2025

Relatório de Atendimento
Iguá Saneamento

Novembro de 2025

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO 2

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – NOVEMBRO 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;

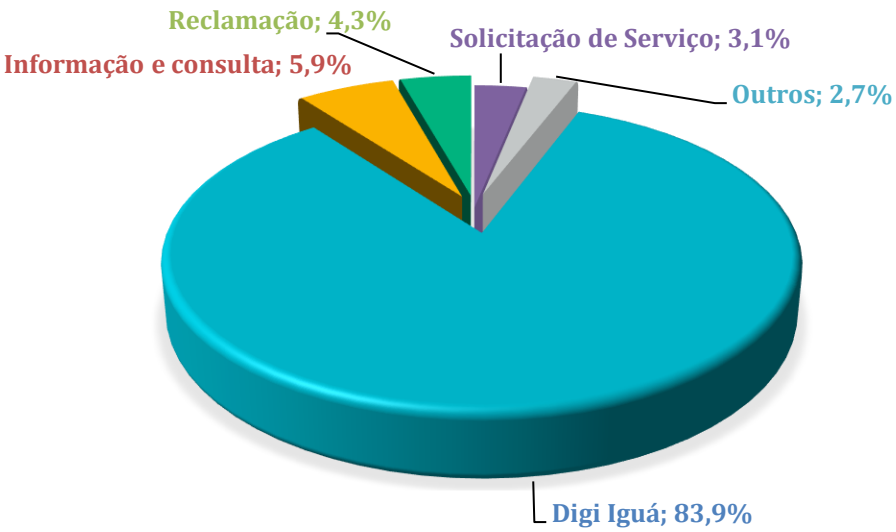
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – NOVEMBRO DE 2025

Em novembro de 2025, a concessionária Iguá Saneamento registrou 188.945 (Cento e oitenta e oito mil, novecentos e quarenta e cinco) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

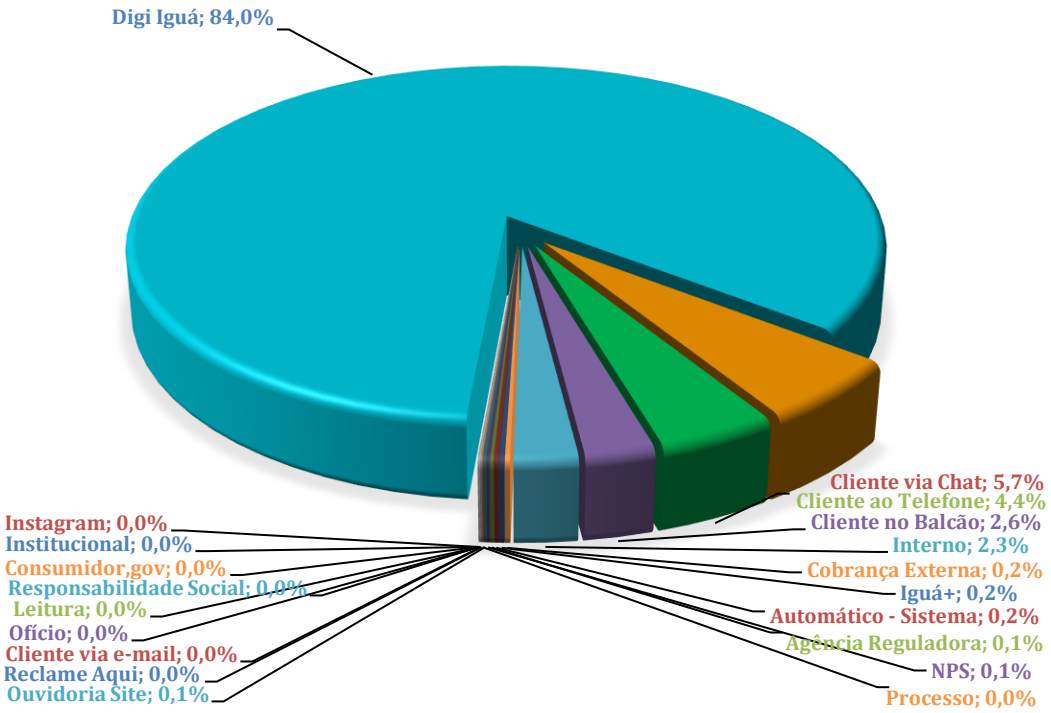
1. Tipos de Atendimentos

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 novembro de 2025, com 158.507 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 11.231 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Reclamação, com 8.206 registros. Também tivemos 5.914 Solicitação de Serviço, 3.087 Outros, 2.000 Cobrança interna casos com outros tipos de registro.



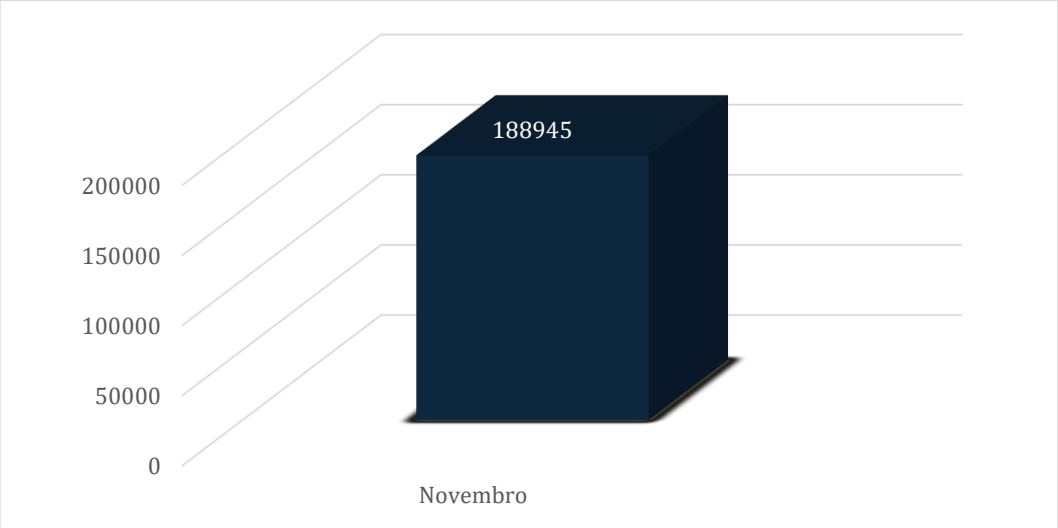
1.1. Canais de Comunicação

Dos 188.945 casos registrados no período, 158.639 via Digi Iguá, 10.681 via Cliente via Chat, 8.278 via Cliente ao Telefone, 4.877 via Cliente no Balcão, 4.431 via Interno, 364 via Cobrança Externa, 338 via Iguá+, 337 via Automático - Sistema, 232 via Agência Reguladora, 222 via NPS, 194 via Ouvidoria Site, 78 via Processo, 61 via Reclame Aqui, 51 via Cliente via e-mail, 41 via Leitura, 26 via Ofício, 24 via Responsabilidade Social, 18 via Consumidor.gov, 17 via Institucional, 1 via Instagram.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 188.945 casos registrados se distribuem em: 188.945 atendimentos realizados em novembro/2025 (100,0% dos atendimentos do período).



