

Relatório de Atendimento Iguá Saneamento

Mês de Abril de 2026

SUMÁRIO

SUMÁRIO	1
TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO	2
ATENDIMENTOS REGISTRADOS – MÊS DE ABRIL	3
1. Tipos de Atendimentos	3
1.1. Canais de Comunicação	4
1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos	5
2. Informações Dos Atendimentos	5
2.1. Categorias Registradas	5
2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral	6
2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro.....	8
2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira.....	11
2.1.4. Categorias Registradas – Paty do Alferes	13
2.2. Status dos Atendimentos	14
2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral.....	14
2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro	15
2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira	15
2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes.....	16
3. Atendimentos por Região Geográfica	16
3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade	16
3.2. Distribuição dos Atendimentos por Bairros	19
3.2.1. Atendimentos por Bairros – Rio de Janeiro	22
3.2.2. Atendimentos por Bairros – Miguel Pereira.....	24
3.2.3. Atendimentos por Bairros – Paty do Alferes.....	26
4. Considerações Finais	28

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;

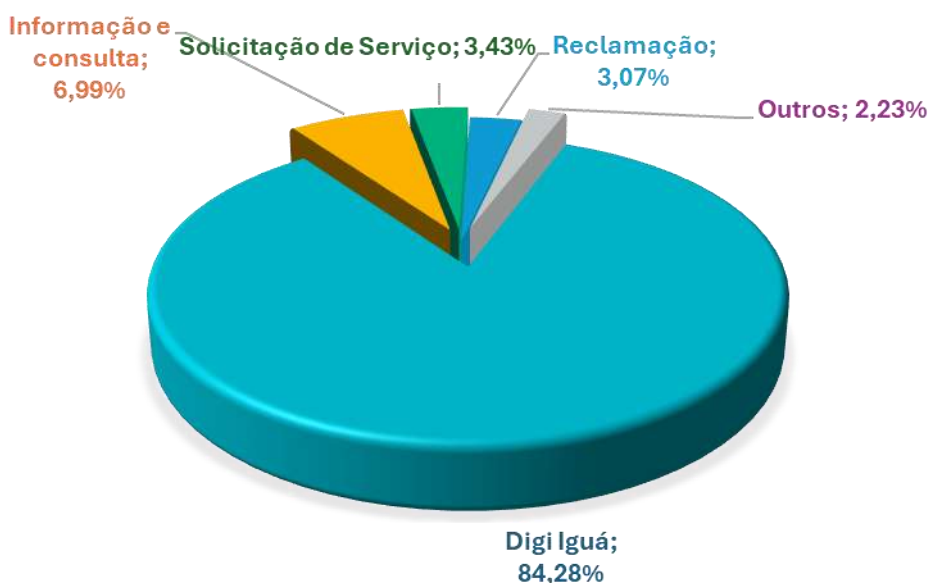
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – MÊS DE ABRIL

No mês de abril de 2026, a concessionária Iguá Saneamento registrou 169.414 (Cento e sessenta e nove mil quatrocentos e quatorze) casos de atendimentos que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

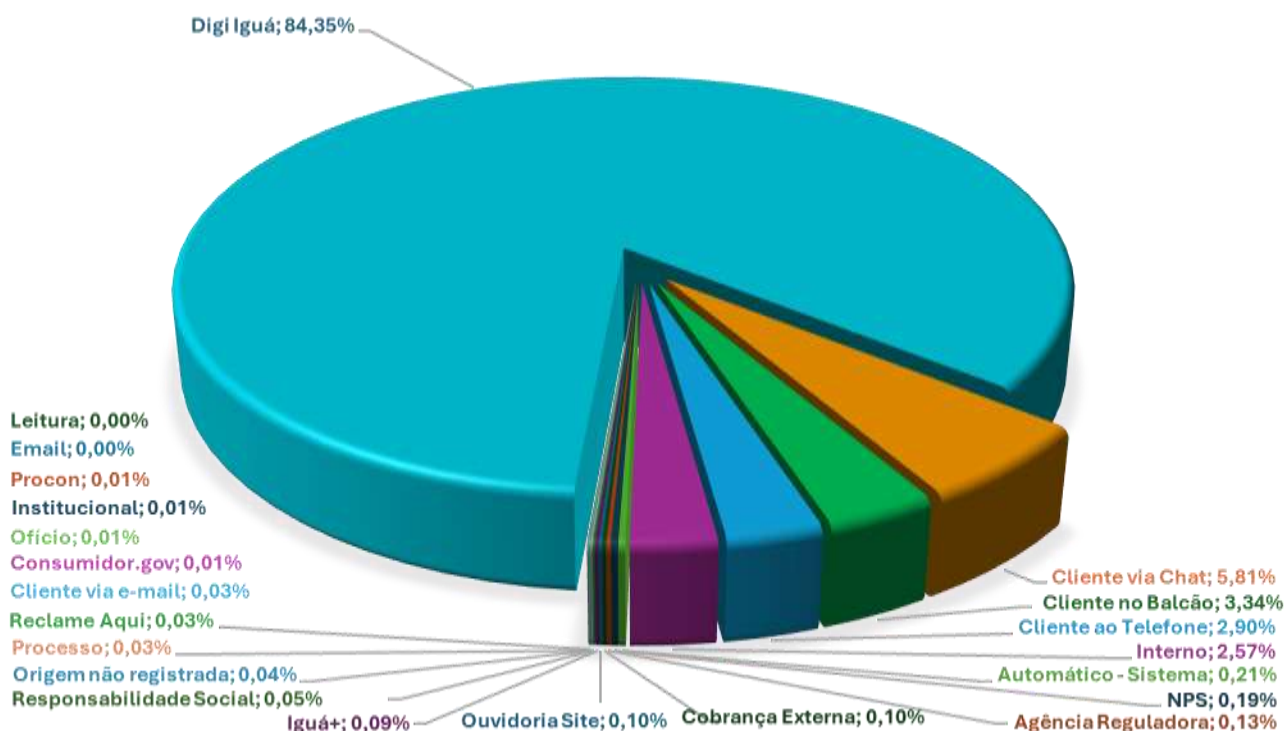
1. Tipos de Atendimentos

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 no mês de abril de 2026, com 142.777 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e Consulta com 11.839 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Solicitação de Serviço com 5.806 registros. Também tivemos 5.207 casos de Reclamação e 3.785 casos com outros tipos de registro menos recorrentes: 2.000 Cobrança Interna, 940 Atendimento, 366 Ouvidoria, 328 Tratativa NPS, 55 Processo, 35 DPA/DPE, 35 Caça Fraudes, 22 FCP e 4 Obrigação do Cliente – OC.



