

Relatório de Atendimento Iguá Saneamento

Julho de 2026

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO	2
ATENDIMENTOS REGISTRADOS – JULHO DE 2026	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 – Iguaá 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;

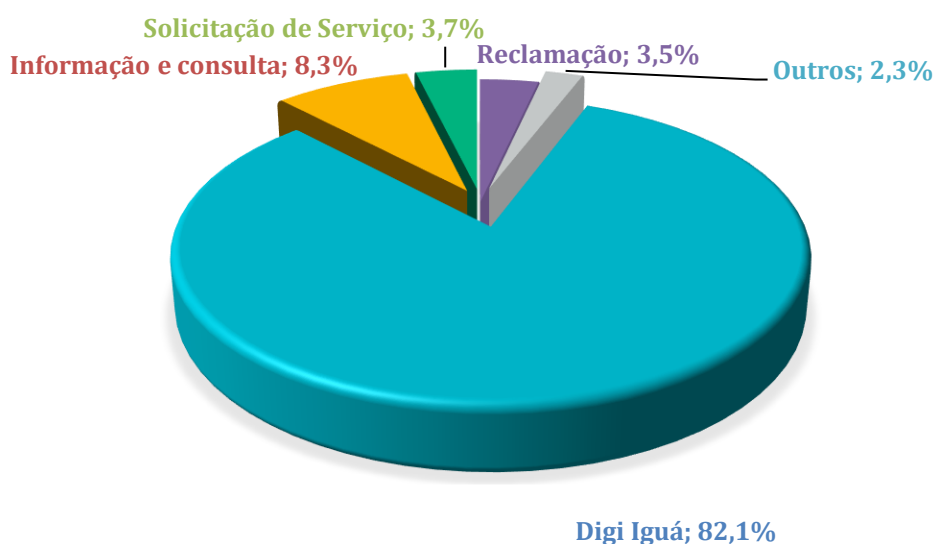
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – JULHO DE 2026

Em julho de 2026, a concessionária Iguá Saneamento registrou 175.624 (Cento e setenta e cinco mil, seiscentos e vinte e quatro) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

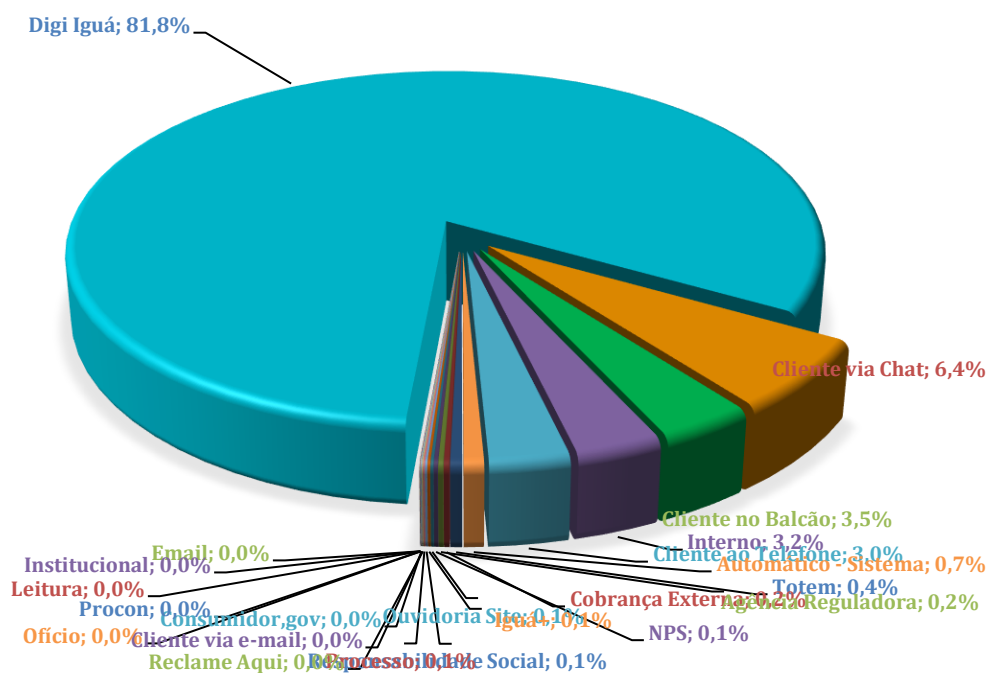
1. Tipos de Atendimentos

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 julho de 2026, com 144.169 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 14.595 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Solicitação de Serviço, com 6.566 registros. Também tivemos 6.234 Reclamação, 2.060 Outros, 2.000 Cobrança interna casos com outros tipos de registro.



