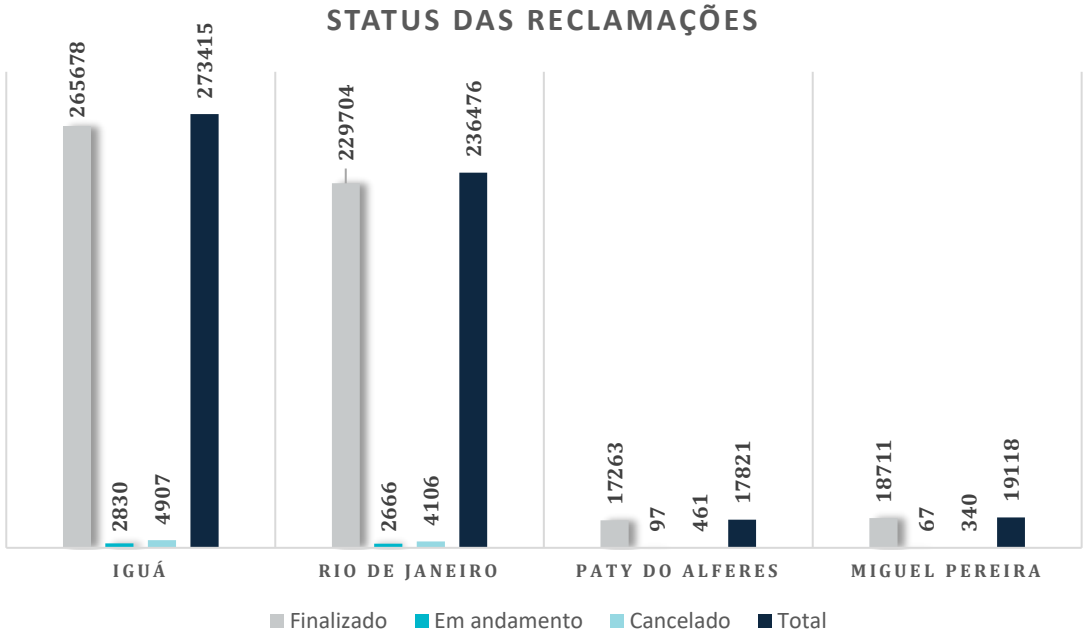
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 273.415 casos no período, dos quais 97,17% foram finalizados. 1,04% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 1,79% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	273.415	265.678	2.830	4.907
OUTUBRO	273.415	265.678	2.830	4.907

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,17%	1,04%	1,79%
OUTUBRO	100,00%	97,17%	1,04%	1,79%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

	QUANTIDADE DE REGISTROS

STATUS DOS ATENDIMENTOS	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	236.476	229.704	2.666	4.106
OUTUBRO	236.476	229.704	2.666	4.106

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,14%	1,13%	1,74%
OUTUBRO	100,00%	97,14%	1,13%	1,74%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	19.118	18.711	67	340
OUTUBRO	19.118	18.711	67	340

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,87%	0,35%	1,78%
OUTUBRO	100,00%	97,87%	0,35%	1,78%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

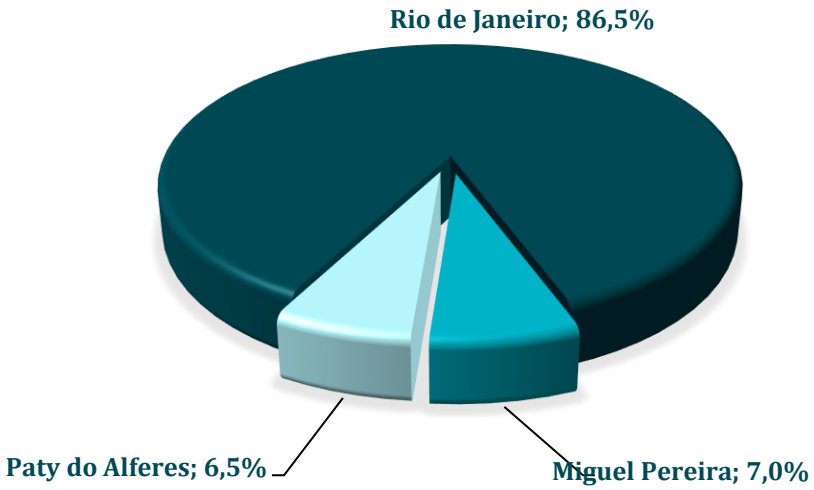
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	17.821	17.263	97	461
OUTUBRO	17.821	17.263	97	461

