2025

Relatório de Atendimento
Iguá Saneamento

Setembro de 2025

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO 2

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – SETEMBRO 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 9

2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira 12

2.1.4. Categorias Registradas – Paty do Alferes 14

2.2. Status dos Atendimentos 15

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral 16

2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro 16

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira 17

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes 17

3. Atendimentos por Região Geográfica 17

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade 18

3.2. Distribuição dos Atendimentos por Bairros 19

3.2.1. Atendimentos por Bairros – Rio de Janeiro 21

3.2.2. Atendimentos por Bairros – Miguel Pereira 21

3.2.3. Atendimentos por Bairros – Paty do Alferes 22

4. Considerações Finais 23

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;

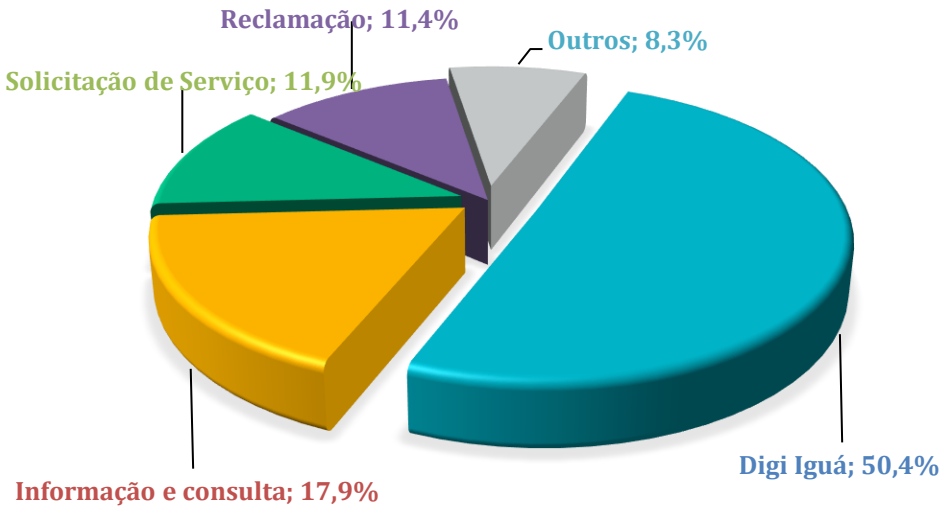
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – SETEMBRO DE 2025

Em setembro de 2025, a concessionária Iguá Saneamento registrou 64.180 (Sessenta e quatro mil, cento e oitenta) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

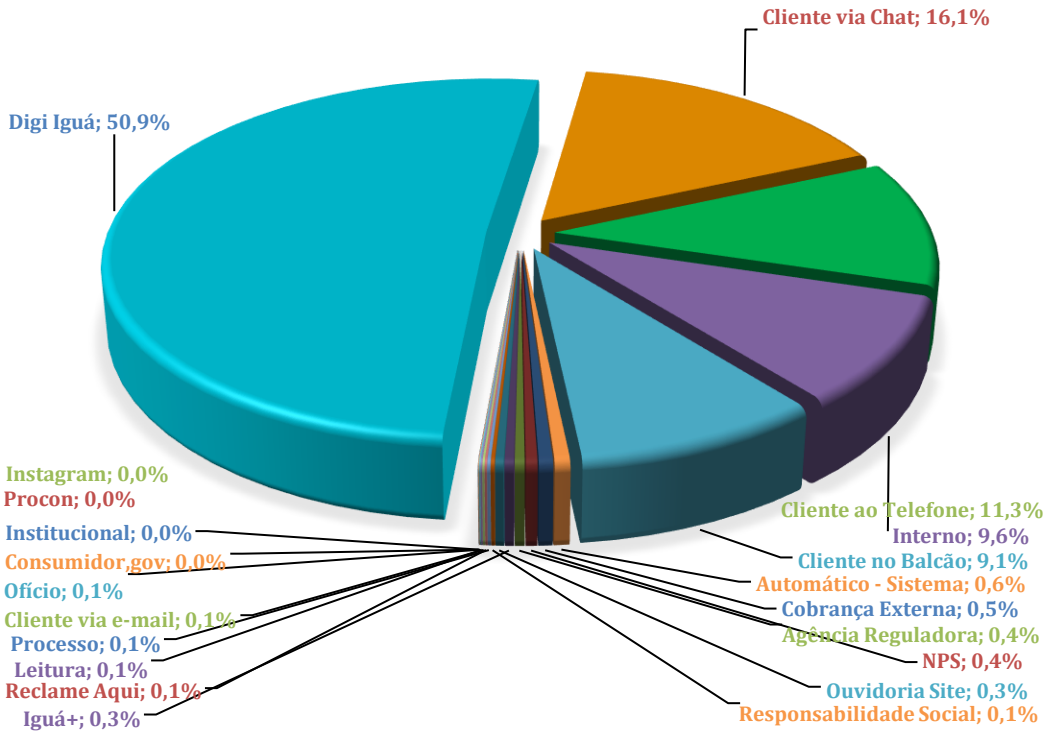
1. Tipos de Atendimentos

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 2025, com 32.341 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 11.515 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Solicitação de Serviço, com 7.643 registros. Também tivemos 7.334 Reclamação, 2.866 Outros, 2.481 Cobrança interna casos com outros tipos de registro.



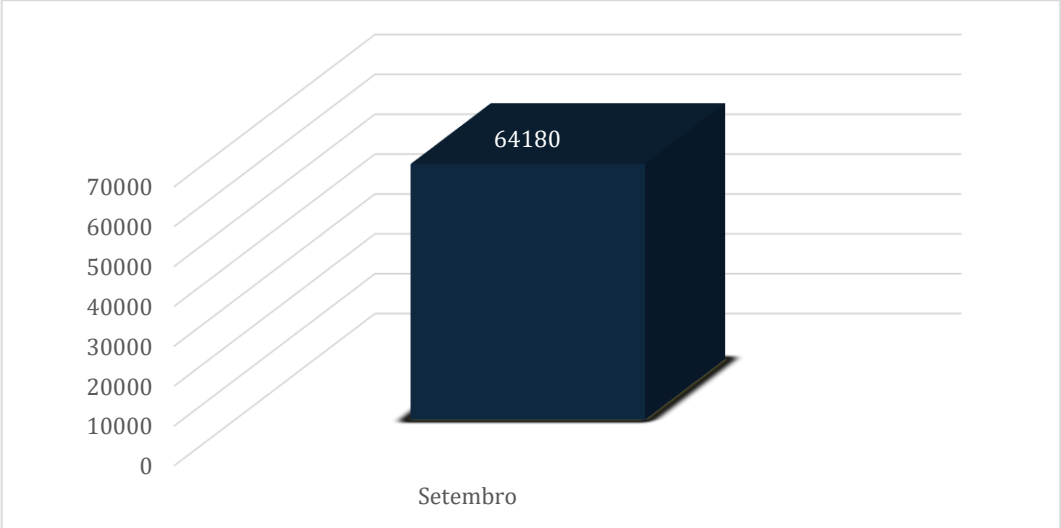
1.1. Canais de Comunicação

Dos 64.180 casos registrados no período, 32.660 via Digi Iguá, 10.297 via Cliente via Chat, 7.227 via Cliente ao Telefone, 6.145 via Interno, 5.841 via Cliente no Balcão, 363 via Automático - Sistema, 331 via Cobrança Externa, 270 via NPS, 231 via Agência Reguladora, 213 via Iguá+, 198 via Ouvidoria Site, 86 via Responsabilidade Social, 73 via Processo, 50 via Reclame Aqui, 49 via Cliente via e-mail, 36 via Leitura, 33 via Ofício, 14 via Consumidor.gov, 5 via Institucional, 2 via Procon, 1 via Instagram.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 64.180 casos registrados se distribuem em: 64.180 atendimentos realizados em setembro/2025 (100,0% dos atendimentos do período).



