

Relatório de Atendimento Iguá Saneamento

3º Trimestre de 2026

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO	2
ATENDIMENTOS REGISTRADOS – 3º TRIMESTRE 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	5
2.1.1. Categorias Registradas – Iguaçu 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	17
2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira	17
2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes	17
3. Atendimentos por Região Geográfica	18
3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade	18
3.2. Distribuição dos Atendimentos por Bairros.....	20
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	23
4. Considerações Finais.....	24

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;

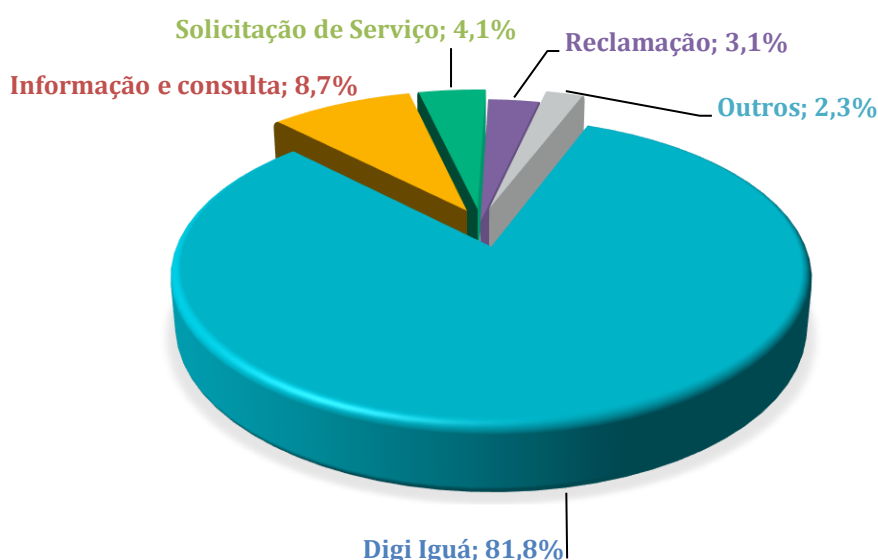
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – 3º TRIMESTRE DE 2026

No terceiro trimestre de 2026, a concessionária Iguá Saneamento registrou 561.595 (Quinhentos e sessenta e um mil, quinhentos e noventa e cinco) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

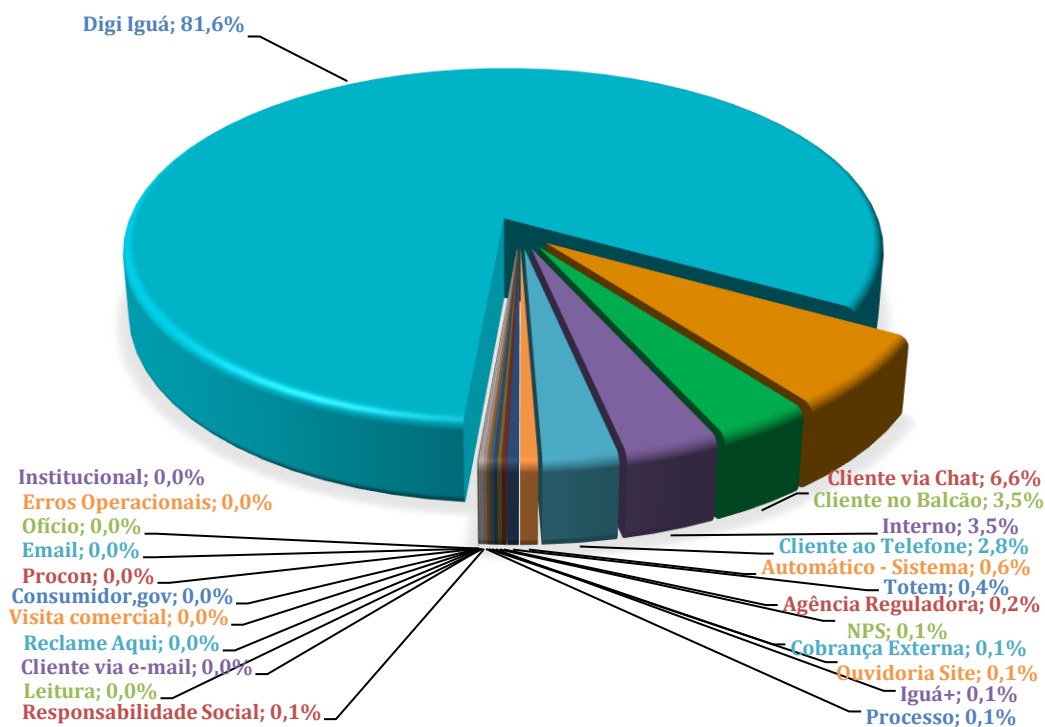
1. Tipos de atendimentos

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 no terceiro trimestre de 2026, com 459.513 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 48.941 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Solicitação de Serviço, com 23.032 registros. Também tivemos 17.271 Reclamação, 6.500 Cobrança interna, 6.334 Outros, 4 Erros Operacionais casos com outros tipos de registro.



