

Relatório de Atendimento Iguá Saneamento

Mês de Junho de 2026

SUMÁRIO

SUMÁRIO	1
TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO	2
ATENDIMENTOS REGISTRADOS – MÊS DE JUNHO.....	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.....	9
2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira.....	12
2.1.4. Categorias Registradas – Paty do Alferes	14
2.2. Status dos Atendimentos	17
2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral.....	17
2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro	18
2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira	18
2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes.....	19
3. Atendimentos por Região Geográfica	20
3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade	20
3.2. Distribuição dos Atendimentos por Bairros	22
3.2.1. Atendimentos por Bairros – Rio de Janeiro	24
3.2.2. Atendimentos por Bairros – Miguel Pereira.....	25
3.2.3. Atendimentos por Bairros – Paty do Alferes	26
4. Considerações Finais	27

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;

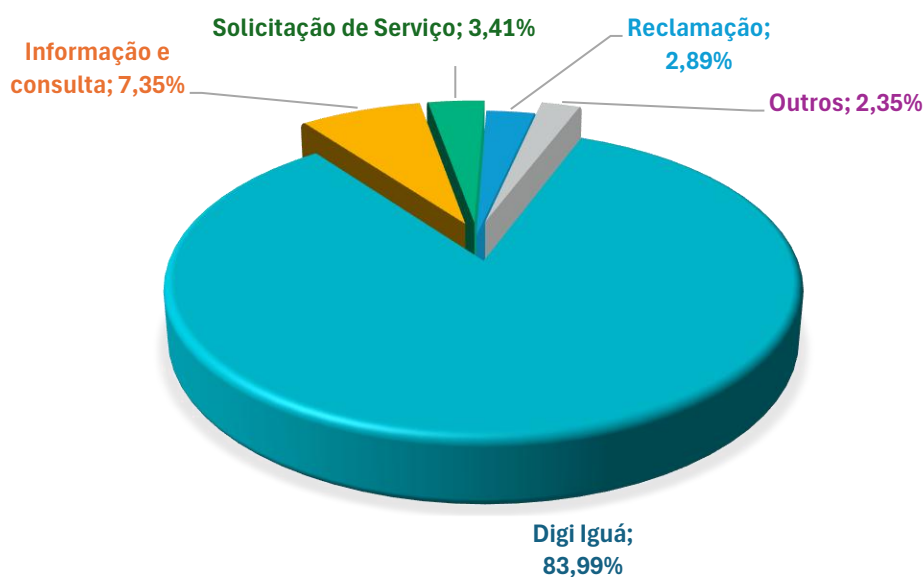
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – MÊS DE JUNHO

No mês de junho de 2026, a concessionária Iguá Saneamento registrou 174.603 (Cento e setenta e quatro mil seiscentos e três) casos de atendimentos que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

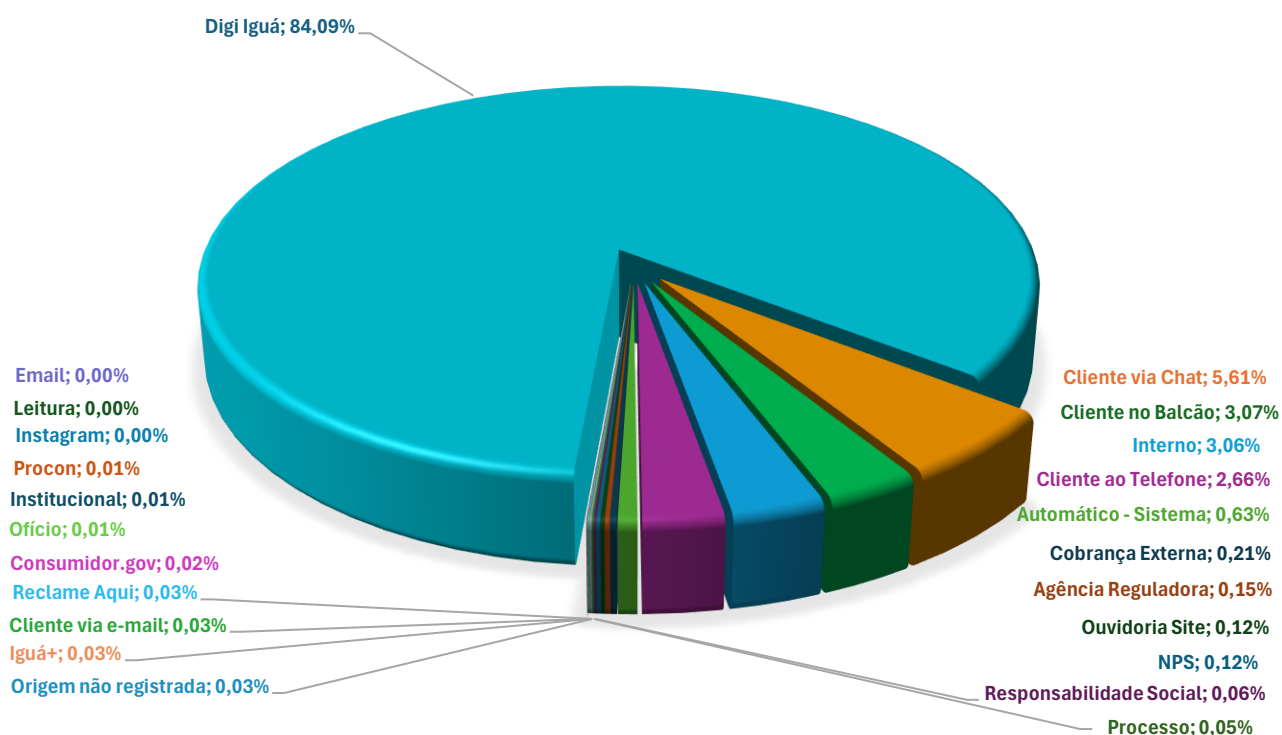
1. Tipos de Atendimentos

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 junho de 2026, com 146.653 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e Consulta com 12.842 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Solicitação de Serviço com 5.957 registros. Também tivemos 5.044 casos de Reclamação e 4.107 casos com outros tipos de registro menos recorrentes: 2.500 Cobrança Interna, 752 Atendimento, 463 Ouvidoria, 206 Tratativa NPS, 86 Processo, 44 Caça Fraudes, 29 DPA/DPE, 23 FCP e 4 Obrigação do Cliente – OC.



