2026

Relatório de Atendimento
Iguá Saneamento

Outubro de 2026

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO 2

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – OUTUBRO 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 – 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 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;

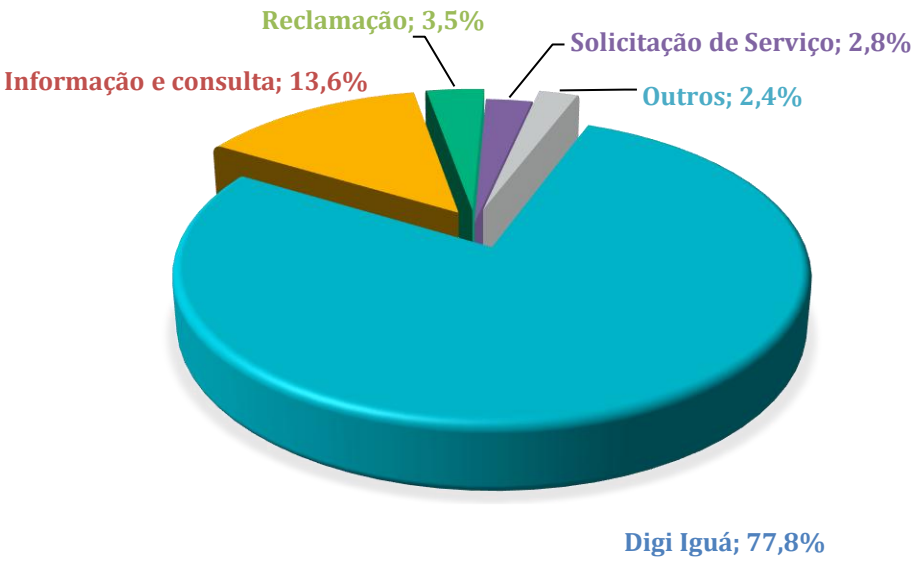
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – OUTUBRO DE 2026

Em outubro de 2026, a concessionária Iguá Saneamento registrou 196.404 (Cento e noventa e seis mil, quatrocentos e quatro) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

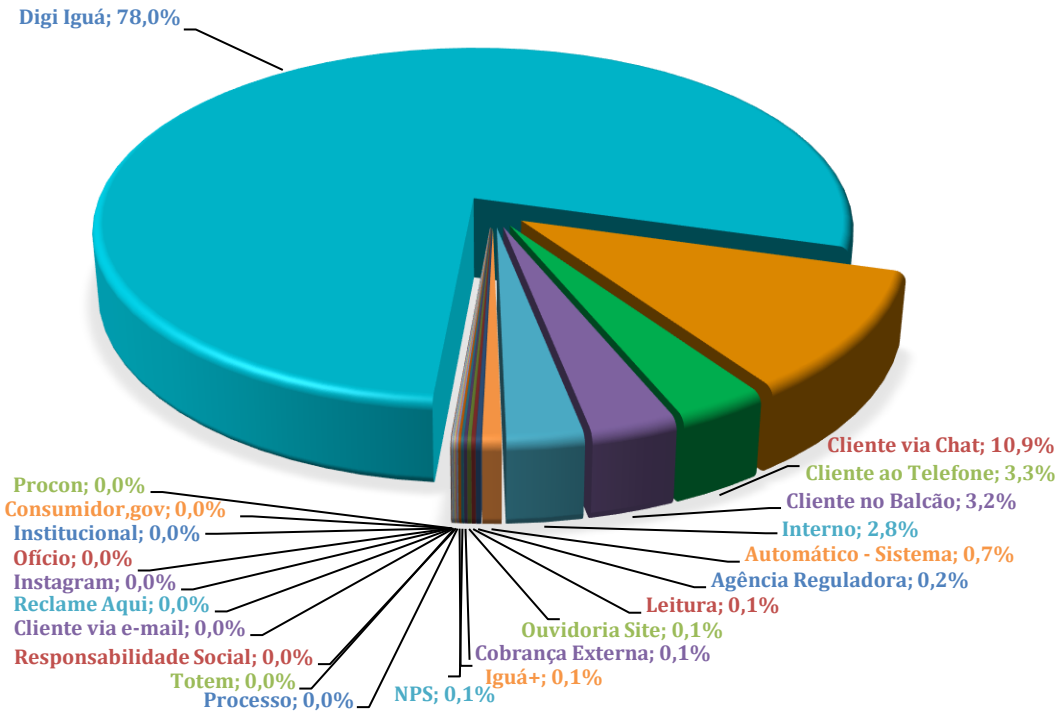
1. Tipos de Atendimentos

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 outubro de 2026, com 152.717 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 26.724 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Reclamação, com 6.858 registros. Também tivemos 5.437 Solicitação de Serviço, 2.672 Outros, 1.996 Cobrança interna casos com outros tipos de registro.



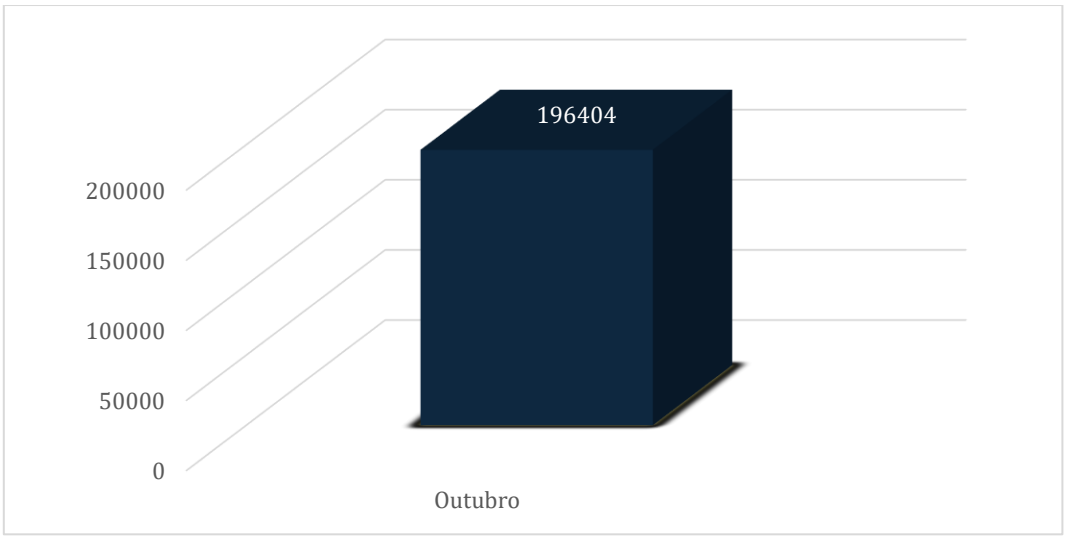
1.1. Canais de Comunicação

Dos 196.404 casos registrados no período, 153.187 via Digi Iguá, 21.399 via Cliente via Chat, 6.578 via Cliente ao Telefone, 6.306 via Cliente no Balcão, 5.552 via Interno, 1.384 via Automático - Sistema, 361 via Agência Reguladora, 281 via Leitura, 252 via Ouvidoria Site, 216 via Cobrança Externa, 192 via NPS, 177 via Iguá+, 96 via Processo, 92 via Responsabilidade Social, 85 via Totem, 67 via Cliente via e-mail, 52 via Reclame Aqui, 35 via Consumidor.gov, 32 via Institucional, 20 via Ofício, 7 via Procon, 1 via Instagram.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 196.404 casos registrados se distribuem em: 196.404 atendimentos realizados em outubro/2026 (100,0% dos atendimentos do período).