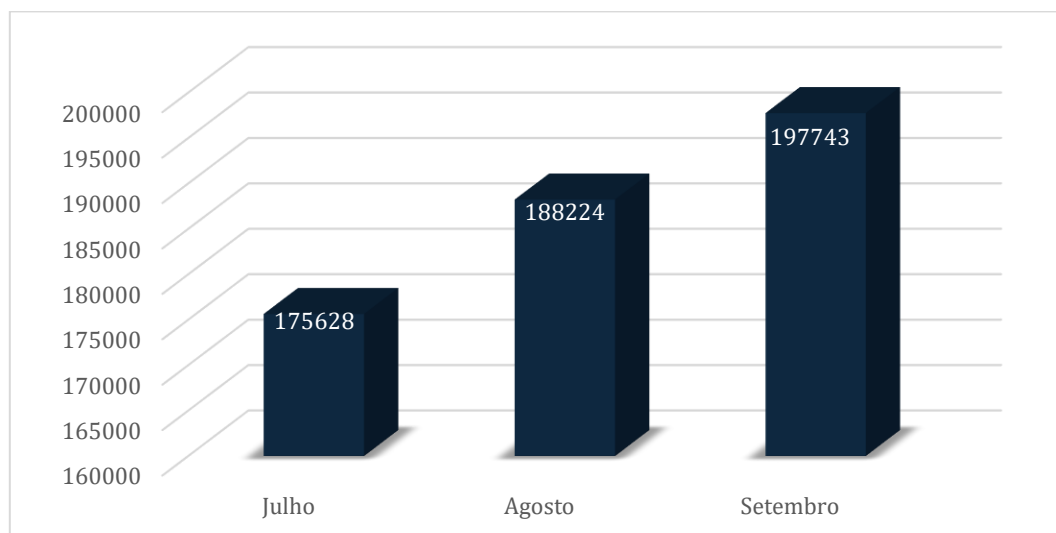
1.1. Canais de Comunicação

Dos 561.595 casos registrados no período, 458.341 via Digi Iguá, 36.905 via Cliente via Chat, 19.789 via Cliente no Balcão, 19.579 via Interno, 15.553 via Cliente ao Telefone, 3.599 via Automático - Sistema, 2.367 via Totem, 926 via Agência Reguladora, 725 via NPS, 706 via Iguá+, 681 via Cobrança Externa, 586 via Ouvidoria Site, 393 via Processo, 333 via Responsabilidade Social, 246 via Leitura, 179 via Cliente via e-mail, 163 via Reclame Aqui, 151 via Visita comercial, 99 via Consumidor.gov, 56 via Procon, 52 via Ofício, 9 via Institucional, 6 via Email, 1 via Erros Operacionais, 1 via Instagram.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 561.595 casos registrados se distribuem em: 175.628 atendimentos realizados em julho/2026 (31,3% dos atendimentos do trimestre), 188.224 atendimentos realizados em agosto/2026 (33,5% dos atendimentos do trimestre), 197.743 atendimentos realizados em setembro/2026 (35,2% dos atendimentos do trimestre).

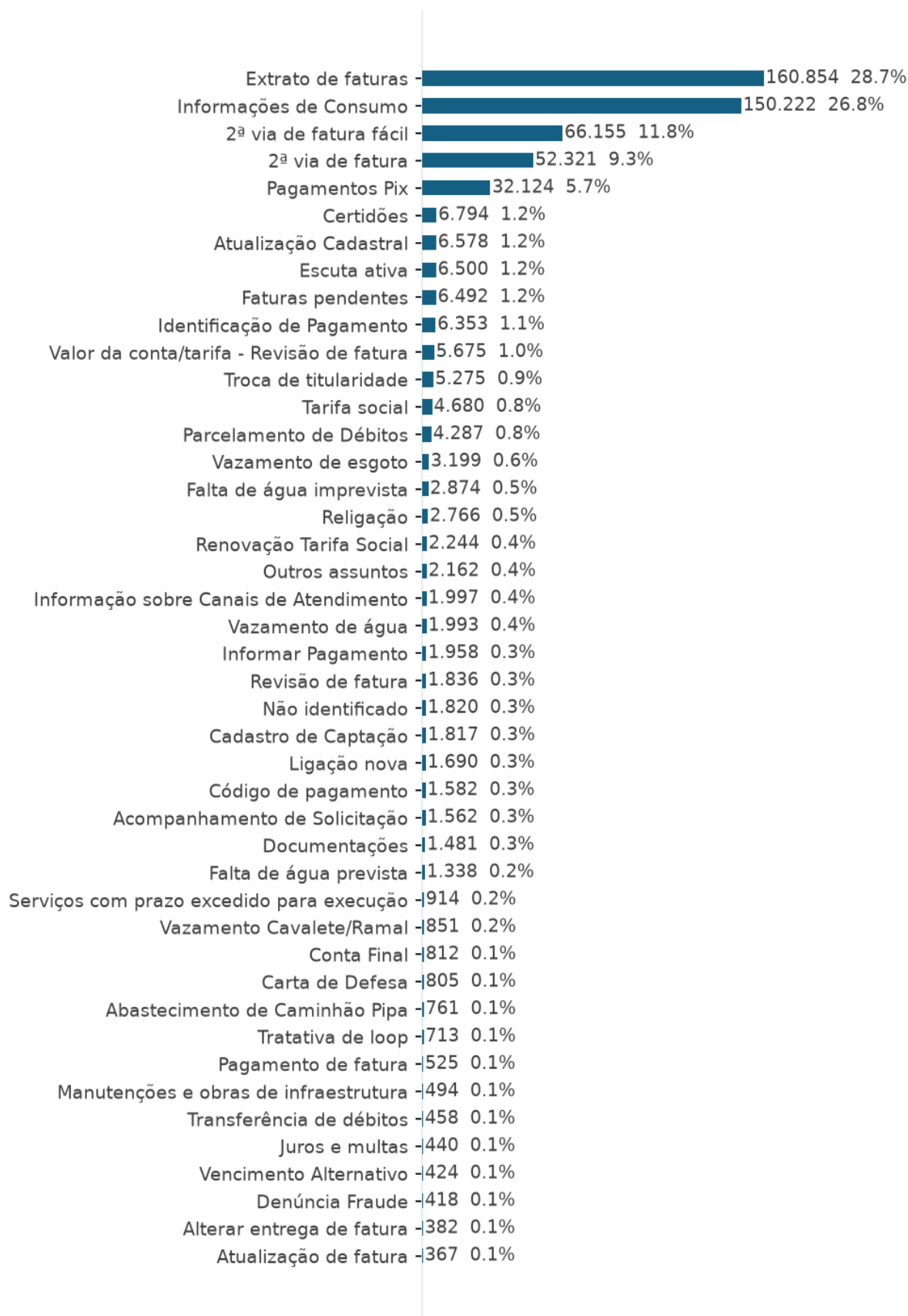


2. Informações Dos Atendimentos

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 trimestre se concentram em Extrato de faturas (28,7% do total), Informações de Consumo (26,8% do total), 2ª via de fatura fácil (11,8% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 67,2% do total de solicitações de atendimento registradas no 3º trimestre de 2026.