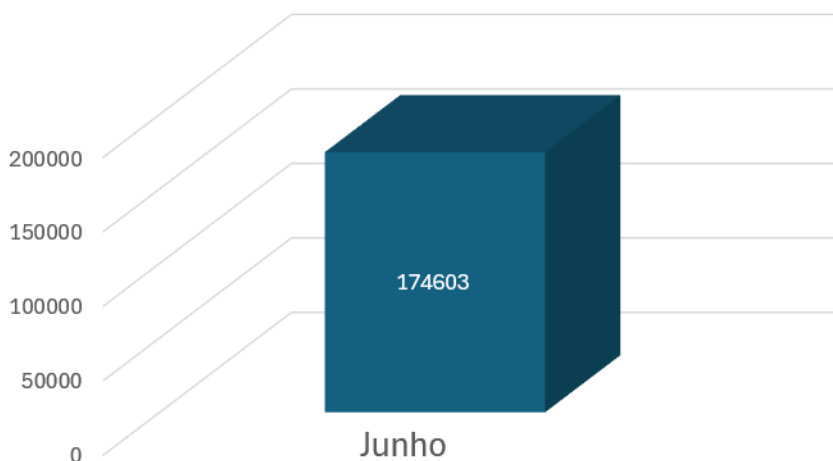
1.1. Canais de Comunicação

Dos 174.603 casos registrados no mês de junho, 146.818 chegaram via Digi Iguá, 9.795 via Chat e Web Chat (atendimento Call Center), 5.358 atendimentos realizados nas lojas presencialmente, 5.344 casos registrados internamente, 4.636 via telefone (atendimento Call Center), 1.104 via Automático-sistema (relições), 370 via Cobrança Externa (Call Center), 216 via Ouvidoria, 206 casos de tratativa NPS, 112 via Responsabilidade Social, 92 via Processo, 57 casos com origem não registrada, 55 via Iguá+ (grandes consumidores), 53 via e-mail, 50 Reclame Aqui, 35 via Consumidor.gov, 16 via Ofício, 13 Institucional, 9 Procon, 3 leitura, 1 Instagram e 1 caso de e-mail.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os casos registrados se distribuem em 174.603 atendimentos realizados em junho/26 (100% dos atendimentos do mês).