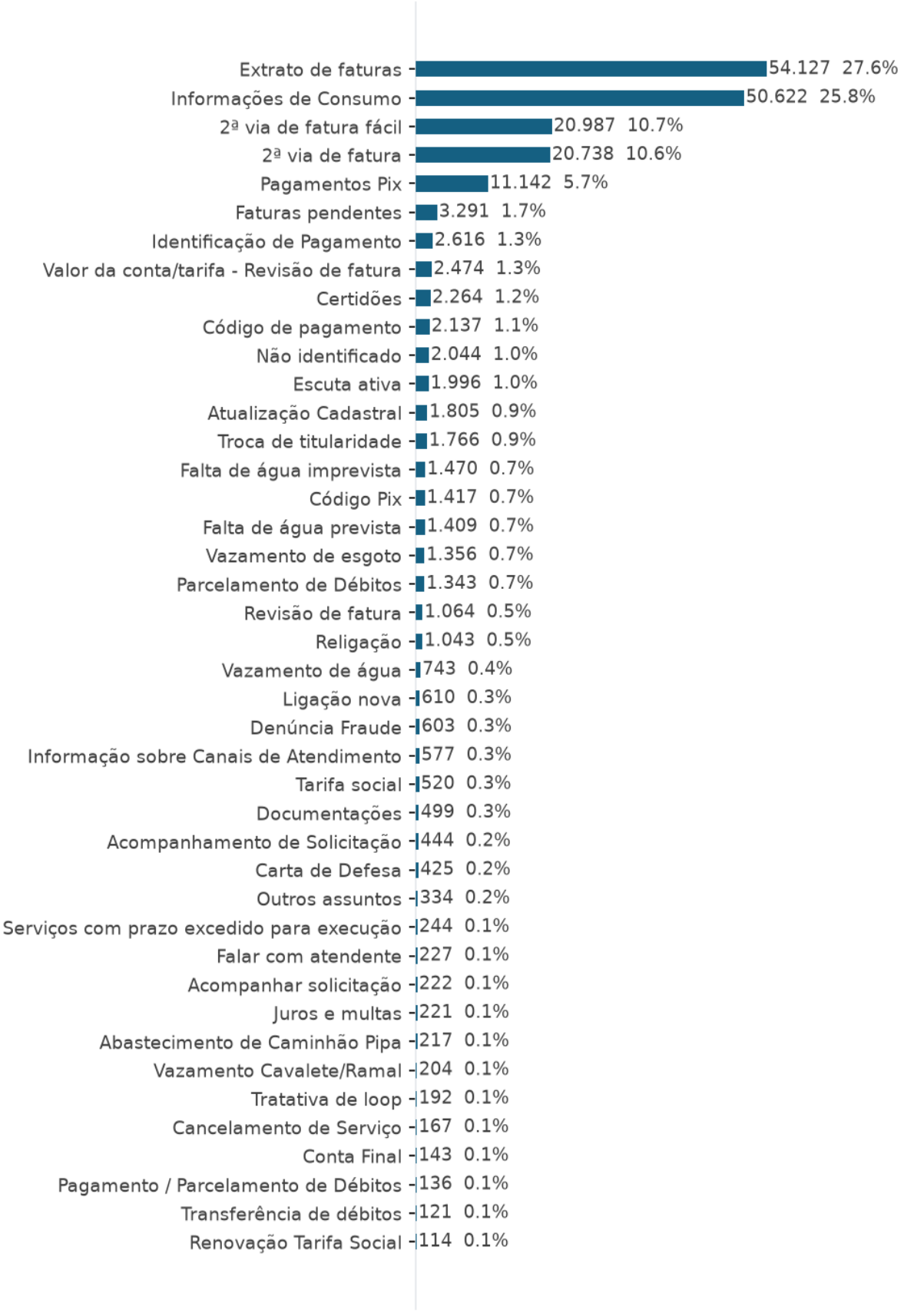
2. Informações Dos Atendimentos

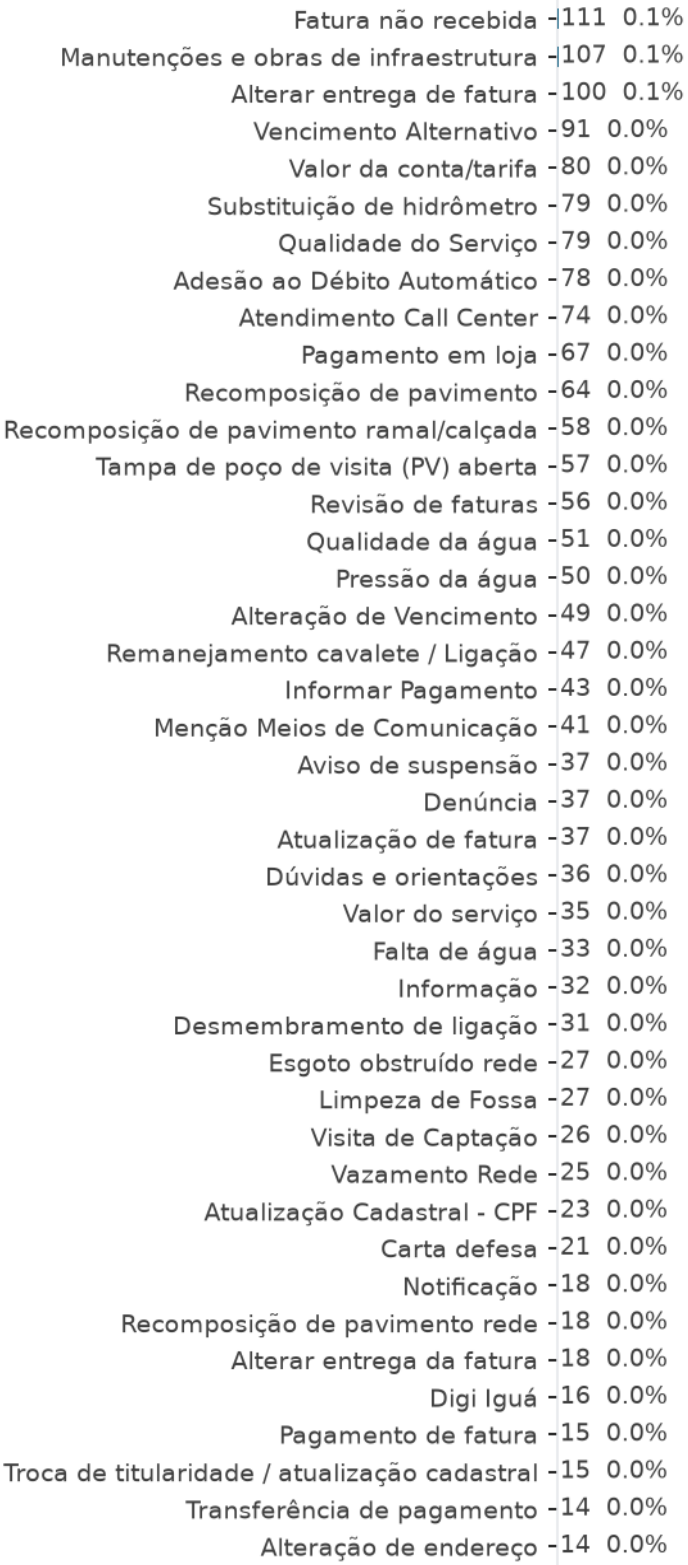
2.1. Categorias Registradas

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 (27,6% do total), Informações de Consumo (25,8% do total), 2ª via de fatura fácil (10,7% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 64,1% do total de solicitações de atendimento registradas em outubro de 2026.