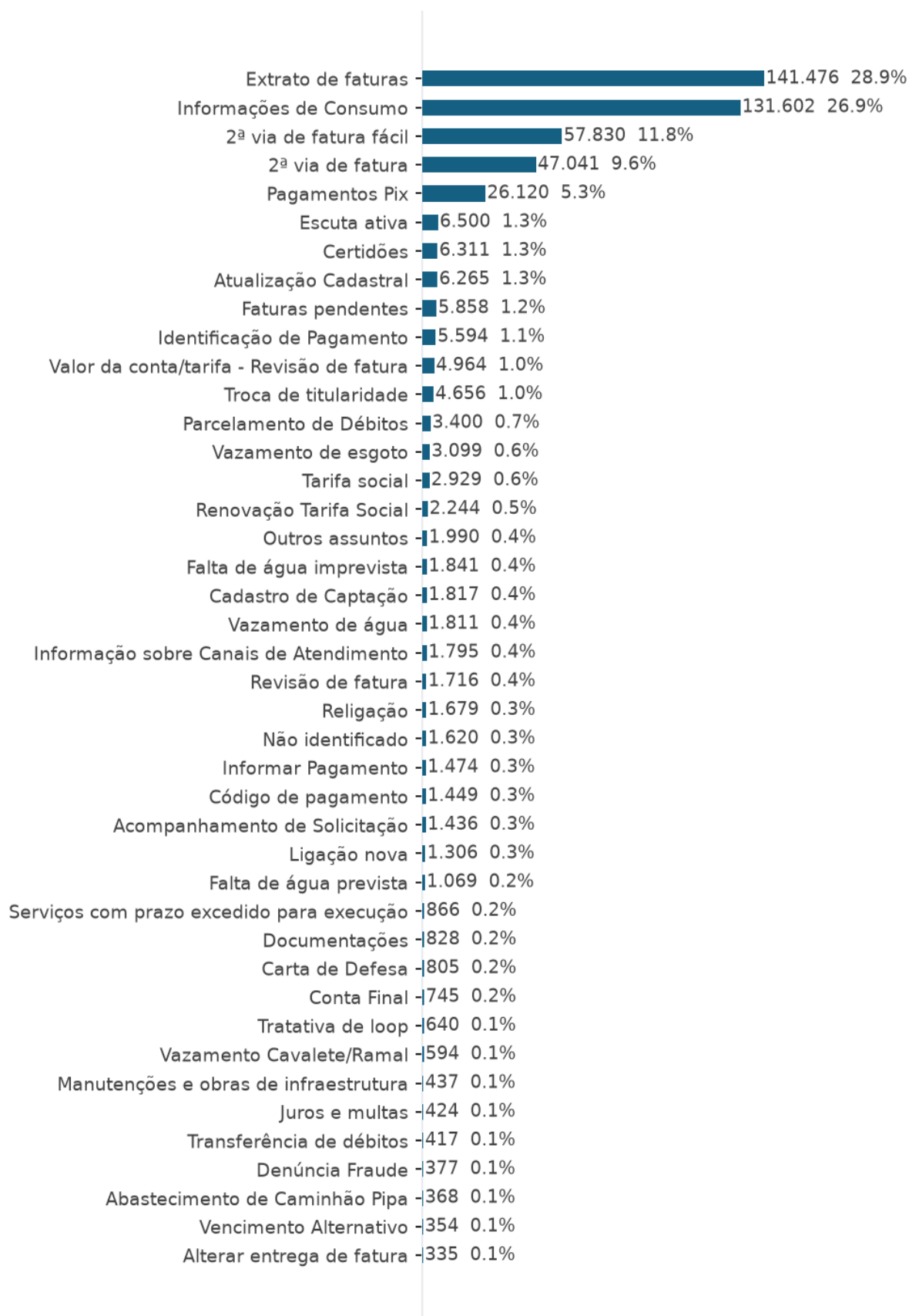
2.1.1. Categorias Registradas – Igua Rio, visão geral



Código Pix	-359	0.1%
Qualidade do Serviço	-313	0.1%
Substituição de hidrômetro	-276	0.0%
Remanejamento cavalete / Ligação	-275	0.0%
Falar com atendente	-258	0.0%
Adesão ao Débito Automático	-247	0.0%
Dúvidas e orientações	-242	0.0%
Pagamento em loja	-227	0.0%
Atendimento Call Center	-223	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-199	0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada	-189	0.0%
Pressão da água	-175	0.0%
Menção Meios de Comunicação	-163	0.0%
Visita de Captação	-163	0.0%
Cancelamento de Serviço	-162	0.0%
Pagamento / Parcelamento de Débitos	-160	0.0%
Revisão de faturas	-153	0.0%
Valor do serviço	-146	0.0%
Fatura não recebida	-136	0.0%
Recomposição de pavimento	-119	0.0%
Informação	-102	0.0%
Esgoto obstruído rede	-96	0.0%
Denúncia	-95	0.0%
Qualidade da água	-95	0.0%
Desmembramento de ligação	-92	0.0%
Digi Igua	-89	0.0%
Alteração de Vencimento	-73	0.0%
Atualização Cadastral - CPF	-72	0.0%
Carta defesa	-69	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-68	0.0%
Vazamento Rede	-66	0.0%
Falta de água	-66	0.0%
Troca de titularidade / atualização cadastral	-59	0.0%
Limpeza de Fossa	-59	0.0%
Alteração de endereço	-59	0.0%
Devolução Numerário	-56	0.0%
Acompanhar solicitação	-50	0.0%
Devolução de numerário	-50	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-49	0.0%
Atendimento de colaborador	-32	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-31	0.0%
Tarifa Mínima	-26	0.0%
Transferência de pagamento	-26	0.0%
Vazamento Interno	-23	0.0%

Ação de recadastramento	-23	0.0%
Alterar entrega da fatura	-21	0.0%
Solicitação de Serviço - Primeiro Atendimento	-20	0.0%
Aumento de Consumo	-19	0.0%
Vazamento	-18	0.0%
Aviso de suspensão	-18	0.0%
Recadastramento	-18	0.0%
Instalação de Hidrantes	-17	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-14	0.0%
Padronização de ligação	-14	0.0%
Instalação de lacre	-13	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-12	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-11	0.0%
Emissão de DPA/DPE	-11	0.0%
Tarifa do Lixo	-9	0.0%
Reclamação colaborador	-9	0.0%
Valor da conta/tarifa	-9	0.0%
Satisfeito - Atendimento	-8	0.0%
Antecipar parcelas	-8	0.0%
Valores a compensar	-7	0.0%
Fiscalização de Captação	-6	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	-6	0.0%
Hidrometração de Poço	-6	0.0%
Ligação Individualizada	-6	0.0%
Avaliação de projetos	-5	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-5	0.0%
Notificação	-5	0.0%
Suspensão para Ligação Provisória	-5	0.0%
Reajuste Tarifário	-5	0.0%
Banco arrecadador	-4	0.0%
Cobrança de Repavimentação	-4	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-2	0.0%
Ausência de Notificação	-2	0.0%
Emissão de AIO	-2	0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar	-2	0.0%
Suspensão por Religação Compulsória	-2	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	-1	0.0%
Extrato de Débitos	-1	0.0%
Isenção de tarifa	-1	0.0%
Regularização de fraude	-1	0.0%
Projeto Se Liga	-1	0.0%
Supressão de Captação	-1	0.0%
Triagem	-1	0.0%

