2024

# Relatório de Atendimento
# Iguá Saneamento

Setembro de 2024

# SUMÁRIO

**TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO ..... 2**

**ATENDIMENTOS REGISTRADOS – SETEMBRO DE 2024 ..... 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 ..... 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;

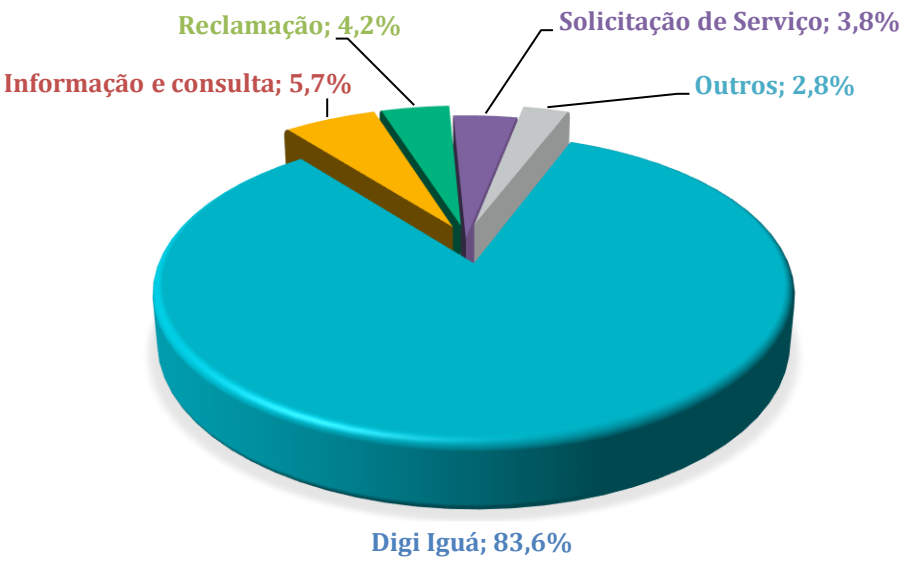
**Tratativa NPS** - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

# ATENDIMENTOS REGISTRADOS – SETEMBRO DE 2024

Em setembro de 2024, a concessionária Iguá Saneamento registrou 190.511 (Cento e noventa mil, quinhentos e onze) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

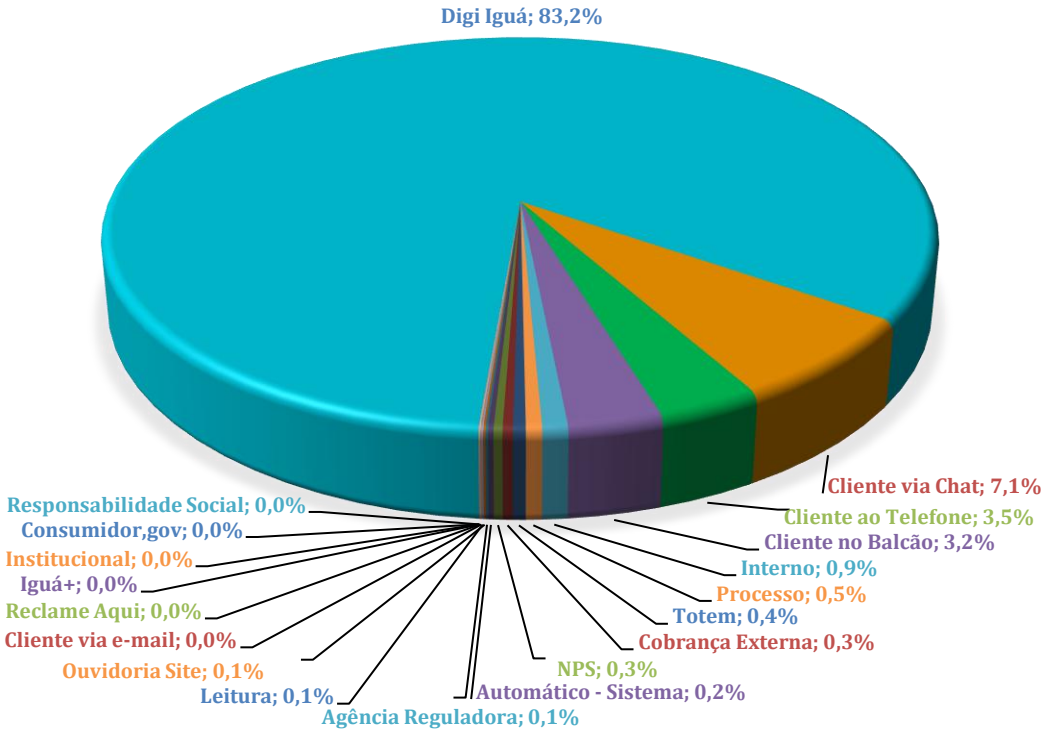
## 1. Tipos de Atendimentos

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 2024, com 159.247 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 10.790 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Reclamação, com 7.931 registros. Também tivemos 7.266 Solicitação de Serviço, 5.277 Outros casos com outros tipos de registro.



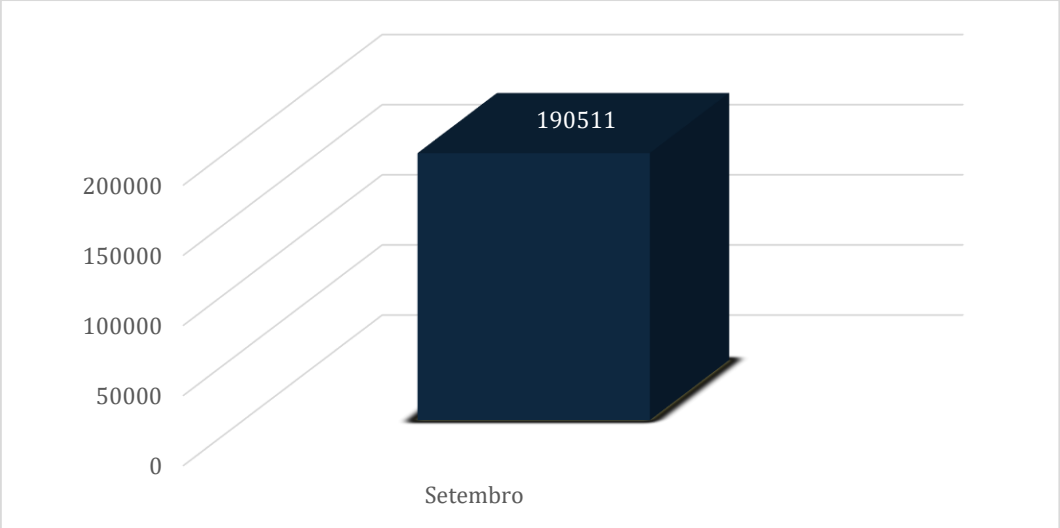

### 1.1. Canais de Comunicação

Dos 190.511 casos registrados no período, 158.545 via Digi Iguá, 13.530 via Cliente via Chat, 6.662 via Cliente ao Telefone, 6.088 via Cliente no Balcão, 1.639 via Interno, 1.024 via Processo, 806 via Totem, 646 via Cobrança Externa, 564 via NPS, 340 via Automático - Sistema, 160 via Agência Reguladora, 145 via Ouvidoria Site, 96 via Leitura, 88 via Cliente via e-mail, 53 via Reclame Aqui, 28 via Iguá+, 21 via Responsabilidade Social, 17 via Institucional, 16 via Consumidor.gov.




### 1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 190.511 casos registrados se distribuem em: 190.511 atendimentos realizados em setembro/2024 (100,0% dos atendimentos do período).