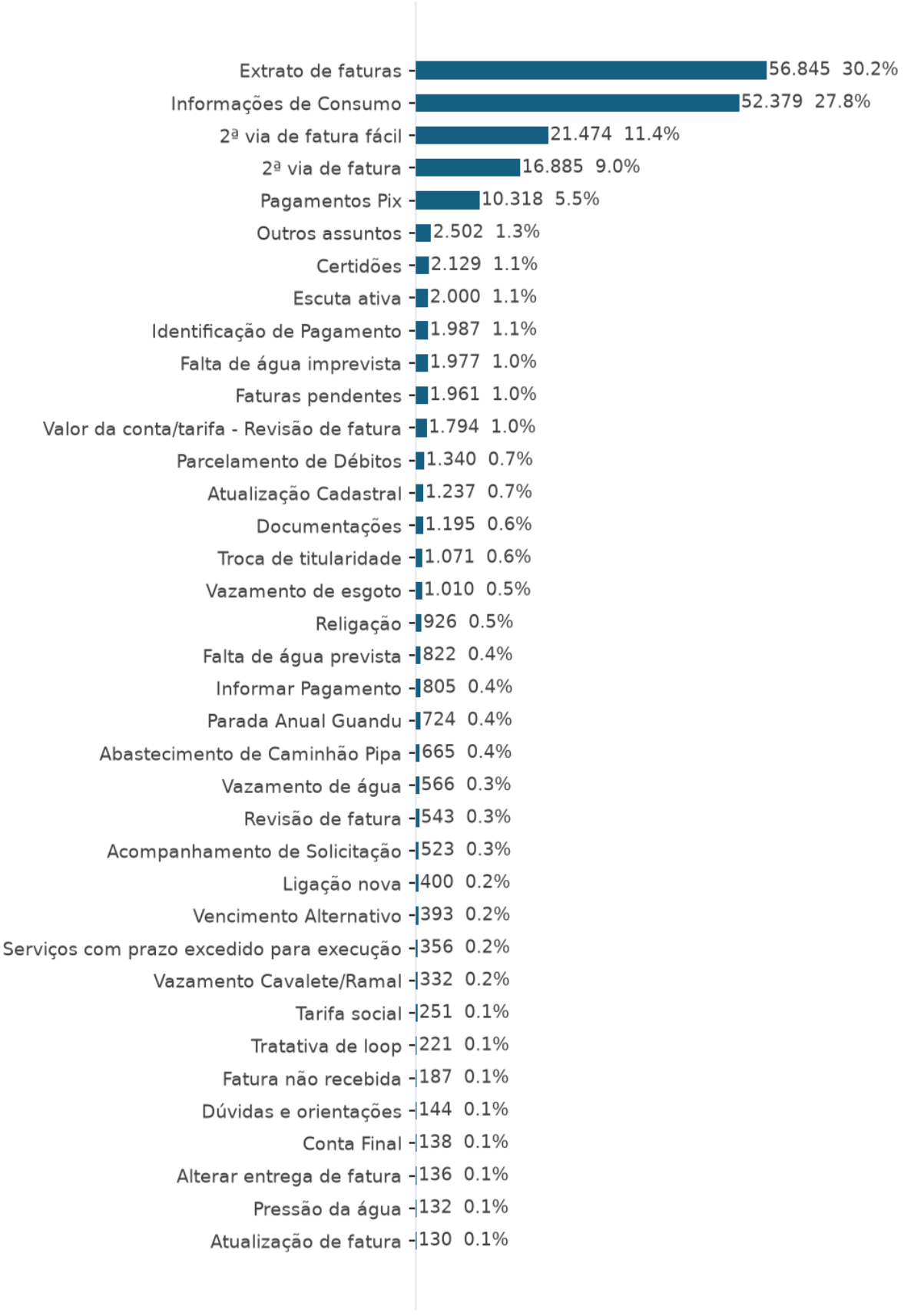
2. Informações Dos Atendimentos

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 (30,2% do total), Informações de Consumo (27,8% do total), 2ª via de fatura fácil (11,4% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 69,4% do total de solicitações de atendimento registradas em novembro de 2025.

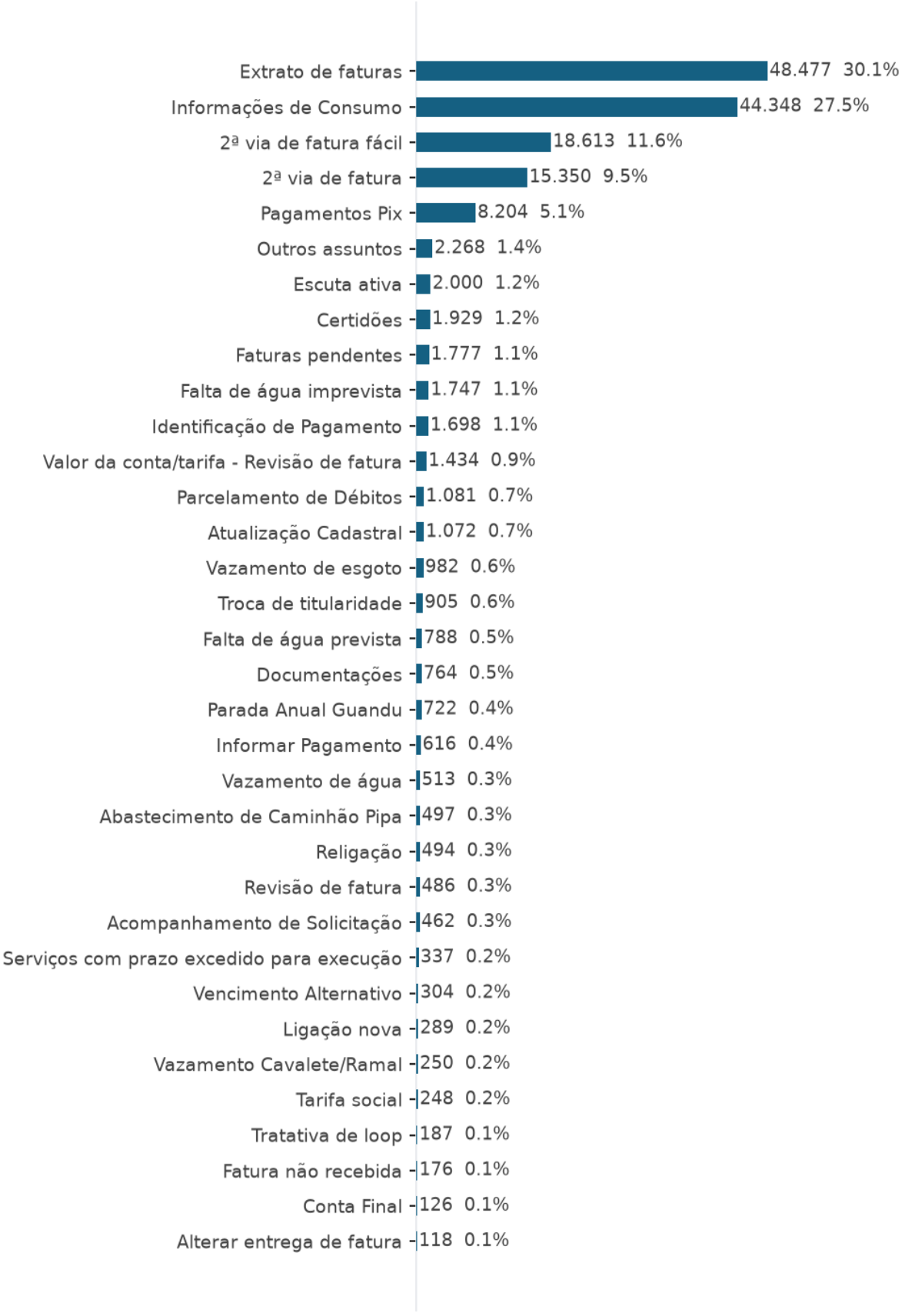
2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral

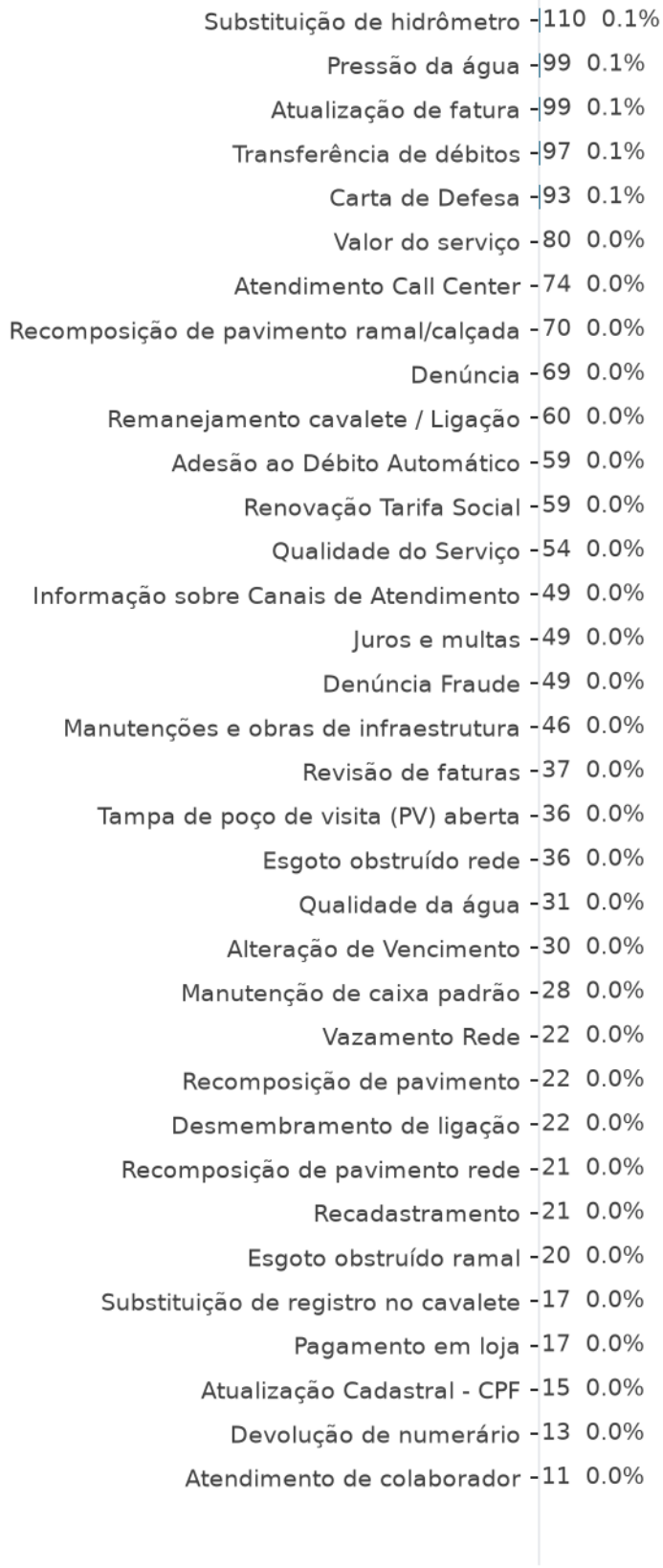


Substituição de hidrômetro	118	0.1%
Pagamento / Parcelamento de Débitos	111	0.1%
Transferência de débitos	105	0.1%
Carta de Defesa	93	0.0%
Qualidade do Serviço	90	0.0%
Valor do serviço	84	0.0%
Denúncia Fraude	79	0.0%
Denúncia	78	0.0%
Remanejamento cavalete / Ligação	77	0.0%
Falta de água	76	0.0%
Atendimento Call Center	75	0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada	71	0.0%
Adesão ao Débito Automático	69	0.0%
Renovação Tarifa Social	59	0.0%
Informação sobre Canais de Atendimento	54	0.0%
Juros e multas	50	0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura	50	0.0%
Alteração de Vencimento	42	0.0%
Esgoto obstruído rede	38	0.0%
Revisão de faturas	37	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	36	0.0%
Qualidade da água	36	0.0%
Vazamento Rede	32	0.0%
Recomposição de pavimento rede	28	0.0%
Manutenção de caixa padrão	28	0.0%
Pagamento em loja	27	0.0%
Recomposição de pavimento	23	0.0%
Desmembramento de ligação	22	0.0%
Recadastramento	21	0.0%
Esgoto obstruído ramal	20	0.0%
Substituição de registro no cavalete	17	0.0%
Atualização Cadastral - CPF	15	0.0%
Devolução de numerário	14	0.0%
Atendimento de colaborador	11	0.0%
Devolução Numerário	11	0.0%
Digi Iguá	10	0.0%
Transferência de pagamento	9	0.0%