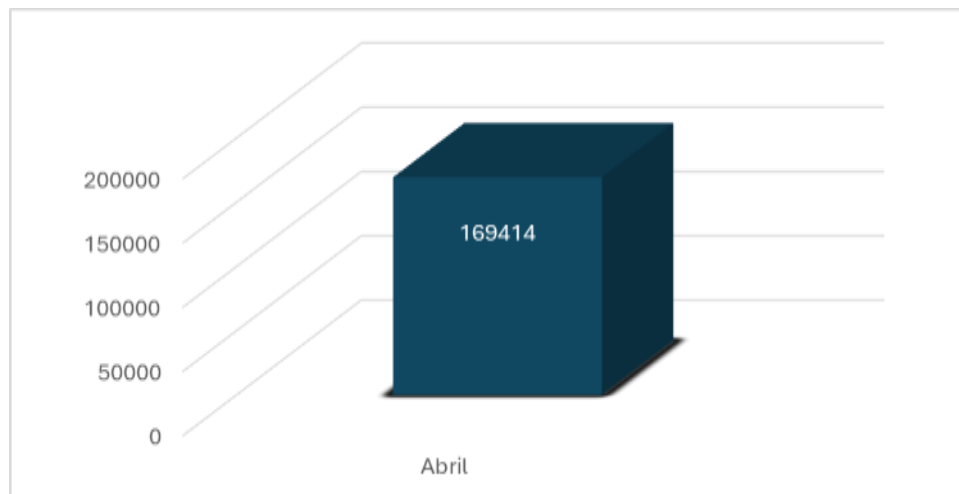
1.1. Canais de Comunicação

Dos 169.414 casos registrados no mês de abril, 142.908 chegaram via Digi Iguá, 9.846 via Chat e Web Chat (atendimento Call Center), 5.665 atendimentos realizados nas lojas presencialmente, 4.905 via telefone (atendimento Call Center), 4.358 casos registrados internamente, 351 via Automático-sistema (relições), 328 casos de tratativa NPS, 213 via Agência Reguladora, 166 via Cobrança Externa (Call Center), 165 via Ouvidoria, 158 via Iguá+ (grandes consumidores), 79 via Responsabilidade Social, 61 casos com origem não registrada, 59 via Processo, 45 Reclame Aqui, 45 via e-mail, 18 via Consumidor.gov, 15 via Ofício, 13 Institucional, 12 Procon, 3 casos de leitura e 1 Email.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 169.414 casos registrados se distribuem em 169.414 atendimentos realizados em abril/26 (100% dos atendimentos do mês).