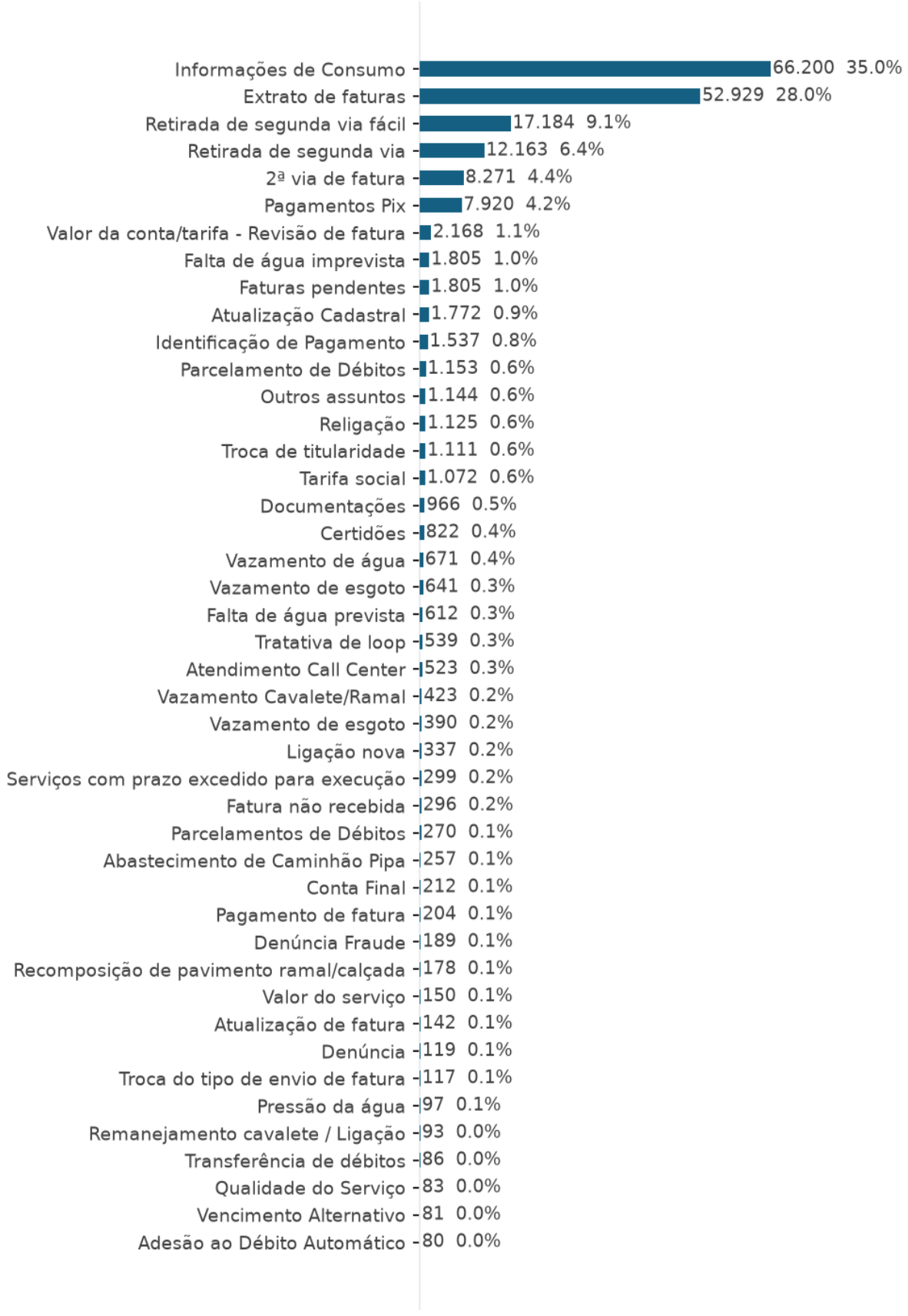

## 2. Informações Dos Atendimentos

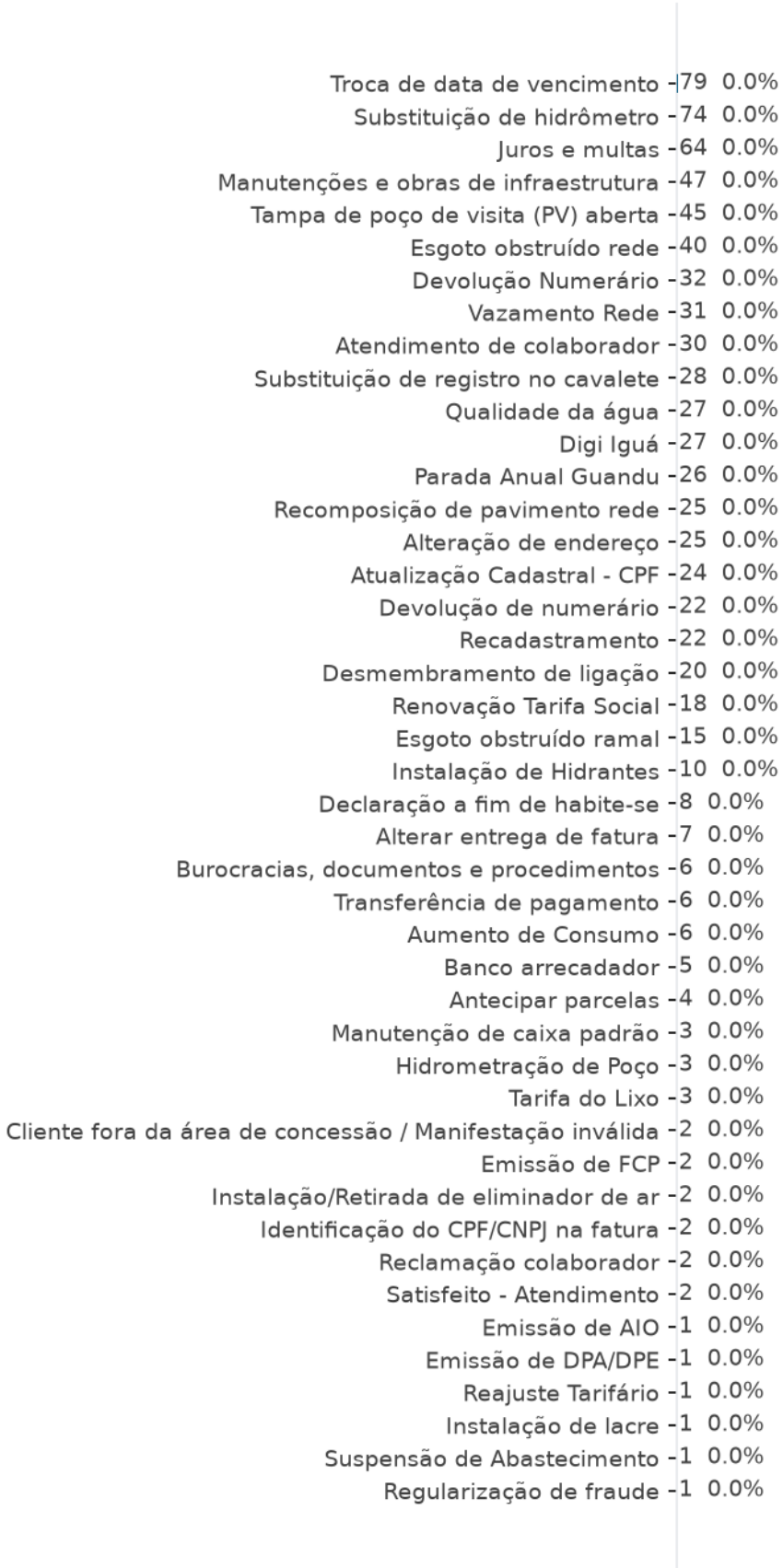
### 2.1. Categorias Registradas

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

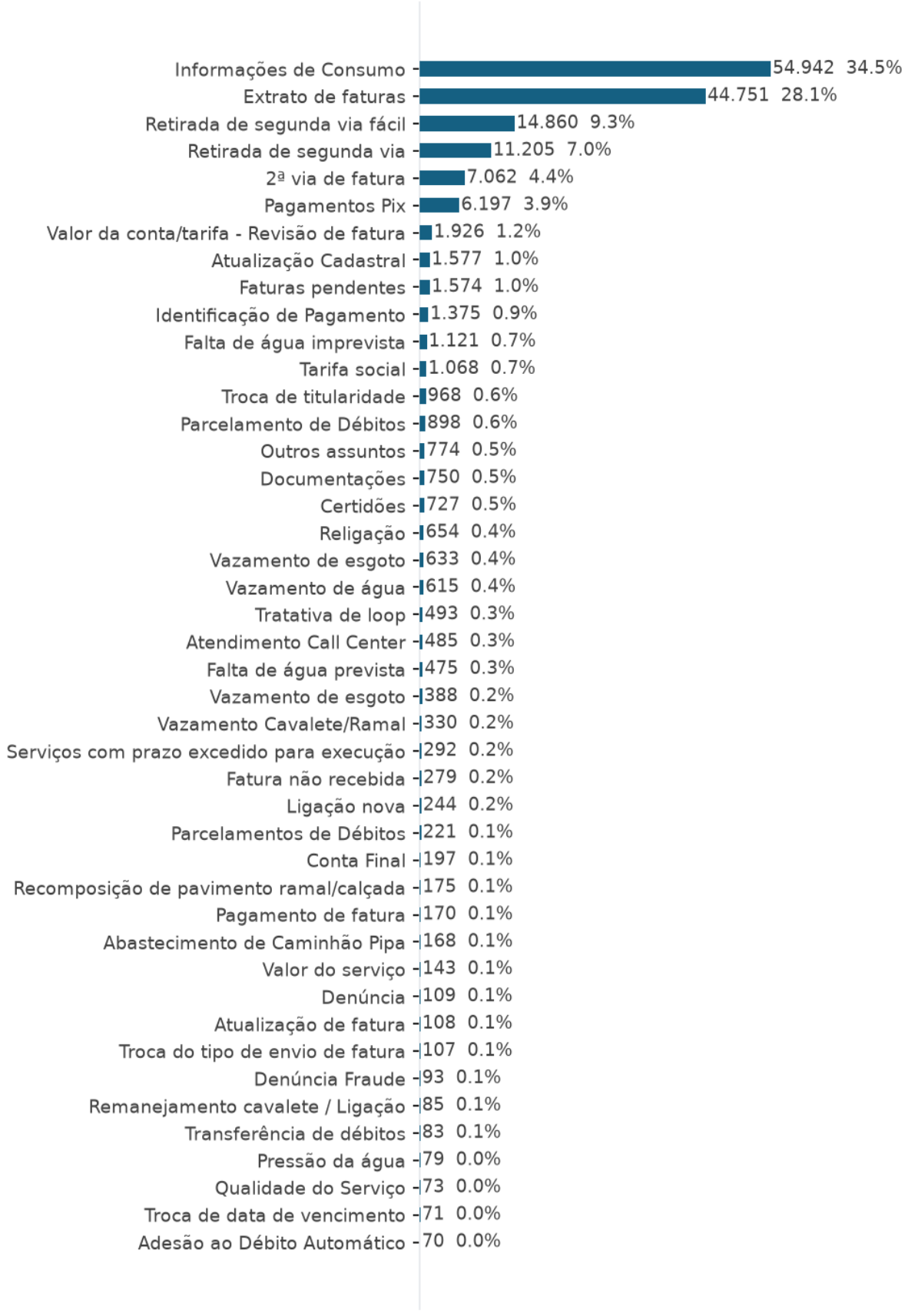
atendimentos de canais de reclamações entre outros tipos descritos no item 1. Na visão geral, é possível identificar que as maiores volumetrias de