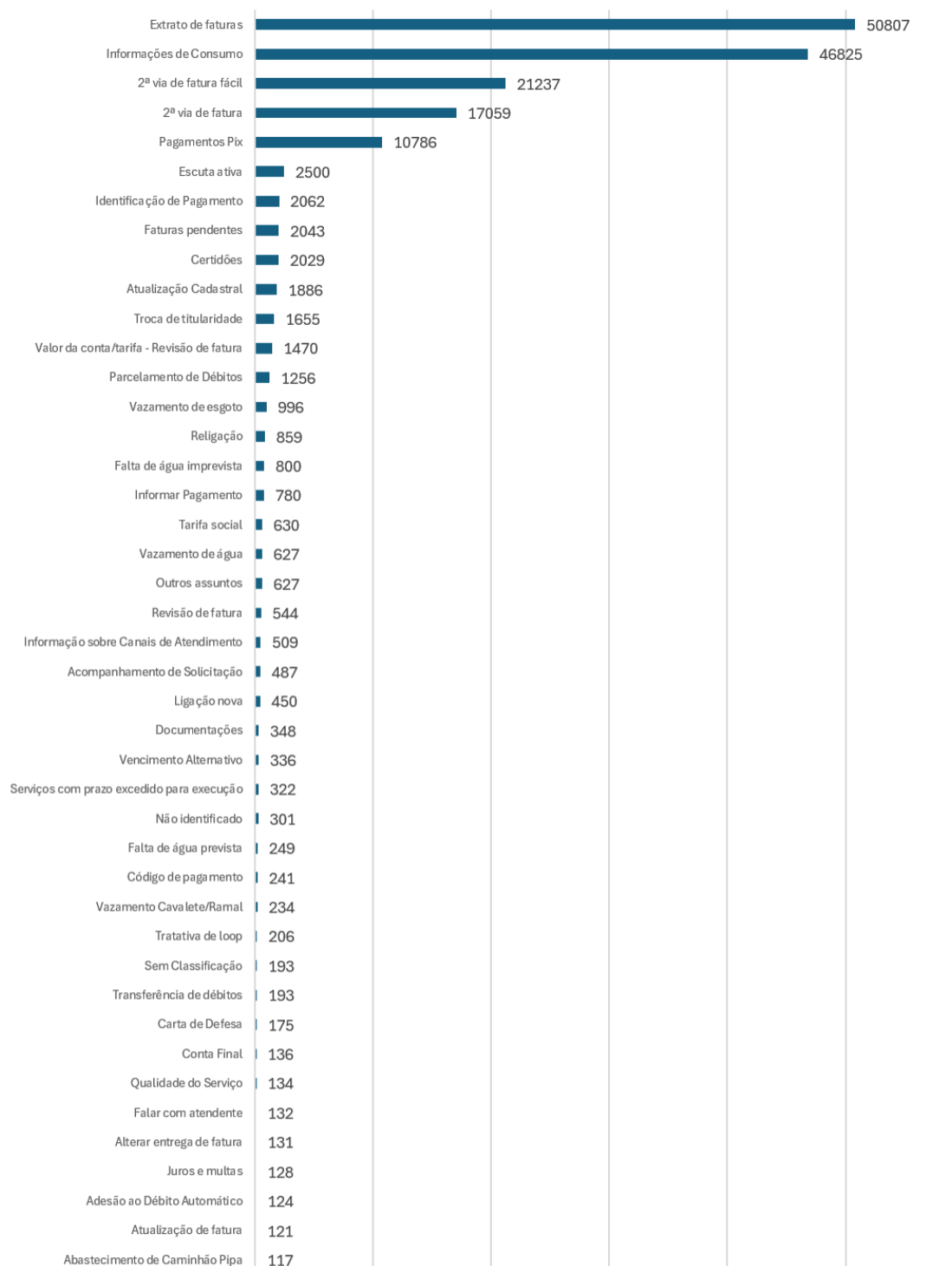


2. Informações Dos Atendimentos

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 junho se concentram em 2ª via de fatura fácil (12,5% do total), Informações de Consumo (27,6% do total) e Extrato de faturas (30% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 70,2% do total de solicitações de atendimento registradas no mês de junho de 2026.

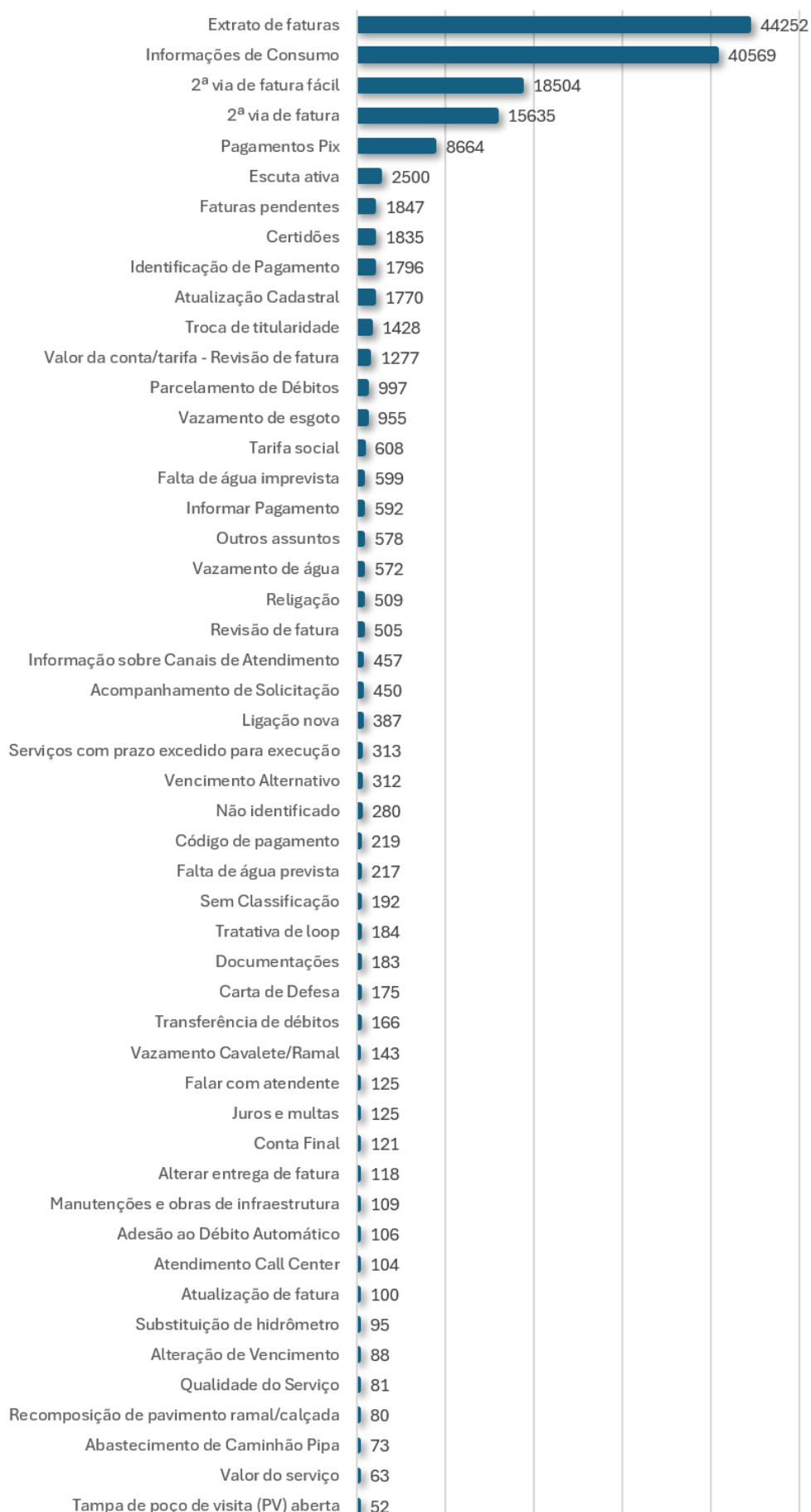
2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral



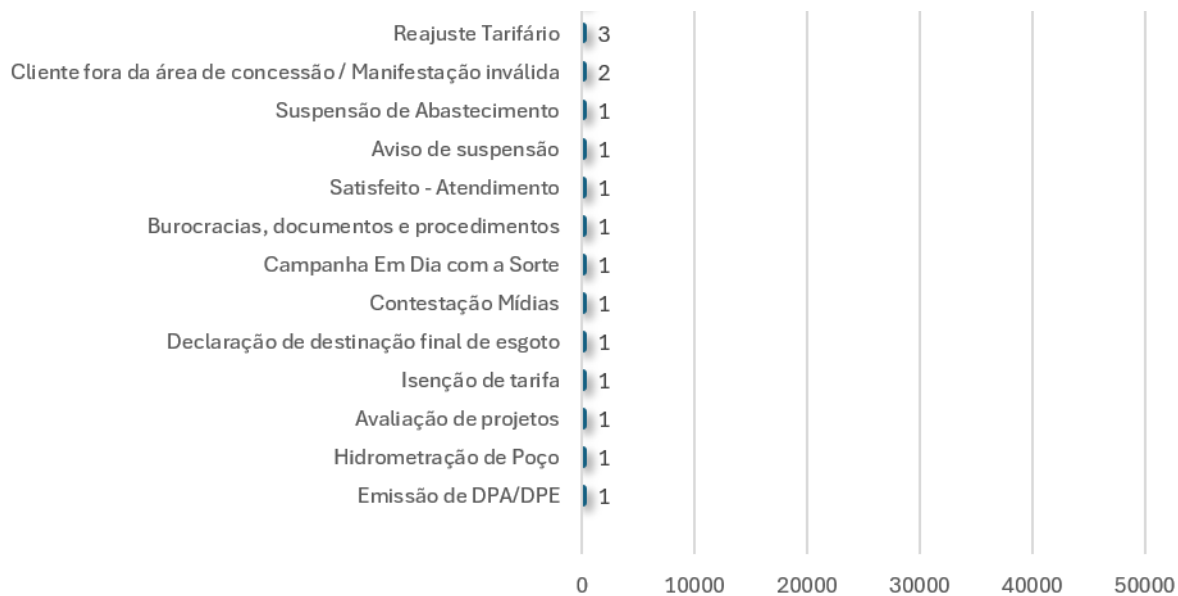
Manutenções e obras de infraestrutura	116
Dúvidas e orientações	109
Atendimento Call Center	106
Substituição de hidrômetro	102
Alteração de Vencimento	90
Recomposição de pavimento ramal/calçada	84
Pagamento / Parcelamento de Débitos	84
Valor do serviço	75
Pagamento em loja	57
Pressão da água	55
Remanejamento cavalete / Ligação	55
Tampa de poço de visita (PV) aberta	53
Visita de Captação	50
Denúncia Fraude	44
Recomposição de pavimento	43
Esgoto obstruído rede	43
Manutenção de caixa padrão	41
Revisão de faturas	39
Vazamento Rede	38
Qualidade da água	36
Denúncia	36
Fatura não recebida	35
Desmembramento de ligação	33
Aumento de Consumo	28
Cancelamento de Serviço	28
Recomposição de pavimento rede	24
Cadastro de Captação	22
Substituição de registro no cavalete	19
Alteração de endereço	18
Atendimento de colaborador	18
Carta defesa	16
Esgoto obstruído ramal	15
Falta de água	15
Menção Meios de Comunicação	14
Vazamento Interno	14
Vazamento	13
Transferência de pagamento	13
Limpeza de Fossa	12
Atualização Cadastral - CPF	12
Troca de titularidade / atualização cadastral	12
Devolução Numerário	12
Recadastramento	12
Renovação Tarifa Social	10
Digi Iguá	10
Informação	10