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

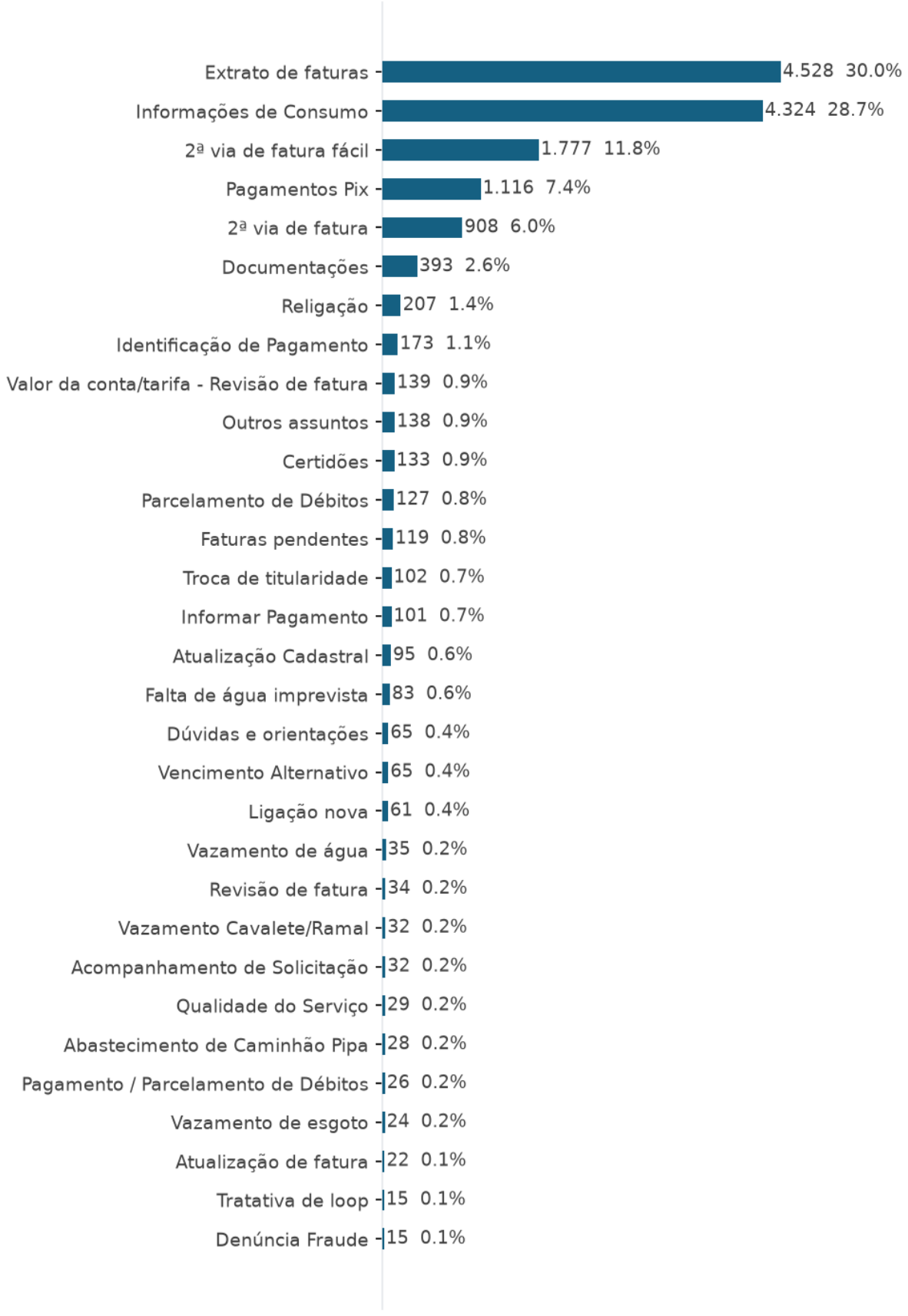
2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro

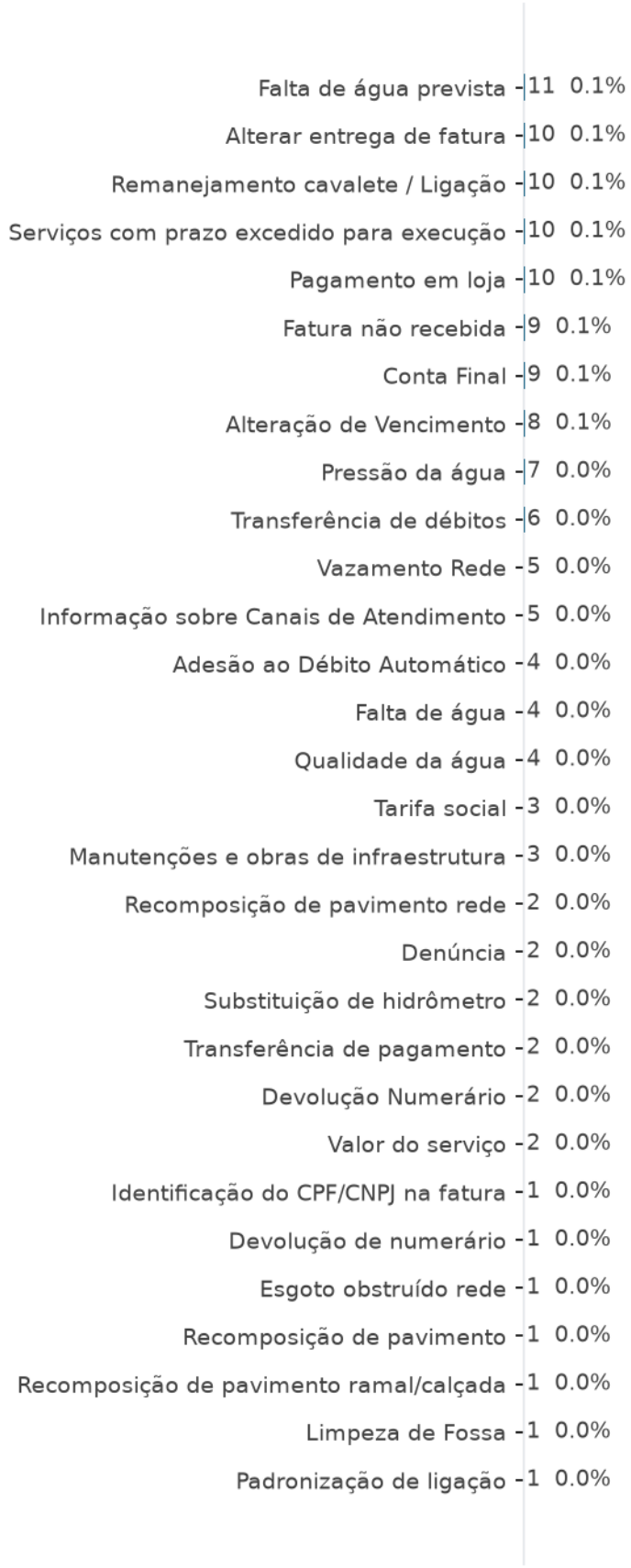



Substituição de hidrômetro - 110 0.1%
Pressão da água - 99 0.1%
Atualização de fatura - 99 0.1%
Transferência de débitos - 97 0.1%
Carta de Defesa - 93 0.1%
Valor do serviço - 80 0.0%
Atendimento Call Center - 74 0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada - 70 0.0%
Denúncia - 69 0.0%
Remanejamento cavalete / Ligação - 60 0.0%
Adesão ao Débito Automático - 59 0.0%
Renovação Tarifa Social - 59 0.0%
Qualidade do Serviço - 54 0.0%
Informação sobre Canais de Atendimento - 49 0.0%
Juros e multas - 49 0.0%
Denúncia Fraude - 49 0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura - 46 0.0%
Revisão de faturas - 37 0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta - 36 0.0%
Esgoto obstruído rede - 36 0.0%
Qualidade da água - 31 0.0%
Alteração de Vencimento - 30 0.0%
Manutenção de caixa padrão - 28 0.0%
Vazamento Rede - 22 0.0%
Recomposição de pavimento - 22 0.0%
Desmembramento de ligação - 22 0.0%
Recomposição de pavimento rede - 21 0.0%
Recadastramento - 21 0.0%
Esgoto obstruído ramal - 20 0.0%
Substituição de registro no cavalete - 17 0.0%
Pagamento em loja - 17 0.0%
Atualização Cadastral - CPF - 15 0.0%
Devolução de numerário - 13 0.0%
Atendimento de colaborador - 11 0.0%