atendimentos no período se concentram em Informações de Consumo (35,0% do total), Extrato de faturas (28,0% do total), Retirada de segunda via fácil (9,1% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 72,1% do total de solicitações de atendimento registradas em setembro de 2024.

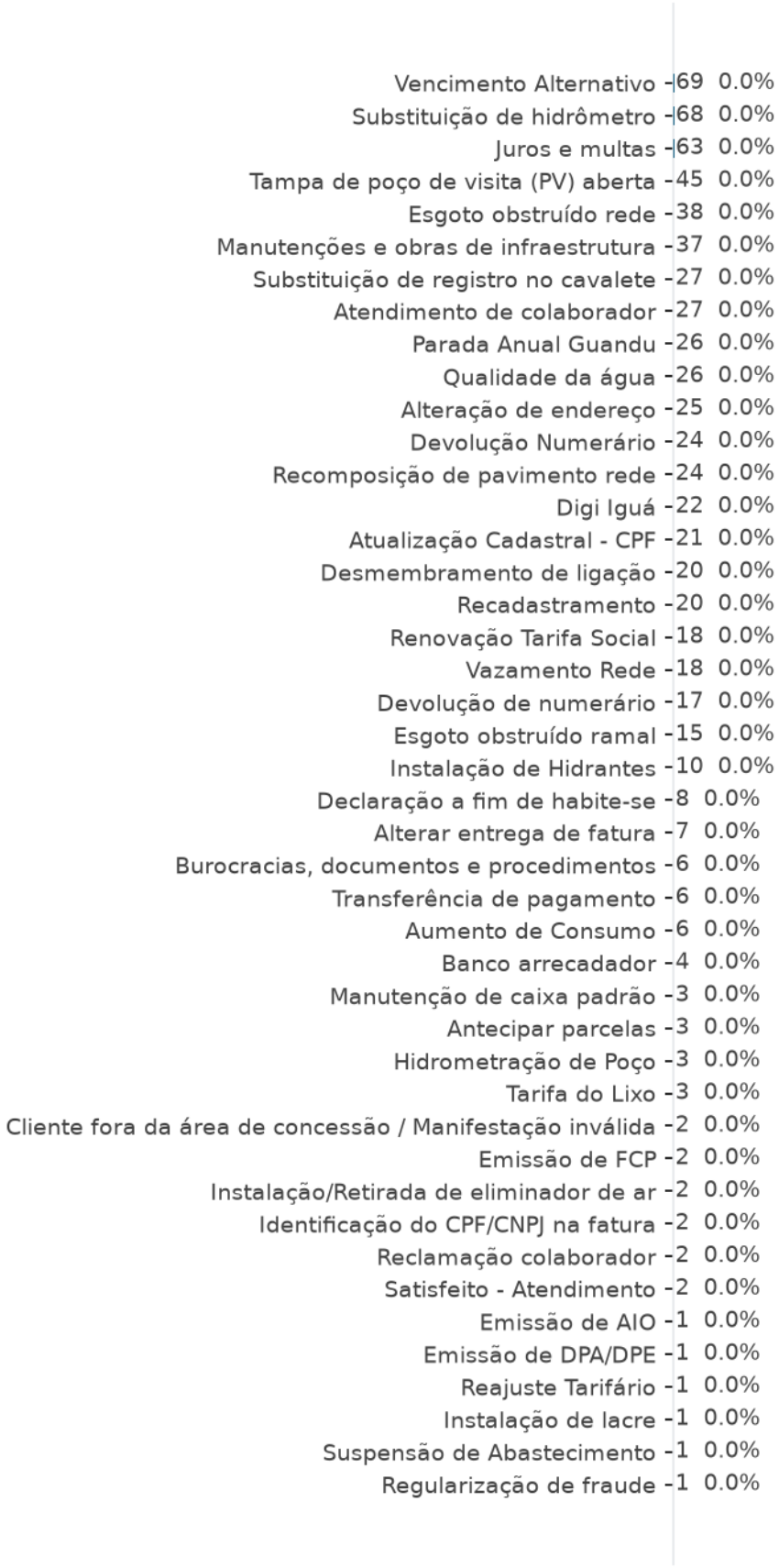
## 2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral