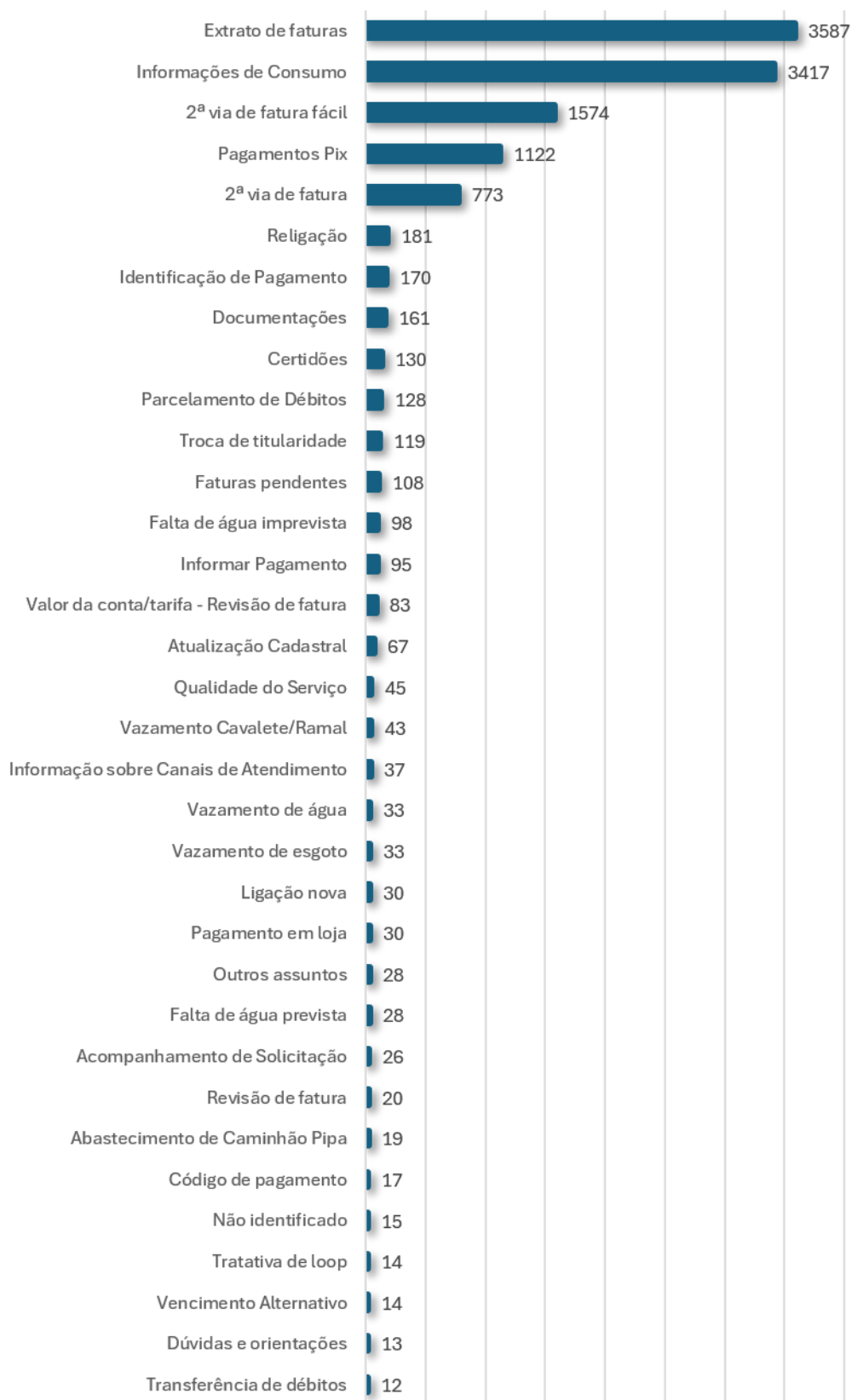
2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro



Visita de Captação	48
Esgoto obstruído rede	43
Remanejamento cavalete / Ligação	43
Pressão da água	42
Manutenção de caixa padrão	41
Recomposição de pavimento	40
Revisão de faturas	39
Denúncia Fraude	37
Qualidade da água	36
Fatura não recebida	35
Denúncia	33
Desmembramento de ligação	33
Cancelamento de Serviço	28
Aumento de Consumo	28
Vazamento Rede	27
Pagamento em loja	27
Recomposição de pavimento rede	23
Cadastro de Captação	22
Substituição de registro no cavalete	18
Alteração de endereço	16
Carta defesa	16
Atendimento de colaborador	16
Esgoto obstruído ramal	15
Vazamento Interno	14
Menção Meios de Comunicação	13
Recadastramento	12
Atualização Cadastral - CPF	12
Troca de titularidade / atualização cadastral	12
Informação	10
Renovação Tarifa Social	10
Devolução de numerário	9
Digi Iguá	8
Devolução Numerário	8
Alterar entrega da fatura	8
Instalação de lacre	8
Transferência de pagamento	7
Solicitação de Serviço - Primeiro Atendimento	6
Instalação de Hidrantes	5
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	5
Tarifa Mínima	5
Ação de recadastramento	4
Banco arrecadador	4
Ligação Individualizada	4
Padronização de ligação	3
Declaração a fim de habite-se	3



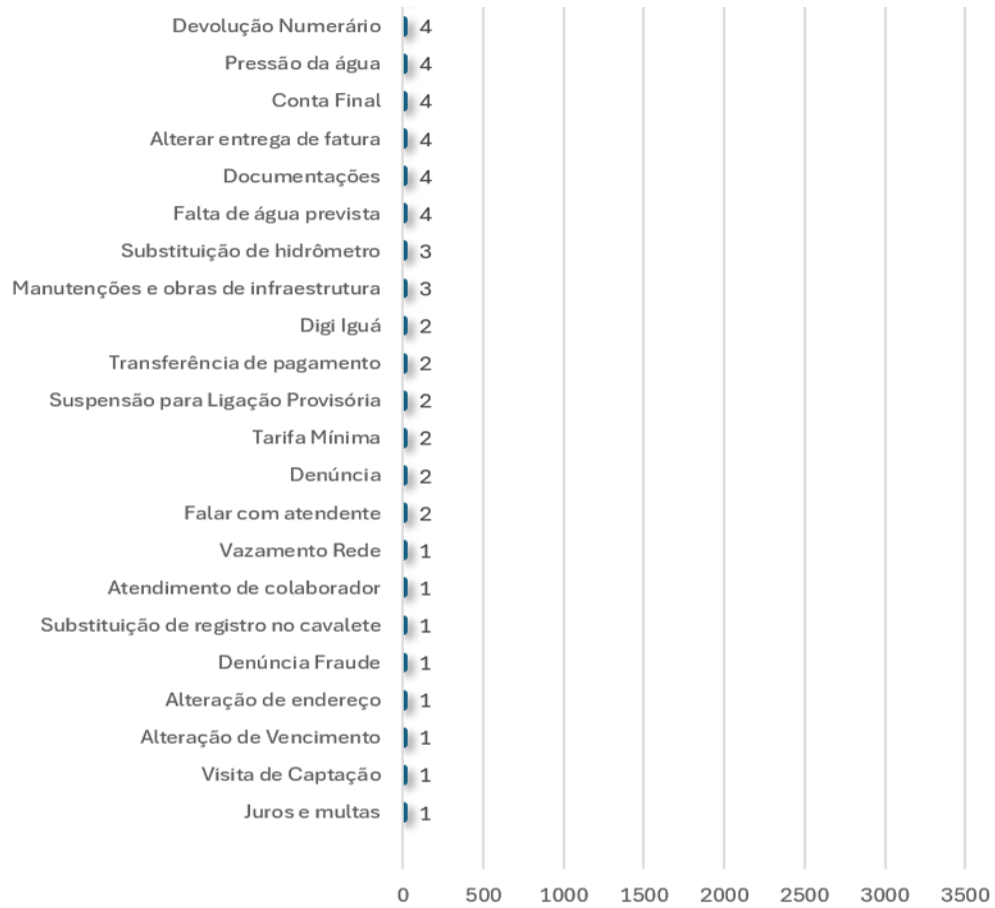
2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira





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.

