2023

Relatório de Atendimento
Iguá Saneamento

Dezembro de 2023

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO 2

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – DEZEMBRO 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;

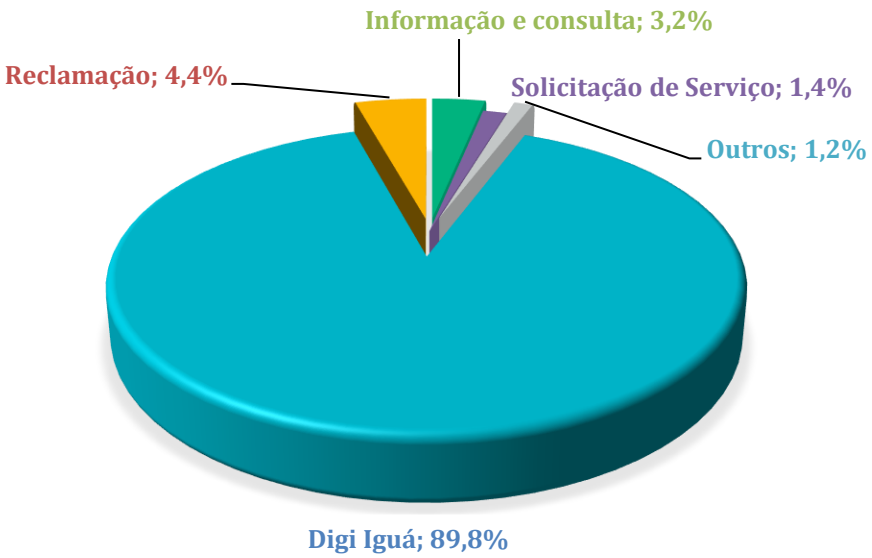
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – DEZEMBRO DE 2023

Em dezembro de 2023, a concessionária Iguá Saneamento registrou 363.288 (Trezentos e sessenta e três mil, duzentos e oitenta e oito) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

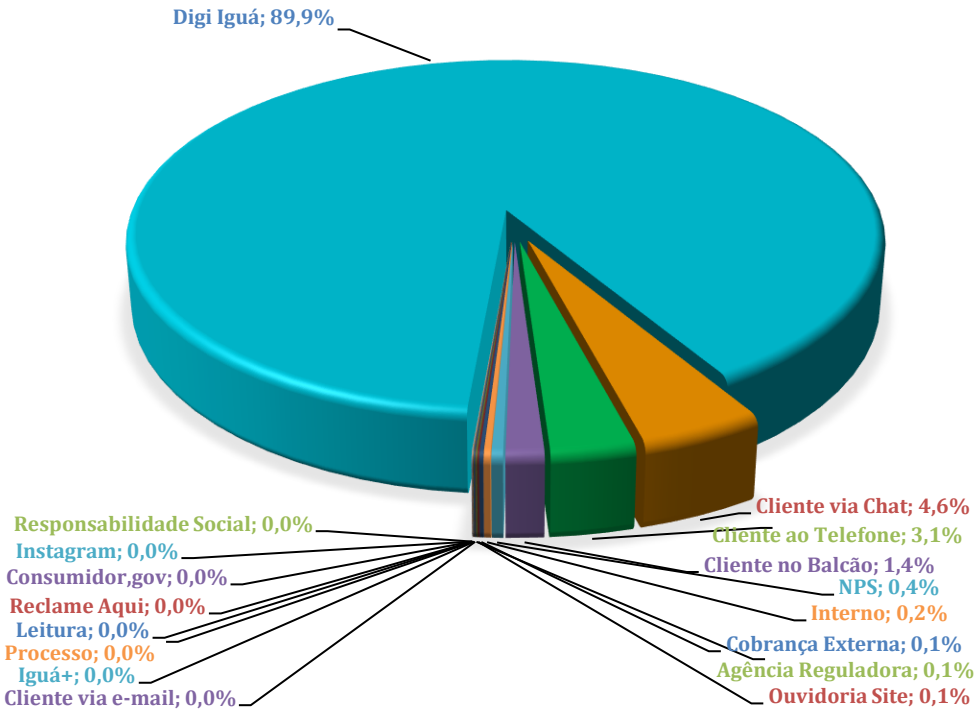
1. Tipos de Atendimentos

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 dezembro de 2023, com 326.344 casos registrados. Na sequência temos os casos de Reclamação, com 15.822 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Informação e consulta, com 11.781 registros. Também tivemos 5.150 Solicitação de Serviço, 4.191 Outros casos com outros tipos de registro.



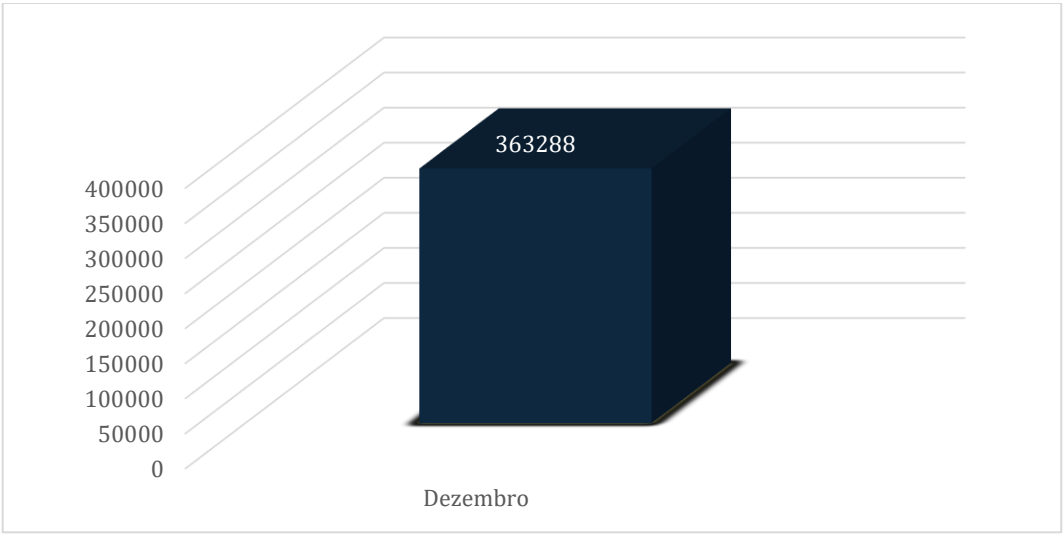
1.1. Canais de Comunicação

Dos 363.288 casos registrados no período, 326.424 via Digi Iguá, 16.576 via Cliente via Chat, 11.316 via Cliente ao Telefone, 5.103 via Cliente no Balcão, 1.532 via NPS, 888 via Interno, 488 via Cobrança Externa, 257 via Ouvidoria Site, 188 via Agência Reguladora, 124 via Cliente via e-mail, 112 via Iguá+, 73 via Processo, 69 via Leitura, 40 via Reclame Aqui, 36 via Responsabilidade Social, 14 via Consumidor.gov, 1 via Instagram.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 363.288 casos registrados se distribuem em: 363.288 atendimentos realizados em dezembro/2023 (100,0% dos atendimentos do período).