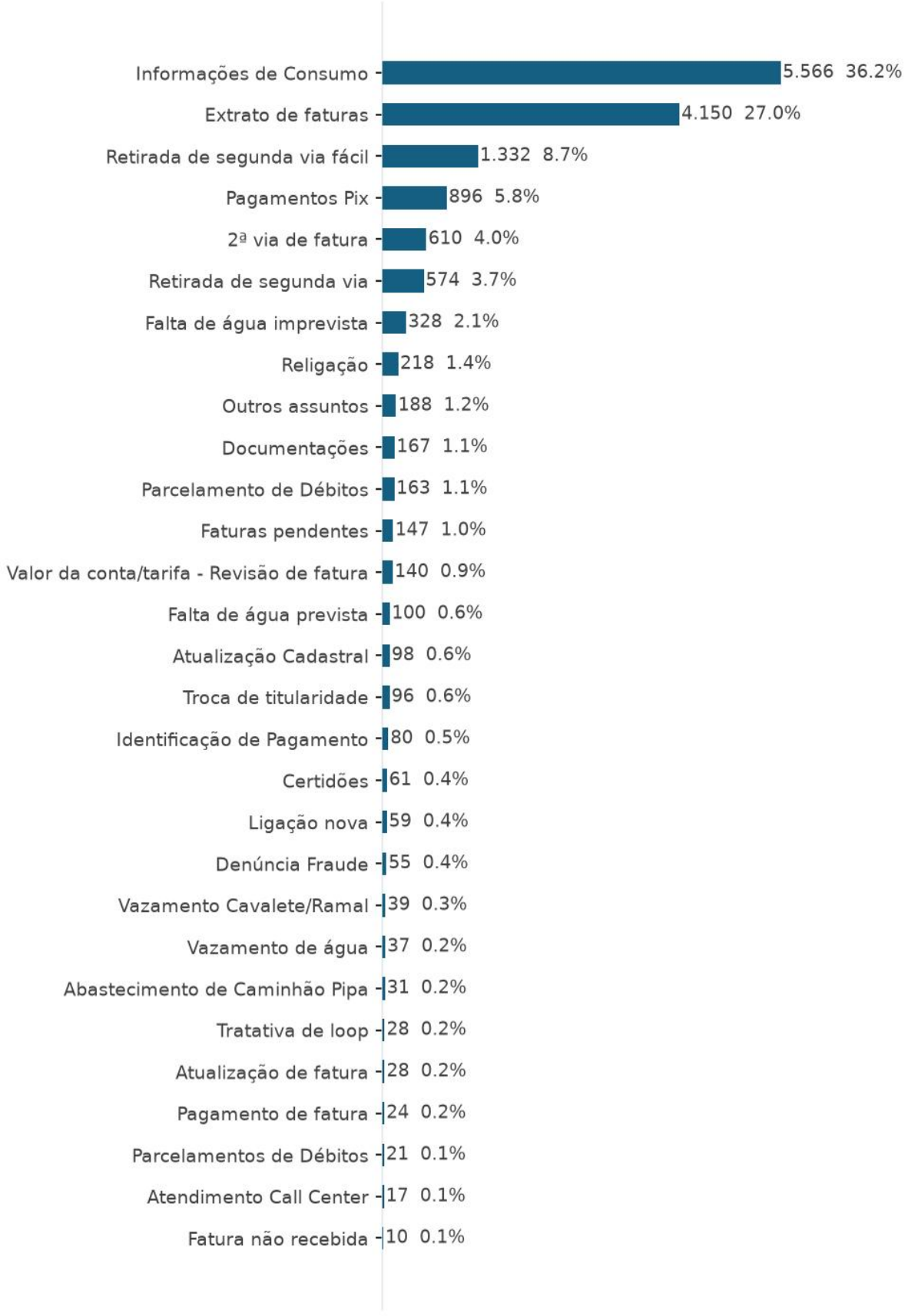

Troca de data de vencimento 79 0.0%
Substituição de hidrômetro 74 0.0%
Juros e multas 64 0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura 47 0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta 45 0.0%
Esgoto obstruído rede 40 0.0%
Devolução Numerário 32 0.0%
Vazamento Rede 31 0.0%
Atendimento de colaborador 30 0.0%
Substituição de registro no cavalete 28 0.0%
Qualidade da água 27 0.0%
Digi Iguá 27 0.0%
Parada Anual Guandu 26 0.0%
Recomposição de pavimento rede 25 0.0%
Alteração de endereço 25 0.0%
Atualização Cadastral - CPF 24 0.0%
Devolução de numerário 22 0.0%
Recadastramento 22 0.0%
Desmembramento de ligação 20 0.0%
Renovação Tarifa Social 18 0.0%
Esgoto obstruído ramal 15 0.0%
Instalação de Hidrantes 10 0.0%
Declaração a fim de habite-se 8 0.0%
Alterar entrega de fatura 7 0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos 6 0.0%
Transferência de pagamento 6 0.0%
Aumento de Consumo 6 0.0%
Banco arrecadador 5 0.0%
Antecipar parcelas 4 0.0%
Manutenção de caixa padrão 3 0.0%
Hidrometração de Poço 3 0.0%
Tarifa do Lixo 3 0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida 2 0.0%
Emissão de FCP 2 0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar 2 0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura 2 0.0%
Reclamação colaborador 2 0.0%
Satisfeito - Atendimento 2 0.0%
Emissão de AIO 1 0.0%
Emissão de DPA/DPE 1 0.0%
Reajuste Tarifário 1 0.0%
Instalação de lacre 1 0.0%
Suspensão de Abastecimento 1 0.0%
Regularização de fraude 1 0.0%

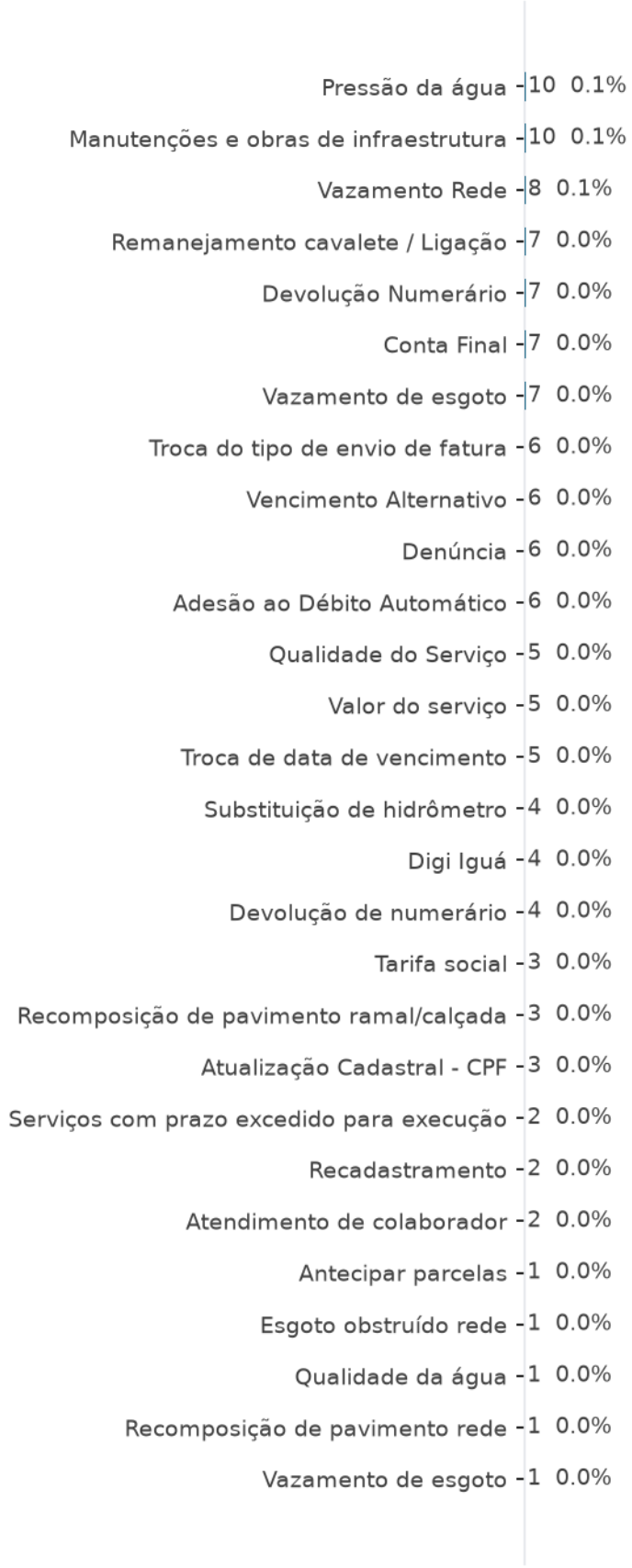
## 2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro



