2025

Relatório de Atendimento
Iguá Saneamento

Outubro de 2025

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO 2

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – OUTUBRO 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 22

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;

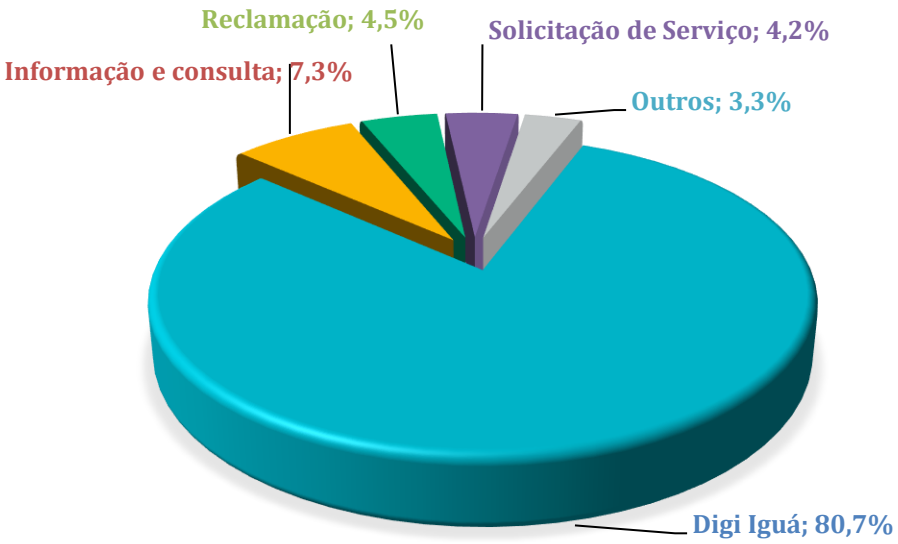
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – OUTUBRO DE 2025

Em outubro de 2025, a concessionária Iguá Saneamento registrou 152.636 (Cento e cinquenta e dois mil, seiscentos e trinta e seis) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

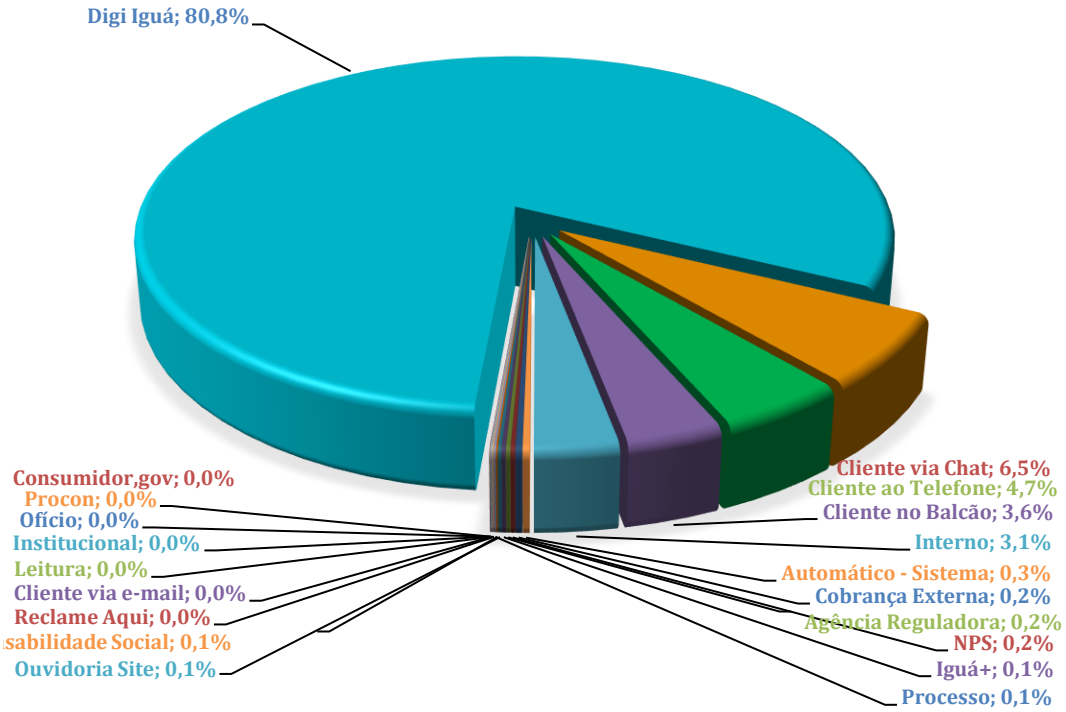
1. Tipos de Atendimentos

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 outubro de 2025, com 123.149 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 11.132 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Reclamação, com 6.841 registros. Também tivemos 6.446 Solicitação de Serviço, 3.113 Outros, 1.955 Cobrança interna casos com outros tipos de registro.



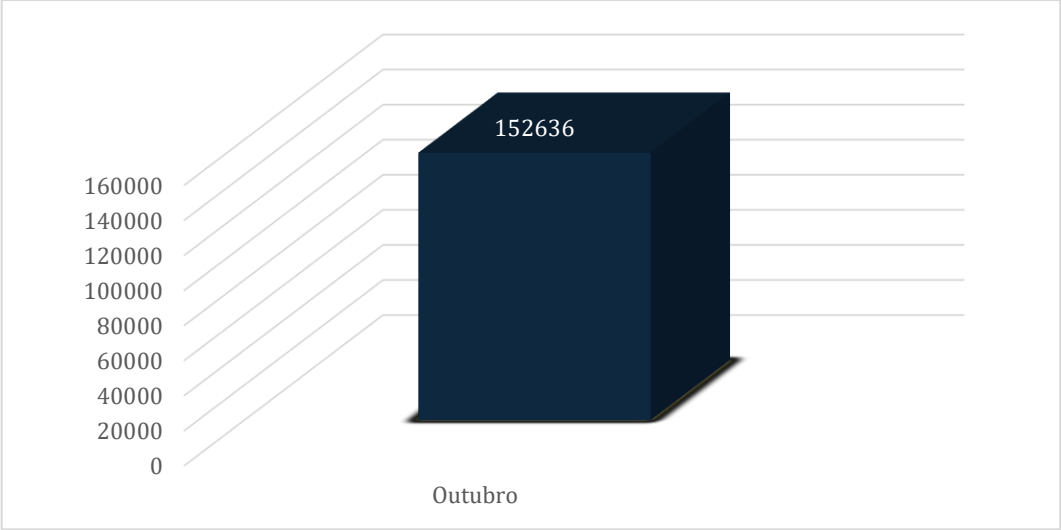
1.1. Canais de Comunicação

Dos 152.636 casos registrados no período, 123.294 via Digi Iguá, 9.852 via Cliente via Chat, 7.238 via Cliente ao Telefone, 5.446 via Cliente no Balcão, 4.719 via Interno, 388 via Automático - Sistema, 356 via Cobrança Externa, 236 via NPS, 232 via Agência Reguladora, 214 via Iguá+, 184 via Ouvidoria Site, 97 via Responsabilidade Social, 80 via Processo, 59 via Reclame Aqui, 52 via Leitura, 47 via Cliente via e-mail, 24 via Institucional, 23 via Procon, 19 via Ofício, 16 via Consumidor.gov.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 152.636 casos registrados se distribuem em: 152.636 atendimentos realizados em outubro/2025 (100,0% dos atendimentos do período).