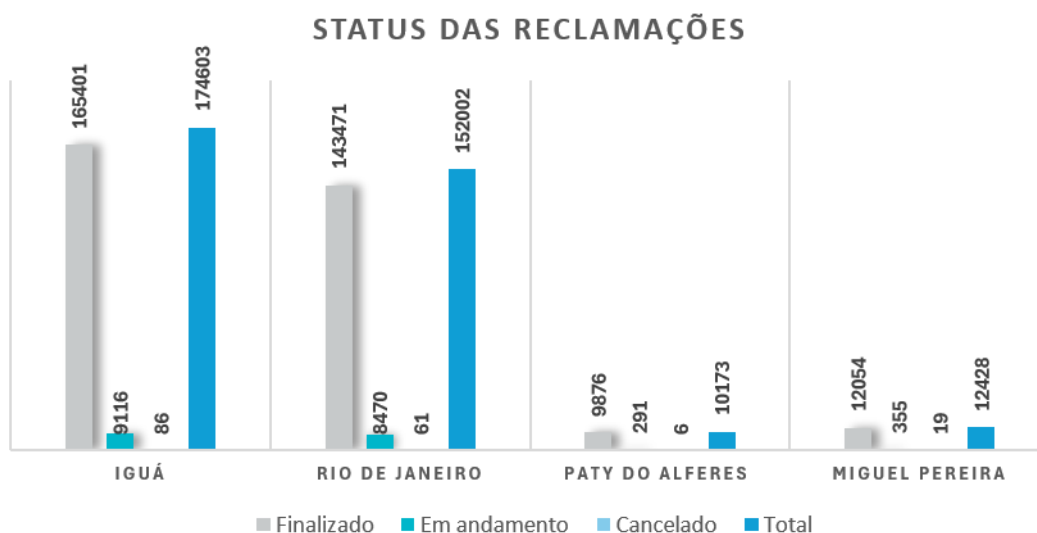
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 174.603 casos no mês de junho, dos quais 94,73% foram finalizados, 5,22% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 0,05% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS
	JUNHO
REGISTRADOS	174603
FINALIZADO	165401
EM ANDAMENTO	9116
CANCELADO	86

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS
	JUNHO
REGISTRADOS	100%
FINALIZADO	94,73%
EM ANDAMENTO	5,22%
CANCELADO	0,05%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS
	JUNHO
REGISTRADOS	152002
FINALIZADO	143471
EM ANDAMENTO	8470
CANCELADO	61

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS
	Junho
REGISTRADOS	100,00%
FINALIZADO	94,39%
EM ANDAMENTO	5,57%
CANCELADO	0,04%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS
	JUNHO
REGISTRADOS	12428
FINALIZADO	12054
EM ANDAMENTO	355
CANCELADO	19

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS
	Junho
REGISTRADOS	100,00%
FINALIZADO	96,99%
EM ANDAMENTO	2,86%
CANCELADO	0,15%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

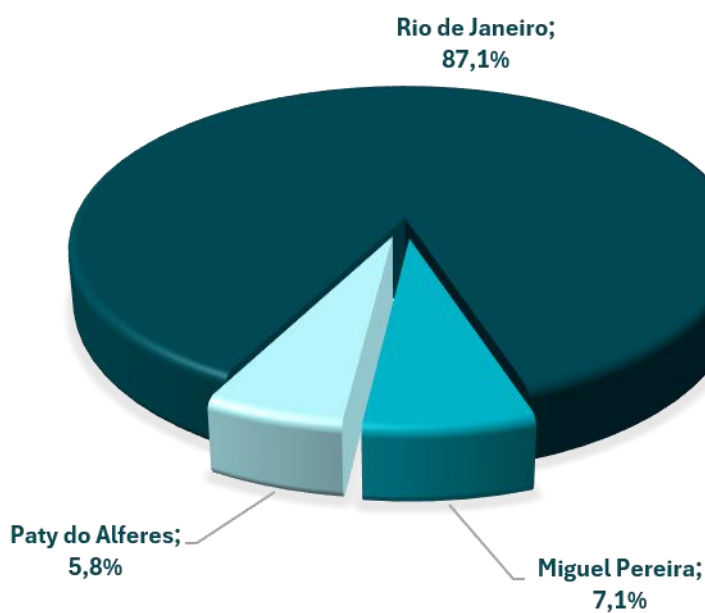
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS
	JUNHO
REGISTRADOS	10173
FINALIZADO	9876
EM ANDAMENTO	291
CANCELADO	6

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS
	Junho
REGISTRADOS	100,00%
FINALIZADO	97,08%
EM ANDAMENTO	2,86%
CANCELADO	0,06%