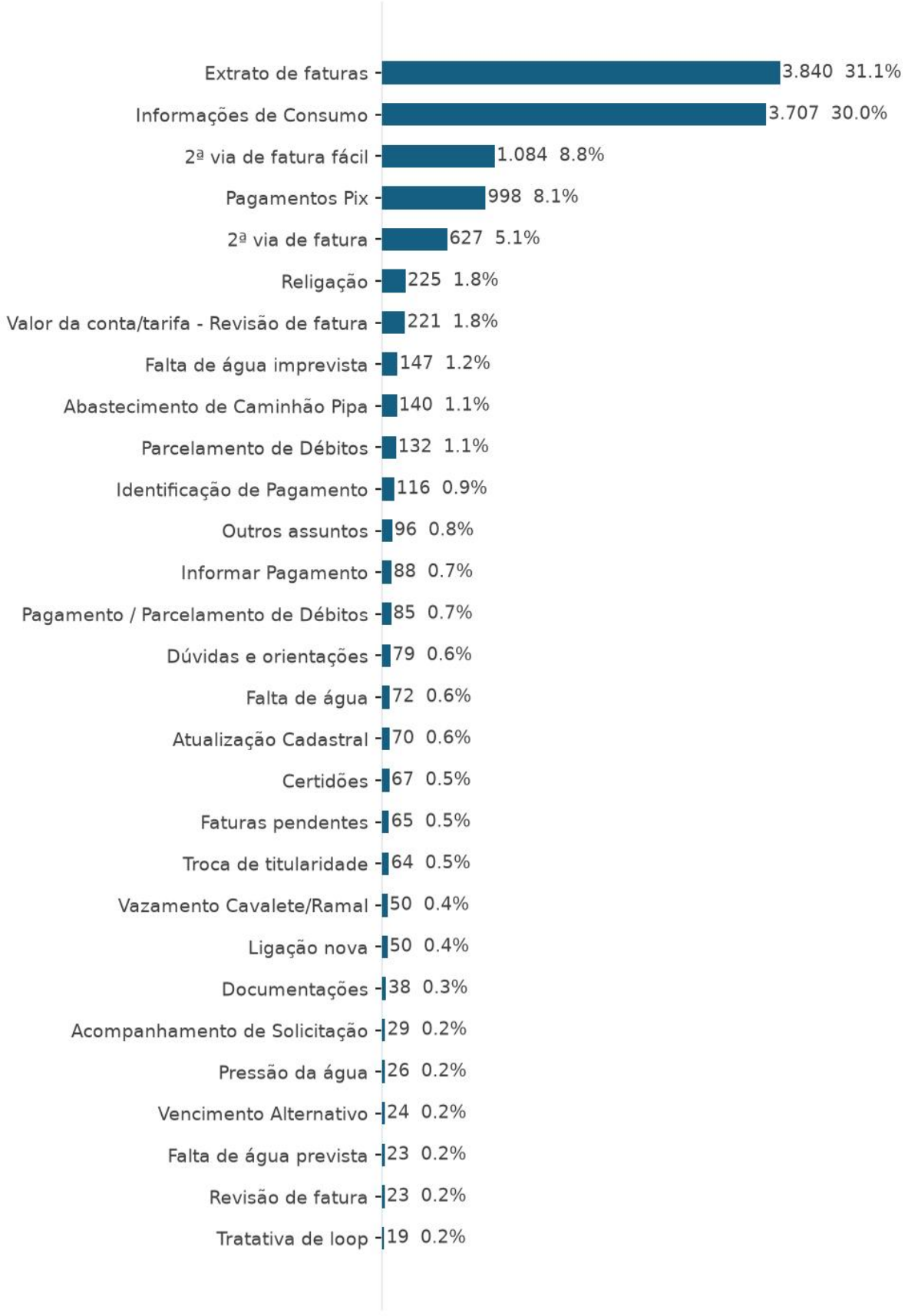
Devolução Numerário	-9	0.0%
Digi Iguá	-9	0.0%
Visita de Captação	-9	0.0%
Supressão de Captação	-9	0.0%
Carta defesa	-8	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-7	0.0%
Alteração de endereço	-7	0.0%
Troca de titularidade / atualização cadastral	-6	0.0%
Informação	-5	0.0%
Transferência de pagamento	-4	0.0%
Solicitação de Serviço - Primeiro Atendimento	-4	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	-3	0.0%
Antecipar parcelas	-3	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	-3	0.0%
Tarifa do Lixo	-3	0.0%
Instalação de lacre	-3	0.0%
Banco arrecadador	-2	0.0%
Ação de recadastramento	-2	0.0%
Fiscalização de Captação	-2	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-2	0.0%
Reajuste Tarifário	-2	0.0%
Menção Meios de Comunicação	-2	0.0%
Aumento de Consumo	-2	0.0%
Código de pagamento	-2	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-2	0.0%
Cadastro de Captação	-1	0.0%
Emissão de AIO	-1	0.0%
Cobrança tarifa mínima	-1	0.0%
Conserto de rede de esgoto	-1	0.0%
Contestação Mídias	-1	0.0%
Emissão de DPA/DPE	-1	0.0%
Hidrometração de Poço	-1	0.0%
Suspensão para Ligação Provisória	-1	0.0%
Satisfeito - Atendimento	-1	0.0%