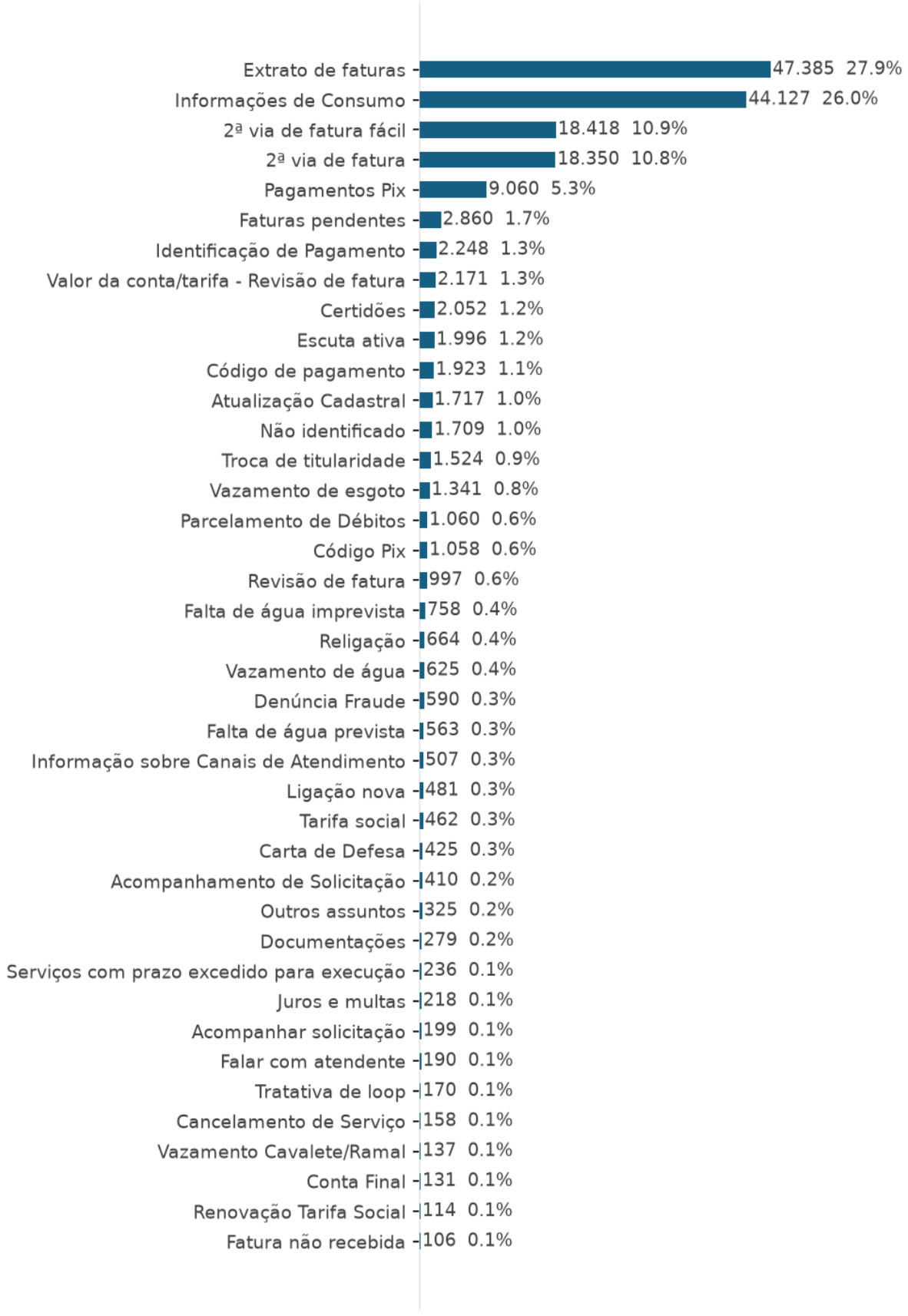
2.1.1. Categorias Registradas – Iguá Rio, visão geral




Fatura não recebida 111 0.1%
Manutenções e obras de infraestrutura 107 0.1%
Alterar entrega de fatura 100 0.1%
Vencimento Alternativo 91 0.0%
Valor da conta/tarifa 80 0.0%
Substituição de hidrômetro 79 0.0%
Qualidade do Serviço 79 0.0%
Adesão ao Débito Automático 78 0.0%
Atendimento Call Center 74 0.0%
Pagamento em loja 67 0.0%
Recomposição de pavimento 64 0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada 58 0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta 57 0.0%
Revisão de faturas 56 0.0%
Qualidade da água 51 0.0%
Pressão da água 50 0.0%
Alteração de Vencimento 49 0.0%
Remanejamento cavalete / Ligação 47 0.0%
Informar Pagamento 43 0.0%
Menção Meios de Comunicação 41 0.0%
Aviso de suspensão 37 0.0%
Denúncia 37 0.0%
Atualização de fatura 37 0.0%
Dúvidas e orientações 36 0.0%
Valor do serviço 35 0.0%
Falta de água 33 0.0%
Informação 32 0.0%
Desmembramento de ligação 31 0.0%
Esgoto obstruído rede 27 0.0%
Limpeza de Fossa 27 0.0%
Visita de Captação 26 0.0%
Vazamento Rede 25 0.0%
Atualização Cadastral - CPF 23 0.0%
Carta defesa 21 0.0%
Notificação 18 0.0%
Recomposição de pavimento rede 18 0.0%
Alterar entrega da fatura 18 0.0%
Digi Iguá 16 0.0%
Pagamento de fatura 15 0.0%
Troca de titularidade / atualização cadastral 15 0.0%
Transferência de pagamento 14 0.0%
Alteração de endereço 14 0.0%

Devolução Numerário	13	0.0%
Vazamento	13	0.0%
Esgoto obstruído ramal	13	0.0%
Valores a compensar	11	0.0%
Atendimento de colaborador	10	0.0%
Vazamento Interno	10	0.0%
Solicitação de Serviço - Primeiro Atendimento	9	0.0%
Substituição de registro no cavalete	8	0.0%
Ação de recadastramento	7	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	6	0.0%
Padronização de ligação	6	0.0%
Devolução de numerário	5	0.0%
Instalação de lacre	4	0.0%
Suspensão para Ligação Provisória	4	0.0%
Parada Anual Guandu	3	0.0%
Recadastramento	3	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	3	0.0%
Hidrometração de Poço	3	0.0%
Banco arrecadador	3	0.0%
Aumento de Consumo	3	0.0%
Suspensão de Abastecimento	3	0.0%
Antecipar parcelas	2	0.0%
Cadastro de Captação	2	0.0%
Atestado de Ligação	2	0.0%
Supressão de Captação	2	0.0%
Projeto Se Liga	2	0.0%
Manutenção de caixa padrão	2	0.0%
Instalação de Hidrantes	2	0.0%
Contestação Mídias	2	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	2	0.0%
Extrato de Débitos	2	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	2	0.0%
Tarifa Mínima	2	0.0%
Conserto de rede de esgoto	1	0.0%
Declaração a fim de habite-se	1	0.0%
Emissão de AIO	1	0.0%
Emissão de DPA/DPE	1	0.0%
Ligação Individualizada	1	0.0%
Tarifa do Lixo	1	0.0%
Satisfeito - Atendimento	1	0.0%

