2025

# Relatório de Atendimento
# Iguá Saneamento

Julho de 2025

# SUMÁRIO

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

**ATENDIMENTOS REGISTRADOS – JULHO DE 2025 ..... 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;

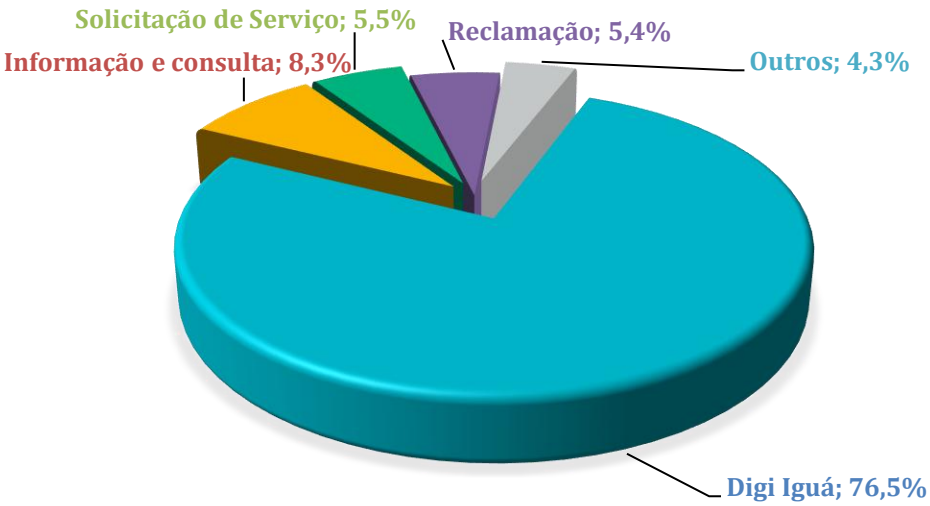
**Tratativa NPS** - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

# ATENDIMENTOS REGISTRADOS – JULHO DE 2025

Em julho de 2025, a concessionária Iguá Saneamento registrou 118.385 (Cento e dezoito mil, trezentos e oitenta e cinco) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

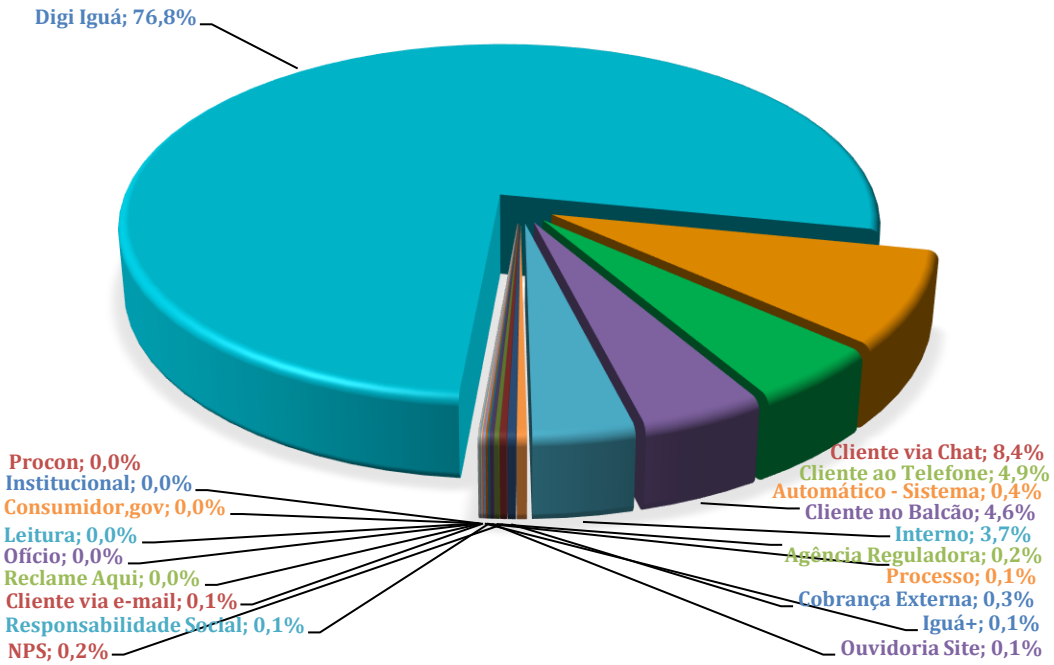
## 1. Tipos de Atendimentos

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 julho de 2025, com 90.560 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 9.800 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Solicitação de Serviço, com 6.567 registros. Também tivemos 6.362 Reclamação, 3.096 Outros, 2.000 Cobrança interna casos com outros tipos de registro.



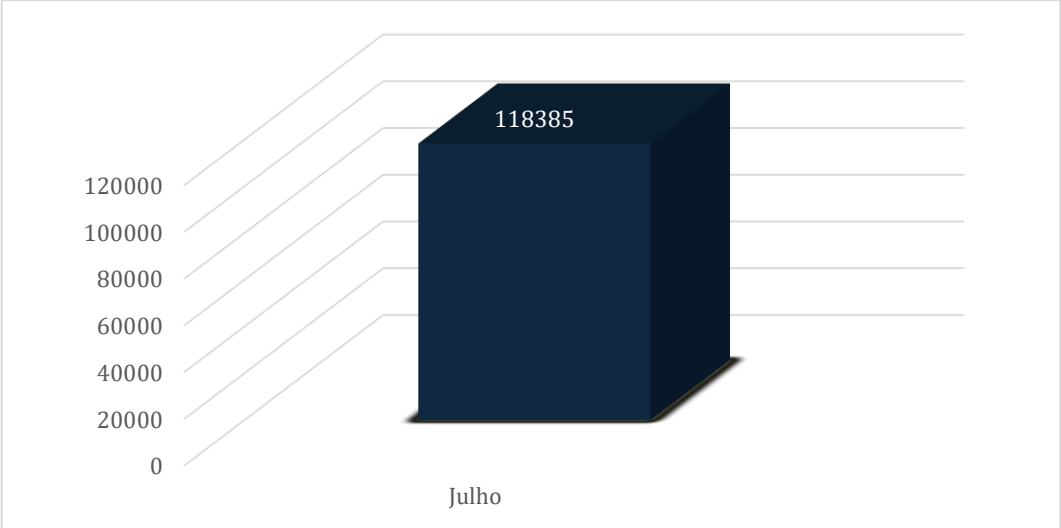

### 1.1. Canais de Comunicação

Dos 118.385 casos registrados no período, 90.822 via Digi Iguá, 9.937 via Cliente via Chat, 5.847 via Cliente ao Telefone, 5.394 via Cliente no Balcão, 4.416 via Interno, 439 via Automático - Sistema, 362 via Cobrança Externa, 293 via NPS, 205 via Agência Reguladora, 163 via Ouvidoria Site, 85 via Responsabilidade Social, 78 via Processo, 70 via Iguá+, 64 via Cliente via e-mail, 44 via Reclame Aqui, 42 via Ofício, 40 via Leitura, 24 via Consumidor.gov, 6 via Institucional, 2 via Procon.




### 1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 118.385 casos registrados se distribuem em: 118.385 atendimentos realizados em julho/2025 (100,0% dos atendimentos do período).



