

Relatório de Atendimento Iguá Saneamento

Agosto de 2026

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO	2
ATENDIMENTOS REGISTRADOS – AGOSTO 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;

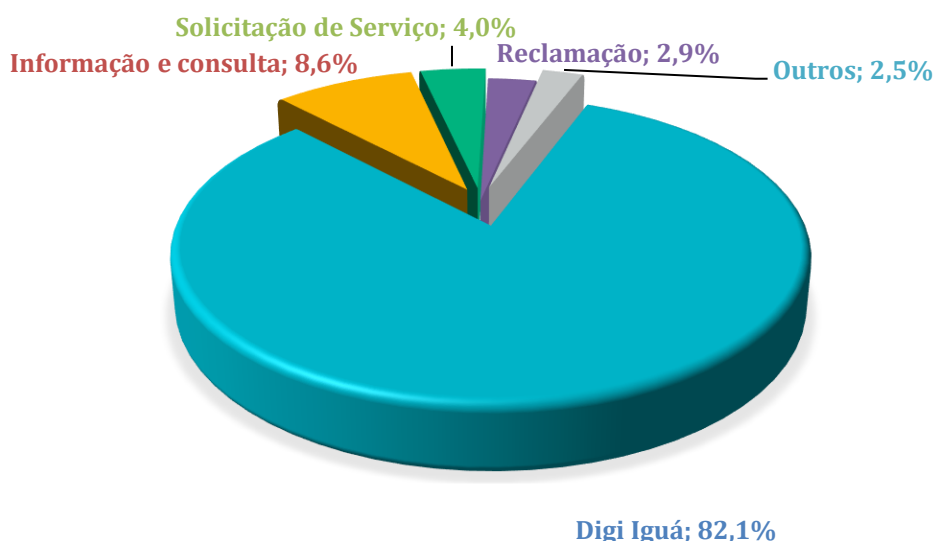
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – AGOSTO DE 2026

Em agosto de 2026, a concessionária Iguá Saneamento registrou 188.224 (Cento e oitenta e oito mil, duzentos e vinte e quatro) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

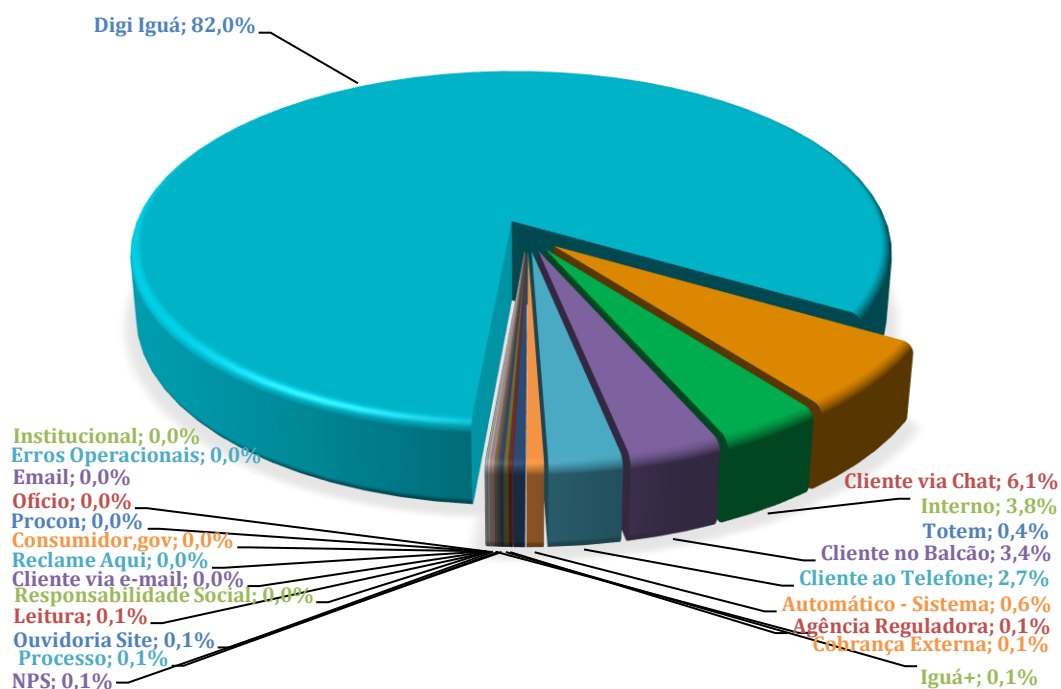
1. Tipos de Atendimentos

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 agosto de 2026, com 154.501 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 16.124 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Solicitação de Serviço, com 7.489 registros. Também tivemos 5.441 Reclamação, 2.500 Cobrança interna, 2.165 Outros, 4 Erros Operacionais casos com outros tipos de registro.



