2023

Relatório de Atendimento
Iguá Saneamento

Novembro de 2023

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO 2

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – NOVEMBRO 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;

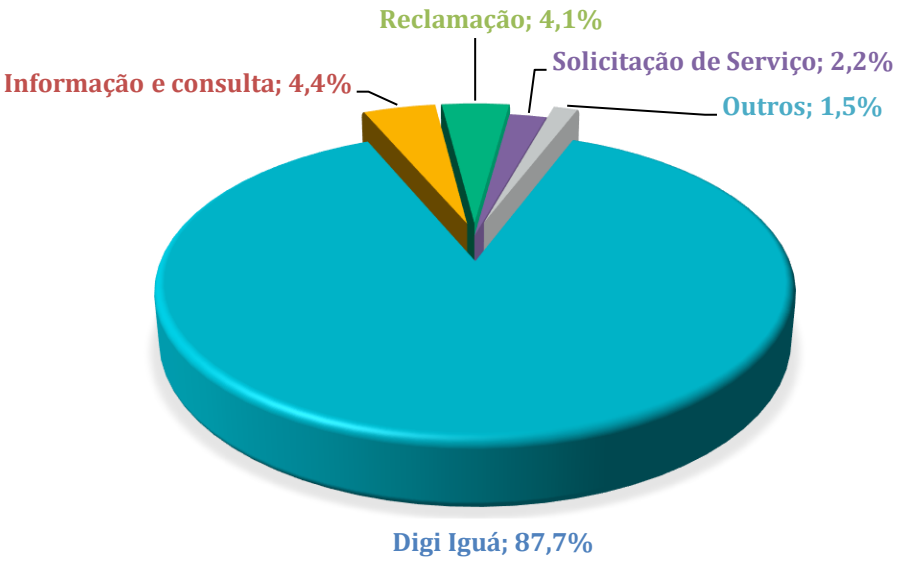
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – NOVEMBRO DE 2023

Em novembro de 2023, a concessionária Iguá Saneamento registrou 276.213 (Duzentos e setenta e seis mil, duzentos e treze) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

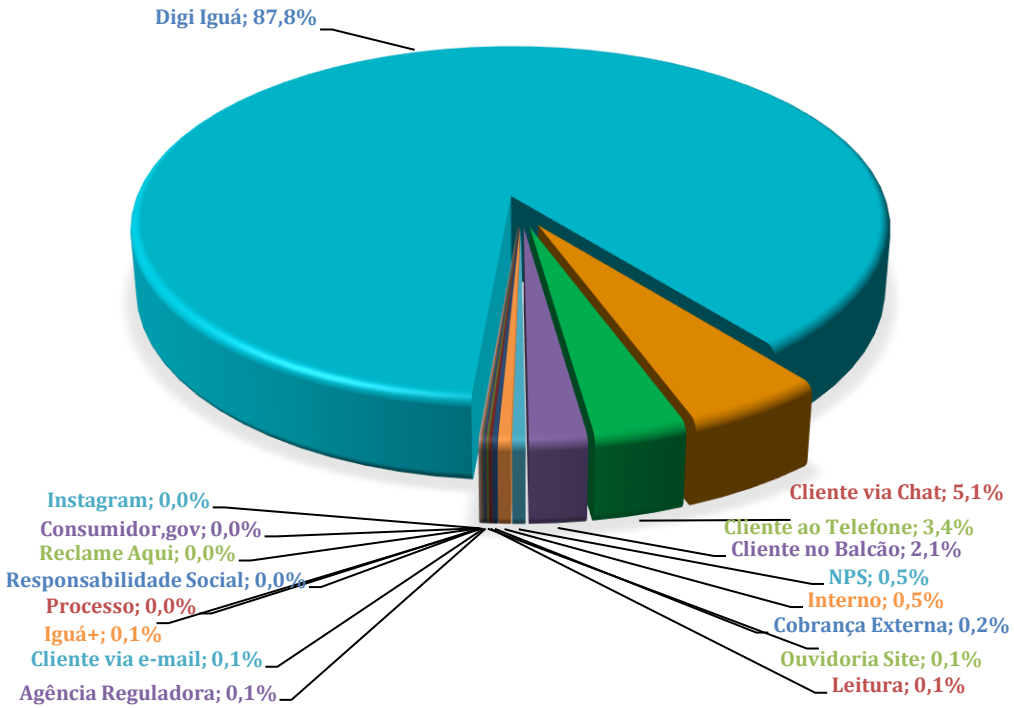
1. Tipos de Atendimentos

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 novembro de 2023, com 242.365 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 12.215 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Reclamação, com 11.399 registros. Também tivemos 6.162 Solicitação de Serviço, 4.072 Outros casos com outros tipos de registro.



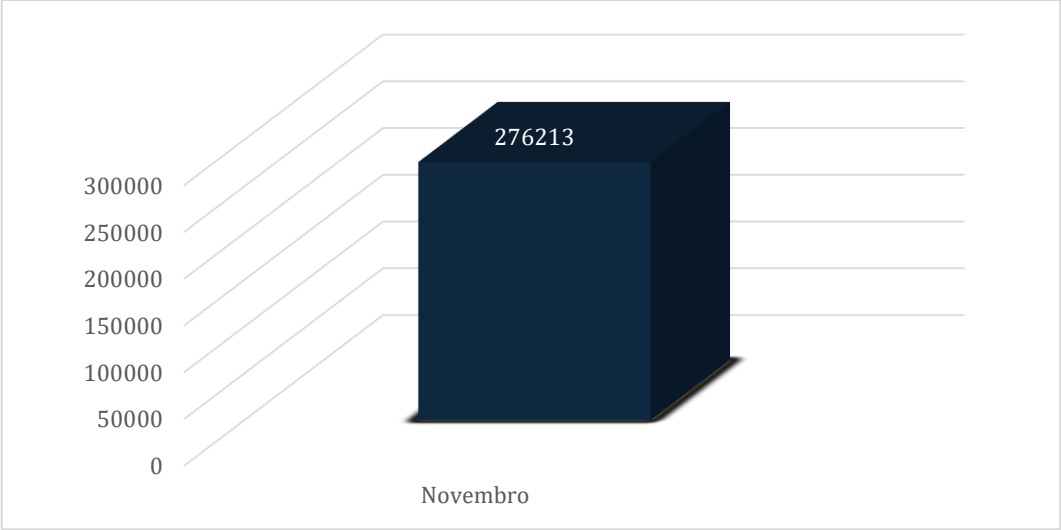
1.1. Canais de Comunicação

Dos 276.213 casos registrados no período, 242.382 via Digi Iguá, 14.200 via Cliente via Chat, 9.410 via Cliente ao Telefone, 5.848 via Cliente no Balcão, 1.332 via NPS, 1.274 via Interno, 487 via Cobrança Externa, 302 via Leitura, 219 via Ouvidoria Site, 190 via Agência Reguladora, 151 via Cliente via e-mail, 145 via Iguá+, 91 via Responsabilidade Social, 71 via Processo, 34 via Reclame Aqui, 8 via Consumidor.gov, 2 via Instagram.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 276.213 casos registrados se distribuem em: 276.213 atendimentos realizados em novembro/2023 (100,0% dos atendimentos do período).