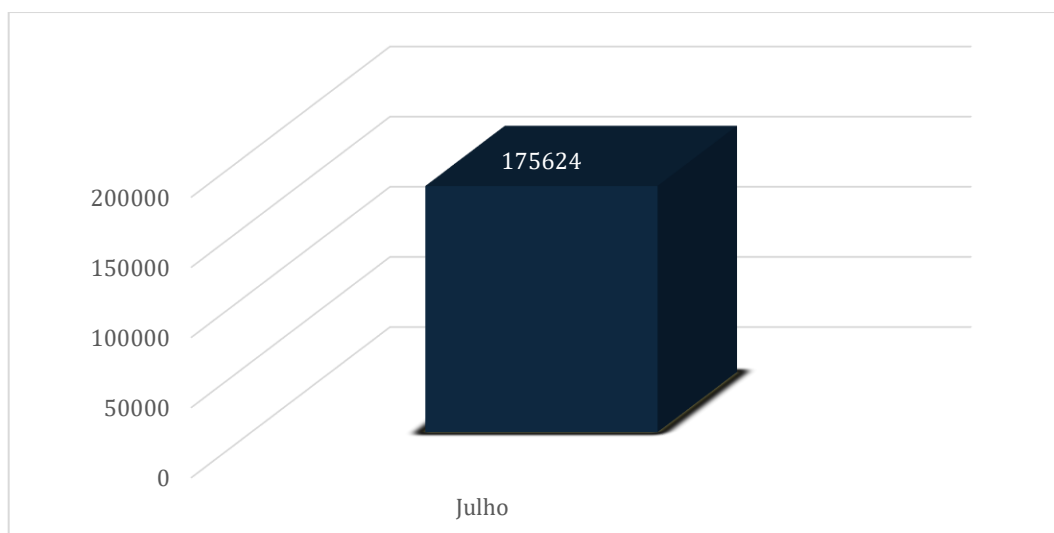
1.1. Canais de Comunicação

Dos 175.624 casos registrados no período, 143.617 via Digi Iguá, 11.188 via Cliente via Chat, 6.181 via Cliente no Balcão, 5.612 via Interno, 5.198 via Cliente ao Telefone, 1.294 via Automático - Sistema, 762 via Totem, 347 via Cobrança Externa, 314 via Agência Reguladora, 254 via NPS, 187 via Ouvidoria Site, 171 via Iguá+, 137 via Responsabilidade Social, 123 via Processo, 54 via Reclame Aqui, 42 via Cliente via e-mail, 32 via Consumidor.gov, 22 via Ofício, 18 via Procon, 12 via Leitura, 4 via Email, 3 via Institucional.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 175.624 casos registrados se distribuem em: 175.624 atendimentos realizados em julho/2026 (100,0% dos atendimentos do período).



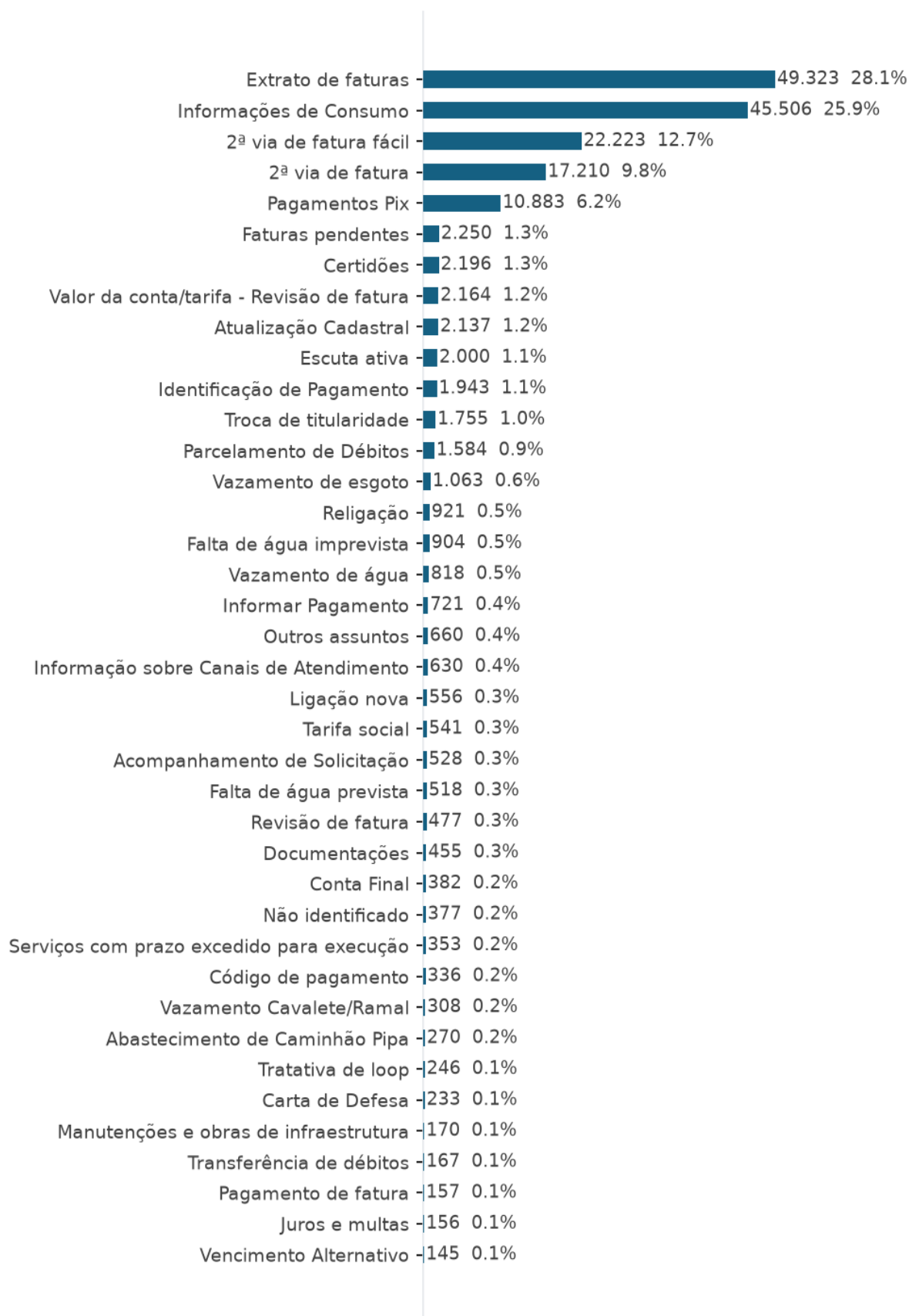
2. Informações Dos Atendimentos

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 (28,1% do total), Informações de Consumo (25,9% do total), 2ª via de fatura fácil (12,7% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 66,7% do total de solicitações de atendimento registradas em julho de 2026.

