

Relatório de Atendimento Iguá Saneamento

Setembro de 2026

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO	2
ATENDIMENTOS REGISTRADOS – SETEMBRO 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	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;

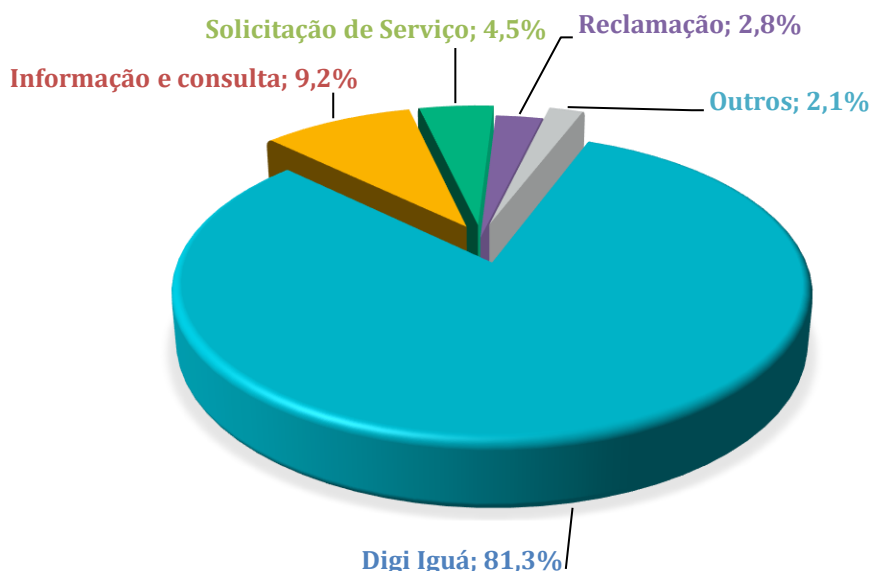
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – SETEMBRO DE 2026

Em setembro de 2026, a concessionária Iguá Saneamento registrou 197.743 (Cento e noventa e sete mil, setecentos e quarenta e três) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

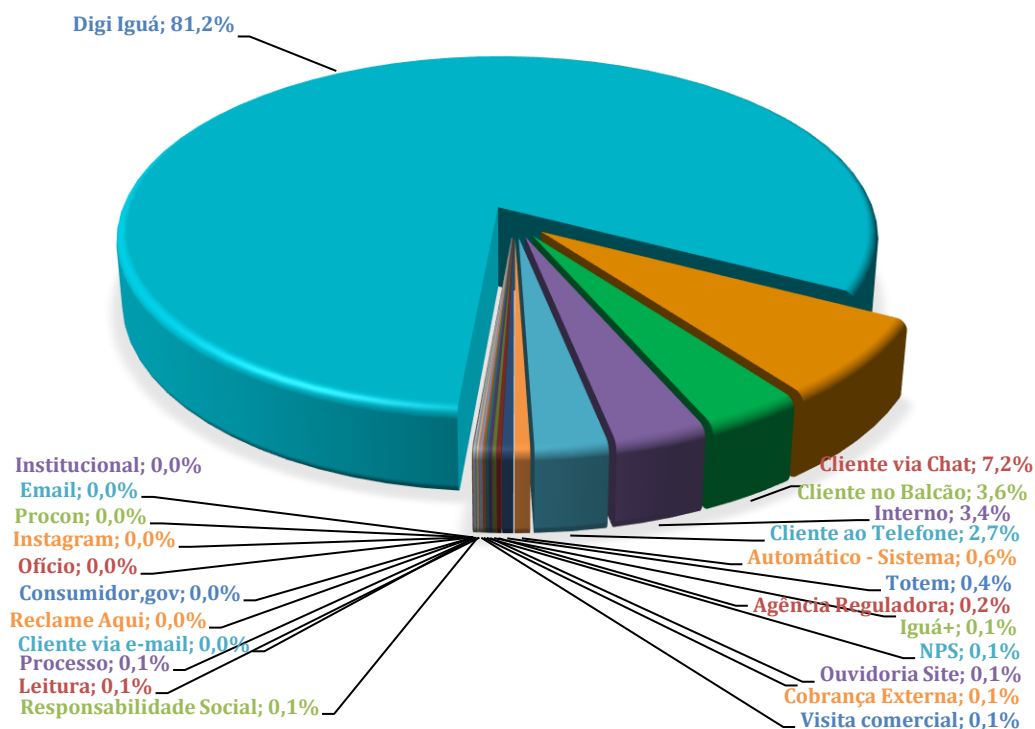
1. Tipos de atendimentos

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 setembro de 2026, com 160.843 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 18.221 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Solicitação de Serviço, com 8.974 registros. Também tivemos 5.587 Reclamação, 2.118 Outros, 2.000 Cobrança interna casos com outros tipos de registro.