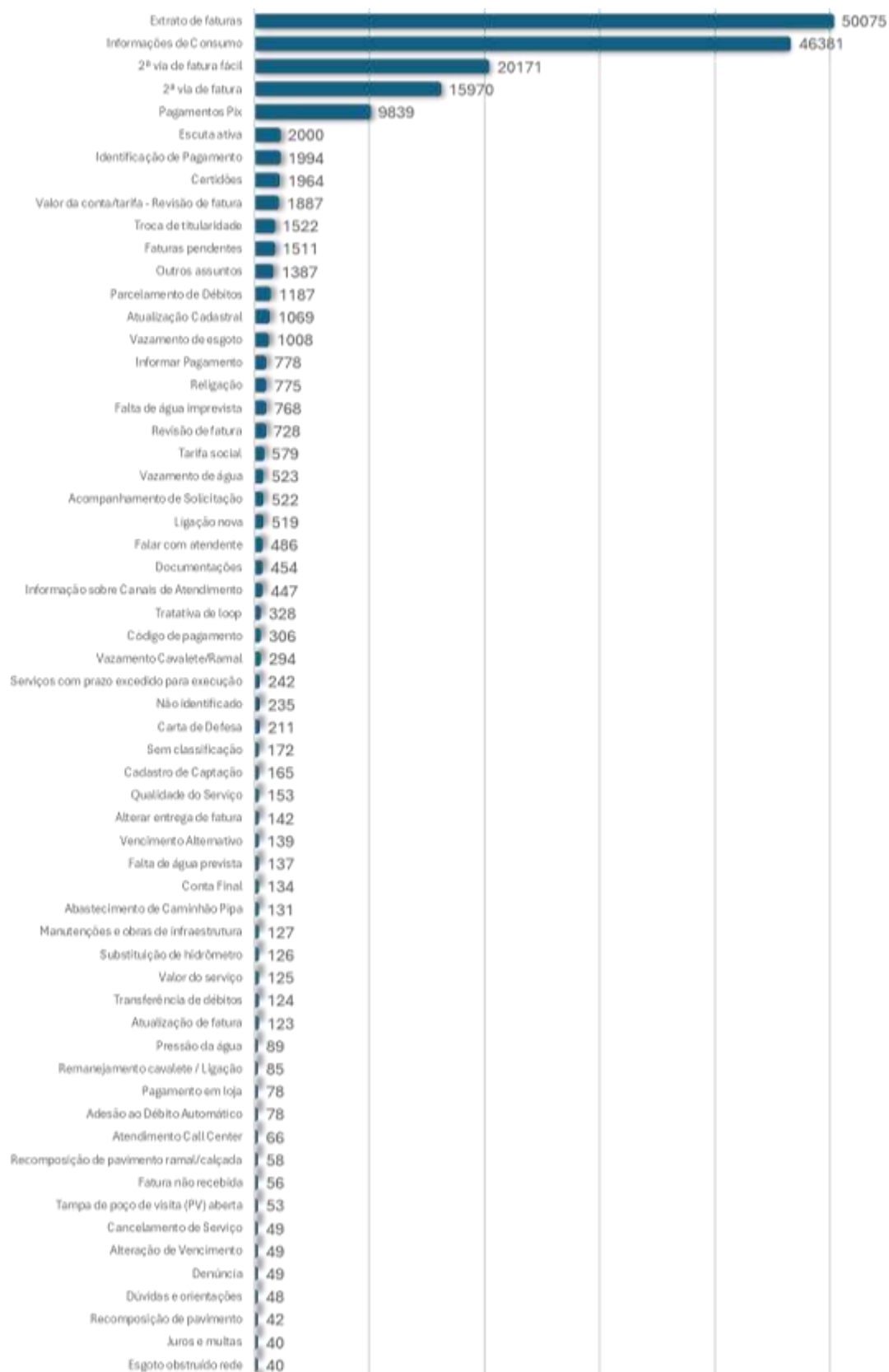


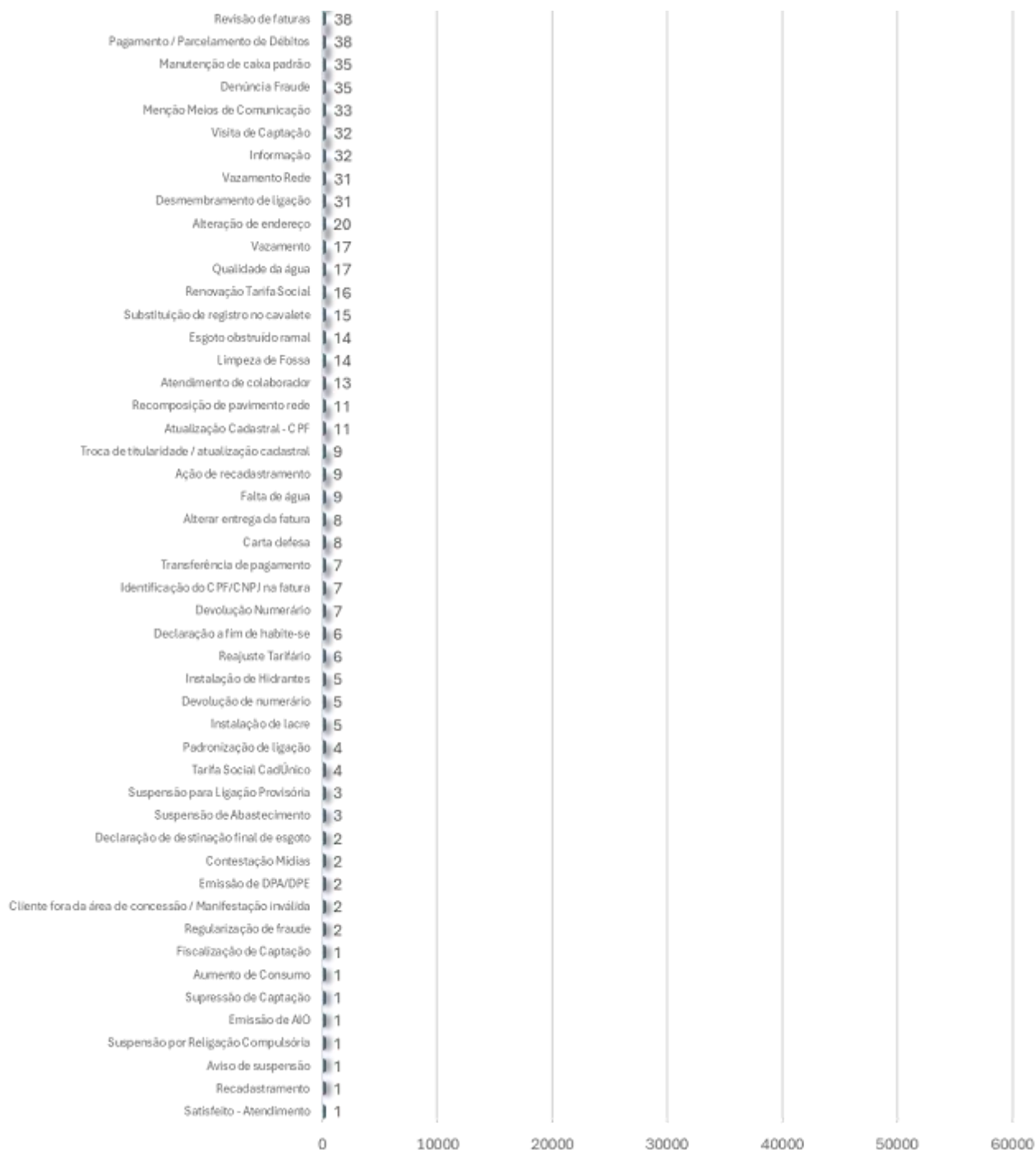
2. Informações Dos Atendimentos

2.1. Categorias Registradas

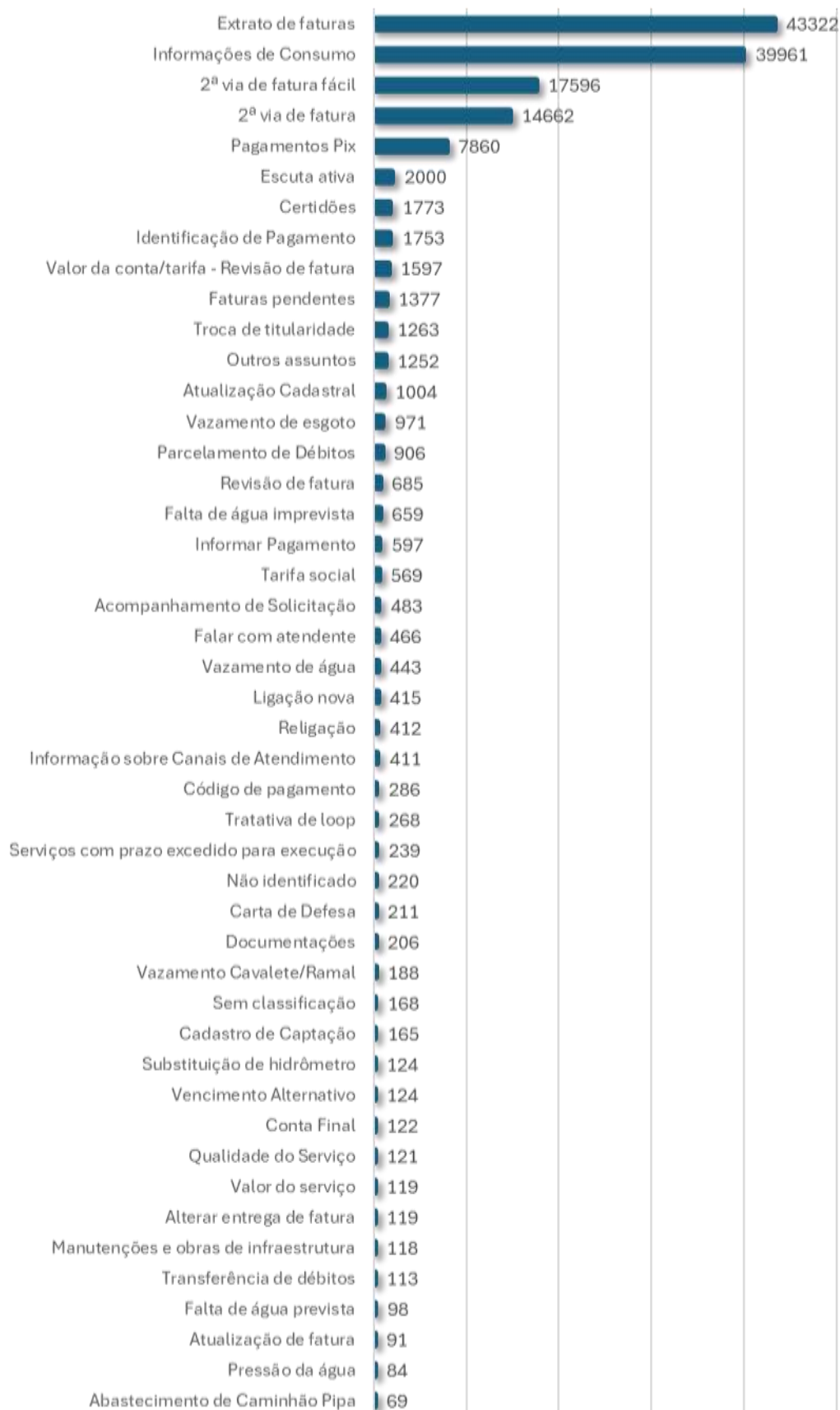
As informações capturadas nos casos de atendimento representam as solicitações dos usuários, sejam solicitações de serviços, atendimento de dúvidas e orientações, registro de reclamações, atendimentos de canais de reclamações entre outros tipos descritos no item 1. Na visão geral, é possível identificar que as maiores