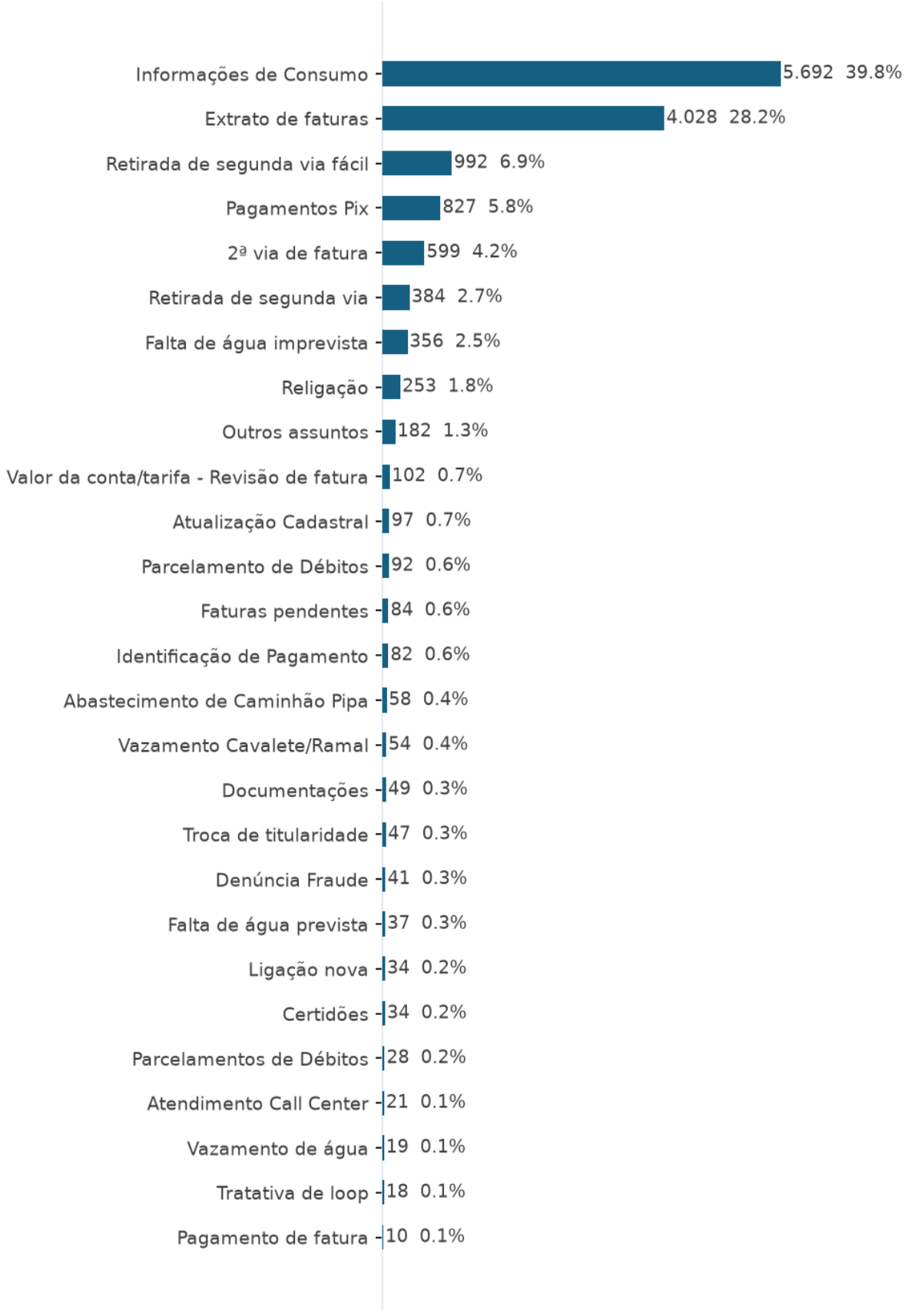

Vencimento Alternativo 69 0.0%
Substituição de hidrômetro 68 0.0%
Juros e multas 63 0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta 45 0.0%
Esgoto obstruído rede 38 0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura 37 0.0%
Substituição de registro no cavalete 27 0.0%
Atendimento de colaborador 27 0.0%
Parada Anual Guandu 26 0.0%
Qualidade da água 26 0.0%
Alteração de endereço 25 0.0%
Devolução Numerário 24 0.0%
Recomposição de pavimento rede 24 0.0%
Digi Iguá 22 0.0%
Atualização Cadastral - CPF 21 0.0%
Desmembramento de ligação 20 0.0%
Recadastramento 20 0.0%
Renovação Tarifa Social 18 0.0%
Vazamento Rede 18 0.0%
Devolução de numerário 17 0.0%
Esgoto obstruído ramal 15 0.0%
Instalação de Hidrantes 10 0.0%
Declaração a fim de habite-se 8 0.0%
Alterar entrega de fatura 7 0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos 6 0.0%
Transferência de pagamento 6 0.0%
Aumento de Consumo 6 0.0%
Banco arrecadador 4 0.0%
Manutenção de caixa padrão 3 0.0%
Antecipar parcelas 3 0.0%
Hidrometração de Poço 3 0.0%
Tarifa do Lixo 3 0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida 2 0.0%
Emissão de FCP 2 0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar 2 0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura 2 0.0%
Reclamação colaborador 2 0.0%
Satisfeito - Atendimento 2 0.0%
Emissão de AIO 1 0.0%
Emissão de DPA/DPE 1 0.0%
Reajuste Tarifário 1 0.0%
Instalação de lacre 1 0.0%
Suspensão de Abastecimento 1 0.0%
Regularização de fraude 1 0.0%

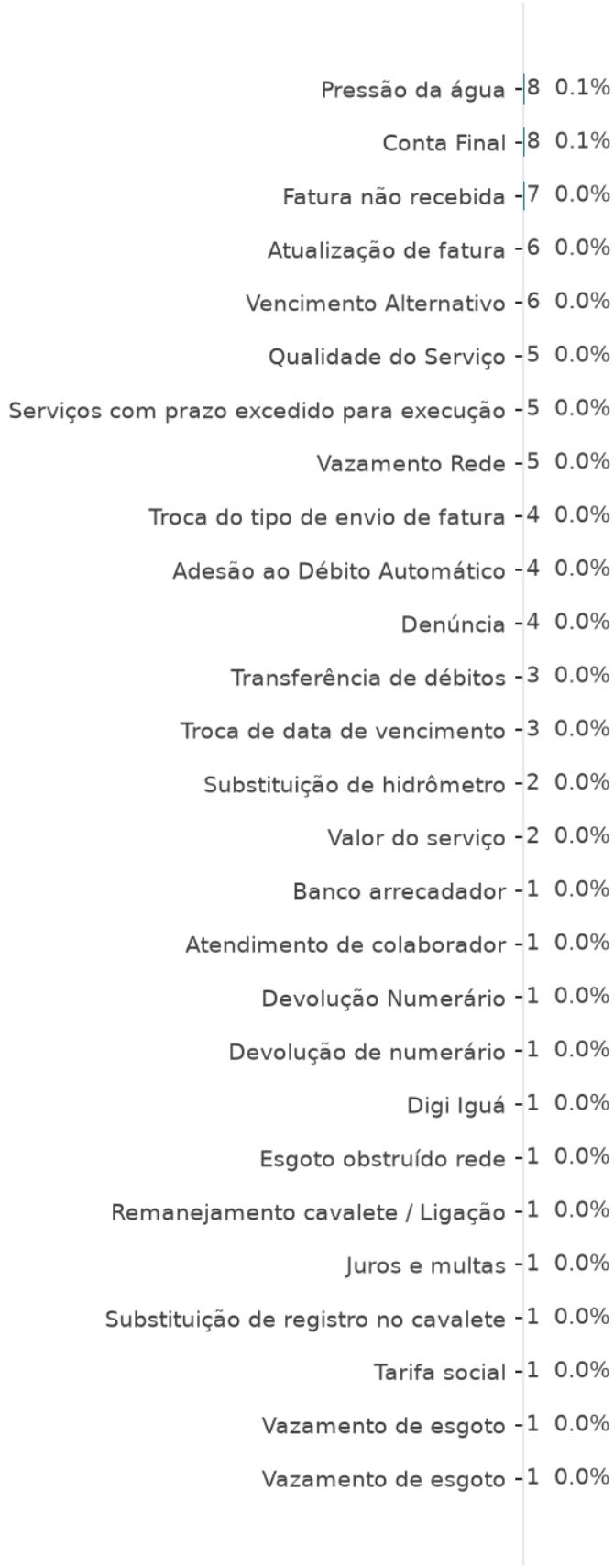
## 2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira