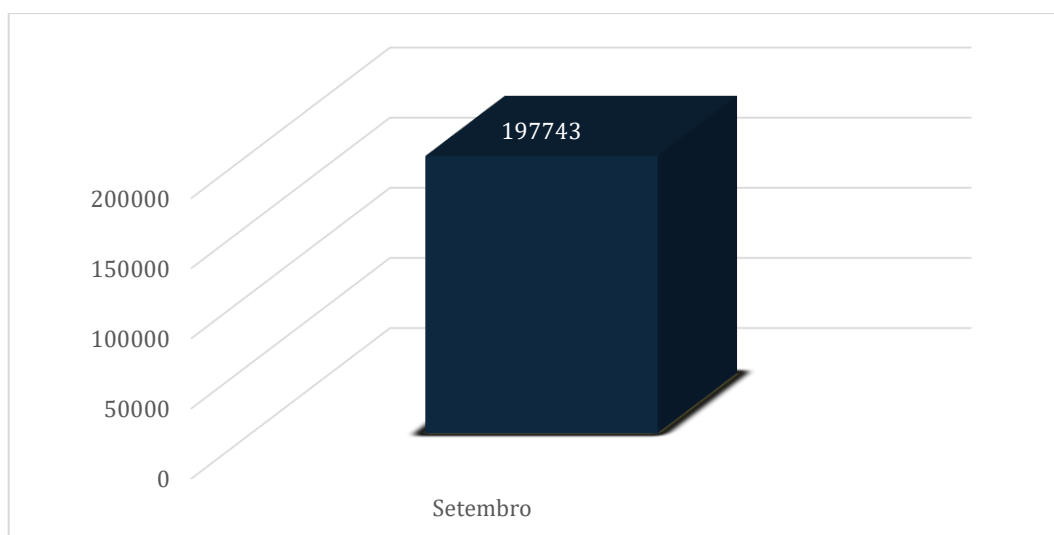
1.1. Canais de Comunicação

Dos 197.743 casos registrados no período, 160.512 via Digi Iguá, 14.152 via Cliente via Chat, 7.155 via Cliente no Balcão, 6.745 via Interno, 5.314 via Cliente ao Telefone, 1.118 via Automático - Sistema, 805 via Totem, 338 via Agência Reguladora, 263 via Iguá+, 244 via Ouvidoria Site, 219 via NPS, 167 via Cobrança Externa, 151 via Visita comercial, 111 via Leitura, 109 via Responsabilidade Social, 99 via Processo, 66 via Cliente via e-mail, 55 via Reclame Aqui, 39 via Consumidor.gov, 21 via Ofício, 13 via Procon, 1 via Institucional, 1 via Email, 1 via Instagram.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 197.743 casos registrados se distribuem em: 197.743 atendimentos realizados em setembro/2026 (100,0% dos atendimentos do período).



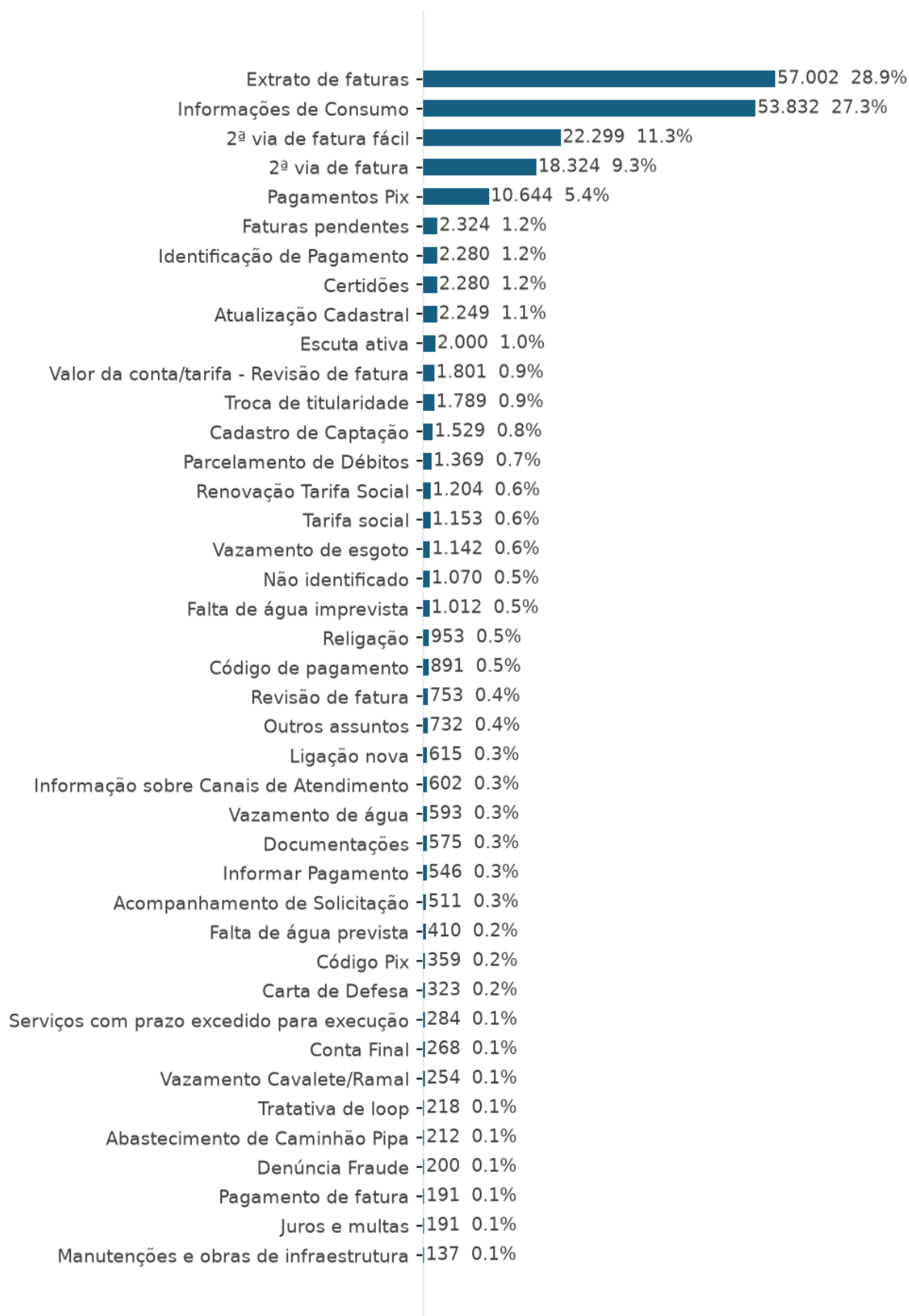
2. Informações Dos Atendimentos

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 (28,9% do total), Informações de Consumo (27,3% do total), 2ª via de fatura fácil (11,3% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 67,4% do total de solicitações de atendimento registradas em setembro de 2026.