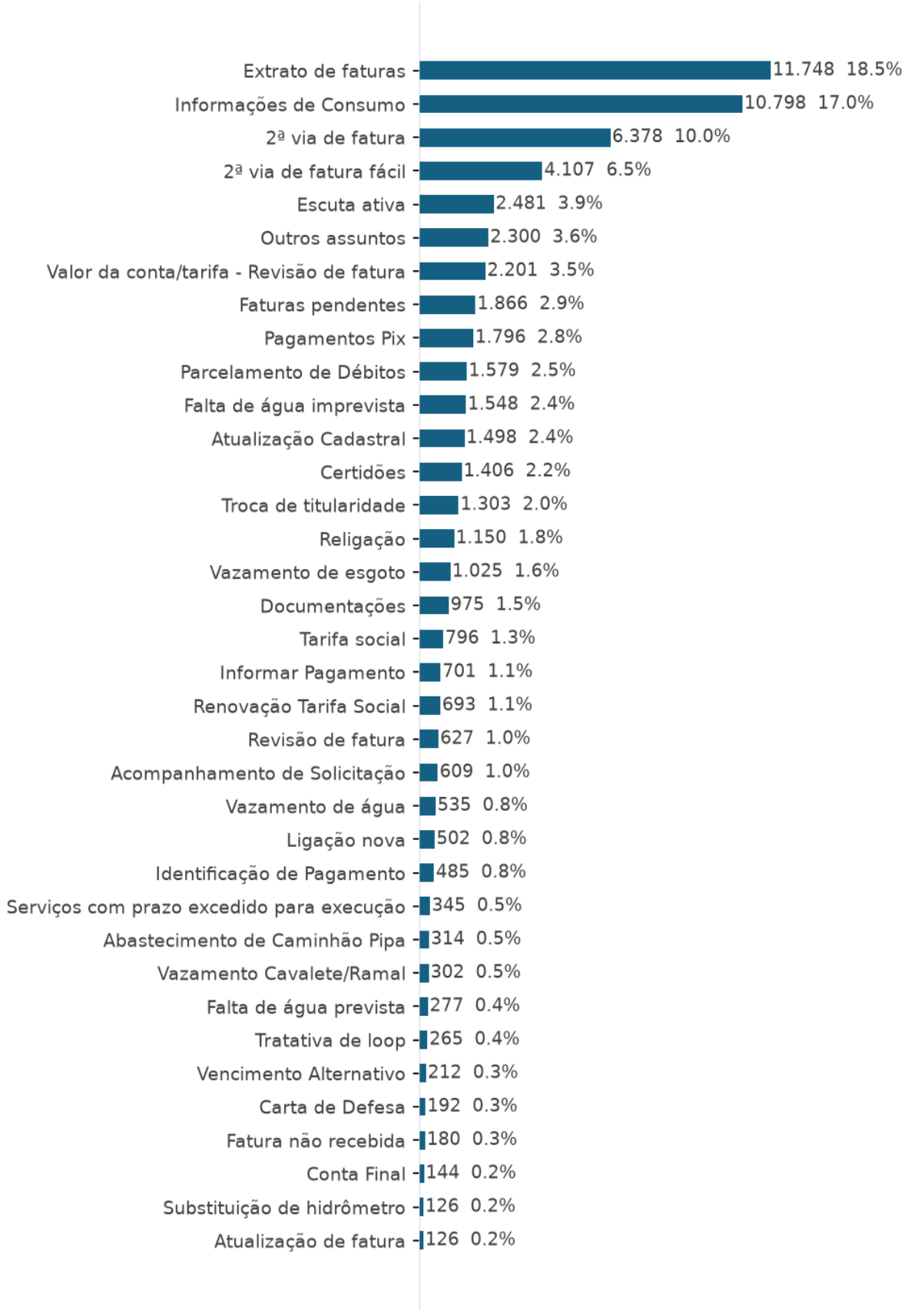
2. Informações Dos Atendimentos

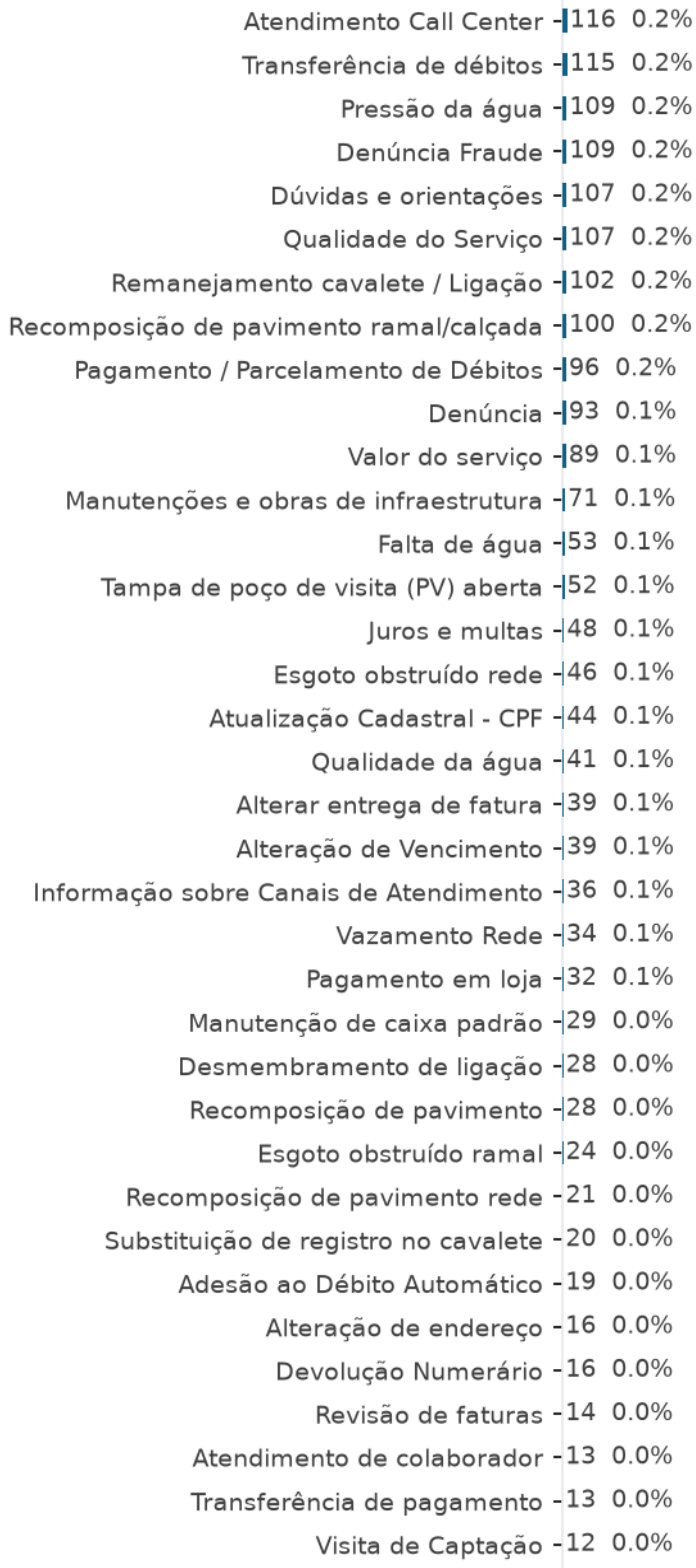
2.1. Categorias Registradas

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 (18,5% do total), Informações de Consumo (17,0% do total), 2ª via de fatura (10,0% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 45,4% do total de solicitações de atendimento registradas em setembro de 2025.

2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral

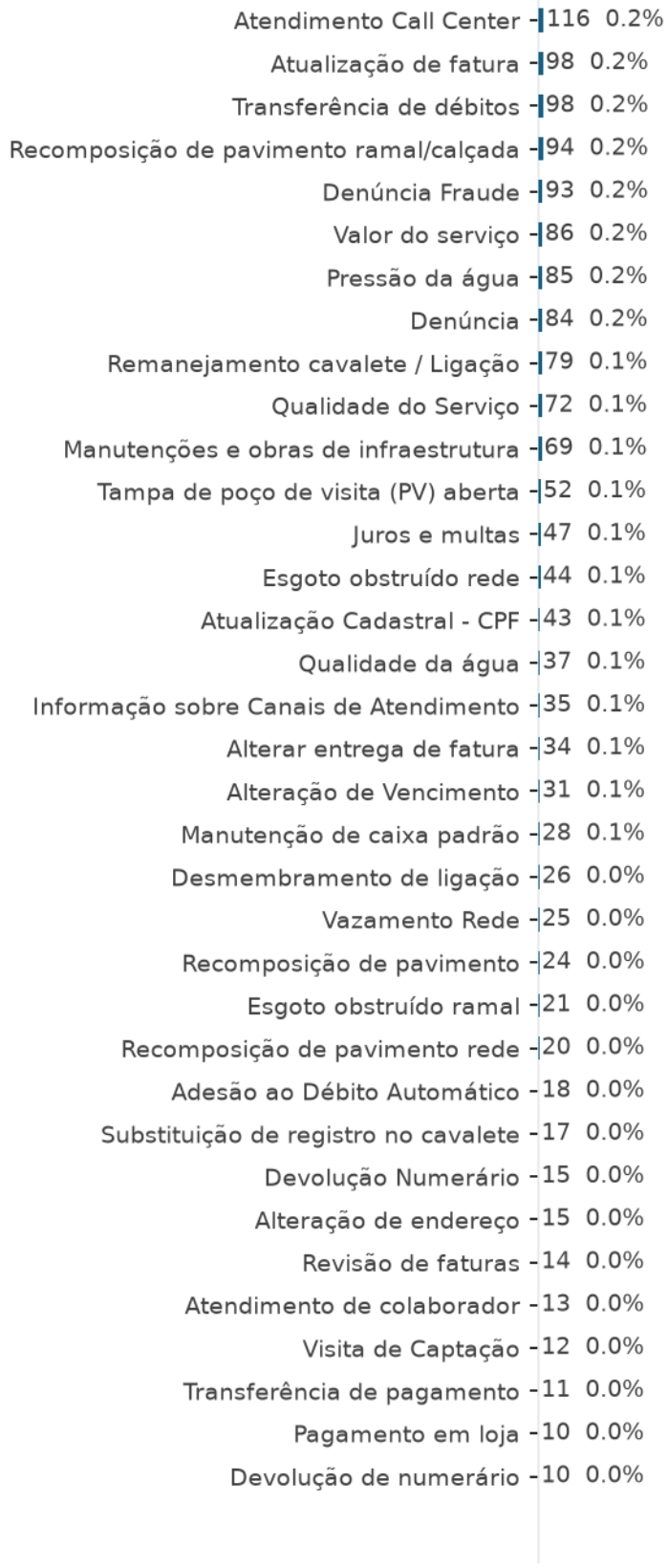



Atendimento Call Center 116 0.2%
Transferência de débitos 115 0.2%
Pressão da água 109 0.2%
Denúncia Fraude 109 0.2%
Dúvidas e orientações 107 0.2%
Qualidade do Serviço 107 0.2%
Remanejamento cavalete / Ligação 102 0.2%
Recomposição de pavimento ramal/calçada 100 0.2%
Pagamento / Parcelamento de Débitos 96 0.2%
Denúncia 93 0.1%
Valor do serviço 89 0.1%
Manutenções e obras de infraestrutura 71 0.1%
Falta de água 53 0.1%
Tampa de poço de visita (PV) aberta 52 0.1%
Juros e multas 48 0.1%
Esgoto obstruído rede 46 0.1%
Atualização Cadastral - CPF 44 0.1%
Qualidade da água 41 0.1%
Alterar entrega de fatura 39 0.1%
Alteração de Vencimento 39 0.1%
Informação sobre Canais de Atendimento 36 0.1%
Vazamento Rede 34 0.1%
Pagamento em loja 32 0.1%
Manutenção de caixa padrão 29 0.0%
Desmembramento de ligação 28 0.0%
Recomposição de pavimento 28 0.0%
Esgoto obstruído ramal 24 0.0%
Recomposição de pavimento rede 21 0.0%