volumetrias de atendimentos no mês de abril se concentram em 2ª via de fatura fácil (11,9% do total), Informações de Consumo (27,4% do total) e Extrato de faturas (29,6% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 68,8% do total de solicitações de atendimento registradas no mês de abril de 2026.

2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral

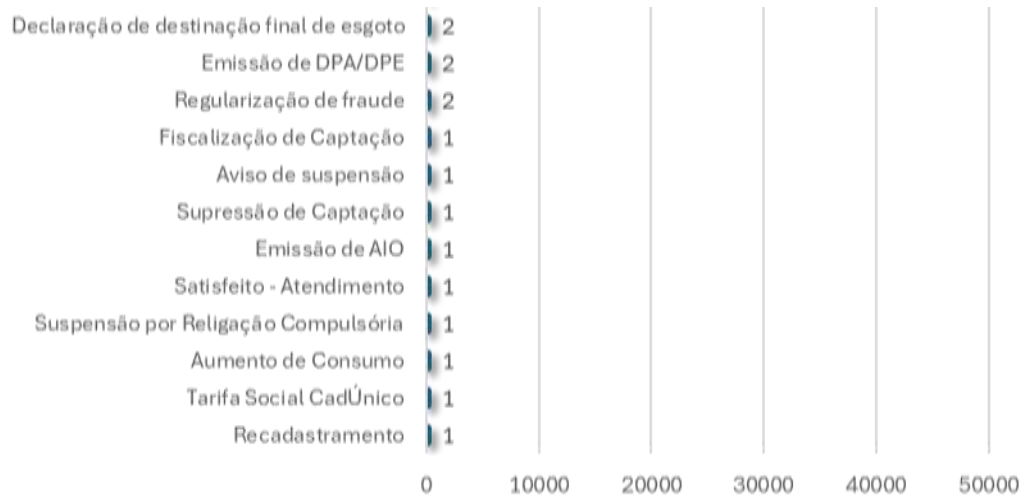




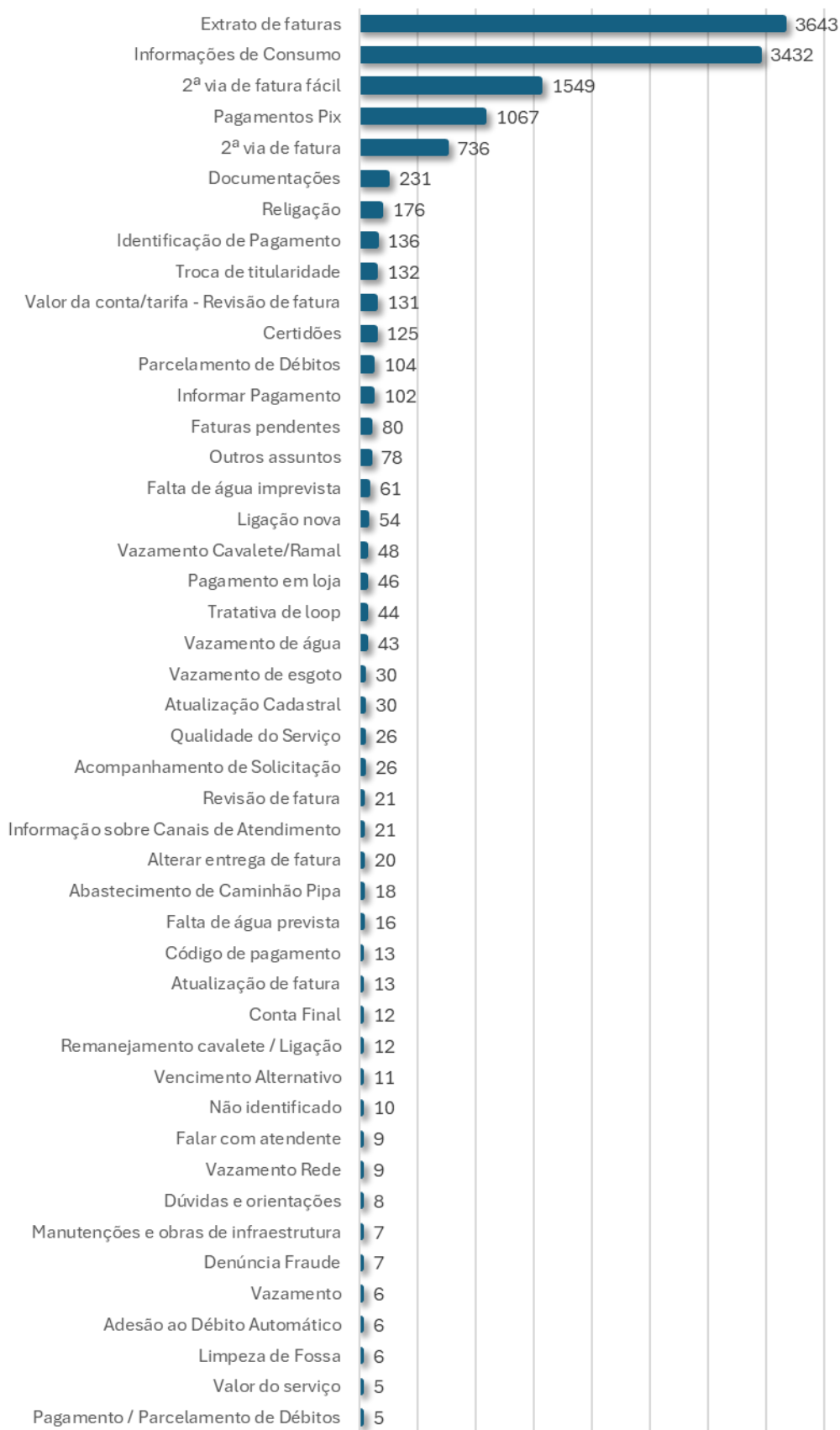
2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro