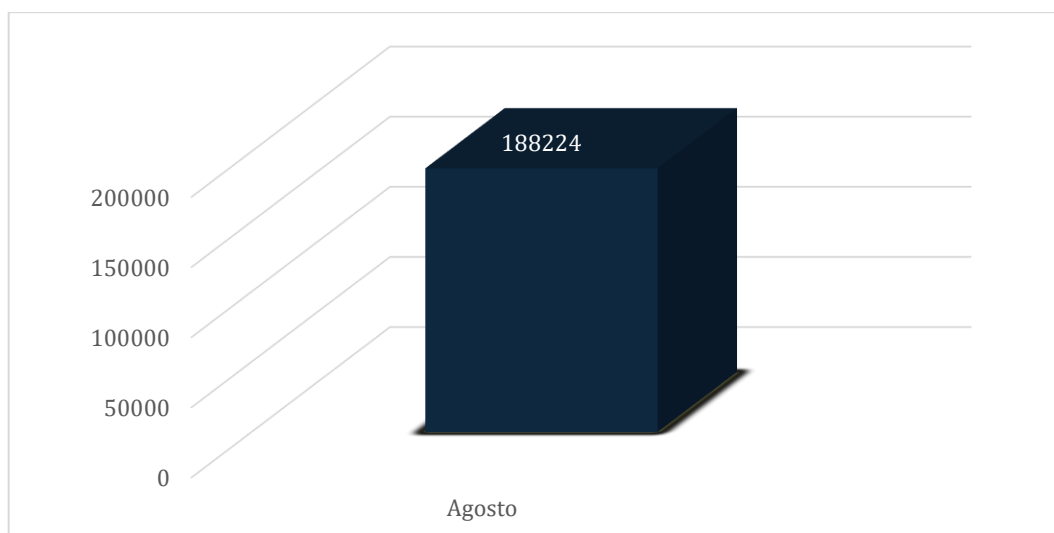
1.1. Canais de Comunicação

Dos 188.224 casos registrados no período, 154.212 via Digi Iguá, 11.560 via Cliente via Chat, 7.216 via Interno, 6.452 via Cliente no Balcão, 5.042 via Cliente ao Telefone, 1.187 via Automático - Sistema, 800 via Totem, 275 via Agência Reguladora, 271 via Iguá+, 252 via NPS, 170 via Processo, 167 via Cobrança Externa, 155 via Ouvidoria Site, 123 via Leitura, 87 via Responsabilidade Social, 72 via Cliente via e-mail, 58 via Reclame Aqui, 28 via Consumidor.gov, 25 via Procon, 9 via Ofício, 5 via Institucional, 1 via Email, 1 via Erros Operacionais.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 188.224 casos registrados se distribuem em: 188.224 atendimentos realizados em agosto/2026 (100,0% dos atendimentos do período).



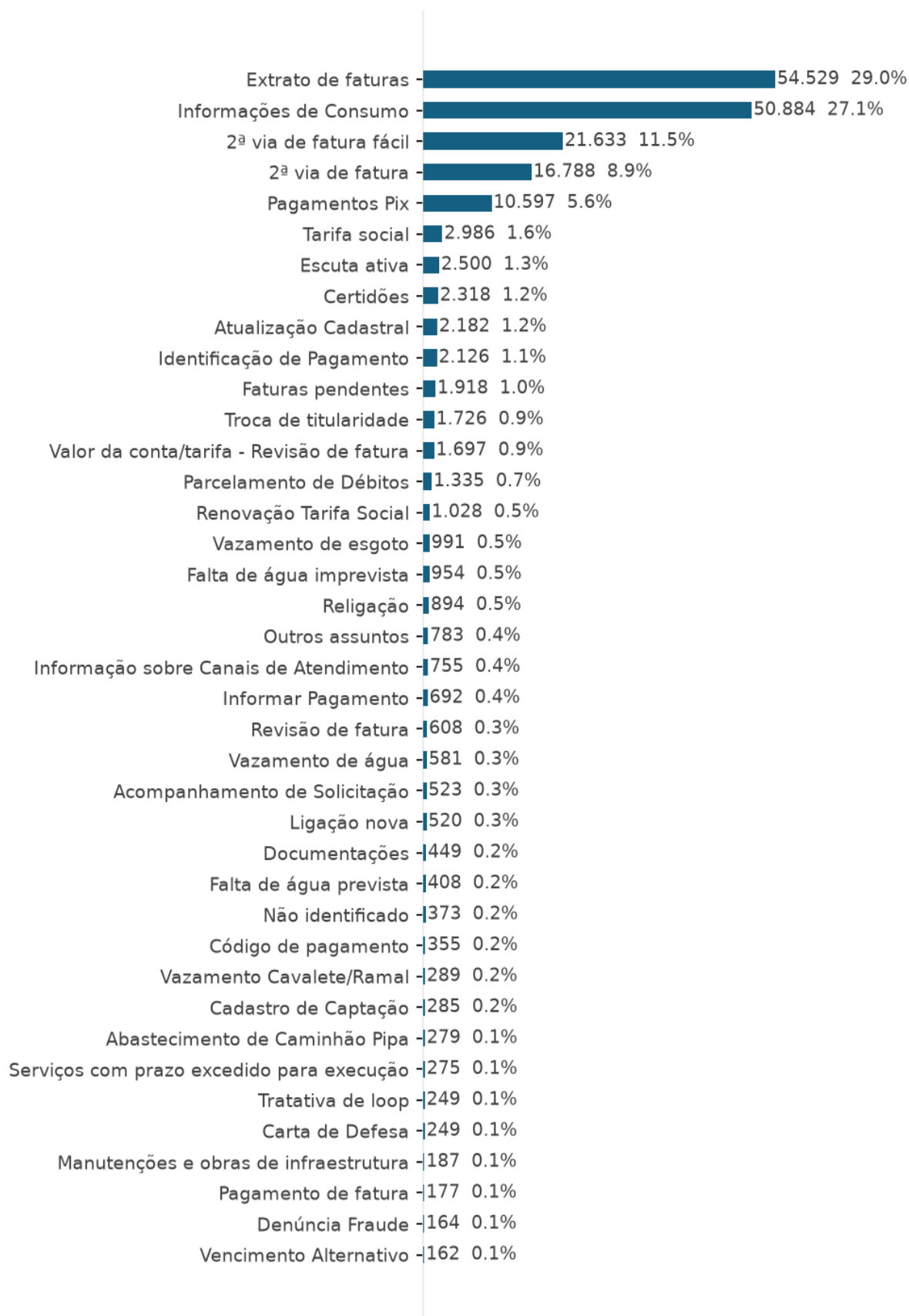
2. Informações Dos Atendimentos

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 (29,0% do total), Informações de Consumo (27,1% do total), 2ª via de fatura fácil (11,5% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 67,6% do total de solicitações de atendimento registradas em agosto de 2026.