Substituição de registro no cavalete 20 0.0%
Adesão ao Débito Automático 19 0.0%
Alteração de endereço 16 0.0%
Devolução Numerário 16 0.0%
Revisão de faturas 14 0.0%
Atendimento de colaborador 13 0.0%
Transferência de pagamento 13 0.0%
Visita de Captação 12 0.0%

Devolução de numerário	10	0.0%
Recadastramento	9	0.0%
Instalação de Hidrantes	8	0.0%
Emissão de DPA/DPE	8	0.0%
Suspensão de Abastecimento	7	0.0%
Padronização de ligação	7	0.0%
Digi Iguá	6	0.0%
Supressão de Captação	6	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	6	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	6	0.0%
Fiscalização de Captação	5	0.0%
Suspensão para Ligação Provisória	5	0.0%
Reajuste Tarifário	5	0.0%
Limpeza de Fossa	5	0.0%
Aumento de Consumo	4	0.0%
Carta defesa	4	0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar	4	0.0%
Declaração a fim de habite-se	3	0.0%
Troca de titularidade / atualização cadastral	3	0.0%
Instalação de lacre	3	0.0%
Atestado de Ligação	2	0.0%
Regularização de fraude	2	0.0%
Solicitação de Serviço - Primeiro Atendimento	2	0.0%
Hidrometração de Poço	2	0.0%
Cobrança tarifa mínima	2	0.0%
Contestação Mídias	2	0.0%
Emissão de FCP	2	0.0%
Antecipar parcelas	1	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	1	0.0%
Banco arrecadador	1	0.0%
Ação de recadastramento	1	0.0%
Conserto de rede de esgoto	1	0.0%
Informação	1	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	1	0.0%
Isenção de tarifa	1	0.0%
Tarifa do Lixo	1	0.0%