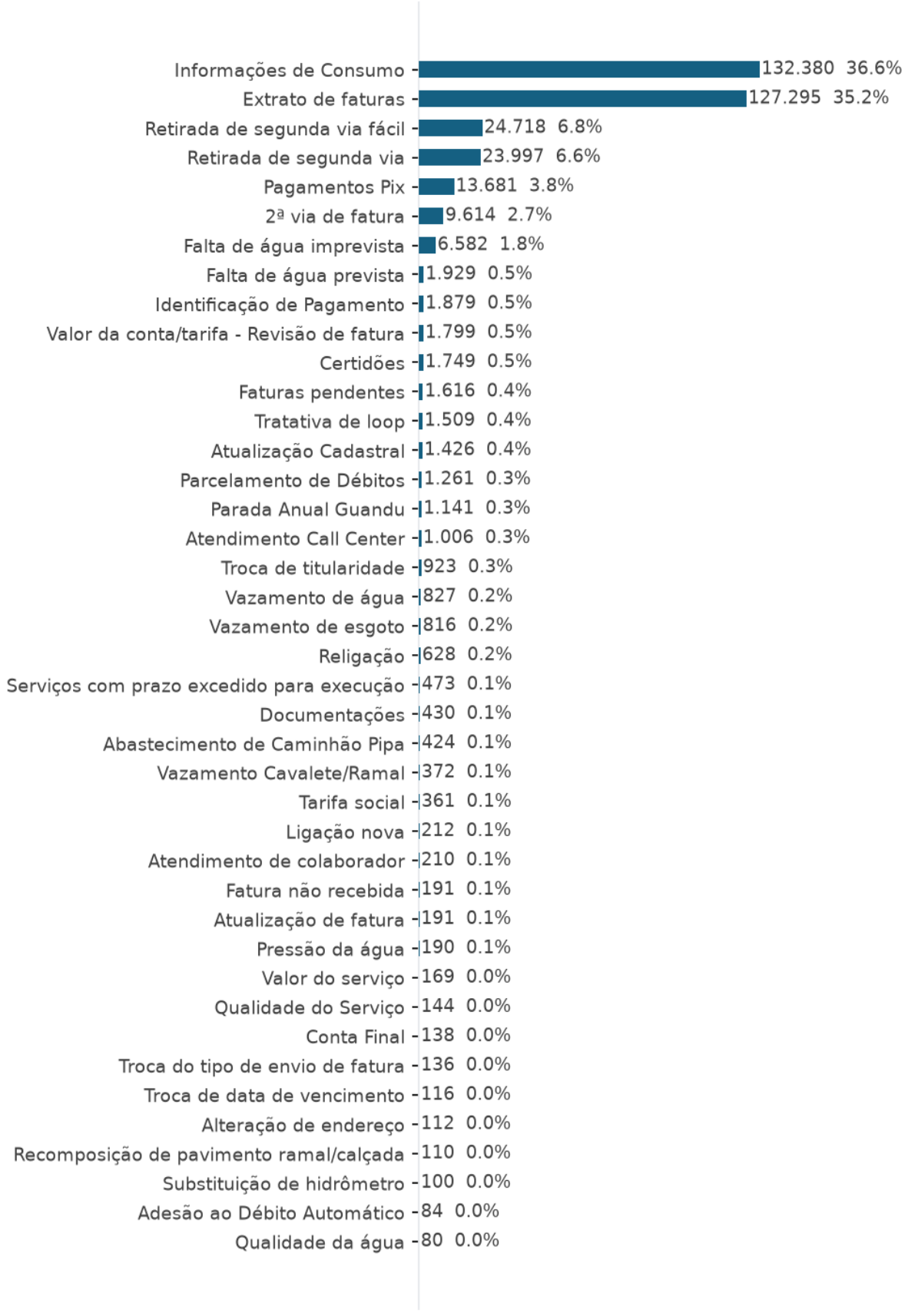
2. Informações Dos Atendimentos

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,

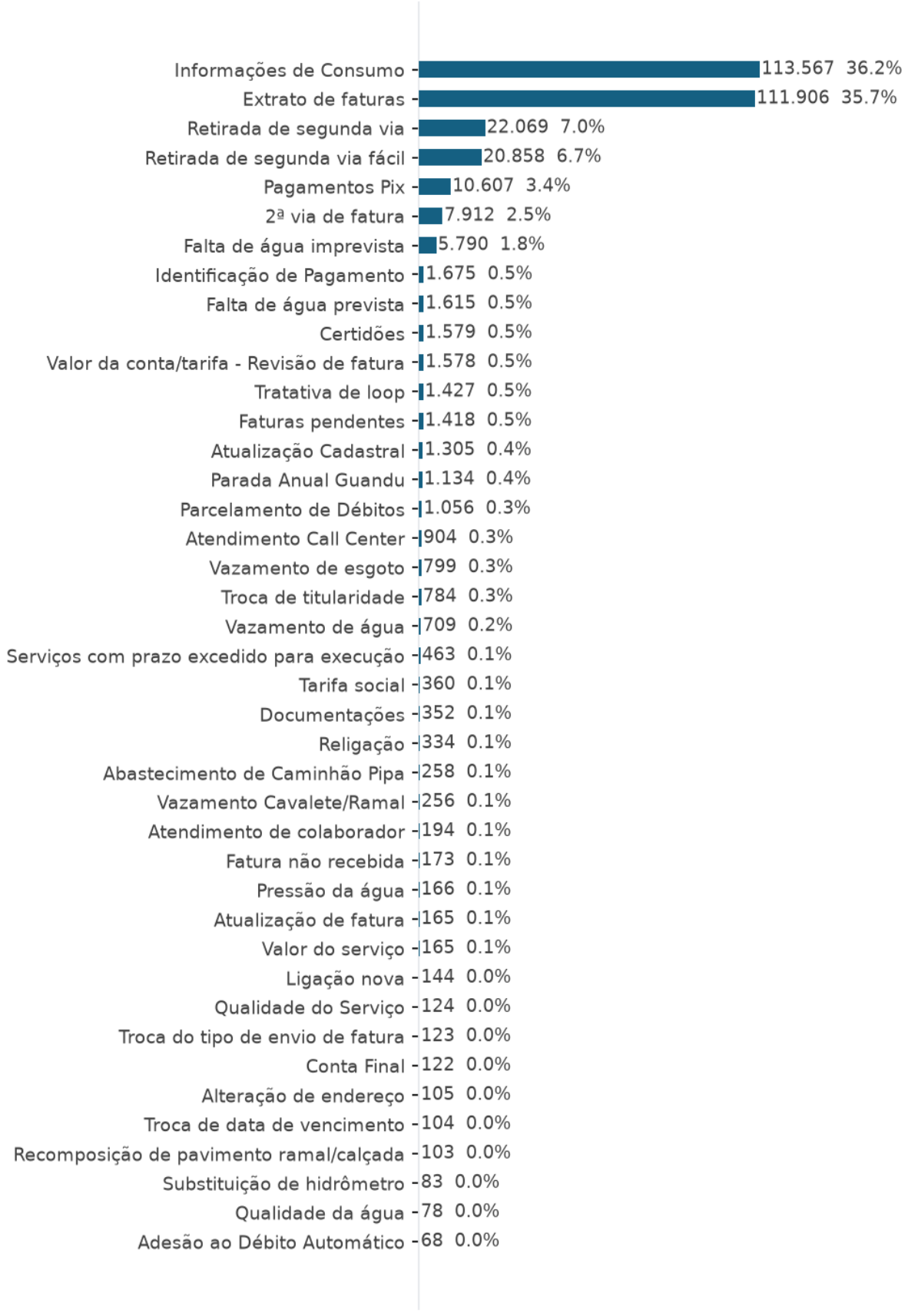
atendimentos de canais de reclamações entre outros tipos descritos no item 1. Na visão geral, é possível identificar que as maiores volumetrias de atendimentos no período se concentram em Informações de Consumo (36,6% do total), Extrato de faturas (35,2% do total), Retirada de segunda via fácil (6,8% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 78,6% do total de solicitações de atendimento registradas em dezembro de 2023.