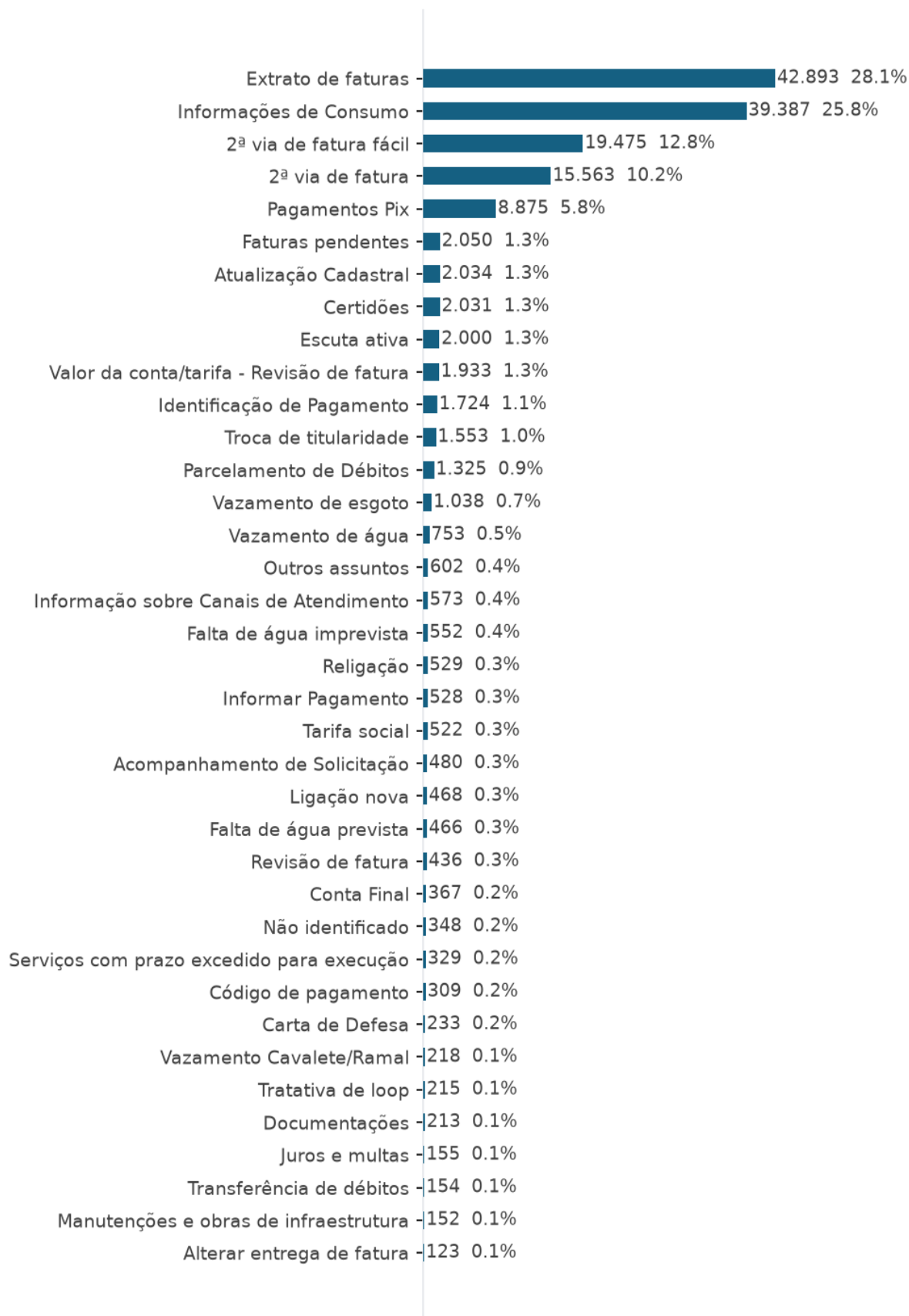
2.1.1. Categorias Registradas – Iguaí Rio, visão geral



Alterar entrega de fatura	-137	0.1%
Qualidade do Serviço	-127	0.1%
Atualização de fatura	-126	0.1%
Remanejamento cavalete / Ligação	-111	0.1%
Dúvidas e orientações	-98	0.1%
Substituição de hidrômetro	-84	0.0%
Pagamento em loja	-75	0.0%
Adesão ao Débito Automático	-73	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-73	0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada	-69	0.0%
Pressão da água	-67	0.0%
Visita de Captação	-66	0.0%
Falar com atendente	-65	0.0%
Valor do serviço	-58	0.0%
Atendimento Call Center	-57	0.0%
Denúncia Fraude	-54	0.0%
Pagamento / Parcelamento de Débitos	-52	0.0%
Revisão de faturas	-48	0.0%
Menção Meios de Comunicação	-46	0.0%
Desmembramento de ligação	-39	0.0%
Fatura não recebida	-39	0.0%
Informação	-38	0.0%
Vazamento Rede	-35	0.0%
Denúncia	-34	0.0%
Qualidade da água	-32	0.0%
Falta de água	-30	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-29	0.0%
Recomposição de pavimento	-28	0.0%
Esgoto obstruído rede	-27	0.0%
Carta defesa	-25	0.0%
Devolução Numerário	-25	0.0%
Alteração de Vencimento	-23	0.0%
Alteração de endereço	-23	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-22	0.0%
Cancelamento de Serviço	-21	0.0%
Digi Iguá	-19	0.0%
Limpeza de Fossa	-19	0.0%
Devolução de numerário	-17	0.0%
Aumento de Consumo	-13	0.0%

Atendimento de colaborador	-12	0.0%
Renovação Tarifa Social	-12	0.0%
Atualização Cadastral - CPF	-11	0.0%
Tarifa Mínima	-11	0.0%
Vazamento Interno	-9	0.0%
Troca de titularidade / atualização cadastral	-9	0.0%
Ação de recadastramento	-8	0.0%
Vazamento	-7	0.0%
Transferência de pagamento	-7	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-7	0.0%
Recadastramento	-7	0.0%
Padronização de ligação	-6	0.0%
Alterar entrega da fatura	-6	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-5	0.0%
Ligação Individualizada	-4	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-4	0.0%
Instalação de Hidrantes	-4	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-4	0.0%
Satisfeito - Atendimento	-4	0.0%
Hidrometração de Poço	-4	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-3	0.0%
Cadastro de Captação	-3	0.0%
Avaliação de projetos	-3	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	-3	0.0%
Reclamação colaborador	-3	0.0%
Instalação de lacre	-3	0.0%
Reajuste Tarifário	-2	0.0%
Antecipar parcelas	-2	0.0%
Fiscalização de Captação	-2	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-2	0.0%
Emissão de DPA/DPE	-2	0.0%
Solicitação de Serviço - Primeiro Atendimento	-2	0.0%
Aviso de suspensão	-1	0.0%
Banco arrecadador	-1	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	-1	0.0%
Cobrança de Repavimentação	-1	0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar	-1	0.0%
Suspensão por Religação Compulsória	-1	0.0%
Regularização de fraude	-1	0.0%

