

# Relatório de Atendimento Iguá Saneamento

Mês de Maio de 2026

# SUMÁRIO

<b>SUMÁRIO</b> .....	<b>1</b>
<b>TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO</b> .....	<b>2</b>
<b>ATENDIMENTOS REGISTRADOS – MÊS DE MAIO</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Tipos de Atendimentos</b> .....	<b>3</b>
1.1. Canais de Comunicação .....	4
1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos .....	5
<b>2. Informações Dos Atendimentos</b> .....	<b>5</b>
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 .....	16
2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes.....	16
<b>3. Atendimentos por Região Geográfica</b> .....	<b>17</b>
3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade .....	17
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.....	23
3.2.3. Atendimentos por Bairros – Paty do Alferes.....	24
<b>4. Considerações Finais</b> .....	<b>25</b>

## 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;

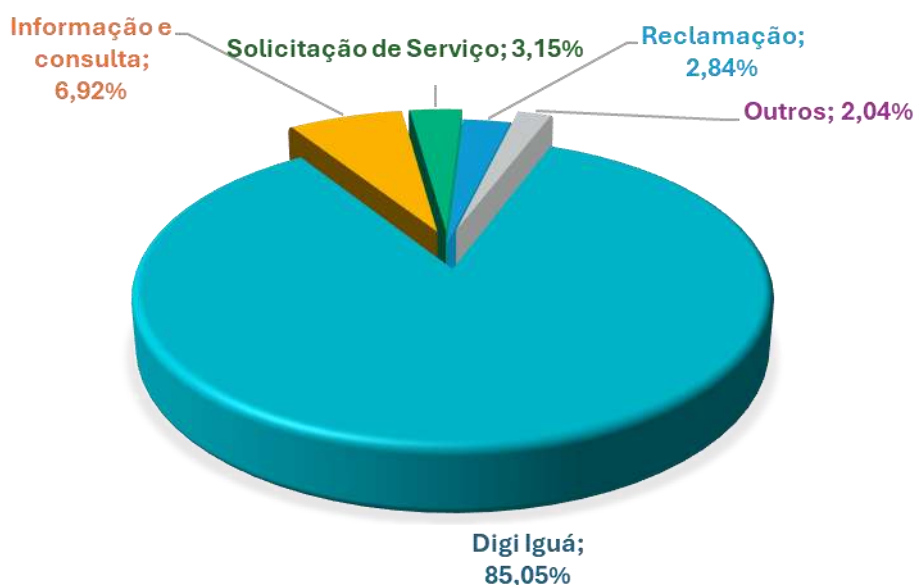
**Tratativa NPS** - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

## ATENDIMENTOS REGISTRADOS – MÊS DE MAIO

No mês de maio de 2026, a concessionária Iguá Saneamento registrou 181.814 (Cento e oitenta e um mil oitocentos e quatorze) casos de atendimentos que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

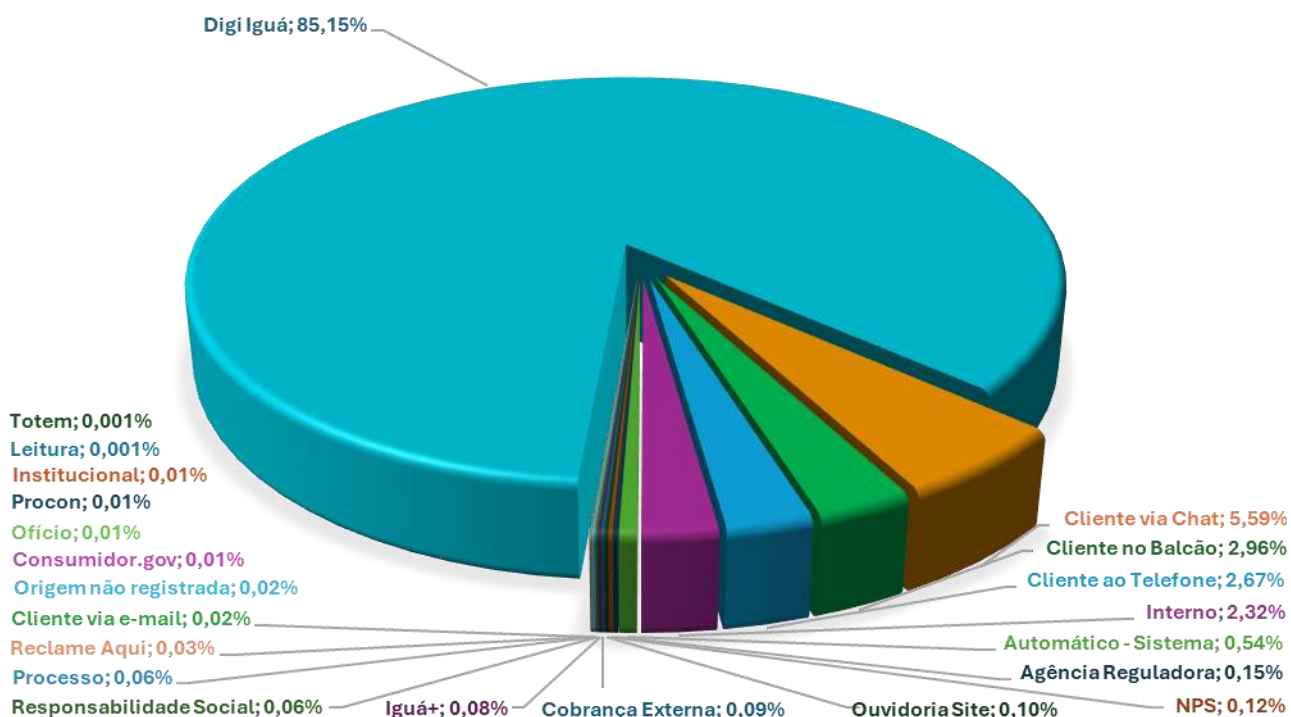
### 1. Tipos de Atendimentos

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 maio de 2026, com 154.625 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e Consulta com 12.590 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Solicitação de Serviço com 5.720 registros. Também tivemos 5.171 casos de Reclamação e 3.708 casos com outros tipos de registro menos recorrentes: 2.000 Cobrança Interna, 860 Atendimento, 450 Ouvidoria, 210 Tratativa NPS, 86 Processo, 64 Caça Fraudes, 31 DPA/DPE, 6 FCP e 1 Obrigação do Cliente – OC.