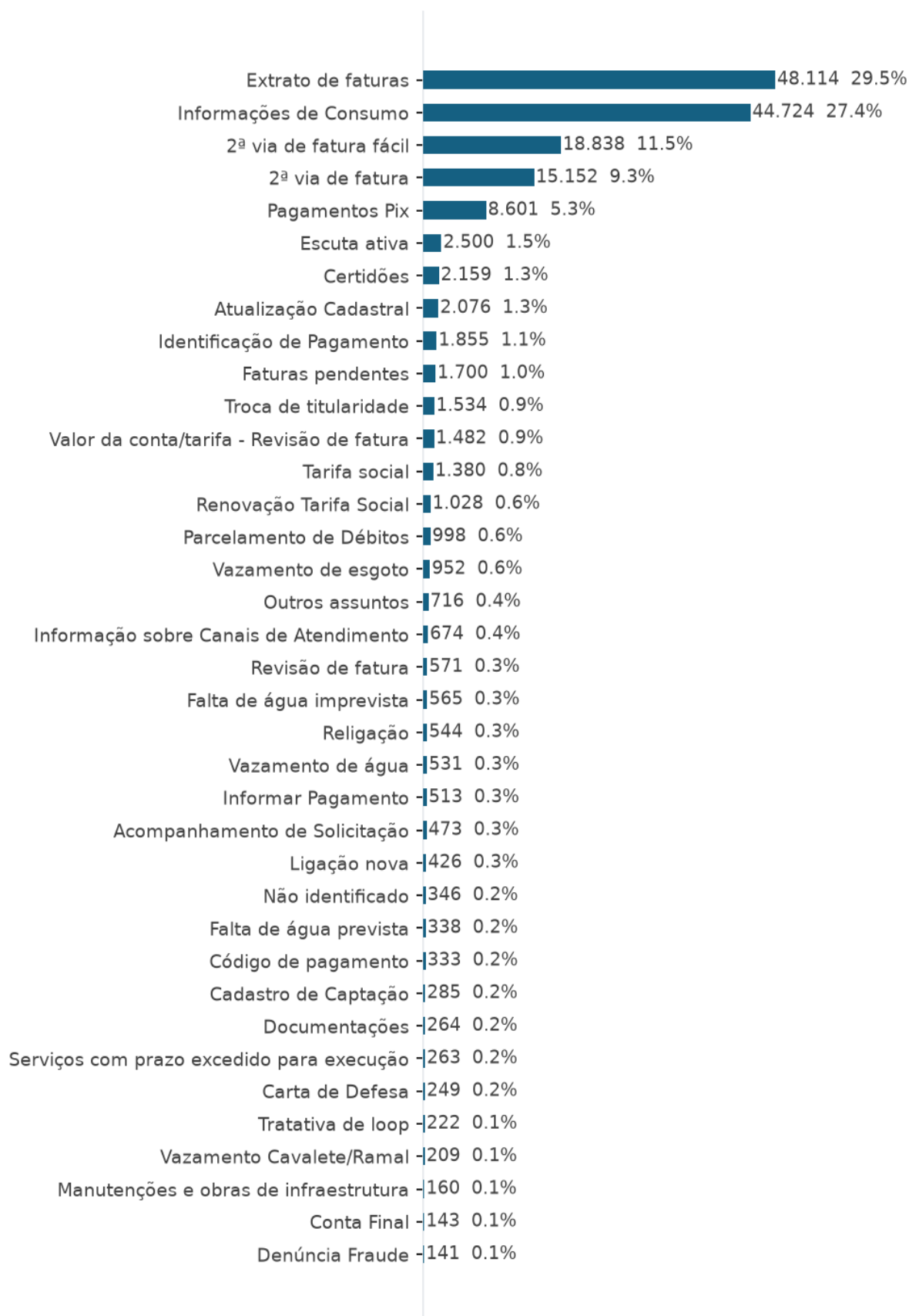
2.1.1. Categorias Registradas – Igua Rio, visão geral



Conta Final	-161	0.1%
Transferência de débitos	-155	0.1%
Atualização de fatura	-140	0.1%
Alterar entrega de fatura	-129	0.1%
Substituição de hidrômetro	-108	0.1%
Dúvidas e orientações	-102	0.1%
Qualidade do Serviço	-100	0.1%
Adesão ao Débito Automático	-93	0.0%
Atendimento Call Center	-91	0.0%
Remanejamento cavalete / Ligação	-91	0.0%
Juros e multas	-89	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-70	0.0%
Pagamento em loja	-69	0.0%
Falar com atendente	-64	0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada	-64	0.0%
Pressão da água	-58	0.0%
Menção Meios de Comunicação	-56	0.0%
Digi Iguá	-55	0.0%
Visita de Captação	-53	0.0%
Pagamento / Parcelamento de Débitos	-52	0.0%
Fatura não recebida	-48	0.0%
Revisão de faturas	-48	0.0%
Valor do serviço	-43	0.0%
Esgoto obstruído rede	-36	0.0%
Recomposição de pavimento	-36	0.0%
Denúncia	-34	0.0%
Cancelamento de Serviço	-33	0.0%
Qualidade da água	-32	0.0%
Informação	-29	0.0%
Alteração de Vencimento	-28	0.0%
Carta defesa	-27	0.0%
Troca de titularidade / atualização cadastral	-24	0.0%
Falta de água	-24	0.0%
Limpeza de Fossa	-21	0.0%
Desmembramento de ligação	-21	0.0%
Atualização Cadastral - CPF	-21	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-20	0.0%
Vazamento Rede	-17	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-17	0.0%

Devolução Numerário	-16	0.0%
Devolução de numerário	-14	0.0%
Alteração de endereço	-13	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-10	0.0%
Ação de recadastramento	-10	0.0%
Instalação de Hidrantes	-9	0.0%
Tarifa Mínima	-9	0.0%
Alterar entrega da fatura	-8	0.0%
Tarifa do Lixo	-8	0.0%
Atendimento de colaborador	-7	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-6	0.0%
Aumento de Consumo	-6	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-6	0.0%
Transferência de pagamento	-5	0.0%
Vazamento	-5	0.0%
Instalação de lacre	-4	0.0%
Satisfeito - Atendimento	-4	0.0%
Recadastramento	-4	0.0%
Antecipar parcelas	-3	0.0%
Fiscalização de Captação	-3	0.0%
Reajuste Tarifário	-3	0.0%
Vazamento Interno	-3	0.0%
Solicitação de Serviço - Primeiro Atendimento	-3	0.0%
Suspensão para Ligação Provisória	-3	0.0%
Padronização de ligação	-2	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	-2	0.0%
Banco arrecadador	-1	0.0%
Avaliação de projetos	-1	0.0%
Aviso de suspensão	-1	0.0%
Hidrometração de Poço	-1	0.0%
Emissão de AIO	-1	0.0%
Cobrança de Repavimentação	-1	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-1	0.0%
Reclamação colaborador	-1	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-1	0.0%
Supressão de Captação	-1	0.0%
Triagem	-1	0.0%