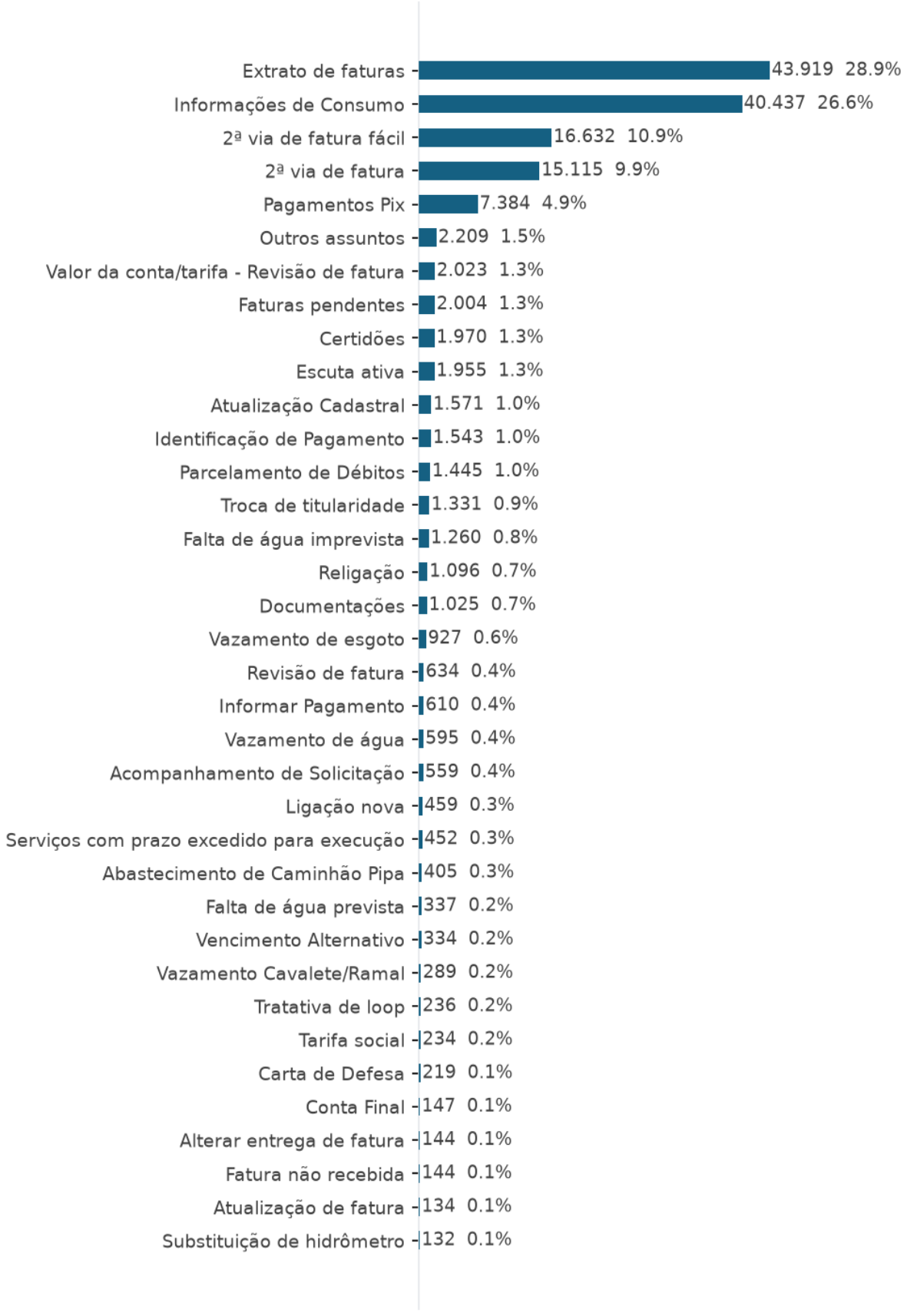
2. Informações Dos Atendimentos

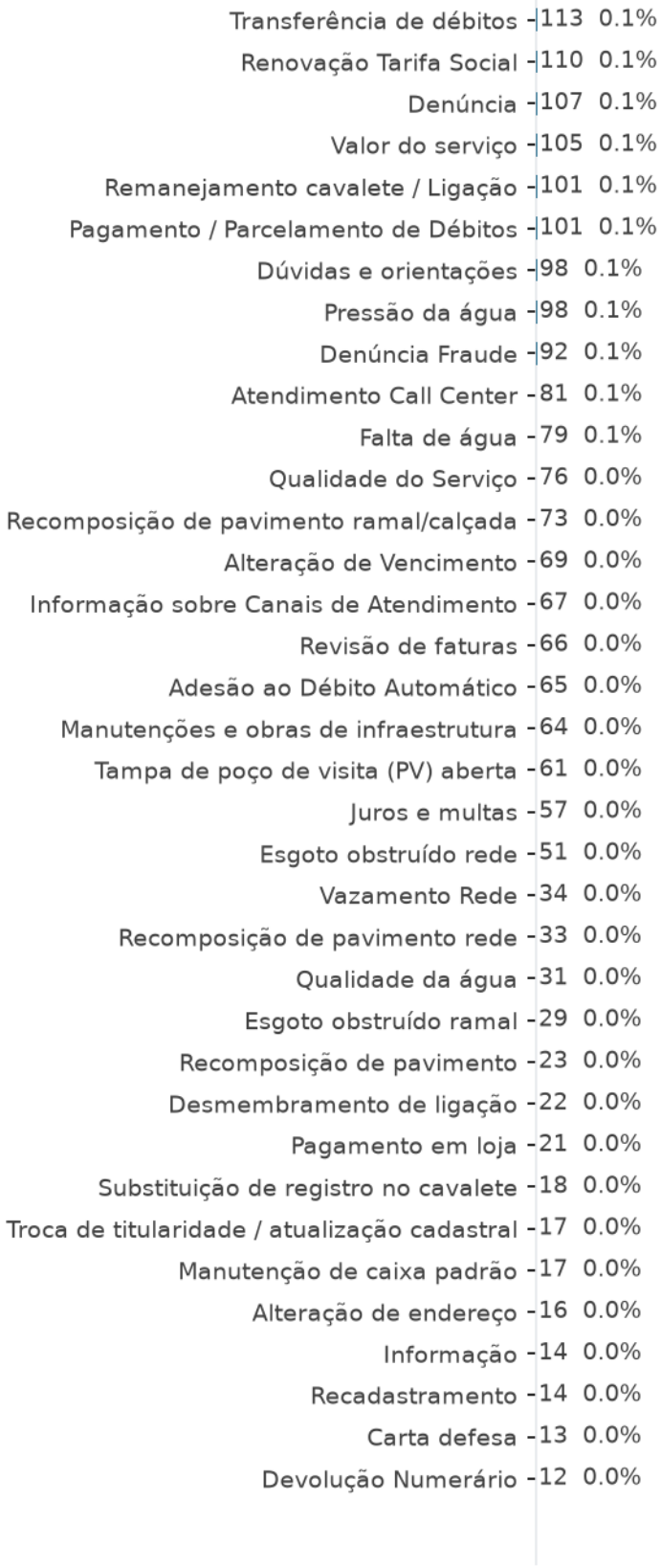
2.1. Categorias Registradas

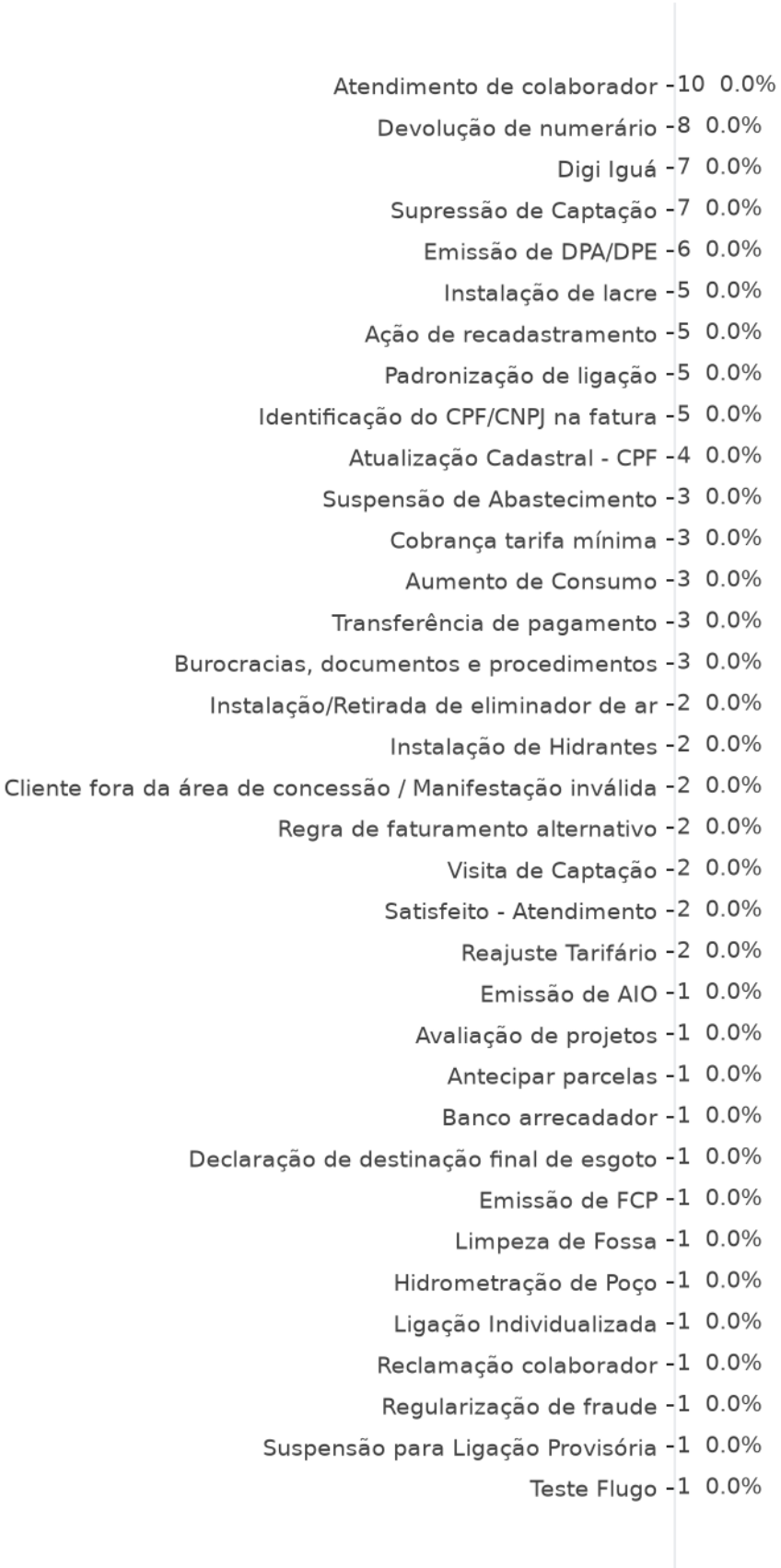
As informações capturadas nos casos de atendimento representam as solicitações dos usuários, sejam solicitações de serviços, atendimento de dúvidas e orientações, registro de reclamações,