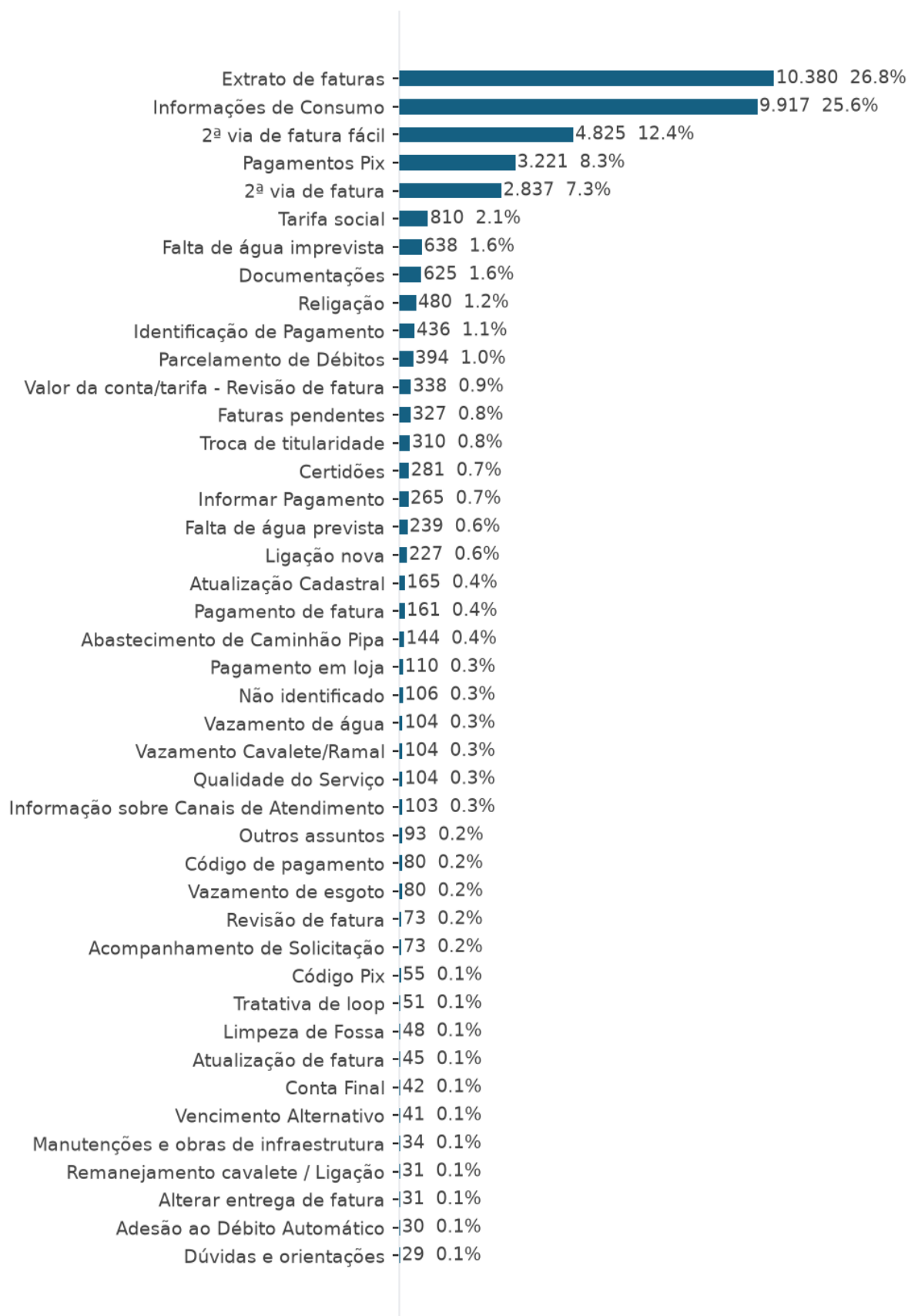
2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro



Atualização de fatura	-283	0.1%
Substituição de hidrômetro	-267	0.1%
Pagamento de fatura	-244	0.0%
Código Pix	-244	0.0%
Falar com atendente	-239	0.0%
Atendimento Call Center	-222	0.0%
Remanejamento cavalete / Ligação	-204	0.0%
Adesão ao Débito Automático	-203	0.0%
Qualidade do Serviço	-202	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-197	0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada	-182	0.0%
Visita de Captação	-155	0.0%
Revisão de faturas	-153	0.0%
Cancelamento de Serviço	-152	0.0%
Menção Meios de Comunicação	-148	0.0%
Pressão da água	-140	0.0%
Valor do serviço	-132	0.0%
Fatura não recebida	-129	0.0%
Pagamento em loja	-117	0.0%
Recomposição de pavimento	-109	0.0%
Informação	-102	0.0%
Qualidade da água	-93	0.0%
Esgoto obstruído rede	-93	0.0%
Desmembramento de ligação	-92	0.0%
Denúncia	-87	0.0%
Digi Igua	-76	0.0%
Atualização Cadastral - CPF	-72	0.0%
Carta defesa	-69	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-61	0.0%
Troca de titularidade / atualização cadastral	-59	0.0%
Alteração de Vencimento	-58	0.0%
Alteração de endereço	-52	0.0%
Devolução de numerário	-50	0.0%
Acompanhar solicitação	-48	0.0%
Devolução Numerário	-47	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-45	0.0%
Vazamento Rede	-35	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-30	0.0%
Atendimento de colaborador	-28	0.0%
Transferência de pagamento	-24	0.0%
Tarifa Mínima	-23	0.0%
Vazamento Interno	-21	0.0%