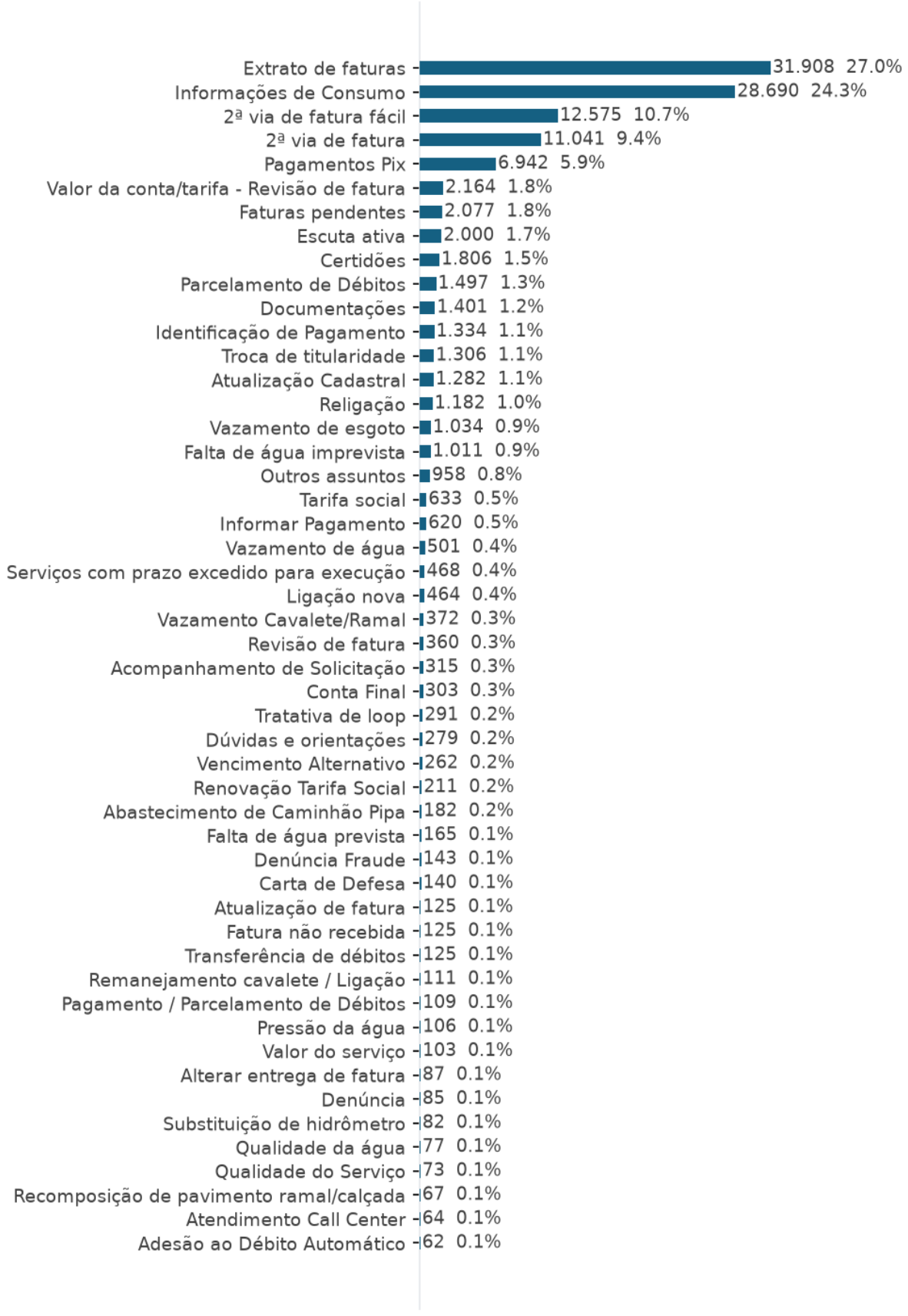

## 2. Informações Dos Atendimentos

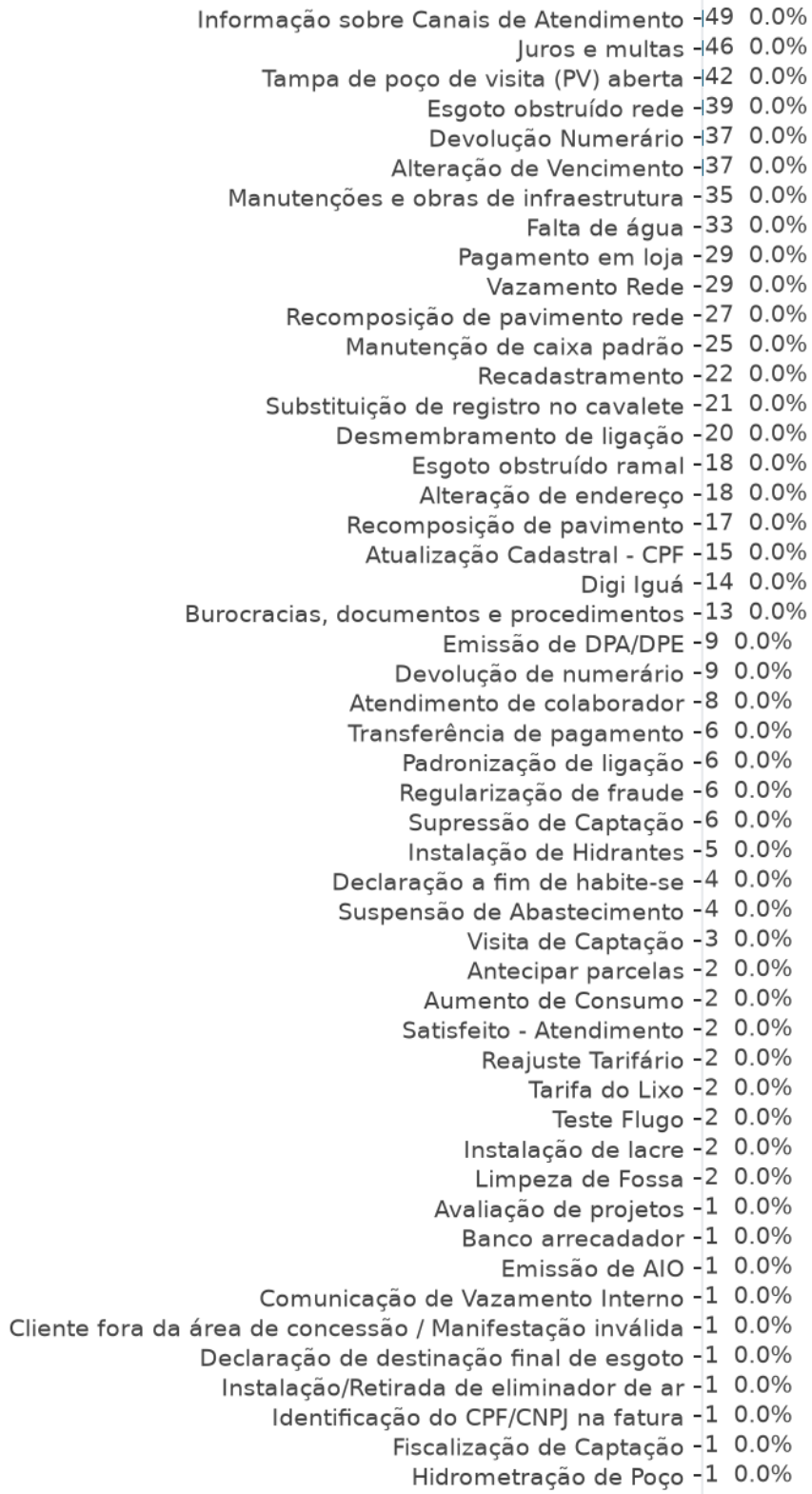
### 2.1. Categorias Registradas

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

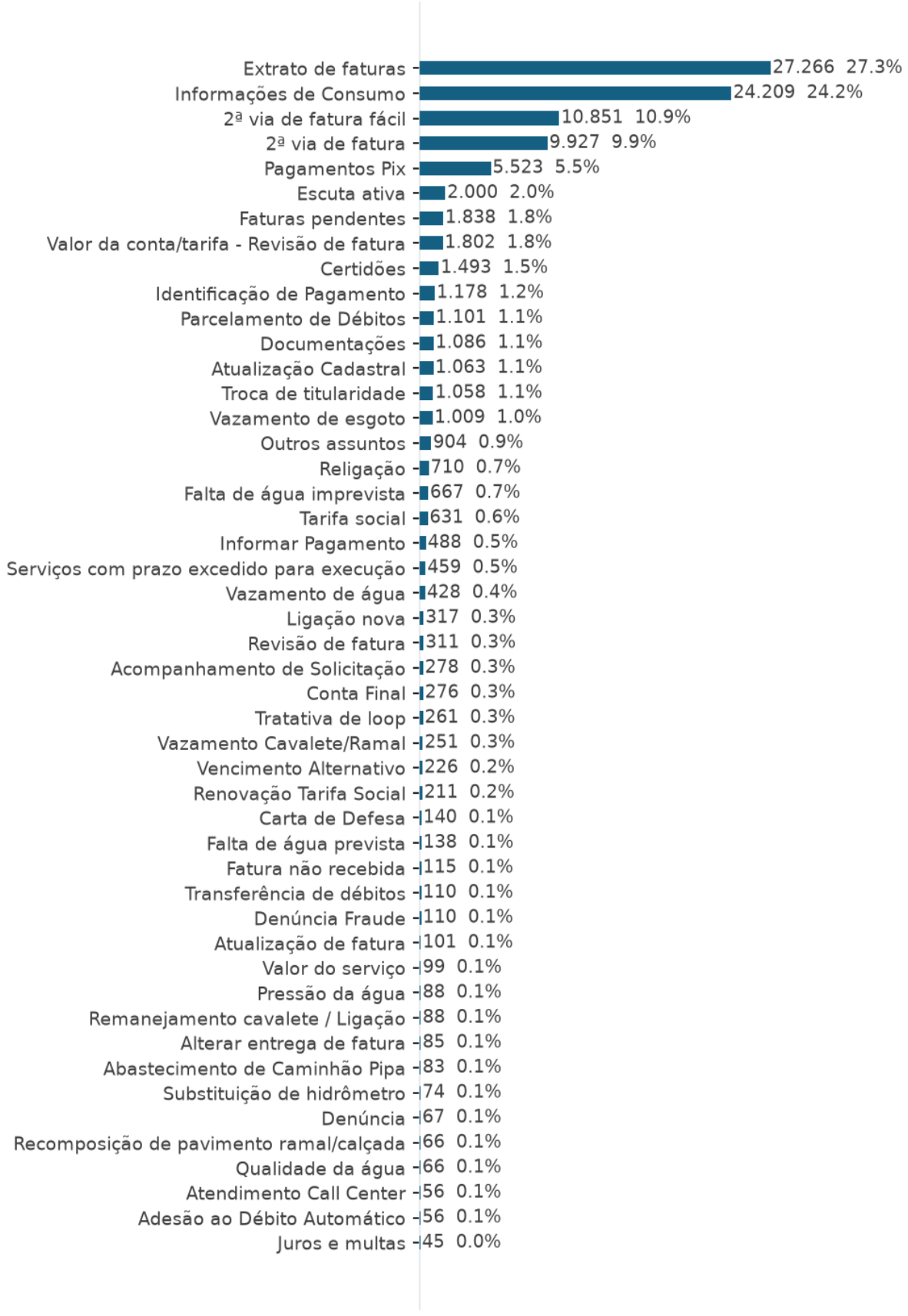
atendimentos de canais de reclamações entre outros tipos descritos no item 1. Na visão geral, é possível identificar que as maiores volumetrias