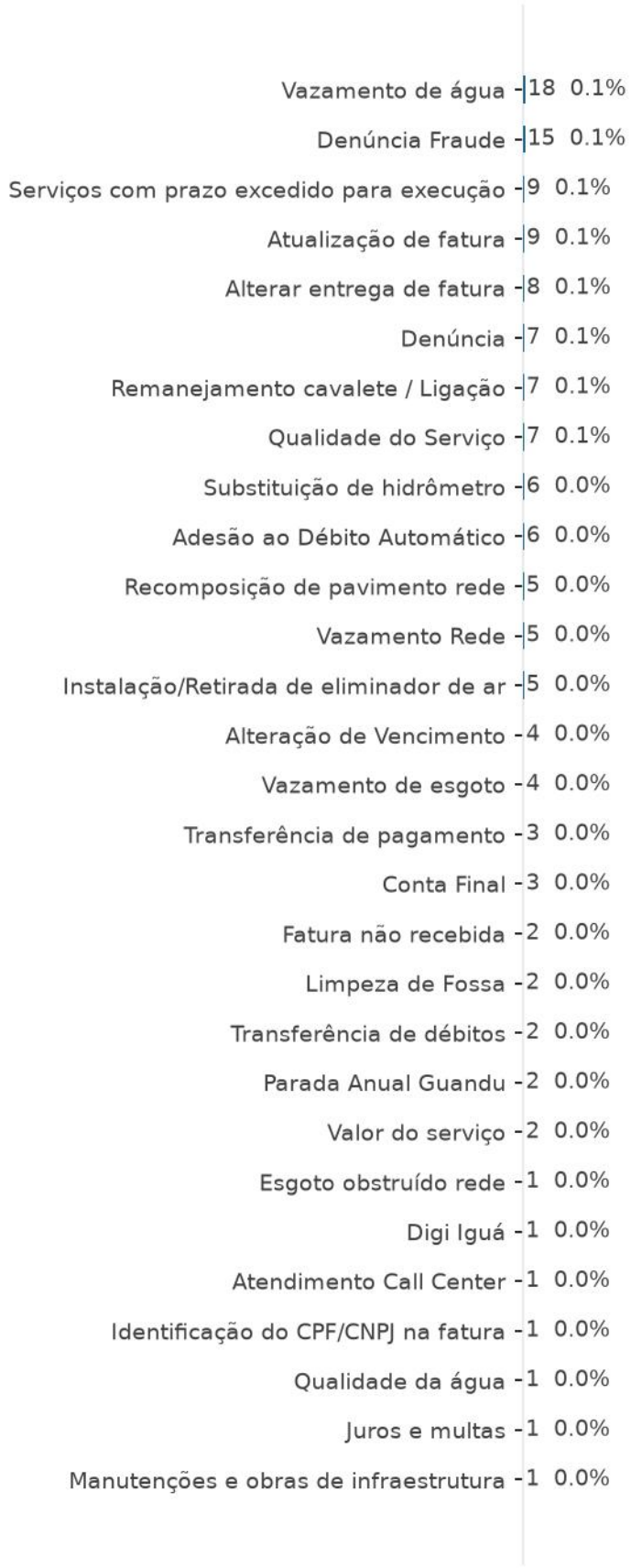
2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira




Falta de água prevista 11 0.1%
Alterar entrega de fatura 10 0.1%
Remanejamento cavalete / Ligação 10 0.1%
Serviços com prazo excedido para execução 10 0.1%
Pagamento em loja 10 0.1%
Fatura não recebida 9 0.1%
Conta Final 9 0.1%
Alteração de Vencimento 8 0.1%
Pressão da água 7 0.0%
Transferência de débitos 6 0.0%
Vazamento Rede 5 0.0%
Informação sobre Canais de Atendimento 5 0.0%
Adesão ao Débito Automático 4 0.0%
Falta de água 4 0.0%
Qualidade da água 4 0.0%
Tarifa social 3 0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura 3 0.0%
Recomposição de pavimento rede 2 0.0%
Denúncia 2 0.0%
Substituição de hidrômetro 2 0.0%
Transferência de pagamento 2 0.0%
Devolução Numerário 2 0.0%
Valor do serviço 2 0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura 1 0.0%
Devolução de numerário 1 0.0%
Esgoto obstruído rede 1 0.0%
Recomposição de pavimento 1 0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada 1 0.0%
Limpeza de Fossa 1 0.0%
Padronização de ligação 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.

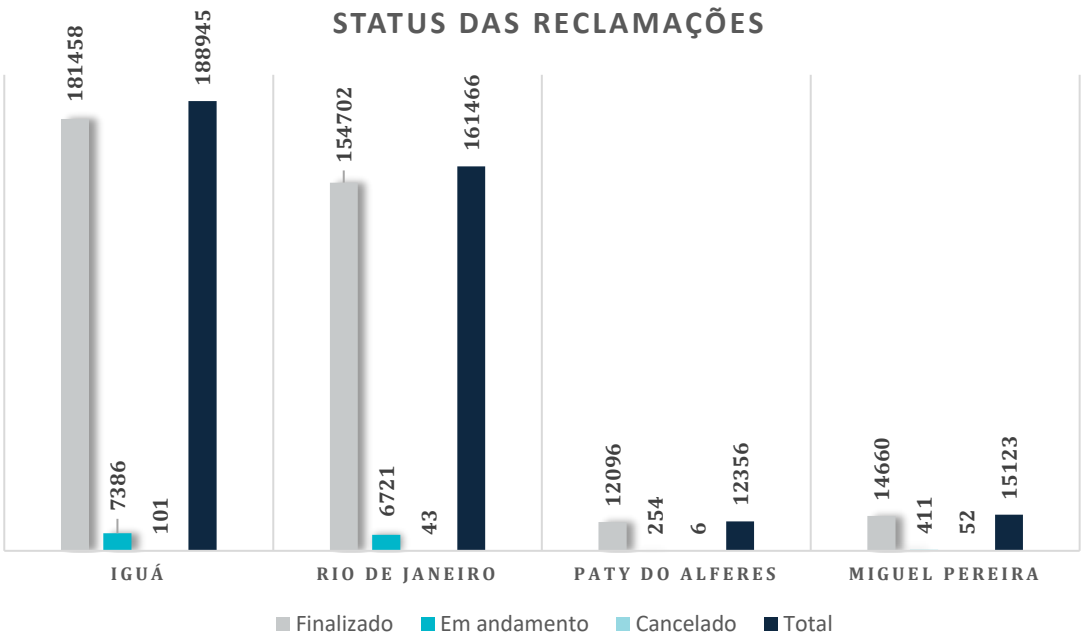
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 188.945 casos no período, dos quais 96,04% foram finalizados. 3,91% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 0,05% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	188.945	181.458	7.386	101
NOVEMBRO	188.945	181.458	7.386	101

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	96,04%	3,91%	0,05%
NOVEMBRO	100,00%	96,04%	3,91%	0,05%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

	QUANTIDADE DE REGISTROS

STATUS DOS ATENDIMENTOS	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	161.466	154.702	6.721	43
NOVEMBRO	161.466	154.702	6.721	43

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	95,81%	4,16%	0,03%
NOVEMBRO	100,00%	95,81%	4,16%	0,03%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	15.123	14.660	411	52
NOVEMBRO	15.123	14.660	411	52

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	96,94%	2,72%	0,34%
NOVEMBRO	100,00%	96,94%	2,72%	0,34%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