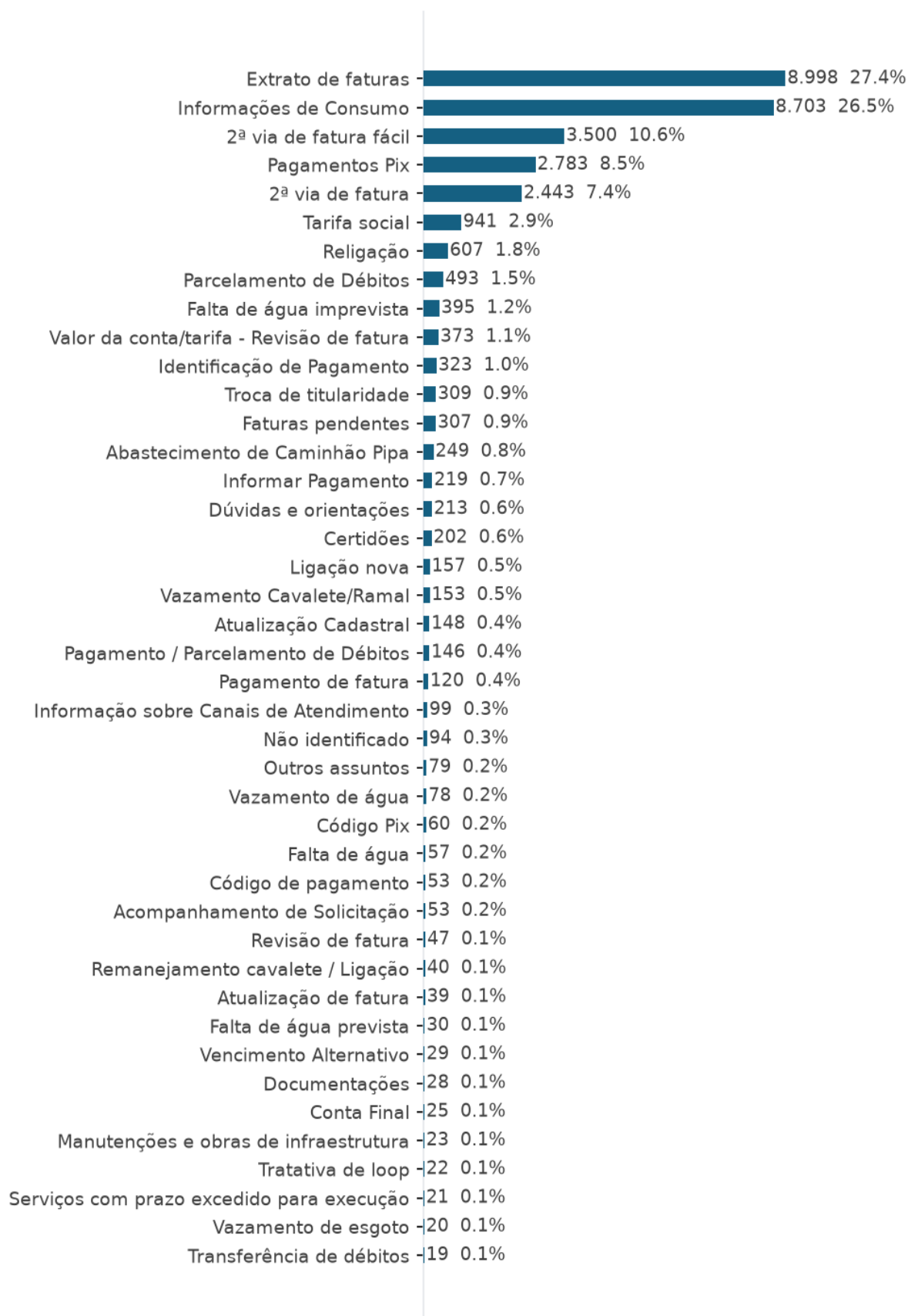
Ação de recadastramento	-20	0.0%
Alterar entrega da fatura	-19	0.0%
Solicitação de Serviço - Primeiro Atendimento	-19	0.0%
Aumento de Consumo	-18	0.0%
Recadastramento	-18	0.0%
Instalação de Hidrantes	-17	0.0%
Aviso de suspensão	-16	0.0%
Padronização de ligação	-13	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-12	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-11	0.0%
Instalação de lacre	-11	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-11	0.0%
Reclamação colaborador	-9	0.0%
Satisfeito - Atendimento	-8	0.0%
Valor da conta/tarifa	-8	0.0%
Emissão de DPA/DPE	-8	0.0%
Antecipar parcelas	-7	0.0%
Valores a compensar	-7	0.0%
Ligação Individualizada	-6	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	-6	0.0%
Fiscalização de Captação	-6	0.0%
Hidrometração de Poço	-6	0.0%
Avaliação de projetos	-5	0.0%
Notificação	-5	0.0%
Reajuste Tarifário	-5	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-5	0.0%
Banco arrecadador	-4	0.0%
Cobrança de Repavimentação	-3	0.0%
Tarifa do Lixo	-3	0.0%
Ausência de Notificação	-2	0.0%
Emissão de AIO	-2	0.0%
Extrato de Débitos	-1	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	-1	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-1	0.0%
Regularização de fraude	-1	0.0%
Projeto Se Liga	-1	0.0%
Limpeza de Fossa	-1	0.0%
Isenção de tarifa	-1	0.0%
Suspensão para Ligação Provisória	-1	0.0%
Suspensão por Religação Compulsória	-1	0.0%
Supressão de Captação	-1	0.0%
Triagem	-1	0.0%

2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira



Serviços com prazo excedido para execução	-27	0.1%
Pressão da água	-23	0.1%
Denúncia Fraude	-23	0.1%
Transferência de débitos	-22	0.1%
Vazamento Rede	-21	0.1%
Pagamento / Parcelamento de Débitos	-14	0.0%
Juros e multas	-13	0.0%
Falar com atendente	-11	0.0%
Falta de água	-9	0.0%
Digi Iguá	-9	0.0%
Vazamento	-9	0.0%
Menção Meios de Comunicação	-9	0.0%
Valor do serviço	-8	0.0%
Recomposição de pavimento	-7	0.0%
Visita de Captação	-6	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-6	0.0%
Alteração de Vencimento	-5	0.0%
Substituição de hidrômetro	-5	0.0%
Devolução Numerário	-5	0.0%
Cancelamento de Serviço	-4	0.0%
Denúncia	-4	0.0%
Tarifa do Lixo	-4	0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada	-4	0.0%
Fatura não recebida	-4	0.0%
Alteração de endereço	-4	0.0%
Ação de cadastramento	-3	0.0%
Emissão de DPA/DPE	-3	0.0%
Esgoto obstruído rede	-3	0.0%
Atendimento de colaborador	-2	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-2	0.0%
Qualidade da água	-2	0.0%
Alterar entrega da fatura	-2	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-1	0.0%
Aumento de Consumo	-1	0.0%
Acompanhar solicitação	-1	0.0%
Cobrança de Repavimentação	-1	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-1	0.0%
Padronização de ligação	-1	0.0%
Suspensão para Ligação Provisória	-1	0.0%
Tarifa Mínima	-1	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-1	0.0%
Valor da conta/tarifa	-1	0.0%
Vazamento Interno	-1	0.0%