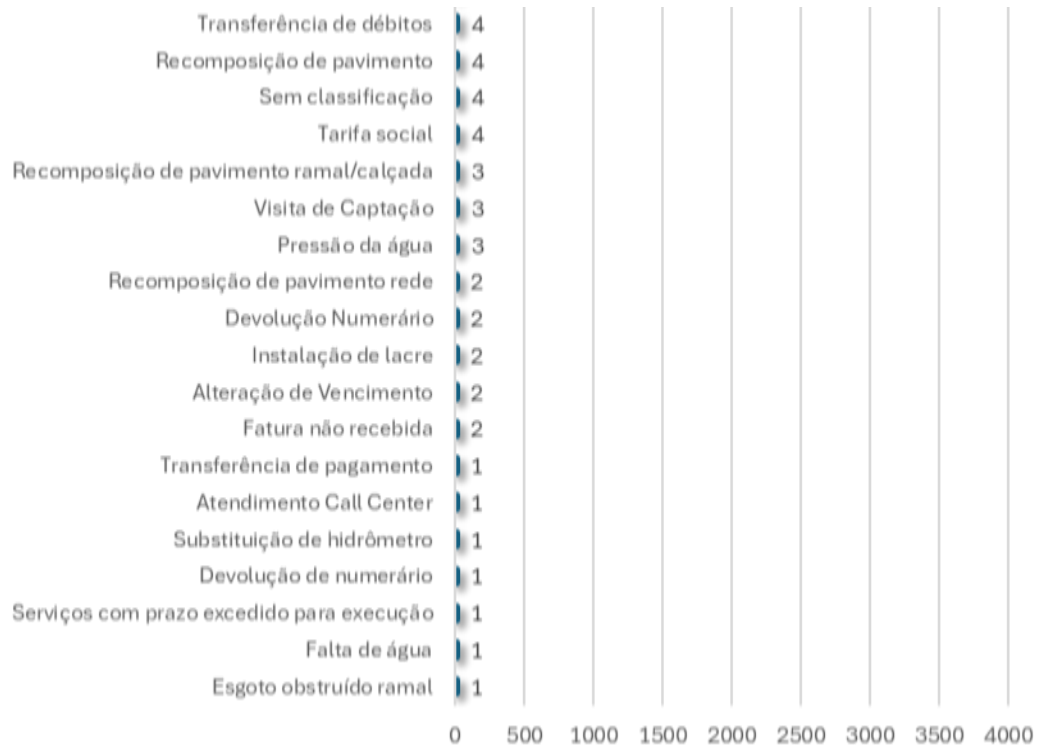


Adesão ao Débito Automático	67
Atendimento Call Center	65
Remanejamento cavalete / Ligação	59
Recomposição de pavimento ramal/calçada	55
Tampa de poço de visita (PV) aberta	53
Fatura não recebida	52
Cancelamento de Serviço	49
Denúncia	45
Alteração de Vencimento	41
Esgoto obstruído rede	40
Juros e multas	40
Revisão de faturas	38
Recomposição de pavimento	38
Manutenção de caixa padrão	35
Menção Meios de Comunicação	33
Informação	32
Desmembramento de ligação	31
Visita de Captação	29
Pagamento em loja	29
Denúncia Fraude	22
Alteração de endereço	20
Vazamento Rede	17
Qualidade da água	16
Renovação Tarifa Social	16
Substituição de registro no cavalete	14
Atendimento de colaborador	13
Esgoto obstruído ramal	13
Atualização Cadastral - CPF	11
Ação de recadastramento	9
Troca de titularidade / atualização cadastral	9
Recomposição de pavimento rede	9
Alterar entrega da fatura	8
Carta defesa	8
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	7
Reajuste Tarifário	6
Declaração a fim de habite-se	6
Instalação de Hidrantes	5
Devolução Numerário	5
Transferência de pagamento	5
Devolução de numerário	4
Padronização de ligação	4
Instalação de lacre	3
Suspensão de Abastecimento	3
Limpeza de Fossa	2
Contestação Mídias	2
Suspensão para Ligação Provisória	2
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	2