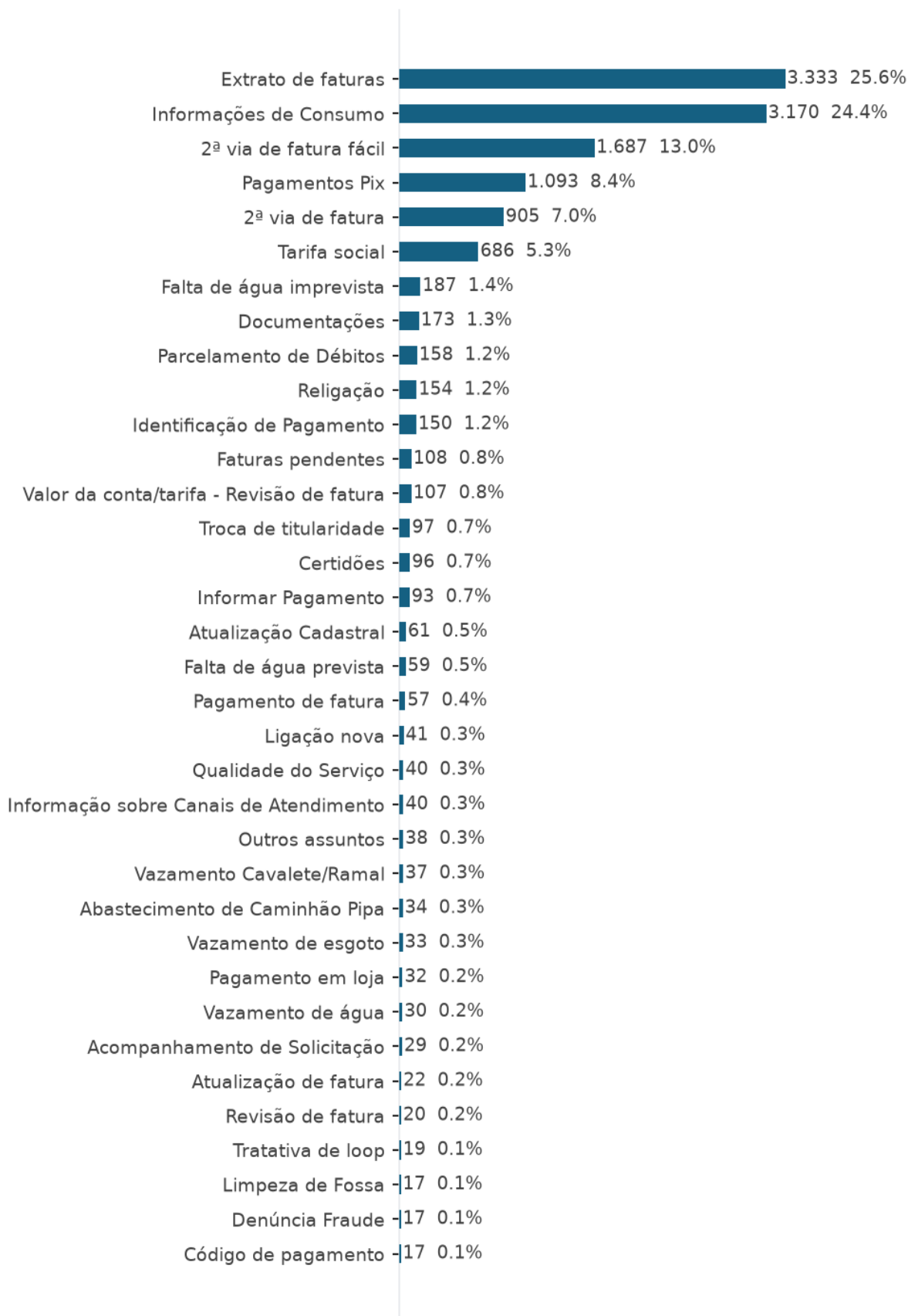
2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro



Transferência de débitos	-140	0.1%
Abastecimento de Caminhão Pipa	-137	0.1%
Vencimento Alternativo	-134	0.1%
Alterar entrega de fatura	-112	0.1%
Substituição de hidrômetro	-105	0.1%
Atualização de fatura	-102	0.1%
Atendimento Call Center	-90	0.1%
Pagamento de fatura	-86	0.1%
Juros e multas	-83	0.1%
Adesão ao Débito Automático	-78	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-70	0.0%
Remanejamento cavalete / Ligação	-68	0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada	-61	0.0%
Falar com atendente	-59	0.0%
Qualidade do Serviço	-57	0.0%
Menção Meios de Comunicação	-52	0.0%
Visita de Captação	-49	0.0%
Revisão de faturas	-48	0.0%
Digi Iguá	-47	0.0%
Pressão da água	-46	0.0%
Fatura não recebida	-46	0.0%
Pagamento em loja	-37	0.0%
Valor do serviço	-37	0.0%
Esgoto obstruído rede	-33	0.0%
Qualidade da água	-32	0.0%
Recomposição de pavimento	-32	0.0%
Cancelamento de Serviço	-32	0.0%
Denúncia	-30	0.0%
Informação	-29	0.0%
Carta defesa	-27	0.0%
Troca de titularidade / atualização cadastral	-24	0.0%
Atualização Cadastral - CPF	-21	0.0%
Desmembramento de ligação	-21	0.0%
Alteração de Vencimento	-20	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-18	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-14	0.0%
Devolução Numerário	-14	0.0%