de atendimentos no período se concentram em Extrato de faturas (27,0% do total), Informações de Consumo (24,3% do total), 2ª via de fatura fácil (10,7% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 62,0% do total de solicitações de atendimento registradas em julho de 2025.

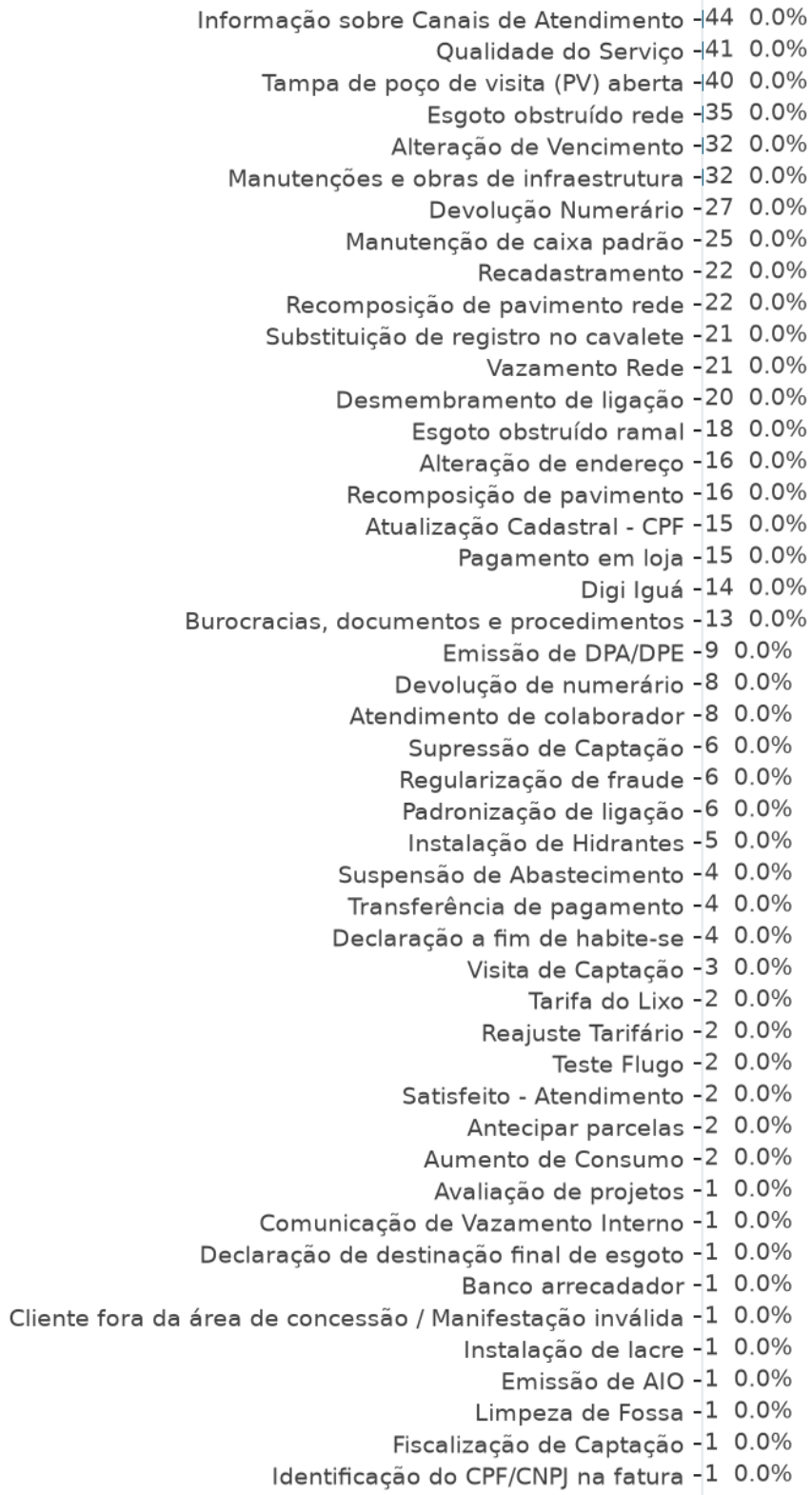
## 2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral