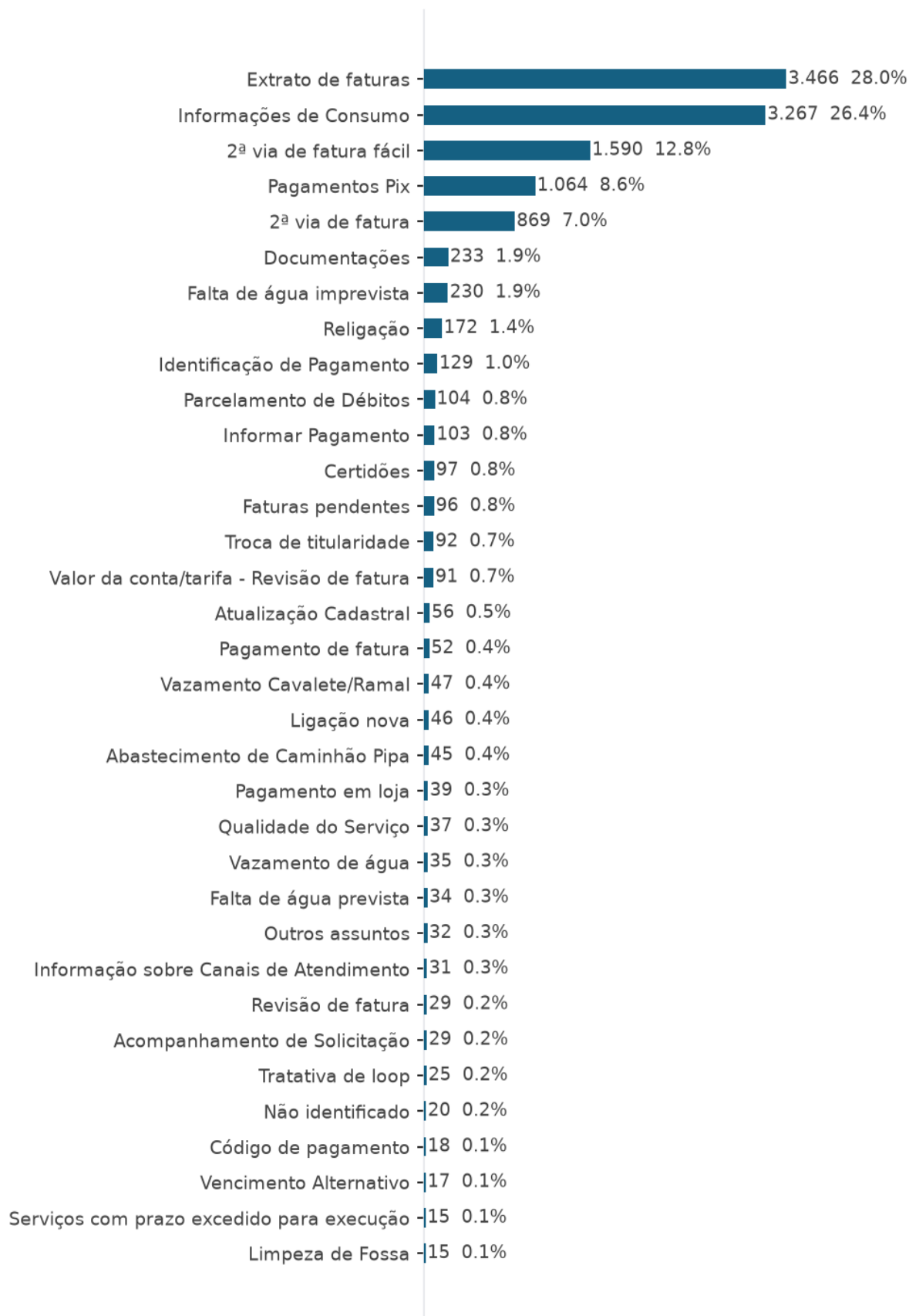
2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro



Vencimento Alternativo	-121	0.1%
Abastecimento de Caminhão Pipa	-118	0.1%
Atualização de fatura	-101	0.1%
Qualidade do Serviço	-89	0.1%
Remanejamento cavalete / Ligação	-82	0.1%
Substituição de hidrômetro	-80	0.1%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-71	0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada	-67	0.0%
Pagamento de fatura	-64	0.0%
Falar com atendente	-64	0.0%
Visita de Captação	-63	0.0%
Atendimento Call Center	-57	0.0%
Adesão ao Débito Automático	-56	0.0%
Valor do serviço	-55	0.0%
Denúncia Fraude	-52	0.0%
Revisão de faturas	-48	0.0%
Pressão da água	-47	0.0%
Menção Meios de Comunicação	-40	0.0%
Desmembramento de ligação	-39	0.0%
Informação	-38	0.0%
Fatura não recebida	-37	0.0%
Pagamento em loja	-36	0.0%
Denúncia	-31	0.0%
Qualidade da água	-30	0.0%
Esgoto obstruído rede	-27	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-26	0.0%
Recomposição de pavimento	-26	0.0%
Carta defesa	-25	0.0%
Devolução Numerário	-25	0.0%
Vazamento Rede	-23	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-21	0.0%
Cancelamento de Serviço	-20	0.0%
Alteração de endereço	-20	0.0%
Alteração de Vencimento	-19	0.0%
Devolução de numerário	-17	0.0%
Digi Iguá	-15	0.0%
Aumento de Consumo	-13	0.0%