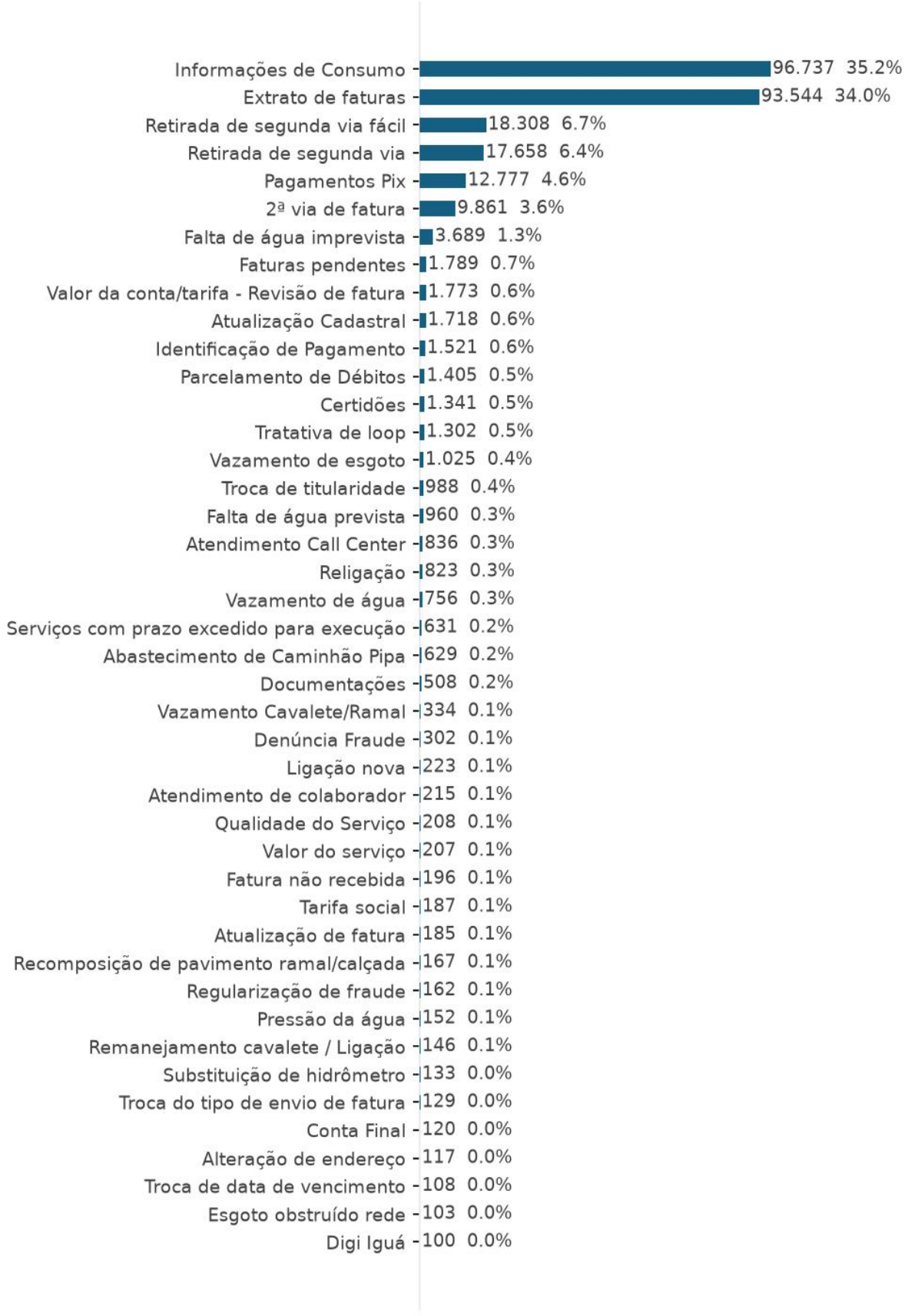
2. Informações Dos Atendimentos

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,

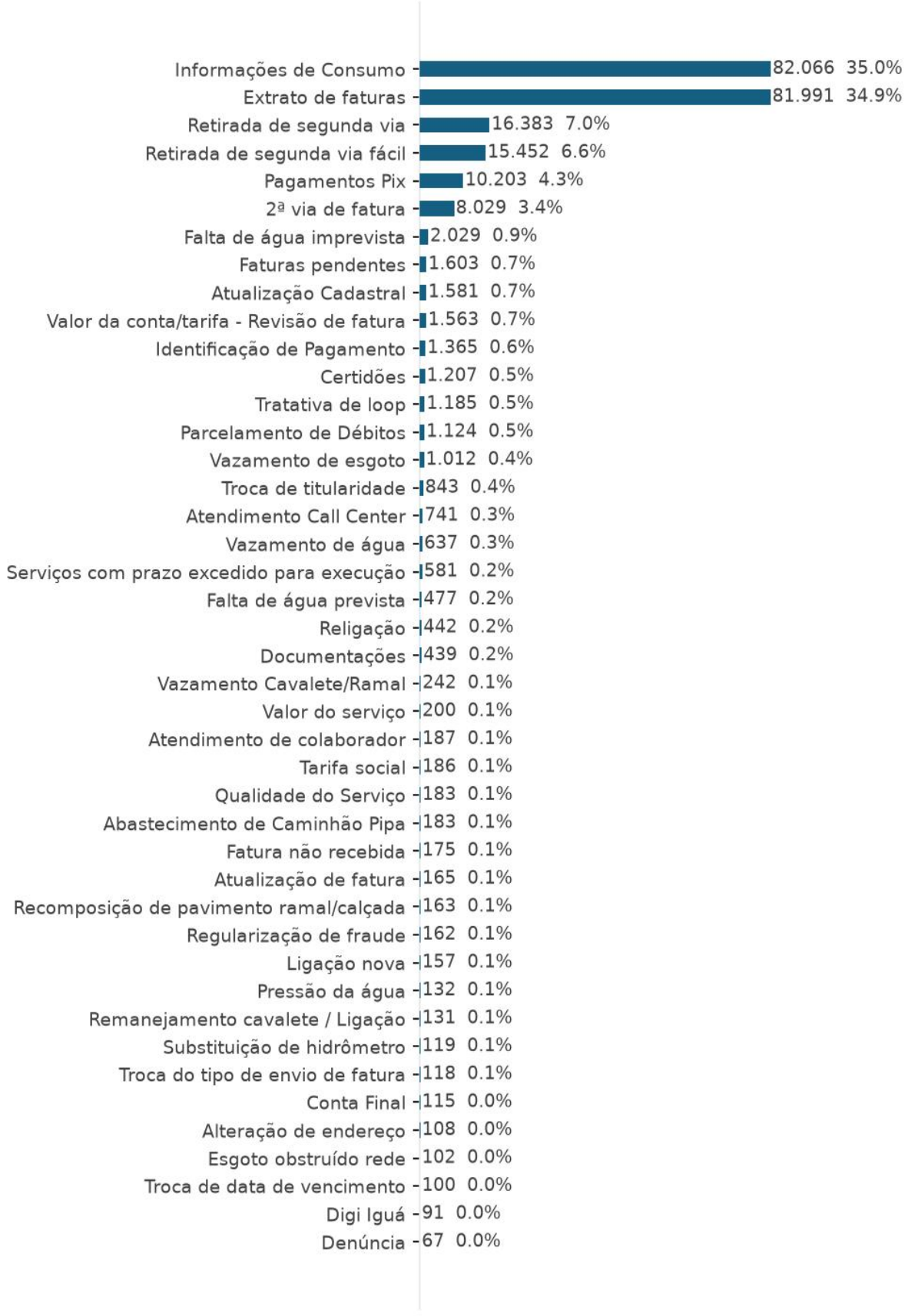
atendimentos de canais de reclamações entre outros tipos descritos no item 1. Na visão geral, é possível identificar que as maiores volumetrias de atendimentos no período se concentram em Informações de Consumo (35,2% do total), Extrato de faturas (34,0% do total), Retirada de segunda via fácil (6,7% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 75,9% do total de solicitações de atendimento registradas em novembro de 2023.