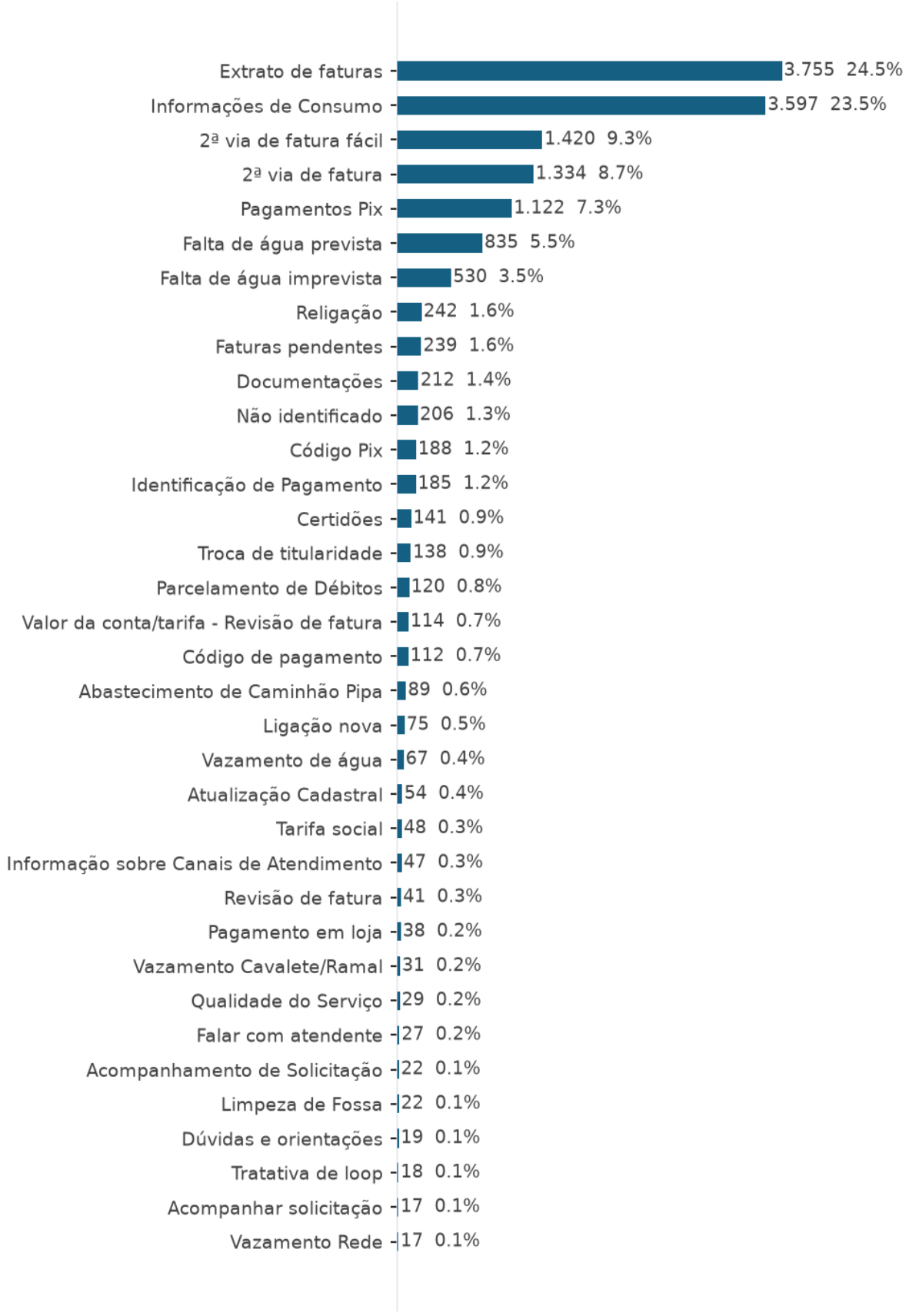
2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro

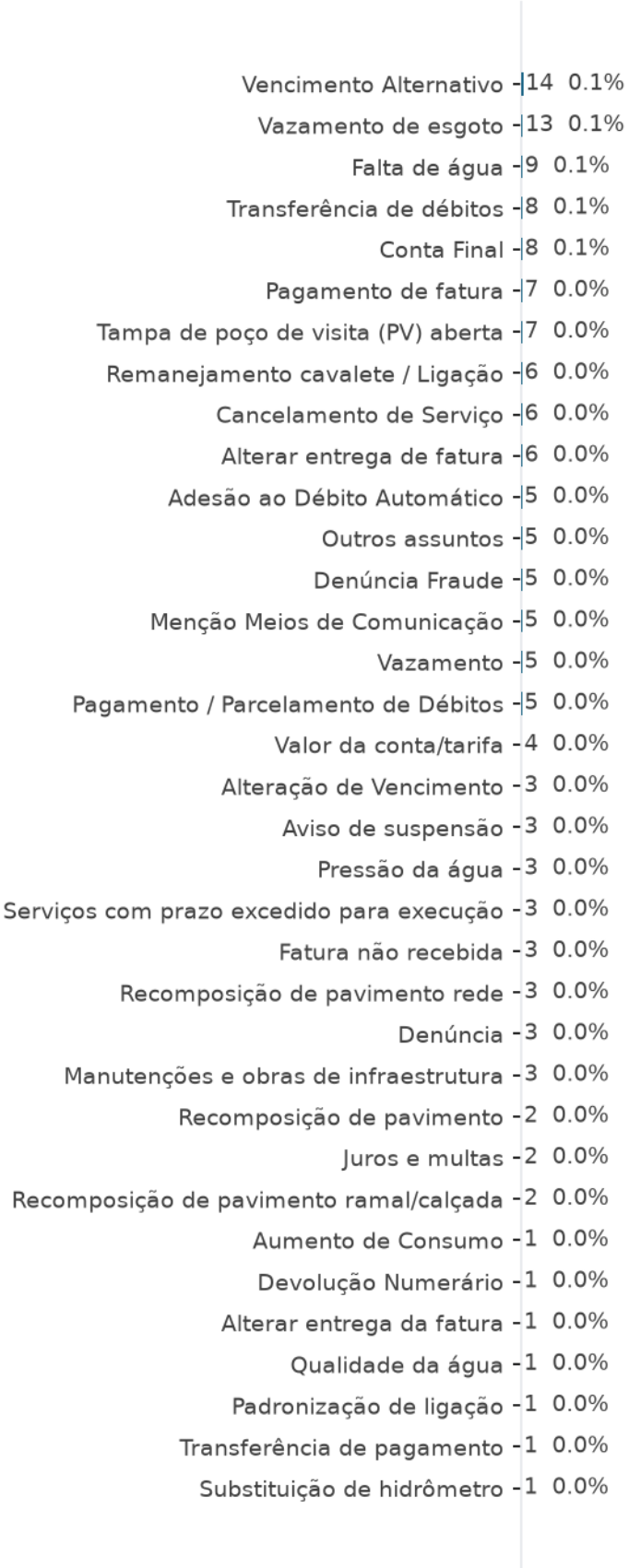


Transferência de débitos	106	0.1%
Manutenções e obras de infraestrutura	104	0.1%
Abastecimento de Caminhão Pipa	97	0.1%
Alterar entrega de fatura	92	0.1%
Substituição de hidrômetro	75	0.0%
Atendimento Call Center	74	0.0%
Valor da conta/tarifa	73	0.0%
Adesão ao Débito Automático	71	0.0%
Vencimento Alternativo	69	0.0%
Recomposição de pavimento	62	0.0%
Revisão de faturas	56	0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada	55	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	50	0.0%
Qualidade da água	49	0.0%
Pressão da água	44	0.0%
Qualidade do Serviço	44	0.0%
Informar Pagamento	42	0.0%
Alteração de Vencimento	41	0.0%
Remanejamento cavalete / Ligação	38	0.0%
Atualização de fatura	37	0.0%
Menção Meios de Comunicação	36	0.0%
Valor do serviço	34	0.0%
Informação	32	0.0%
Aviso de suspensão	32	0.0%
Desmembramento de ligação	31	0.0%
Denúncia	31	0.0%
Pagamento em loja	29	0.0%
Esgoto obstruído rede	27	0.0%
Visita de Captação	26	0.0%
Atualização Cadastral - CPF	23	0.0%
Carta defesa	21	0.0%
Notificação	18	0.0%
Alterar entrega da fatura	17	0.0%
Recomposição de pavimento rede	15	0.0%
Troca de titularidade / atualização cadastral	15	0.0%
Digi Iguá	15	0.0%
Alteração de endereço	14	0.0%
Devolução Numerário	12	0.0%
Esgoto obstruído ramal	12	0.0%
Transferência de pagamento	12	0.0%

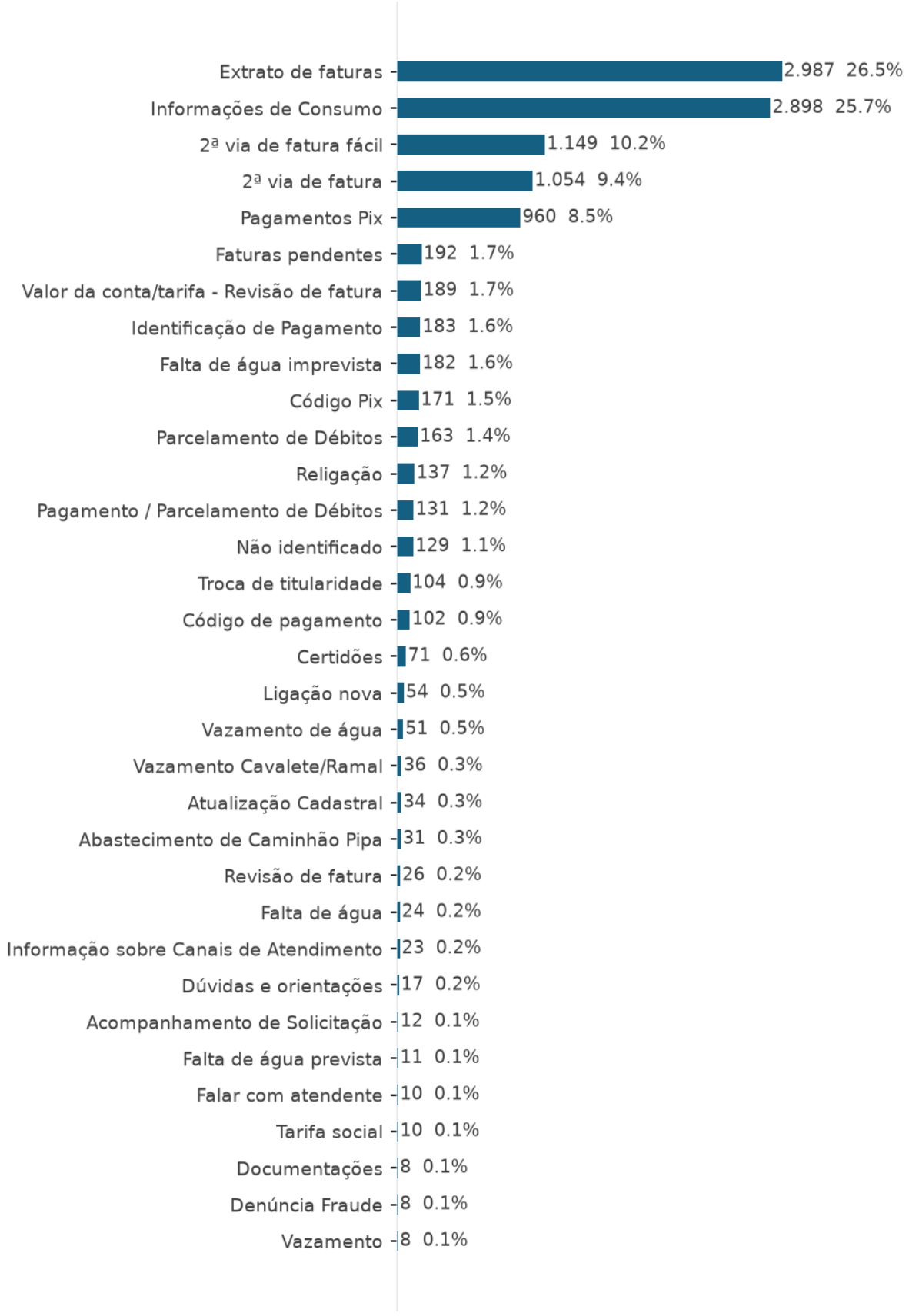
Valores a compensar	11	0.0%
Vazamento Interno	10	0.0%
Atendimento de colaborador	10	0.0%
Solicitação de Serviço - Primeiro Atendimento	9	0.0%
Substituição de registro no cavalete	8	0.0%
Vazamento Rede	8	0.0%
Ação de recadastramento	6	0.0%
Pagamento de fatura	6	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	6	0.0%
Devolução de numerário	5	0.0%
Padronização de ligação	5	0.0%
Instalação de lacre	4	0.0%
Recadastramento	3	0.0%
Parada Anual Guandu	3	0.0%
Suspensão de Abastecimento	3	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	3	0.0%
Hidrometração de Poço	3	0.0%
Banco arrecadador	3	0.0%
Aumento de Consumo	2	0.0%
Atestado de Ligação	2	0.0%
Antecipar parcelas	2	0.0%
Extrato de Débitos	2	0.0%
Cadastro de Captação	2	0.0%
Supressão de Captação	2	0.0%
Projeto Se Liga	2	0.0%
Manutenção de caixa padrão	2	0.0%
Tarifa Mínima	2	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	2	0.0%
Contestação Mídias	2	0.0%
Instalação de Hidrantes	2	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	2	0.0%
Emissão de AIO	1	0.0%
Emissão de DPA/DPE	1	0.0%
Conserto de rede de esgoto	1	0.0%
Declaração a fim de habite-se	1	0.0%
Ligação Individualizada	1	0.0%
Tarifa do Lixo	1	0.0%
Satisfeito - Atendimento	1	0.0%
Suspensão para Ligação Provisória	1	0.0%