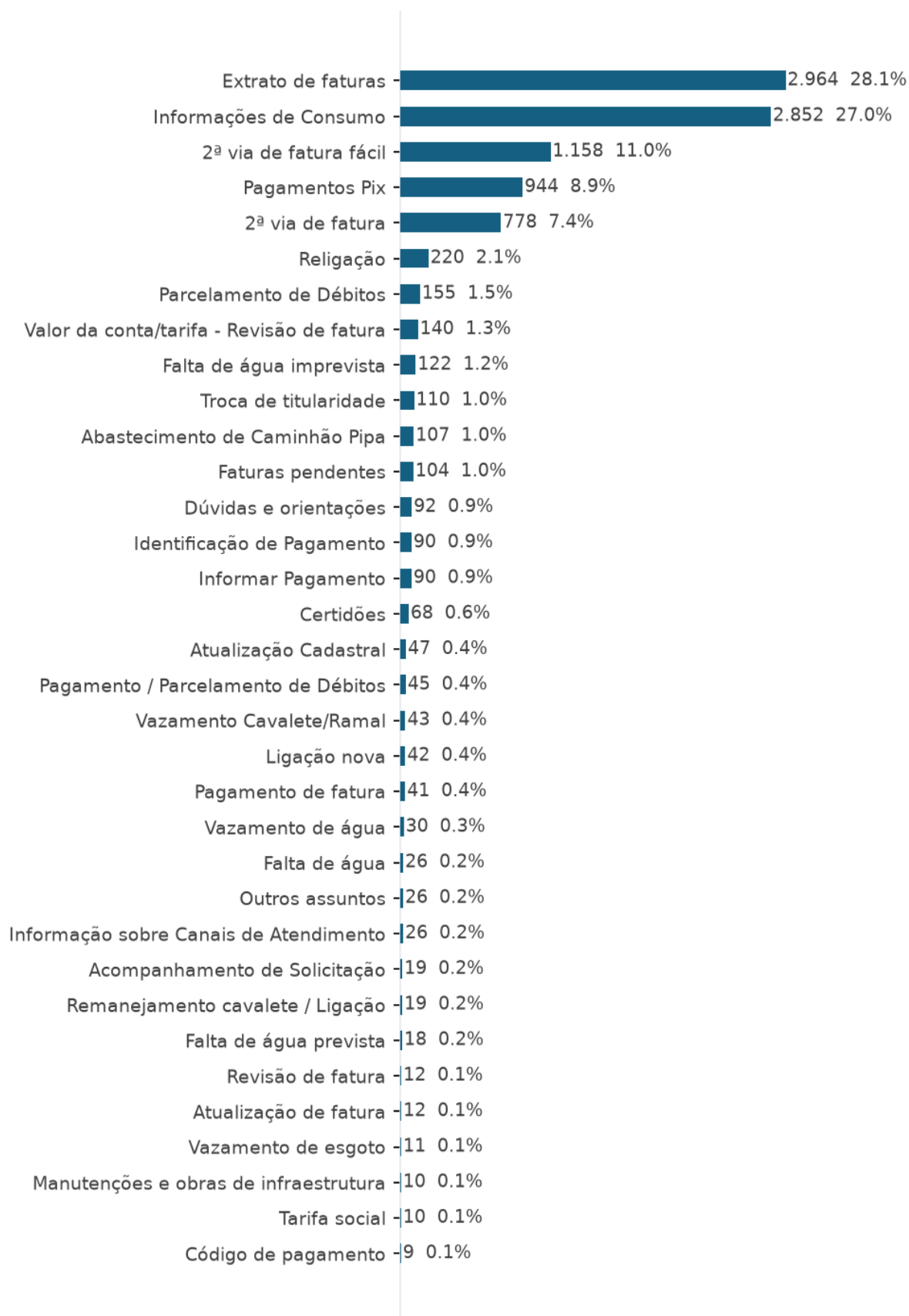
Renovação Tarifa Social	-12	0.0%
Atualização Cadastral - CPF	-11	0.0%
Tarifa Mínima	-10	0.0%
Atendimento de colaborador	-9	0.0%
Vazamento Interno	-9	0.0%
Troca de titularidade / atualização cadastral	-9	0.0%
Ação de recadastramento	-7	0.0%
Transferência de pagamento	-7	0.0%
Recadastramento	-7	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-7	0.0%
Alterar entrega da fatura	-6	0.0%
Padronização de ligação	-5	0.0%
Ligação Individualizada	-4	0.0%
Satisfeito - Atendimento	-4	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-4	0.0%
Hidrometração de Poço	-4	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-4	0.0%
Instalação de Hidrantes	-4	0.0%
Avaliação de projetos	-3	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	-3	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-3	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-3	0.0%
Reclamação colaborador	-3	0.0%
Cadastro de Captação	-3	0.0%
Fiscalização de Captação	-2	0.0%
Reajuste Tarifário	-2	0.0%
Emissão de DPA/DPE	-2	0.0%
Antecipar parcelas	-2	0.0%
Instalação de lacre	-2	0.0%
Solicitação de Serviço - Primeiro Atendimento	-2	0.0%
Banco arrecadador	-1	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-1	0.0%
Aviso de suspensão	-1	0.0%
Cobrança de Repavimentação	-1	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	-1	0.0%
Suspensão por Religação Compulsória	-1	0.0%
Regularização de fraude	-1	0.0%

2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira



Pressão da água	-14	0.1%
Vazamento de esgoto	-14	0.1%
Atualização de fatura	-13	0.1%
Adesão ao Débito Automático	-12	0.1%
Remanejamento cavalete / Ligação	-10	0.1%
Conta Final	-10	0.1%
Tarifa social	-9	0.1%
Manutenções e obras de infraestrutura	-8	0.1%
Transferência de débitos	-8	0.1%
Alterar entrega de fatura	-8	0.1%
Vazamento Rede	-7	0.1%
Pagamento / Parcelamento de Débitos	-7	0.1%
Dúvidas e orientações	-6	0.0%
Falta de água	-4	0.0%
Menção Meios de Comunicação	-4	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-3	0.0%
Alteração de endereço	-3	0.0%
Vazamento	-3	0.0%
Substituição de hidrômetro	-3	0.0%
Qualidade da água	-2	0.0%
Visita de Captação	-2	0.0%
Digi Iguá	-2	0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada	-2	0.0%
Atendimento de colaborador	-1	0.0%
Alteração de Vencimento	-1	0.0%
Juros e multas	-1	0.0%
Falar com atendente	-1	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-1	0.0%
Ação de cadastramento	-1	0.0%
Recomposição de pavimento	-1	0.0%
Padronização de ligação	-1	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-1	0.0%
Valor do serviço	-1	0.0%

