2025

Relatório de Atendimento
Iguá Saneamento

Dezembro de 2025

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO 2

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – DEZEMBRO 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;

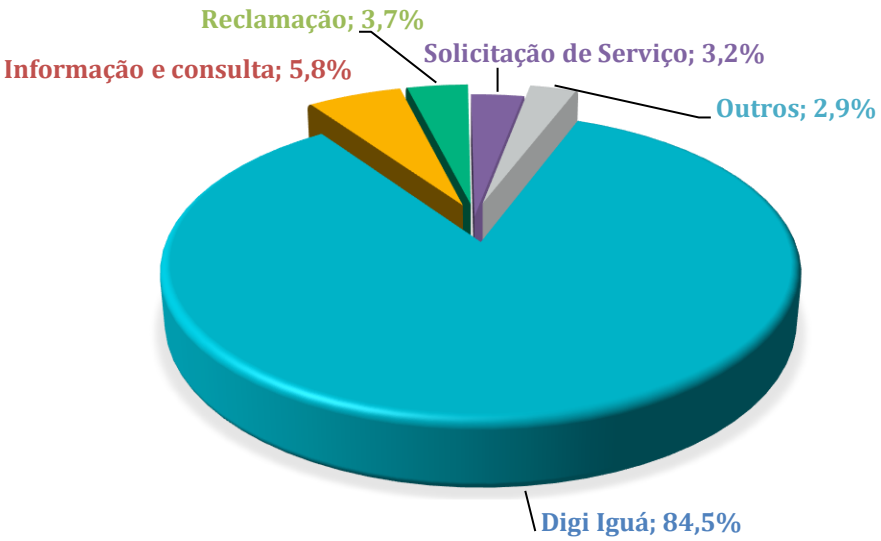
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – DEZEMBRO DE 2025

Em dezembro de 2025, a concessionária Iguá Saneamento registrou 180.090 (Cento e oitenta mil, noventa) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

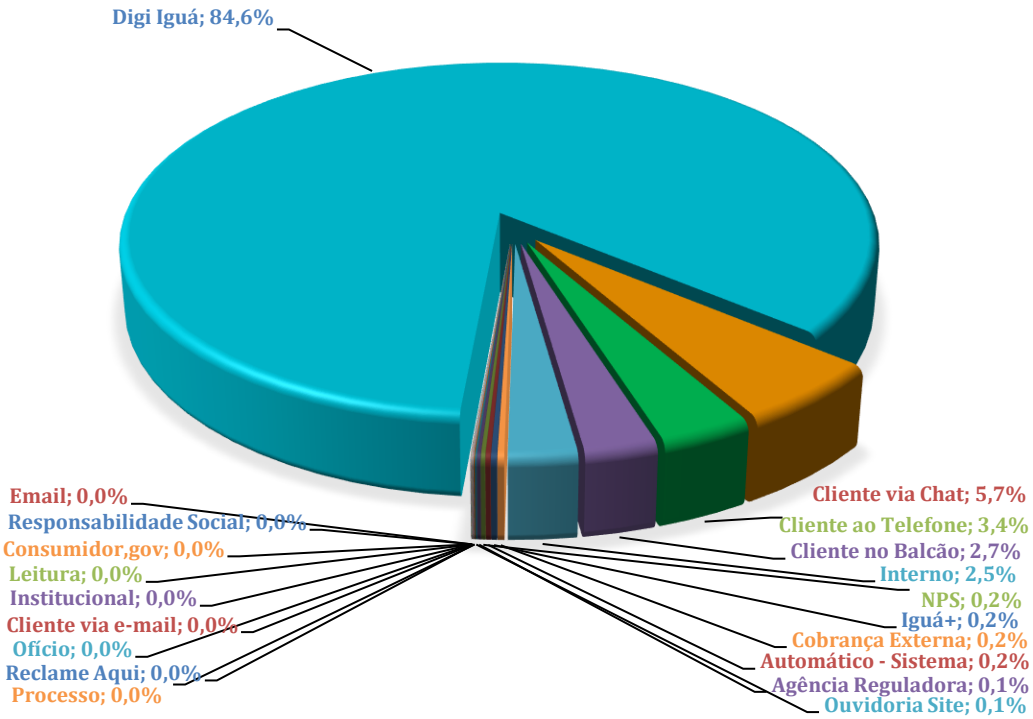
1. Tipos de Atendimentos

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 2025, com 152.158 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 10.367 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Reclamação, com 6.708 registros. Também tivemos 5.705 Solicitação de Serviço, 2.652 Outros, 2.500 Cobrança interna casos com outros tipos de registro.



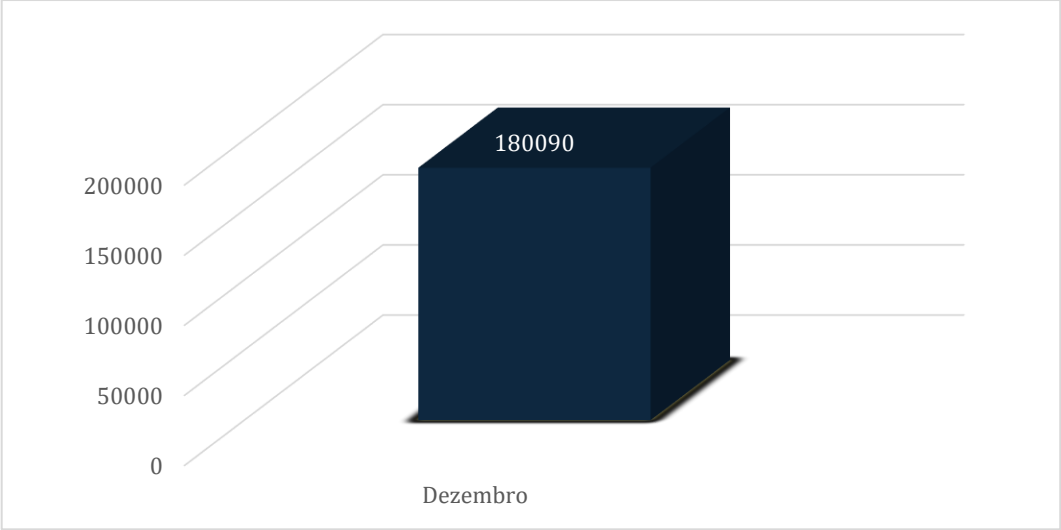
1.1. Canais de Comunicação

Dos 180.090 casos registrados no período, 152.302 via Digi Iguá, 10.185 via Cliente via Chat, 6.136 via Cliente ao Telefone, 4.842 via Cliente no Balcão, 4.555 via Interno, 443 via Cobrança Externa, 378 via Iguá+, 318 via Automático - Sistema, 272 via NPS, 221 via Agência Reguladora, 126 via Ouvidoria Site, 59 via Processo, 49 via Reclame Aqui, 41 via Cliente via e-mail, 26 via Leitura, 22 via Institucional, 21 via Ofício, 17 via Consumidor.gov, 10 via Responsabilidade Social, 3 via Email.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 180.090 casos registrados se distribuem em: 180.090 atendimentos realizados em dezembro/2025 (100,0% dos atendimentos do período).