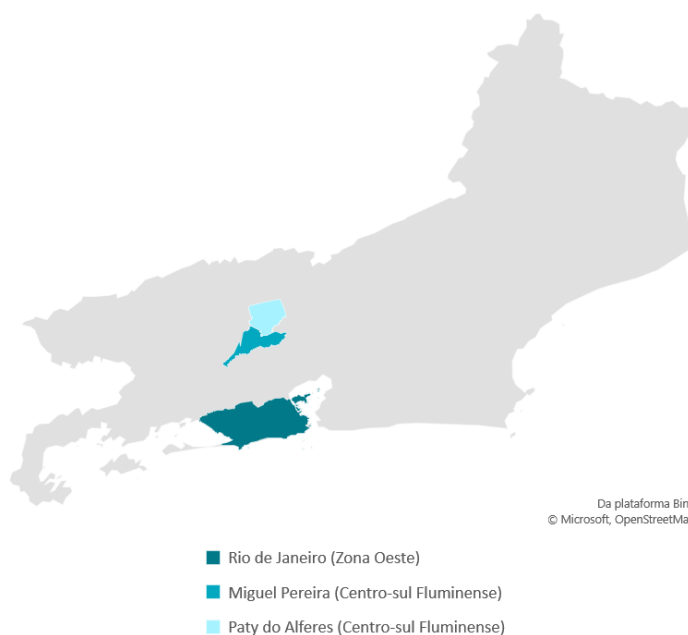
3. Atendimentos por Região Geográfica

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

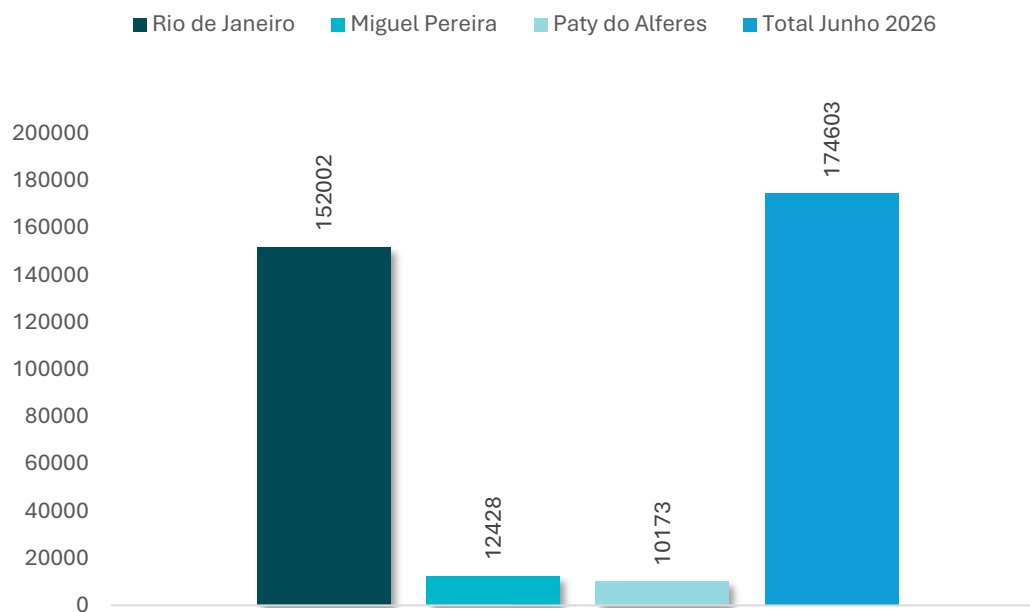
Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 152.002 (87,1%) casos registrados no Rio de Janeiro, 12.428 (7,1%) casos registrados em Miguel Pereira e 10.173 (5,8%) casos registrados em Paty do Alferes.



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 Igua. Algumas solicitações não possuem o registro do bairro, apenas da cidade.

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	38269	21,92%
TAQUARA	22120	12,67%
BARRA DA TIJUCA	14547	8,33%
CURICICA	10306	5,90%
JACAREPAGUA	8523	4,88%
RECREIO BANDEIRANTES	7842	4,49%
PECHINCHA	7336	4,20%
FREGUESIA	6925	3,97%
TANQUE	6631	3,80%
VARGEM PEQUENA	6548	3,75%
RECREIO DOS BANDEIRANTES	6194	3,55%
ANIL	5773	3,31%
CENTRO	3936	2,25%
PRACA SECA	3750	2,15%
VARGEM GRANDE	3353	1,92%
ITANHANGA	2453	1,40%
GARDENIA AZUL	2141	1,23%
Barra Olímpica	1944	1,11%
CIDADE DE DEUS	1772	1,01%
PRACA DA PONTE	1559	0,89%
ARCOZELO	1489	0,85%
GOVERNADOR PORTELA	1218	0,70%
BARAO DE JAVARI	899	0,51%
AVELAR	824	0,47%
B CALIFORN	720	0,41%
PARQUE DA LAGOINHA	597	0,34%
PEDRAS RUIVAS	466	0,27%
SAO JUDAS TADEU	462	0,26%
CONRADO	447	0,26%
JOA	381	0,22%
PQ ALTO RECANTO	372	0,21%
MONTE ALEGRE	329	0,19%
RAMADA	302	0,17%
VILA SUIA	212	0,12%
MANGUEIRAS	209	0,12%
Jacarepaguá	196	0,11%
ZENOBIOPOLIS	189	0,11%
MANTIQUEIRA	187	0,11%
REC DOS EUCAUPITOS	175	0,10%
FRAGOSO	160	0,09%
PORTAL DAS MANSOES	156	0,09%
VILA SELMA	150	0,09%
FUTURISTA	137	0,08%
ACAMPAMENTO	136	0,08%