2.1.4. Categorias Registradas – Paty do Alferes



Documentações	-9	0.1%
Serviços com prazo excedido para execução	-9	0.1%
Não identificado	-9	0.1%
Vencimento Alternativo	-7	0.1%
Pressão da água	-6	0.1%
Alterar entrega de fatura	-6	0.1%
Tratativa de loop	-6	0.1%
Vazamento Rede	-5	0.0%
Transferência de débitos	-5	0.0%
Conta Final	-5	0.0%
Adesão ao Débito Automático	-5	0.0%
Vazamento	-4	0.0%
Limpeza de Fossa	-4	0.0%
Alteração de Vencimento	-3	0.0%
Denúncia	-3	0.0%
Digi Iguá	-2	0.0%
Atendimento de colaborador	-2	0.0%
Valor do serviço	-2	0.0%
Fatura não recebida	-2	0.0%
Denúncia Fraude	-2	0.0%
Menção Meios de Comunicação	-2	0.0%
Cancelamento de Serviço	-1	0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar	-1	0.0%
Instalação de lacre	-1	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-1	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-1	0.0%
Substituição de hidrômetro	-1	0.0%
Qualidade do Serviço	-1	0.0%
Recomposição de pavimento	-1	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-1	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-1	0.0%
Tarifa Mínima	-1	0.0%
Visita de Captação	-1	0.0%

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.

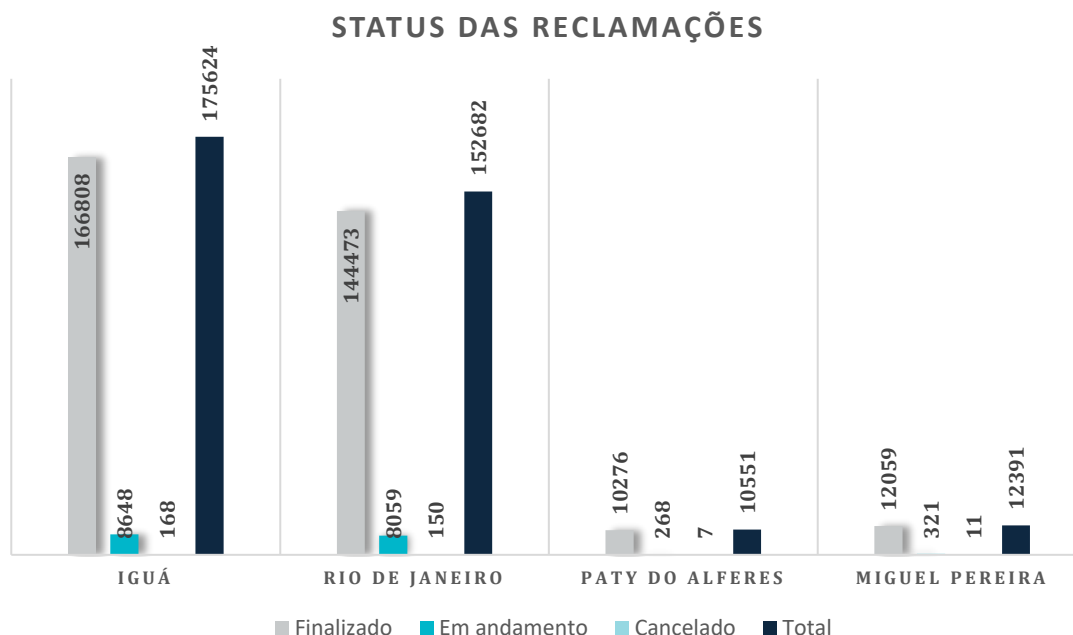
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 175.624 casos no período, dos quais 94,98% foram finalizados. 4,92% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 0,10% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	175.624	166.808	8.648	168
JULHO	175.624	166.808	8.648	168

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	94,98%	4,92%	0,10%
JULHO	100,00%	94,98%	4,92%	0,10%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

STATUS DOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
------------	-------------------------	--	--	--

ATENDIMENTOS	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	152.682	144.473	8.059	150
JULHO	152.682	144.473	8.059	150

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	94,62%	5,28%	0,10%
JULHO	100,00%	94,62%	5,28%	0,10%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	12.391	12.059	321	11
JULHO	12.391	12.059	321	11

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,32%	2,59%	0,09%
JULHO	100,00%	97,32%	2,59%	0,09%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

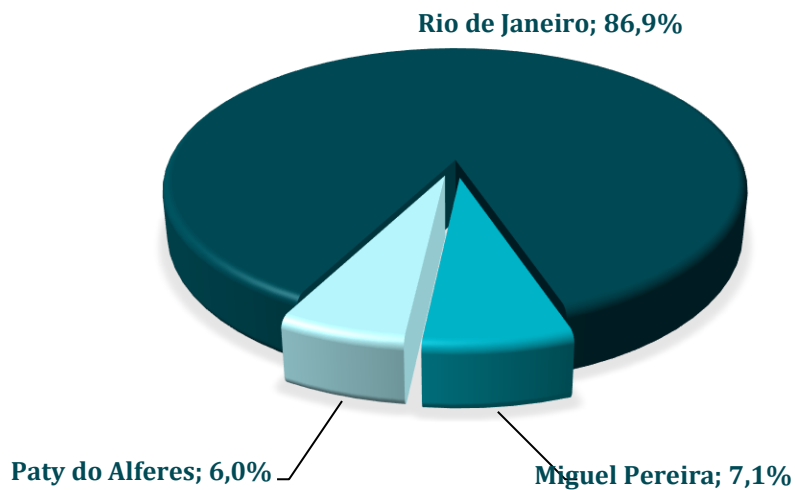
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	10.551	10.276	268	7
JULHO	10.551	10.276	268	7

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,39%	2,54%	0,07%
JULHO	100,00%	97,39%	2,54%	0,07%