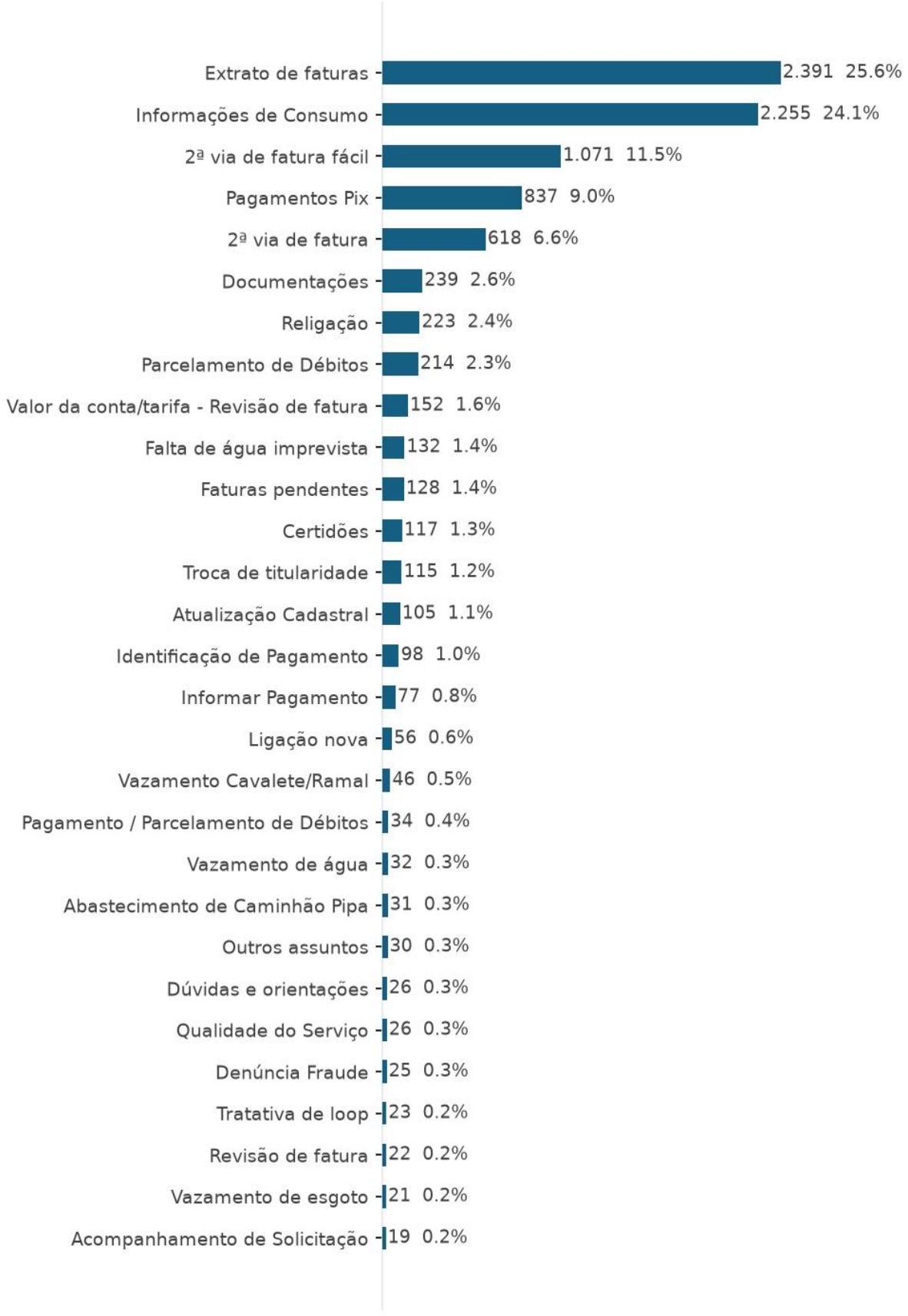

Informação sobre Canais de Atendimento 49 0.0%
Juros e multas 46 0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta 42 0.0%
Esgoto obstruído rede 39 0.0%
Devolução Numerário 37 0.0%
Alteração de Vencimento 37 0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura 35 0.0%
Falta de água 33 0.0%
Pagamento em loja 29 0.0%
Vazamento Rede 29 0.0%
Recomposição de pavimento rede 27 0.0%
Manutenção de caixa padrão 25 0.0%
Recadastramento 22 0.0%
Substituição de registro no cavalete 21 0.0%
Desmembramento de ligação 20 0.0%
Esgoto obstruído ramal 18 0.0%
Alteração de endereço 18 0.0%
Recomposição de pavimento 17 0.0%
Atualização Cadastral - CPF 15 0.0%
Digi Iguá 14 0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos 13 0.0%
Emissão de DPA/DPE 9 0.0%
Devolução de numerário 9 0.0%
Atendimento de colaborador 8 0.0%
Transferência de pagamento 6 0.0%
Padronização de ligação 6 0.0%
Regularização de fraude 6 0.0%
Supressão de Captação 6 0.0%
Instalação de Hidrantes 5 0.0%
Declaração a fim de habite-se 4 0.0%
Suspensão de Abastecimento 4 0.0%
Visita de Captação 3 0.0%
Antecipar parcelas 2 0.0%
Aumento de Consumo 2 0.0%
Satisfeito - Atendimento 2 0.0%
Reajuste Tarifário 2 0.0%
Tarifa do Lixo 2 0.0%
Teste Flugo 2 0.0%
Instalação de lacre 2 0.0%
Limpeza de Fossa 2 0.0%
Avaliação de projetos 1 0.0%
Banco arrecadador 1 0.0%
Emissão de AIO 1 0.0%
Comunicação de Vazamento Interno 1 0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida 1 0.0%
Declaração de destinação final de esgoto 1 0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar 1 0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura 1 0.0%
Fiscalização de Captação 1 0.0%
Hidrometração de Poço 1 0.0%

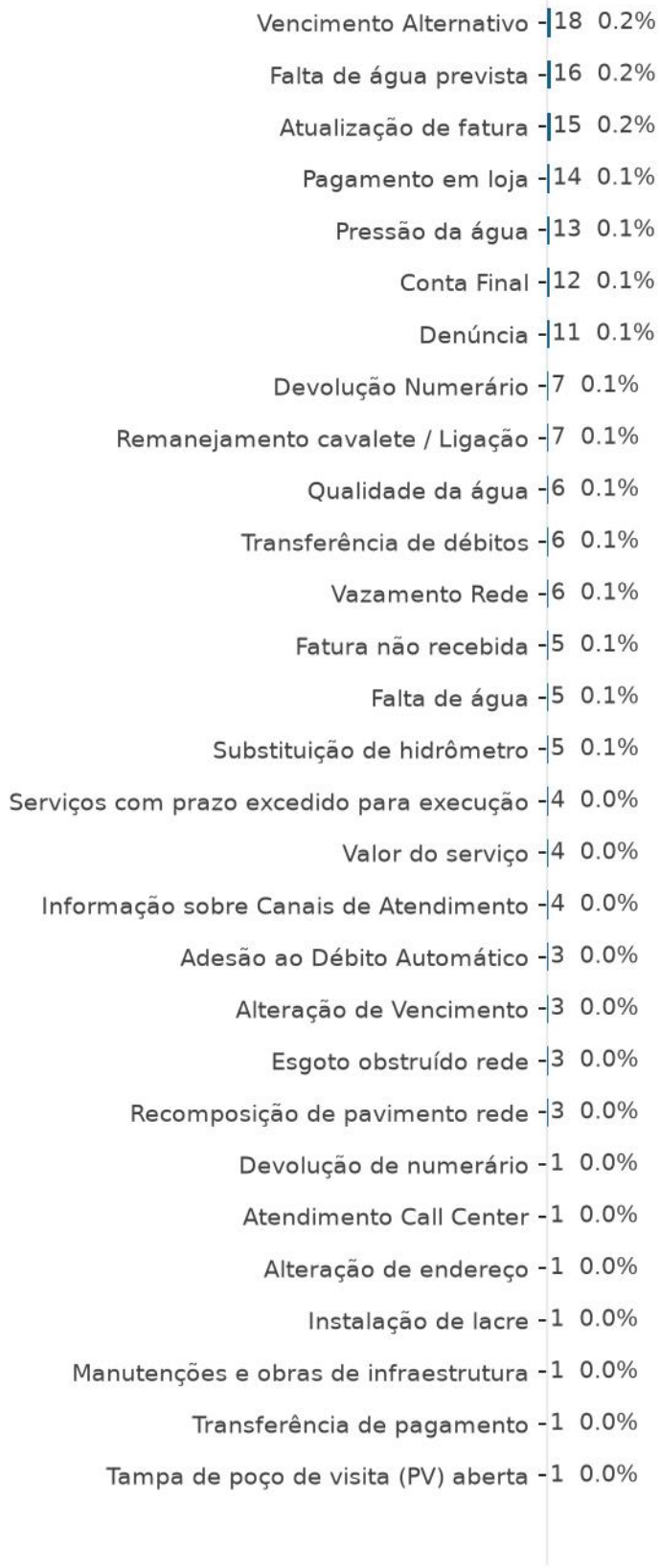
## 2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro



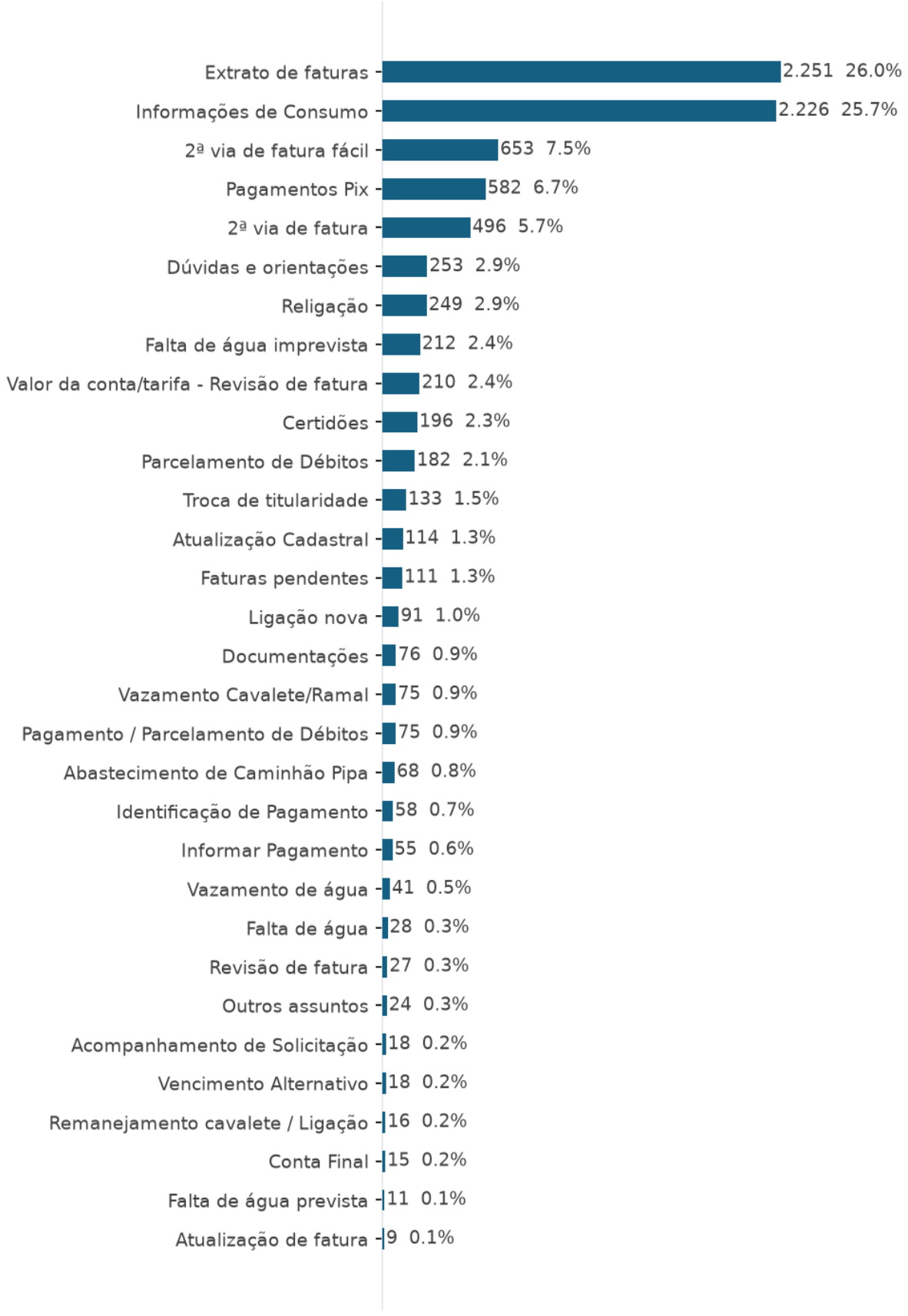

Informação sobre Canais de Atendimento 44 0.0%
Qualidade do Serviço 41 0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta 40 0.0%
Esgoto obstruído rede 35 0.0%
Alteração de Vencimento 32 0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura 32 0.0%
Devolução Numerário 27 0.0%
Manutenção de caixa padrão 25 0.0%
Recadastramento 22 0.0%
Recomposição de pavimento rede 22 0.0%
Substituição de registro no cavalete 21 0.0%
Vazamento Rede 21 0.0%
Desmembramento de ligação 20 0.0%
Esgoto obstruído ramal 18 0.0%
Alteração de endereço 16 0.0%
Recomposição de pavimento 16 0.0%
Atualização Cadastral - CPF 15 0.0%
Pagamento em loja 15 0.0%
Digi Iguá 14 0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos 13 0.0%
Emissão de DPA/DPE 9 0.0%
Devolução de numerário 8 0.0%
Atendimento de colaborador 8 0.0%
Supressão de Captação 6 0.0%
Regularização de fraude 6 0.0%
Padronização de ligação 6 0.0%
Instalação de Hidrantes 5 0.0%
Suspensão de Abastecimento 4 0.0%
Transferência de pagamento 4 0.0%
Declaração a fim de habite-se 4 0.0%
Visita de Captação 3 0.0%
Tarifa do Lixo 2 0.0%
Reajuste Tarifário 2 0.0%
Teste Flugo 2 0.0%
Satisfeito - Atendimento 2 0.0%
Antecipar parcelas 2 0.0%
Aumento de Consumo 2 0.0%
Avaliação de projetos 1 0.0%
Comunicação de Vazamento Interno 1 0.0%
Declaração de destinação final de esgoto 1 0.0%
Banco arrecadador 1 0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida 1 0.0%
Instalação de lacre 1 0.0%
Emissão de AIO 1 0.0%
Limpeza de Fossa 1 0.0%
Fiscalização de Captação 1 0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura 1 0.0%

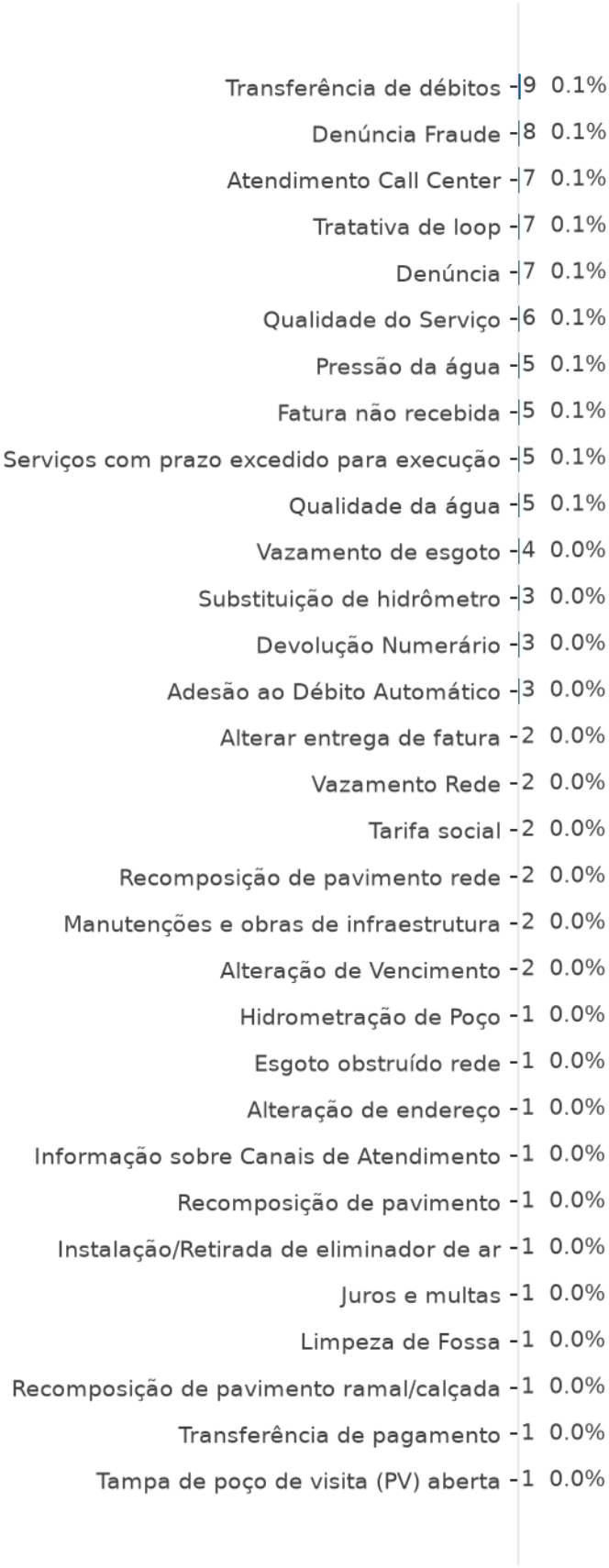
## 2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira




Vencimento Alternativo 18 0.2%
Falta de água prevista 16 0.2%
Atualização de fatura 15 0.2%
Pagamento em loja 14 0.1%
Pressão da água 13 0.1%
Conta Final 12 0.1%
Denúncia 11 0.1%
Devolução Numerário 7 0.1%
Remanejamento cavalete / Ligação 7 0.1%
Qualidade da água 6 0.1%
Transferência de débitos 6 0.1%
Vazamento Rede 6 0.1%
Fatura não recebida 5 0.1%
Falta de água 5 0.1%
Substituição de hidrômetro 5 0.1%
Serviços com prazo excedido para execução 4 0.0%
Valor do serviço 4 0.0%
Informação sobre Canais de Atendimento 4 0.0%
Adesão ao Débito Automático 3 0.0%
Alteração de Vencimento 3 0.0%
Esgoto obstruído rede 3 0.0%
Recomposição de pavimento rede 3 0.0%
Devolução de numerário 1 0.0%
Atendimento Call Center 1 0.0%
Alteração de endereço 1 0.0%
Instalação de lacre 1 0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura 1 0.0%
Transferência de pagamento 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.

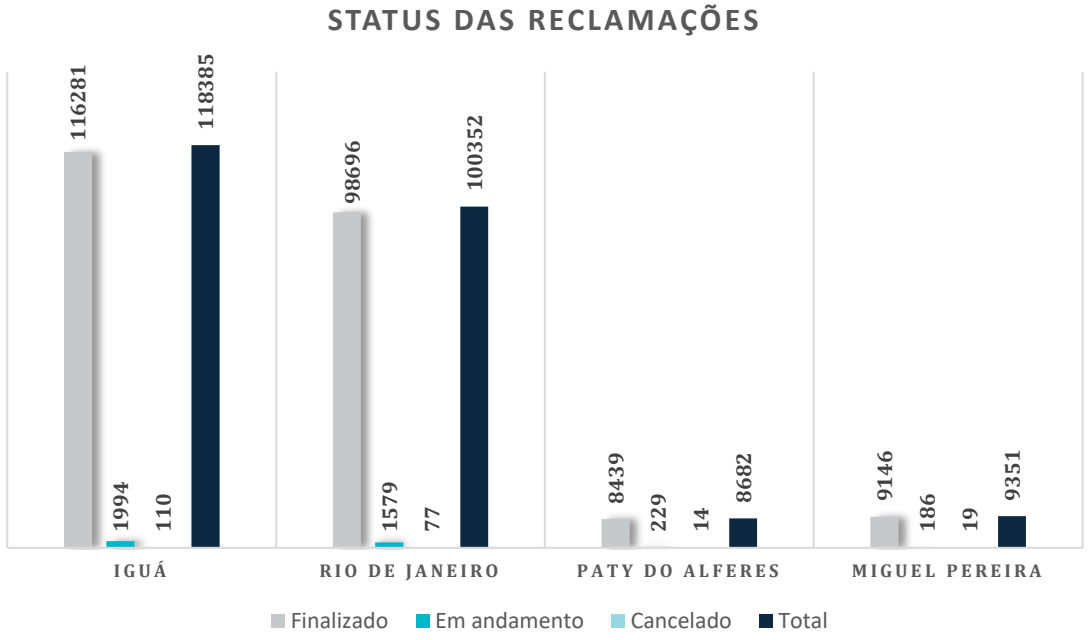
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

### 2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 118.385 casos no período, dos quais 98,22% foram finalizados. 1,68% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 0,09% do total de atendimentos registrados no período.

| STATUS DOS ATENDIMENTOS | QUANTIDADE DE REGISTROS | | | |
|---|---|---|---|---|
| | REGISTRADOS | FINALIZADO | EM ANDAMENTO | CANCELADO |
| TOTAL | 118.385 | 116.281 | 1.994 | 110 |
| JULHO | 118.385 | 116.281 | 1.994 | 110 |

| STATUS DOS ATENDIMENTOS | % DE REGISTROS | | | |
|---|---|---|---|---|
| | REGISTRADOS | FINALIZADO | EM ANDAMENTO | CANCELADO |
| TOTAL | 100,00% | 98,22% | 1,68% | 0,09% |
| JULHO | 100,00% | 98,22% | 1,68% | 0,09% |




### 2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

| | QUANTIDADE DE REGISTROS |
|---|---|

| STATUS DOS ATENDIMENTOS | REGISTRADOS | FINALIZADO | EM ANDAMENTO | CANCELADO |
|---|---|---|---|---|
| TOTAL | 100.352 | 98.696 | 1.579 | 77 |
| JULHO | 100.352 | 98.696 | 1.579 | 77 |

| STATUS DOS ATENDIMENTOS | % DE REGISTROS | | | |
|---|---|---|---|---|
| | REGISTRADOS | FINALIZADO | EM ANDAMENTO | CANCELADO |
| TOTAL | 100,00% | 98,35% | 1,57% | 0,08% |
| JULHO | 100,00% | 98,35% | 1,57% | 0,08% |

### 2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

| STATUS DOS ATENDIMENTOS | QUANTIDADE DE REGISTROS | | | |
|---|---|---|---|---|
| | REGISTRADOS | FINALIZADO | EM ANDAMENTO | CANCELADO |
| TOTAL | 9.351 | 9.146 | 186 | 19 |
| JULHO | 9.351 | 9.146 | 186 | 19 |

| STATUS DOS ATENDIMENTOS | % DE REGISTROS | | | |
|---|---|---|---|---|
| | REGISTRADOS | FINALIZADO | EM ANDAMENTO | CANCELADO |
| TOTAL | 100,00% | 97,81% | 1,99% | 0,20% |
| JULHO | 100,00% | 97,81% | 1,99% | 0,20% |

### 2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

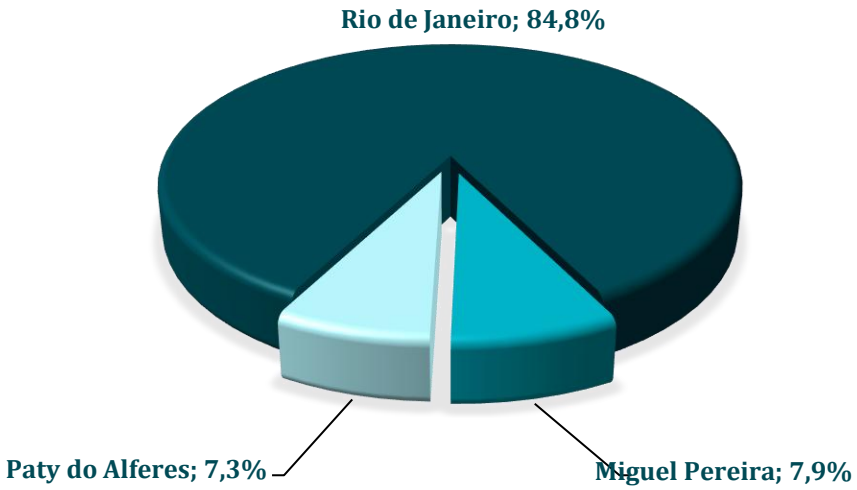
| STATUS DOS ATENDIMENTOS | QUANTIDADE DE REGISTROS | | | |
|---|---|---|---|---|
| | REGISTRADOS | FINALIZADO | EM ANDAMENTO | CANCELADO |
| TOTAL | 8.682 | 8.439 | 229 | 14 |
| JULHO | 8.682 | 8.439 | 229 | 14 |

| STATUS DOS ATENDIMENTOS | % DE REGISTROS | | | |
|---|---|---|---|---|
| | REGISTRADOS | FINALIZADO | EM ANDAMENTO | CANCELADO |
| TOTAL | 100,00% | 97,20% | 2,64% | 0,16% |
| JULHO | 100,00% | 97,20% | 2,64% | 0,16% |