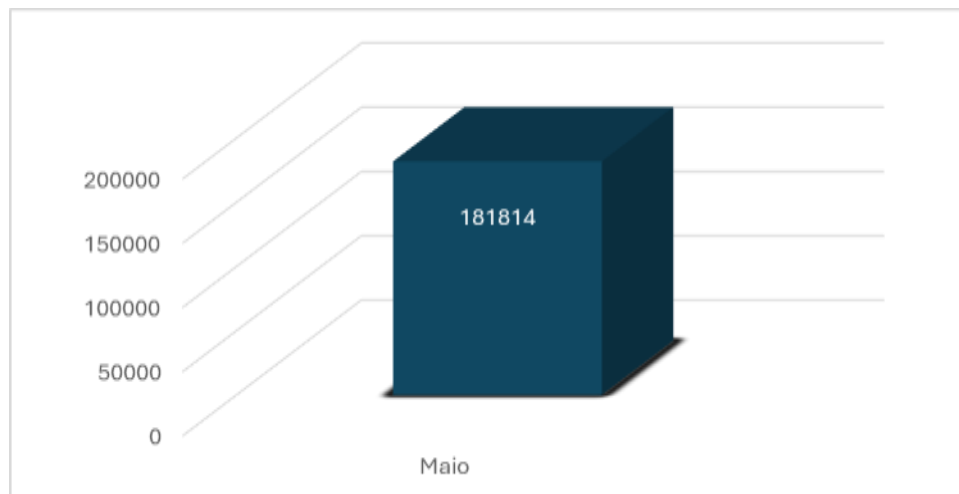
## 1.1. Canais de Comunicação

Dos 181.814 casos registrados no mês de maio, 154.810 chegaram via Digi Iguá, 10.167 via Chat e Web Chat (atendimento Call Center), 5.388 atendimentos realizados nas lojas presencialmente, 4.854 via telefone (atendimento Call Center), 4.210 casos registrados internamente, 974 via Automático-sistema (relições), 273 via Agência Reguladora, 212 casos de tratativa NPS, 183 via Ouvidoria, 168 via Cobrança Externa (Call Center), 147 via Iguá+ (grandes consumidores), 113 via Responsabilidade Social, 101 via Processo, 55 Reclame Aqui, 41 via e-mail, 40 casos com origem não registrada, 25 via Consumidor.gov, 21 via Ofício, 16 Procon, 14 Institucional, 1 Totem e 1 caso de leitura.



## 1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os casos registrados se distribuem em 181.814 atendimentos realizados em maio/26 (100% dos atendimentos do mês).