2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral



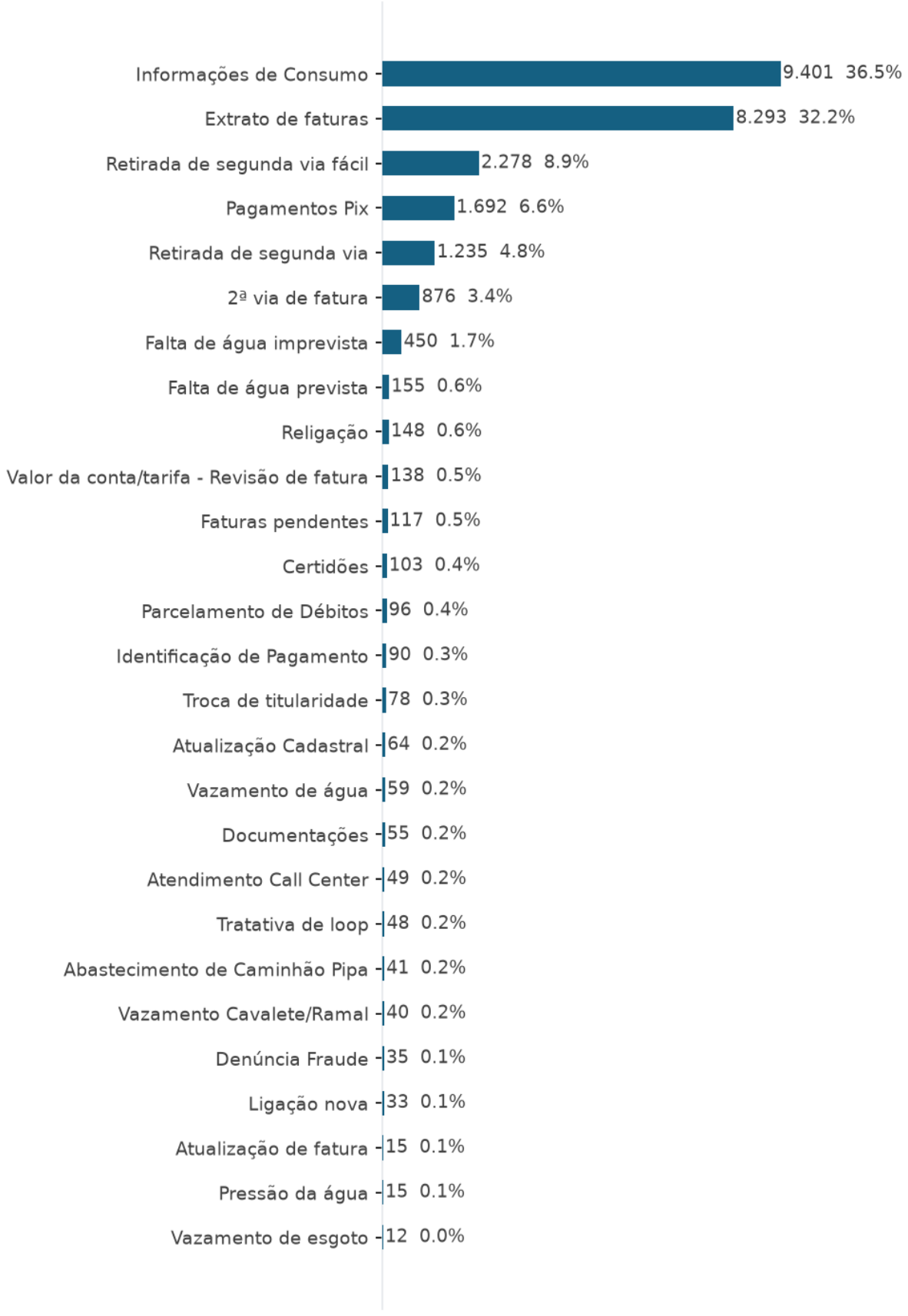
Remanejamento cavalete / Ligação	-75	0.0%
Denúncia Fraude	-73	0.0%
Juros e multas	-65	0.0%
Renovação Tarifa Social	-65	0.0%
Denúncia	-62	0.0%
Digi Iguá	-62	0.0%
Esgoto obstruído rede	-59	0.0%
Transferência de débitos	-57	0.0%
Vencimento Alternativo	-43	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-29	0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura	-28	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-24	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-24	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-22	0.0%
Alterar entrega de fatura	-21	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-18	0.0%
Vazamento Rede	-18	0.0%
Regularização de fraude	-16	0.0%
Reajuste Tarifário	-16	0.0%
Desmembramento de ligação	-14	0.0%
Recadastramento	-9	0.0%
Instalação de Hidrantes	-9	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-9	0.0%
Devolução de numerário	-8	0.0%
Transferência de pagamento	-6	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-5	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	-5	0.0%
Devolução Numerário	-4	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-4	0.0%
Aumento de Consumo	-4	0.0%
Instalação de lacre	-4	0.0%
Reclamação colaborador	-4	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	-3	0.0%
Emissão de FCP	-3	0.0%
Banco arrecadador	-2	0.0%
Avaliação de projetos	-2	0.0%
Antecipar parcelas	-2	0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar	-2	0.0%
Conserto de ramal de esgoto	-1	0.0%
Emissão de AIO	-1	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-1	0.0%