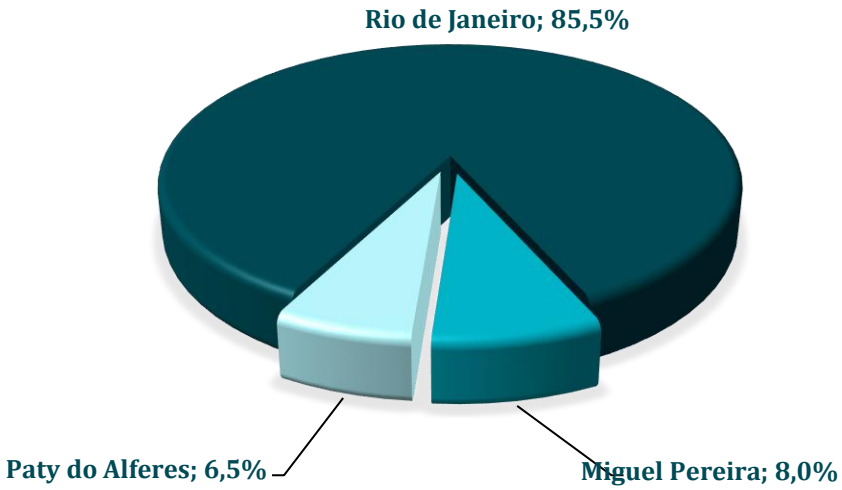
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	12.356	12.096	254	6
NOVEMBRO	12.356	12.096	254	6

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,90%	2,06%	0,05%
NOVEMBRO	100,00%	97,90%	2,06%	0,05%

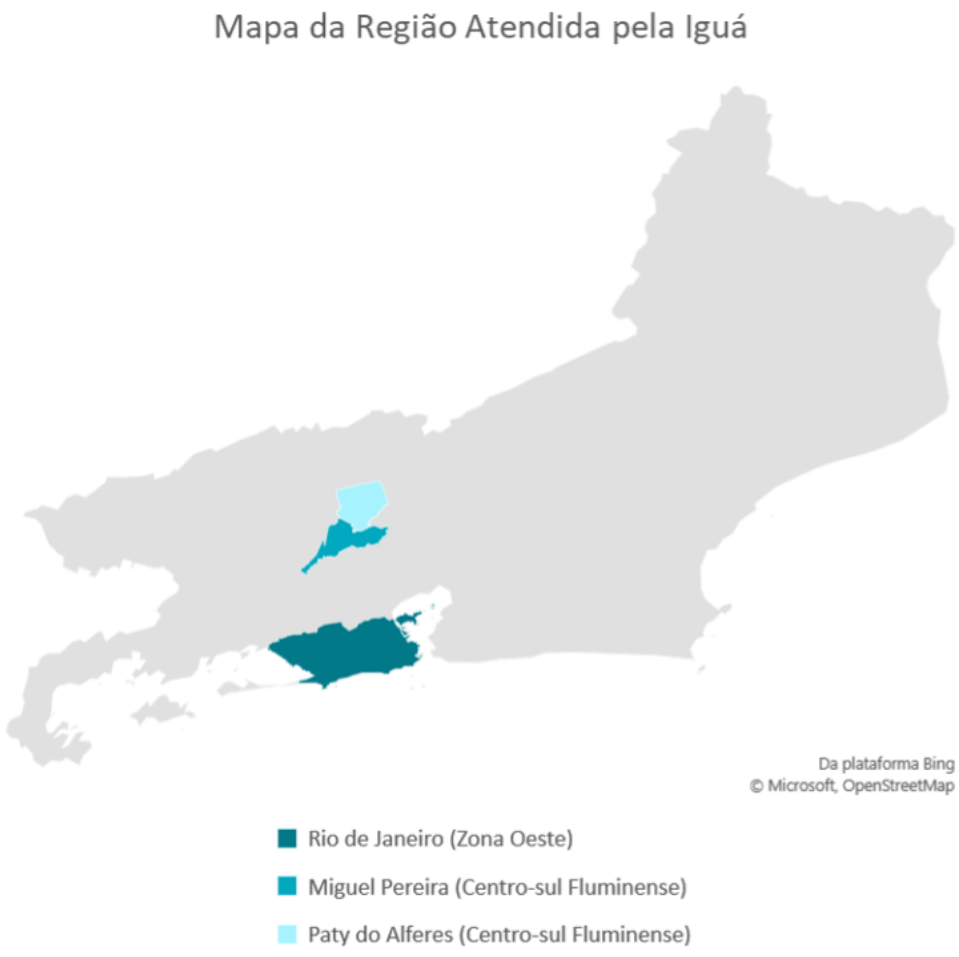
3. Atendimentos por Região Geográfica

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

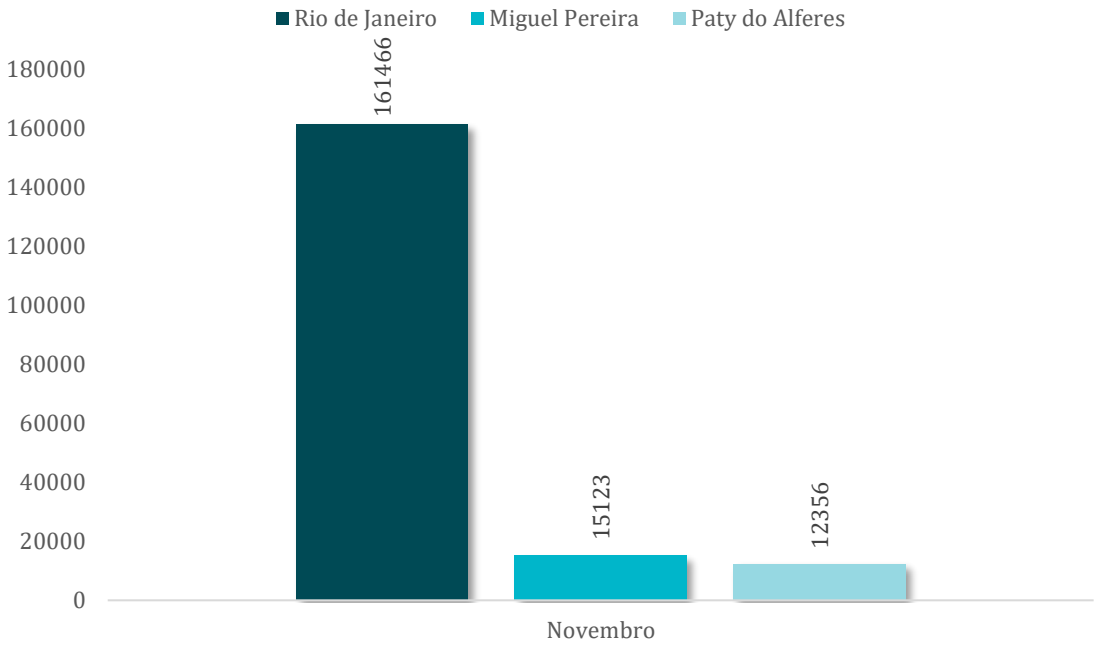
Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 161.466 (85,5%) casos registrados em Rio de Janeiro, 15.123 (8,0%) casos registrados em Miguel Pereira, 12.356 (6,5%) casos registrados em Paty do Alferes.