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 (28,9% do total), Informações de Consumo (26,6% do total), 2ª via de fatura fácil (10,9% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 66,4% do total de solicitações de atendimento registradas em outubro de 2025.

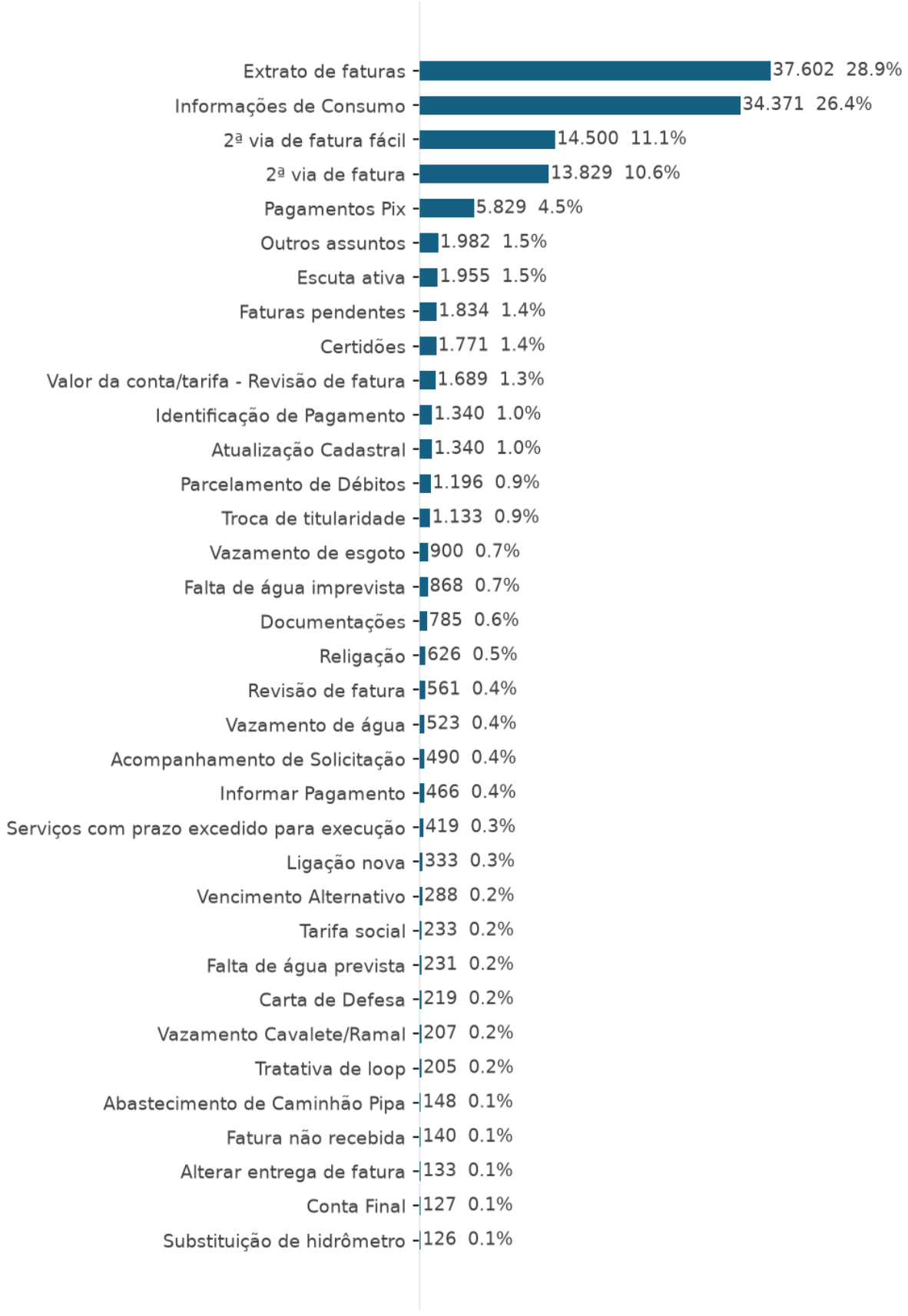
2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral

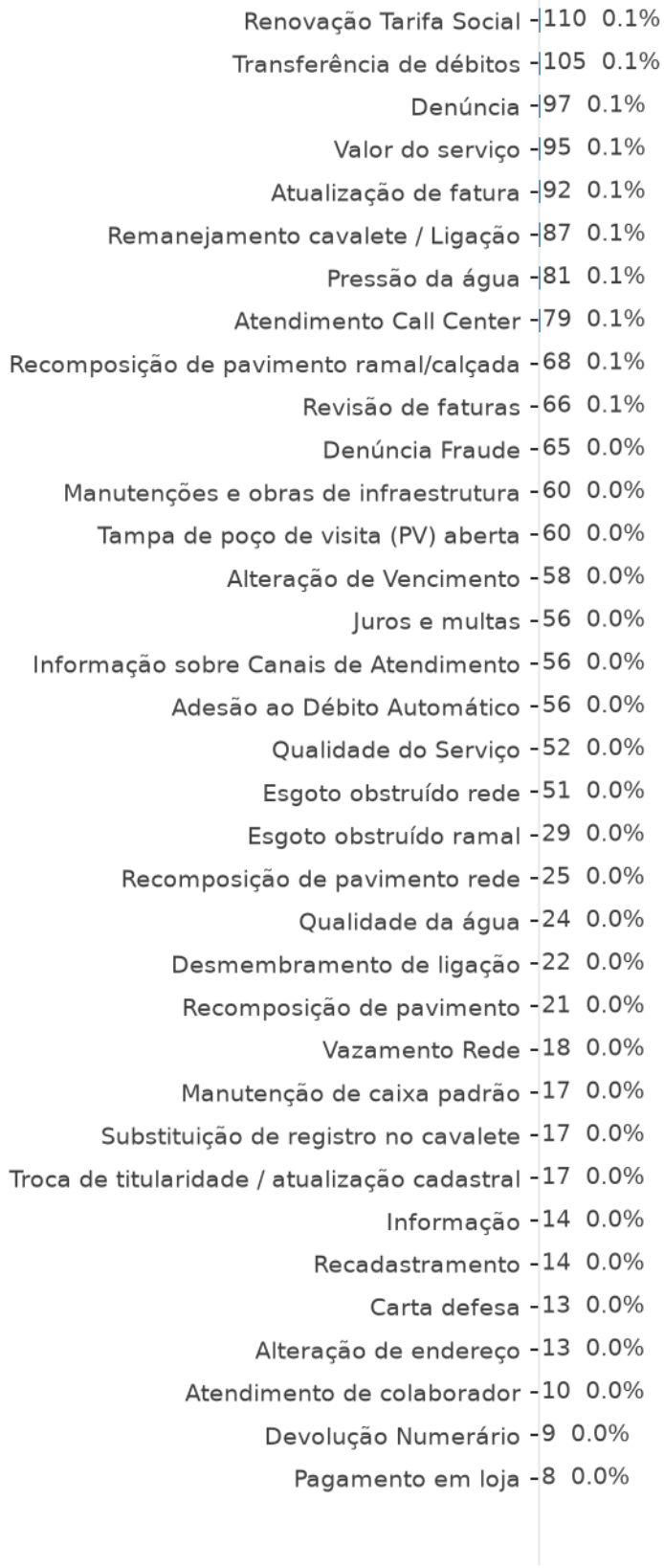



Transferência de débitos - 113 0.1%
Renovação Tarifa Social - 110 0.1%
Denúncia - 107 0.1%
Valor do serviço - 105 0.1%
Remanejamento cavalete / Ligação - 101 0.1%
Pagamento / Parcelamento de Débitos - 101 0.1%
Dúvidas e orientações - 98 0.1%
Pressão da água - 98 0.1%
Denúncia Fraude - 92 0.1%
Atendimento Call Center - 81 0.1%
Falta de água - 79 0.1%
Qualidade do Serviço - 76 0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada - 73 0.0%
Alteração de Vencimento - 69 0.0%
Informação sobre Canais de Atendimento - 67 0.0%
Revisão de faturas - 66 0.0%
Adesão ao Débito Automático - 65 0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura - 64 0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta - 61 0.0%
Juros e multas - 57 0.0%
Esgoto obstruído rede - 51 0.0%
Vazamento Rede - 34 0.0%
Recomposição de pavimento rede - 33 0.0%
Qualidade da água - 31 0.0%
Esgoto obstruído ramal - 29 0.0%
Recomposição de pavimento - 23 0.0%
Desmembramento de ligação - 22 0.0%
Pagamento em loja - 21 0.0%
Substituição de registro no cavalete - 18 0.0%
Troca de titularidade / atualização cadastral - 17 0.0%
Manutenção de caixa padrão - 17 0.0%
Alteração de endereço - 16 0.0%
Informação - 14 0.0%
Recadastramento - 14 0.0%
Carta defesa - 13 0.0%
Devolução Numerário - 12 0.0%


Atendimento de colaborador -10 0.0%
Devolução de numerário -8 0.0%
Digi Iguá -7 0.0%
Supressão de Captação -7 0.0%
Emissão de DPA/DPE -6 0.0%
Instalação de lacre -5 0.0%
Ação de recadastramento -5 0.0%
Padronização de ligação -5 0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura -5 0.0%
Atualização Cadastral - CPF -4 0.0%
Suspensão de Abastecimento -3 0.0%
Cobrança tarifa mínima -3 0.0%
Aumento de Consumo -3 0.0%
Transferência de pagamento -3 0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos -3 0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar -2 0.0%
Instalação de Hidrantes -2 0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida -2 0.0%
Regra de faturamento alternativo -2 0.0%
Visita de Captação -2 0.0%
Satisfeito - Atendimento -2 0.0%
Reajuste Tarifário -2 0.0%
Emissão de AIO -1 0.0%
Avaliação de projetos -1 0.0%
Antecipar parcelas -1 0.0%
Banco arrecadador -1 0.0%
Declaração de destinação final de esgoto -1 0.0%
Emissão de FCP -1 0.0%
Limpeza de Fossa -1 0.0%
Hidrometração de Poço -1 0.0%
Ligação Individualizada -1 0.0%
Reclamação colaborador -1 0.0%
Regularização de fraude -1 0.0%
Suspensão para Ligação Provisória -1 0.0%
Teste Flugo -1 0.0%

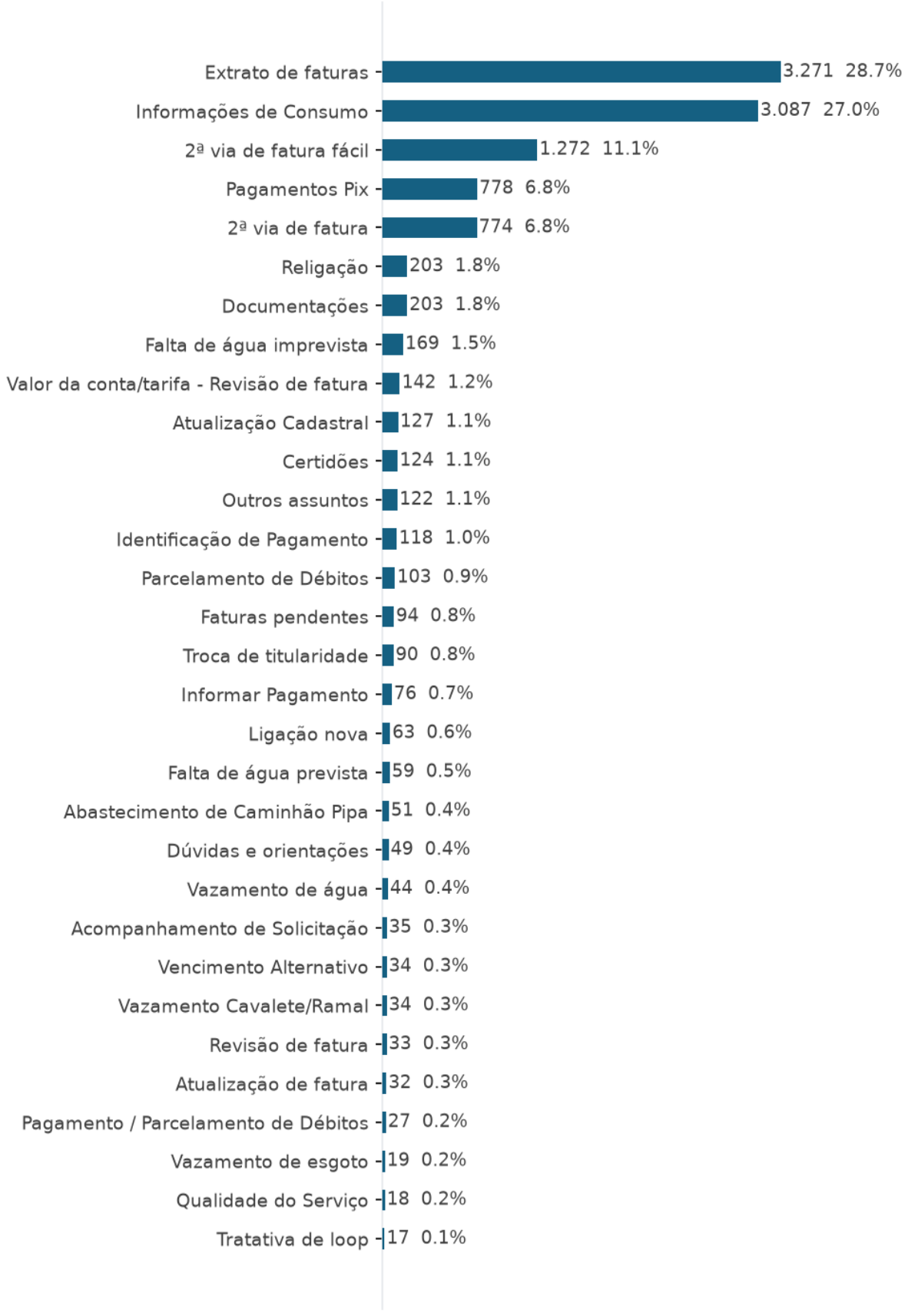
2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro

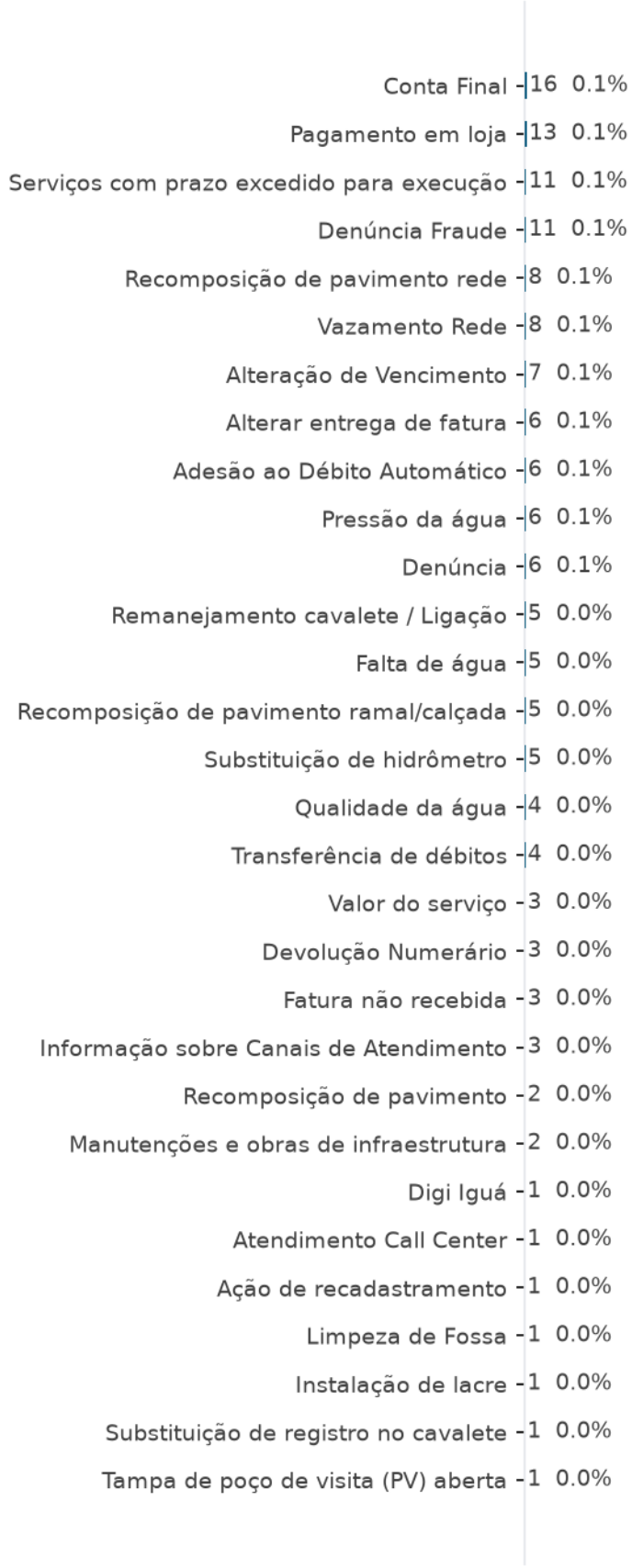



Renovação Tarifa Social 110 0.1%
Transferência de débitos 105 0.1%
Denúncia 97 0.1%
Valor do serviço 95 0.1%
Atualização de fatura 92 0.1%
Remanejamento cavalete / Ligação 87 0.1%
Pressão da água 81 0.1%
Atendimento Call Center 79 0.1%
Recomposição de pavimento ramal/calçada 68 0.1%
Revisão de faturas 66 0.1%
Denúncia Fraude 65 0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura 60 0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta 60 0.0%
Alteração de Vencimento 58 0.0%
Juros e multas 56 0.0%
Informação sobre Canais de Atendimento 56 0.0%
Adesão ao Débito Automático 56 0.0%
Qualidade do Serviço 52 0.0%
Esgoto obstruído rede 51 0.0%
Esgoto obstruído ramal 29 0.0%
Recomposição de pavimento rede 25 0.0%
Qualidade da água 24 0.0%
Desmembramento de ligação 22 0.0%
Recomposição de pavimento 21 0.0%
Vazamento Rede 18 0.0%
Manutenção de caixa padrão 17 0.0%
Substituição de registro no cavalete 17 0.0%
Troca de titularidade / atualização cadastral 17 0.0%
Informação 14 0.0%
Recadastramento 14 0.0%
Carta defesa 13 0.0%
Alteração de endereço 13 0.0%
Atendimento de colaborador 10 0.0%
Devolução Numerário 9 0.0%
Pagamento em loja 8 0.0%

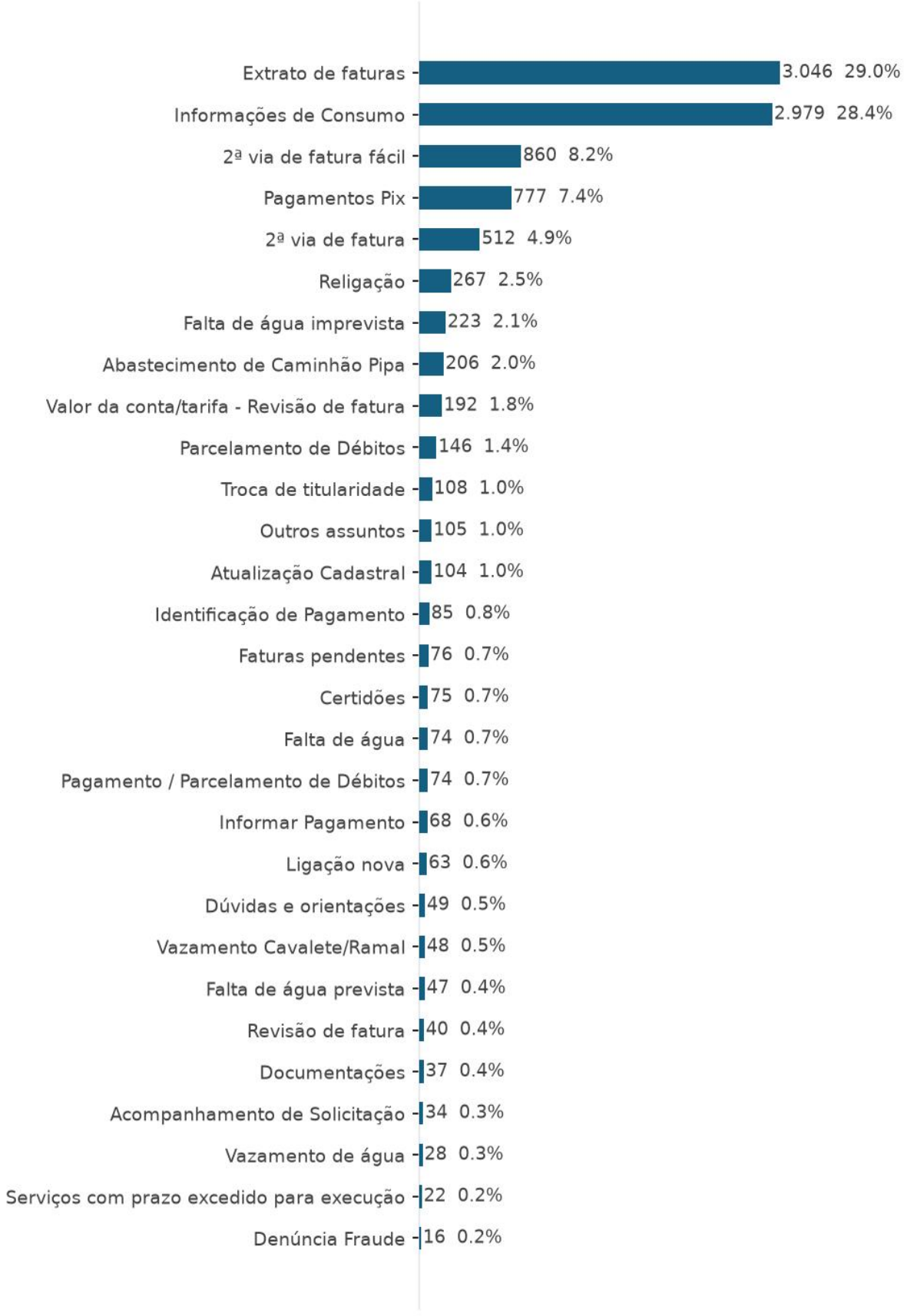
Devolução de numerário	-7	0.0%
Emissão de DPA/DPE	-6	0.0%
Digi Iguá	-6	0.0%
Supressão de Captação	-6	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-5	0.0%
Padronização de ligação	-5	0.0%
Instalação de lacre	-4	0.0%
Atualização Cadastral - CPF	-4	0.0%
Ação de recadastramento	-4	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	-3	0.0%
Aumento de Consumo	-3	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-3	0.0%
Cobrança tarifa mínima	-3	0.0%
Reajuste Tarifário	-2	0.0%
Instalação de Hidrantes	-2	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-2	0.0%
Visita de Captação	-2	0.0%
Regra de faturamento alternativo	-2	0.0%
Satisfeito - Atendimento	-2	0.0%
Emissão de FCP	-1	0.0%
Emissão de AIO	-1	0.0%
Banco arrecadador	-1	0.0%
Antecipar parcelas	-1	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	-1	0.0%
Avaliação de projetos	-1	0.0%
Reclamação colaborador	-1	0.0%
Ligação Individualizada	-1	0.0%
Hidrometração de Poço	-1	0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar	-1	0.0%
Suspensão para Ligação Provisória	-1	0.0%
Regularização de fraude	-1	0.0%
Transferência de pagamento	-1	0.0%
Teste Flugo	-1	0.0%