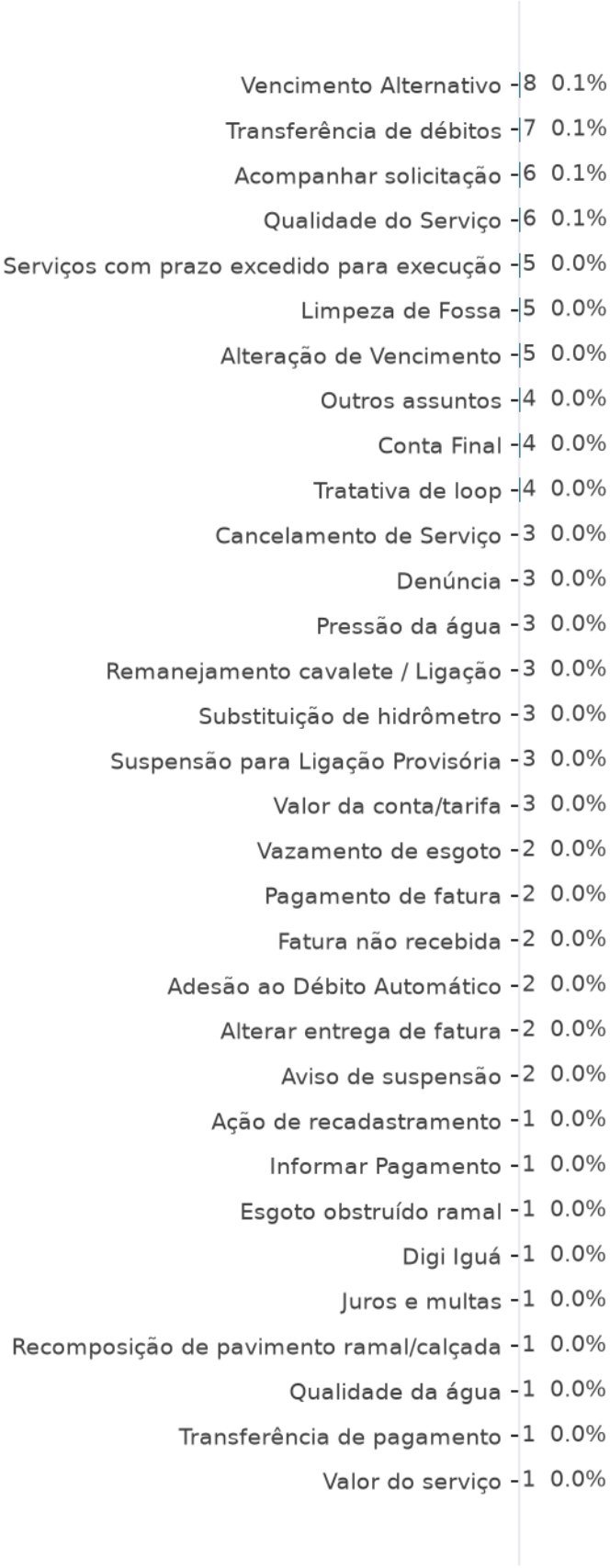
2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira




Vencimento Alternativo 14 0.1%
Vazamento de esgoto 13 0.1%
Falta de água 9 0.1%
Transferência de débitos 8 0.1%
Conta Final 8 0.1%
Pagamento de fatura 7 0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta 7 0.0%
Remanejamento cavalete / Ligação 6 0.0%
Cancelamento de Serviço 6 0.0%
Alterar entrega de fatura 6 0.0%
Adesão ao Débito Automático 5 0.0%
Outros assuntos 5 0.0%
Denúncia Fraude 5 0.0%
Menção Meios de Comunicação 5 0.0%
Vazamento 5 0.0%
Pagamento / Parcelamento de Débitos 5 0.0%
Valor da conta/tarifa 4 0.0%
Alteração de Vencimento 3 0.0%
Aviso de suspensão 3 0.0%
Pressão da água 3 0.0%
Serviços com prazo excedido para execução 3 0.0%
Fatura não recebida 3 0.0%
Recomposição de pavimento rede 3 0.0%
Denúncia 3 0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura 3 0.0%
Recomposição de pavimento 2 0.0%
Juros e multas 2 0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada 2 0.0%
Aumento de Consumo 1 0.0%
Devolução Numerário 1 0.0%
Alterar entrega da fatura 1 0.0%
Qualidade da água 1 0.0%
Padronização de ligação 1 0.0%
Transferência de pagamento 1 0.0%
Substituição de hidrômetro 1 0.0%

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.

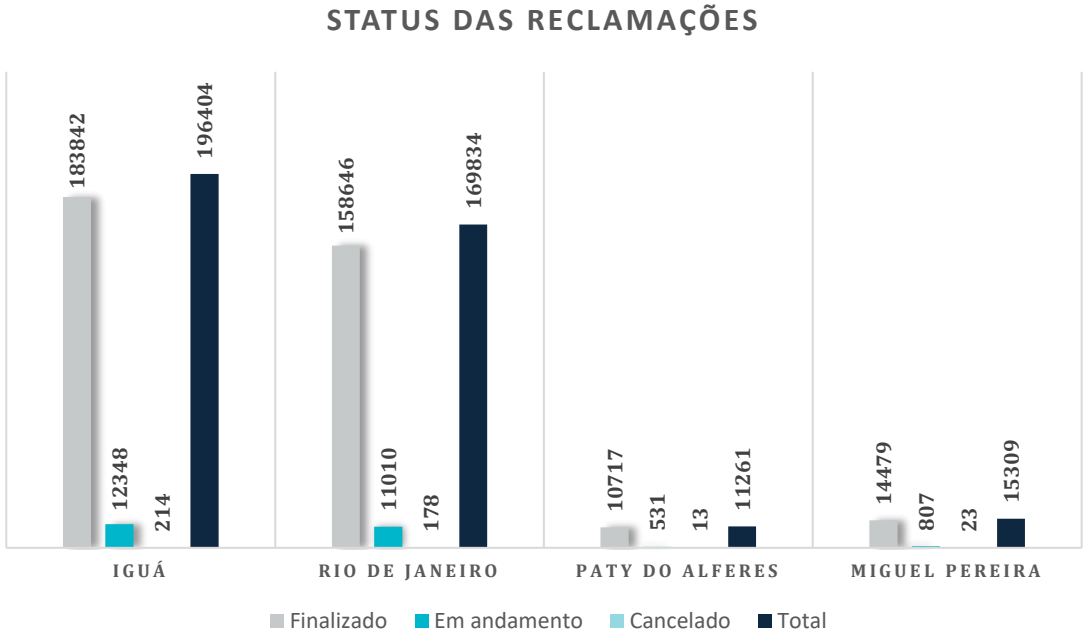
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 196.404 casos no período, dos quais 93,60% foram finalizados. 6,29% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 0,11% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	196.404	183.842	12.348	214
OUTUBRO	196.404	183.842	12.348	214

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	93,60%	6,29%	0,11%
OUTUBRO	100,00%	93,60%	6,29%	0,11%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

	QUANTIDADE DE REGISTROS

STATUS DOS ATENDIMENTOS	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	169.834	158.646	11.010	178
OUTUBRO	169.834	158.646	11.010	178