Pressão da água 10 0.1%
Manutenções e obras de infraestrutura 10 0.1%
Vazamento Rede 8 0.1%
Remanejamento cavalete / Ligação 7 0.0%
Devolução Numerário 7 0.0%
Conta Final 7 0.0%
Vazamento de esgoto 7 0.0%
Troca do tipo de envio de fatura 6 0.0%
Vencimento Alternativo 6 0.0%
Denúncia 6 0.0%
Adesão ao Débito Automático 6 0.0%
Qualidade do Serviço 5 0.0%
Valor do serviço 5 0.0%
Troca de data de vencimento 5 0.0%
Substituição de hidrômetro 4 0.0%
Digi Iguá 4 0.0%
Devolução de numerário 4 0.0%
Tarifa social 3 0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada 3 0.0%
Atualização Cadastral - CPF 3 0.0%
Serviços com prazo excedido para execução 2 0.0%
Recadastramento 2 0.0%
Atendimento de colaborador 2 0.0%
Antecipar parcelas 1 0.0%
Esgoto obstruído rede 1 0.0%
Qualidade da água 1 0.0%
Recomposição de pavimento rede 1 0.0%
Vazamento de esgoto 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.

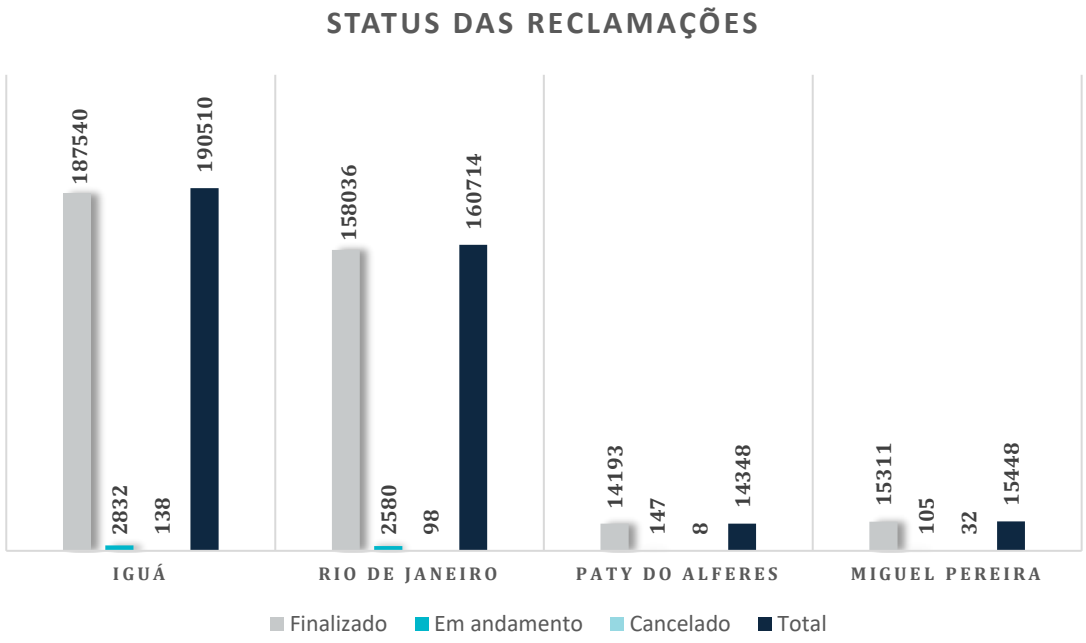
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

### 2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 190.510 casos no período, dos quais 98,44% foram finalizados. 1,49% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 0,07% do total de atendimentos registrados no período.

| STATUS DOS ATENDIMENTOS | QUANTIDADE DE REGISTROS | | | |
|---|---|---|---|---|
| | REGISTRADOS | FINALIZADO | EM ANDAMENTO | CANCELADO |
| TOTAL | 190.510 | 187.540 | 2.832 | 138 |
| SETEMBRO | 190.510 | 187.540 | 2.832 | 138 |

| STATUS DOS ATENDIMENTOS | % DE REGISTROS | | | |
|---|---|---|---|---|
| | REGISTRADOS | FINALIZADO | EM ANDAMENTO | CANCELADO |
| TOTAL | 100,00% | 98,44% | 1,49% | 0,07% |
| SETEMBRO | 100,00% | 98,44% | 1,49% | 0,07% |




### 2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

| STATUS DOS | QUANTIDADE DE REGISTROS |
|---|---|

| ATENDIMENTOS | REGISTRADOS | FINALIZADO | EM ANDAMENTO | CANCELADO |
|---|---|---|---|---|
| TOTAL | 160.714 | 158.036 | 2.580 | 98 |
| SETEMBRO | 160.714 | 158.036 | 2.580 | 98 |

| STATUS DOS ATENDIMENTOS | % DE REGISTROS | | | |
|---|---|---|---|---|
| | REGISTRADOS | FINALIZADO | EM ANDAMENTO | CANCELADO |
| TOTAL | 100,00% | 98,33% | 1,61% | 0,06% |
| SETEMBRO | 100,00% | 98,33% | 1,61% | 0,06% |

### 2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

| STATUS DOS ATENDIMENTOS | QUANTIDADE DE REGISTROS | | | |
|---|---|---|---|---|
| | REGISTRADOS | FINALIZADO | EM ANDAMENTO | CANCELADO |
| TOTAL | 15.448 | 15.311 | 105 | 32 |
| SETEMBRO | 15.448 | 15.311 | 105 | 32 |

| STATUS DOS ATENDIMENTOS | % DE REGISTROS | | | |
|---|---|---|---|---|
| | REGISTRADOS | FINALIZADO | EM ANDAMENTO | CANCELADO |
| TOTAL | 100,00% | 99,11% | 0,68% | 0,21% |
| SETEMBRO | 100,00% | 99,11% | 0,68% | 0,21% |

### 2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

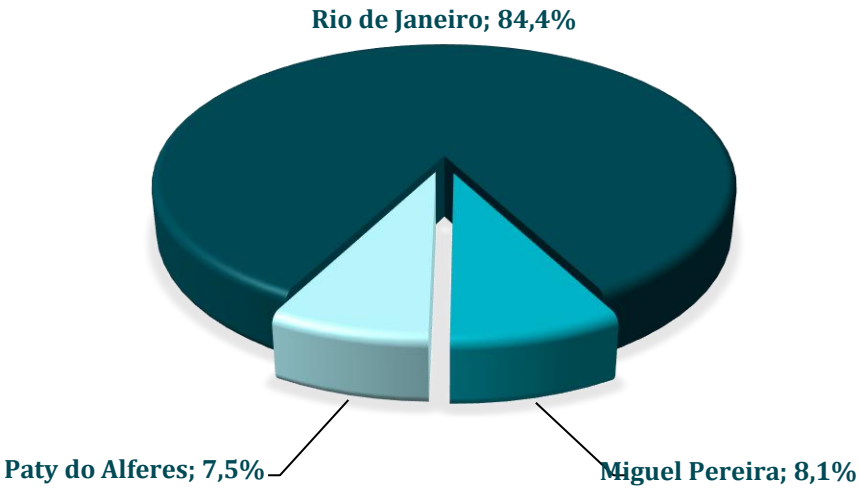
| STATUS DOS ATENDIMENTOS | QUANTIDADE DE REGISTROS | | | |
|---|---|---|---|---|
| | REGISTRADOS | FINALIZADO | EM ANDAMENTO | CANCELADO |
| TOTAL | 14.348 | 14.193 | 147 | 8 |
| SETEMBRO | 14.348 | 14.193 | 147 | 8 |

| STATUS DOS ATENDIMENTOS | % DE REGISTROS | | | |
|---|---|---|---|---|
| | REGISTRADOS | FINALIZADO | EM ANDAMENTO | CANCELADO |
| TOTAL | 100,00% | 98,92% | 1,02% | 0,06% |
| SETEMBRO | 100,00% | 98,92% | 1,02% | 0,06% |