2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral



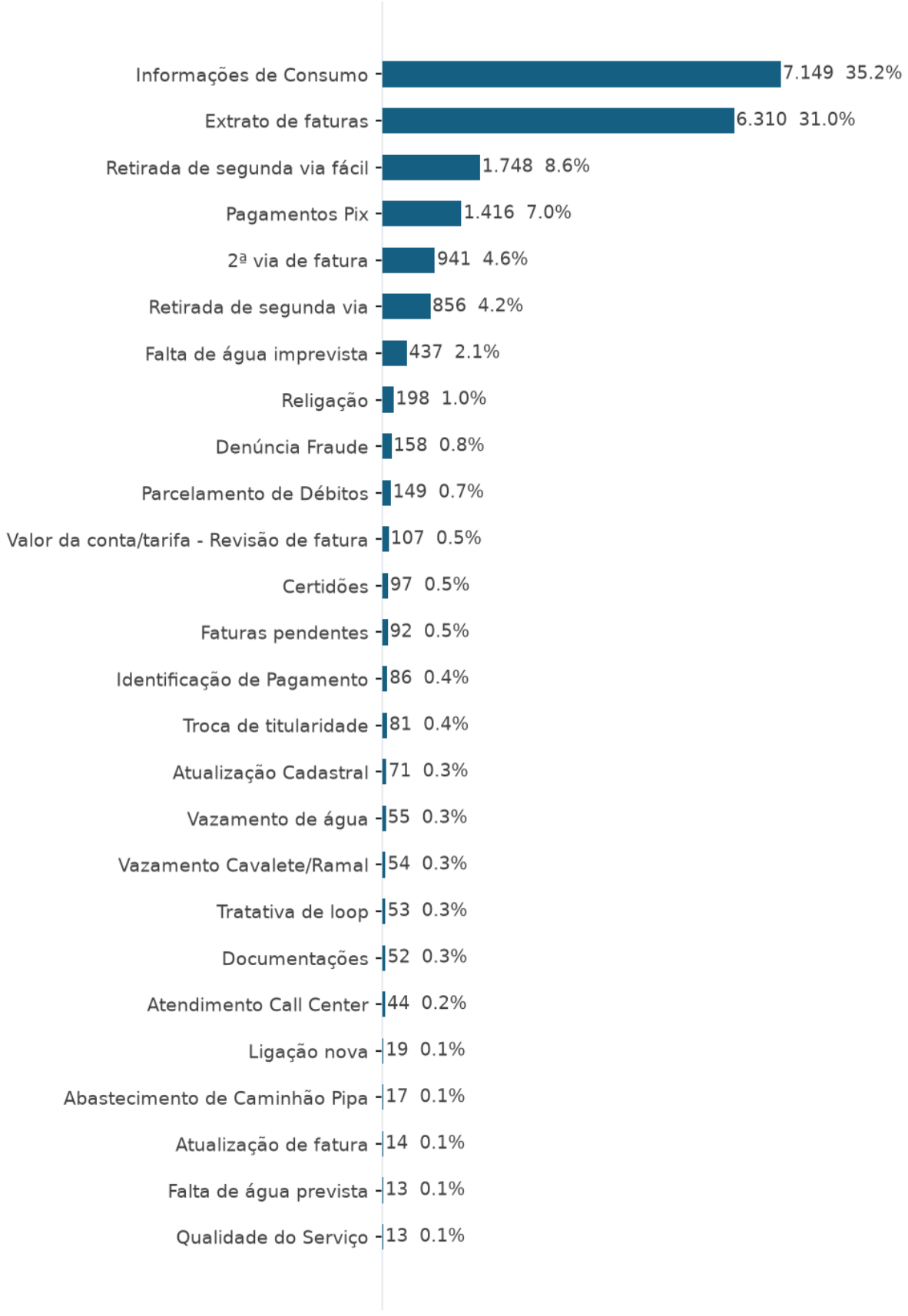
Adesão ao Débito Automático	-73	0.0%
Denúncia	-72	0.0%
Parada Anual Guandu	-62	0.0%
Transferência de débitos	-61	0.0%
Juros e multas	-58	0.0%
Vencimento Alternativo	-56	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-52	0.0%
Qualidade da água	-46	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-37	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-31	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-30	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-28	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-27	0.0%
Alterar entrega de fatura	-22	0.0%
Reajuste Tarifário	-20	0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura	-19	0.0%
Desmembramento de ligação	-18	0.0%
Instalação de lacre	-14	0.0%
Emissão de FCP	-14	0.0%
Recadastramento	-11	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-9	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-9	0.0%
Vazamento Rede	-8	0.0%
Transferência de pagamento	-7	0.0%
Devolução de numerário	-7	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	-7	0.0%
Instalação de Hidrantes	-6	0.0%
Emissão de AIO	-5	0.0%
Antecipar parcelas	-4	0.0%
Banco arrecadador	-4	0.0%
Aumento de Consumo	-3	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	-3	0.0%
Carta de Defesa	-2	0.0%
Débito automático	-2	0.0%
Solicitação de retirada de tarifa de lixo	-2	0.0%
Avaliação de projetos	-1	0.0%
Conserto de rede de esgoto	-1	0.0%
Devolução Numerário	-1	0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar	-1	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-1	0.0%
Isenção de tarifa	-1	0.0%
Reclamação colaborador	-1	0.0%