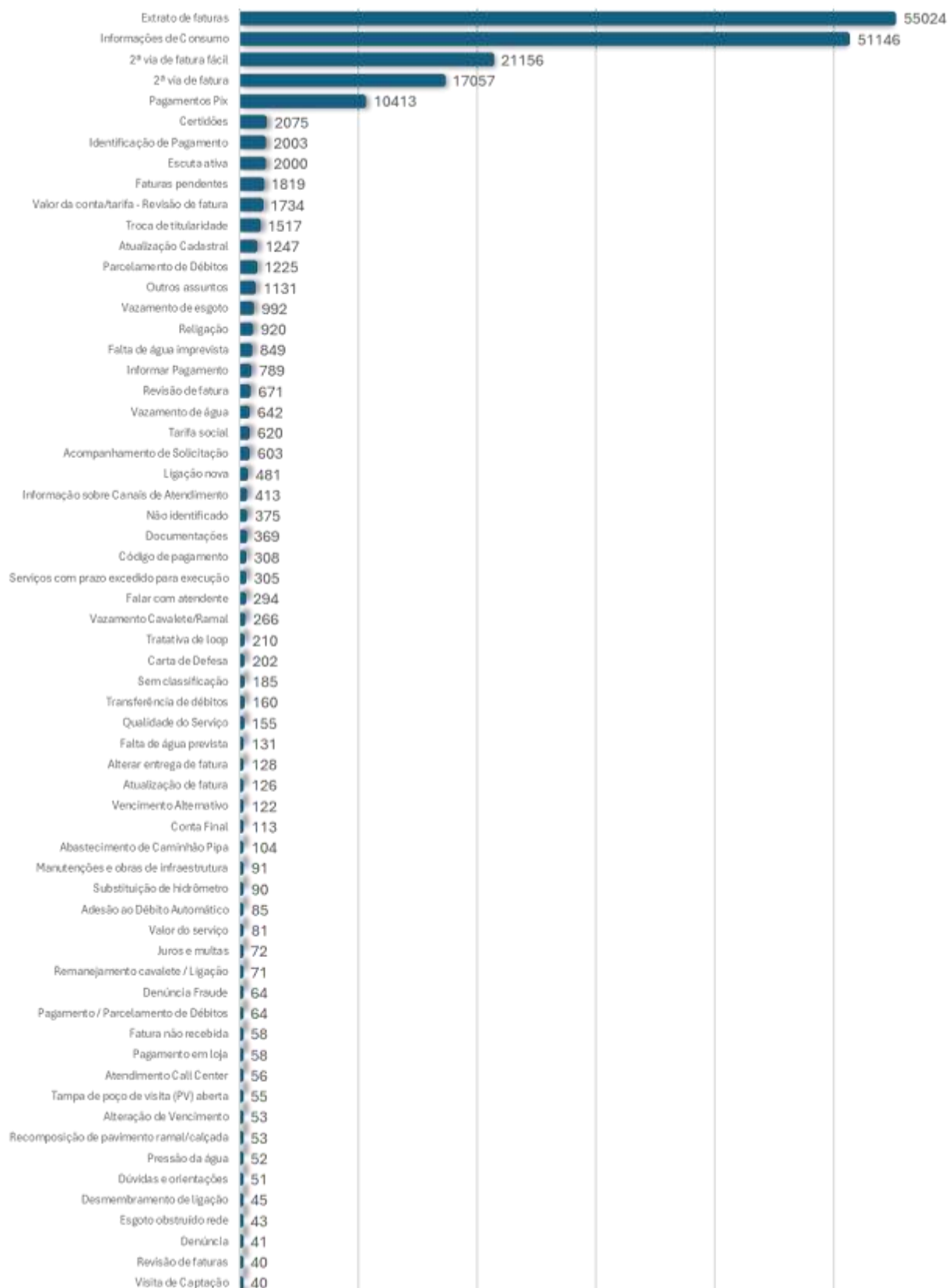


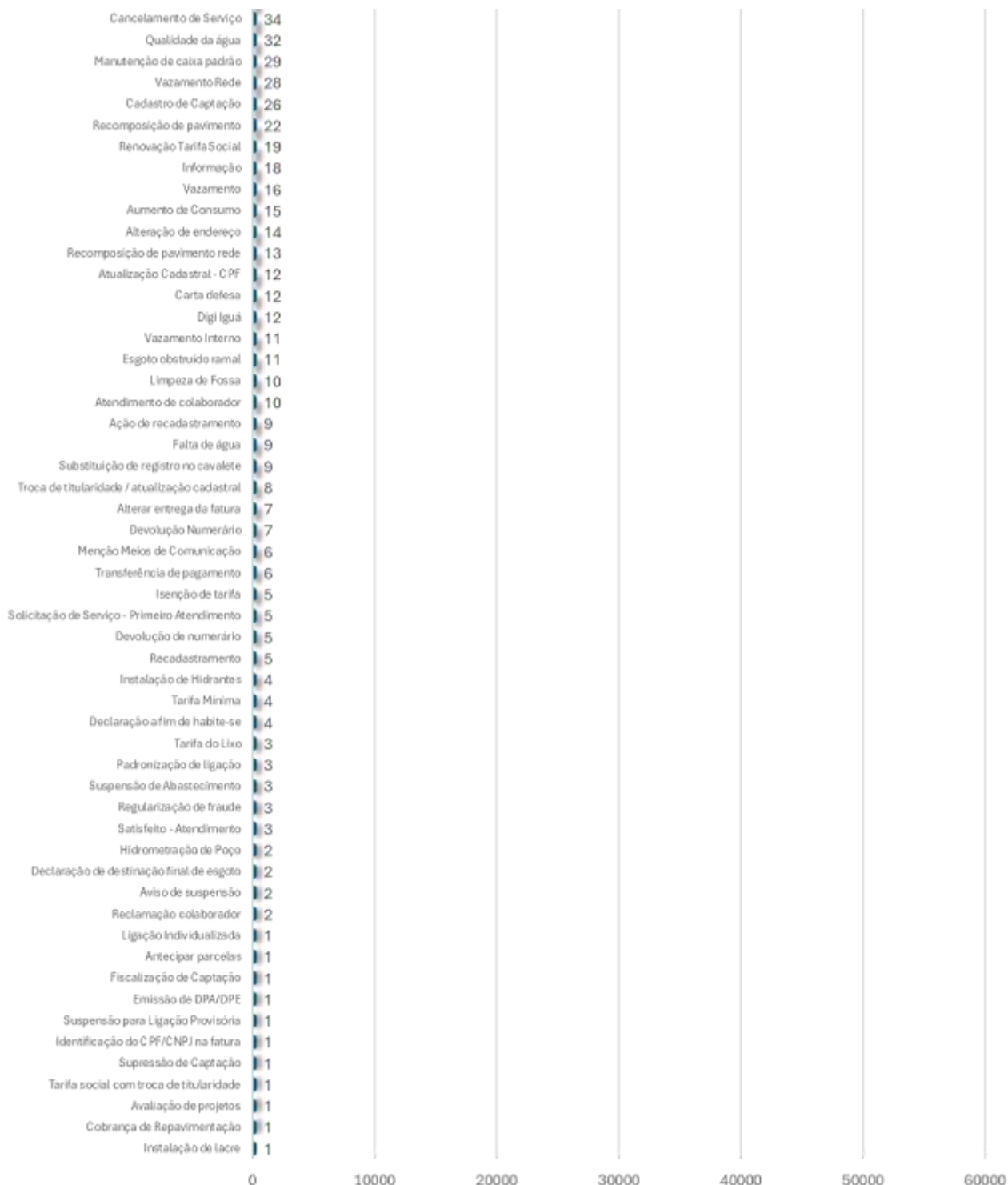
## 2. Informações Dos Atendimentos

### 2.1. Categorias Registradas

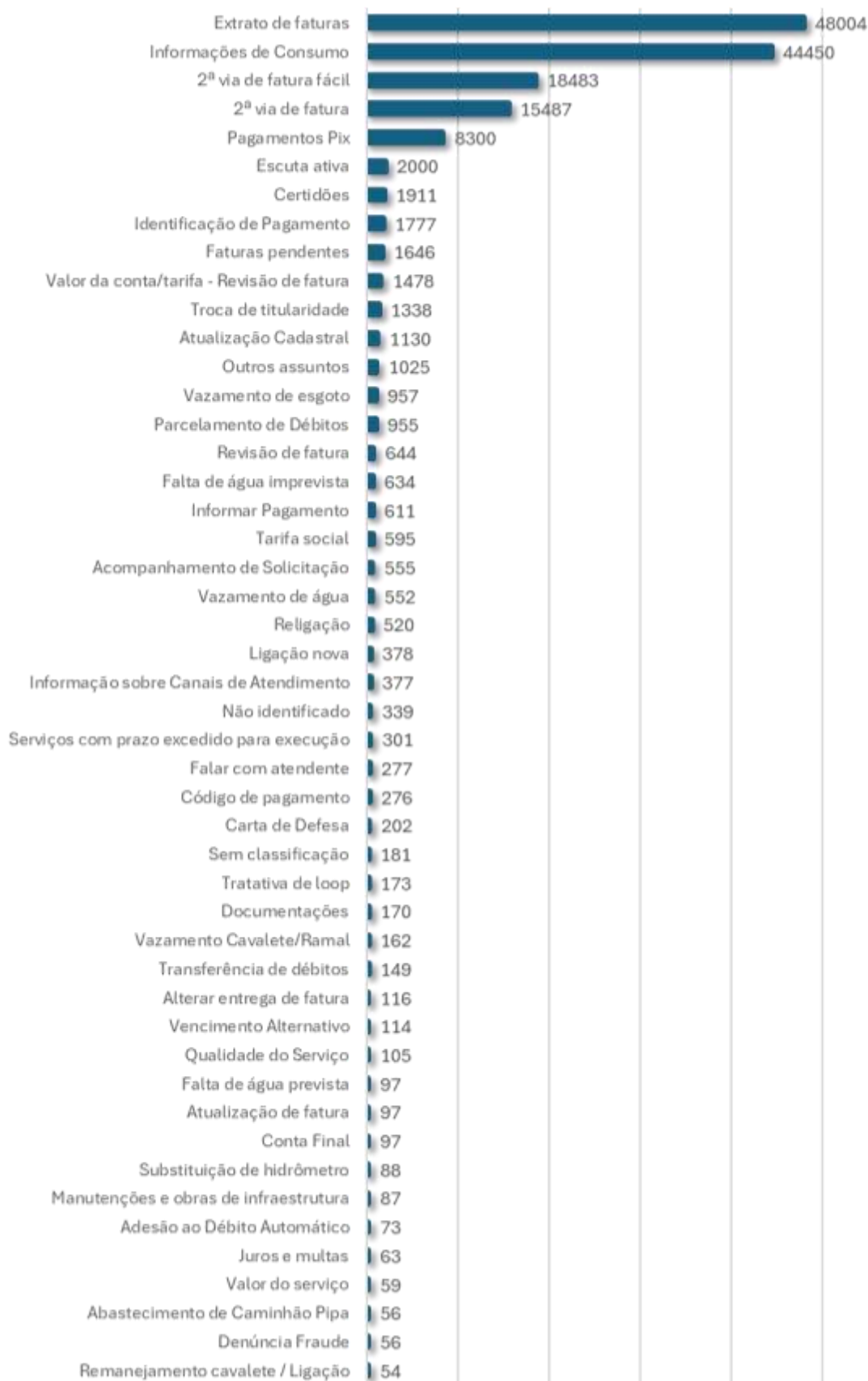
As informações capturadas nos casos de atendimento representam as solicitações dos usuários, sejam solicitações de serviços, atendimento de dúvidas e orientações, registro de reclamações, atendimentos de canais de reclamações entre outros tipos descritos no item 1. Na visão geral, é possível identificar que as maiores volumetrias de atendimentos no mês de maio se concentram em 2ª via de fatura fácil (11,6% do total), Informações de Consumo (28,1% do total) e Extrato de faturas (30,3% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 70% do total de solicitações de atendimento registradas no mês de maio de 2026.