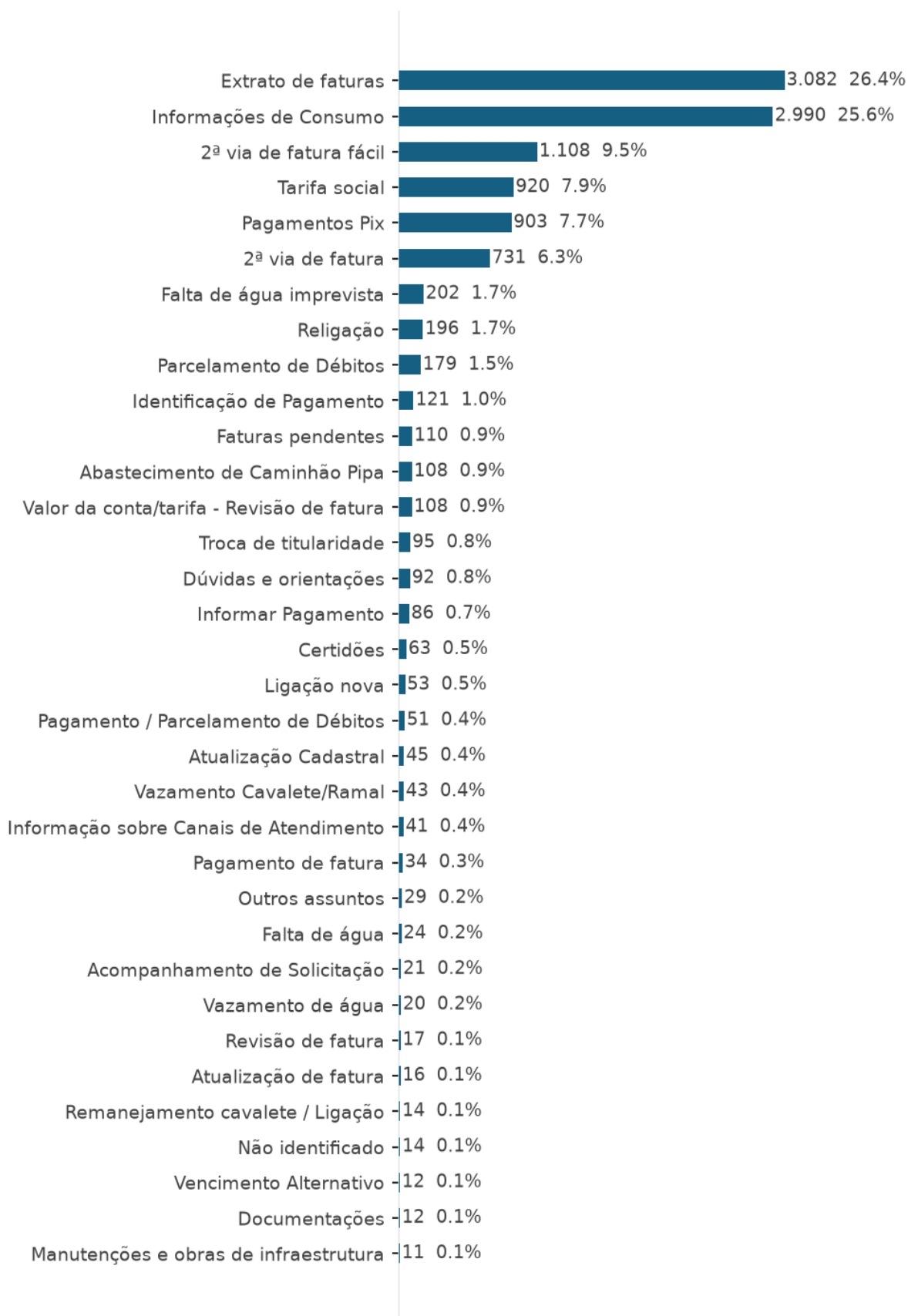
Devolução de numerário	-14	0.0%
Alteração de endereço	-13	0.0%
Ação de recadastramento	-10	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-9	0.0%
Instalação de Hidrantes	-9	0.0%
Tarifa Mínima	-8	0.0%
Alterar entrega da fatura	-7	0.0%
Atendimento de colaborador	-7	0.0%
Vazamento Rede	-7	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-6	0.0%
Transferência de pagamento	-5	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-5	0.0%
Aumento de Consumo	-5	0.0%
Satisfeito - Atendimento	-4	0.0%
Recadastramento	-4	0.0%
Solicitação de Serviço - Primeiro Atendimento	-3	0.0%
Instalação de lacre	-3	0.0%
Fiscalização de Captação	-3	0.0%
Vazamento Interno	-3	0.0%
Reajuste Tarifário	-3	0.0%
Padronização de ligação	-2	0.0%
Tarifa do Lixo	-2	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	-2	0.0%
Antecipar parcelas	-2	0.0%
Banco arrecadador	-1	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-1	0.0%
Cobrança de Repavimentação	-1	0.0%
Avaliação de projetos	-1	0.0%
Emissão de AIO	-1	0.0%
Aviso de suspensão	-1	0.0%
Reclamação colaborador	-1	0.0%
Hidrometração de Poço	-1	0.0%
Suspensão para Ligação Provisória	-1	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-1	0.0%
Supressão de Captação	-1	0.0%
Triagem	-1	0.0%

2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira



Vencimento Alternativo	-16	0.1%
Manutenções e obras de infraestrutura	-16	0.1%
Não identificado	-13	0.1%
Alterar entrega de fatura	-11	0.1%
Dúvidas e orientações	-10	0.1%
Conta Final	-9	0.1%
Remanejamento cavalete / Ligação	-9	0.1%
Pressão da água	-7	0.1%
Serviços com prazo excedido para execução	-7	0.1%
Adesão ao Débito Automático	-6	0.0%
Vazamento Rede	-6	0.0%
Transferência de débitos	-6	0.0%
Digi Iguá	-6	0.0%
Juros e multas	-5	0.0%
Visita de Captação	-4	0.0%
Recomposição de pavimento	-4	0.0%
Tarifa do Lixo	-4	0.0%
Denúncia	-3	0.0%
Alteração de Vencimento	-3	0.0%
Valor do serviço	-3	0.0%
Menção Meios de Comunicação	-3	0.0%
Esgoto obstruído rede	-3	0.0%
Falar com atendente	-2	0.0%
Fatura não recebida	-2	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-2	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-2	0.0%
Vazamento	-2	0.0%
Alterar entrega da fatura	-1	0.0%
Devolução Numerário	-1	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-1	0.0%
Aumento de Consumo	-1	0.0%
Pagamento / Parcelamento de Débitos	-1	0.0%
Substituição de hidrômetro	-1	0.0%
Suspensão para Ligação Provisória	-1	0.0%