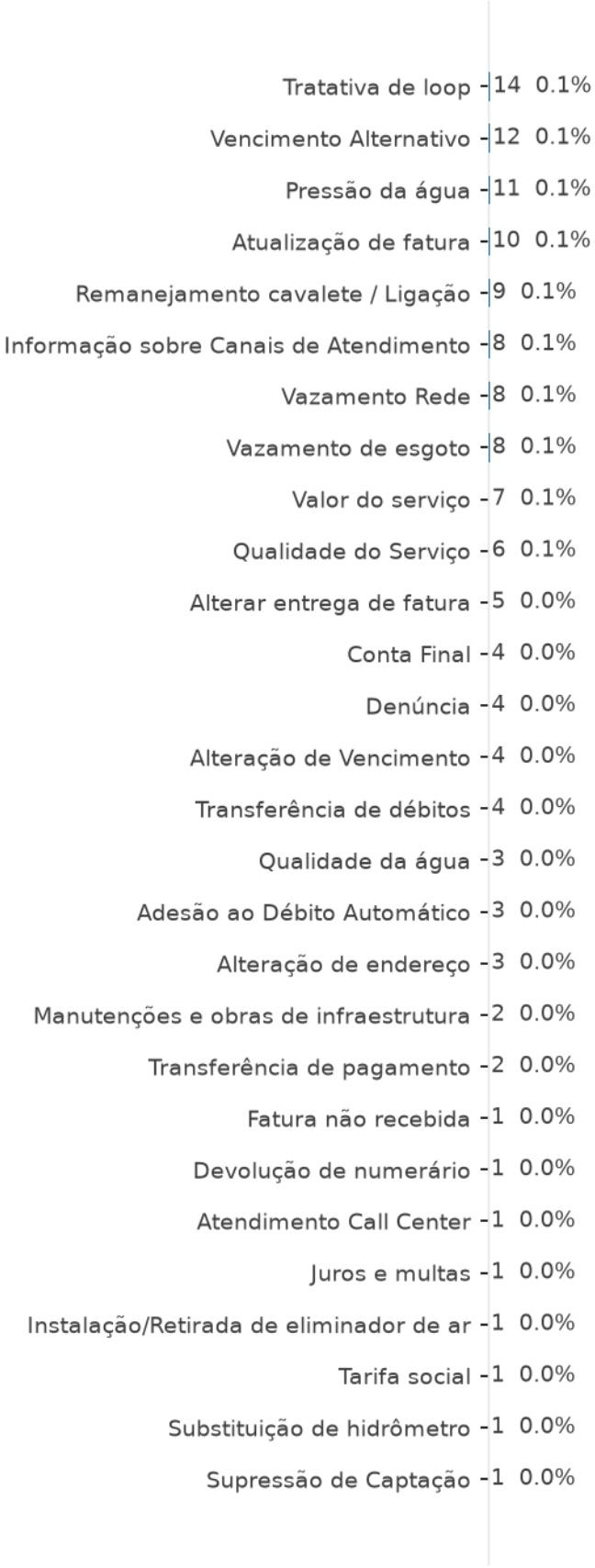
2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira




Conta Final 16 0.1%
Pagamento em loja 13 0.1%
Serviços com prazo excedido para execução 11 0.1%
Denúncia Fraude 11 0.1%
Recomposição de pavimento rede 8 0.1%
Vazamento Rede 8 0.1%
Alteração de Vencimento 7 0.1%
Alterar entrega de fatura 6 0.1%
Adesão ao Débito Automático 6 0.1%
Pressão da água 6 0.1%
Denúncia 6 0.1%
Remanejamento cavalete / Ligação 5 0.0%
Falta de água 5 0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada 5 0.0%
Substituição de hidrômetro 5 0.0%
Qualidade da água 4 0.0%
Transferência de débitos 4 0.0%
Valor do serviço 3 0.0%
Devolução Numerário 3 0.0%
Fatura não recebida 3 0.0%
Informação sobre Canais de Atendimento 3 0.0%
Recomposição de pavimento 2 0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura 2 0.0%
Digi Iguá 1 0.0%
Atendimento Call Center 1 0.0%
Ação de recadastramento 1 0.0%
Limpeza de Fossa 1 0.0%
Instalação de lacre 1 0.0%
Substituição de registro no cavalete 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.

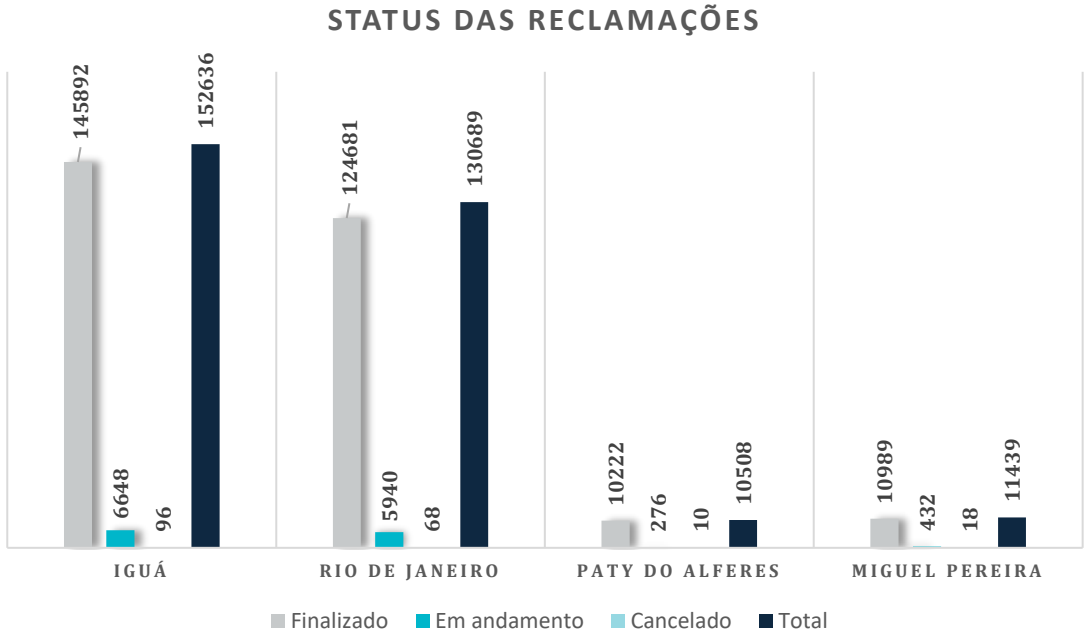
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 152.636 casos no período, dos quais 95,58% foram finalizados. 4,36% 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	152.636	145.892	6.648	96
OUTUBRO	152.636	145.892	6.648	96