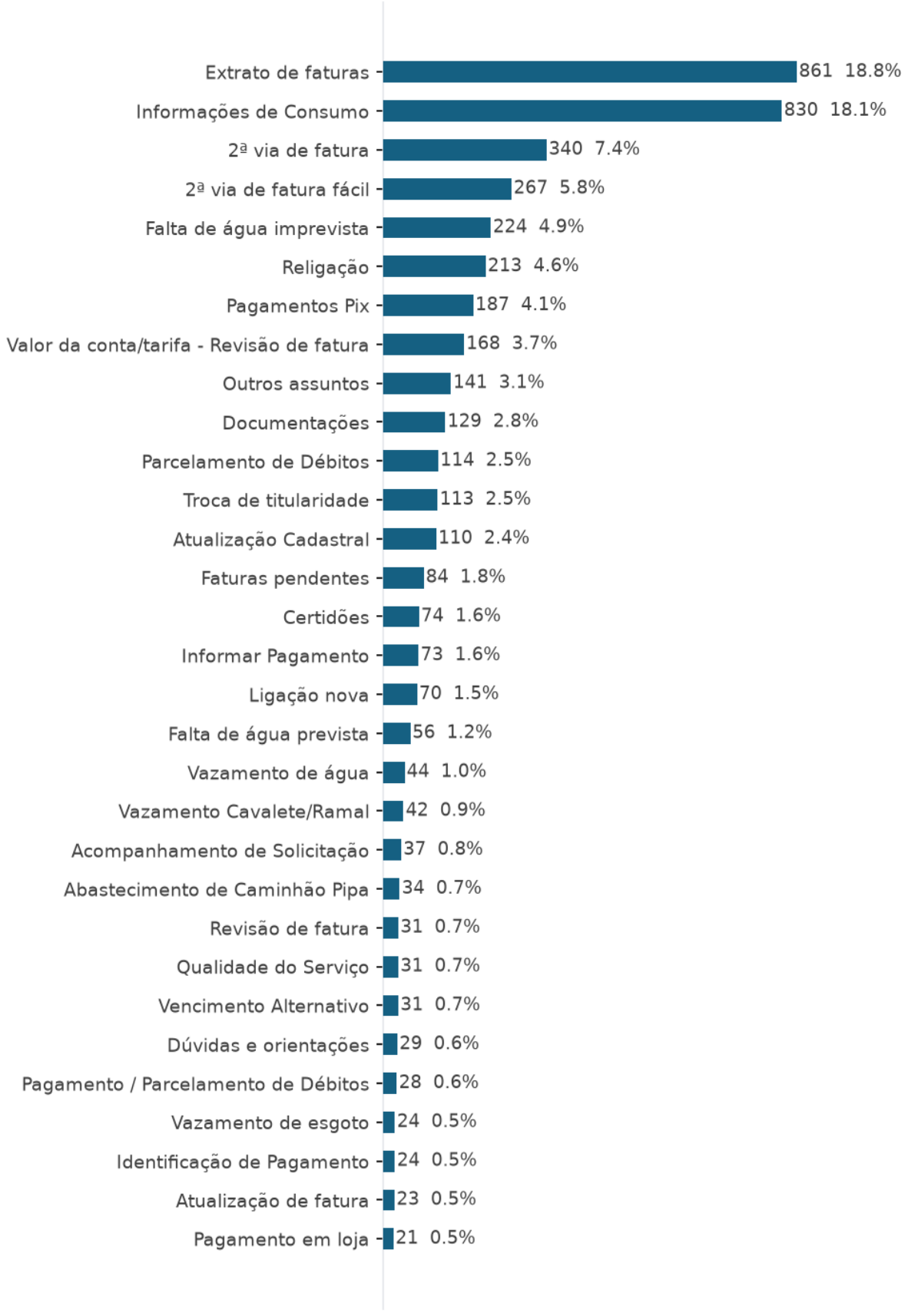
2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro

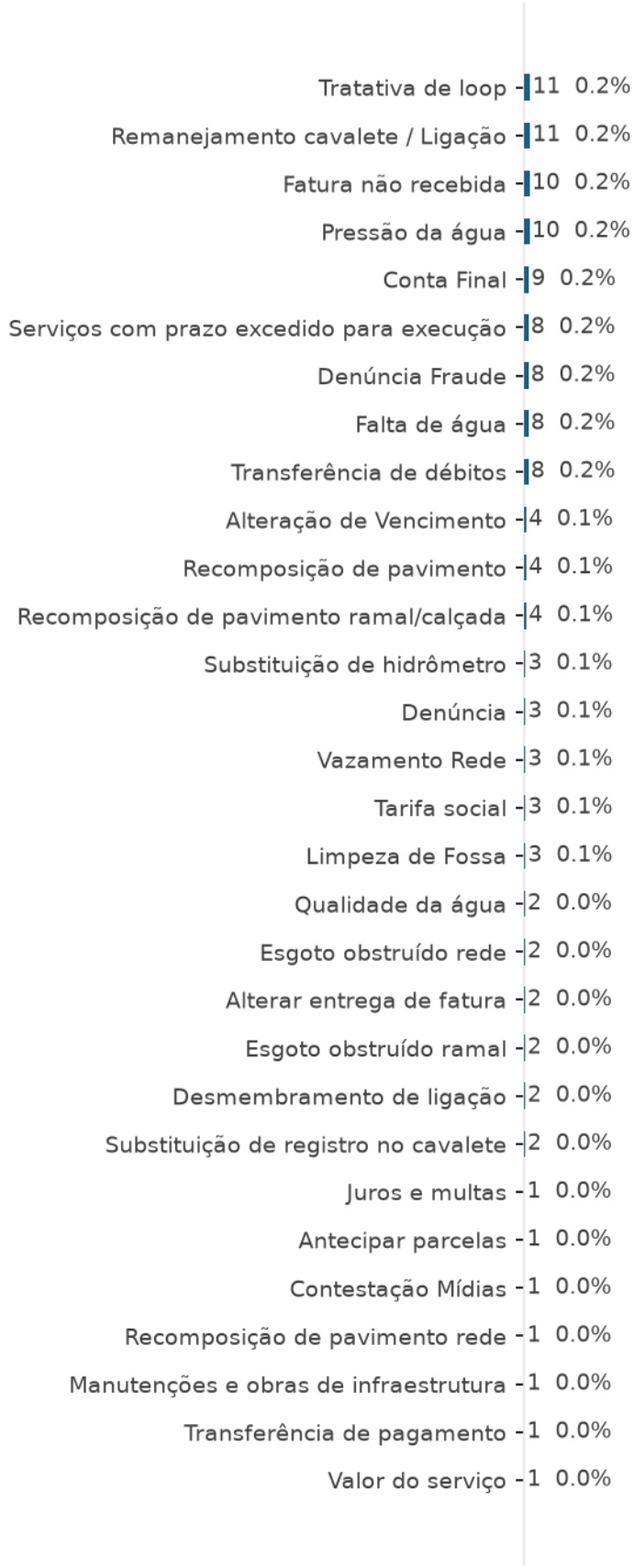



Atendimento Call Center 116 0.2%
Atualização de fatura 98 0.2%
Transferência de débitos 98 0.2%
Recomposição de pavimento ramal/calçada 94 0.2%
Denúncia Fraude 93 0.2%
Valor do serviço 86 0.2%
Pressão da água 85 0.2%
Denúncia 84 0.2%
Remanejamento cavalete / Ligação 79 0.1%
Qualidade do Serviço 72 0.1%
Manutenções e obras de infraestrutura 69 0.1%
Tampa de poço de visita (PV) aberta 52 0.1%
Juros e multas 47 0.1%
Esgoto obstruído rede 44 0.1%
Atualização Cadastral - CPF 43 0.1%
Qualidade da água 37 0.1%
Informação sobre Canais de Atendimento 35 0.1%
Alterar entrega de fatura 34 0.1%
Alteração de Vencimento 31 0.1%
Manutenção de caixa padrão 28 0.1%
Desmembramento de ligação 26 0.0%
Vazamento Rede 25 0.0%
Recomposição de pavimento 24 0.0%
Esgoto obstruído ramal 21 0.0%
Recomposição de pavimento rede 20 0.0%
Adesão ao Débito Automático 18 0.0%
Substituição de registro no cavalete 17 0.0%
Devolução Numerário 15 0.0%
Alteração de endereço 15 0.0%
Revisão de faturas 14 0.0%
Atendimento de colaborador 13 0.0%
Visita de Captação 12 0.0%
Transferência de pagamento 11 0.0%
Pagamento em loja 10 0.0%
Devolução de numerário 10 0.0%

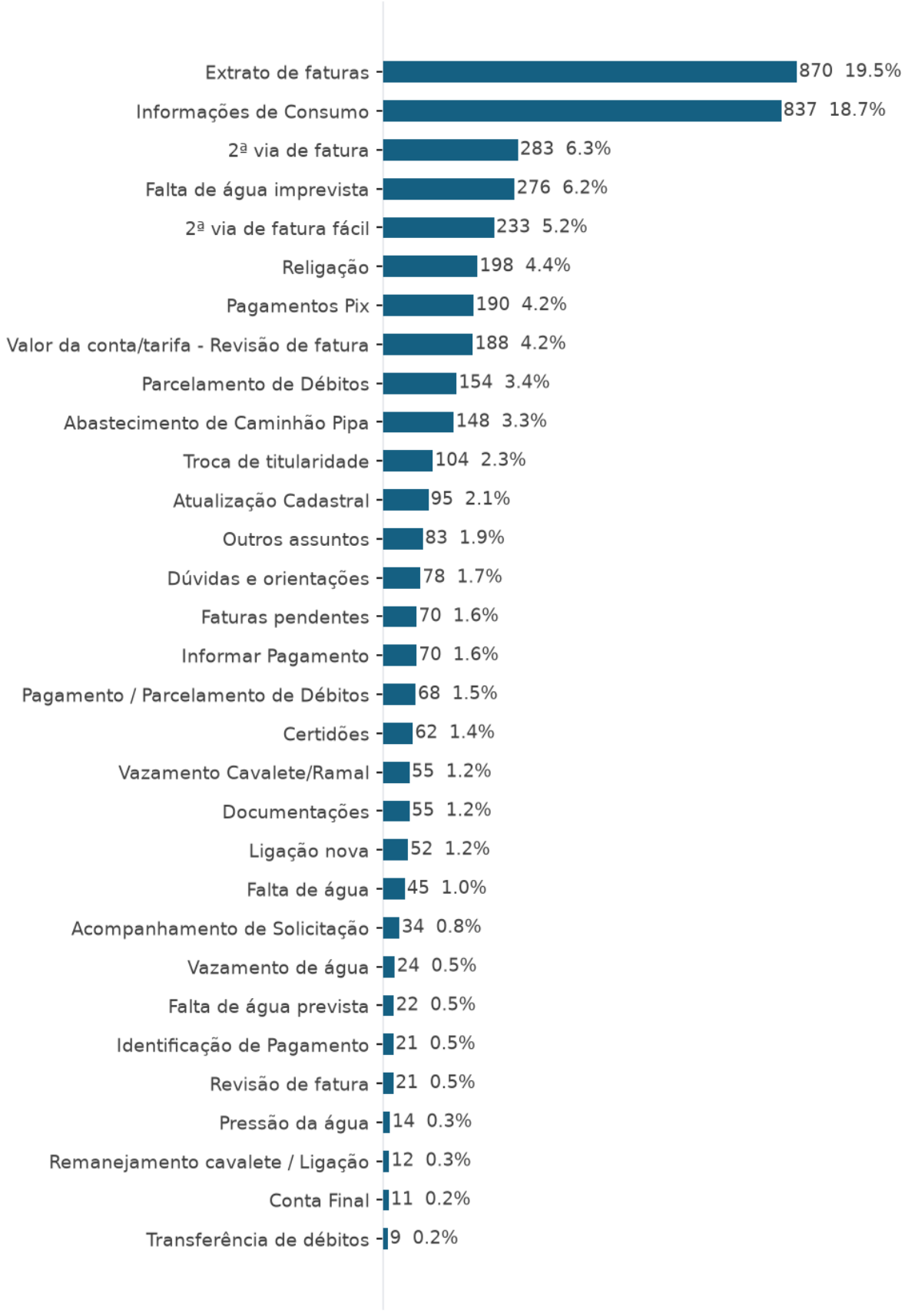
Recadastramento	9	0.0%
Emissão de DPA/DPE	8	0.0%
Instalação de Hidrantes	8	0.0%
Padronização de ligação	7	0.0%
Suspensão de Abastecimento	7	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	6	0.0%
Digi Iguá	6	0.0%
Supressão de Captação	6	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	6	0.0%
Reajuste Tarifário	5	0.0%
Fiscalização de Captação	5	0.0%
Suspensão para Ligação Provisória	5	0.0%
Carta defesa	4	0.0%
Aumento de Consumo	4	0.0%
Declaração a fim de habite-se	3	0.0%
Troca de titularidade / atualização cadastral	3	0.0%
Emissão de FCP	2	0.0%
Hidrometração de Poço	2	0.0%
Regularização de fraude	2	0.0%
Solicitação de Serviço - Primeiro Atendimento	2	0.0%
Limpeza de Fossa	2	0.0%
Atestado de Ligação	2	0.0%
Cobrança tarifa mínima	2	0.0%
Instalação de lacre	2	0.0%
Ação de recadastramento	1	0.0%
Contestação Mídias	1	0.0%
Conserto de rede de esgoto	1	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	1	0.0%
Banco arrecadador	1	0.0%
Isenção de tarifa	1	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	1	0.0%
Informação	1	0.0%
Tarifa do Lixo	1	0.0%