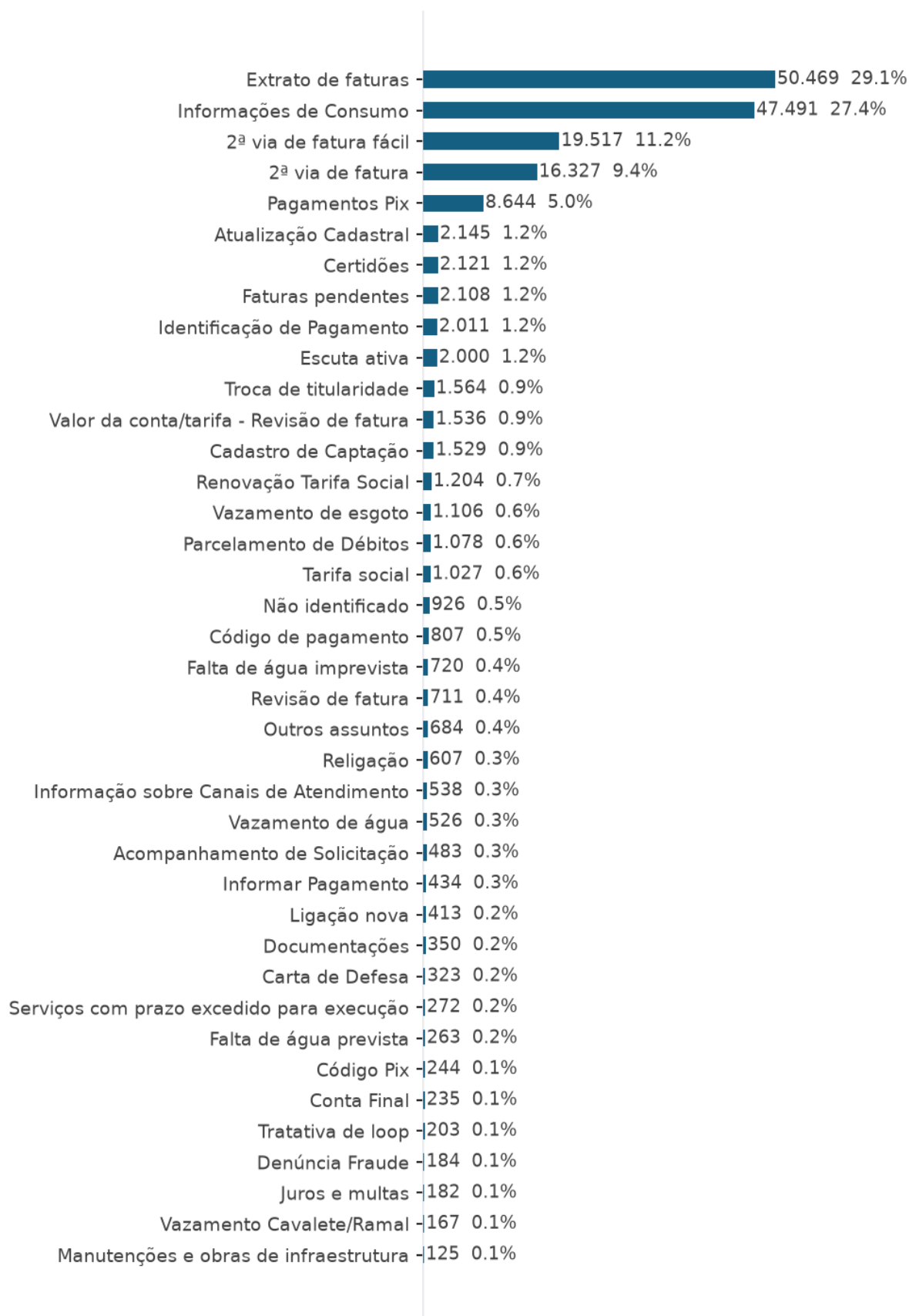
2.1.1. Categorias Registradas – Igua Rio, visão geral



Transferência de débitos	-136	0.1%
Falar com atendente	-131	0.1%
Vencimento Alternativo	-117	0.1%
Alterar entrega de fatura	-116	0.1%
Cancelamento de Serviço	-108	0.1%
Atualização de fatura	-100	0.1%
Qualidade do Serviço	-86	0.0%
Pagamento em loja	-83	0.0%
Substituição de hidrômetro	-83	0.0%
Adesão ao Débito Automático	-81	0.0%
Atendimento Call Center	-75	0.0%
Remanejamento cavalete / Ligação	-72	0.0%
Menção Meios de Comunicação	-61	0.0%
Revisão de faturas	-57	0.0%
Pagamento / Parcelamento de Débitos	-56	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-55	0.0%
Recomposição de pavimento	-55	0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada	-54	0.0%
Acompanhar solicitação	-50	0.0%
Pressão da água	-50	0.0%
Fatura não recebida	-49	0.0%
Visita de Captação	-44	0.0%
Dúvidas e orientações	-42	0.0%
Atualização Cadastral - CPF	-40	0.0%
Valor do serviço	-40	0.0%
Informação	-35	0.0%
Esgoto obstruído rede	-33	0.0%
Desmembramento de ligação	-31	0.0%
Qualidade da água	-29	0.0%
Denúncia	-26	0.0%
Troca de titularidade / atualização cadastral	-26	0.0%
Alteração de endereço	-23	0.0%
Alteração de Vencimento	-22	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-19	0.0%
Devolução de numerário	-19	0.0%
Limpeza de Fossa	-19	0.0%
Carta defesa	-17	0.0%
Aviso de suspensão	-16	0.0%
Solicitação de Serviço - Primeiro Atendimento	-15	0.0%
Devolução Numerário	-15	0.0%
Digi Iguá	-15	0.0%