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	166.452	88,10%
Taquara	3.323	1,76%
Barra da Tijuca	2.693	1,43%
Curicica	1.597	0,85%
Recreio Bandeirantes	1.399	0,74%
Jacarepagua	1.284	0,68%
Freguesia	1.266	0,67%
Recreio dos Bandeirantes	1.127	0,60%
Pechincha	1.096	0,58%
Tanque	988	0,52%
Anil	892	0,47%
Vargem Pequena	801	0,42%
Centro	794	0,42%
Praca Seca	583	0,31%
Vargem Grande	481	0,25%
Itanhanga	434	0,23%
Arcozelo	354	0,19%
Praca da Ponte	332	0,18%
Governador Portela	315	0,17%
Barra Olímpica	288	0,15%
Barao de Javari	194	0,10%
Cidade de Deus	189	0,10%
Parque da Lagoinha	187	0,10%

Gardenia Azul	187	0,10%
Avelar	170	0,09%
Pedras Ruivas	133	0,07%
B Californ	125	0,07%
Sao Judas Tadeu	80	0,04%
Joa	74	0,04%
Monte Alegre	60	0,03%
Pq Alto Recanto	53	0,03%
Conrado	52	0,03%
Mangueiras	51	0,03%
Vista Alegre	50	0,03%
Zenobiopolis	48	0,03%
Ramada	48	0,03%
Portal das Mansoes	43	0,02%
Mantiquira	43	0,02%
Vila Suisa	38	0,02%
Acampamento	28	0,01%
Fragoso	28	0,01%
Futurista	28	0,01%
Vila Selma	26	0,01%
Lameirao	26	0,01%
Rec dos Eucalipitos	26	0,01%
Clube Velho	25	0,01%
Jacarepaguá	22	0,01%
Plante Cafe	22	0,01%
Novo Arcozelo	22	0,01%
Saibreira Granja	21	0,01%
Roseiral	20	0,01%
B Esperanca	20	0,01%
Santa Branca	18	0,01%
Barra da Tijuca	17	0,01%
Poaia	17	0,01%
Retiro das Palmeiras	17	0,01%
Alto da Boa Vista	16	0,01%
Vera Cruz	16	0,01%
Estancia Aleluia	15	0,01%
Jrd Remanso	15	0,01%
Guararapes	15	0,01%
Camorim	15	0,01%
P Bandeira	13	0,01%
Village Sao Roque	13	0,01%
Santa Luzia	11	0,01%
Grotao	11	0,01%
Goiabal	10	0,01%
Taquara	10	0,01%
Parque Barcelos	10	0,01%
Curicica	8	0,00%
Margarida	8	0,00%
Tres Porteiras	7	0,00%
Fortaleza	7	0,00%
Conceicao	5	0,00%
Vargem Pequena	5	0,00%
Araçá	4	0,00%
Summer Ville	3	0,00%
Sertaozinho	3	0,00%
Cupido	2	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	2	0,00%
P Mirim	2	0,00%
Lot Zendaiopolis	2	0,00%
Lot Planaltosumervil	2	0,00%
Cidades das Rosas	1	0,00%
Aninha Moura	1	0,00%
Itanhangá	1	0,00%
Jrd Miguel Pereira	1	0,00%

Pantanal	1	0,00%
Rio das Pedras	1	0,00%
Santíssimo	1	0,00%
Vila Valqueire	1	0,00%
Total Geral	**188.945**	**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	142.680	88,37%
Taquara	3.323	2,06%
Barra da Tijuca	2.693	1,67%
Curicica	1.597	0,99%
Recreio Bandeirantes	1.394	0,86%
Jacarepagua	1.284	0,80%
Freguesia	1.266	0,78%
Recreio dos Bandeirantes	1.132	0,70%
Pechincha	1.096	0,68%
Tanque	988	0,61%
Anil	892	0,55%
Vargem Pequena	801	0,50%
Praca Seca	583	0,36%
Vargem Grande	481	0,30%
Itanhanga	434	0,27%
Barra Olímpica	288	0,18%
Cidade de Deus	189	0,12%
Gardenia Azul	187	0,12%
Joa	74	0,05%
Jacarepaguá	22	0,01%
Barra da Tijuca	17	0,01%
Camorim	15	0,01%
Taquara	10	0,01%
Curicica	8	0,00%
Vargem Pequena	5	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	2	0,00%
Alto da Boa Vista	1	0,00%
Itanhangá	1	0,00%
Rio das Pedras	1	0,00%
Santíssimo	1	0,00%
Vila Valqueire	1	0,00%
Total Geral	**161.466**	**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	13.094	86,58%
Centro	404	2,67%
Praca da Ponte	332	2,20%
Governador Portela	315	2,08%
Barao de Javari	191	1,26%
Parque da Lagoinha	187	1,24%
Sao Judas Tadeu	80	0,53%
Conrado	52	0,34%
Mangueiras	51	0,34%
Ramada	48	0,32%
Portal das Mansoes	43	0,28%
Vila Suisa	38	0,25%
Futurista	28	0,19%
Fragoso	28	0,19%
Vila Selma	26	0,17%
Plante Cafe	22	0,15%
Retiro das Palmeiras	20	0,13%
Santa Branca	18	0,12%
Vera Cruz	16	0,11%
Alto da Boa Vista	15	0,10%
Jrd Remanso	15	0,10%
Estancia Aleluia	15	0,10%
Guararapes	15	0,10%
Village Sao Roque	13	0,09%
P Bandeira	13	0,09%
Santa Luzia	11	0,07%
Margarida	8	0,05%
Clube Velho	6	0,04%
Conceicao	5	0,03%
Summer Ville	3	0,02%
Sertaozinho	3	0,02%
Lot Planaltosumervil	2	0,01%
Cupido	2	0,01%
Cidades das Rosas	1	0,01%
Aninha Moura	1	0,01%
Pantanal	1	0,01%
Jrd Miguel Pereira	1	0,01%
Total Geral	**15.123**	**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	10.678	86,42%
Centro	391	3,16%
Arcozelo	354	2,87%
Avelar	170	1,38%
Pedras Ruivas	133	1,08%
B Californ	125	1,01%
Monte Alegre	60	0,49%
Pq Alto Recanto	53	0,43%
Vista Alegre	50	0,40%
Zenobiopolis	48	0,39%
Mantiquira	43	0,35%
Acampamento	28	0,23%
Lameirao	26	0,21%

Rec dos Eucalipitos	26	0,21%
Novo Arcozelo	22	0,18%
Saibreira Granja	21	0,17%
Roseiral	20	0,16%
B Esperanca	20	0,16%
Clube Velho	19	0,15%
Poaia	17	0,14%
Grotao	11	0,09%
Goiabal	10	0,08%
Parque Barcelos	9	0,07%
Fortaleza	7	0,06%
Tres Porteiras	7	0,06%
Araçá	4	0,03%
P Mirim	2	0,02%
Lot Zendaiopolis	2	0,02%
Total Geral	**12.356**	**100%**

**Os casos criados automaticamente pelo aplicativo Digi Iguá, possuem vínculo com o cadastro do cliente e não com a matrícula, portanto não há bairros identificados.*

4. Considerações Finais

O presente relatório tem por finalidade apresentar a análise dos atendimentos realizados pela Iguá Saneamento nas cidades do Rio de Janeiro, Miguel Pereira e Paty do Alferes durante o mês de novembro de 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.