2.1.4. Categorias Registradas – Paty do Alferes



Denúncia Fraude	-18	0.1%
Alterar entrega de fatura	-16	0.0%
Adesão ao Débito Automático	-14	0.0%
Pressão da água	-12	0.0%
Vazamento Rede	-10	0.0%
Limpeza de Fossa	-10	0.0%
Alteração de Vencimento	-10	0.0%
Vazamento	-9	0.0%
Falar com atendente	-8	0.0%
Qualidade do Serviço	-7	0.0%
Menção Meios de Comunicação	-6	0.0%
Valor do serviço	-6	0.0%
Cancelamento de Serviço	-6	0.0%
Digi Iguá	-4	0.0%
Devolução Numerário	-4	0.0%
Denúncia	-4	0.0%
Substituição de hidrômetro	-4	0.0%
Alteração de endereço	-3	0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada	-3	0.0%
Suspensão para Ligação Provisória	-3	0.0%
Fatura não recebida	-3	0.0%
Recomposição de pavimento	-3	0.0%
Juros e multas	-3	0.0%
Atendimento de colaborador	-2	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-2	0.0%
Aviso de suspensão	-2	0.0%
Visita de Captação	-2	0.0%
Transferência de pagamento	-2	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-2	0.0%
Instalação de lacre	-2	0.0%
Tarifa do Lixo	-2	0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar	-2	0.0%
Tarifa Mínima	-2	0.0%
Atendimento Call Center	-1	0.0%
Antecipar parcelas	-1	0.0%
Acompanhar solicitação	-1	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-1	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-1	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-1	0.0%
Suspensão por Religação Compulsória	-1	0.0%
Solicitação de Serviço - Primeiro Atendimento	-1	0.0%
Vazamento Interno	-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.

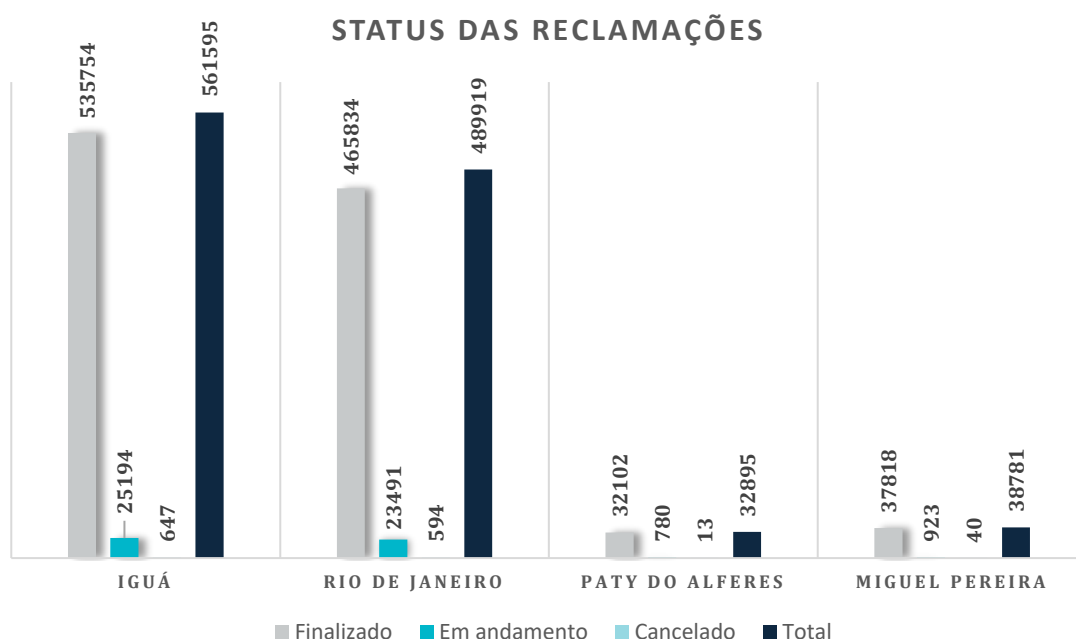
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 561.595 casos no trimestre, dos quais 95,40% foram finalizados. 4,49% 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	561.595	535.754	25.194	647
JULHO	175.628	169.320	6.138	170
AGOSTO	188.224	180.080	7.896	248
SETEMBRO	197.743	186.354	11.160	229

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	95,40%	4,49%	0,12%
JULHO	100,00%	96,41%	3,49%	0,10%
AGOSTO	100,00%	95,67%	4,20%	0,13%
SETEMBRO	100,00%	94,24%	5,64%	0,12%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	489.919	465.834	23.491	594
JULHO	152.686	146.771	5.763	152
AGOSTO	163.534	155.872	7.430	232
SETEMBRO	173.699	163.191	10.298	210

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	95,08%	4,79%	0,12%
JULHO	100,00%	96,13%	3,77%	0,10%
AGOSTO	100,00%	95,31%	4,54%	0,14%
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	38.781	37.818	923	40
JULHO	12.391	12.171	209	11
AGOSTO	13.013	12.779	221	13
SETEMBRO	13.377	12.868	493	16

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,52%	2,38%	0,10%
JULHO	100,00%	98,22%	1,69%	0,09%
AGOSTO	100,00%	98,20%	1,70%	0,10%
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

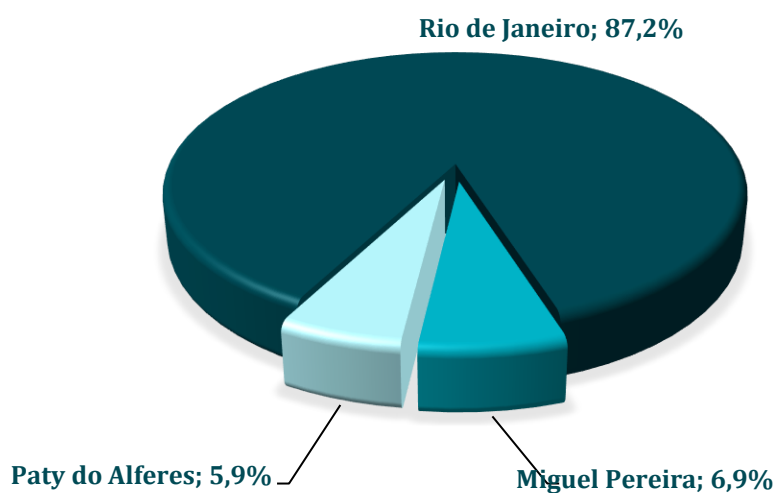
TOTAL	32.895	32.102	780	13
JULHO	10.551	10.378	166	7
AGOSTO	11.677	11.429	245	3
SETEMBRO	10.667	10.295	369	3

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,59%	2,37%	0,04%
JULHO	100,00%	98,36%	1,57%	0,07%
AGOSTO	100,00%	97,88%	2,10%	0,03%
SETEMBRO	100,00%	96,51%	3,46%	0,03%