Esgoto obstruído ramal	-14	0.0%
Vazamento Rede	-14	0.0%
Transferência de pagamento	-14	0.0%
Falta de água	-12	0.0%
Vazamento Interno	-11	0.0%
Atendimento de colaborador	-11	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-10	0.0%
Emissão de DPA/DPE	-9	0.0%
Valor da conta/tarifa	-9	0.0%
Recadastramento	-7	0.0%
Alterar entrega da fatura	-7	0.0%
Valores a compensar	-7	0.0%
Padronização de ligação	-6	0.0%
Vazamento	-6	0.0%
Instalação de lacre	-6	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-6	0.0%
Tarifa Mínima	-6	0.0%
Reclamação colaborador	-6	0.0%
Ação de recadastramento	-5	0.0%
Notificação	-5	0.0%
Instalação de Hidrantes	-4	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-3	0.0%
Antecipar parcelas	-3	0.0%
Cobrança de Repavimentação	-2	0.0%
Ausência de Notificação	-2	0.0%
Banco arrecadador	-2	0.0%
Suspensão para Ligação Provisória	-2	0.0%
Ligação Individualizada	-2	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-2	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	-1	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-1	0.0%
Avaliação de projetos	-1	0.0%
Emissão de AIO	-1	0.0%
Fiscalização de Captação	-1	0.0%
Hidrometração de Poço	-1	0.0%
Extrato de Débitos	-1	0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar	-1	0.0%
Projeto Se Liga	-1	0.0%
Isenção de tarifa	-1	0.0%
Tarifa do Lixo	-1	0.0%
Suspensão por Religação Compulsória	-1	0.0%

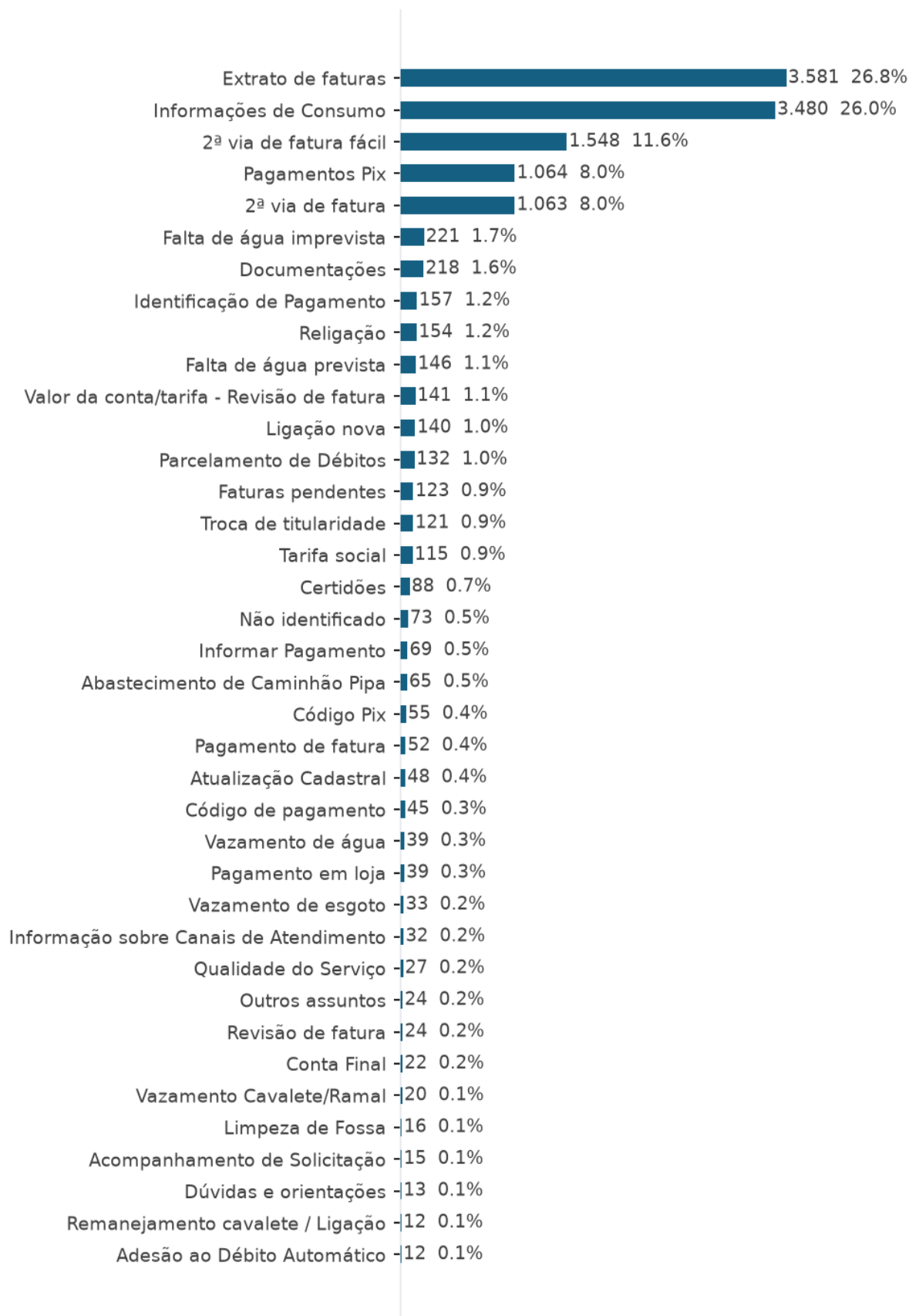
2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro