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	96,87%	0,54%	2,59%
OUTUBRO	100,00%	96,87%	0,54%	2,59%

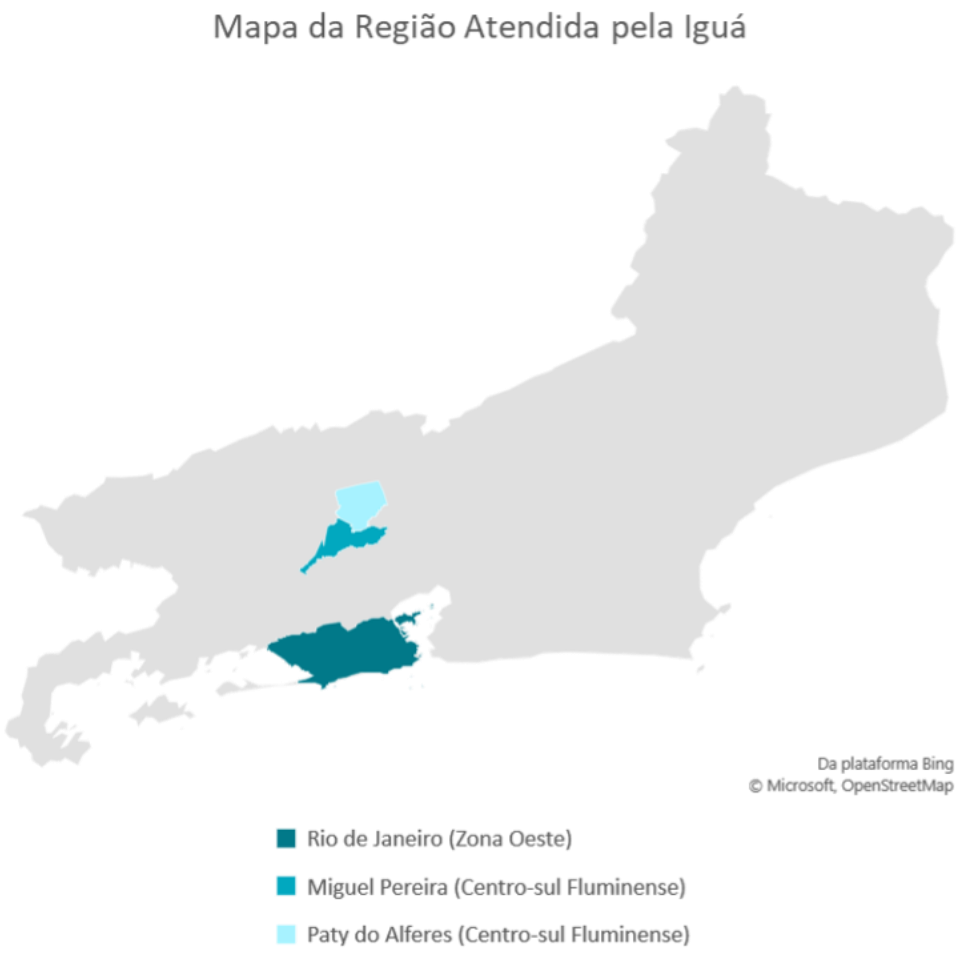
3. Atendimentos por Região Geográfica

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

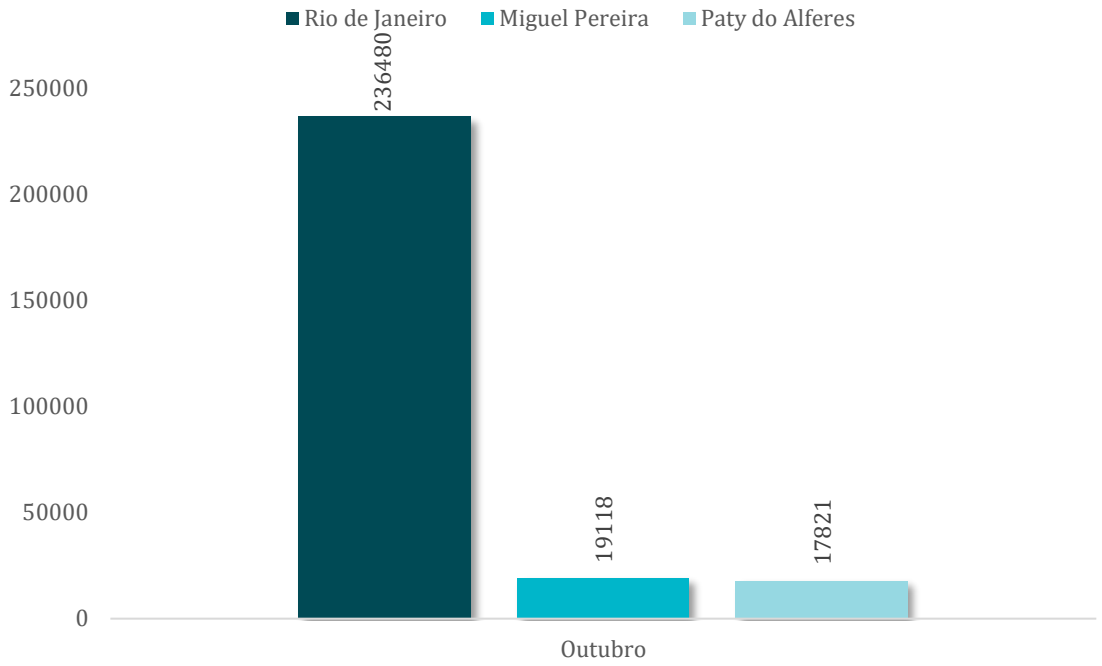
Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 236.480 (86,5%) casos registrados em Rio de Janeiro, 19.118 (7,0%) casos registrados em Miguel Pereira, 17.821 (6,5%) casos registrados em Paty do Alferes.



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	245.508	89,79%
Taquara	4.312	1,58%
Recreio Bandeirantes	2.864	1,05%
Barra da Tijuca	2.558	0,94%
Curicica	1.733	0,63%
Tanque	1.699	0,62%
Pechincha	1.697	0,62%
Freguesia	1.629	0,60%
Jacarepagua	1.608	0,59%
Anil	1.130	0,41%
Centro	1.110	0,41%
Vargem Pequena	997	0,36%
Vargem Grande	790	0,29%
Praca Seca	726	0,27%
Itanhanga	590	0,22%
Avelar	404	0,15%
Governador Portela	343	0,13%
Arcozelo	333	0,12%
Praca da Ponte	331	0,12%
Gardenia Azul	322	0,12%
Cidade de Deus	275	0,10%
Barao de Javari	265	0,10%
B Californ	246	0,09%

Pedras Ruivas	135	0,05%
Joa	126	0,05%
Conrado	124	0,05%
Sao Judas Tadeu	99	0,04%
Parque da Lagoinha	91	0,03%
Pq Alto Recanto	85	0,03%
Monte Alegre	79	0,03%
Vista Alegre	73	0,03%
Acampamento	60	0,02%