2.1.4. Categorias Registradas – Paty do Alferes



Falta de água prevista	-11	0.1%
Adesão ao Débito Automático	-9	0.1%
Transferência de débitos	-9	0.1%
Conta Final	-9	0.1%
Tratativa de loop	-8	0.1%
Vazamento de esgoto	-6	0.1%
Denúncia Fraude	-6	0.1%
Alterar entrega de fatura	-6	0.1%
Pressão da água	-5	0.0%
Serviços com prazo excedido para execução	-5	0.0%
Código de pagamento	-5	0.0%
Alteração de Vencimento	-5	0.0%
Limpeza de Fossa	-4	0.0%
Vazamento Rede	-4	0.0%
Vazamento	-3	0.0%
Falar com atendente	-3	0.0%
Qualidade do Serviço	-3	0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada	-3	0.0%
Valor do serviço	-3	0.0%
Digi Iguá	-2	0.0%
Tarifa do Lixo	-2	0.0%
Substituição de hidrômetro	-2	0.0%
Cancelamento de Serviço	-1	0.0%
Atendimento Call Center	-1	0.0%
Denúncia	-1	0.0%
Devolução Numerário	-1	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-1	0.0%
Juros e multas	-1	0.0%
Instalação de lacre	-1	0.0%
Antecipar parcelas	-1	0.0%
Menção Meios de Comunicação	-1	0.0%
Suspensão para Ligação Provisória	-1	0.0%
Tarifa Mínima	-1	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-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.

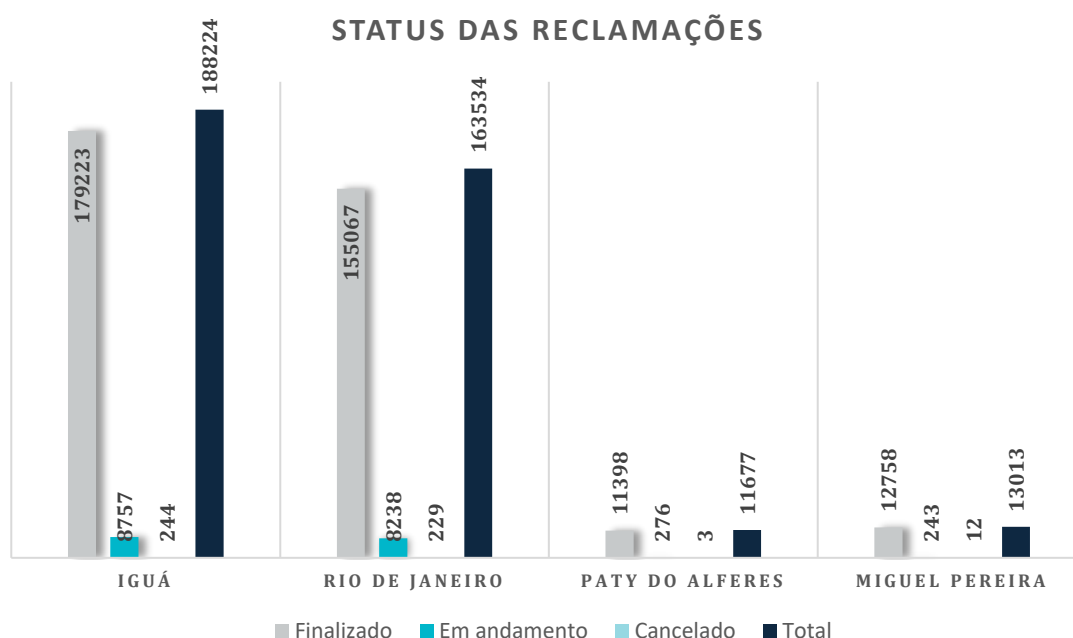
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 188.224 casos no período, dos quais 95,22% foram finalizados. 4,65% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 0,13% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	188.224	179.223	8.757	244
AGOSTO	188.224	179.223	8.757	244

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	95,22%	4,65%	0,13%
AGOSTO	100,00%	95,22%	4,65%	0,13%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

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

ATENDIMENTOS	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	163.534	155.067	8.238	229
AGOSTO	163.534	155.067	8.238	229

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	94,82%	5,04%	0,14%
AGOSTO	100,00%	94,82%	5,04%	0,14%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	13.013	12.758	243	12
AGOSTO	13.013	12.758	243	12

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	98,04%	1,87%	0,09%
AGOSTO	100,00%	98,04%	1,87%	0,09%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

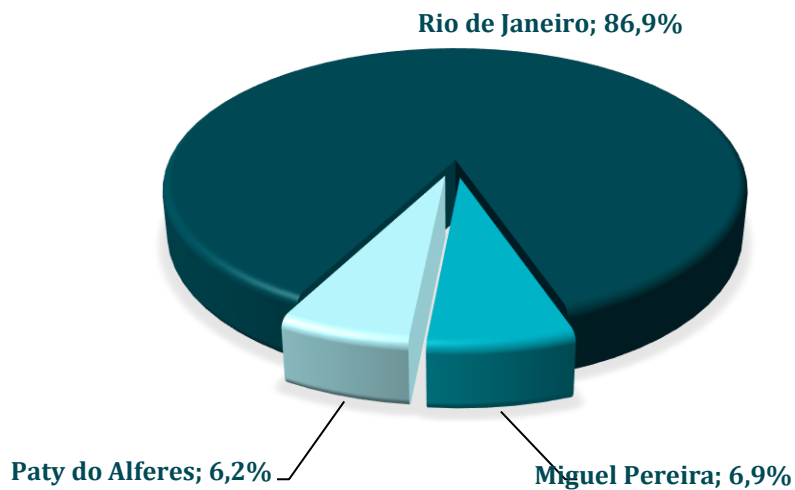
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	11.677	11.398	276	3
AGOSTO	11.677	11.398	276	3

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,61%	2,36%	0,03%
AGOSTO	100,00%	97,61%	2,36%	0,03%