Transferência de débitos	-123	0.1%
Falar com atendente	-118	0.1%
Abastecimento de Caminhão Pipa	-113	0.1%
Cancelamento de Serviço	-100	0.1%
Alterar entrega de fatura	-100	0.1%
Vencimento Alternativo	-99	0.1%
Pagamento de fatura	-94	0.1%
Substituição de hidrômetro	-81	0.0%
Atualização de fatura	-79	0.0%
Atendimento Call Center	-75	0.0%
Adesão ao Débito Automático	-69	0.0%
Revisão de faturas	-57	0.0%
Menção Meios de Comunicação	-56	0.0%
Qualidade do Serviço	-56	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-55	0.0%
Remanejamento cavalete / Ligação	-53	0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada	-52	0.0%
Recomposição de pavimento	-51	0.0%
Acompanhar solicitação	-48	0.0%
Pressão da água	-47	0.0%
Fatura não recebida	-46	0.0%
Pagamento em loja	-44	0.0%
Visita de Captação	-43	0.0%
Atualização Cadastral - CPF	-40	0.0%
Informação	-35	0.0%
Valor do serviço	-35	0.0%
Esgoto obstruído rede	-33	0.0%
Desmembramento de ligação	-31	0.0%
Qualidade da água	-29	0.0%
Troca de titularidade / atualização cadastral	-26	0.0%
Denúncia	-25	0.0%
Devolução de numerário	-19	0.0%
Alteração de endereço	-19	0.0%
Alteração de Vencimento	-19	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-17	0.0%
Carta defesa	-17	0.0%
Aviso de suspensão	-14	0.0%
Digi Iguá	-14	0.0%
Solicitação de Serviço - Primeiro Atendimento	-14	0.0%

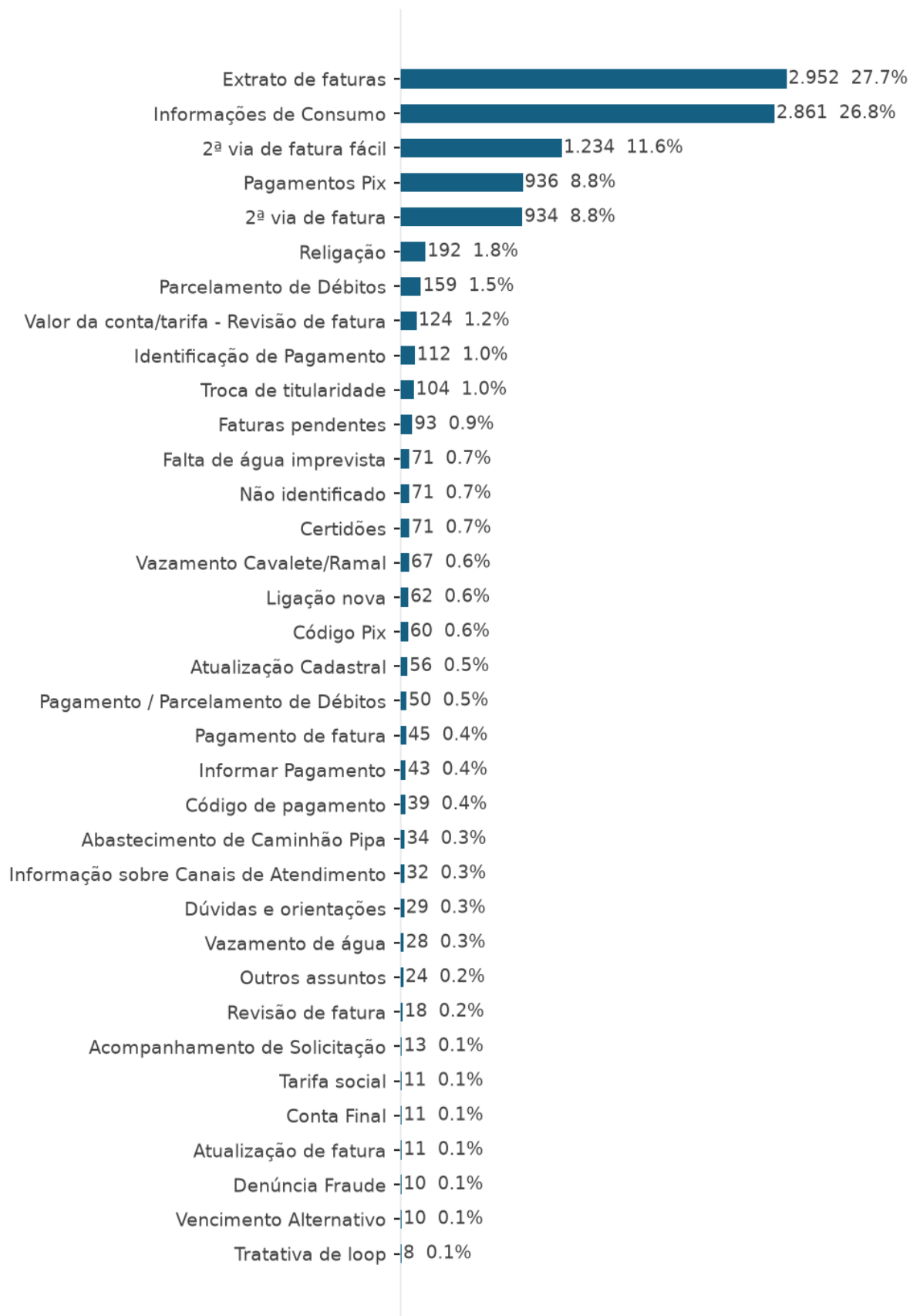
Esgoto obstruído ramal	-14	0.0%
Transferência de pagamento	-12	0.0%
Atendimento de colaborador	-10	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-10	0.0%
Vazamento Interno	-9	0.0%
Devolução Numerário	-8	0.0%
Valor da conta/tarifa	-8	0.0%
Recadastramento	-7	0.0%
Valores a compensar	-7	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-6	0.0%
Emissão de DPA/DPE	-6	0.0%
Instalação de lacre	-6	0.0%
Padronização de ligação	-6	0.0%
Reclamação colaborador	-6	0.0%
Alterar entrega da fatura	-6	0.0%
Notificação	-5	0.0%
Vazamento Rede	-5	0.0%
Tarifa Mínima	-5	0.0%
Instalação de Hidrantes	-4	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-3	0.0%
Antecipar parcelas	-3	0.0%
Ação de recadastramento	-3	0.0%
Ausência de Notificação	-2	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-2	0.0%
Ligação Individualizada	-2	0.0%
Banco arrecadador	-2	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	-1	0.0%
Cobrança de Repavimentação	-1	0.0%
Avaliação de projetos	-1	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-1	0.0%
Fiscalização de Captação	-1	0.0%
Extrato de Débitos	-1	0.0%
Emissão de AIO	-1	0.0%
Limpeza de Fossa	-1	0.0%
Projeto Se Liga	-1	0.0%
Hidrometração de Poço	-1	0.0%
Isenção de tarifa	-1	0.0%
Tarifa do Lixo	-1	0.0%