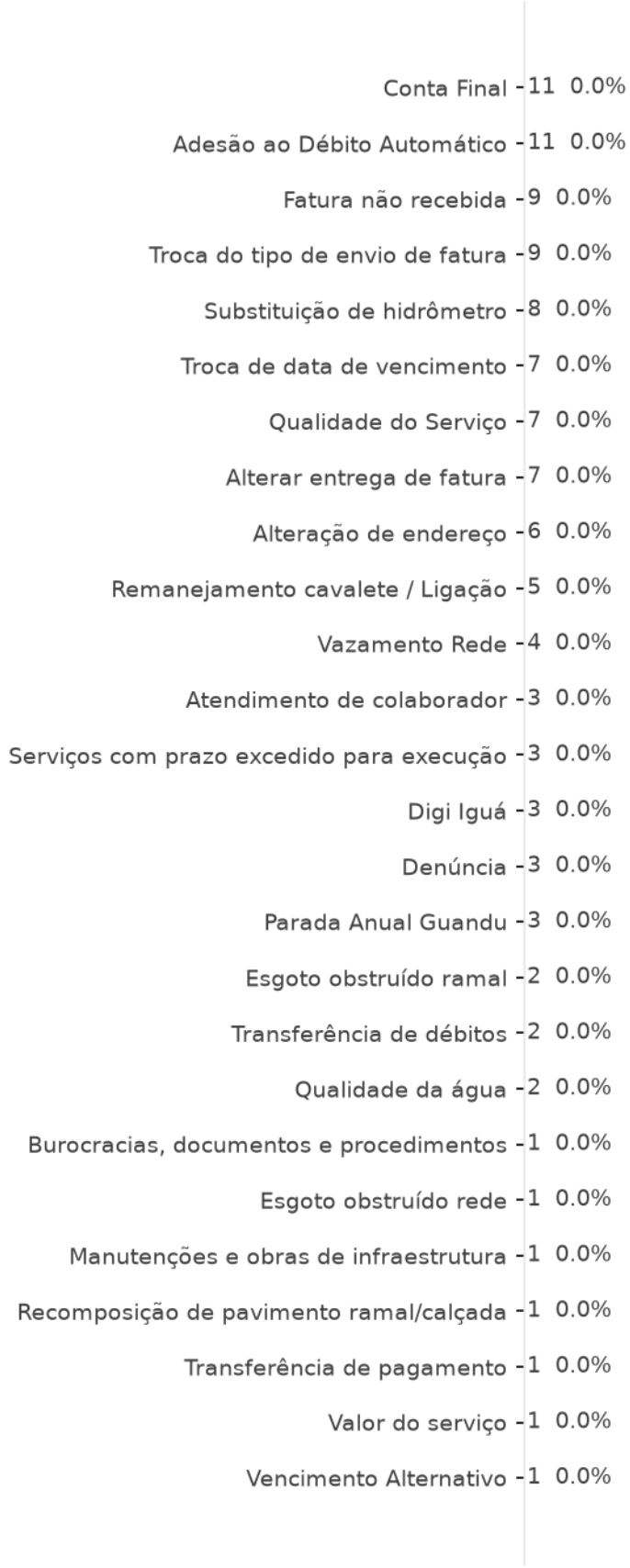
2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro



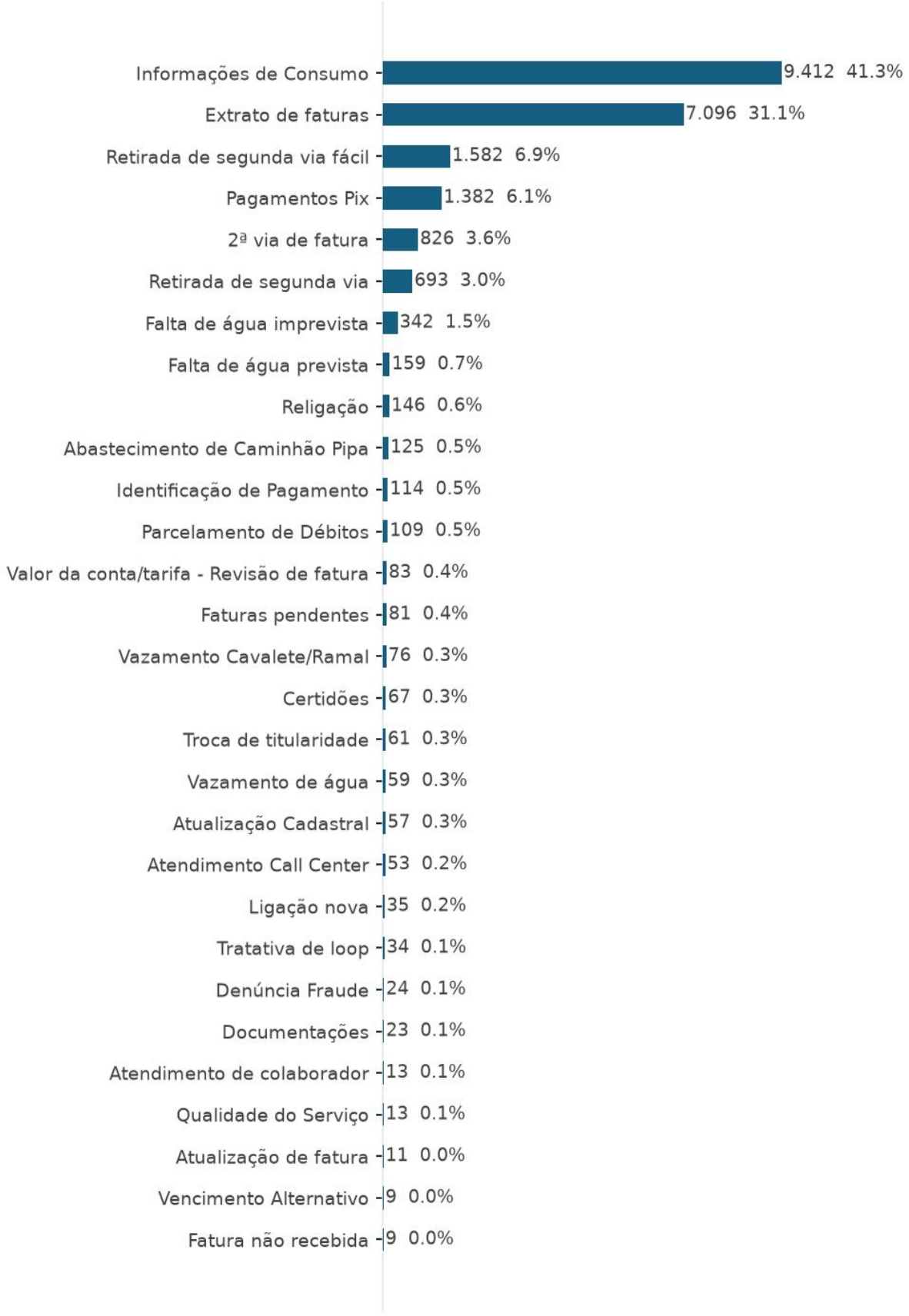
Renovação Tarifa Social	-65	0.0%
Juros e multas	-64	0.0%
Remanejamento cavalete / Ligação	-64	0.0%
Digi Iguá	-58	0.0%
Esgoto obstruído rede	-57	0.0%
Denúncia	-56	0.0%
Transferência de débitos	-53	0.0%
Vencimento Alternativo	-33	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-27	0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura	-25	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-24	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-21	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-21	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-18	0.0%
Regularização de fraude	-16	0.0%
Reajuste Tarifário	-15	0.0%
Denúncia Fraude	-14	0.0%
Desmembramento de ligação	-14	0.0%
Alterar entrega de fatura	-13	0.0%
Instalação de Hidrantes	-9	0.0%
Recadastramento	-9	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-9	0.0%
Devolução de numerário	-8	0.0%
Vazamento Rede	-6	0.0%
Transferência de pagamento	-5	0.0%
Devolução Numerário	-4	0.0%
Reclamação colaborador	-4	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-4	0.0%
Aumento de Consumo	-4	0.0%
Instalação de lacre	-4	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-4	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	-3	0.0%
Emissão de FCP	-3	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	-3	0.0%
Antecipar parcelas	-2	0.0%
Banco arrecadador	-2	0.0%
Avaliação de projetos	-2	0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar	-2	0.0%
Emissão de AIO	-1	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-1	0.0%