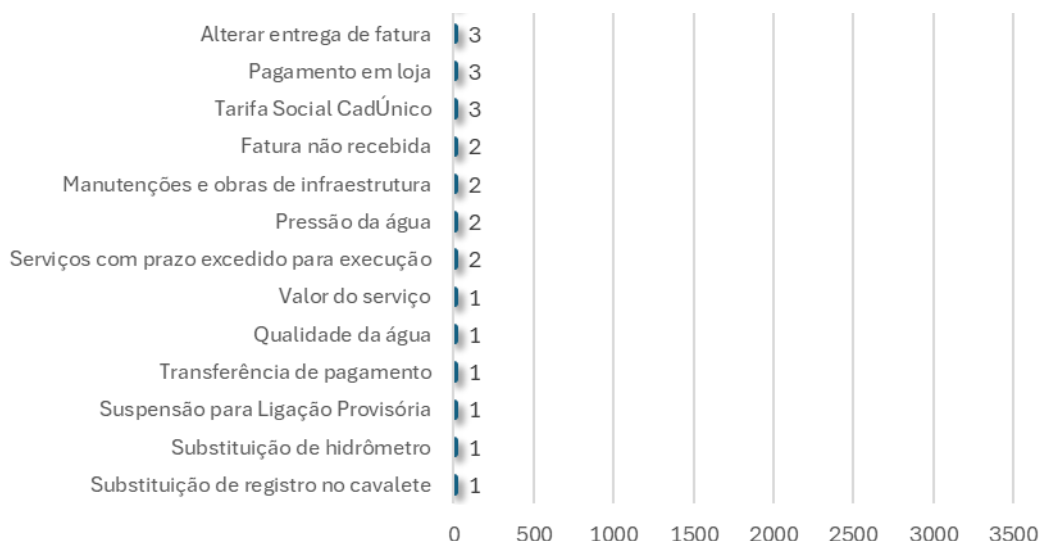
2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira





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.

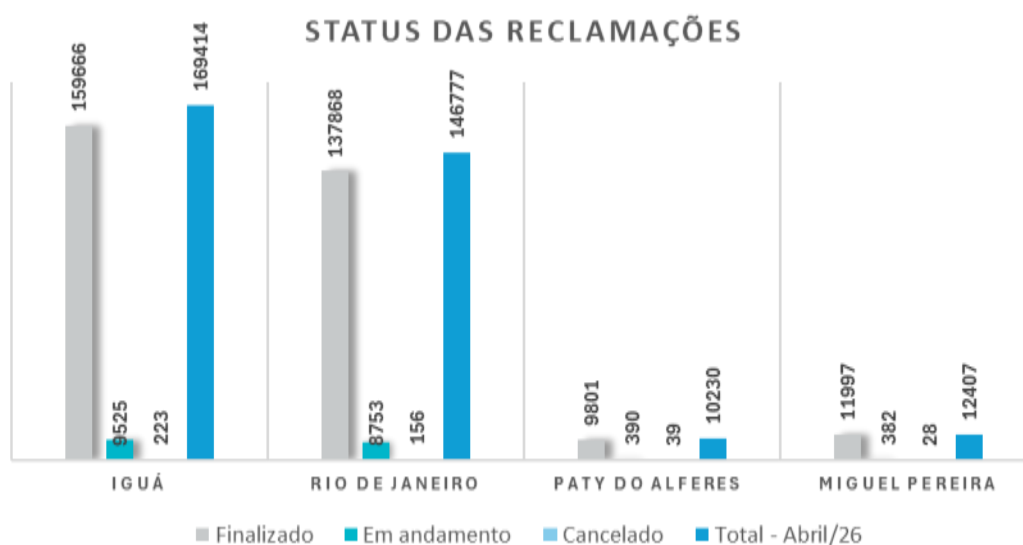
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 169.414 casos no mês de abril, dos quais 94,25% foram finalizados, 5,62% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 0,13% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS
	ABRIL
REGISTRADOS	169414
FINALIZADO	159666
EM ANDAMENTO	9525
CANCELADO	223

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS
	ABRIL
REGISTRADOS	100%
FINALIZADO	94,25%
EM ANDAMENTO	5,62%
CANCELADO	0,13%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS
	ABRIL
REGISTRADOS	146777
FINALIZADO	137868
EM ANDAMENTO	8753
CANCELADO	156

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS
	ABRIL
REGISTRADOS	100,00%
FINALIZADO	93,93%
EM ANDAMENTO	5,96%
CANCELADO	0,11%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS
	ABRIL
REGISTRADOS	12407
FINALIZADO	11997
EM ANDAMENTO	382
CANCELADO	28

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS
	ABRIL
REGISTRADOS	100,00%
FINALIZADO	96,70%
EM ANDAMENTO	3,08%
CANCELADO	0,23%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

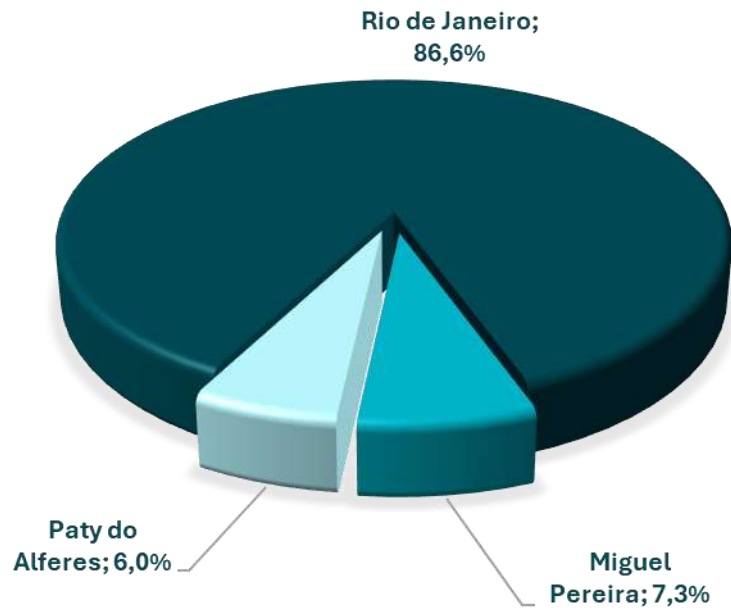
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS
	ABRIL
REGISTRADOS	10230
FINALIZADO	9801
EM ANDAMENTO	390
CANCELADO	39

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS
	ABRIL
REGISTRADOS	100,00%
FINALIZADO	95,81%
EM ANDAMENTO	3,81%
CANCELADO	0,38%

3. Atendimentos por Região Geográfica

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 146.777 (86,6%) casos registrados no Rio de Janeiro, 12.407 (7,3%) casos registrados em Miguel Pereira e 10.230 (6%) casos registrados em Paty do Alferes.