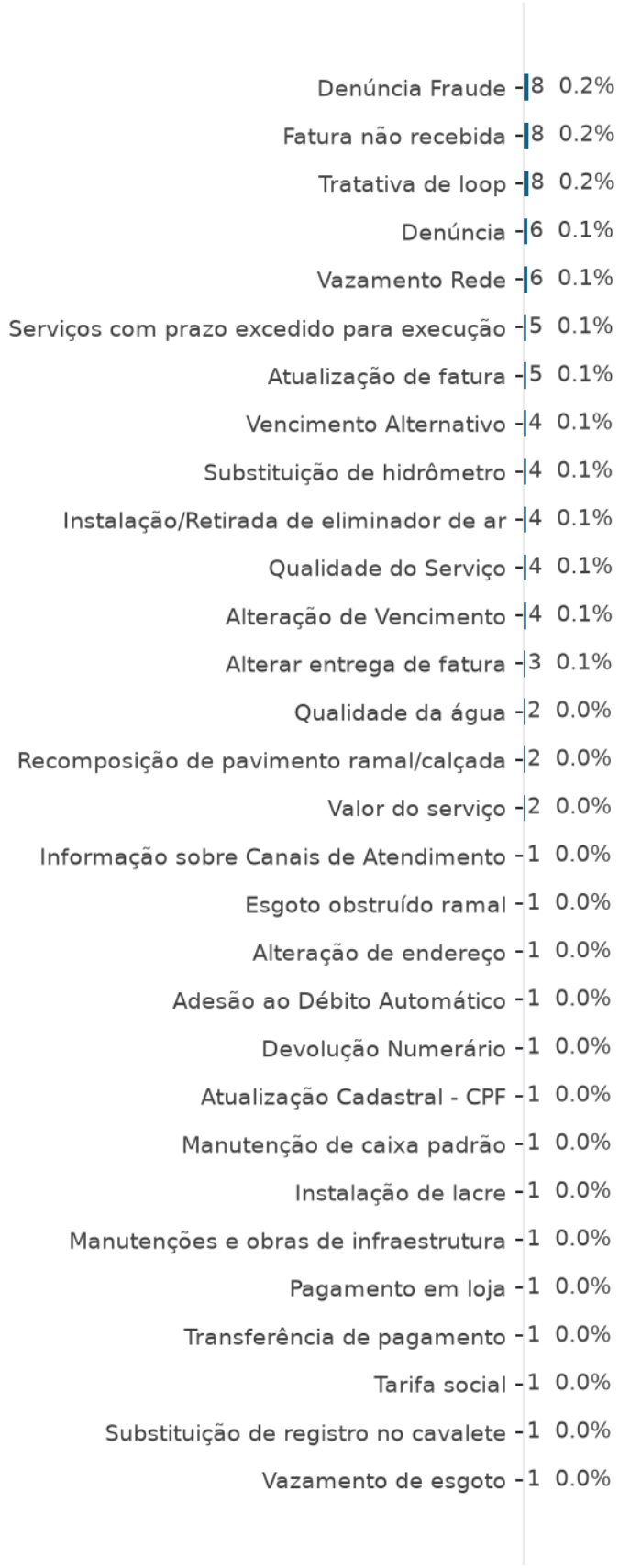
2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira




Tratativa de loop 11 0.2%
Remanejamento cavalete / Ligação 11 0.2%
Fatura não recebida 10 0.2%
Pressão da água 10 0.2%
Conta Final 9 0.2%
Serviços com prazo excedido para execução 8 0.2%
Denúncia Fraude 8 0.2%
Falta de água 8 0.2%
Transferência de débitos 8 0.2%
Alteração de Vencimento 4 0.1%
Recomposição de pavimento 4 0.1%
Recomposição de pavimento ramal/calçada 4 0.1%
Substituição de hidrômetro 3 0.1%
Denúncia 3 0.1%
Vazamento Rede 3 0.1%
Tarifa social 3 0.1%
Limpeza de Fossa 3 0.1%
Qualidade da água 2 0.0%
Esgoto obstruído rede 2 0.0%
Alterar entrega de fatura 2 0.0%
Esgoto obstruído ramal 2 0.0%
Desmembramento de ligação 2 0.0%
Substituição de registro no cavalete 2 0.0%
Juros e multas 1 0.0%
Antecipar parcelas 1 0.0%
Contestação Mídias 1 0.0%
Recomposição de pavimento rede 1 0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura 1 0.0%
Transferência de pagamento 1 0.0%
Valor do serviço 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.

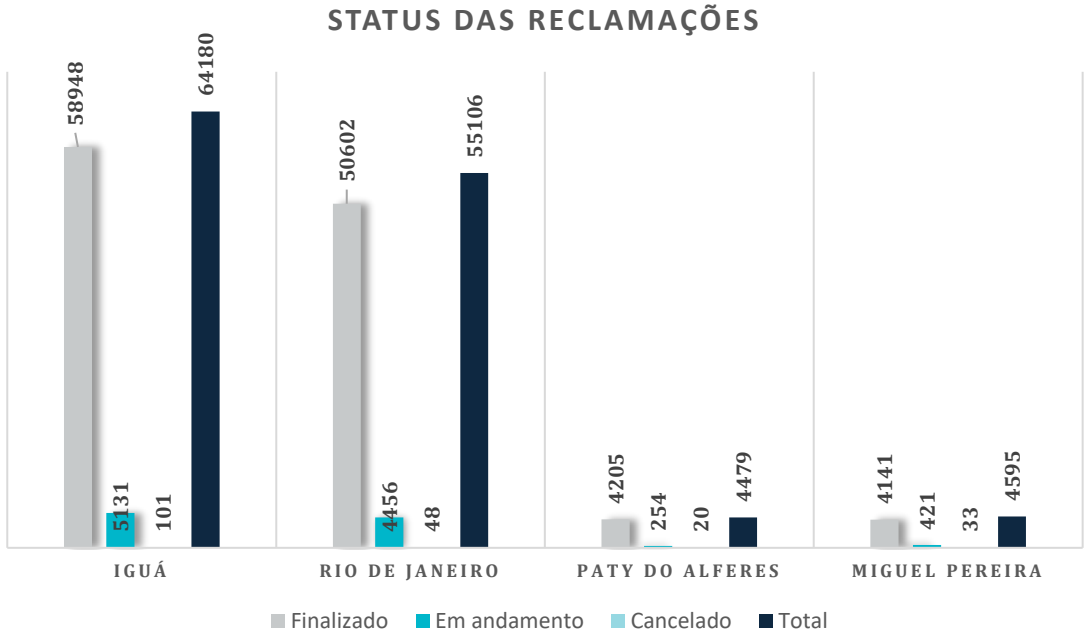
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 64.180 casos no período, dos quais 91,85% foram finalizados. 7,99% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 0,16% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	64.180	58.948	5.131	101
SETEMBRO	64.180	58.948	5.131	101

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	91,85%	7,99%	0,16%
SETEMBRO	100,00%	91,85%	7,99%	0,16%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

	QUANTIDADE DE REGISTROS

STATUS DOS ATENDIMENTOS	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	55.106	50.602	4.456	48
SETEMBRO	55.106	50.602	4.456	48