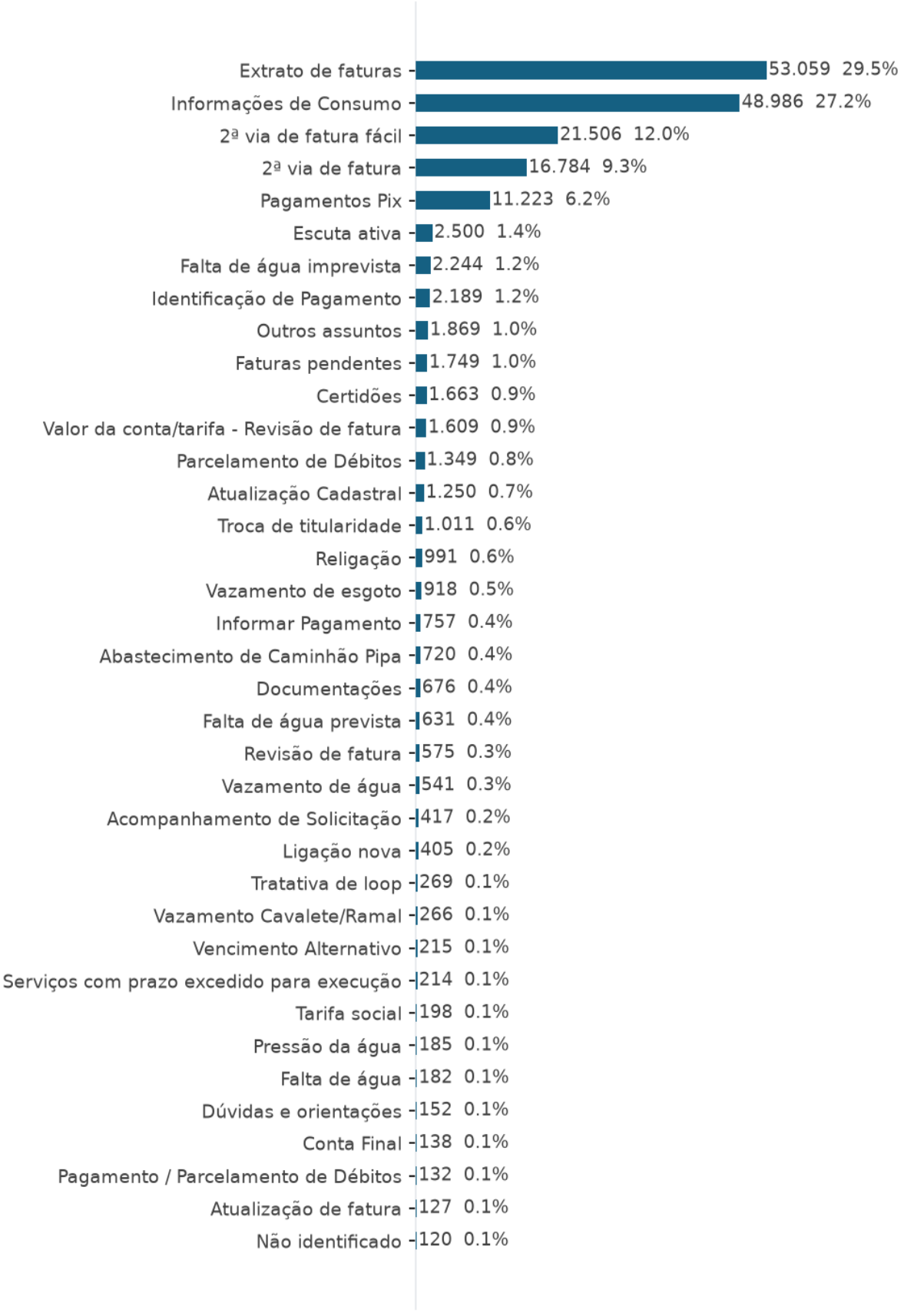
2. Informações Dos Atendimentos

2.1. Categorias Registradas

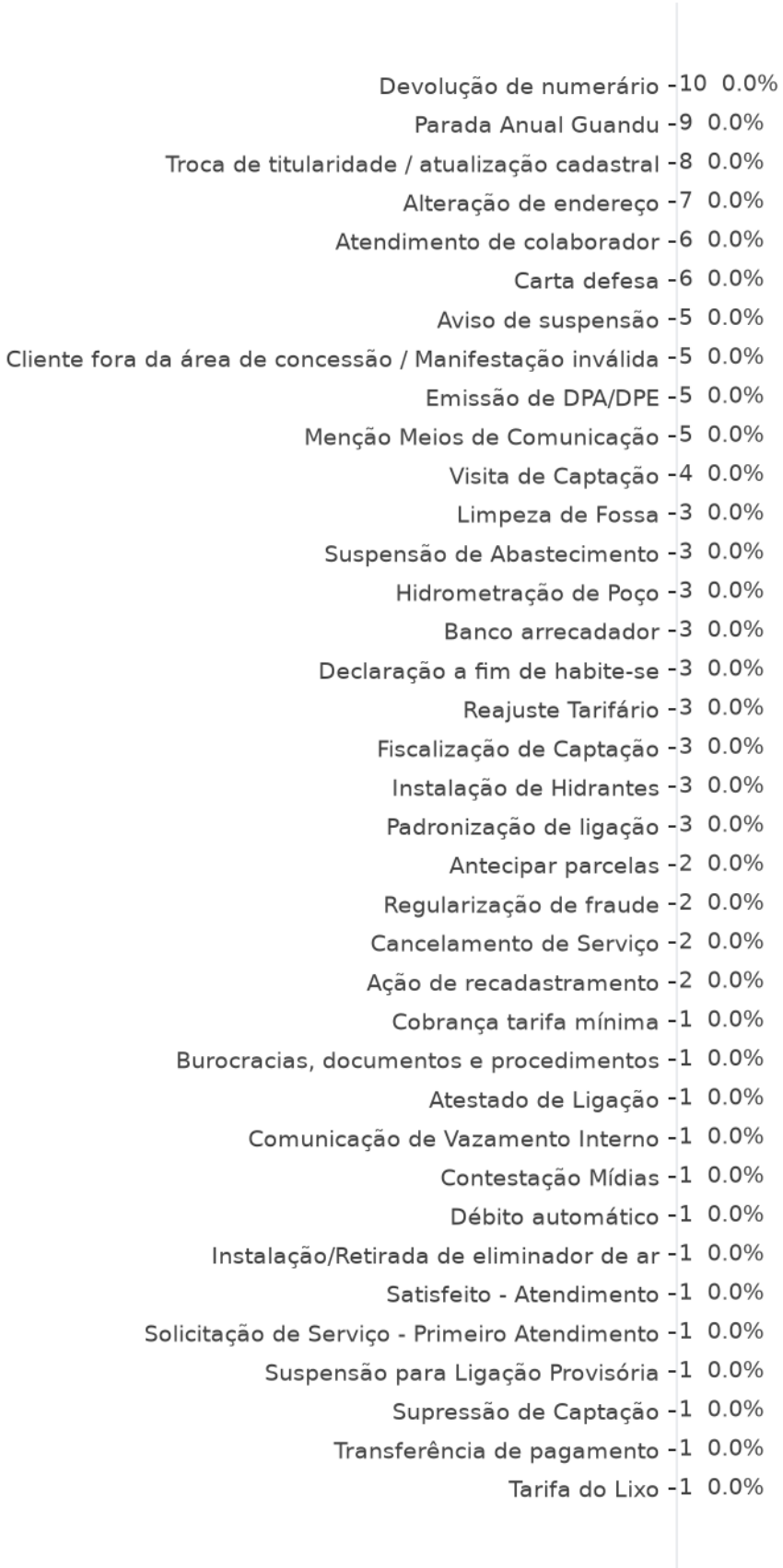
As informações capturadas nos casos de atendimento representam as solicitações dos usuários, sejam solicitações de serviços, atendimento de dúvidas e orientações, registro de reclamações,

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 (29,5% do total), Informações de Consumo (27,2% do total), 2ª via de fatura fácil (12,0% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 68,7% do total de solicitações de atendimento registradas em dezembro de 2025.