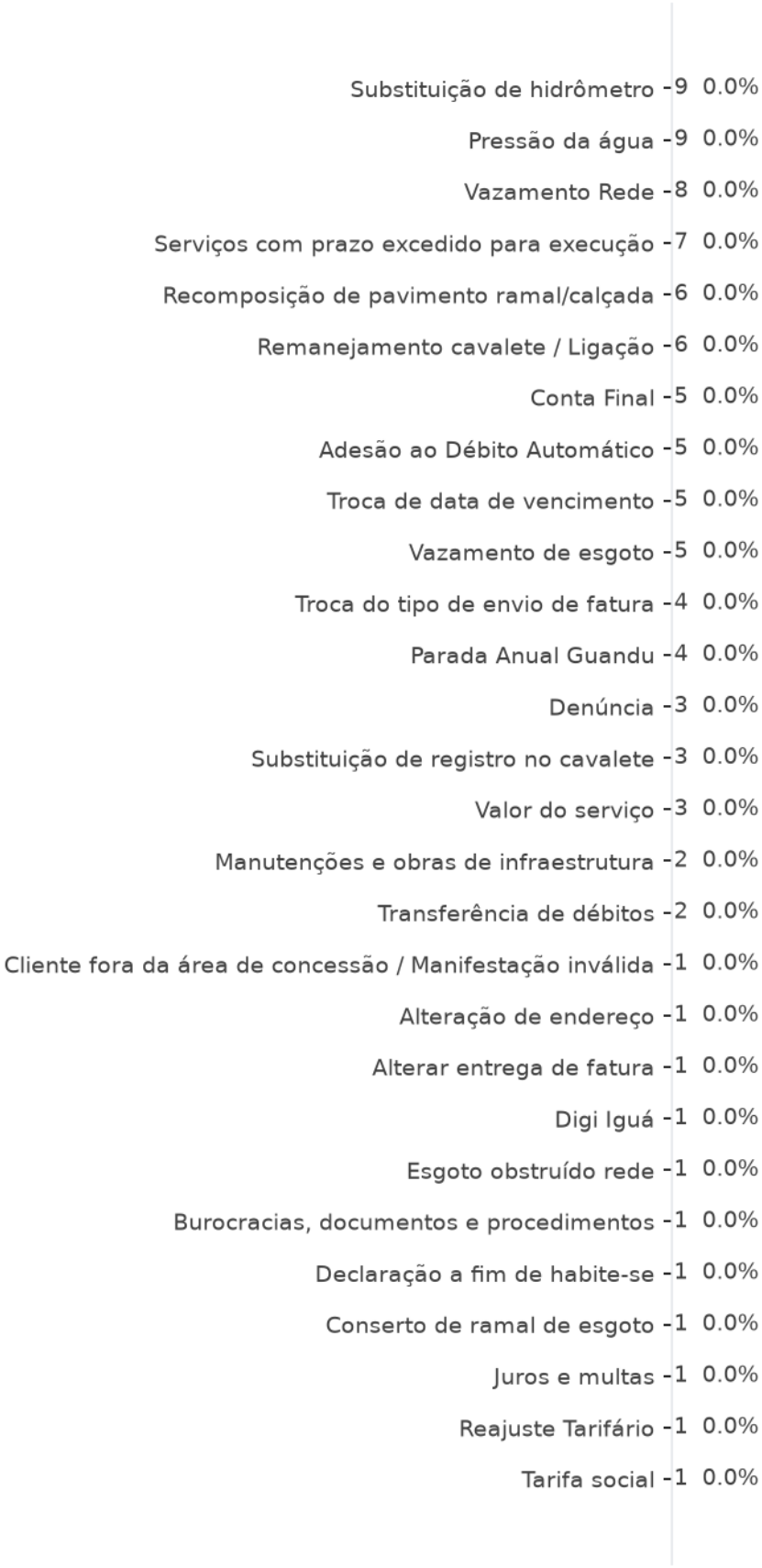
2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira




Conta Final 11 0.0%
Adesão ao Débito Automático 11 0.0%
Fatura não recebida 9 0.0%
Troca do tipo de envio de fatura 9 0.0%
Substituição de hidrômetro 8 0.0%
Troca de data de vencimento 7 0.0%
Qualidade do Serviço 7 0.0%
Alterar entrega de fatura 7 0.0%
Alteração de endereço 6 0.0%
Remanejamento cavalete / Ligação 5 0.0%
Vazamento Rede 4 0.0%
Atendimento de colaborador 3 0.0%
Serviços com prazo excedido para execução 3 0.0%
Digi Iguá 3 0.0%
Denúncia 3 0.0%
Parada Anual Guandu 3 0.0%
Esgoto obstruído ramal 2 0.0%
Transferência de débitos 2 0.0%
Qualidade da água 2 0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos 1 0.0%
Esgoto obstruído rede 1 0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura 1 0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada 1 0.0%
Transferência de pagamento 1 0.0%
Valor do serviço 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.