### 2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral

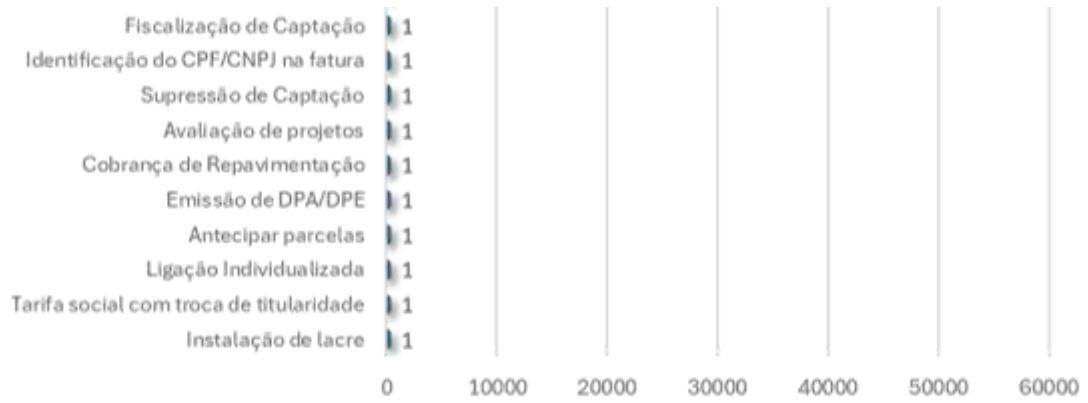




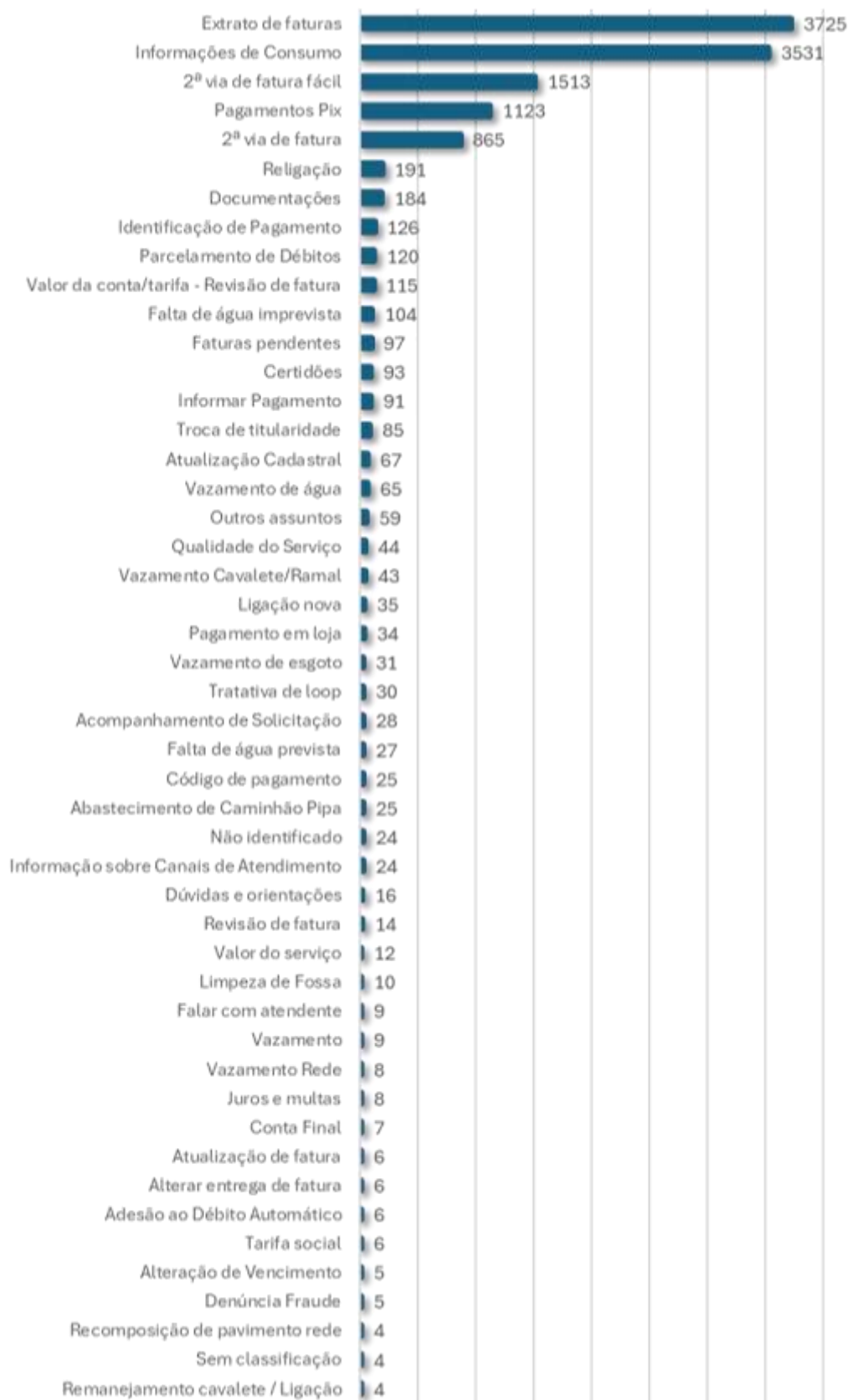
## 2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro



Fatura não recebida	53
Atendimento Call Center	53
Tampa de poço de visita (PV) aberta	52
Pressão da água	50
Recomposição de pavimento ramal/calçada	47
Alteração de Vencimento	46
Desmembramento de ligação	45
Esgoto obstruído rede	43
Denúncia	40
Revisão de faturas	40
Visita de Captação	39
Cancelamento de Serviço	34
Qualidade da água	30
Manutenção de caixa padrão	28
Cadastro de Captação	26
Recomposição de pavimento	20
Renovação Tarifa Social	19
Pagamento em loja	19
Informação	18
Vazamento Rede	17
Aumento de Consumo	15
Alteração de endereço	13
Atualização Cadastral - CPF	12
Carta defesa	12
Vazamento Interno	11
Digi Igua	10
Esgoto obstruído ramal	10
Recomposição de pavimento rede	9
Atendimento de colaborador	9
Troca de titularidade / atualização cadastral	8
Ação de recadastramento	8
Substituição de registro no cavalete	8
Devolução Numerário	6
Menção Meios de Comunicação	5
Recadastramento	5
Isenção de tarifa	5
Solicitação de Serviço - Primeiro Atendimento	5
Devolução de numerário	5
Transferência de pagamento	4
Declaração a fim de habite-se	4
Instalação de Hidrantes	4
Alterar entrega da fatura	4
Tarifa Mínima	4
Suspensão de Abastecimento	3
Satisfeito - Atendimento	3
Regularização de fraude	3
Aviso de suspensão	2
Padronização de ligação	2
Tarifa do Lixo	2
Declaração de destinação final de esgoto	2
Hidrometração de Poço	2
Reclamação colaborador	2