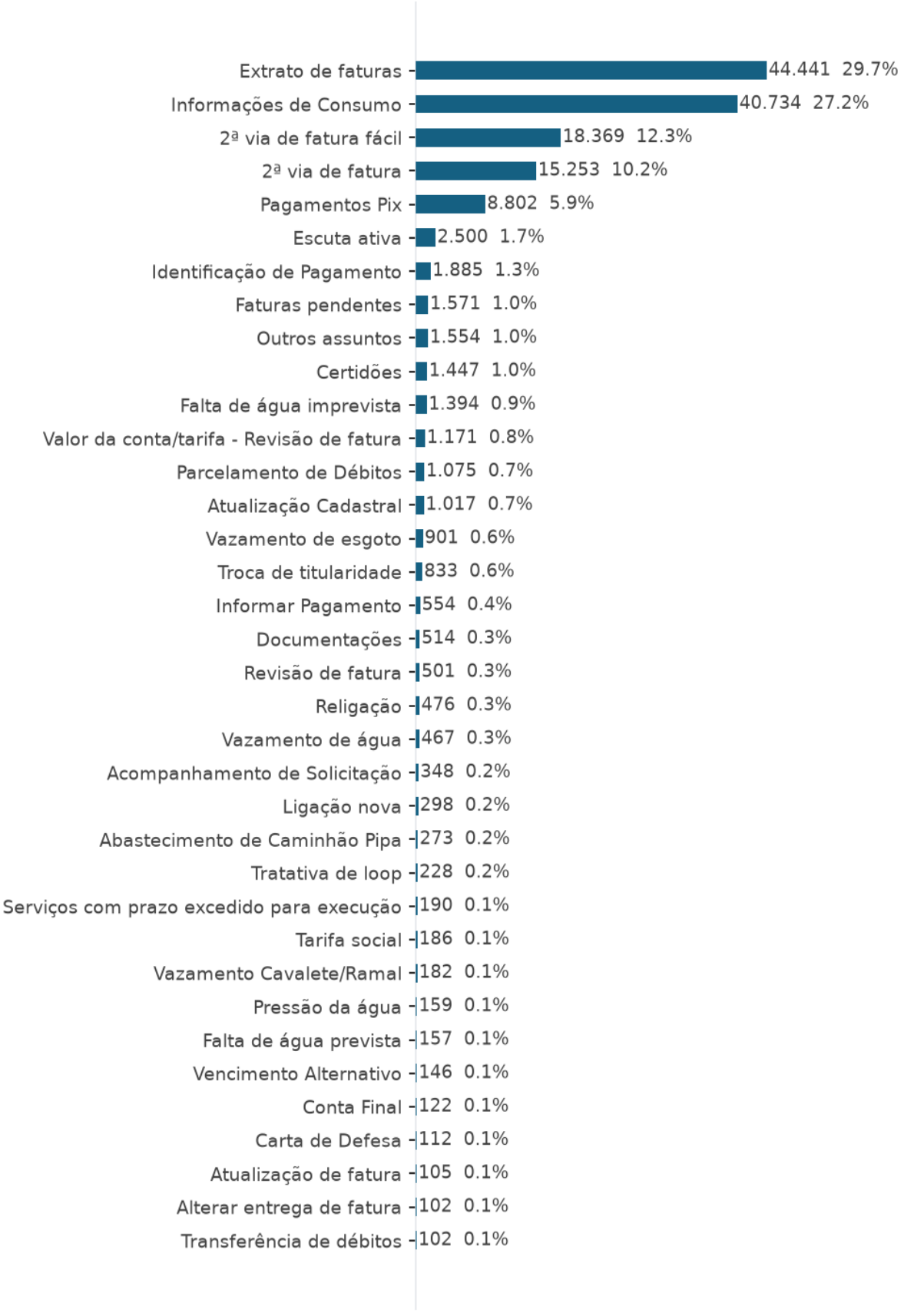
2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral

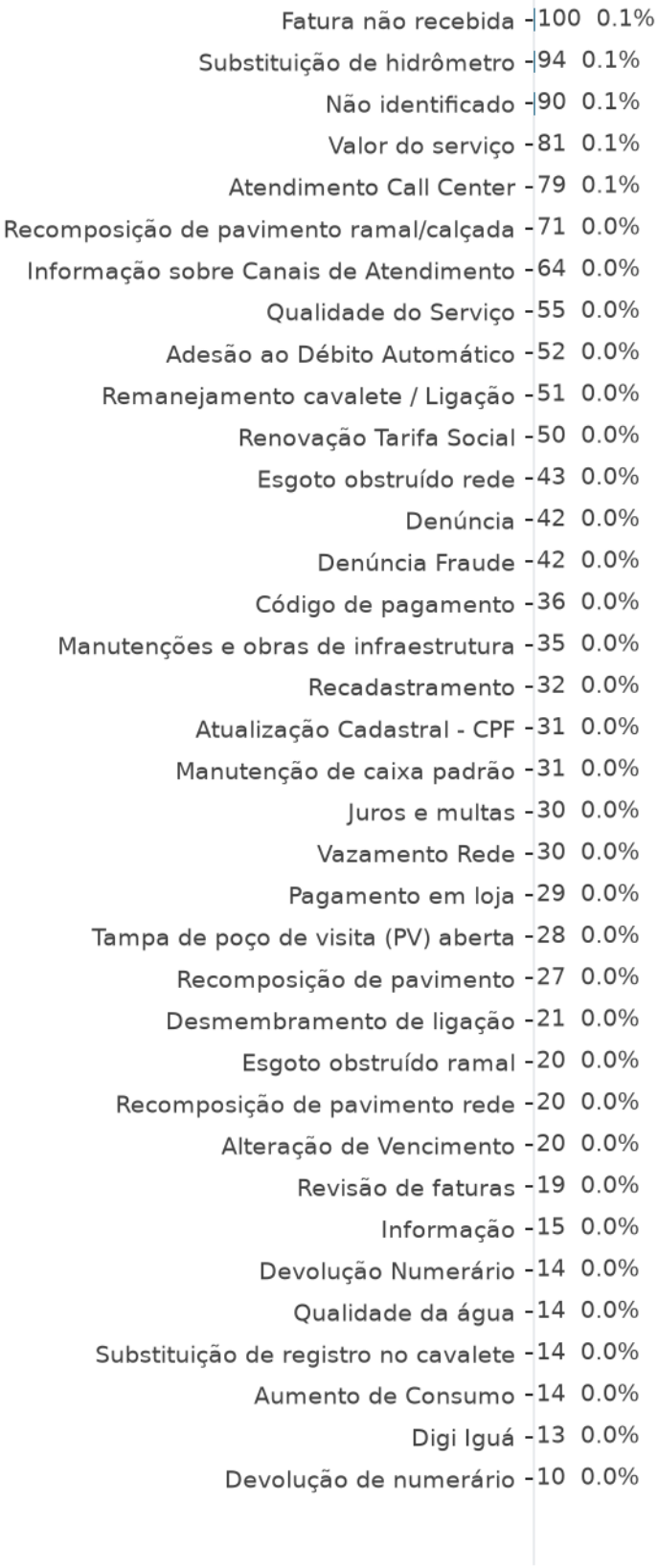


Alterar entrega de fatura	115	0.1%
Carta de Defesa	112	0.1%
Fatura não recebida	109	0.1%
Transferência de débitos	105	0.1%
Substituição de hidrômetro	99	0.1%
Valor do serviço	91	0.1%
Informação sobre Canais de Atendimento	84	0.0%
Atendimento Call Center	80	0.0%
Qualidade do Serviço	79	0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada	73	0.0%
Remanejamento cavalete / Ligação	72	0.0%
Adesão ao Débito Automático	65	0.0%
Denúncia Fraude	64	0.0%
Denúncia	57	0.0%
Renovação Tarifa Social	50	0.0%
Código de pagamento	48	0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura	46	0.0%
Pagamento em loja	45	0.0%
Esgoto obstruído rede	43	0.0%
Vazamento Rede	41	0.0%
Recadastramento	35	0.0%
Manutenção de caixa padrão	32	0.0%
Atualização Cadastral - CPF	31	0.0%
Juros e multas	31	0.0%
Alteração de Vencimento	30	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	29	0.0%
Recomposição de pavimento	27	0.0%
Recomposição de pavimento rede	21	0.0%
Desmembramento de ligação	21	0.0%
Esgoto obstruído ramal	20	0.0%
Revisão de faturas	19	0.0%
Qualidade da água	18	0.0%
Substituição de registro no cavalete	17	0.0%
Devolução Numerário	16	0.0%
Informação	15	0.0%
Digi Iguá	14	0.0%
Aumento de Consumo	14	0.0%