2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira



Alterar entrega de fatura	-12	0.1%
Manutenções e obras de infraestrutura	-10	0.1%
Atualização de fatura	-10	0.1%
Falar com atendente	-8	0.1%
Vencimento Alternativo	-8	0.1%
Vazamento Rede	-8	0.1%
Transferência de débitos	-8	0.1%
Juros e multas	-7	0.1%
Tratativa de loop	-7	0.1%
Denúncia Fraude	-6	0.0%
Pagamento / Parcelamento de Débitos	-6	0.0%
Serviços com prazo excedido para execução	-5	0.0%
Falta de água	-5	0.0%
Valor do serviço	-4	0.0%
Devolução Numerário	-4	0.0%
Vazamento	-4	0.0%
Cancelamento de Serviço	-4	0.0%
Emissão de DPA/DPE	-3	0.0%
Ação de recadastramento	-2	0.0%
Recomposição de pavimento	-2	0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada	-2	0.0%
Pressão da água	-2	0.0%
Fatura não recebida	-2	0.0%
Menção Meios de Comunicação	-2	0.0%
Atendimento de colaborador	-1	0.0%
Acompanhar solicitação	-1	0.0%
Alteração de endereço	-1	0.0%
Alteração de Vencimento	-1	0.0%
Alterar entrega da fatura	-1	0.0%
Denúncia	-1	0.0%
Cobrança de Repavimentação	-1	0.0%
Digi Igua	-1	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-1	0.0%
Valor da conta/tarifa	-1	0.0%
Substituição de hidrômetro	-1	0.0%
Tarifa Mínima	-1	0.0%
Vazamento Interno	-1	0.0%

2.1.4. Categorias Registradas – Paty do Alferes



Documentações	-7	0.1%
Serviços com prazo excedido para execução	-7	0.1%
Falta de água	-7	0.1%
Remanejamento cavalete / Ligação	-7	0.1%
Transferência de débitos	-5	0.0%
Falar com atendente	-5	0.0%
Alterar entrega de fatura	-4	0.0%
Cancelamento de Serviço	-4	0.0%
Alteração de endereço	-3	0.0%
Qualidade do Serviço	-3	0.0%
Vazamento de esgoto	-3	0.0%
Menção Meios de Comunicação	-3	0.0%
Devolução Numerário	-3	0.0%
Recomposição de pavimento	-2	0.0%
Limpeza de Fossa	-2	0.0%
Juros e multas	-2	0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura	-2	0.0%
Aviso de suspensão	-2	0.0%
Alteração de Vencimento	-2	0.0%
Transferência de pagamento	-2	0.0%
Suspensão para Ligação Provisória	-2	0.0%
Vazamento	-2	0.0%
Acompanhar solicitação	-1	0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar	-1	0.0%
Falta de água prevista	-1	0.0%
Fatura não recebida	-1	0.0%
Pressão da água	-1	0.0%
Substituição de hidrômetro	-1	0.0%
Solicitação de Serviço - Primeiro Atendimento	-1	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-1	0.0%
Suspensão por Religação Compulsória	-1	0.0%
Valor do serviço	-1	0.0%
Vazamento Interno	-1	0.0%
Vazamento Rede	-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.

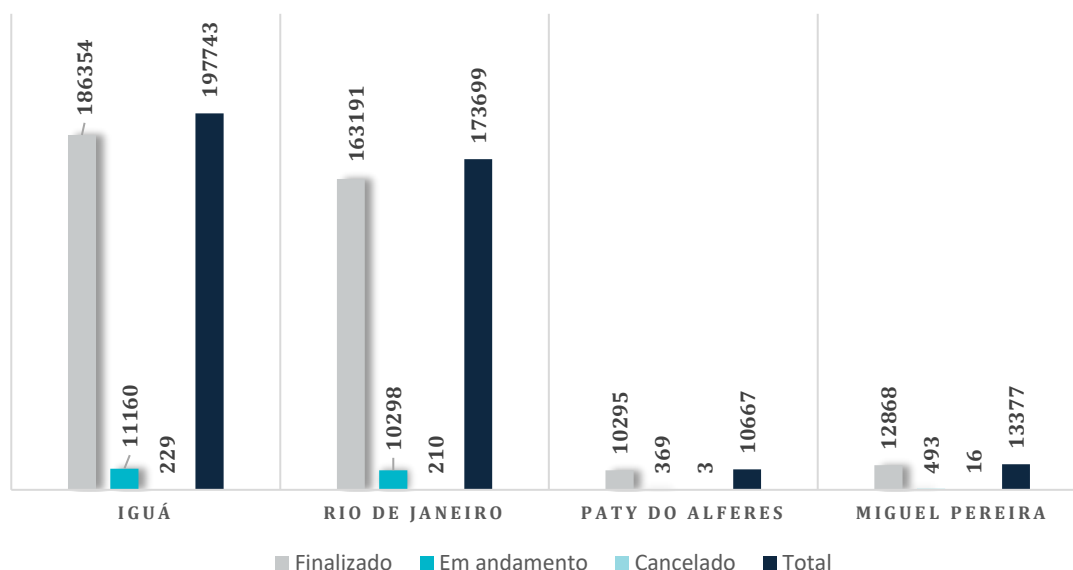
2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 197.743 casos no período, dos quais 94,24% foram finalizados. 5,64% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 0,12% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	197.743	186.354	11.160	229
SETEMBRO	197.743	186.354	11.160	229