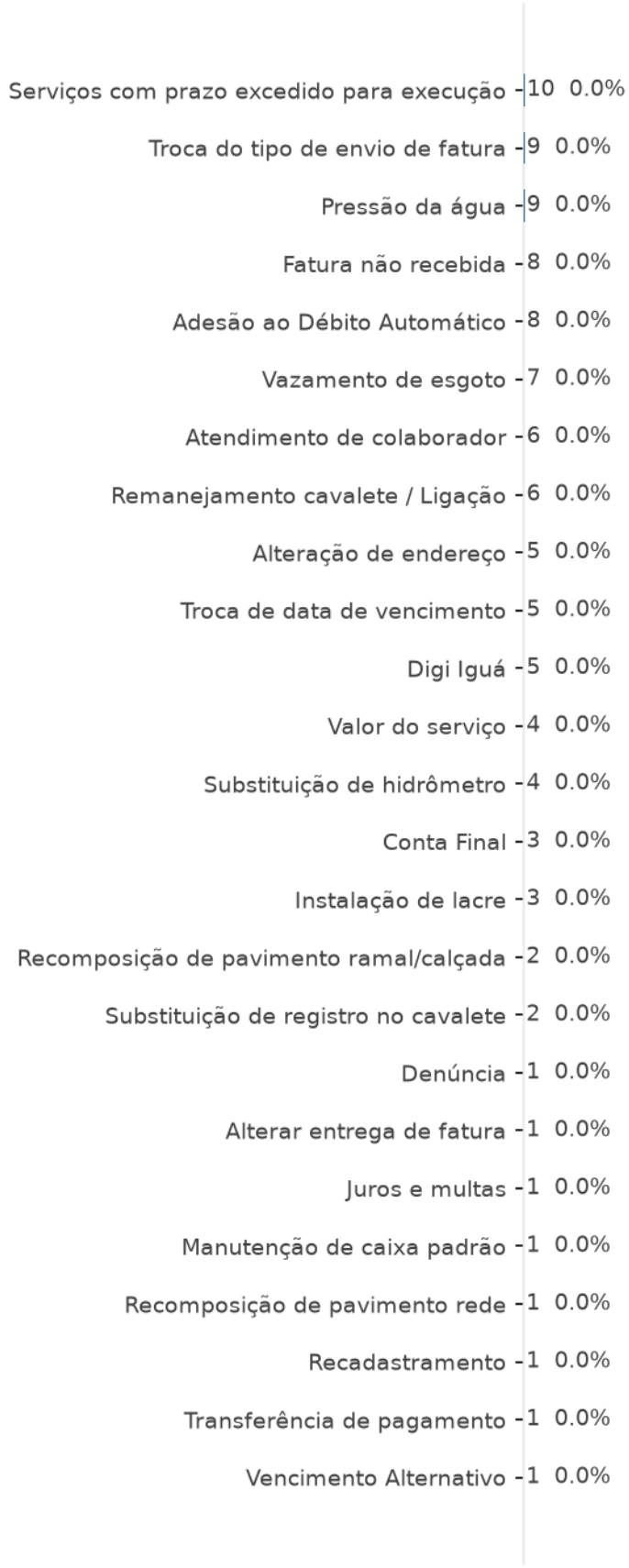
2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro



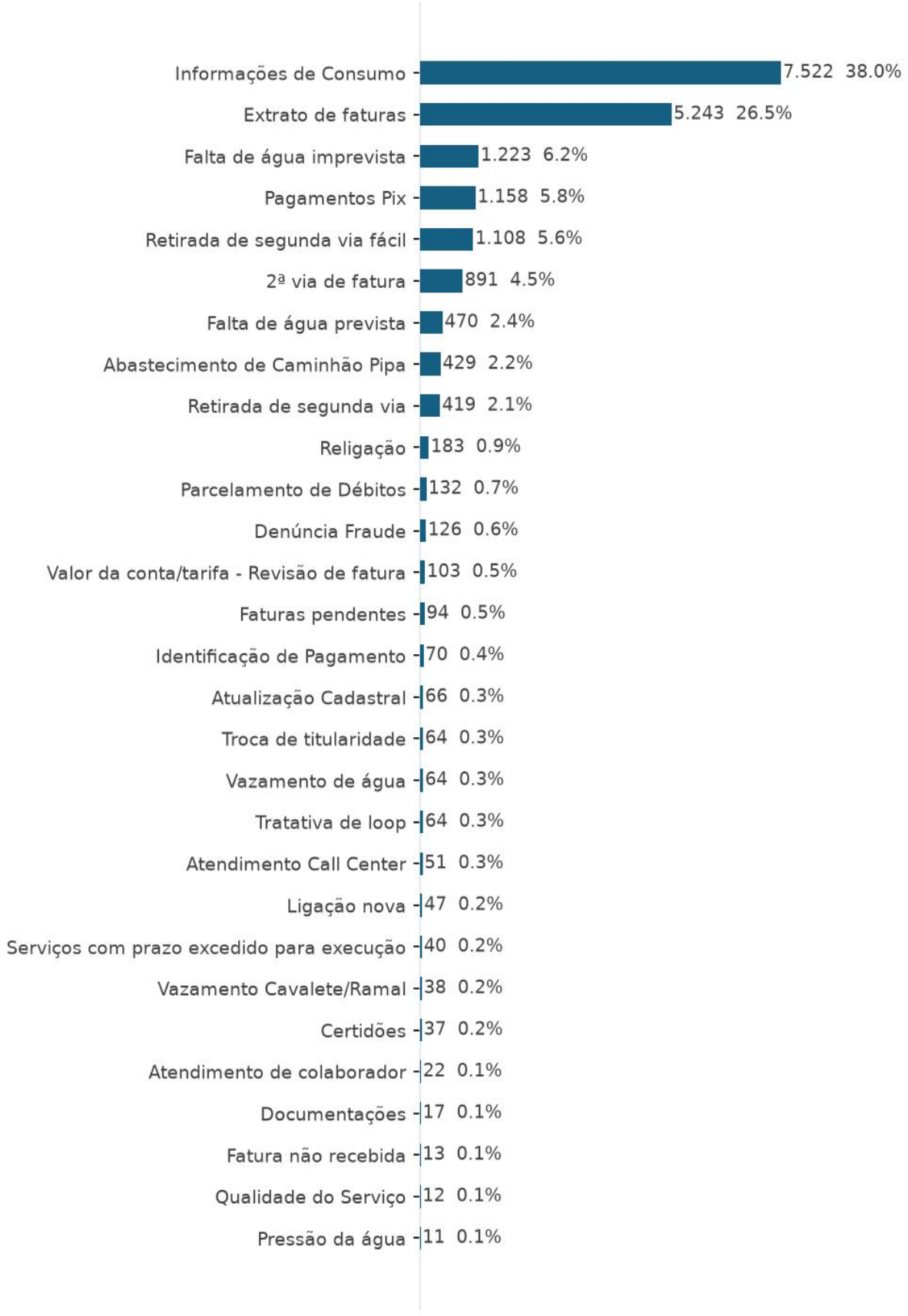
Adesão ao Débito Automático	-63	0.0%
Parada Anual Guandu	-62	0.0%
Transferência de débitos	-57	0.0%
Juros e multas	-55	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-52	0.0%
Vencimento Alternativo	-50	0.0%
Qualidade da água	-46	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-33	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-29	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-28	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-25	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-25	0.0%
Alterar entrega de fatura	-21	0.0%
Reajuste Tarifário	-20	0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura	-19	0.0%
Desmembramento de ligação	-18	0.0%
Denúncia Fraude	-18	0.0%
Emissão de FCP	-13	0.0%
Instalação de lacre	-11	0.0%
Recadastramento	-10	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-9	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-9	0.0%
Devolução de numerário	-7	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	-7	0.0%
Instalação de Hidrantes	-5	0.0%
Transferência de pagamento	-5	0.0%
Emissão de AIO	-5	0.0%
Antecipar parcelas	-4	0.0%
Vazamento Rede	-3	0.0%
Aumento de Consumo	-3	0.0%
Banco arrecadador	-3	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	-3	0.0%
Carta de Defesa	-2	0.0%
Débito automático	-2	0.0%
Solicitação de retirada de tarifa de lixo	-2	0.0%
Avaliação de projetos	-1	0.0%
Conserto de rede de esgoto	-1	0.0%
Devolução Numerário	-1	0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar	-1	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-1	0.0%
Isenção de tarifa	-1	0.0%
Reclamação colaborador	-1	0.0%