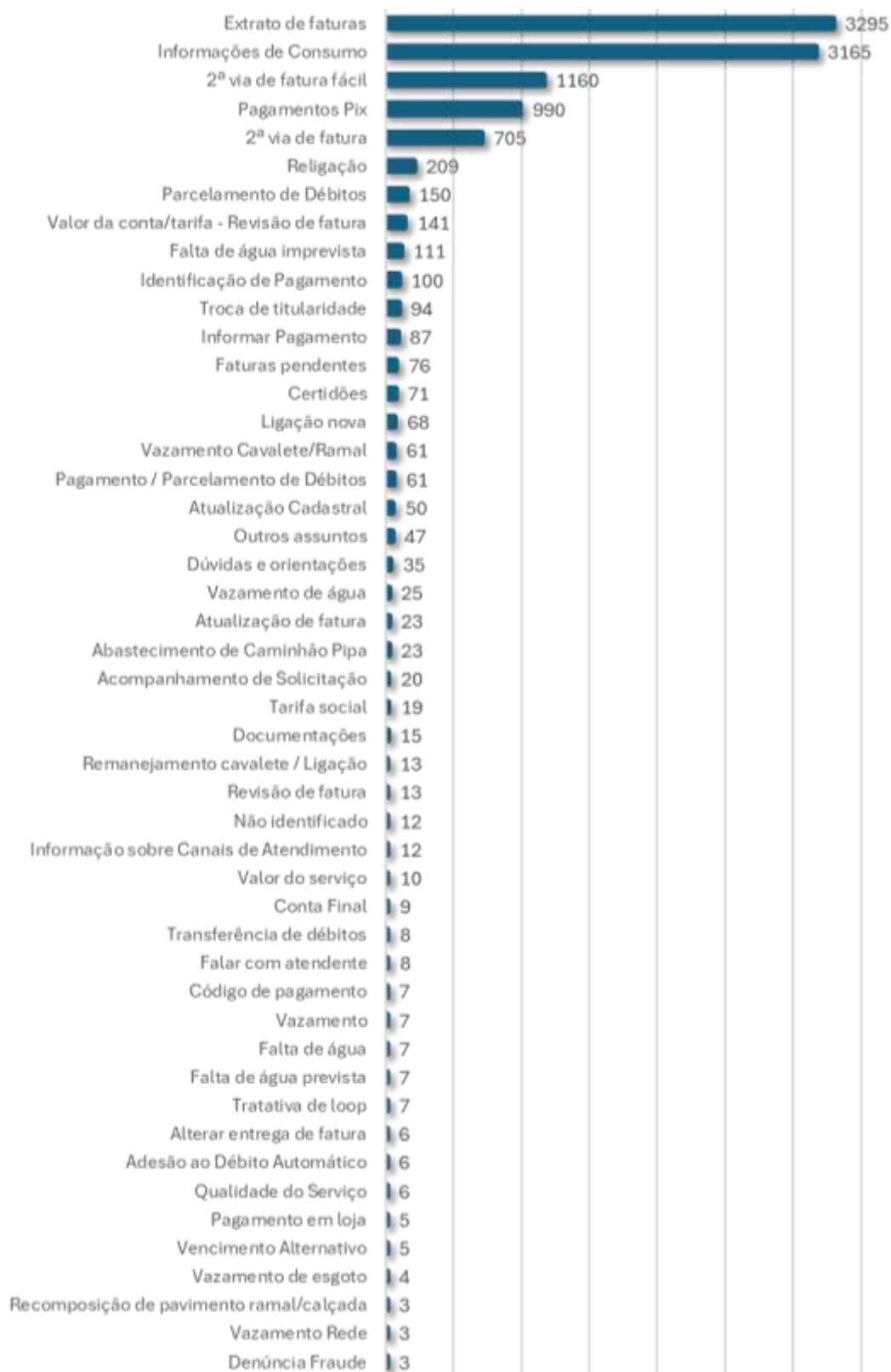


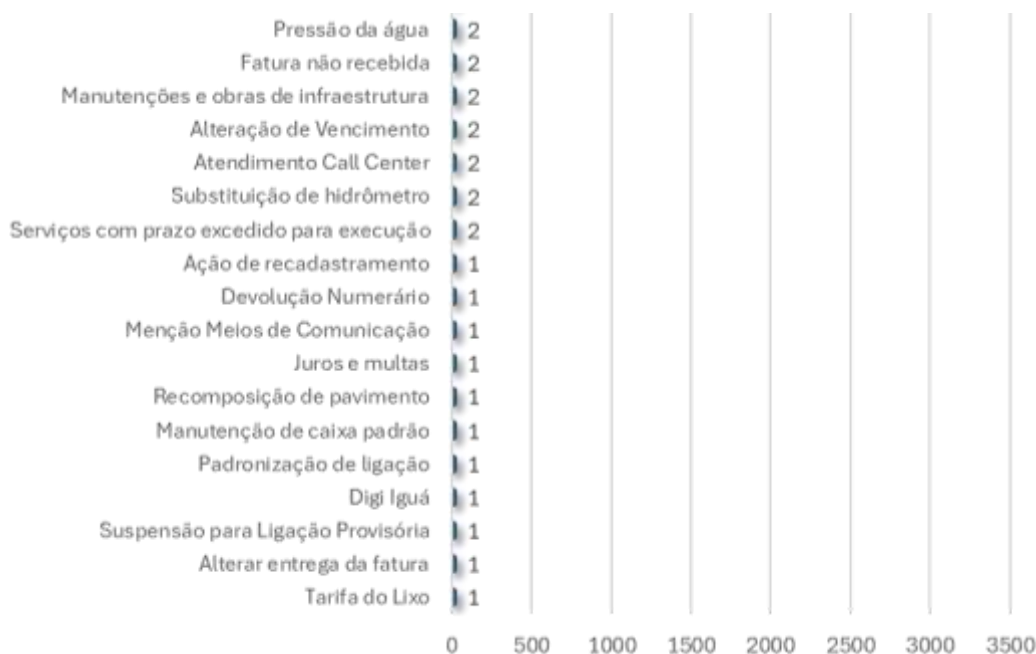
### 2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira





### 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.

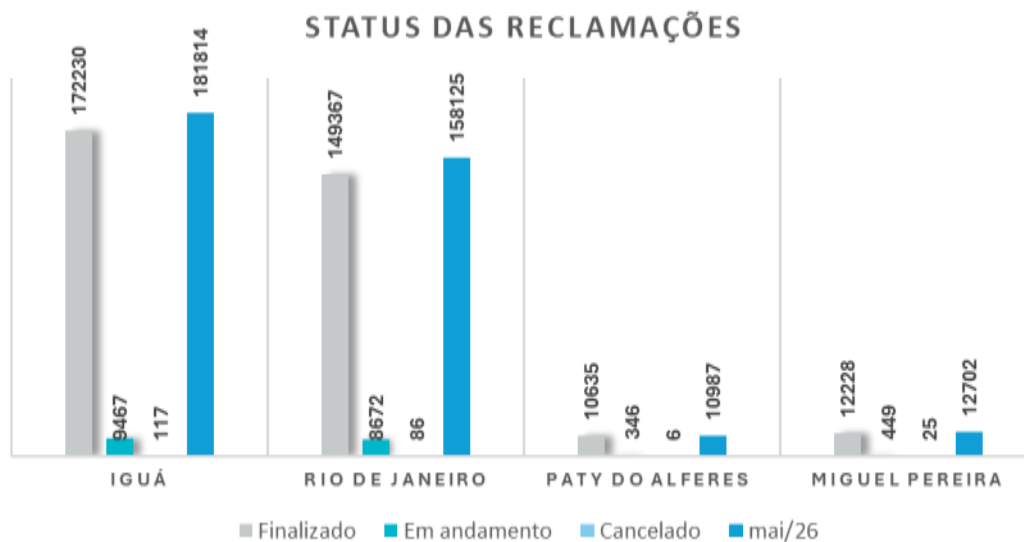
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

### 2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 181.814 casos no mês de maio, dos quais 94,73% foram finalizados, 5,21% 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
	MAIO
REGISTRADOS	181814
FINALIZADO	172230
EM ANDAMENTO	9467
CANCELADO	117