Ramada	58	0,02%
Mantiquira	55	0,02%
Campinho	49	0,02%
Zenobiopolis	47	0,02%
Vila Suisa	47	0,02%
Estancia Aleluia	40	0,01%
Rec dos Eucalipitos	40	0,01%
Futurista	40	0,01%
Clube Velho	38	0,01%
Goiabal	32	0,01%
Plante Cafe	31	0,01%
B Esperanca	30	0,01%
Mangueiras	29	0,01%
Fragoso	28	0,01%
Saibreira Granja	26	0,01%
Tres Porteiras	25	0,01%
Alto da Boa Vista	24	0,01%
Retiro das Palmeiras	23	0,01%
Portal das Mansoes	22	0,01%
Roseiral	22	0,01%
Village Sao Roque	21	0,01%
Santa Luzia	21	0,01%
Guararapes	20	0,01%
Santa Branca	19	0,01%
Sertaozinho	18	0,01%
Conceicao	18	0,01%
Vera Cruz	17	0,01%
Jrd Remanso	16	0,01%
Camorim	15	0,01%
Vila Selma	14	0,01%
Barra da Tijuca	12	0,00%
Parque Barcelos	12	0,00%
Lameirao	11	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	11	0,00%
Copacabana	10	0,00%
Novo Arcozelo	9	0,00%
Centro	9	0,00%
Barra Olímpica	9	0,00%
Summer Ville	8	0,00%
P Bandeira	8	0,00%
Jacarepaguá	7	0,00%
Grotao	7	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	6	0,00%
Vargem Pequena	5	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	5	0,00%
Taquara	5	0,00%
Pantanal	5	0,00%
Lot Planaltosumervil	5	0,00%
Poaia	5	0,00%
P Mirim	4	0,00%
Tijucal	3	0,00%
Margarida	3	0,00%
Lot Zendaiopolis	3	0,00%
R. Sta. Terezinha Ii	2	0,00%
Prq Encanto Paty I	2	0,00%