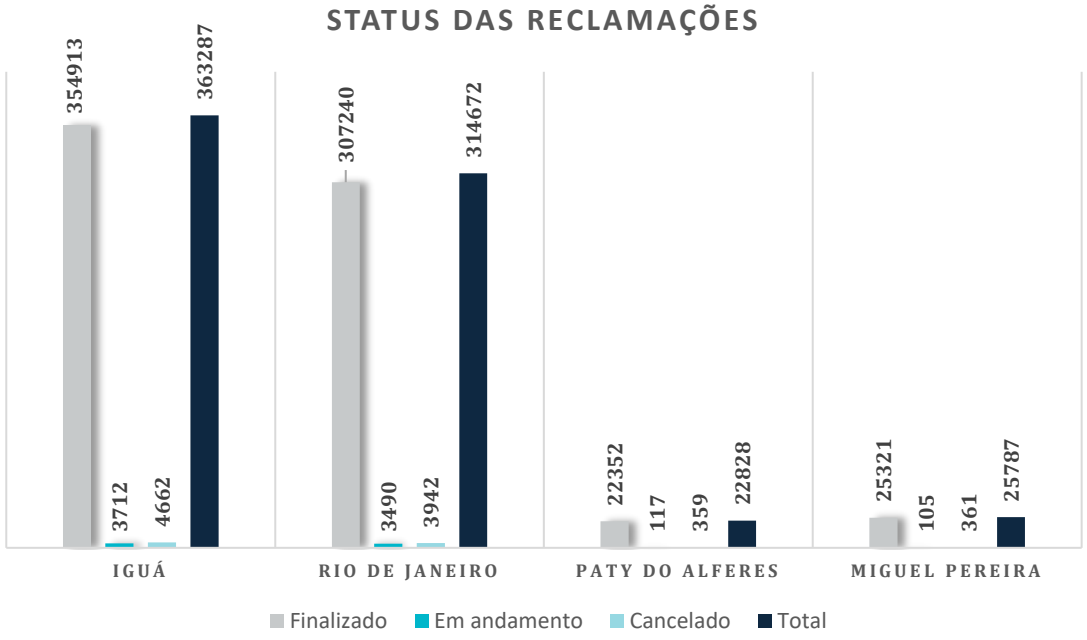
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 363.287 casos no período, dos quais 97,69% foram finalizados. 1,02% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 1,28% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	363.287	354.913	3.712	4.662
DEZEMBRO	363.287	354.913	3.712	4.662

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,69%	1,02%	1,28%
DEZEMBRO	100,00%	97,69%	1,02%	1,28%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

	QUANTIDADE DE REGISTROS

STATUS DOS ATENDIMENTOS	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	314.672	307.240	3.490	3.942
DEZEMBRO	314.672	307.240	3.490	3.942

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,64%	1,11%	1,25%
DEZEMBRO	100,00%	97,64%	1,11%	1,25%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	25.787	25.321	105	361
DEZEMBRO	25.787	25.321	105	361

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	98,19%	0,41%	1,40%
DEZEMBRO	100,00%	98,19%	0,41%	1,40%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

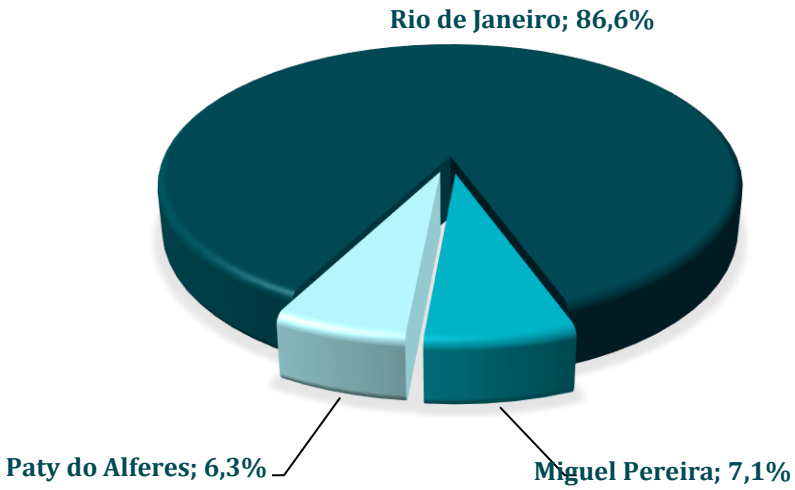
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	22.828	22.352	117	359
DEZEMBRO	22.828	22.352	117	359

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,91%	0,51%	1,57%
DEZEMBRO	100,00%	97,91%	0,51%	1,57%