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS
	MAIO
REGISTRADOS	100%
FINALIZADO	94,73%
EM ANDAMENTO	5,21%
CANCELADO	0,06%



### 2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS
	MAIO
REGISTRADOS	158125
FINALIZADO	149367
EM ANDAMENTO	8672
CANCELADO	86

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS
	MAIO
REGISTRADOS	100,00%
FINALIZADO	94,46%
EM ANDAMENTO	5,48%
CANCELADO	0,05%

### 2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS
	MAIO
REGISTRADOS	12702
FINALIZADO	12228
EM ANDAMENTO	449
CANCELADO	25

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS
	MAIO
REGISTRADOS	100,00%
FINALIZADO	96,27%
EM ANDAMENTO	3,53%
CANCELADO	0,20%

### 2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

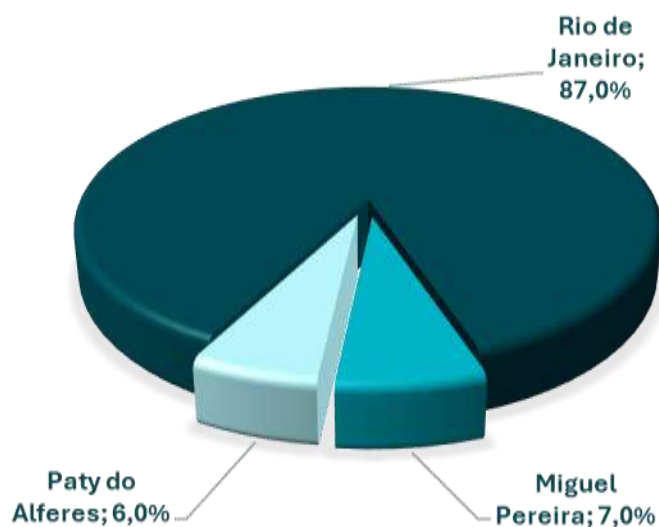
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS
	MAIO
REGISTRADOS	10987
FINALIZADO	10635
EM ANDAMENTO	346
CANCELADO	6

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS
	MAIO
REGISTRADOS	100,00%
FINALIZADO	96,80%
EM ANDAMENTO	3,15%
CANCELADO	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 158.125 (87,0%) casos registrados no Rio de Janeiro, 12.702 (7,0%) casos registrados em Miguel Pereira e 10.987 (6,0%) casos registrados em Paty do Alferes.



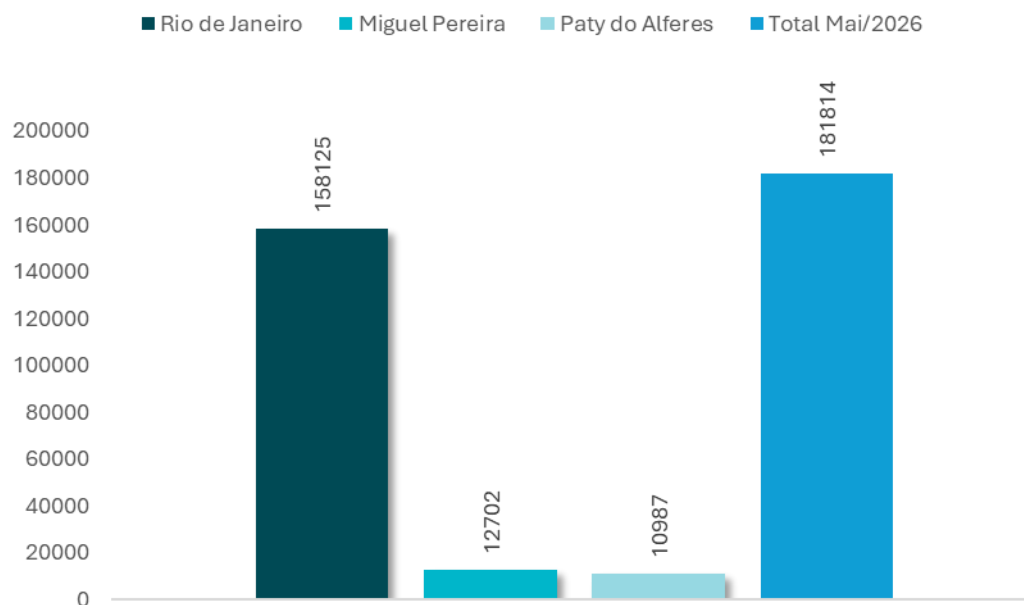
Mapa da Região Atendida pela Iguá



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	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	39524	21,74%
TAQUARA	22696	12,48%
BARRA DA TIJUCA	14104	7,76%
CURICICA	11800	6,49%
JACAREPAGUA	9729	5,35%
PECHINCHA	7783	4,28%
RECREIO BANDEIRANTES	7627	4,19%
FREGUESIA	7261	3,99%
ANIL	7011	3,86%
TANQUE	6774	3,73%
VARGEM PEQUENA	6489	3,57%
RECREIO DOS BANDEIRANTES	6213	3,42%
CENTRO	4050	2,23%
PRACA SECA	3806	2,09%
VARGEM GRANDE	3536	1,94%
GARDENIA AZUL	2506	1,38%
ITANHANGA	2292	1,26%
Barra Olímpica	1979	1,09%
ARCOZELO	1739	0,96%
CIDADE DE DEUS	1694	0,93%
GOVERNADOR PORTELA	1304	0,72%
PRACA DA PONTE	1280	0,70%
AVELAR	937	0,52%
BARAO DE JAVARI	904	0,50%
B CALIFORN	783	0,43%
PARQUE DA LAGOINHA	620	0,34%
PEDRAS RUIVAS	589	0,32%
CONRADO	527	0,29%
SAO JUDAS TADEU	448	0,25%
JOA	440	0,24%
MANGUEIRAS	395	0,22%
PQ ALTO RECANTO	345	0,19%
MONTE ALEGRE	314	0,17%
RAMADA	291	0,16%
ACAMPAMENTO	237	0,13%
PORTAL DAS MANSOES	229	0,13%