Jrd Miguel Pereira	2	0,00%
Nova Conquista	2	0,00%
R. Ilza Terezinha Pagot	2	0,00%
Altos do Coxipo	1	0,00%
C.R. Rio Sao Lourenco	1	0,00%
Aninha Moura	1	0,00%
Boa Esperanca	1	0,00%
Jd. Alvorada	1	0,00%
Jardim Ouro Fino	1	0,00%
Jd. Novo Milenio	1	0,00%
Estradinha	1	0,00%
Cidades das Rosas	1	0,00%
Laranjeiras	1	0,00%
Marechal Hermes	1	0,00%
Miguel Pereira	1	0,00%
R. Altos do Parque	1	0,00%
Pq. Nova Esper. I	1	0,00%
Pq. Georgia	1	0,00%
Recanto do Sol	1	0,00%
Sao Jorge	1	0,00%
Rib. da Ponte	1	0,00%
Vale dos Ipes	1	0,00%
Tanque	1	0,00%
Total Geral	**273.419**	**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	213.285	90,19%
Taquara	4.297	1,82%
Recreio Bandeirantes	2.852	1,21%
Barra da Tijuca	2.554	1,08%
Curicica	1.724	0,73%
Tanque	1.696	0,72%
Pechincha	1.695	0,72%
Freguesia	1.620	0,69%
Jacarepagua	1.605	0,68%
Anil	1.126	0,48%
Vargem Pequena	991	0,42%
Vargem Grande	790	0,33%
Praca Seca	725	0,31%
Itanhanga	587	0,25%
Gardenia Azul	322	0,14%
Cidade de Deus	274	0,12%
Joa	126	0,05%
Campinho	49	0,02%
Camorim	15	0,01%
Barra da Tijuca	12	0,01%
Centro	12	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	11	0,00%
Copacabana	10	0,00%
Praca da Ponte	9	0,00%
Barra Olímpica	8	0,00%
Centro	8	0,00%

Jacarepaguá	7	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	6	0,00%
B Californ	6	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	5	0,00%
Taquara	5	0,00%
Vargem Pequena	5	0,00%
Governador Portela	3	0,00%
Ramada	3	0,00%
R. Sta. Terezinha Ii	2	0,00%
R. Ilza Terezinha Pagot	2	0,00%
Avelar	2	0,00%
Parque Barcelos	2	0,00%
Tijucal	2	0,00%
Nova Conquista	2	0,00%
Acampamento	1	0,00%
Boa Esperanca	1	0,00%
Barao de Javari	1	0,00%
Arcozelo	1	0,00%
Jd. Novo Milenio	1	0,00%
Jardim Ouro Fino	1	0,00%
Estradinha	1	0,00%
Altos do Coxipo	1	0,00%
C.R. Rio Sao Lourenco	1	0,00%
Laranjeiras	1	0,00%
Jrd Miguel Pereira	1	0,00%
Jd. Alvorada	1	0,00%
Pq. Georgia	1	0,00%
Parque da Lagoinha	1	0,00%
Pedras Ruivas	1	0,00%
Pq. Nova Esper. I	1	0,00%
Marechal Hermes	1	0,00%
Recanto do Sol	1	0,00%
R. Altos do Parque	1	0,00%
Rib. da Ponte	1	0,00%
Roseiral	1	0,00%
Santa Branca	1	0,00%
Sao Judas Tadeu	1	0,00%
Tanque	1	0,00%
Vila Suisa	1	0,00%
Total Geral	**236.480**	**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	16.831	88,04%
Centro	482	2,52%
Governador Portela	339	1,77%
Praca da Ponte	321	1,68%
Barao de Javari	264	1,38%
Conrado	124	0,65%
Sao Judas Tadeu	98	0,51%
Parque da Lagoinha	90	0,47%
Ramada	55	0,29%
Vila Suisa	46	0,24%