3. Atendimentos por Região Geográfica

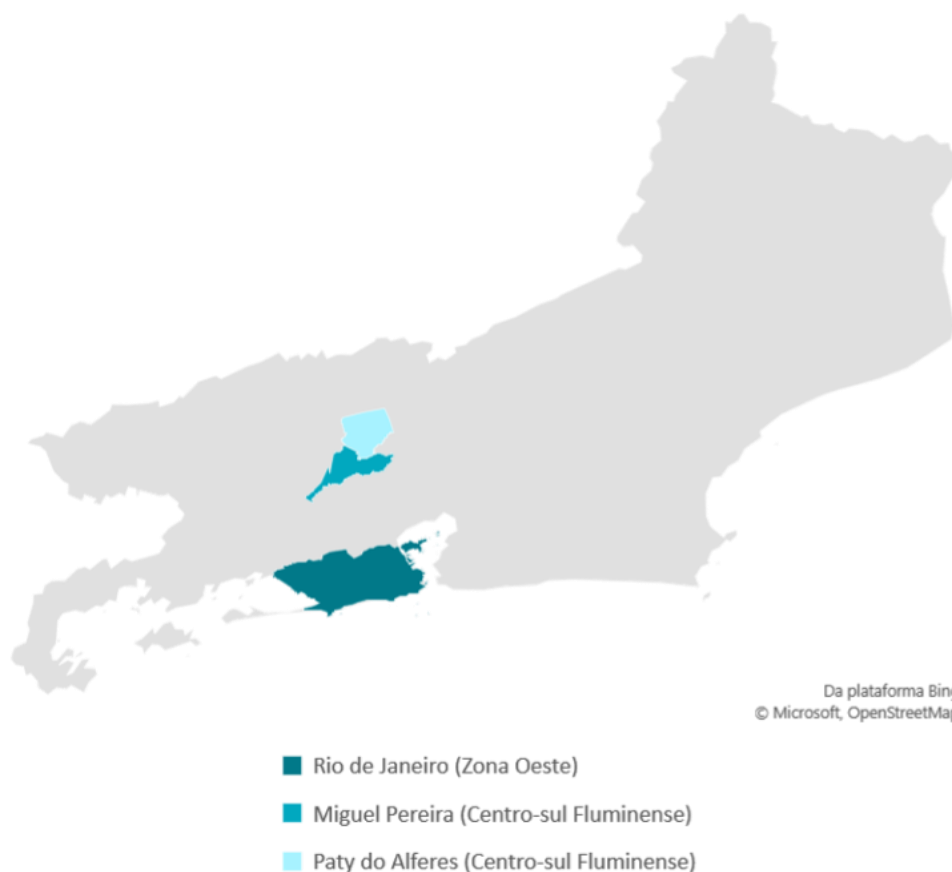
3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 489.919 (87,2%) casos registrados em Rio de Janeiro, 38.781 (6,9%) casos registrados em Miguel Pereira, 32.895 (5,9%) casos registrados em Paty do Alferes.

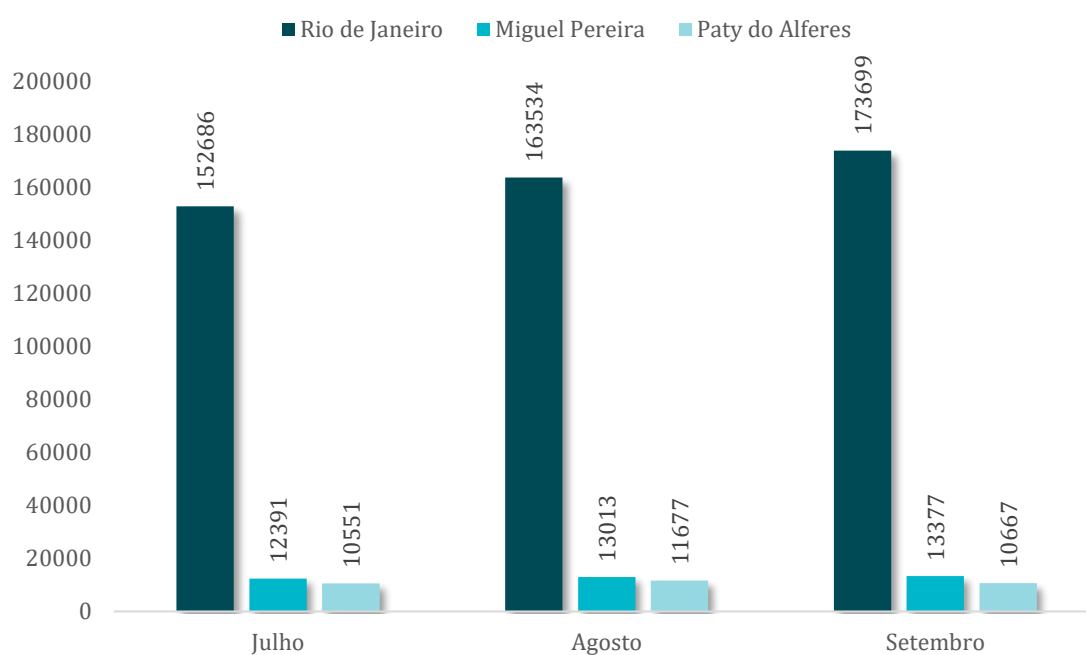


Mapa da Região Atendida pela Iguá

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

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	477.088	84,95%
Taquara	13.874	2,47%
Barra da Tijuca	7.261	1,29%
Curicica	5.949	1,06%
Jacarepagua	5.176	0,92%
Tanque	4.901	0,87%
Pechincha	4.228	0,75%
Recreio Bandeirantes	4.038	0,72%
Freguesia	3.840	0,68%
Vargem Pequena	3.561	0,63%
Recreio dos Bandeirantes	3.431	0,61%
Anil	3.328	0,59%
Centro	3.194	0,57%
Praca Seca	3.128	0,56%
Cidade de Deus	2.037	0,36%
Gardenia Azul	1.638	0,29%
Vargem Grande	1.547	0,28%
Itanhanga	1.251	0,22%
Praca da Ponte	1.239	0,22%
Barra Olímpica	1.142	0,20%
Arcozelo	1.141	0,20%
Governador Portela	822	0,15%
Barao de Javari	614	0,11%
Avelar	565	0,10%
B Californ	524	0,09%
Pedras Ruivas	489	0,09%
Parque da Lagoinha	383	0,07%
Monte Alegre	343	0,06%
Sao Judas Tadeu	342	0,06%
Conrado	285	0,05%
Vargem Pequena	249	0,04%
Mangueiras	229	0,04%
Ramada	219	0,04%
Pq Alto Recanto	215	0,04%
Joa	204	0,04%
Fragoso	172	0,03%
Acampamento	169	0,03%
Vista Alegre	166	0,03%
Jacarepaguá	130	0,02%
Vila Suisa	128	0,02%
Clube Velho	119	0,02%
Zenobiopolis	114	0,02%
Portal das Mansoes	110	0,02%
Santa Luzia	107	0,02%
Mantiquira	102	0,02%
Futurista	97	0,02%
Curicica	82	0,01%
Plante Cafe	81	0,01%
Rec dos Eucalipitos	81	0,01%
Vila Selma	74	0,01%
Camorim	70	0,01%
Estancia Aleluia	70	0,01%
Guararapes	67	0,01%
Jrd Remanso	64	0,01%
Poaia	63	0,01%