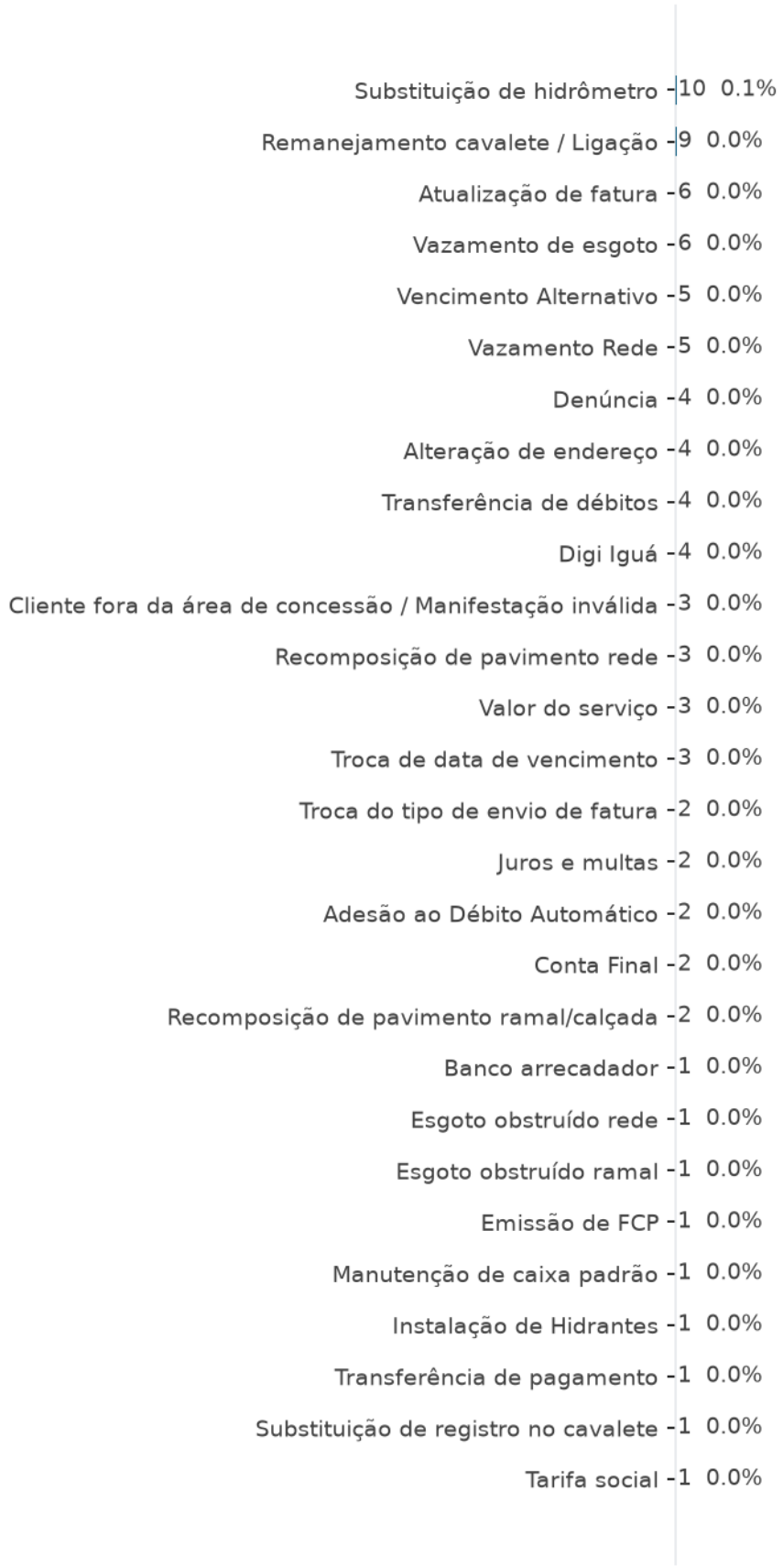
2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira




Serviços com prazo excedido para execução 10 0.0%
Troca do tipo de envio de fatura 9 0.0%
Pressão da água 9 0.0%
Fatura não recebida 8 0.0%
Adesão ao Débito Automático 8 0.0%
Vazamento de esgoto 7 0.0%
Atendimento de colaborador 6 0.0%
Remanejamento cavalete / Ligação 6 0.0%
Alteração de endereço 5 0.0%
Troca de data de vencimento 5 0.0%
Digi Iguá 5 0.0%
Valor do serviço 4 0.0%
Substituição de hidrômetro 4 0.0%
Conta Final 3 0.0%
Instalação de lacre 3 0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada 2 0.0%
Substituição de registro no cavalete 2 0.0%
Denúncia 1 0.0%
Alterar entrega de fatura 1 0.0%
Juros e multas 1 0.0%
Manutenção de caixa padrão 1 0.0%
Recomposição de pavimento rede 1 0.0%
Recadastramento 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.