Devolução de numerário -10 0.0%
Parada Anual Guandu -9 0.0%
Troca de titularidade / atualização cadastral -8 0.0%
Alteração de endereço -7 0.0%
Atendimento de colaborador -6 0.0%
Carta defesa -6 0.0%
Aviso de suspensão -5 0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida -5 0.0%
Emissão de DPA/DPE -5 0.0%
Menção Meios de Comunicação -5 0.0%
Visita de Captação -4 0.0%
Limpeza de Fossa -3 0.0%
Suspensão de Abastecimento -3 0.0%
Hidrometração de Poço -3 0.0%
Banco arrecadador -3 0.0%
Declaração a fim de habite-se -3 0.0%
Reajuste Tarifário -3 0.0%
Fiscalização de Captação -3 0.0%
Instalação de Hidrantes -3 0.0%
Padronização de ligação -3 0.0%
Antecipar parcelas -2 0.0%
Regularização de fraude -2 0.0%
Cancelamento de Serviço -2 0.0%
Ação de recadastramento -2 0.0%
Cobrança tarifa mínima -1 0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos -1 0.0%
Atestado de Ligação -1 0.0%
Comunicação de Vazamento Interno -1 0.0%
Contestação Mídias -1 0.0%
Débito automático -1 0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar -1 0.0%
Satisfeito - Atendimento -1 0.0%
Solicitação de Serviço - Primeiro Atendimento -1 0.0%
Suspensão para Ligação Provisória -1 0.0%
Supressão de Captação -1 0.0%
Transferência de pagamento -1 0.0%
Tarifa do Lixo -1 0.0%

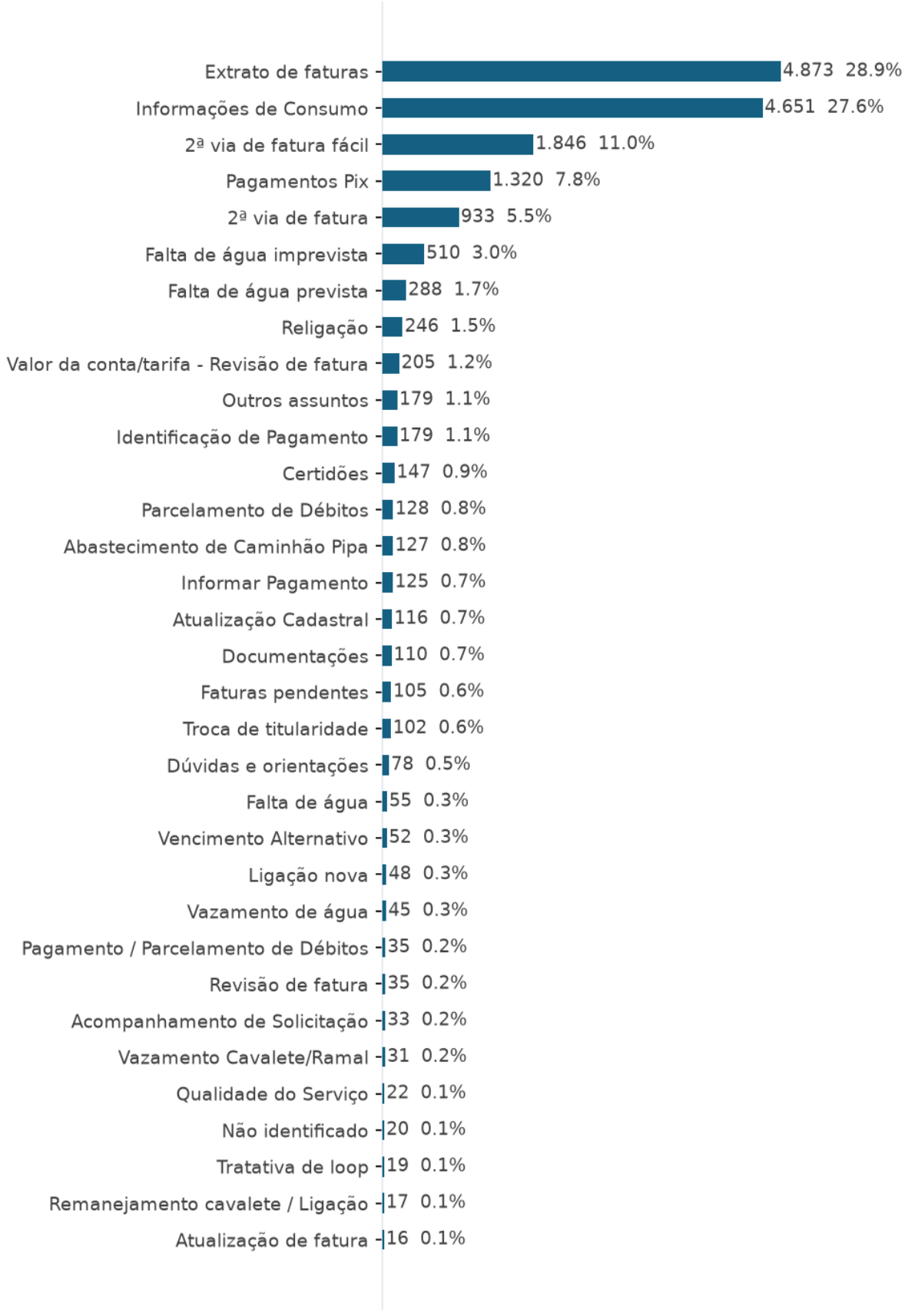
2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro

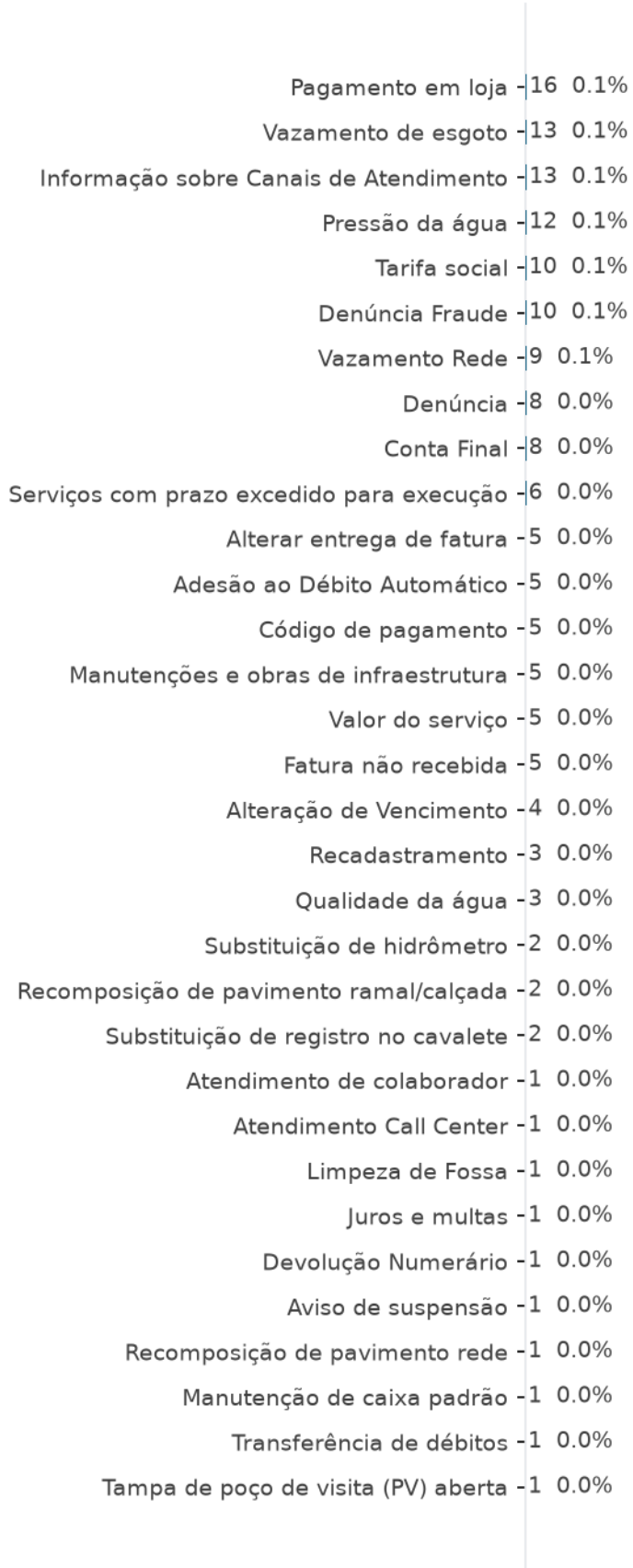



Fatura não recebida 100 0.1%
Substituição de hidrômetro 94 0.1%
Não identificado 90 0.1%
Valor do serviço 81 0.1%
Atendimento Call Center 79 0.1%
Recomposição de pavimento ramal/calçada 71 0.0%
Informação sobre Canais de Atendimento 64 0.0%
Qualidade do Serviço 55 0.0%
Adesão ao Débito Automático 52 0.0%
Remanejamento cavalete / Ligação 51 0.0%
Renovação Tarifa Social 50 0.0%
Esgoto obstruído rede 43 0.0%
Denúncia 42 0.0%
Denúncia Fraude 42 0.0%
Código de pagamento 36 0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura 35 0.0%
Recadastramento 32 0.0%
Atualização Cadastral - CPF 31 0.0%
Manutenção de caixa padrão 31 0.0%
Juros e multas 30 0.0%
Vazamento Rede 30 0.0%
Pagamento em loja 29 0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta 28 0.0%
Recomposição de pavimento 27 0.0%
Desmembramento de ligação 21 0.0%
Esgoto obstruído ramal 20 0.0%
Recomposição de pavimento rede 20 0.0%
Alteração de Vencimento 20 0.0%
Revisão de faturas 19 0.0%
Informação 15 0.0%
Devolução Numerário 14 0.0%
Qualidade da água 14 0.0%
Substituição de registro no cavalete 14 0.0%
Aumento de Consumo 14 0.0%
Digi Iguá 13 0.0%
Devolução de numerário 10 0.0%

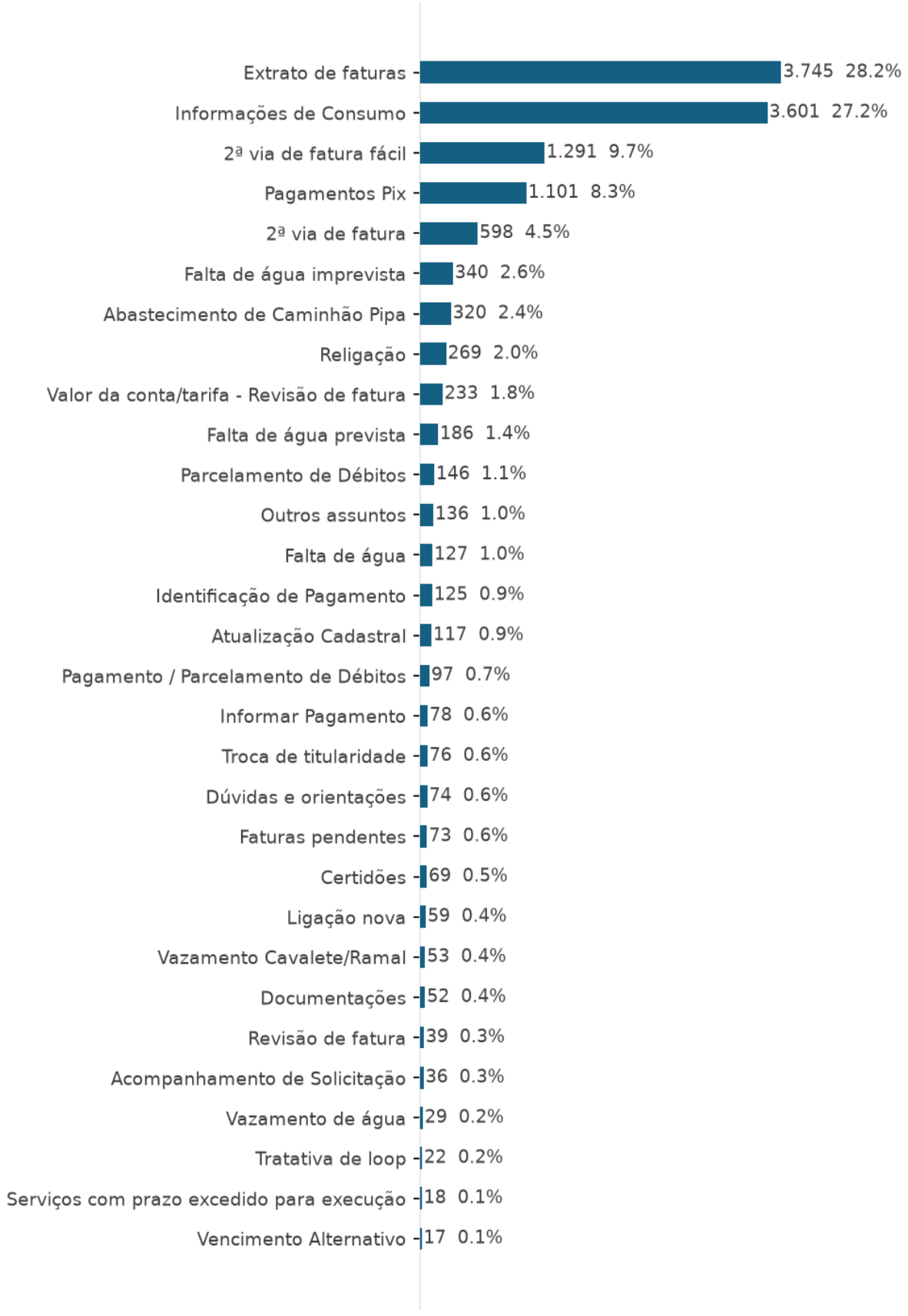
Parada Anual Guandu	-9	0.0%
Troca de titularidade / atualização cadastral	-8	0.0%
Alteração de endereço	-7	0.0%
Carta defesa	-6	0.0%
Menção Meios de Comunicação	-5	0.0%
Atendimento de colaborador	-5	0.0%
Emissão de DPA/DPE	-5	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-5	0.0%
Aviso de suspensão	-4	0.0%
Visita de Captação	-3	0.0%
Fiscalização de Captação	-3	0.0%
Hidrometração de Poço	-3	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-3	0.0%
Banco arrecadador	-3	0.0%
Padronização de ligação	-3	0.0%
Instalação de Hidrantes	-3	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-3	0.0%
Antecipar parcelas	-2	0.0%
Ação de recadastramento	-2	0.0%
Regularização de fraude	-2	0.0%
Reajuste Tarifário	-2	0.0%
Cancelamento de Serviço	-2	0.0%
Contestação Mídias	-1	0.0%
Atestado de Ligação	-1	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	-1	0.0%
Cobrança tarifa mínima	-1	0.0%
Comunicação de Vazamento Interno	-1	0.0%
Débito automático	-1	0.0%
Limpeza de Fossa	-1	0.0%
Satisfeito - Atendimento	-1	0.0%
Solicitação de Serviço - Primeiro Atendimento	-1	0.0%
Suspensão para Ligação Provisória	-1	0.0%
Supressão de Captação	-1	0.0%
Transferência de pagamento	-1	0.0%
Tarifa do Lixo	-1	0.0%