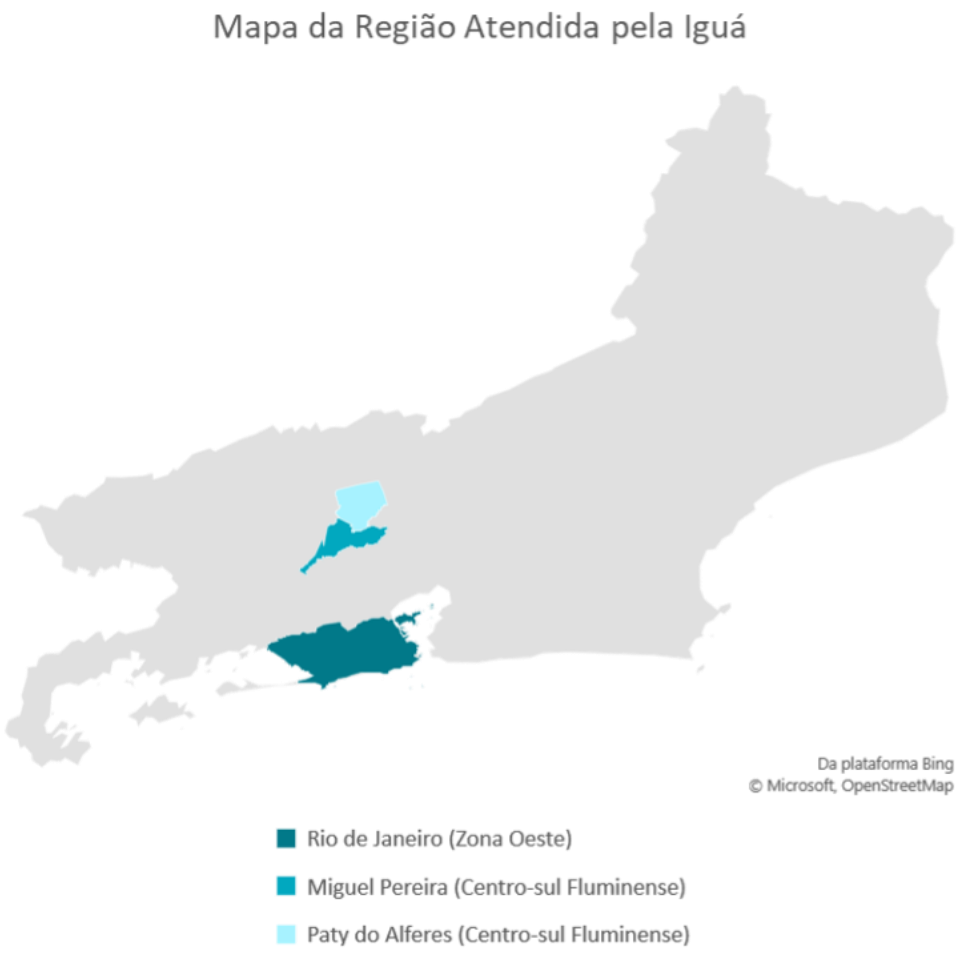
3. Atendimentos por Região Geográfica

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

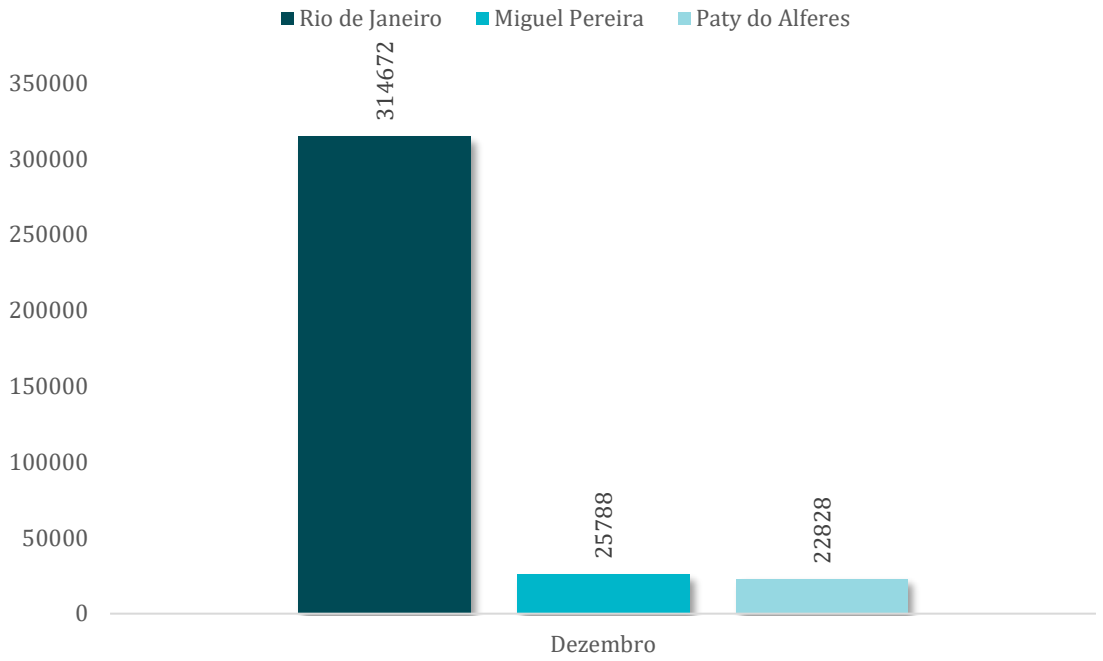
Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 314.672 (86,6%) casos registrados em Rio de Janeiro, 25.788 (7,1%) casos registrados em Miguel Pereira, 22.828 (6,3%) casos registrados em Paty do Alferes.



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	333.692	91,85%
Taquara	4.142	1,14%
Barra da Tijuca	3.605	0,99%
Recreio Bandeirantes	3.241	0,89%
Pechincha	2.012	0,55%
Jacarepagua	1.807	0,50%
Freguesia	1.727	0,48%
Curicica	1.579	0,43%
Tanque	1.575	0,43%
Anil	1.132	0,31%
Vargem Pequena	1.011	0,28%
Centro	1.008	0,28%
Vargem Grande	963	0,27%
Praca Seca	848	0,23%
Itanhanga	548	0,15%
Governador Portela	349	0,10%
Praca da Ponte	347	0,10%
Arcozelo	298	0,08%
Gardenia Azul	288	0,08%
Cidade de Deus	278	0,08%
Barao de Javari	249	0,07%
B Californ	182	0,05%
Avelar	182	0,05%

Parque da Lagoinha	180	0,05%
Pedras Ruivas	176	0,05%
Monte Alegre	149	0,04%
Clube Velho	134	0,04%
Conrado	112	0,03%
Joa	108	0,03%
Zenobiopolis	89	0,02%
Fragoso	86	0,02%
Sao Judas Tadeu	77	0,02%
Campinho	70	0,02%
Mangueiras	69	0,02%
Ramada	60	0,02%
Vista Alegre	58	0,02%
Futurista	47	0,01%
Portal das Mansoes	40	0,01%
Acampamento	40	0,01%
Vila Suisa	39	0,01%
Estancia Aleluia	37	0,01%
Pq Alto Recanto	35	0,01%
Mantiquira	33	0,01%
Jacarepaguá	32	0,01%
Rec dos Eucalipitos	31	0,01%
Lameirao	31	0,01%
Alto da Boa Vista	30	0,01%
Sertaozinho	29	0,01%
Saibreira Granja	29	0,01%
Roseiral	24	0,01%
Santa Luzia	24	0,01%
Santa Branca	20	0,01%
Goiabal	19	0,01%
Conceicao	17	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	17	0,00%
Jrd Remanso	16	0,00%
Guararapes	15	0,00%
Parque Barcelos	15	0,00%
Village Sao Roque	15	0,00%
Grotao	14	0,00%
Retiro das Palmeiras	13	0,00%
Plante Cafe	13	0,00%
Novo Arcozelo	13	0,00%
Tres Porteiras	13	0,00%
Vila Selma	11	0,00%
Camorim	11	0,00%
B Esperanca	11	0,00%
Vera Cruz	11	0,00%
Barra Olímpica	10	0,00%
Lot Planaltosumervil	10	0,00%
P Bandeira	9	0,00%
Poaia	8	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	8	0,00%
Centro	7	0,00%
Margarida	5	0,00%
Alegria	4	0,00%
Summer Ville	4	0,00%
Campo Grande	4	0,00%
Sao Jorge	4	0,00%
P Mirim	4	0,00%
Barra da Tijuca	4	0,00%
Pantanal	3	0,00%
Taquara	2	0,00%
Sepetiba	2	0,00%
Lot Zendaiopolis	2	0,00%
Marechal Hermes	2	0,00%
Jrd Miguel Pereira	2	0,00%