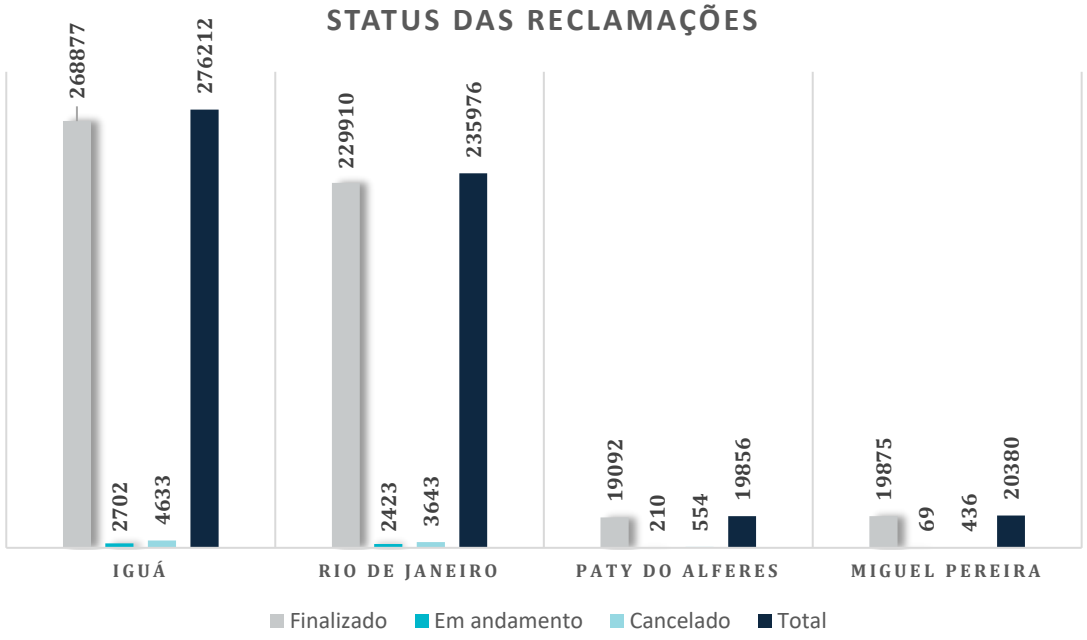
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 276.212 casos no período, dos quais 97,34% foram finalizados. 0,98% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 1,68% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	276.212	268.877	2.702	4.633
NOVEMBRO	276.212	268.877	2.702	4.633

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,34%	0,98%	1,68%
NOVEMBRO	100,00%	97,34%	0,98%	1,68%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

	QUANTIDADE DE REGISTROS

STATUS DOS ATENDIMENTOS	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	235.976	229.910	2.423	3.643
NOVEMBRO	235.976	229.910	2.423	3.643

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,43%	1,03%	1,54%
NOVEMBRO	100,00%	97,43%	1,03%	1,54%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	20.380	19.875	69	436
NOVEMBRO	20.380	19.875	69	436

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,52%	0,34%	2,14%
NOVEMBRO	100,00%	97,52%	0,34%	2,14%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

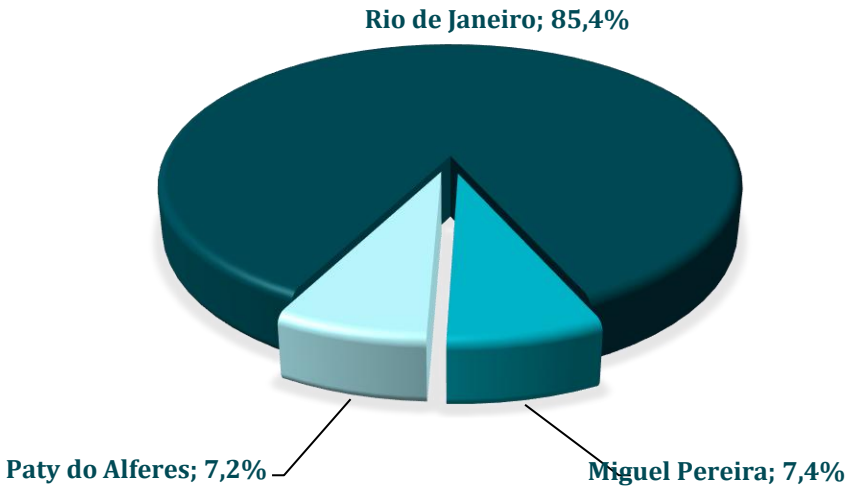
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	19.856	19.092	210	554
NOVEMBRO	19.856	19.092	210	554

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	96,15%	1,06%	2,79%
NOVEMBRO	100,00%	96,15%	1,06%	2,79%