Lameirao	61	0,01%
Novo Arcozelo	61	0,01%
B Esperanca	53	0,01%
Retiro das Palmeiras	51	0,01%
Roseiral	49	0,01%
Tres Porteiros	49	0,01%
Goiabal	49	0,01%
Village Sao Roque	45	0,01%
Lot Planaltosumervil	44	0,01%
Grotao	43	0,01%
Alto da Boa Vista	43	0,01%
Barra da Tijuca	43	0,01%
P Bandeira	43	0,01%
Santa Branca	42	0,01%
Margarida	37	0,01%
Saibreira Granja	36	0,01%
Pantanal	36	0,01%
Parque Barcelos	36	0,01%
Vera Cruz	29	0,01%
Conceicao	27	0,00%
Taquara	26	0,00%
Sertaozinho	20	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	18	0,00%
Fortaleza	15	0,00%
Cidade de Deus	15	0,00%
Summer Ville	12	0,00%
Jrd Miguel Pereira	11	0,00%
Vargem Grande	7	0,00%
P Mirim	7	0,00%
Praça Seca	6	0,00%
Lot Zendaopolis	6	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	4	0,00%
Sao Jorge	4	0,00%
Vale dos Ipes	3	0,00%
Camorim	3	0,00%
Cidades das Rosas	3	0,00%
Cupido	3	0,00%
Pechincha	2	0,00%
Tanque	2	0,00%
Rio das Pedras	2	0,00%
Itanhangá	1	0,00%
Freguesia / Jacarepaguá	1	0,00%
Conceição	1	0,00%
Aninha Moura	1	0,00%
Leblon	1	0,00%
Recreio	1	0,00%
Vila Valqueire	1	0,00%
Plante Cafe	1	0,00%
Total Geral	561.595	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	418.710	85,47%
Taquara	13.874	2,83%

Barra da Tijuca	7.261	1,48%
Curicica	5.949	1,21%
Jacarepagua	5.176	1,06%
Tanque	4.901	1,00%
Pechincha	4.228	0,86%
Recreio Bandeirantes	4.038	0,82%
Freguesia	3.840	0,78%
Vargem Pequena	3.561	0,73%
Recreio dos Bandeirantes	3.431	0,70%
Anil	3.328	0,68%
Praca Seca	3.128	0,64%
Cidade de Deus	2.037	0,42%
Gardenia Azul	1.638	0,33%
Vargem Grande	1.547	0,32%
Itanhanga	1.251	0,26%
Barra Olímpica	1.142	0,23%
Vargem Pequena	249	0,05%
Joa	204	0,04%
Jacarepaguá	130	0,03%
Curicica	82	0,02%
Camorim	70	0,01%
Barra da Tijuca	43	0,01%
Taquara	26	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	18	0,00%
Cidade de Deus	15	0,00%
Alto da Boa Vista	12	0,00%
Vargem Grande	7	0,00%
Praça Seca	6	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	4	0,00%
Camorim	3	0,00%
Rio das Pedras	2	0,00%
Tanque	2	0,00%
Pechincha	2	0,00%
Leblon	1	0,00%
Itanhangá	1	0,00%
Freguesia / Jacarepaguá	1	0,00%
Vila Valqueire	1	0,00%
Total Geral	489.919	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	31.686	81,70%
Centro	1.535	3,96%
Praca da Ponte	1.239	3,19%
Governador Portela	822	2,12%
Barao de Javari	614	1,58%
Parque da Lagoinha	383	0,99%
Sao Judas Tadeu	342	0,88%
Conrado	285	0,73%
Mangueiras	229	0,59%
Ramada	219	0,56%
Fragoso	172	0,44%
Vila Suísa	128	0,33%

Portal das Mansoes	110	0,28%
Santa Luzia	107	0,28%
Futurista	97	0,25%
Plante Cafe	81	0,21%
Vila Selma	74	0,19%
Estancia Aleluia	70	0,18%
Guararapes	67	0,17%
Jrd Remanso	64	0,17%
Retiro das Palmeiras	51	0,13%
Village Sao Roque	45	0,12%
Lot Planaltosumervil	44	0,11%
P Bandeira	43	0,11%
Santa Branca	42	0,11%
Margarida	37	0,10%
Pantanal	36	0,09%
Alto da Boa Vista	31	0,08%
Vera Cruz	29	0,07%
Conceicao	27	0,07%
Sertaozinho	20	0,05%
Clube Velho	15	0,04%
Summer Ville	12	0,03%
Jrd Miguel Pereira	11	0,03%
Sao Jorge	4	0,01%
Cidades das Rosas	3	0,01%
Cupido	3	0,01%
Conceição	1	0,00%
Aninha Moura	1	0,00%
Recreio	1	0,00%
Plante Cafe	1	0,00%
Total Geral	38.781	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	26.692	81,14%
Centro	1.659	5,04%
Arcozelo	1.141	3,47%
Avelar	565	1,72%
B Californ	524	1,59%
Pedras Ruivas	489	1,49%
Monte Alegre	343	1,04%
Pq Alto Recanto	215	0,65%
Acampamento	169	0,51%
Vista Alegre	166	0,50%
Zenobiopolis	114	0,35%
Clube Velho	104	0,32%
Mantiquira	102	0,31%
Rec dos Eucalipitos	81	0,25%
Poaia	63	0,19%
Novo Arcozelo	61	0,19%
Lameirao	61	0,19%
B Esperanca	53	0,16%
Tres Porteiros	49	0,15%
Goiabal	49	0,15%
Roseiral	49	0,15%

Grotao	43	0,13%
Saibreira Granja	36	0,11%
Parque Barcelos	36	0,11%
Fortaleza	15	0,05%
P Mirim	7	0,02%
Lot Zendaipolis	6	0,02%
Vale dos Ipes	3	0,01%
Total Geral	32.895	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 terceiro trimestre do ano 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.