ROSEIRAL	133	0,08%
CAMORIM	122	0,07%
VISTA ALEGRE	116	0,07%
GOIABAL	109	0,06%
LAMEIRAO	106	0,06%
POAIA	104	0,06%
SANTA BRANCA	92	0,05%
JRD REMANSO	90	0,05%
PLANTE CAFE	87	0,05%
NOVO ARCOZELO	86	0,05%
VERA CRUZ	80	0,05%
SANTA LUZIA	80	0,05%
MARGARIDA	80	0,05%
RETIRO DAS PALMEIRAS	78	0,04%
CONCEICAO	75	0,04%
VILLAGE SAO ROQUE	75	0,04%
ESTANCIA ALELUIA	74	0,04%
ALTO DA BOA VISTA	58	0,03%
GUARARAPES	58	0,03%
GROTAO	56	0,03%
B ESPERANCA	47	0,03%
TRES PORTEIRAS	47	0,03%
P BANDEIRA	46	0,03%
SAIBREIRA GRANJA	45	0,03%
LOT PLANALTOSUMERVIL	43	0,02%
FORTALEZA	42	0,02%
CLUBE VELHO	39	0,02%
CIDADES DAS ROSAS	34	0,02%
JRD MIGUEL PEREIRA	32	0,02%
P MIRIM	27	0,02%
PANTANAL	27	0,02%
SUMMER VILLE	25	0,01%
SAO JORGE	16	0,01%
PARQUE BARCELOS	13	0,01%
SERTAOZINHO	11	0,01%
ANINHA MOURA	5	0,00%
VALE DOS IPES	4	0,00%
ALEGRIA	4	0,00%
Praça Seca	1	0,00%
LOT ZENDAIOPOLIS	1	0,00%
Total	174603	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	33143	21,80%
TAQUARA	22120	14,55%
BARRA DA TIJUCA	14547	9,57%
CURICICA	10306	6,78%
JACAREPAGUA	8523	5,61%
RECREIO BANDEIRANTES	7842	5,16%
PECHINCHA	7336	4,83%
FREGUESIA	6925	4,56%
TANQUE	6631	4,36%
VARGEM PEQUENA	6548	4,31%
RECREIO DOS BANDEIRANTES	6194	4,07%
ANIL	5773	3,80%
PRACA SECA	3750	2,47%
VARGEM GRANDE	3353	2,21%
ITANHANGA	2453	1,61%
GARDENIA AZUL	2141	1,41%
Barra Olímpica	1944	1,28%
CIDADE DE DEUS	1772	1,17%
JOA	381	0,25%
Jacarepaguá	196	0,13%
CAMORIM	122	0,08%
Praça Seca	1	0,00%
CENTRO	1	0,00%
Total Geral	152002	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, Praça da Ponte e Governador Portela.

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	2796	22,50%
CENTRO	1915	15,41%
PRACA DA PONTE	1559	12,54%
GOVERNADOR PORTELA	1218	9,80%
BARAO DE JAVARI	899	7,23%
PARQUE DA LAGOINHA	597	4,80%
SAO JUDAS TADEU	462	3,72%
CONRADO	447	3,60%
RAMADA	302	2,43%
VILA SUIZA	212	1,71%
MANGUEIRAS	209	1,68%
FRAGOSO	160	1,29%
PORTAL DAS MANSOES	156	1,26%
VILA SELMA	150	1,21%
FUTURISTA	137	1,10%
SANTA BRANCA	92	0,74%
JRD REMANSO	90	0,72%
PLANTE CAFE	87	0,70%
VERA CRUZ	80	0,64%
SANTA LUZIA	80	0,64%
MARGARIDA	80	0,64%
RETIRO DAS PALMEIRAS	78	0,63%
VILLAGE SAO ROQUE	75	0,60%
CONCEICAO	75	0,60%
ESTANCIA ALELUIA	74	0,60%
ALTO DA BOA VISTA	58	0,47%
GUARARAPES	58	0,47%
P BANDEIRA	46	0,37%
LOT PLANALTOSUMERVIL	43	0,35%
CLUBE VELHO	39	0,31%
CIDADES DAS ROSAS	34	0,27%
JRD MIGUEL PEREIRA	32	0,26%
PANTANAL	27	0,22%
SUMMER VILLE	25	0,20%
SAO JORGE	16	0,13%
SERTAOZINHO	11	0,09%
ANINHA MOURA	5	0,04%
ALEGRIA	4	0,03%
Total Geral	12428	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	2330	22,90%
CENTRO	2020	19,86%
ARCOZELO	1489	14,64%
AVELAR	824	8,10%
B CALIFORN	720	7,08%
PEDRAS RUIVAS	466	4,58%
PQ ALTO RECANTO	372	3,66%
MONTE ALEGRE	329	3,23%
ZENOBIOPOLIS	189	1,86%
MANTIQUIRA	187	1,84%
REC DOS EUCALIPITOS	175	1,72%
ACAMPAMENTO	136	1,34%
ROSEIRAL	133	1,31%
VISTA ALEGRE	116	1,14%
GOIABAL	109	1,07%
LAMEIRAO	106	1,04%
POAIA	104	1,02%
NOVO ARCOZELO	86	0,85%
GROTAO	56	0,55%
TRES PORTEIRAS	47	0,46%
B ESPERANCA	47	0,46%
SAIBREIRA GRANJA	45	0,44%
FORTALEZA	42	0,41%
P MIRIM	27	0,27%
PARQUE BARCELOS	13	0,13%
VALE DOS IPES	4	0,04%
LOT ZENDAIOPOLIS	1	0,01%
Total Geral	10173	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 junho 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.