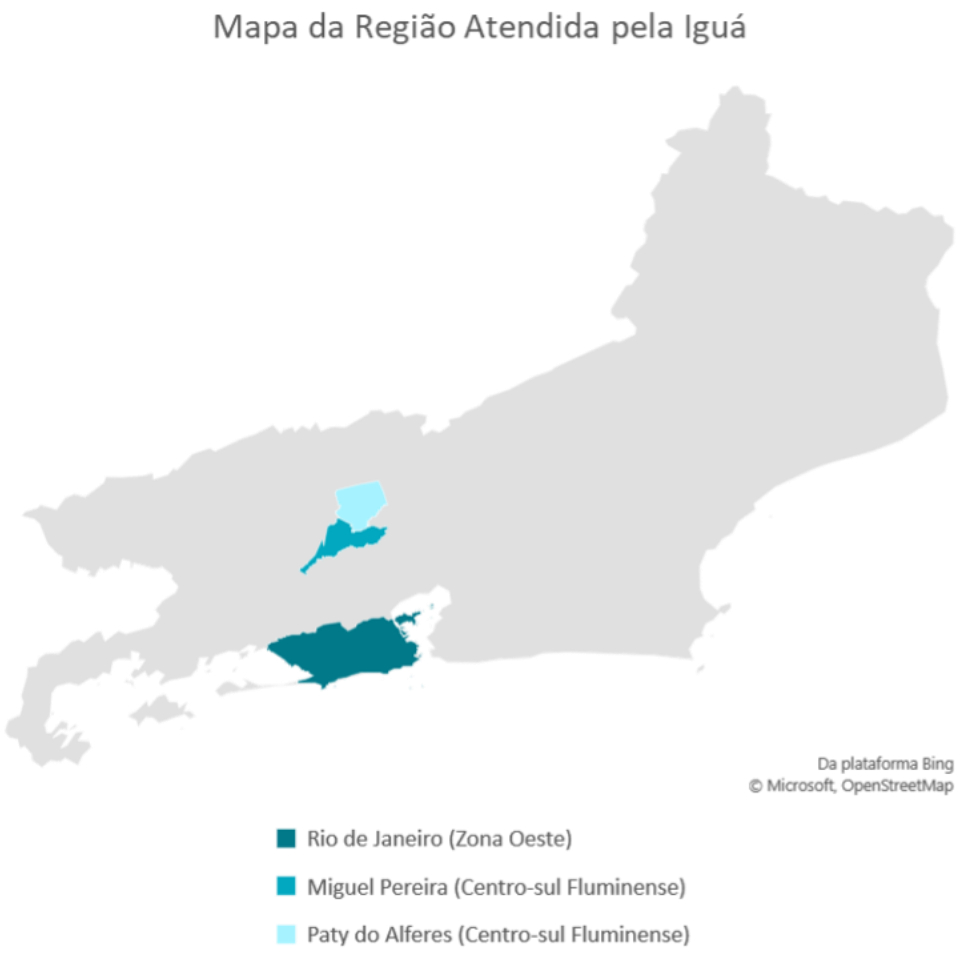
## 3. Atendimentos por Região Geográfica

## 3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

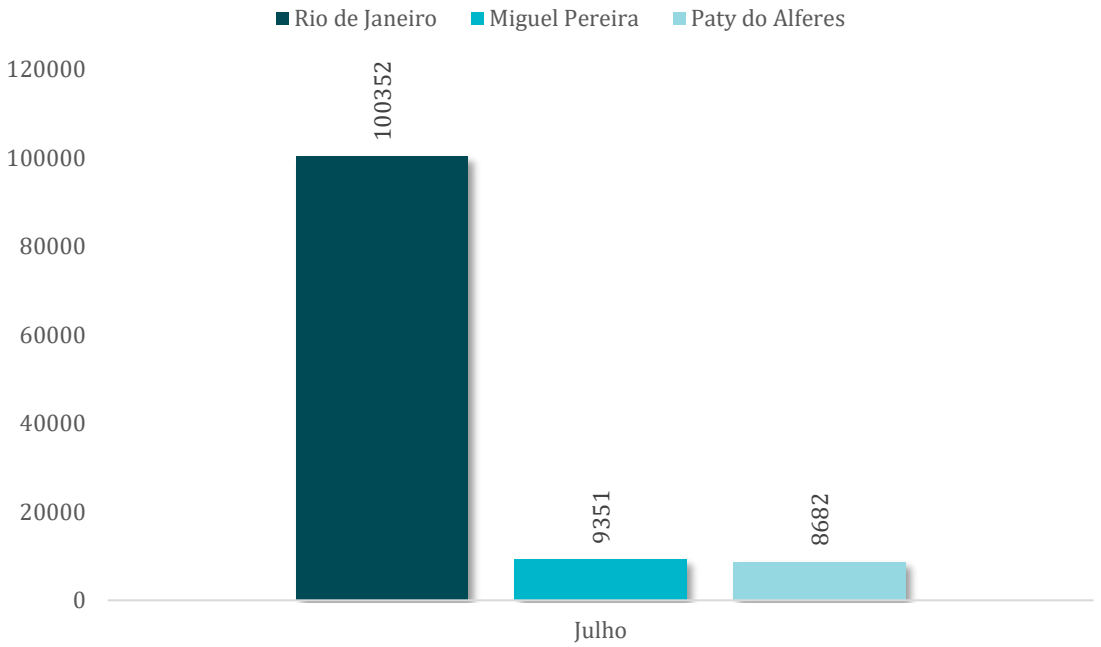
Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 100.352 (84,8%) casos registrados em Rio de Janeiro, 9.351 (7,9%) casos registrados em Miguel Pereira, 8.682 (7,3%) casos registrados em Paty do Alferes.




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 | 97.165 | 82,08% |
| Taquara | 3.529 | 2,98% |
| Barra da Tijuca | 1.991 | 1,68% |
| Curicica | 1.407 | 1,19% |
| Jacarepagua | 1.395 | 1,18% |
| Tanque | 1.186 | 1,00% |
| Recreio Bandeirantes | 1.148 | 0,97% |
| Freguesia | 1.027 | 0,87% |
| Pechincha | 1.024 | 0,86% |
| Centro | 919 | 0,78% |
| Recreio dos Bandeirantes | 811 | 0,69% |
| Anil | 807 | 0,68% |
| Vargem Pequena | 755 | 0,64% |
| Praca Seca | 693 | 0,59% |
| Arcozelo | 479 | 0,40% |
| Vargem Grande | 351 | 0,30% |
| Barra Olímpica | 323 | 0,27% |
| Praca da Ponte | 296 | 0,25% |
| Itanhanga | 289 | 0,24% |
| Governador Portela | 273 | 0,23% |
| Barao de Javari | 197 | 0,17% |
| Gardenia Azul | 195 | 0,16% |
| Avelar | 181 | 0,15% |