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	93,41%	6,48%	0,10%
OUTUBRO	100,00%	93,41%	6,48%	0,10%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	15.309	14.479	807	23
OUTUBRO	15.309	14.479	807	23

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	94,58%	5,27%	0,15%
OUTUBRO	100,00%	94,58%	5,27%	0,15%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

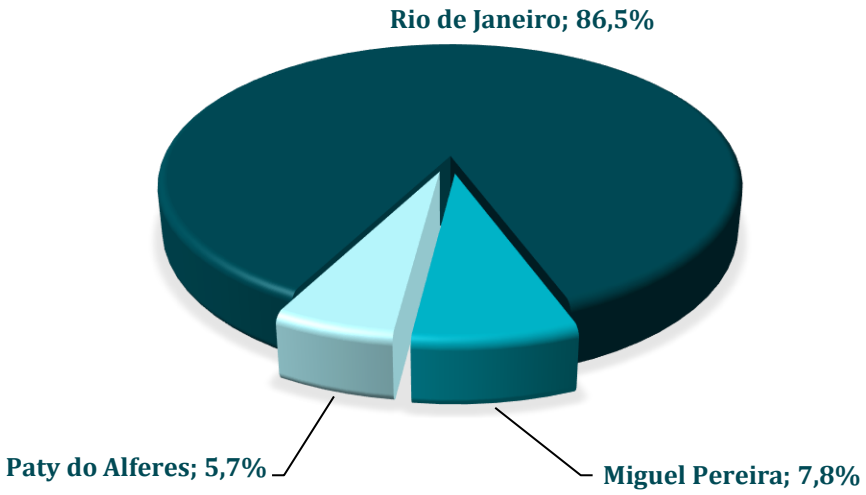
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	11.261	10.717	531	13
OUTUBRO	11.261	10.717	531	13

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	95,17%	4,72%	0,12%
OUTUBRO	100,00%	95,17%	4,72%	0,12%

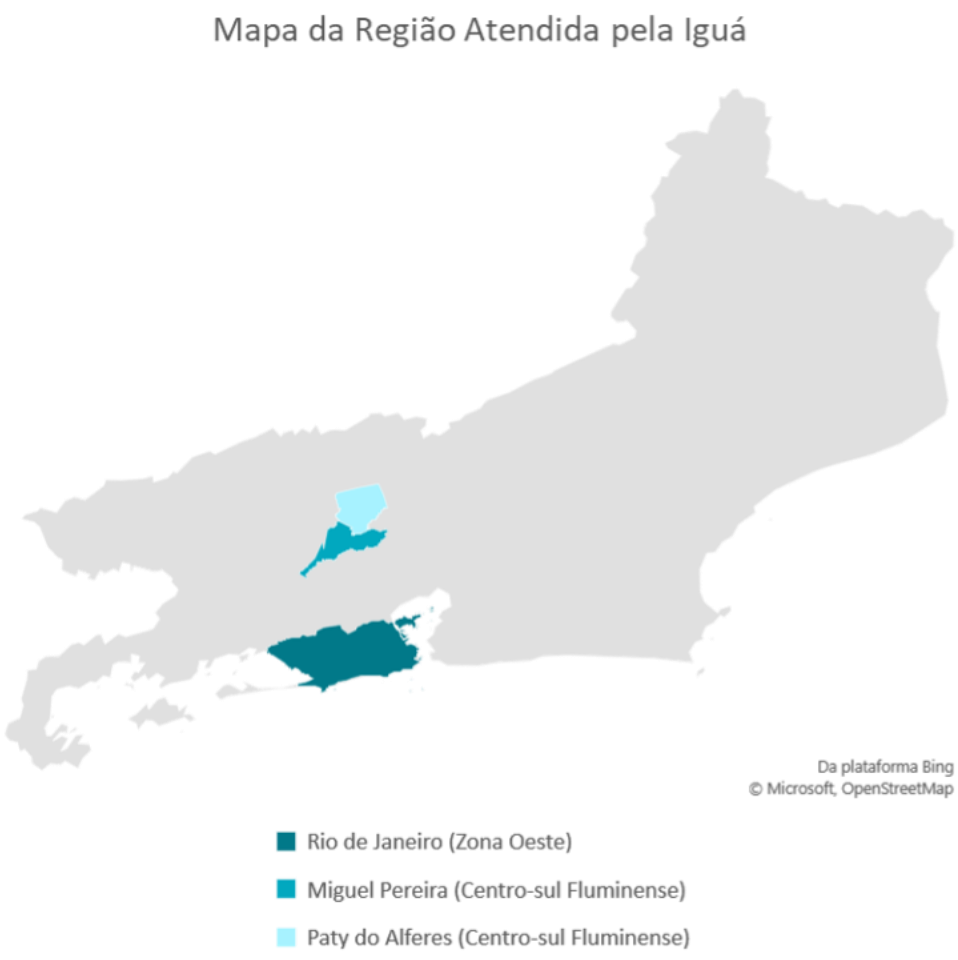
3. Atendimentos por Região Geográfica

3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

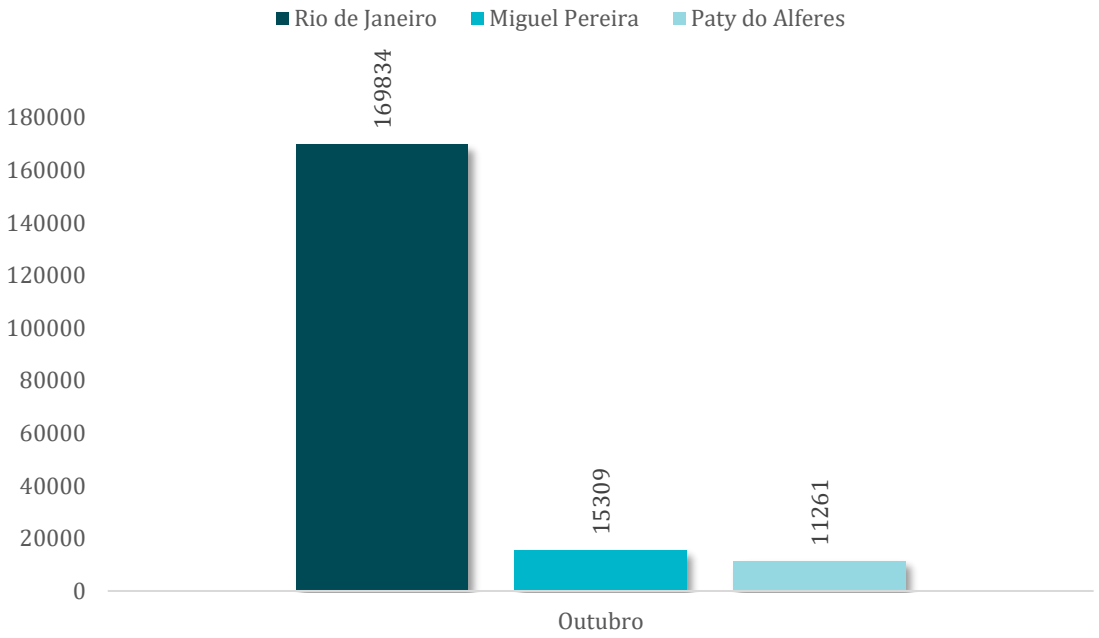
Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 169.834 (86,5%) casos registrados em Rio de Janeiro, 15.309 (7,8%) casos registrados em Miguel Pereira, 11.261 (5,7%) casos registrados em Paty do Alferes.