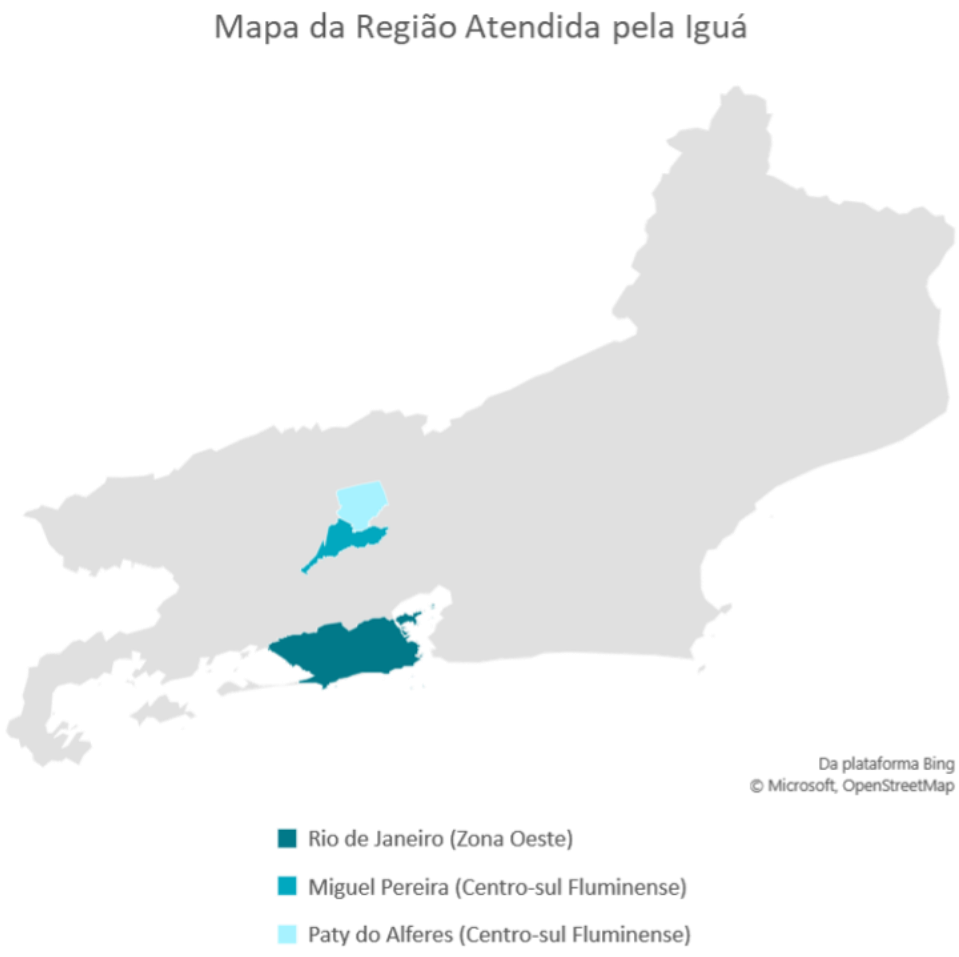
3. Atendimentos por Região Geográfica

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

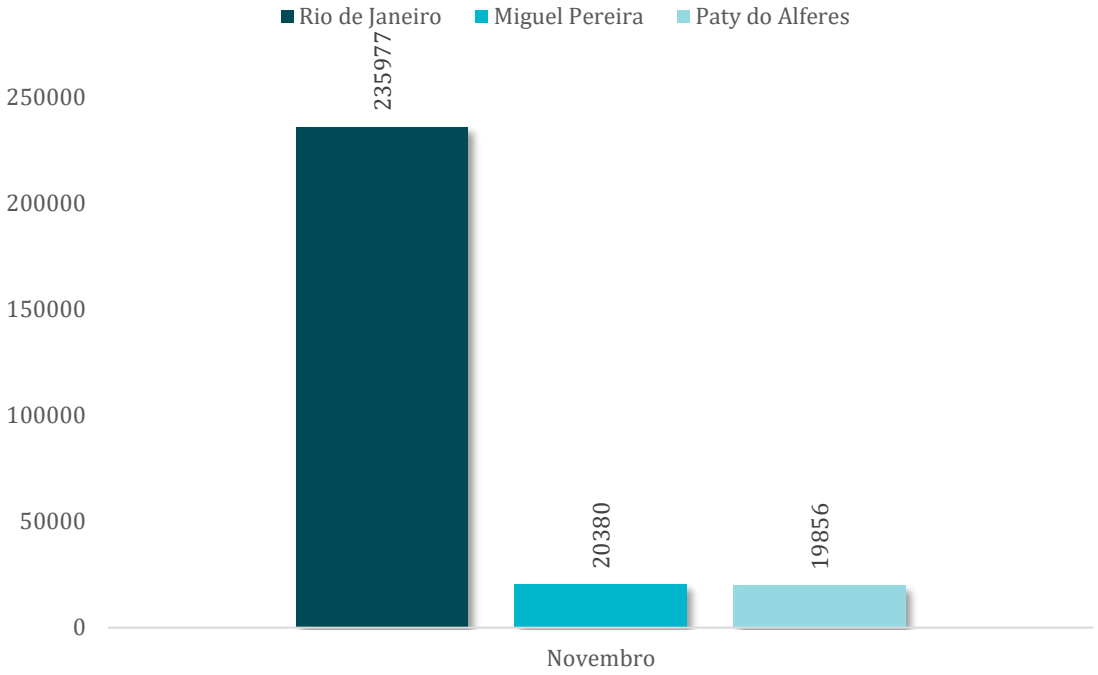
Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 235.977 (85,4%) casos registrados em Rio de Janeiro, 20.380 (7,4%) casos registrados em Miguel Pereira, 19.856 (7,2%) casos registrados em Paty do Alferes.



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	247.771	89,70%
Taquara	3.925	1,42%
Recreio Bandeirantes	2.642	0,96%
Barra da Tijuca	2.380	0,86%
Jacarepagua	1.756	0,64%
Pechincha	1.669	0,60%
Curicica	1.655	0,60%
Freguesia	1.652	0,60%
Centro	1.500	0,54%
Tanque	1.338	0,48%
Anil	1.274	0,46%
Vargem Pequena	952	0,34%
Vargem Grande	935	0,34%
Praca Seca	719	0,26%
Arcozelo	666	0,24%
Itanhanga	461	0,17%
Pedras Ruivas	461	0,17%
Praca da Ponte	371	0,13%
Governador Portela	354	0,13%
Cidade de Deus	296	0,11%
Barao de Javari	286	0,10%
Gardenia Azul	281	0,10%
Pq Alto Recanto	173	0,06%

Avelar	168	0,06%
Monte Alegre	162	0,06%
B Californ	149	0,05%
Parque da Lagoinha	135	0,05%
Joa	114	0,04%
Sao Judas Tadeu	113	0,04%
Clube Velho	112	0,04%
Conrado	112	0,04%
Acampamento	99	0,04%
Lameirao	89	0,03%
Mantiquira	89	0,03%
Rec dos Eucalipitos	82	0,03%
Roseiral	79	0,03%
Mangueiras	67	0,02%
Vista Alegre	62	0,02%
Campinho	56	0,02%
Zenobiopolis	55	0,02%
Ramada	54	0,02%
Jacarepaguá	52	0,02%
Grotao	50	0,02%
Vila Suisa	46	0,02%
Portal das Mansoes	45	0,02%
Goiabal	45	0,02%
Fragoso	39	0,01%
B Esperanca	36	0,01%
Saibreira Granja	34	0,01%
Jrd Remanso	34	0,01%
Tres Porteiras	32	0,01%
Alto da Boa Vista	29	0,01%
Futurista	29	0,01%
Village Sao Roque	28	0,01%
Santa Branca	27	0,01%
Parque Barcelos	27	0,01%
Novo Arcozelo	26	0,01%
Plante Cafe	25	0,01%
Retiro das Palmeiras	25	0,01%
Santa Luzia	20	0,01%
Conceicao	18	0,01%
Estancia Aleluia	18	0,01%
Vila Selma	18	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	15	0,01%
Copacabana	14	0,01%
Margarida	14	0,01%
Sertaozinho	13	0,00%
Camorim	13	0,00%
Guararapes	13	0,00%
Barra Olímpica	10	0,00%
Barra da Tijuca	10	0,00%
Fortaleza	8	0,00%
Vera Cruz	8	0,00%
P Bandeira	7	0,00%
P Mirim	7	0,00%
Centro	5	0,00%
Pantanal	5	0,00%
Cidades das Rosas	5	0,00%
Jrd Miguel Pereira	4	0,00%
Lot Zendaiopolis	4	0,00%
Summer Ville	4	0,00%
Alegria	3	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	3	0,00%
Taquara	3	0,00%
Tanque	2	0,00%
Pq. Atalaia	2	0,00%
Dq. de Caxias I	2	0,00%