| | | |
|---|---|---|
| B Californ | 137 | 0,12% |
| Cidade de Deus | 133 | 0,11% |
| Pedras Ruivas | 125 | 0,11% |
| Zenobiopolis | 112 | 0,09% |
| Sao Judas Tadeu | 90 | 0,08% |
| Conrado | 88 | 0,07% |
| Parque da Lagoinha | 82 | 0,07% |
| Monte Alegre | 75 | 0,06% |
| Pq Alto Recanto | 71 | 0,06% |
| Mangueiras | 61 | 0,05% |
| Joa | 57 | 0,05% |
| Vila Suisa | 49 | 0,04% |
| Mantiquira | 46 | 0,04% |
| Futurista | 44 | 0,04% |
| Acampamento | 43 | 0,04% |
| Ramada | 42 | 0,04% |
| Portal das Mansoes | 39 | 0,03% |
| Barra da Tijuca | 33 | 0,03% |
| Rec dos Eucalipitos | 30 | 0,03% |
| Vila Selma | 29 | 0,02% |
| Clube Velho | 28 | 0,02% |
| Roseiral | 28 | 0,02% |
| Plante Cafe | 26 | 0,02% |
| Estancia Aleluia | 25 | 0,02% |
| Fragoso | 24 | 0,02% |
| B Esperanca | 22 | 0,02% |
| Vista Alegre | 22 | 0,02% |
| Saibreira Granja | 22 | 0,02% |
| Lameirao | 22 | 0,02% |
| Tres Porteiras | 21 | 0,02% |
| Camorim | 21 | 0,02% |
| Jrd Remanso | 20 | 0,02% |
| Jacarepaguá | 20 | 0,02% |
| Retiro das Palmeiras | 20 | 0,02% |
| Novo Arcozelo | 18 | 0,02% |
| Santa Branca | 14 | 0,01% |
| Curicica | 13 | 0,01% |
| Alto da Boa Vista | 13 | 0,01% |
| Fortaleza | 13 | 0,01% |
| Grotao | 12 | 0,01% |
| Santa Luzia | 12 | 0,01% |
| Goiabal | 10 | 0,01% |
| P Bandeira | 10 | 0,01% |
| Poaia | 10 | 0,01% |
| Summer Ville | 10 | 0,01% |
| Guararapes | 10 | 0,01% |
| Margarida | 9 | 0,01% |
| P Mirim | 8 | 0,01% |
| Conceicao | 8 | 0,01% |
| Parque Barcelos | 8 | 0,01% |
| Village Sao Roque | 8 | 0,01% |
| Lot Zendaiopolis | 7 | 0,01% |
| Sao Jorge | 6 | 0,01% |
| Aninha Moura | 5 | 0,00% |
| Vera Cruz | 5 | 0,00% |
| Recreio dos Bandeirantes | 5 | 0,00% |
| Taquara | 4 | 0,00% |
| Lot Planaltosumervil | 4 | 0,00% |
| Pantanal | 3 | 0,00% |
| Vargem Grande | 3 | 0,00% |
| Itanhangá | 2 | 0,00% |
| Jrd Miguel Pereira | 2 | 0,00% |
| Vargem Pequena | 2 | 0,00% |
| Arcozelo | 1 | 0,00% |

| | | |
|---|---|---|
| Prq Encanto Paty I | 1 | 0,00% |
| Tanque | 1 | 0,00% |
| **Total Geral** | **118.385** | **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 Curicica.

| Bairro | Nº Atendimentos | Representatividade |
|---|---|---|
| Sem registro de bairro | 83.127 | 82,84% |
| Taquara | 3.529 | 3,52% |
| Barra da Tijuca | 1.991 | 1,98% |
| Curicica | 1.407 | 1,40% |
| Jacarepagua | 1.395 | 1,39% |
| Tanque | 1.186 | 1,18% |
| Recreio Bandeirantes | 1.135 | 1,13% |
| Freguesia | 1.027 | 1,02% |
| Pechincha | 1.024 | 1,02% |
| Recreio dos Bandeirantes | 824 | 0,82% |
| Anil | 807 | 0,80% |
| Vargem Pequena | 755 | 0,75% |
| Praca Seca | 693 | 0,69% |
| Vargem Grande | 351 | 0,35% |
| Barra Olímpica | 323 | 0,32% |
| Itanhanga | 289 | 0,29% |
| Gardenia Azul | 195 | 0,19% |
| Cidade de Deus | 133 | 0,13% |
| Joa | 57 | 0,06% |
| Barra da Tijuca | 33 | 0,03% |
| Camorim | 21 | 0,02% |
| Jacarepaguá | 20 | 0,02% |
| Curicica | 13 | 0,01% |
| Recreio dos Bandeirantes | 5 | 0,00% |
| Taquara | 4 | 0,00% |
| Vargem Grande | 3 | 0,00% |
| Itanhangá | 2 | 0,00% |
| Vargem Pequena | 2 | 0,00% |
| Tanque | 1 | 0,00% |
| **Total Geral** | **100.352** | **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 | 7.401 | 79,15% |
| Centro | 416 | 4,45% |
| Praca da Ponte | 296 | 3,17% |
| Governador Portela | 273 | 2,92% |

| | | |
|---|---|---|
| Barao de Javari | 196 | 2,10% |
| Sao Judas Tadeu | 90 | 0,96% |
| Conrado | 88 | 0,94% |
| Parque da Lagoinha | 82 | 0,88% |
| Mangueiras | 61 | 0,65% |
| Vila Suisa | 49 | 0,52% |
| Futurista | 44 | 0,47% |
| Ramada | 42 | 0,45% |
| Portal das Mansoes | 39 | 0,42% |
| Vila Selma | 29 | 0,31% |
| Plante Cafe | 26 | 0,28% |
| Estancia Aleluia | 25 | 0,27% |
| Fragoso | 24 | 0,26% |
| Retiro das Palmeiras | 21 | 0,22% |
| Jrd Remanso | 20 | 0,21% |
| Santa Branca | 15 | 0,16% |
| Alto da Boa Vista | 13 | 0,14% |
| Santa Luzia | 12 | 0,13% |
| Summer Ville | 10 | 0,11% |
| Guararapes | 10 | 0,11% |
| P Bandeira | 10 | 0,11% |
| Clube Velho | 9 | 0,10% |
| Margarida | 9 | 0,10% |
| Conceicao | 8 | 0,09% |
| Village Sao Roque | 8 | 0,09% |
| Sao Jorge | 6 | 0,06% |
| Aninha Moura | 5 | 0,05% |
| Vera Cruz | 5 | 0,05% |
| Lot Planaltosumervil | 4 | 0,04% |
| Pantanal | 3 | 0,03% |
| Jrd Miguel Pereira | 2 | 0,02% |
| **Total Geral** | **9.351** | **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 | 6.637 | 76,45% |
| Centro | 501 | 5,77% |
| Arcozelo | 479 | 5,52% |
| Avelar | 181 | 2,08% |
| B Californ | 137 | 1,58% |
| Pedras Ruivas | 125 | 1,44% |
| Zenobiopolis | 112 | 1,29% |
| Monte Alegre | 75 | 0,86% |
| Pq Alto Recanto | 71 | 0,82% |
| Mantiquira | 46 | 0,53% |
| Acampamento | 43 | 0,50% |
| Rec dos Eucalipitos | 30 | 0,35% |
| Roseiral | 28 | 0,32% |
| Vista Alegre | 22 | 0,25% |
| Saibreira Granja | 22 | 0,25% |
| B Esperanca | 22 | 0,25% |
| Lameirao | 22 | 0,25% |
| Tres Porteiras | 21 | 0,24% |
| Clube Velho | 19 | 0,22% |

| | | |
|---|---|---|
| Novo Arcozelo | 18 | 0,21% |
| Fortaleza | 13 | 0,15% |
| Grotao | 12 | 0,14% |
| Goiabal | 11 | 0,13% |
| Poaia | 10 | 0,12% |
| P Mirim | 8 | 0,09% |
| Parque Barcelos | 8 | 0,09% |
| Lot Zendaiopolis | 7 | 0,08% |
| Arcozelo | 1 | 0,01% |
| Prq Encanto Paty I | 1 | 0,01% |
| **Total Geral** | **8.682** | **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 julho de 2025.

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.