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	94,24%	5,64%	0,12%
SETEMBRO	100,00%	94,24%	5,64%	0,12%

STATUS DAS RECLAMAÇÕES



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

QUANTIDADE DE REGISTROS	
-------------------------	--

STATUS DOS ATENDIMENTOS	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	173.699	163.191	10.298	210
SETEMBRO	173.699	163.191	10.298	210

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	93,95%	5,93%	0,12%
SETEMBRO	100,00%	93,95%	5,93%	0,12%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	13.377	12.868	493	16
SETEMBRO	13.377	12.868	493	16

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	96,19%	3,69%	0,12%
SETEMBRO	100,00%	96,19%	3,69%	0,12%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

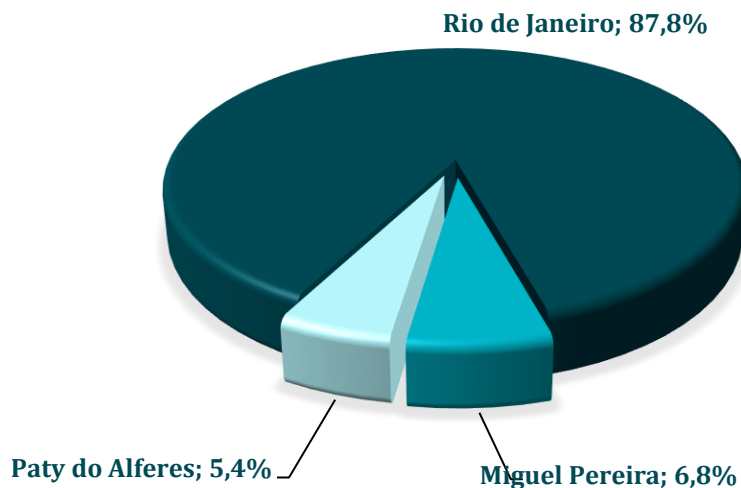
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	10.667	10.295	369	3
SETEMBRO	10.667	10.295	369	3

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	96,51%	3,46%	0,03%
SETEMBRO	100,00%	96,51%	3,46%	0,03%

3. Atendimentos por Região Geográfica

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 173.699 (87,8%) casos registrados em Rio de Janeiro, 13.377 (6,8%) casos registrados em Miguel Pereira, 10.667 (5,4%) casos registrados em Paty do Alferes.



Mapa da Região Atendida pela Iguá

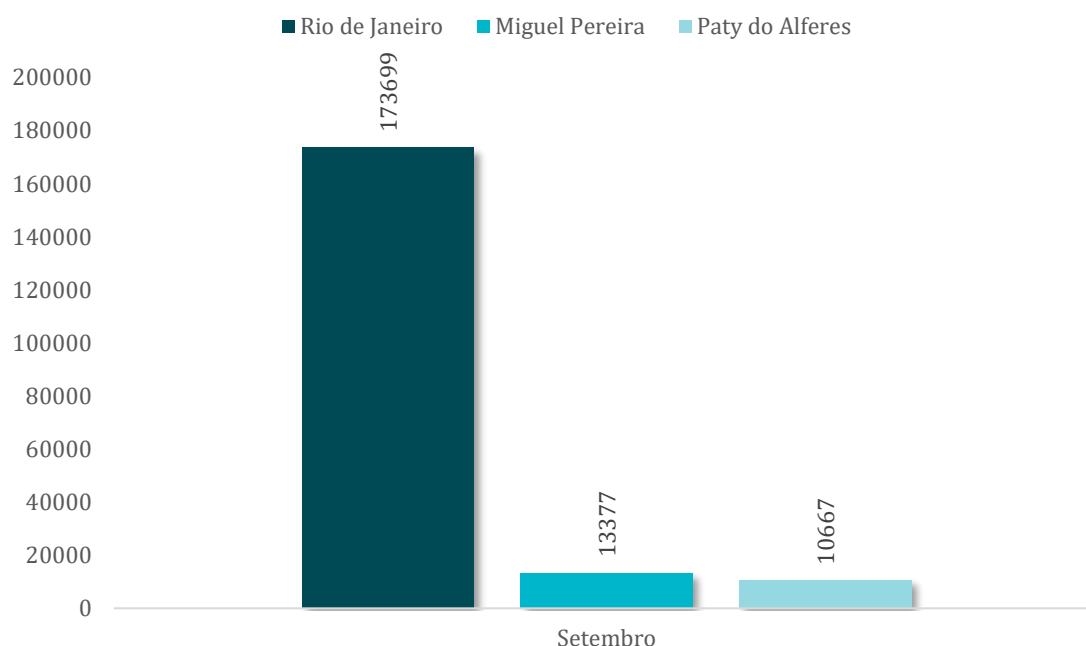
Mapa da Região Atendida pela Iguá



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	166.570	84,24%
Taquara	5.013	2,54%
Barra da Tijuca	2.813	1,42%
Curicica	2.433	1,23%
Tanque	1.892	0,96%
Jacarepagua	1.851	0,94%
Pechincha	1.674	0,85%
Freguesia	1.390	0,70%
Recreio Bandeirantes	1.374	0,69%
Vargem Pequena	1.313	0,66%
Recreio dos Bandeirantes	1.267	0,64%
Praca Seca	1.231	0,62%
Cidade de Deus	1.119	0,57%
Anil	1.091	0,55%
Centro	1.081	0,55%
Praca da Ponte	596	0,30%
Gardenia Azul	593	0,30%
Vargem Grande	565	0,29%
Itanhanga	492	0,25%
Barra Olímpica	391	0,20%
Arcozelo	291	0,15%
Governador Portela	273	0,14%
Barao de Javari	190	0,10%