Jd. Mossoro	2	0,00%
Alexandra	1	0,00%
Bairro de Fatima	1	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	1	0,00%
Cpa Iii	1	0,00%
Jd. Umuarama I	1	0,00%
Jd. 1 de Marco	1	0,00%
R. Sen. Jonas Pinheiro	1	0,00%
Prq Encanto Paty I	1	0,00%
Pq. Georgia	1	0,00%
Pq. Nova Esper. Ii	1	0,00%
Poaia	1	0,00%
Jardim Sulacap	1	0,00%
Lot Planaltosumervil	1	0,00%
R. Antartica	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Vale dos Ipes	1	0,00%
Vila Bela	1	0,00%
Vista da Chapada	1	0,00%
Vargem Grande	1	0,00%
Vargem Pequena	1	0,00%
Total Geral	**276.213**	**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	213.708	90,56%
Taquara	3.920	1,66%
Recreio Bandeirantes	2.636	1,12%
Barra da Tijuca	2.374	1,01%
Jacarepagua	1.755	0,74%
Pechincha	1.668	0,71%
Curicica	1.654	0,70%
Freguesia	1.651	0,70%
Tanque	1.336	0,57%
Anil	1.267	0,54%
Vargem Pequena	949	0,40%
Vargem Grande	935	0,40%
Praca Seca	715	0,30%
Itanhanga	460	0,19%
Cidade de Deus	296	0,13%
Gardenia Azul	281	0,12%
Joa	114	0,05%
Campinho	56	0,02%
Jacarepaguá	52	0,02%
Recreio dos Bandeirantes	15	0,01%
Centro	14	0,01%
Copacabana	14	0,01%
Camorim	13	0,01%
Barra da Tijuca	10	0,00%
Barra Olímpica	10	0,00%
Pedras Ruivas	7	0,00%
Rec dos Eucalipitos	6	0,00%
Centro	5	0,00%

Praca da Ponte	4	0,00%
Arcozelo	4	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	3	0,00%
Taquara	3	0,00%
Tanque	2	0,00%
Santa Branca	2	0,00%
Governador Portela	2	0,00%
Conrado	2	0,00%
Jd. Mossoro	2	0,00%
Novo Arcozelo	2	0,00%
Roseiral	2	0,00%
Pq. Atalaia	2	0,00%
Dq. de Caxias I	2	0,00%
Jrd Remanso	2	0,00%
Jd. 1 de Marco	1	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	1	0,00%
Bairro de Fatima	1	0,00%
B Esperanca	1	0,00%
Alexandra	1	0,00%
Cpa Iii	1	0,00%
Jardim Sulacap	1	0,00%
Jd. Umuarama I	1	0,00%
Saibreira Granja	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Pq. Nova Esper. Ii	1	0,00%
Parque da Lagoinha	1	0,00%
R. Sen. Jonas Pinheiro	1	0,00%
Pq. Georgia	1	0,00%
Tres Porteiras	1	0,00%
Sao Judas Tadeu	1	0,00%
Vila Bela	1	0,00%
Vila Suisa	1	0,00%
Vista Alegre	1	0,00%
Vista da Chapada	1	0,00%
Vargem Grande	1	0,00%
Vargem Pequena	1	0,00%
Total Geral	**235.977**	**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	17.935	88,00%
Centro	463	2,27%
Praca da Ponte	362	1,78%
Governador Portela	347	1,70%
Barao de Javari	284	1,39%
Parque da Lagoinha	134	0,66%
Sao Judas Tadeu	112	0,55%
Conrado	110	0,54%
Mangueiras	67	0,33%
Ramada	53	0,26%
Portal das Mansoes	45	0,22%
Vila Suisa	45	0,22%
Fragoso	39	0,19%

Jrd Remanso	32	0,16%
Alto da Boa Vista	29	0,14%
Futurista	28	0,14%
Village Sao Roque	28	0,14%
Plante Cafe	25	0,12%
Santa Branca	25	0,12%
Retiro das Palmeiras	25	0,12%
Santa Luzia	20	0,10%
Conceicao	18	0,09%
Vila Selma	18	0,09%
Estancia Aleluia	17	0,08%
Clube Velho	16	0,08%
Margarida	14	0,07%
Guararapes	13	0,06%
Sertaozinho	13	0,06%
Vera Cruz	8	0,04%
Anil	7	0,03%
P Bandeira	7	0,03%
Cidades das Rosas	5	0,02%
Pantanal	5	0,02%
Praca Seca	4	0,02%
Jrd Miguel Pereira	4	0,02%
Summer Ville	4	0,02%
Arcozelo	3	0,01%
Alegria	3	0,01%
Recreio Bandeirantes	2	0,01%
Barra da Tijuca	2	0,01%
Taquara	2	0,01%
B Californ	1	0,00%
Lot Planaltosumervil	1	0,00%
Monte Alegre	1	0,00%
Pedras Ruivas	1	0,00%
Lameirao	1	0,00%
Vargem Pequena	1	0,00%
Vista Alegre	1	0,00%
Total Geral	**20.380**	**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	16.128	81,22%
Centro	1.023	5,15%
Arcozelo	659	3,32%
Pedras Ruivas	453	2,28%
Pq Alto Recanto	173	0,87%
Avelar	168	0,85%
Monte Alegre	161	0,81%
B Californ	148	0,75%
Acampamento	99	0,50%
Clube Velho	96	0,48%
Mantiquira	89	0,45%
Lameirao	88	0,44%
Roseiral	77	0,39%
Rec dos Eucalipitos	76	0,38%
Vista Alegre	60	0,30%

Zenobiopolis	55	0,28%
Grotao	50	0,25%
Goiabal	45	0,23%
B Esperanca	35	0,18%
Saibreira Granja	33	0,17%
Tres Porteiras	31	0,16%
Parque Barcelos	27	0,14%
Novo Arcozelo	24	0,12%
Fortaleza	8	0,04%
P Mirim	7	0,04%
Governador Portela	5	0,03%
Praca da Ponte	5	0,03%
Barra da Tijuca	4	0,02%
Lot Zendaiopolis	4	0,02%
Recreio Bandeirantes	4	0,02%
Taquara	3	0,02%
Barao de Javari	2	0,01%
Vargem Pequena	2	0,01%
Tanque	2	0,01%
Futurista	1	0,01%
Freguesia	1	0,01%
Estancia Aleluia	1	0,01%
Curicica	1	0,01%
Poaia	1	0,01%
Pechincha	1	0,01%
Itanhanga	1	0,01%
Jacarepagua	1	0,01%
R. Antartica	1	0,01%
Prq Encanto Paty I	1	0,01%
Ramada	1	0,01%
Vale dos Ipes	1	0,01%
Total Geral	**19.856**	**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 novembro 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.