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

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	157.984	80,44%
Taquara	6.236	3,18%
Barra da Tijuca	3.142	1,60%
Curicica	2.683	1,37%
Jacarepagua	2.407	1,23%
Pechincha	2.327	1,18%
Freguesia	2.016	1,03%
Recreio Bandeirantes	1.761	0,90%
Tanque	1.751	0,89%
Centro	1.745	0,89%
Vargem Pequena	1.562	0,80%
Recreio dos Bandeirantes	1.555	0,79%
Anil	1.481	0,75%
Praca Seca	1.083	0,55%
Cidade de Deus	796	0,41%
Vargem Grande	744	0,38%
Itanhanga	661	0,34%
Praca da Ponte	633	0,32%
Gardenia Azul	566	0,29%
Barra Olímpica	533	0,27%
Governador Portela	415	0,21%
Arcozelo	410	0,21%
Barao de Javari	374	0,19%
Avelar	275	0,14%

Sao Judas Tadeu	273	0,14%
B Californ	235	0,12%
Pedras Ruivas	215	0,11%
Ramada	215	0,11%
Parque da Lagoinha	200	0,10%
Vila Suisa	134	0,07%
Conrado	114	0,06%
Monte Alegre	105	0,05%
Estancia Aleluia	99	0,05%
Vista Alegre	92	0,05%
Mangueiras	89	0,05%
Santa Luzia	81	0,04%
Pq Alto Recanto	75	0,04%
Joa	69	0,04%
Portal das Mansoes	57	0,03%
Guararapes	55	0,03%
Vargem Pequena	53	0,03%
Clube Velho	51	0,03%
Zenobiopolis	49	0,02%
Acampamento	45	0,02%
Jacarepaguá	45	0,02%
Futurista	43	0,02%
Fragoso	42	0,02%
Rec dos Eucalipitos	42	0,02%
Alto da Boa Vista	41	0,02%
Plante Cafe	41	0,02%
Jrd Remanso	39	0,02%
Mantiquira	38	0,02%
Lameirao	34	0,02%
Village Sao Roque	34	0,02%
Vila Selma	30	0,02%
Lot Planaltosumervil	30	0,02%
Camorim	29	0,01%
Margarida	28	0,01%
Retiro das Palmeiras	28	0,01%
Roseiral	28	0,01%
Conceicao	27	0,01%
Goiabal	27	0,01%
Curicica	24	0,01%
P Bandeira	24	0,01%
Poaia	23	0,01%
Pantanal	23	0,01%
B Esperanca	22	0,01%
Barra da Tijuca	22	0,01%
Santa Branca	20	0,01%
Saibreira Granja	20	0,01%
Taquara	18	0,01%
Novo Arcozelo	18	0,01%
Parque Barcelos	18	0,01%
Vera Cruz	12	0,01%
Fortaleza	12	0,01%
Jrd Miguel Pereira	12	0,01%
Tres Porteiras	11	0,01%
Cidade de Deus	10	0,01%
Sertaozinho	10	0,01%
Summer Ville	9	0,00%
Grotao	7	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	3	0,00%
Vargem Grande	2	0,00%
Tanque	2	0,00%
Praça Seca	2	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	1	0,00%
Centro	1	0,00%
Cidades das Rosas	1	0,00%

Alegria	1	0,00%
P Mirim	1	0,00%
Lot Zendaiopolis	1	0,00%
Rio das Pedras	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Total Geral	**196.404**	**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	138.243	81,40%
Taquara	6.236	3,67%
Barra da Tijuca	3.142	1,85%
Curicica	2.683	1,58%
Jacarepagua	2.407	1,42%
Pechincha	2.327	1,37%
Freguesia	2.016	1,19%
Recreio Bandeirantes	1.761	1,04%
Tanque	1.751	1,03%
Vargem Pequena	1.562	0,92%
Recreio dos Bandeirantes	1.555	0,92%
Anil	1.481	0,87%
Praca Seca	1.083	0,64%
Cidade de Deus	796	0,47%
Vargem Grande	744	0,44%
Itanhanga	661	0,39%
Gardenia Azul	566	0,33%
Barra Olímpica	533	0,31%
Joa	69	0,04%
Vargem Pequena	53	0,03%
Jacarepaguá	45	0,03%
Camorim	29	0,02%
Curicica	24	0,01%
Barra da Tijuca	22	0,01%
Taquara	18	0,01%
Cidade de Deus	10	0,01%
Alto da Boa Vista	4	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	3	0,00%
Vargem Grande	2	0,00%
Tanque	2	0,00%
Praça Seca	2	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	1	0,00%
Centro	1	0,00%
Rio das Pedras	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Total Geral	**169.834**	**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	10.989	71,78%
Centro	1.085	7,09%
Praca da Ponte	633	4,13%
Governador Portela	415	2,71%
Barao de Javari	374	2,44%
Sao Judas Tadeu	273	1,78%
Ramada	215	1,40%
Parque da Lagoinha	200	1,31%
Vila Suisa	134	0,88%
Conrado	114	0,74%
Estancia Aleluia	99	0,65%
Mangueiras	89	0,58%
Santa Luzia	81	0,53%
Portal das Mansoes	57	0,37%
Guararapes	55	0,36%
Futurista	43	0,28%
Fragoso	42	0,27%
Plante Cafe	41	0,27%
Jrd Remanso	39	0,25%
Alto da Boa Vista	37	0,24%
Village Sao Roque	34	0,22%
Vila Selma	30	0,20%
Lot Planaltosumervil	30	0,20%
Margarida	28	0,18%
Retiro das Palmeiras	28	0,18%
Conceicao	27	0,18%
P Bandeira	24	0,16%
Pantanal	23	0,15%
Santa Branca	20	0,13%
Jrd Miguel Pereira	12	0,08%
Vera Cruz	12	0,08%
Sertaozinho	10	0,07%
Summer Ville	9	0,06%
Clube Velho	5	0,03%
Alegria	1	0,01%
Cidades das Rosas	1	0,01%
Total Geral	**15.309**	**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, Arcozelo e Avelar.

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	8.752	77,72%
Centro	660	5,86%
Arcozelo	410	3,64%
Avelar	275	2,44%
B Californ	235	2,09%
Pedras Ruivas	215	1,91%
Monte Alegre	105	0,93%
Vista Alegre	92	0,82%

Pq Alto Recanto	75	0,67%
Zenobiopolis	49	0,44%
Clube Velho	46	0,41%
Acampamento	45	0,40%
Rec dos Eucalipitos	42	0,37%
Mantiquira	38	0,34%
Lameirao	34	0,30%
Roseiral	28	0,25%
Goiabal	27	0,24%
Poaia	23	0,20%
B Esperanca	22	0,20%
Saibreira Granja	20	0,18%
Parque Barcelos	18	0,16%
Novo Arcozelo	18	0,16%
Fortaleza	12	0,11%
Tres Porteiras	11	0,10%
Grotao	7	0,06%
P Mirim	1	0,01%
Lot Zendaiopolis	1	0,01%
Total Geral	**11.261**	**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 outubro 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.