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	95,58%	4,36%	0,06%
OUTUBRO	100,00%	95,58%	4,36%	0,06%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

	QUANTIDADE DE REGISTROS

STATUS DOS ATENDIMENTOS	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	130.689	124.681	5.940	68
OUTUBRO	130.689	124.681	5.940	68

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	95,40%	4,55%	0,05%
OUTUBRO	100,00%	95,40%	4,55%	0,05%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	11.439	10.989	432	18
OUTUBRO	11.439	10.989	432	18

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	96,07%	3,78%	0,16%
OUTUBRO	100,00%	96,07%	3,78%	0,16%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

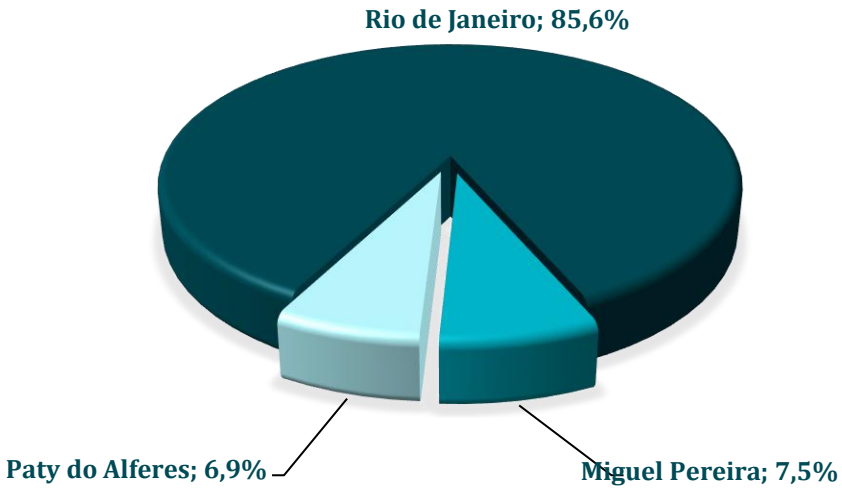
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	10.508	10.222	276	10
OUTUBRO	10.508	10.222	276	10

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,28%	2,63%	0,10%
OUTUBRO	100,00%	97,28%	2,63%	0,10%

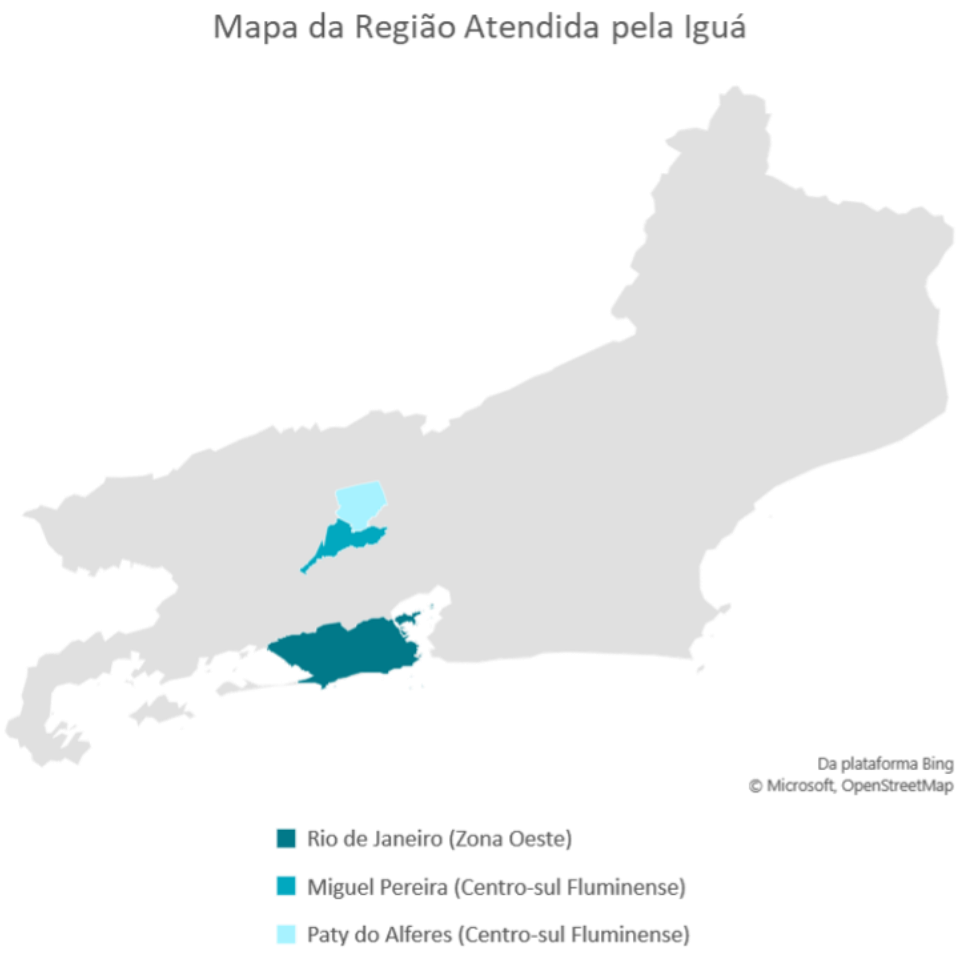
3. Atendimentos por Região Geográfica

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

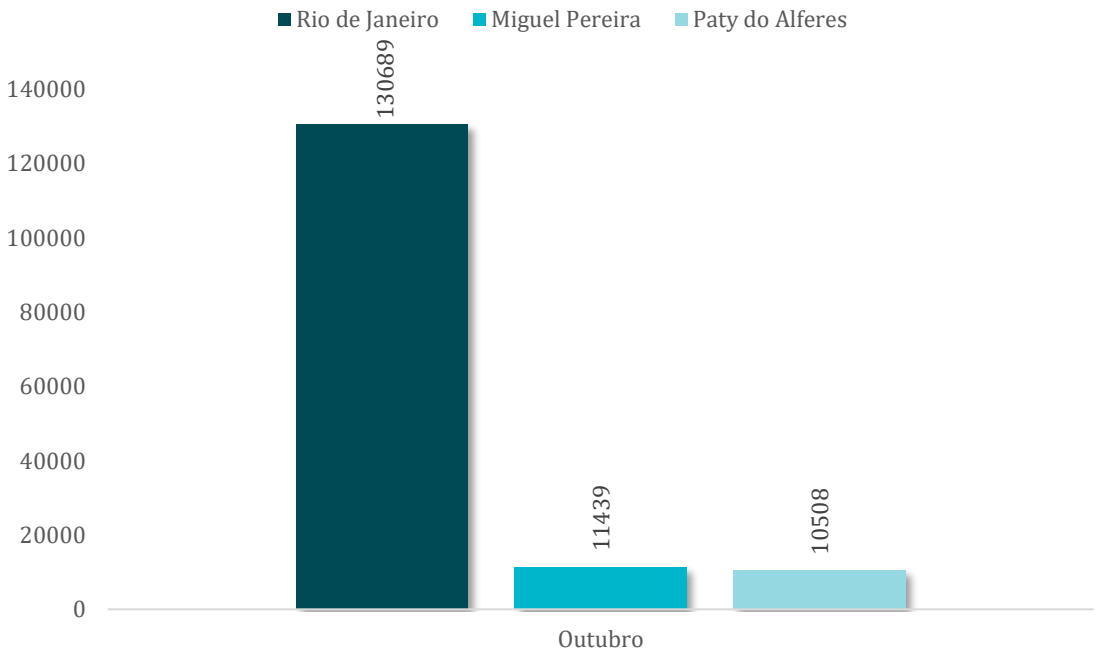
Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 130.689 (85,6%) casos registrados em Rio de Janeiro, 11.439 (7,5%) casos registrados em Miguel Pereira, 10.508 (6,9%) casos registrados em Paty do Alferes.