3. Atendimentos por Região Geográfica

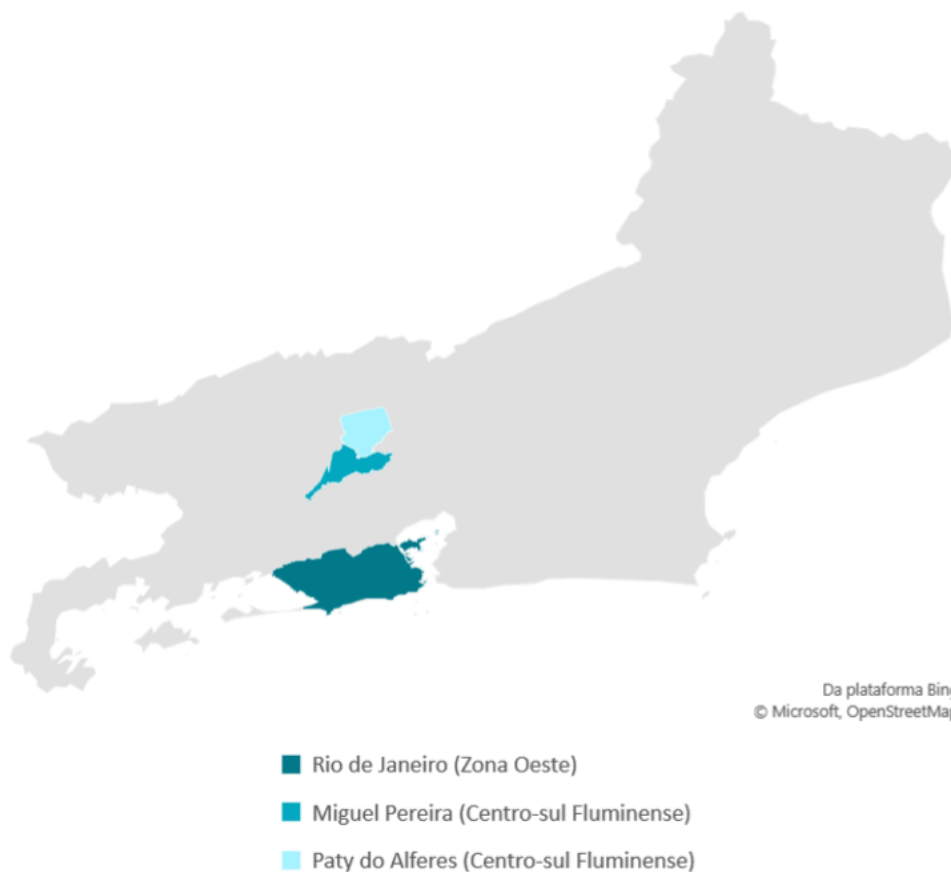
3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 152.682 (86,9%) casos registrados em Rio de Janeiro, 12.391 (7,1%) casos registrados em Miguel Pereira, 10.551 (6,0%) casos registrados em Paty do Alferes.

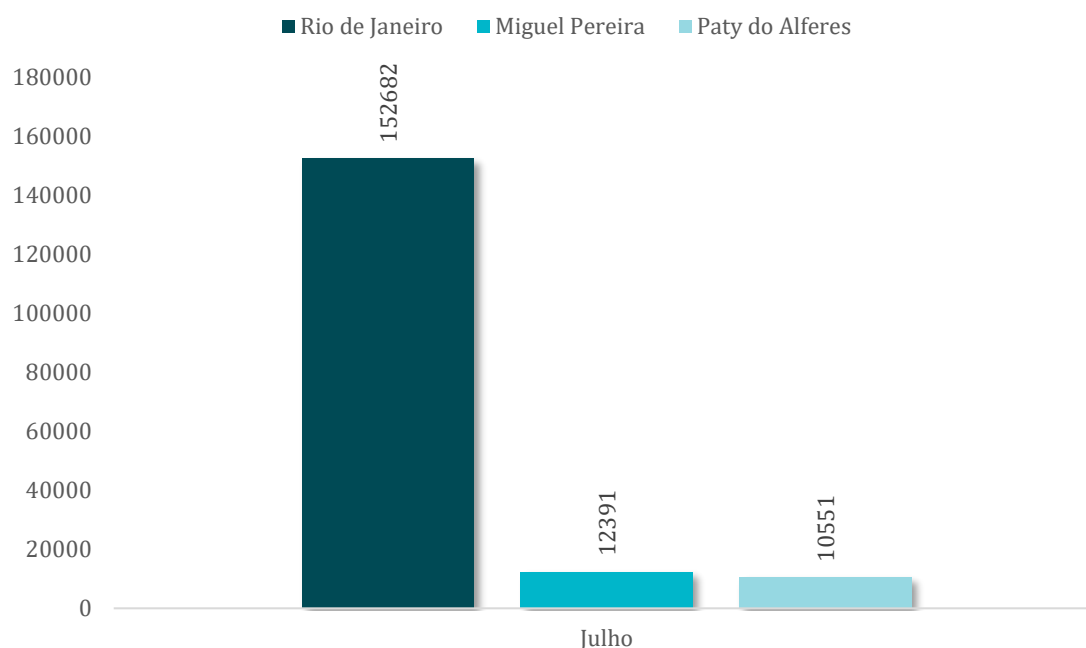


Mapa da Região Atendida pela Iguá

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	149.709	85,24%
Taquara	4.562	2,60%
Barra da Tijuca	2.491	1,42%
Jacarepagua	1.688	0,96%
Curicica	1.580	0,90%
Tanque	1.445	0,82%
Recreio Bandeirantes	1.409	0,80%
Pechincha	1.288	0,73%
Vargem Pequena	1.152	0,66%
Anil	1.111	0,63%
Freguesia	1.059	0,60%
Recreio dos Bandeirantes	1.037	0,59%
Centro	1.001	0,57%
Praca Seca	942	0,54%
Vargem Grande	508	0,29%
Gardenia Azul	494	0,28%
Cidade de Deus	428	0,24%
Barra Olímpica	399	0,23%
Itanhanga	387	0,22%
Arcozelo	353	0,20%
Praca da Ponte	252	0,14%
Governador Portela	226	0,13%
Avelar	183	0,10%