3. Atendimentos por Região Geográfica

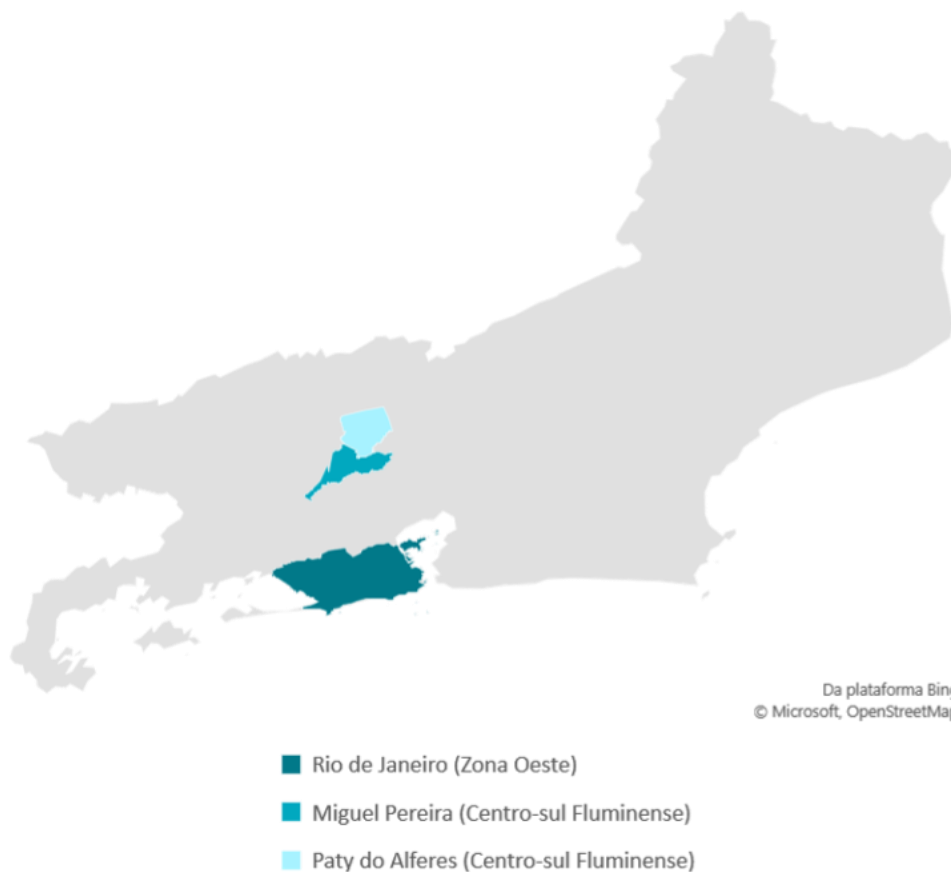
3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 163.534 (86,9%) casos registrados em Rio de Janeiro, 13.013 (6,9%) casos registrados em Miguel Pereira, 11.677 (6,2%) casos registrados em Paty do Alferes.

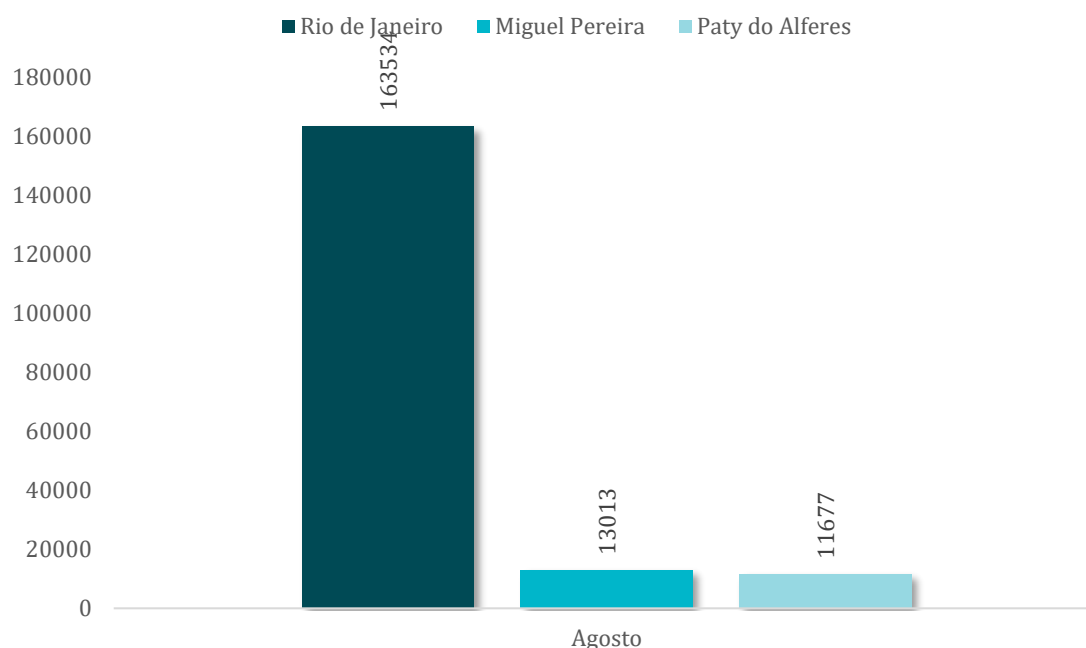


Mapa da Região Atendida pela Iguá

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	160.843	85,45%
Taquara	4.296	2,28%
Barra da Tijuca	1.946	1,03%
Curicica	1.932	1,03%
Jacarepagua	1.641	0,87%
Tanque	1.561	0,83%
Freguesia	1.387	0,74%
Pechincha	1.266	0,67%
Recreio Bandeirantes	1.260	0,67%
Anil	1.124	0,60%
Recreio dos Bandeirantes	1.122	0,60%
Centro	1.109	0,59%
Vargem Pequena	1.096	0,58%
Praca Seca	954	0,51%
Gardenia Azul	549	0,29%
Arcozelo	497	0,26%
Cidade de Deus	489	0,26%
Vargem Grande	468	0,25%
Praca da Ponte	391	0,21%
Itanhanga	372	0,20%
Barra Olímpica	351	0,19%
Governador Portela	323	0,17%
Barao de Javari	255	0,14%