Estancia Aleluia	40	0,21%
Futurista	39	0,20%
Plante Cafe	31	0,16%
Mangueiras	29	0,15%
Fragoso	28	0,15%
Alto da Boa Vista	24	0,13%
Retiro das Palmeiras	22	0,12%
Portal das Mansoes	22	0,12%
Village Sao Roque	21	0,11%
Santa Luzia	21	0,11%
Guararapes	20	0,10%
Santa Branca	18	0,09%
Sertaozinho	18	0,09%
Conceicao	18	0,09%
Vera Cruz	17	0,09%
Jrd Remanso	16	0,08%
Vila Selma	14	0,07%
Summer Ville	8	0,04%
P Bandeira	8	0,04%
Curicica	7	0,04%
Freguesia	5	0,03%
Lot Planaltosumervil	5	0,03%
Taquara	5	0,03%
Pantanal	5	0,03%
Clube Velho	4	0,02%
Tanque	3	0,02%
Anil	3	0,02%
Margarida	3	0,02%
Pedras Ruivas	2	0,01%
Vargem Pequena	2	0,01%
Recreio Bandeirantes	2	0,01%
B Californ	1	0,01%
Aninha Moura	1	0,01%
Cidades das Rosas	1	0,01%
Miguel Pereira	1	0,01%
Jacarepagua	1	0,01%
Jrd Miguel Pereira	1	0,01%
Mantiquira	1	0,01%
Sao Jorge	1	0,01%
Total Geral	**19.118**	**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, Avelar e Arcozelo.

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	15.392	86,37%
Centro	616	3,46%
Avelar	402	2,26%
Arcozelo	332	1,86%
B Californ	239	1,34%
Pedras Ruivas	132	0,74%
Pq Alto Recanto	85	0,48%
Monte Alegre	79	0,44%
Vista Alegre	73	0,41%
Acampamento	59	0,33%
Mantiquira	54	0,30%

Zenobiopolis	47	0,26%
Rec dos Eucalipitos	40	0,22%
Clube Velho	34	0,19%
Goiabal	32	0,18%
B Esperanca	30	0,17%
Saibreira Granja	26	0,15%
Tres Porteiras	25	0,14%
Roseiral	21	0,12%
Lameirao	11	0,06%
Recreio Bandeirantes	10	0,06%
Parque Barcelos	10	0,06%
Taquara	10	0,06%
Novo Arcozelo	9	0,05%
Grotao	7	0,04%
Poaia	5	0,03%
Vargem Pequena	4	0,02%
P Mirim	4	0,02%
Freguesia	4	0,02%
Barra da Tijuca	4	0,02%
Lot Zendaiopolis	3	0,02%
Itanhanga	3	0,02%
Pechincha	2	0,01%
Prq Encanto Paty I	2	0,01%
Jacarepagua	2	0,01%
Curicica	2	0,01%
Anil	1	0,01%
Barra Olímpica	1	0,01%
Cidade de Deus	1	0,01%
Futurista	1	0,01%
Centro	1	0,01%
Governador Portela	1	0,01%
Praca Seca	1	0,01%
Retiro das Palmeiras	1	0,01%
Praca da Ponte	1	0,01%
Tijucal	1	0,01%
Vale dos Ipes	1	0,01%
Total Geral	**17.821**	**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 outubro 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.