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	130.543	85,53%
Taquara	3.449	2,26%
Barra da Tijuca	2.250	1,47%
Curicica	1.832	1,20%
Jacarepagua	1.373	0,90%
Freguesia	1.232	0,81%
Recreio Bandeirantes	1.151	0,75%
Pechincha	1.108	0,73%
Tanque	1.091	0,71%
Recreio dos Bandeirantes	920	0,60%
Centro	860	0,56%
Anil	790	0,52%
Vargem Pequena	714	0,47%
Praca Seca	636	0,42%
Vargem Grande	460	0,30%
Itanhanga	397	0,26%
Arcozelo	375	0,25%
Praca da Ponte	333	0,22%
Governador Portela	284	0,19%
Barra Olímpica	284	0,19%
Gardenia Azul	210	0,14%
Pedras Ruivas	199	0,13%
B Californ	189	0,12%

Avelar	178	0,12%
Cidade de Deus	175	0,11%
Barao de Javari	159	0,10%
Parque da Lagoinha	133	0,09%
Sao Judas Tadeu	99	0,06%
Joa	91	0,06%
Conrado	77	0,05%
Mantiquira	65	0,04%
Pq Alto Recanto	57	0,04%
Monte Alegre	55	0,04%
Acampamento	50	0,03%
Mangueiras	49	0,03%
Vista Alegre	43	0,03%
Portal das Mansoes	40	0,03%
Grotao	36	0,02%
Clube Velho	33	0,02%
Ramada	32	0,02%
Fragoso	31	0,02%
Vila Suisa	29	0,02%
Zenobiopolis	28	0,02%
Roseiral	27	0,02%
Santa Branca	26	0,02%
Goiabal	24	0,02%
Estancia Aleluia	23	0,02%
Vila Selma	23	0,02%
Jrd Remanso	20	0,01%
Lameirao	18	0,01%
B Esperanca	18	0,01%
Camorim	17	0,01%
Santa Luzia	17	0,01%
Summer Ville	17	0,01%
Rec dos Eucalipitos	14	0,01%
Guararapes	14	0,01%
Novo Arcozelo	13	0,01%
Retiro das Palmeiras	13	0,01%
Taquara	13	0,01%
Vera Cruz	12	0,01%
Barra da Tijuca	12	0,01%
Saibreira Granja	11	0,01%
Jacarepaguá	11	0,01%
Futurista	10	0,01%
Alto da Boa Vista	9	0,01%
Araçá	9	0,01%
Fortaleza	9	0,01%
P Mirim	8	0,01%
Conceicao	8	0,01%
Curicica	8	0,01%
Parque Barcelos	8	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	8	0,01%
Vargem Pequena	6	0,00%
P Bandeira	6	0,00%
Pantanal	6	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	6	0,00%
Plante Cafe	6	0,00%
Margarida	6	0,00%
Lot Zendaiopolis	6	0,00%
Village Sao Roque	5	0,00%
Jrd Miguel Pereira	4	0,00%
Poaia	4	0,00%
Lot Planaltosumervil	4	0,00%
Tijuca	2	0,00%
Vargem Grande	2	0,00%
Pechincha	2	0,00%
Centro	2	0,00%

Tres Porteiras	2	0,00%
Cidades das Rosas	1	0,00%
Alegria	1	0,00%
Camorim	1	0,00%
Jacarepaguá	1	0,00%
Gardênia Azul	1	0,00%
Sertaozinho	1	0,00%
Parque Guararapes	1	0,00%
Total Geral	**152.636**	**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	112.435	86,03%
Taquara	3.449	2,64%
Barra da Tijuca	2.250	1,72%
Curicica	1.832	1,40%
Jacarepagua	1.373	1,05%
Freguesia	1.232	0,94%
Recreio Bandeirantes	1.142	0,87%
Pechincha	1.108	0,85%
Tanque	1.091	0,83%
Recreio dos Bandeirantes	929	0,71%
Anil	790	0,60%
Vargem Pequena	714	0,55%
Praca Seca	636	0,49%
Vargem Grande	460	0,35%
Itanhanga	397	0,30%
Barra Olímpica	284	0,22%
Gardenia Azul	210	0,16%
Cidade de Deus	175	0,13%
Joa	91	0,07%
Camorim	17	0,01%
Taquara	13	0,01%
Barra da Tijuca	12	0,01%
Jacarepaguá	11	0,01%
Curicica	8	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	8	0,01%
Freguesia (Jacarepaguá)	6	0,00%
Vargem Pequena	6	0,00%
Pechincha	2	0,00%
Tijuca	2	0,00%
Vargem Grande	2	0,00%
Jacarepaguá	1	0,00%
Gardênia Azul	1	0,00%
Camorim	1	0,00%
Centro	1	0,00%
Total Geral	**130.689**	**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	9.555	83,53%
Centro	373	3,26%
Praca da Ponte	333	2,91%
Governador Portela	284	2,48%
Barao de Javari	159	1,39%
Parque da Lagoinha	133	1,16%
Sao Judas Tadeu	99	0,87%
Conrado	77	0,67%
Mangueiras	48	0,42%
Portal das Mansoes	40	0,35%
Ramada	32	0,28%
Fragoso	31	0,27%
Vila Suisa	29	0,25%
Santa Branca	29	0,25%
Vila Selma	23	0,20%
Estancia Aleluia	23	0,20%
Jrd Remanso	20	0,17%
Summer Ville	17	0,15%
Santa Luzia	17	0,15%
Guararapes	14	0,12%
Retiro das Palmeiras	13	0,11%
Vera Cruz	12	0,10%
Futurista	10	0,09%
Clube Velho	9	0,08%
Alto da Boa Vista	9	0,08%
Conceicao	8	0,07%
Plante Cafe	6	0,05%
Pantanal	6	0,05%
Margarida	6	0,05%
P Bandeira	6	0,05%
Village Sao Roque	5	0,04%
Lot Planaltosumervil	4	0,03%
Jrd Miguel Pereira	4	0,03%
Alegria	1	0,01%
Cidades das Rosas	1	0,01%
Centro	1	0,01%
Parque Guararapes	1	0,01%
Sertaozinho	1	0,01%
Total Geral	**11.439**	**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	8.553	81,40%
Centro	485	4,62%
Arcozelo	375	3,57%
Pedras Ruivas	199	1,89%
B Californ	189	1,80%
Avelar	178	1,69%

Mantiquira	65	0,62%
Pq Alto Recanto	57	0,54%
Monte Alegre	55	0,52%
Acampamento	50	0,48%
Vista Alegre	43	0,41%
Grotao	36	0,34%
Zenobiopolis	28	0,27%
Roseiral	27	0,26%
Clube Velho	24	0,23%
Goiabal	24	0,23%
B Esperanca	18	0,17%
Lameirao	18	0,17%
Rec dos Eucalipitos	14	0,13%
Novo Arcozelo	13	0,12%
Saibreira Granja	11	0,10%
Araçá	9	0,09%
Fortaleza	9	0,09%
Parque Barcelos	8	0,08%
P Mirim	8	0,08%
Lot Zendaiopolis	6	0,06%
Poaia	4	0,04%
Tres Porteiras	2	0,02%
Total Geral	**10.508**	**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 outubro 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.