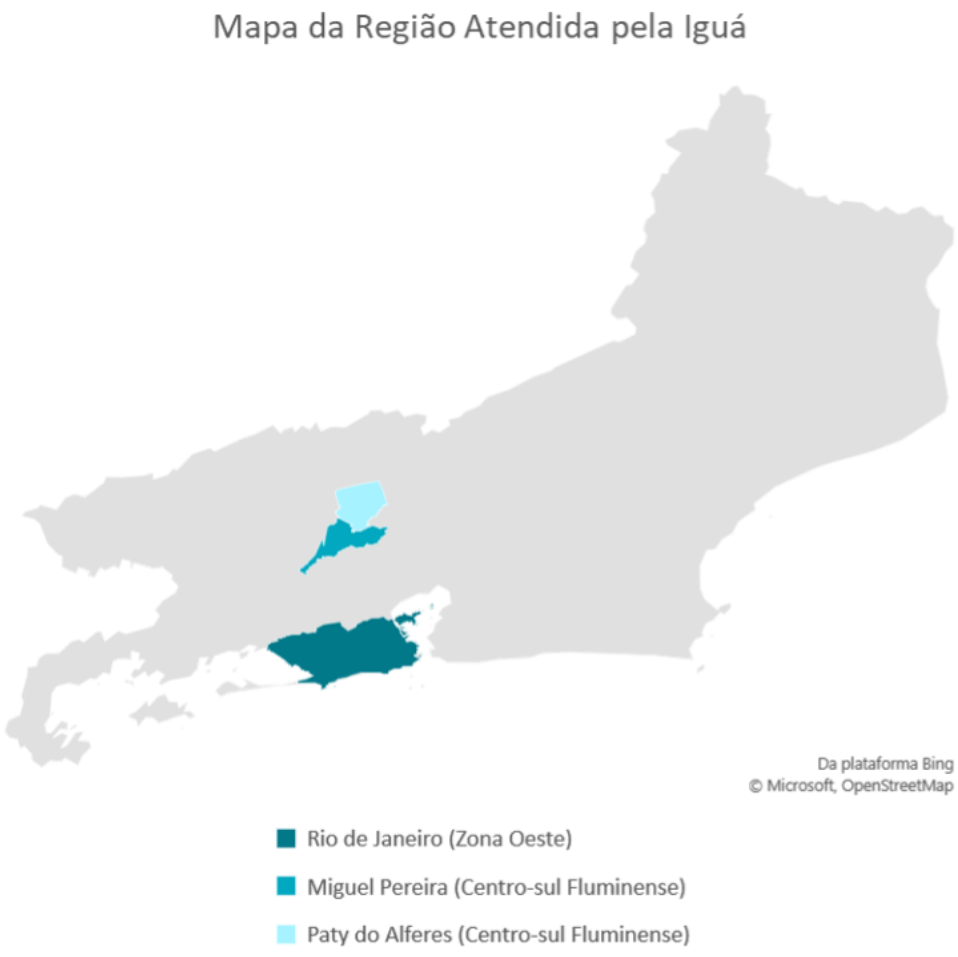
## 3. Atendimentos por Região Geográfica

## 3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

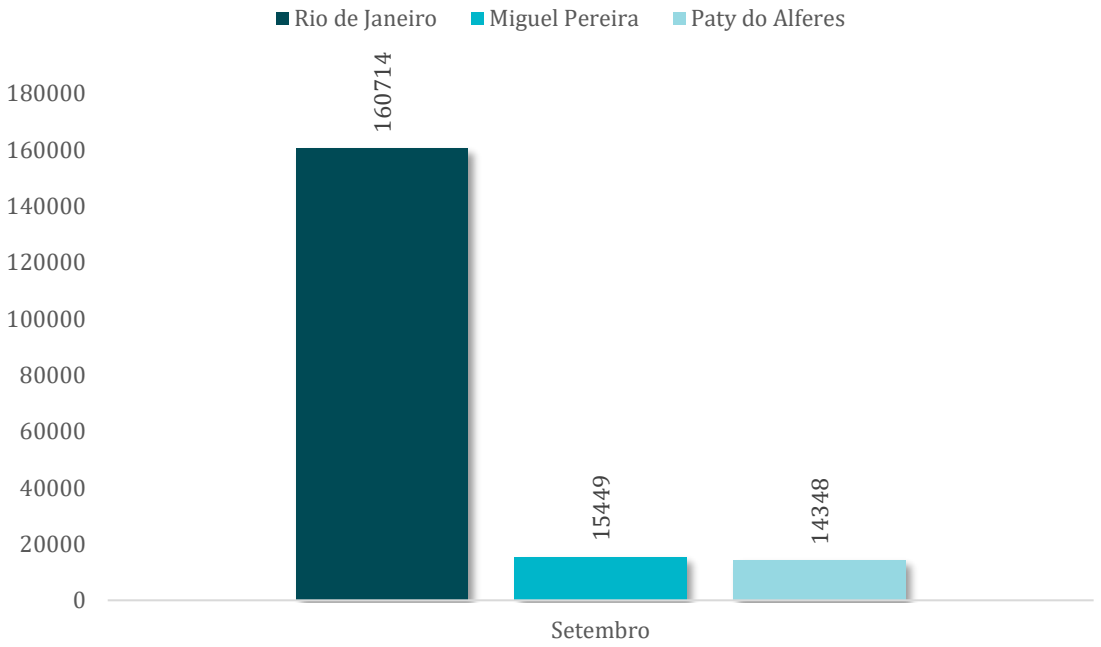
Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 160.714 (84,4%) casos registrados em Rio de Janeiro, 15.449 (8,1%) casos registrados em Miguel Pereira, 14.348 (7,5%) casos registrados em Paty do Alferes.




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 | 164.683 | 86,44% |
| Taquara | 3.950 | 2,07% |
| Barra da Tijuca | 2.391 | 1,26% |
| Recreio Bandeirantes | 2.369 | 1,24% |
| Jacarepagua | 1.605 | 0,84% |
| Curicica | 1.509 | 0,79% |
| Tanque | 1.470 | 0,77% |
| Freguesia | 1.414 | 0,74% |
| Pechincha | 1.408 | 0,74% |
| Centro | 1.088 | 0,57% |
| Praca Seca | 997 | 0,52% |
| Vargem Pequena | 986 | 0,52% |
| Anil | 953 | 0,50% |
| Vargem Grande | 602 | 0,32% |
| Praca da Ponte | 574 | 0,30% |
| Itanhanga | 510 | 0,27% |
| Gardenia Azul | 403 | 0,21% |
| Cidade de Deus | 358 | 0,19% |
| Barra Olímpica | 289 | 0,15% |
| Arcozelo | 284 | 0,15% |
| Governador Portela | 276 | 0,14% |
| Avelar | 204 | 0,11% |
| Monte Alegre | 183 | 0,10% |