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	91,83%	8,09%	0,09%
SETEMBRO	100,00%	91,83%	8,09%	0,09%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	4.595	4.141	421	33
SETEMBRO	4.595	4.141	421	33

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	90,12%	9,16%	0,72%
SETEMBRO	100,00%	90,12%	9,16%	0,72%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

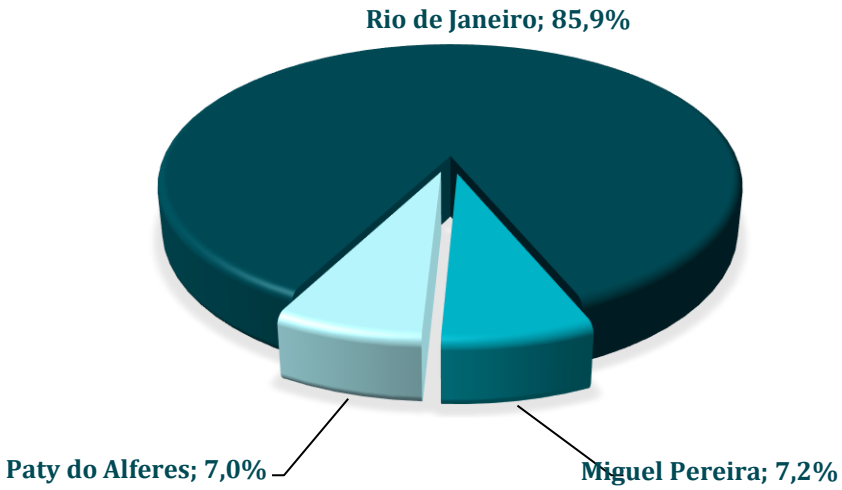
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	4.479	4.205	254	20
SETEMBRO	4.479	4.205	254	20

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	93,88%	5,67%	0,45%
SETEMBRO	100,00%	93,88%	5,67%	0,45%

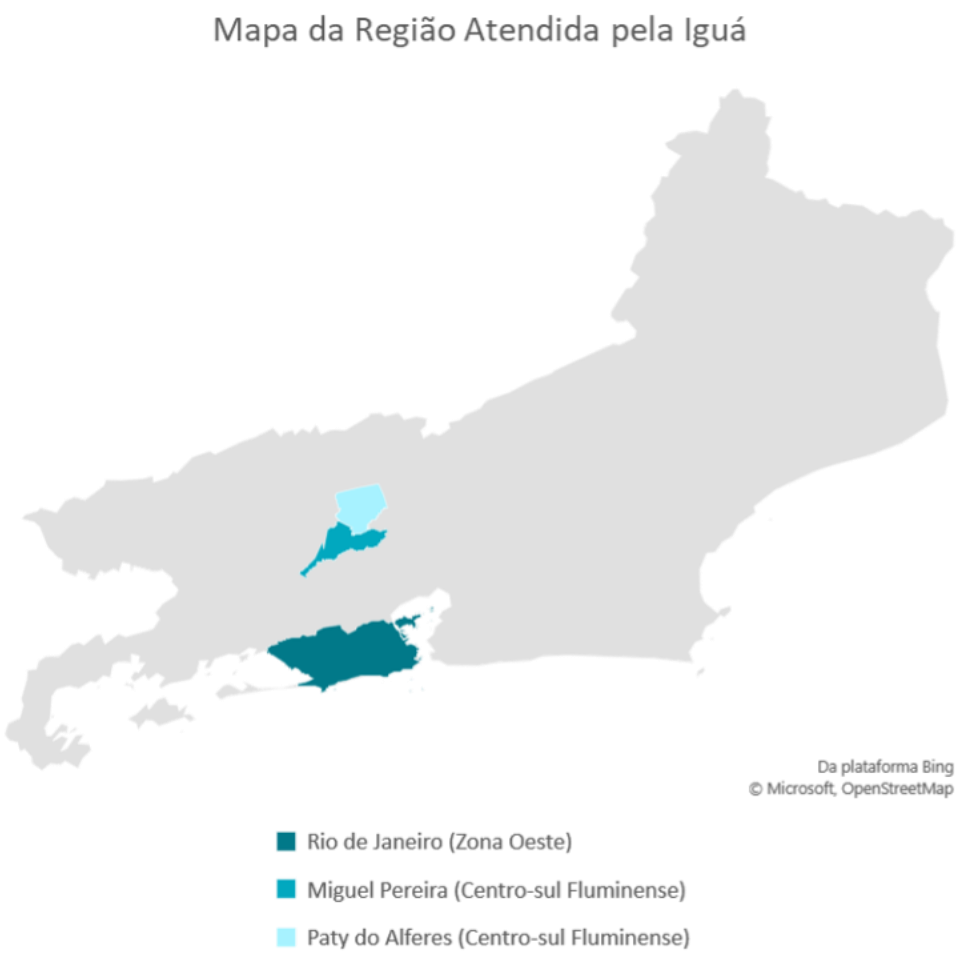
3. Atendimentos por Região Geográfica

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

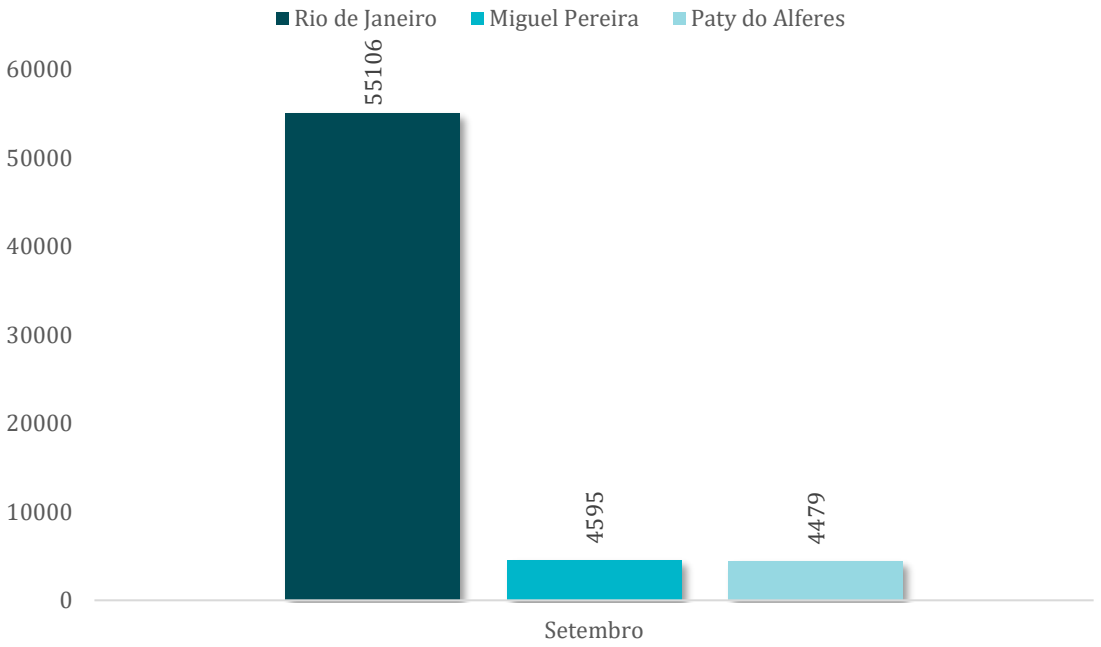
Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 55.106 (85,9%) casos registrados em Rio de Janeiro, 4.595 (7,2%) casos registrados em Miguel Pereira, 4.479 (7,0%) casos registrados em Paty do Alferes.