B Californ	238	0,13%
Avelar	223	0,12%
Pedras Ruivas	220	0,12%
Monte Alegre	180	0,10%
Parque da Lagoinha	162	0,09%
Conrado	138	0,07%
Sao Judas Tadeu	126	0,07%
Acampamento	103	0,05%
Mangueiras	102	0,05%
Fragoso	93	0,05%
Joa	77	0,04%
Pq Alto Recanto	76	0,04%
Ramada	74	0,04%
Clube Velho	70	0,04%
Vista Alegre	70	0,04%
Santa Luzia	55	0,03%
Vargem Pequena	52	0,03%
Jacarepaguá	50	0,03%
Zenobiopolis	48	0,03%
Mantiquira	46	0,02%
Vila Suisa	44	0,02%
Portal das Mansoes	41	0,02%
Futurista	39	0,02%
Plante Cafe	37	0,02%
Tres Porteiros	33	0,02%
Camorim	32	0,02%
Guararapes	31	0,02%
Vila Selma	31	0,02%
Poaia	31	0,02%
Novo Arcozelo	28	0,01%
Saibreira Granja	26	0,01%
Roseiral	26	0,01%
B Esperanca	25	0,01%
Jrd Remanso	25	0,01%
Rec dos Eucalipitos	24	0,01%
Grotao	24	0,01%
Curicica	22	0,01%
Lameirao	21	0,01%
Retiro das Palmeiras	21	0,01%
Estancia Aleluia	19	0,01%
Santa Branca	18	0,01%
P Bandeira	17	0,01%
Margarida	17	0,01%
Village Sao Roque	16	0,01%
Vera Cruz	14	0,01%
Goiabal	13	0,01%
Taquara	12	0,01%
Lot Planaltosumervil	11	0,01%
Alto da Boa Vista	11	0,01%
Sertaozinho	10	0,01%
Conceicao	10	0,01%
Barra da Tijuca	9	0,00%
Vargem Grande	6	0,00%
Pantanal	5	0,00%
Fortaleza	5	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	4	0,00%
Cupido	3	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	3	0,00%
P Mirim	3	0,00%
Parque Barcelos	3	0,00%
Jrd Miguel Pereira	2	0,00%
Lot Zendaopolis	2	0,00%
Cidades das Rosas	2	0,00%
Praça Seca	2	0,00%

Sao Jorge	2	0,00%
Aninha Moura	1	0,00%
Freguesia / Jacarepaguá	1	0,00%
Camorim	1	0,00%
Conceição	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Summer Ville	1	0,00%
Recreio	1	0,00%
Tanque	1	0,00%
Vila Valqueire	1	0,00%
Total Geral	188.224	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.*

3.2.1. 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	141.445	86,49%
Taquara	4.296	2,63%
Barra da Tijuca	1.946	1,19%
Curicica	1.932	1,18%
Jacarepagua	1.641	1,00%
Tanque	1.561	0,95%
Freguesia	1.387	0,85%
Pechincha	1.266	0,77%
Recreio Bandeirantes	1.260	0,77%
Anil	1.124	0,69%
Recreio dos Bandeirantes	1.122	0,69%
Vargem Pequena	1.096	0,67%
Praca Seca	954	0,58%
Gardenia Azul	549	0,34%
Cidade de Deus	489	0,30%
Vargem Grande	468	0,29%
Itanhanga	372	0,23%
Barra Olímpica	351	0,21%
Joa	77	0,05%
Vargem Pequena	52	0,03%
Jacarepaguá	50	0,03%
Camorim	32	0,02%
Curicica	22	0,01%
Taquara	12	0,01%
Barra da Tijuca	9	0,01%
Vargem Grande	6	0,00%
Recreio dos Bandeirantes	4	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	3	0,00%
Praça Seca	2	0,00%
Alto da Boa Vista	1	0,00%
Camorim	1	0,00%
Freguesia / Jacarepaguá	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Tanque	1	0,00%
Vila Valqueire	1	0,00%
Total Geral	163.534	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.*

3.2.2. 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	10.389	79,84%
Centro	465	3,57%
Praca da Ponte	391	3,00%
Governador Portela	323	2,48%
Barao de Javari	255	1,96%
Parque da Lagoinha	162	1,24%
Conrado	138	1,06%
Sao Judas Tadeu	126	0,97%
Mangueiras	102	0,78%
Fragoso	93	0,71%
Ramada	74	0,57%
Santa Luzia	55	0,42%
Vila Suisa	44	0,34%
Portal das Mansoes	41	0,32%
Futurista	39	0,30%
Plante Cafe	37	0,28%
Vila Selma	31	0,24%
Guararapes	31	0,24%
Jrd Remanso	25	0,19%
Retiro das Palmeiras	21	0,16%
Estancia Aleluia	19	0,15%
Santa Branca	18	0,14%
Margarida	17	0,13%
P Bandeira	17	0,13%
Village Sao Roque	16	0,12%
Vera Cruz	14	0,11%
Lot Planaltosumervil	11	0,08%
Clube Velho	11	0,08%
Alto da Boa Vista	10	0,08%
Sertaozinho	10	0,08%
Conceicao	10	0,08%
Pantanal	5	0,04%
Cupido	3	0,02%
Jrd Miguel Pereira	2	0,02%
Cidades das Rosas	2	0,02%
Sao Jorge	2	0,02%
Conceição	1	0,01%
Aninha Moura	1	0,01%
Recreio	1	0,01%
Summer Ville	1	0,01%
Total Geral	13.013	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	9.009	77,15%

Centro	644	5,52%
Arcozelo	497	4,26%
B Californ	238	2,04%
Avelar	223	1,91%
Pedras Ruivas	220	1,88%
Monte Alegre	180	1,54%
Acampamento	103	0,88%
Pq Alto Recanto	76	0,65%
Vista Alegre	70	0,60%
Clube Velho	59	0,51%
Zenobiopolis	48	0,41%
Mantiquira	46	0,39%
Tres Porteiras	33	0,28%
Poaia	31	0,27%
Novo Arcozelo	28	0,24%
Saibreira Granja	26	0,22%
Roseiral	26	0,22%
B Esperanca	25	0,21%
Rec dos Eucalipitos	24	0,21%
Grotao	24	0,21%
Lameirao	21	0,18%
Goiabal	13	0,11%
Fortaleza	5	0,04%
Parque Barcelos	3	0,03%
P Mirim	3	0,03%
Lot Zendaipolis	2	0,02%
Total Geral	11.677	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 agosto 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.