Bairro de Fatima	2	0,00%
Dq. de Caxias I	1	0,00%
Camorim	1	0,00%
Curicica	1	0,00%
Cupido	1	0,00%
Cpa Iii	1	0,00%
Cidades das Rosas	1	0,00%
Altos da Serra Ii	1	0,00%
Jd. Alvorada	1	0,00%
Praça Seca	1	0,00%
Pq. Cuiaba	1	0,00%
Pedregal	1	0,00%
Joao Gualberto	1	0,00%
Sol Nascente	1	0,00%
R. Sen. Jonas Pinheiro	1	0,00%
Vargem Grande	1	0,00%
Vargem Pequena	1	0,00%
Total Geral	**363.288**	**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	289.660	92,05%
Taquara	4.129	1,31%
Barra da Tijuca	3.595	1,14%
Recreio Bandeirantes	3.234	1,03%
Pechincha	2.004	0,64%
Jacarepagua	1.806	0,57%
Freguesia	1.726	0,55%
Curicica	1.577	0,50%
Tanque	1.571	0,50%
Anil	1.126	0,36%
Vargem Pequena	1.010	0,32%
Vargem Grande	962	0,31%
Praca Seca	848	0,27%
Itanhanga	545	0,17%
Gardenia Azul	288	0,09%
Cidade de Deus	278	0,09%
Joa	108	0,03%
Campinho	70	0,02%
Jacarepaguá	32	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	17	0,01%
Camorim	11	0,00%
Barra Olímpica	10	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	8	0,00%
Centro	7	0,00%
Centro	5	0,00%
Parque da Lagoinha	4	0,00%
Barra da Tijuca	4	0,00%
Campo Grande	4	0,00%
Clube Velho	3	0,00%
Barao de Javari	3	0,00%
Taquara	2	0,00%
Marechal Hermes	2	0,00%

Sepetiba	2	0,00%
Bairro de Fatima	2	0,00%
Alto da Boa Vista	1	0,00%
Avelar	1	0,00%
Altos da Serra Ii	1	0,00%
Curicica	1	0,00%
Camorim	1	0,00%
Cpa Iii	1	0,00%
B Californ	1	0,00%
Jd. Alvorada	1	0,00%
Dq. de Caxias I	1	0,00%
P Bandeira	1	0,00%
Joao Gualberto	1	0,00%
Pq. Cuiaba	1	0,00%
Pedregal	1	0,00%
R. Sen. Jonas Pinheiro	1	0,00%
Praça Seca	1	0,00%
Sol Nascente	1	0,00%
Sao Judas Tadeu	1	0,00%
Vargem Grande	1	0,00%
Vargem Pequena	1	0,00%
Total Geral	**314.672**	**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	23.388	90,69%
Centro	425	1,65%
Praca da Ponte	346	1,34%
Governador Portela	346	1,34%
Barao de Javari	246	0,95%
Parque da Lagoinha	174	0,67%
Conrado	112	0,43%
Fragoso	86	0,33%
Sao Judas Tadeu	76	0,29%
Mangueiras	69	0,27%
Ramada	60	0,23%
Futurista	47	0,18%
Vila Suisa	39	0,15%
Portal das Mansoes	39	0,15%
Estancia Aleluia	37	0,14%
Alto da Boa Vista	29	0,11%
Sertaozinho	29	0,11%
Santa Luzia	24	0,09%
Santa Branca	20	0,08%
Clube Velho	19	0,07%
Conceicao	17	0,07%
Jrd Remanso	16	0,06%
Village Sao Roque	15	0,06%
Guararapes	15	0,06%
Plante Cafe	13	0,05%
Retiro das Palmeiras	13	0,05%
Vera Cruz	11	0,04%
Vila Selma	11	0,04%

Lot Planaltosumervil	10	0,04%
P Bandeira	8	0,03%
Taquara	7	0,03%
Margarida	5	0,02%
Barra da Tijuca	5	0,02%
Alegria	4	0,02%
Summer Ville	4	0,02%
Sao Jorge	4	0,02%
Pantanal	3	0,01%
Jrd Miguel Pereira	2	0,01%
Anil	2	0,01%
Itanhanga	2	0,01%
Cidades das Rosas	1	0,00%
Cupido	1	0,00%
Curicica	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Jacarepagua	1	0,00%
Monte Alegre	1	0,00%
Recreio Bandeirantes	1	0,00%
Vargem Grande	1	0,00%
Vista Alegre	1	0,00%
Zenobiopolis	1	0,00%
Total Geral	**25.788**	**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 B Californ.

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	20.644	90,43%
Centro	578	2,53%
Arcozelo	298	1,31%
B Californ	181	0,79%
Avelar	181	0,79%
Pedras Ruivas	176	0,77%
Monte Alegre	148	0,65%
Clube Velho	112	0,49%
Zenobiopolis	88	0,39%
Vista Alegre	57	0,25%
Acampamento	40	0,18%
Pq Alto Recanto	35	0,15%
Mantiquira	33	0,14%
Rec dos Eucalipitos	31	0,14%
Lameirao	31	0,14%
Saibreira Granja	29	0,13%
Roseiral	24	0,11%
Goiabal	19	0,08%
Parque Barcelos	15	0,07%
Grotao	14	0,06%
Tres Porteiras	13	0,06%
Novo Arcozelo	13	0,06%
B Esperanca	11	0,05%
Poaia	8	0,04%
Pechincha	7	0,03%
Recreio Bandeirantes	6	0,03%
Taquara	6	0,03%
Barra da Tijuca	5	0,02%

Anil	4	0,02%
Tanque	4	0,02%
P Mirim	4	0,02%
Governador Portela	3	0,01%
Lot Zendaiopolis	2	0,01%
Parque da Lagoinha	2	0,01%
Itanhanga	1	0,00%
Curicica	1	0,00%
Freguesia	1	0,00%
Portal das Mansoes	1	0,00%
Praca da Ponte	1	0,00%
Vargem Pequena	1	0,00%
Total Geral	**22.828**	**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 dezembro 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.