| | | |
|---|---|---|
| Barao de Javari | 173 | 0,09% |
| Conrado | 135 | 0,07% |
| B Californ | 133 | 0,07% |
| Pedras Ruivas | 127 | 0,07% |
| Sao Judas Tadeu | 124 | 0,07% |
| Parque da Lagoinha | 90 | 0,05% |
| Pq Alto Recanto | 79 | 0,04% |
| Mangueiras | 76 | 0,04% |
| Zenobiopolis | 73 | 0,04% |
| Recreio dos Bandeirantes | 64 | 0,03% |
| Joa | 62 | 0,03% |
| Clube Velho | 50 | 0,03% |
| Mantiquira | 49 | 0,03% |
| Portal das Mansoes | 44 | 0,02% |
| Acampamento | 37 | 0,02% |
| Rec dos Eucalipitos | 36 | 0,02% |
| Lameirao | 34 | 0,02% |
| Vista Alegre | 34 | 0,02% |
| Ramada | 33 | 0,02% |
| Novo Arcozelo | 28 | 0,01% |
| Vila Suisa | 27 | 0,01% |
| Estancia Aleluia | 25 | 0,01% |
| Fragoso | 25 | 0,01% |
| Santa Branca | 24 | 0,01% |
| Conceicao | 22 | 0,01% |
| Alto da Boa Vista | 21 | 0,01% |
| Santa Luzia | 21 | 0,01% |
| Vera Cruz | 20 | 0,01% |
| Campinho | 20 | 0,01% |
| Guararapes | 19 | 0,01% |
| Futurista | 18 | 0,01% |
| Goiabal | 18 | 0,01% |
| Plante Cafe | 15 | 0,01% |
| Saibreira Granja | 14 | 0,01% |
| Sertaozinho | 14 | 0,01% |
| Village Sao Roque | 13 | 0,01% |
| Margarida | 13 | 0,01% |
| Vila Selma | 13 | 0,01% |
| Grotao | 12 | 0,01% |
| Jrd Remanso | 12 | 0,01% |
| Camorim | 10 | 0,01% |
| Vargem Pequena | 9 | 0,00% |
| Curicica | 9 | 0,00% |
| Summer Ville | 9 | 0,00% |
| P Mirim | 9 | 0,00% |
| P Bandeira | 9 | 0,00% |
| Retiro das Palmeiras | 9 | 0,00% |
| Barra da Tijuca | 8 | 0,00% |
| Taquara | 8 | 0,00% |
| Cidades das Rosas | 7 | 0,00% |
| B Esperanca | 7 | 0,00% |
| Pantanal | 7 | 0,00% |
| Roseiral | 7 | 0,00% |
| Lot Planaltosumervil | 7 | 0,00% |
| Tres Porteiras | 6 | 0,00% |
| Recreio dos Bandeirantes | 5 | 0,00% |
| Arcozelo | 5 | 0,00% |
| Lot Zendaiopolis | 5 | 0,00% |
| Poaia | 5 | 0,00% |
| Parque Barcelos | 4 | 0,00% |
| Jacarepaguá | 4 | 0,00% |
| Pechincha | 3 | 0,00% |
| Vale dos Ipes | 2 | 0,00% |
| Anil | 1 | 0,00% |

| | | |
|---|---|---|
| Jrd Miguel Pereira | 1 | 0,00% |
| Jacarezinho | 1 | 0,00% |
| Freguesia (Jacarepaguá) | 1 | 0,00% |
| **Total Geral** | **190.511** | **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, Barra da Tijuca e Recreio Bandeirantes.

| Bairro | Nº Atendimentos | Representatividade |
|---|---|---|
| Sem registro de bairro | 139.292 | 86,67% |
| Taquara | 3.950 | 2,46% |
| Barra da Tijuca | 2.391 | 1,49% |
| Recreio Bandeirantes | 2.369 | 1,47% |
| Jacarepagua | 1.605 | 1,00% |
| Curicica | 1.509 | 0,94% |
| Tanque | 1.470 | 0,91% |
| Freguesia | 1.414 | 0,88% |
| Pechincha | 1.408 | 0,88% |
| Praca Seca | 997 | 0,62% |
| Vargem Pequena | 986 | 0,61% |
| Anil | 953 | 0,59% |
| Vargem Grande | 602 | 0,37% |
| Itanhanga | 510 | 0,32% |
| Gardenia Azul | 403 | 0,25% |
| Cidade de Deus | 358 | 0,22% |
| Barra Olímpica | 289 | 0,18% |
| Recreio dos Bandeirantes | 64 | 0,04% |
| Joa | 62 | 0,04% |
| Campinho | 20 | 0,01% |
| Camorim | 10 | 0,01% |
| Curicica | 9 | 0,01% |
| Vargem Pequena | 9 | 0,01% |
| Barra da Tijuca | 8 | 0,00% |
| Taquara | 8 | 0,00% |
| Recreio dos Bandeirantes | 5 | 0,00% |
| Jacarepaguá | 4 | 0,00% |
| Alto da Boa Vista | 3 | 0,00% |
| Pechincha | 3 | 0,00% |
| Anil | 1 | 0,00% |
| Freguesia (Jacarepaguá) | 1 | 0,00% |
| Jacarezinho | 1 | 0,00% |
| **Total Geral** | **160.714** | **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 Praca da Ponte, Centro e Governador Portela.

| Bairro | Nº Atendimentos | Representatividade |
|---|---|---|
| Sem registro de bairro | 13.063 | 84,56% |
| Praca da Ponte | 574 | 3,72% |
| Centro | 510 | 3,30% |
| Governador Portela | 276 | 1,79% |
| Barao de Javari | 173 | 1,12% |
| Conrado | 135 | 0,87% |
| Sao Judas Tadeu | 124 | 0,80% |
| Parque da Lagoinha | 90 | 0,58% |
| Mangueiras | 76 | 0,49% |
| Portal das Mansoes | 44 | 0,28% |
| Ramada | 33 | 0,21% |
| Vila Suisa | 27 | 0,17% |
| Fragoso | 25 | 0,16% |
| Estancia Aleluia | 25 | 0,16% |
| Santa Branca | 24 | 0,16% |
| Conceicao | 22 | 0,14% |
| Santa Luzia | 21 | 0,14% |
| Vera Cruz | 20 | 0,13% |
| Guararapes | 19 | 0,12% |
| Alto da Boa Vista | 18 | 0,12% |
| Futurista | 18 | 0,12% |
| Plante Cafe | 15 | 0,10% |
| Sertaozinho | 14 | 0,09% |
| Village Sao Roque | 13 | 0,08% |
| Vila Selma | 13 | 0,08% |
| Margarida | 13 | 0,08% |
| Jrd Remanso | 12 | 0,08% |
| Retiro das Palmeiras | 9 | 0,06% |
| P Bandeira | 9 | 0,06% |
| Summer Ville | 9 | 0,06% |
| Cidades das Rosas | 7 | 0,05% |
| Lot Planaltosumervil | 7 | 0,05% |
| Pantanal | 7 | 0,05% |
| Clube Velho | 3 | 0,02% |
| Jrd Miguel Pereira | 1 | 0,01% |
| **Total Geral** | **15.449** | **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 | 12.328 | 85,92% |
| Centro | 578 | 4,03% |
| Arcozelo | 284 | 1,98% |
| Avelar | 204 | 1,42% |
| Monte Alegre | 183 | 1,28% |
| B Californ | 133 | 0,93% |
| Pedras Ruivas | 127 | 0,89% |
| Pq Alto Recanto | 79 | 0,55% |
| Zenobiopolis | 73 | 0,51% |
| Mantiquira | 49 | 0,34% |
| Clube Velho | 47 | 0,33% |
| Acampamento | 37 | 0,26% |
| Rec dos Eucalipitos | 36 | 0,25% |
| Lameirao | 34 | 0,24% |

| | | |
|---|---|---|
| Vista Alegre | 34 | 0,24% |
| Novo Arcozelo | 28 | 0,20% |
| Goiabal | 18 | 0,13% |
| Saibreira Granja | 14 | 0,10% |
| Grotao | 12 | 0,08% |
| P Mirim | 9 | 0,06% |
| B Esperanca | 7 | 0,05% |
| Roseiral | 7 | 0,05% |
| Tres Porteiras | 6 | 0,04% |
| Arcozelo | 5 | 0,03% |
| Lot Zendaiopolis | 5 | 0,03% |
| Poaia | 5 | 0,03% |
| Parque Barcelos | 4 | 0,03% |
| Vale dos Ipes | 2 | 0,01% |
| **Total Geral** | **14.348** | **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 2024.

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.