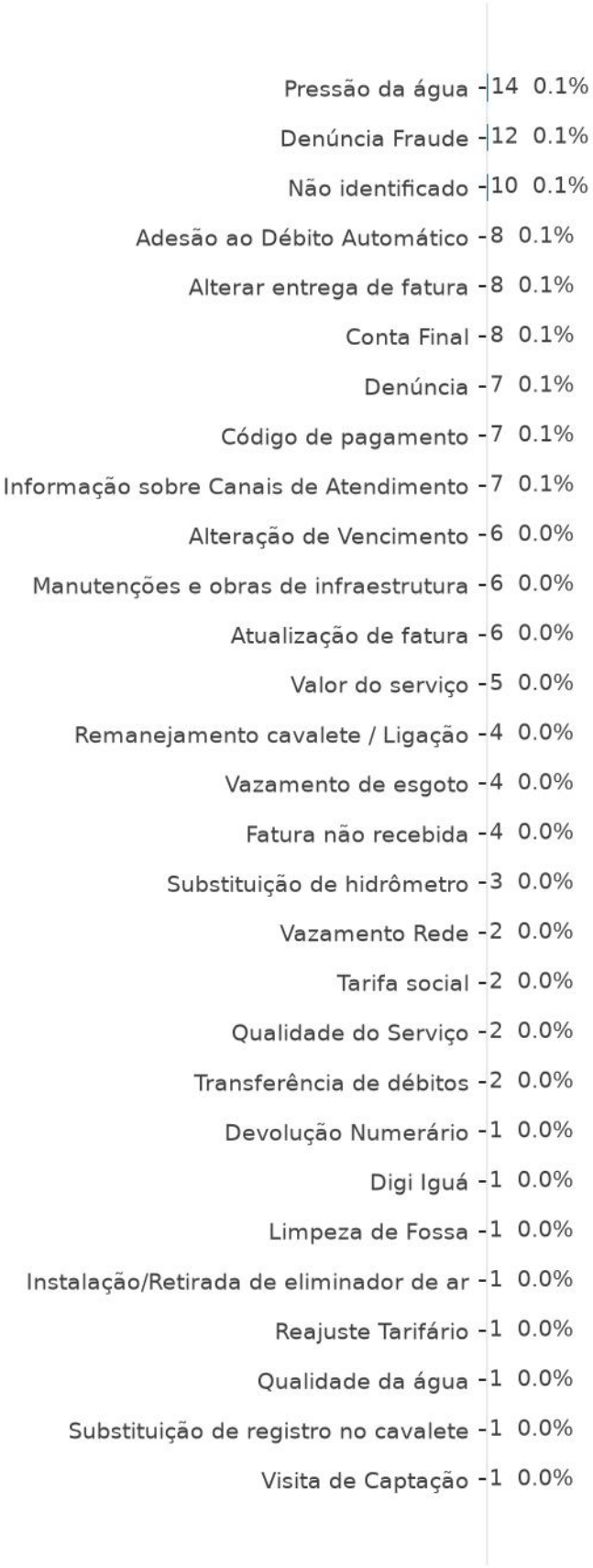
2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira




Pagamento em loja 16 0.1%
Vazamento de esgoto 13 0.1%
Informação sobre Canais de Atendimento 13 0.1%
Pressão da água 12 0.1%
Tarifa social 10 0.1%
Denúncia Fraude 10 0.1%
Vazamento Rede 9 0.1%
Denúncia 8 0.0%
Conta Final 8 0.0%
Serviços com prazo excedido para execução 6 0.0%
Alterar entrega de fatura 5 0.0%
Adesão ao Débito Automático 5 0.0%
Código de pagamento 5 0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura 5 0.0%
Valor do serviço 5 0.0%
Fatura não recebida 5 0.0%
Alteração de Vencimento 4 0.0%
Recadastramento 3 0.0%
Qualidade da água 3 0.0%
Substituição de hidrômetro 2 0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada 2 0.0%
Substituição de registro no cavalete 2 0.0%
Atendimento de colaborador 1 0.0%
Atendimento Call Center 1 0.0%
Limpeza de Fossa 1 0.0%
Juros e multas 1 0.0%
Devolução Numerário 1 0.0%
Aviso de suspensão 1 0.0%
Recomposição de pavimento rede 1 0.0%
Manutenção de caixa padrão 1 0.0%
Transferência de débitos 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.

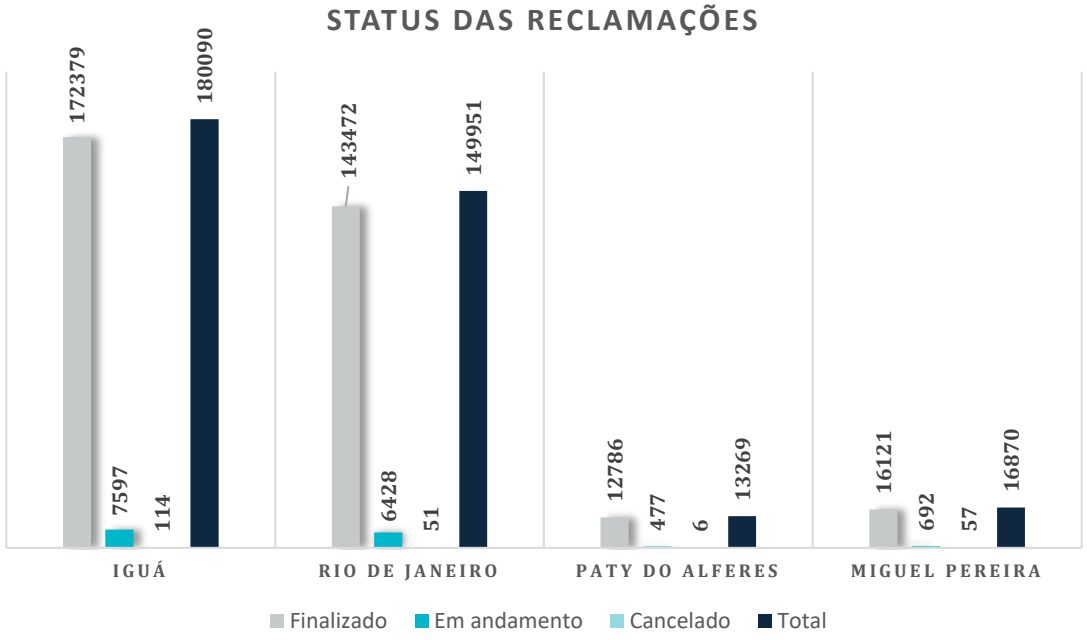
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 180.090 casos no período, dos quais 95,72% foram finalizados. 4,22% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 0,06% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	180.090	172.379	7.597	114
DEZEMBRO	180.090	172.379	7.597	114