Barao de Javari	169	0,10%
Pedras Ruivas	129	0,07%
B Californ	102	0,06%
Sao Judas Tadeu	101	0,06%
Parque da Lagoinha	101	0,06%
Monte Alegre	74	0,04%
Ramada	67	0,04%
Joa	66	0,04%
Conrado	66	0,04%
Mangueiras	54	0,03%
Vargem Pequena	52	0,03%
Pq Alto Recanto	48	0,03%
Vila Suisa	43	0,02%
Acampamento	41	0,02%
Zenobiopolis	40	0,02%
Fragoso	40	0,02%
Mantiquira	37	0,02%
Vista Alegre	37	0,02%
Portal das Mansoes	35	0,02%
Curicica	32	0,02%
Rec dos Eucalipitos	31	0,02%
Futurista	27	0,02%
Parque Barcelos	27	0,02%
Plante Cafe	26	0,01%
Novo Arcozelo	25	0,01%
Clube Velho	24	0,01%
Jacarepaguá	23	0,01%
Goiabal	23	0,01%
Santa Luzia	22	0,01%
Camorim	20	0,01%
Guararapes	20	0,01%
Lameirao	20	0,01%
Jrd Remanso	19	0,01%
Poaia	16	0,01%
Village Sao Roque	16	0,01%
Roseiral	16	0,01%
Estancia Aleluia	16	0,01%
B Esperanca	16	0,01%
Barra da Tijuca	16	0,01%
Alto da Boa Vista	15	0,01%
Vila Selma	15	0,01%
P Bandeira	15	0,01%
Santa Branca	14	0,01%
Grotao	14	0,01%
Lot Planaltosumervil	12	0,01%
Pantanal	10	0,01%
Retiro das Palmeiras	10	0,01%
Vera Cruz	10	0,01%
Cidade de Deus	9	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	8	0,00%
Conceicao	7	0,00%
Saibreira Granja	6	0,00%
Taquara	6	0,00%
Margarida	6	0,00%
Jrd Miguel Pereira	5	0,00%
Sertaozinho	5	0,00%
P Mirim	3	0,00%
Tres Porteiras	3	0,00%
Fortaleza	2	0,00%
Summer Ville	2	0,00%
Lot Zendaipolis	2	0,00%
Cidades das Rosas	1	0,00%
Tanque	1	0,00%
Vargem Grande	1	0,00%

Plante Cafe	1	0,00%
Total Geral	175.624	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 Jacarepagua.

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	130.463	85,45%
Taquara	4.562	2,99%
Barra da Tijuca	2.491	1,63%
Jacarepagua	1.688	1,11%
Curica	1.580	1,03%
Tanque	1.445	0,95%
Recreio Bandeirantes	1.409	0,92%
Pechincha	1.288	0,84%
Vargem Pequena	1.152	0,75%
Anil	1.111	0,73%
Freguesia	1.059	0,69%
Recreio dos Bandeirantes	1.037	0,68%
Praca Seca	942	0,62%
Vargem Grande	508	0,33%
Gardenia Azul	494	0,32%
Cidade de Deus	428	0,28%
Barra Olímpica	399	0,26%
Itanhanga	387	0,25%
Joa	66	0,04%
Vargem Pequena	52	0,03%
Curica	32	0,02%
Jacarepaguá	23	0,02%
Camorim	20	0,01%
Barra da Tijuca	16	0,01%
Cidade de Deus	9	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	8	0,01%
Taquara	6	0,00%
Alto da Boa Vista	5	0,00%
Tanque	1	0,00%
Vargem Grande	1	0,00%
Total Geral	152.682	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	10.449	84,33%
Centro	515	4,16%
Praca da Ponte	252	2,03%
Governador Portela	226	1,82%

Barao de Javari	169	1,36%
Parque da Lagoinha	101	0,82%
Sao Judas Tadeu	101	0,82%
Ramada	67	0,54%
Conrado	66	0,53%
Mangueiras	54	0,44%
Vila Suisa	43	0,35%
Fragoso	40	0,32%
Portal das Mansoes	35	0,28%
Futurista	27	0,22%
Plante Cafe	26	0,21%
Santa Luzia	22	0,18%
Guararapes	20	0,16%
Jrd Remanso	19	0,15%
Village Sao Roque	16	0,13%
Estancia Aleluia	16	0,13%
P Bandeira	15	0,12%
Vila Selma	15	0,12%
Santa Branca	14	0,11%
Lot Planaltosumervil	12	0,10%
Vera Cruz	10	0,08%
Alto da Boa Vista	10	0,08%
Pantanal	10	0,08%
Retiro das Palmeiras	10	0,08%
Conceicao	7	0,06%
Margarida	6	0,05%
Sertaozinho	5	0,04%
Jrd Miguel Pereira	5	0,04%
Clube Velho	4	0,03%
Summer Ville	2	0,02%
Cidades das Rosas	1	0,01%
Plante Cafe	1	0,01%
Total Geral	12.391	100%

**Os casos criados automaticamente pelo aplicativo Digi Igua, 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	8.797	83,38%
Centro	486	4,61%
Arcozelo	353	3,35%
Avelar	183	1,73%
Pedras Ruivas	129	1,22%
B Californ	102	0,97%
Monte Alegre	74	0,70%
Pq Alto Recanto	48	0,45%
Acampamento	41	0,39%
Zenobiopolis	40	0,38%
Vista Alegre	37	0,35%
Mantiquira	37	0,35%
Rec dos Eucalipitos	31	0,29%
Parque Barcelos	27	0,26%
Novo Arcozelo	25	0,24%
Goiabal	23	0,22%
Clube Velho	20	0,19%
Lameirao	20	0,19%

B Esperanca	16	0,15%
Poaia	16	0,15%
Roseiral	16	0,15%
Grotao	14	0,13%
Saibreira Granja	6	0,06%
Tres Porteiras	3	0,03%
P Mirim	3	0,03%
Fortaleza	2	0,02%
Lot Zendaipolis	2	0,02%
Total Geral	10.551	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 julho 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.