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	40.368	62,90%
Taquara	3.869	6,03%
Curicica	2.207	3,44%
Barra da Tijuca	2.163	3,37%
Jacarepagua	1.458	2,27%
Freguesia	1.419	2,21%
Tanque	1.265	1,97%
Recreio Bandeirantes	1.167	1,82%
Pechincha	1.149	1,79%
Recreio dos Bandeirantes	913	1,42%
Praca Seca	853	1,33%
Centro	849	1,32%
Anil	786	1,22%
Vargem Pequena	717	1,12%
Vargem Grande	707	1,10%
Arcozelo	411	0,64%
Barra Olímpica	364	0,57%
Itanhanga	354	0,55%
Governador Portela	325	0,51%
Gardenia Azul	323	0,50%
Praca da Ponte	318	0,50%
Barao de Javari	176	0,27%
Cidade de Deus	161	0,25%

Pedras Ruivas	149	0,23%
Avelar	139	0,22%
B Californ	101	0,16%
Parque da Lagoinha	93	0,14%
Monte Alegre	86	0,13%
Pq Alto Recanto	81	0,13%
Sao Judas Tadeu	80	0,12%
Joa	63	0,10%
Mantiquira	59	0,09%
Conrado	57	0,09%
Mangueiras	53	0,08%
Acampamento	50	0,08%
Vista Alegre	47	0,07%
Futurista	47	0,07%
Portal das Mansoes	46	0,07%
Zenobiopolis	38	0,06%
Ramada	37	0,06%
Jacarepaguá	34	0,05%
Novo Arcozelo	33	0,05%
Roseiral	31	0,05%
Barra da Tijuca	31	0,05%
Vila Suisa	28	0,04%
Fragoso	27	0,04%
B Esperanca	26	0,04%
Retiro das Palmeiras	21	0,03%
Santa Branca	21	0,03%
Jrd Remanso	20	0,03%
Poaia	20	0,03%
Vila Selma	20	0,03%
Goiabal	19	0,03%
Rec dos Eucalipitos	19	0,03%
Saibreira Granja	18	0,03%
Plante Cafe	18	0,03%
Lameirao	17	0,03%
Curicica	17	0,03%
Alto da Boa Vista	16	0,02%
Guararapes	16	0,02%
Camorim	16	0,02%
Grotao	12	0,02%
P Bandeira	12	0,02%
Estancia Aleluia	11	0,02%
Conceicao	10	0,02%
Clube Velho	10	0,02%
Parque Barcelos	9	0,01%
Santa Luzia	9	0,01%
Taquara	8	0,01%
Village Sao Roque	8	0,01%
Sao Jorge	7	0,01%
Fortaleza	7	0,01%
Vera Cruz	7	0,01%
Tres Porteiras	6	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	6	0,01%
Jrd Miguel Pereira	6	0,01%
Summer Ville	5	0,01%
Lot Planaltosumervil	5	0,01%
Aninha Moura	5	0,01%
Araçá	4	0,01%
Vargem Pequena	4	0,01%
Cidades das Rosas	3	0,00%
P Mirim	2	0,00%
Pantanal	2	0,00%
Sertaozinho	2	0,00%
Vargem Grande	2	0,00%
Margarida	1	0,00%

Gardênia Azul	1	0,00%
Total Geral	**64.180**	**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, Curicica e Barra da Tijuca.

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	35.049	63,60%
Taquara	3.869	7,02%
Curicica	2.207	4,01%
Barra da Tijuca	2.163	3,93%
Jacarepagua	1.458	2,65%
Freguesia	1.419	2,58%
Tanque	1.265	2,30%
Recreio Bandeirantes	1.159	2,10%
Pechincha	1.149	2,09%
Recreio dos Bandeirantes	921	1,67%
Praca Seca	853	1,55%
Anil	786	1,43%
Vargem Pequena	717	1,30%
Vargem Grande	707	1,28%
Barra Olímpica	364	0,66%
Itanhanga	354	0,64%
Gardenia Azul	323	0,59%
Cidade de Deus	161	0,29%
Joa	63	0,11%
Jacarepaguá	34	0,06%
Barra da Tijuca	31	0,06%
Curicica	17	0,03%
Camorim	16	0,03%
Taquara	8	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	6	0,01%
Vargem Pequena	4	0,01%
Vargem Grande	2	0,00%
Gardênia Azul	1	0,00%
Total Geral	**55.106**	**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	2.685	58,43%
Centro	397	8,64%
Governador Portela	325	7,07%
Praca da Ponte	318	6,92%
Barao de Javari	176	3,83%
Parque da Lagoinha	93	2,02%

Sao Judas Tadeu	80	1,74%
Conrado	57	1,24%
Mangueiras	52	1,13%
Futurista	47	1,02%
Portal das Mansoes	46	1,00%
Ramada	37	0,81%
Vila Suisa	28	0,61%
Fragoso	27	0,59%
Santa Branca	23	0,50%
Retiro das Palmeiras	21	0,46%
Jrd Remanso	20	0,44%
Vila Selma	20	0,44%
Plante Cafe	18	0,39%
Alto da Boa Vista	16	0,35%
Guararapes	16	0,35%
P Bandeira	12	0,26%
Estancia Aleluia	11	0,24%
Conceicao	10	0,22%
Santa Luzia	9	0,20%
Village Sao Roque	8	0,17%
Vera Cruz	7	0,15%
Sao Jorge	7	0,15%
Jrd Miguel Pereira	6	0,13%
Aninha Moura	5	0,11%
Summer Ville	5	0,11%
Lot Planaltosumervil	5	0,11%
Cidades das Rosas	3	0,07%
Pantanal	2	0,04%
Sertaozinho	2	0,04%
Margarida	1	0,02%
Total Geral	**4.595**	**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	2.634	58,81%
Centro	452	10,09%
Arcozelo	411	9,18%
Pedras Ruivas	149	3,33%
Avelar	139	3,10%
B Californ	101	2,25%
Monte Alegre	86	1,92%
Pq Alto Recanto	81	1,81%
Mantiquira	59	1,32%
Acampamento	50	1,12%
Vista Alegre	47	1,05%
Zenobiopolis	38	0,85%
Novo Arcozelo	33	0,74%
Roseiral	31	0,69%
B Esperanca	26	0,58%
Poaia	20	0,45%
Goiabal	19	0,42%
Rec dos Eucalipitos	19	0,42%
Saibreira Granja	18	0,40%
Lameirao	17	0,38%

Grotao	12	0,27%
Clube Velho	10	0,22%
Parque Barcelos	8	0,18%
Fortaleza	7	0,16%
Tres Porteiras	6	0,13%
Araçá	4	0,09%
P Mirim	2	0,04%
Total Geral	**4.479**	**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 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.