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	95,72%	4,22%	0,06%
DEZEMBRO	100,00%	95,72%	4,22%	0,06%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

	QUANTIDADE DE REGISTROS

STATUS DOS ATENDIMENTOS	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	149.951	143.472	6.428	51
DEZEMBRO	149.951	143.472	6.428	51

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	95,68%	4,29%	0,03%
DEZEMBRO	100,00%	95,68%	4,29%	0,03%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	16.870	16.121	692	57
DEZEMBRO	16.870	16.121	692	57

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	95,56%	4,10%	0,34%
DEZEMBRO	100,00%	95,56%	4,10%	0,34%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

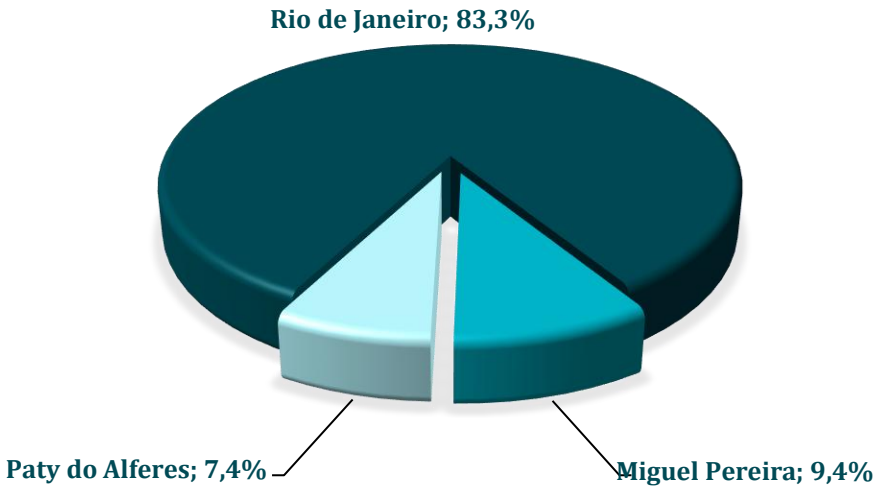
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	13.269	12.786	477	6
DEZEMBRO	13.269	12.786	477	6

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	96,36%	3,59%	0,05%
DEZEMBRO	100,00%	96,36%	3,59%	0,05%

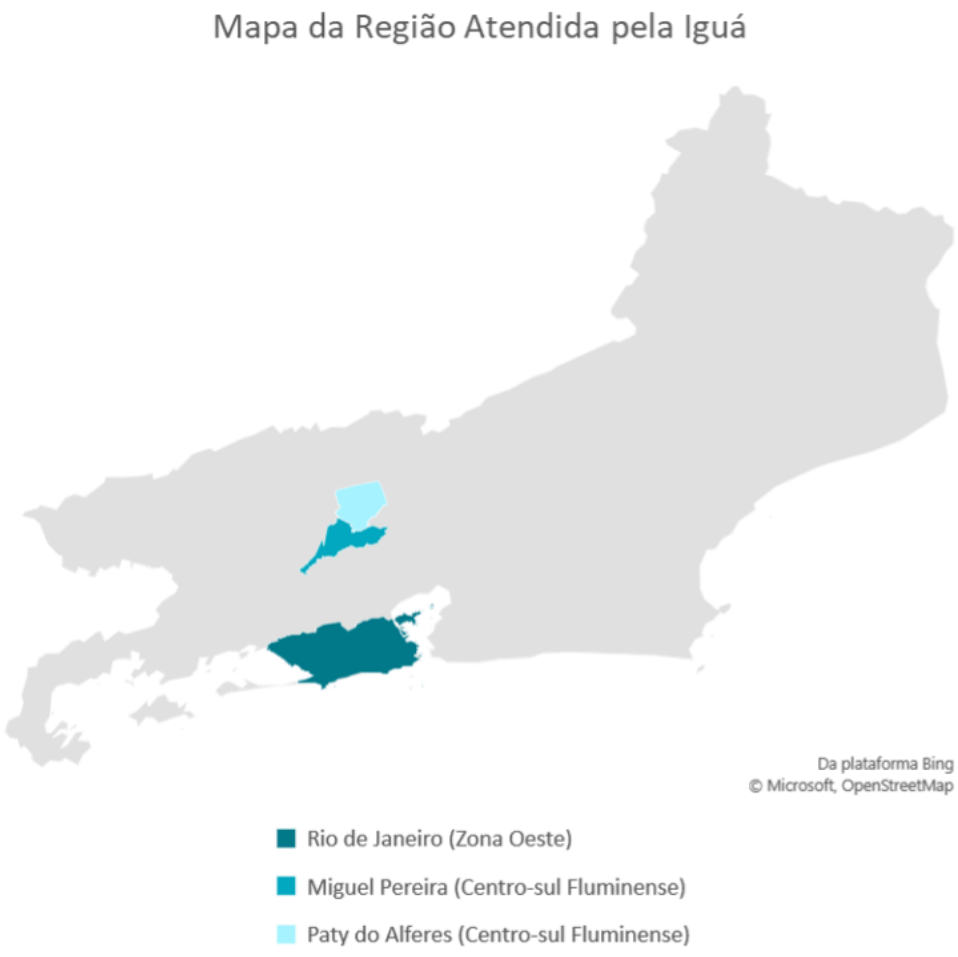
3. Atendimentos por Região Geográfica

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

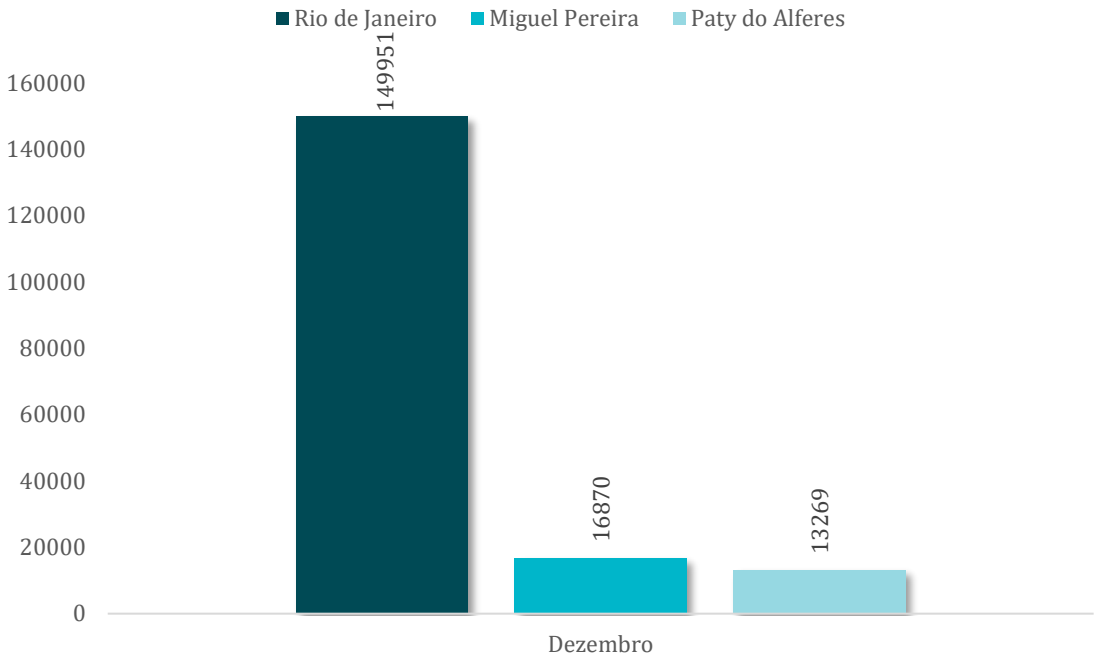
Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 149.951 (83,3%) casos registrados em Rio de Janeiro, 16.870 (9,4%) casos registrados em Miguel Pereira, 13.269 (7,4%) casos registrados em Paty do Alferes.