VILA SUIZA	188	0,10%
FRAGOSO	178	0,10%
ZENOBIOPOLIS	175	0,10%
REC DOS EUCALIPITOS	169	0,09%
VISTA ALEGRE	154	0,08%
MANTIQUIRA	150	0,08%
RETIRO DAS PALMEIRAS	147	0,08%
VILA SELMA	145	0,08%
FUTURISTA	136	0,07%
POAIA	130	0,07%
CONCEICAO	122	0,07%
GOIABAL	113	0,06%
ALTO DA BOA VISTA	112	0,06%
ROSEIRAL	106	0,06%
PLANTE CAFE	100	0,06%
ESTANCIA ALELUIA	98	0,05%
SANTA BRANCA	96	0,05%
LAMEIRAO	93	0,05%
CAMORIM	93	0,05%
Jacarepaguá	89	0,05%
SANTA LUZIA	82	0,05%
NOVO ARCOZELO	79	0,04%
VILLAGE SAO ROQUE	76	0,04%
JRD REMANSO	66	0,04%
B ESPERANCA	62	0,03%
TRES PORTEIRAS	60	0,03%
SAIBREIRA GRANJA	60	0,03%
GROTAO	57	0,03%
MARGARIDA	55	0,03%
GUARARAPES	54	0,03%
VERA CRUZ	47	0,03%
P BANDEIRA	45	0,02%
P MIRIM	44	0,02%
LOT PLANALTOSUMERVIL	37	0,02%
SUMMER VILLE	29	0,02%
PANTANAL	20	0,01%
FORTALEZA	20	0,01%
PARQUE BARCELOS	17	0,01%
CIDADES DAS ROSAS	14	0,01%
Araçá	9	0,00%
SERTAOZINHO	7	0,00%
SAO JORGE	6	0,00%
JRD MIGUEL PEREIRA	5	0,00%
LOT ZENDAIOPOLIS	5	0,00%

VALE DOS IPES	3	0,00%
ALEGRIA	2	0,00%
ANINHA MOURA	2	0,00%
CUPIDO	1	0,00%
<b>Total Geral</b>	<b>181814</b>	<b>100%</b>

\*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	34202	21,63%
TAQUARA	22696	14,35%
BARRA DA TIJUCA	14104	8,92%
CURICICA	11800	7,46%
JACAREPAGUA	9729	6,15%
PECHINCHA	7783	4,92%
RECREIO BANDEIRANTES	7627	4,82%
FREGUESIA	7261	4,59%
ANIL	7011	4,43%
TANQUE	6774	4,28%
VARGEM PEQUENA	6489	4,10%
RECREIO DOS BANDEIRANTES	6213	3,93%
PRACA SECA	3806	2,41%
VARGEM GRANDE	3536	2,24%
GARDENIA AZUL	2506	1,58%
ITANHANGA	2292	1,45%
Barra Olímpica	1979	1,25%
CIDADE DE DEUS	1694	1,07%
JOA	440	0,28%
CAMORIM	93	0,06%
Jacarepaguá	89	0,06%
CENTRO	1	0,00%
<b>Total Geral</b>	<b>158125</b>	<b>100%</b>

\*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	2820	22,20%
CENTRO	2014	15,86%
GOVERNADOR PORTELA	1304	10,27%
PRACA DA PONTE	1280	10,08%
BARAO DE JAVARI	904	7,12%
PARQUE DA LAGOINHA	620	4,88%
CONRADO	527	4,15%
SAO JUDAS TADEU	448	3,53%
MANGUEIRAS	395	3,11%
RAMADA	291	2,29%
PORTAL DAS MANSOES	229	1,80%
VILA SUISA	188	1,48%
FRAGOSO	178	1,40%
RETIRO DAS PALMEIRAS	147	1,16%
VILA SELMA	145	1,14%
FUTURISTA	136	1,07%
CONCEICAO	122	0,96%
ALTO DA BOA VISTA	112	0,88%
PLANTE CAFE	100	0,79%
ESTANCIA ALELUIA	98	0,77%
SANTA BRANCA	96	0,76%
SANTA LUZIA	82	0,65%
VILLAGE SAO ROQUE	76	0,60%
JRD REMANSO	66	0,52%
MARGARIDA	55	0,43%
GUARARAPES	54	0,43%
VERA CRUZ	47	0,37%
P BANDEIRA	45	0,35%
LOT PLANALTOSUMERVIL	37	0,29%
SUMMER VILLE	29	0,23%
PANTANAL	20	0,16%
CIDADES DAS ROSAS	14	0,11%
SERTAOZINHO	7	0,06%
SAO JORGE	6	0,05%
JRD MIGUEL PEREIRA	5	0,04%
ALEGRIA	2	0,02%
ANINHA MOURA	2	0,02%
CUPIDO	1	0,01%
<b>Total Geral</b>	<b>12702</b>	<b>100%</b>

\*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	2502	22,77%
CENTRO	2035	18,52%
ARCOZELO	1739	15,83%
AVELAR	937	8,53%
B CALIFORN	783	7,13%
PEDRAS RUIVAS	589	5,36%
PQ ALTO RECANTO	345	3,14%
MONTE ALEGRE	314	2,86%
ACAMPAMENTO	237	2,16%
ZENOBIOPOLIS	175	1,59%
REC DOS EUCALIPITOS	169	1,54%
VISTA ALEGRE	154	1,40%
MANTIQUIRA	150	1,37%
POAIA	130	1,18%
GOIABAL	113	1,03%
ROSEIRAL	106	0,96%
LAMEIRAO	93	0,85%
NOVO ARCOZELO	79	0,72%
B ESPERANCA	62	0,56%
TRES PORTEIRAS	60	0,55%
SAIBREIRA GRANJA	60	0,55%
GROTAO	57	0,52%
P MIRIM	44	0,40%
FORTALEZA	20	0,18%
PARQUE BARCELOS	17	0,15%
Araçá	9	0,08%
LOT ZENDAIOPOLIS	5	0,05%
VALE DOS IPES	3	0,03%
<b>Total Geral</b>	<b>10987</b>	<b>100%</b>

\*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 maio 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.