B Californ	184	0,09%
Avelar	159	0,08%
Vargem Pequena	142	0,07%
Pedras Ruivas	140	0,07%
Parque da Lagoinha	120	0,06%
Sao Judas Tadeu	115	0,06%
Pq Alto Recanto	91	0,05%
Monte Alegre	89	0,05%
Conrado	80	0,04%
Ramada	78	0,04%
Mangueiras	73	0,04%
Joa	61	0,03%
Vista Alegre	59	0,03%
Jacarepaguá	58	0,03%
Vila Suisa	41	0,02%
Fragoso	39	0,02%
Estancia Aleluia	35	0,02%
Portal das Mansoes	34	0,02%
Futurista	31	0,02%
Santa Luzia	30	0,02%
Curicica	28	0,01%
Vila Selma	28	0,01%
Rec dos Eucalipitos	26	0,01%
Zenobiopolis	26	0,01%
Clube Velho	25	0,01%
Acampamento	24	0,01%
Lot Planaltosumervil	21	0,01%
Pantanal	21	0,01%
Retiro das Palmeiras	20	0,01%
Jrd Remanso	20	0,01%
Lameirao	20	0,01%
Mantiquira	19	0,01%
Camorim	18	0,01%
Barra da Tijuca	18	0,01%
Plante Cafe	18	0,01%
Alto da Boa Vista	17	0,01%
Guararapes	16	0,01%
Poaia	16	0,01%
Margarida	14	0,01%
Tres Porteiras	13	0,01%
Goiabal	13	0,01%
Village Sao Roque	13	0,01%
Parque Barcelos	12	0,01%
B Esperanca	12	0,01%
P Bandeira	11	0,01%
Conceicao	10	0,01%
Summer Ville	9	0,00%
Santa Branca	8	0,00%
Novo Arcozelo	8	0,00%
Fortaleza	8	0,00%
Roseiral	7	0,00%
Taquara	7	0,00%
Cidade de Deus	6	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	6	0,00%
Grotao	5	0,00%
Sertaozinho	5	0,00%
Vera Cruz	5	0,00%
Jrd Miguel Pereira	4	0,00%
Praça Seca	4	0,00%
Saibreira Granja	4	0,00%
Vale dos Ipês	3	0,00%
Camorim	2	0,00%
Sao Jorge	2	0,00%
Rio das Pedras	2	0,00%

Lot Zendaipolis	2	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	1	0,00%
P Mirim	1	0,00%
Leblon	1	0,00%
Itanhangá	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Total Geral	197.743	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	146.835	84,53%
Taquara	5.013	2,89%
Barra da Tijuca	2.813	1,62%
Curicica	2.433	1,40%
Tanque	1.892	1,09%
Jacarepagua	1.851	1,07%
Pechincha	1.674	0,96%
Freguesia	1.390	0,80%
Recreio Bandeirantes	1.374	0,79%
Vargem Pequena	1.313	0,76%
Recreio dos Bandeirantes	1.267	0,73%
Praca Seca	1.231	0,71%
Cidade de Deus	1.119	0,64%
Anil	1.091	0,63%
Gardenia Azul	593	0,34%
Vargem Grande	565	0,33%
Itanhangá	492	0,28%
Barra Olímpica	391	0,23%
Vargem Pequena	142	0,08%
Joa	61	0,04%
Jacarepaguá	58	0,03%
Curicica	28	0,02%
Camorim	18	0,01%
Barra da Tijuca	18	0,01%
Taquara	7	0,00%
Alto da Boa Vista	6	0,00%
Cidade de Deus	6	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	6	0,00%
Praça Seca	4	0,00%
Camorim	2	0,00%
Rio das Pedras	2	0,00%
Itanhangá	1	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	1	0,00%
Leblon	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Total Geral	173.699	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 Praca da Ponte, Centro e Governador Portela.

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	10.848	81,09%
Praca da Ponte	596	4,46%
Centro	558	4,17%
Governador Portela	273	2,04%
Barao de Javari	190	1,42%
Parque da Lagoinha	120	0,90%
Sao Judas Tadeu	115	0,86%
Conrado	80	0,60%
Ramada	78	0,58%
Mangueiras	73	0,55%
Vila Suisa	41	0,31%
Fragoso	39	0,29%
Estancia Aleluia	35	0,26%
Portal das Mansoes	34	0,25%
Futurista	31	0,23%
Santa Luzia	30	0,22%
Vila Selma	28	0,21%
Lot Planaltosumervil	21	0,16%
Pantanal	21	0,16%
Retiro das Palmeiras	20	0,15%
Jrd Remanso	20	0,15%
Plante Cafe	18	0,13%
Guararapes	16	0,12%
Margarida	14	0,10%
Village Sao Roque	13	0,10%
Alto da Boa Vista	11	0,08%
P Bandeira	11	0,08%
Conceicao	10	0,07%
Summer Ville	9	0,07%
Santa Branca	8	0,06%
Vera Cruz	5	0,04%
Sertaozinho	5	0,04%
Jrd Miguel Pereira	4	0,03%
Sao Jorge	2	0,01%
Total Geral	13.377	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 B Californ.

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	8.887	83,31%
Centro	523	4,90%
Arcozelo	291	2,73%
B Californ	184	1,72%
Avelar	159	1,49%
Pedras Ruivas	140	1,31%
Pq Alto Recanto	91	0,85%
Monte Alegre	89	0,83%
Vista Alegre	59	0,55%
Zenobiopolis	26	0,24%

Rec dos Eucalipitos	26	0,24%
Clube Velho	25	0,23%
Acampamento	24	0,22%
Lameirao	20	0,19%
Mantiquira	19	0,18%
Poaia	16	0,15%
Goiabal	13	0,12%
Tres Porteiras	13	0,12%
Parque Barcelos	12	0,11%
B Esperanca	12	0,11%
Fortaleza	8	0,07%
Novo Arcozelo	8	0,07%
Roseiral	7	0,07%
Grotao	5	0,05%
Saibreira Granja	4	0,04%
Vale dos Ipês	3	0,03%
Lot Zendaipolis	2	0,02%
P Mirim	1	0,01%
Total Geral	10.667	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.*

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 setembro 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.