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	159.536	88,59%
Taquara	3.061	1,70%
Barra da Tijuca	1.817	1,01%
Curicica	1.312	0,73%
Jacarepagua	1.122	0,62%
Recreio Bandeirantes	1.034	0,57%
Centro	1.030	0,57%
Freguesia	948	0,53%
Pechincha	945	0,52%
Tanque	898	0,50%
Recreio dos Bandeirantes	838	0,47%
Anil	812	0,45%
Vargem Pequena	678	0,38%
Praca da Ponte	566	0,31%
Arcozelo	526	0,29%
Praca Seca	505	0,28%
Vargem Grande	402	0,22%
Governador Portela	364	0,20%
Avelar	324	0,18%
Barra Olímpica	304	0,17%
Itanhanga	288	0,16%
Sao Judas Tadeu	194	0,11%
Barao de Javari	176	0,10%

B Californ	175	0,10%
Cidade de Deus	171	0,09%
Parque da Lagoinha	164	0,09%
Gardenia Azul	147	0,08%
Pedras Ruivas	128	0,07%
Joa	90	0,05%
Zenobiopolis	82	0,05%
Conrado	78	0,04%
Monte Alegre	77	0,04%
Ramada	65	0,04%
Mangueiras	59	0,03%
Clube Velho	56	0,03%
Acampamento	55	0,03%
Portal das Mansoes	54	0,03%
Vila Suisa	53	0,03%
Vista Alegre	52	0,03%
Pq Alto Recanto	50	0,03%
Roseiral	49	0,03%
Grotao	47	0,03%
Futurista	45	0,02%
Mantiquira	44	0,02%
Goiabal	37	0,02%
Saibreira Granja	32	0,02%
Jacarepaguá	31	0,02%
Retiro das Palmeiras	30	0,02%
Santa Luzia	29	0,02%
Rec dos Eucalipitos	26	0,01%
Guararapes	26	0,01%
Lameirao	25	0,01%
Estancia Aleluia	25	0,01%
Jrd Remanso	25	0,01%
Fragoso	24	0,01%
Tres Porteiras	23	0,01%
Vila Selma	23	0,01%
Plante Cafe	23	0,01%
B Esperanca	22	0,01%
Barra da Tijuca	22	0,01%
Curicica	18	0,01%
Margarida	17	0,01%
Santa Branca	16	0,01%
Lot Planaltosumervil	15	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	14	0,01%
Novo Arcozelo	14	0,01%
Jrd Miguel Pereira	13	0,01%
Alto da Boa Vista	12	0,01%
Camorim	12	0,01%
Vera Cruz	11	0,01%
Pantanal	11	0,01%
Fortaleza	10	0,01%
Conceicao	10	0,01%
Village Sao Roque	10	0,01%
Taquara	9	0,00%
Araçá	6	0,00%
Poaia	6	0,00%
Arcozelo	6	0,00%
Cidades das Rosas	6	0,00%
P Bandeira	6	0,00%
Parque Barcelos	5	0,00%
P Mirim	4	0,00%
Aninha Moura	3	0,00%
Sao Jorge	3	0,00%
Gardênia Azul	2	0,00%
Summer Ville	2	0,00%
Cupido	1	0,00%

Rio das Pedras	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Tanque	1	0,00%
Vargem Pequena	1	0,00%
Total Geral	**180.090**	**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	134.466	89,67%
Taquara	3.061	2,04%
Barra da Tijuca	1.817	1,21%
Curicica	1.312	0,87%
Jacarepagua	1.122	0,75%
Recreio Bandeirantes	1.024	0,68%
Freguesia	948	0,63%
Pechincha	945	0,63%
Tanque	898	0,60%
Recreio dos Bandeirantes	848	0,57%
Anil	812	0,54%
Vargem Pequena	678	0,45%
Praca Seca	505	0,34%
Vargem Grande	402	0,27%
Barra Olímpica	304	0,20%
Itanhanga	288	0,19%
Cidade de Deus	171	0,11%
Gardenia Azul	147	0,10%
Joa	90	0,06%
Jacarepaguá	31	0,02%
Barra da Tijuca	22	0,01%
Curicica	18	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	14	0,01%
Camorim	12	0,01%
Taquara	9	0,01%
Gardênia Azul	2	0,00%
Alto da Boa Vista	1	0,00%
Rio das Pedras	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Tanque	1	0,00%
Vargem Pequena	1	0,00%
Total Geral	**149.951**	**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	14.180	84,05%
Praca da Ponte	566	3,36%
Centro	523	3,10%
Governador Portela	364	2,16%
Sao Judas Tadeu	194	1,15%
Barao de Javari	176	1,04%
Parque da Lagoinha	164	0,97%
Conrado	78	0,46%
Ramada	65	0,39%
Mangueiras	59	0,35%
Portal das Mansoes	54	0,32%
Vila Suisa	53	0,31%
Futurista	45	0,27%
Retiro das Palmeiras	30	0,18%
Santa Luzia	29	0,17%
Guararapes	26	0,15%
Estancia Aleluia	25	0,15%
Jrd Remanso	25	0,15%
Fragoso	24	0,14%
Vila Selma	23	0,14%
Plante Cafe	23	0,14%
Margarida	17	0,10%
Santa Branca	17	0,10%
Lot Planaltosumervil	15	0,09%
Jrd Miguel Pereira	13	0,08%
Vera Cruz	11	0,07%
Pantanal	11	0,07%
Alto da Boa Vista	11	0,07%
Village Sao Roque	10	0,06%
Conceicao	10	0,06%
Clube Velho	8	0,05%
P Bandeira	6	0,04%
Cidades das Rosas	6	0,04%
Aninha Moura	3	0,02%
Sao Jorge	3	0,02%
Summer Ville	2	0,01%
Cupido	1	0,01%
Total Geral	**16.870**	**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 Arcozelo, Centro e Avelar.

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	10.890	82,07%
Arcozelo	526	3,96%
Centro	506	3,81%
Avelar	324	2,44%
B Californ	175	1,32%
Pedras Ruivas	128	0,96%
Zenobiopolis	82	0,62%
Monte Alegre	77	0,58%
Acampamento	55	0,41%
Vista Alegre	52	0,39%
Pq Alto Recanto	50	0,38%
Roseiral	49	0,37%
Clube Velho	48	0,36%

Grotao	47	0,35%
Mantiquira	44	0,33%
Goiabal	37	0,28%
Saibreira Granja	32	0,24%
Rec dos Eucalipitos	26	0,20%
Lameirao	25	0,19%
Tres Porteiras	23	0,17%
B Esperanca	22	0,17%
Novo Arcozelo	14	0,11%
Fortaleza	10	0,08%
Araçá	6	0,05%
Arcozelo	6	0,05%
Poaia	6	0,05%
Parque Barcelos	5	0,04%
P Mirim	4	0,03%
Total Geral	**13.269**	**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 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.