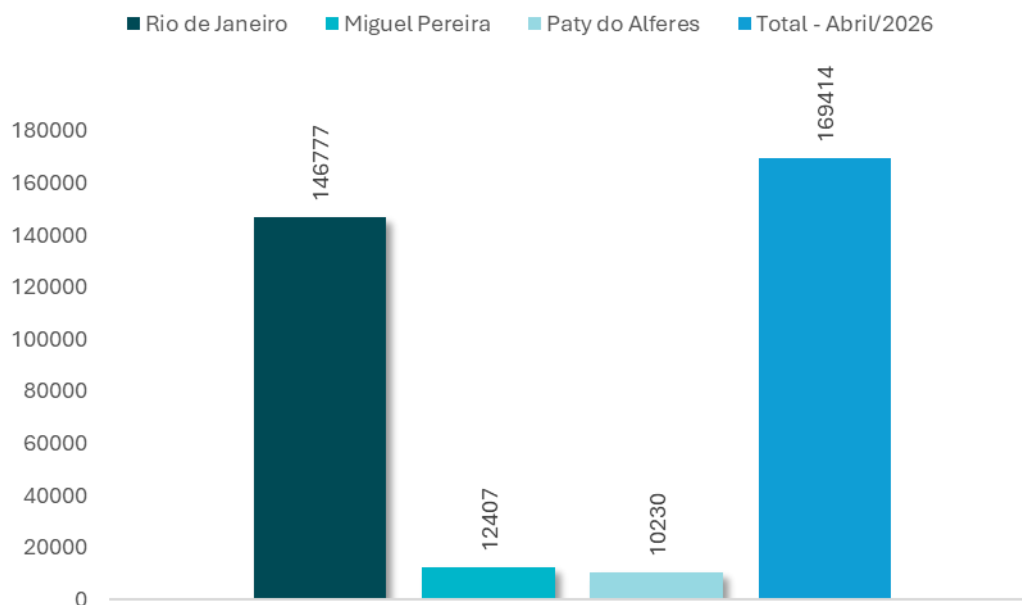
Mapa da Região Atendida pela Iguá



Da plataforma Bing
© Microsoft, OpenStreetMap

- Rio de Janeiro (Zona Oeste)
- Miguel Pereira (Centro-sul Fluminense)
- Paty do Alferes (Centro-sul Fluminense)

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	N° Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	56352	33,26%
TAQUARA	17632	10,41%
BARRA DA TIJUCA	13056	7,71%
CURICICA	7970	4,70%
JACAREPAGUA	7310	4,31%
RECREIO BANDEIRANTES	6465	3,82%
PECHINCHA	6127	3,62%
FREGUESIA	5788	3,42%
RECREIO DOS BANDEIRANTES	5710	3,37%
TANQUE	5075	3,00%
ANIL	4613	2,72%
VARGEM PEQUENA	4425	2,61%
CENTRO	4111	2,43%
PRACA SECA	2805	1,66%
VARGEM GRANDE	2694	1,59%
ITANHANGA	2064	1,22%
Barra Olímpica	1870	1,10%
GARDENIA AZUL	1758	1,04%
ARCOZELO	1315	0,78%
CIDADE DE DEUS	1218	0,72%
GOVERNADOR PORTELA	1197	0,71%
PRACA DA PONTE	1038	0,61%
AVELAR	816	0,48%
B CALIFORN	780	0,46%
BARAO DE JAVARI	690	0,41%
SAO JUDAS TADEU	486	0,29%
PEDRAS RUIVAS	477	0,28%
PARQUE DA LAGOINHA	471	0,28%
CONRADO	445	0,26%
MONTE ALEGRE	340	0,20%
JOA	304	0,18%
RAMADA	226	0,13%
PQ ALTO RECANTO	215	0,13%
MANGUEIRAS	209	0,12%
VILA SUISA	203	0,12%

ZENOBIOPOLIS	164	0,10%
ACAMPAMENTO	163	0,10%
PORTAL DAS MANSOES	163	0,10%
MANTIQUIRA	162	0,10%
VISTA ALEGRE	150	0,09%
FRAGOSO	140	0,08%
ROSEIRAL	124	0,07%
REC DOS EUCALIPITOS	120	0,07%
CLUBE VELHO	119	0,07%
FUTURISTA	102	0,06%
VILA SELMA	100	0,06%
JRD REMANSO	96	0,06%
RETIRO DAS PALMEIRAS	83	0,05%
ALTO DA BOA VISTA	82	0,05%
CAMORIM	80	0,05%
ESTANCIA ALELUIA	80	0,05%
CONCEICAO	80	0,05%
PLANTE CAFE	77	0,05%
GOIABAL	74	0,04%
GUARARAPES	72	0,04%
SANTA LUZIA	70	0,04%
MARGARIDA	69	0,04%
LAMEIRAO	68	0,04%
POAIA	67	0,04%
NOVO ARCOZELO	67	0,04%
SAIBREIRA GRANJA	63	0,04%
VILLAGE SAO ROQUE	57	0,03%
SANTA BRANCA	54	0,03%
VERA CRUZ	53	0,03%
SUMMER VILLE	47	0,03%
TRES PORTEIRAS	44	0,03%
B ESPERANCA	41	0,02%
Jacarepaguá	30	0,02%
GROTAO	27	0,02%
FORTALEZA	24	0,01%
P MIRIM	21	0,01%
CIDADES DAS ROSAS	21	0,01%
P BANDEIRA	17	0,01%
LOT PLANALTOSUMERVIL	17	0,01%
PANTANAL	16	0,01%
SERTAOZINHO	14	0,01%

SERTAOZINHO	14	0,01%
PARQUE BARCELOS	12	0,01%
JRD MIGUEL PEREIRA	7	0,00%
SAO JORGE	6	0,00%
ALEGRIA	5	0,00%
VALE DOS IPES	3	0,00%
PRQ ENCANTO PATY I	2	0,00%
CUPIDO	2	0,00%
LOT ZENDAIOPOLIS	2	0,00%
Araçá	2	0,00%
Total Geral	169414	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 em alguns casos.

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	49446	33,69%
TAQUARA	17617	12,00%
BARRA DA TIJUCA	13056	8,90%
CURICICA	7959	5,42%
JACAREPAGUA	7288	4,97%
RECREIO BANDEIRANTES	6463	4,40%
PECHINCHA	6124	4,17%
FREGUESIA	5777	3,94%
RECREIO DOS BANDEIRANTES	5710	3,89%
TANQUE	5066	3,45%
ANIL	4610	3,14%
VARGEM PEQUENA	4425	3,01%
PRACA SECA	2799	1,91%
VARGEM GRANDE	2682	1,83%
ITANHANGA	2064	1,41%
Barra Olímpica	1869	1,27%
GARDENIA AZUL	1750	1,19%
CIDADE DE DEUS	1211	0,83%
JOA	301	0,21%
CENTRO	193	0,13%
CAMORIM	80	0,05%
B CALIFORN	43	0,03%
BARAO DE JAVARI	39	0,03%
Jacarepaguá	30	0,02%
AVELAR	22	0,01%
GOVERNADOR PORTELA	21	0,01%
ARCOZELO	20	0,01%
PRACA DA PONTE	18	0,01%
PEDRAS RUIVAS	15	0,01%
PLANTE CAFE	14	0,01%
MANTIQUIRA	13	0,01%
SAO JUDAS TADEU	8	0,01%
RAMADA	8	0,01%

CONRADO	7	0,00%
ACAMPAMENTO	5	0,00%
REC DOS EUCALIPITOS	5	0,00%
RETIRO DAS PALMEIRAS	4	0,00%
PARQUE DA LAGOINHA	4	0,00%
VILA SUISA	2	0,00%
GUARARAPES	2	0,00%
NOVO ARCOZELO	2	0,00%
ALEGRIA	2	0,00%
PQ ALTO RECANTO	1	0,00%
VILLAGE SAO ROQUE	1	0,00%
CLUBE VELHO	1	0,00%
Total Geral	146777	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 em alguns casos.

3.2.2. Atendimentos por Bairros – Miguel Pereira

Maior volumetria de atendimentos registrados nos bairros Centro, Governador Portela e Praça da Ponte.

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	3963	31,94%
CENTRO	1910	15,39%
GOVERNADOR PORTELA	1172	9,45%
PRACA DA PONTE	1001	8,07%
BARAO DE JAVARI	641	5,17%
SAO JUDAS TADEU	476	3,84%
PARQUE DA LAGOINHA	467	3,76%
CONRADO	438	3,53%
RAMADA	218	1,76%
MANGUEIRAS	209	1,68%
VILA SUISA	195	1,57%
PORTAL DAS MANSOES	163	1,31%
FRAGOSO	140	1,13%
FUTURISTA	102	0,82%
VILA SELMA	100	0,81%
JRD REMANSO	96	0,77%
ALTO DA BOA VISTA	82	0,66%
ESTANCIA ALELUIA	80	0,64%
CONCEICAO	80	0,64%
RETIRO DAS PALMEIRAS	73	0,59%
SANTA LUZIA	70	0,56%
GUARARAPES	70	0,56%
MARGARIDA	69	0,56%
PLANTE CAFE	61	0,49%
VILLAGE SAO ROQUE	56	0,45%
SANTA BRANCA	54	0,44%
VERA CRUZ	53	0,43%
SUMMER VILLE	47	0,38%
CLUBE VELHO	46	0,37%
B CALIFORN	36	0,29%
CIDADES DAS ROSAS	21	0,17%
MONTE ALEGRE	20	0,16%
PQ ALTO RECANTO	20	0,16%
LOT PLANALTOSUMERVIL	17	0,14%
P BANDEIRA	17	0,14%

PANTANAL	16	0,13%
SERTAOZINHO	14	0,11%
JACAREPAGUA	14	0,11%
CURICICA	11	0,09%
MANTIQUIRA	11	0,09%
AVELAR	10	0,08%
FREGUESIA	9	0,07%
GARDENIA AZUL	8	0,06%
TAQUARA	8	0,06%
ARCOZELO	7	0,06%
JRD MIGUEL PEREIRA	7	0,06%
SAO JORGE	6	0,05%
CIDADE DE DEUS	4	0,03%
ANIL	3	0,02%
JOA	3	0,02%
ALEGRIA	3	0,02%
PEDRAS RUIVAS	3	0,02%
NOVO ARCOZELO	2	0,02%
CUPIDO	2	0,02%
RECREIO BANDEIRANTES	2	0,02%
REC DOS EUCALIPITOS	1	0,01%
Total Geral	12407	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, Arcozele e Avelar.

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	2943	28,77%
CENTRO	2008	19,63%
ARCOZELO	1288	12,59%
AVELAR	784	7,66%
B CALIFORN	701	6,85%
PEDRAS RUIVAS	459	4,49%
MONTE ALEGRE	320	3,13%
PQ ALTO RECANTO	194	1,90%
ZENOBIOPOLIS	164	1,60%
ACAMPAMENTO	158	1,54%
VISTA ALEGRE	150	1,47%
MANTIQUIRA	138	1,35%
ROSEIRAL	124	1,21%
REC DOS EUCALIPITOS	114	1,11%
GOIABAL	74	0,72%
CLUBE VELHO	72	0,70%
LAMEIRAO	68	0,66%
POAIA	67	0,65%
NOVO ARCOZELO	63	0,62%
SAIBREIRA GRANJA	63	0,62%
TRES PORTEIRAS	44	0,43%
B ESPERANCA	41	0,40%
GROTAO	27	0,26%
FORTALEZA	24	0,23%
P MIRIM	21	0,21%
PRACA DA PONTE	19	0,19%
VARGEM GRANDE	12	0,12%
PARQUE BARCELOS	12	0,12%
BARAO DE JAVARI	10	0,10%
TANQUE	9	0,09%
JACAREPAGUA	8	0,08%
TAQUARA	7	0,07%
VILA SUISA	6	0,06%
PRACA SECA	6	0,06%
RETIRO DAS PALMEIRAS	6	0,06%

GOVERNADOR PORTELA	4	0,04%
PECHINCHA	3	0,03%
VALE DOS IPES	3	0,03%
CIDADE DE DEUS	3	0,03%
PLANTE CAFE	2	0,02%
PRQ ENCANTO PATY I	2	0,02%
FREGUESIA	2	0,02%
Araçá	2	0,02%
LOT ZENDAIOPOLIS	2	0,02%
SAO JUDAS TADEU	2	0,02%
Barra Olímpica	1	0,01%
Total Geral	10230	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 em alguns casos.

4. Considerações Finais

O presente relatório tem por finalidade apresentar a análise dos atendimentos realizados pela Igua Saneamento nas cidades do Rio de Janeiro, Miguel Pereira e Paty do Alferes durante o mês de abril de 2026.

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.