

Relatório de Atendimento Iguá Saneamento

Março de 2026

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO	2
ATENDIMENTOS REGISTRADOS – MARÇO 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;

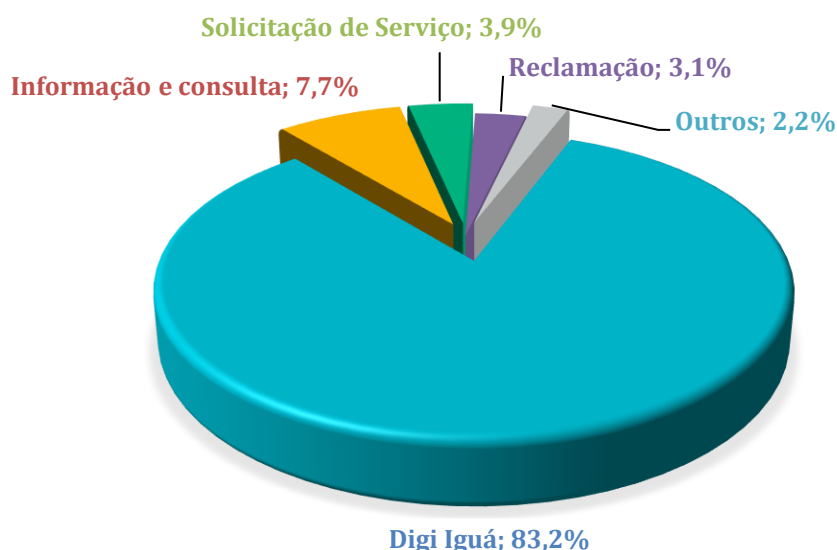
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – MARÇO DE 2026

Em março de 2026, a concessionária Iguá Saneamento registrou 181.990 (Cento e oitenta e um mil, novecentos e noventa) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

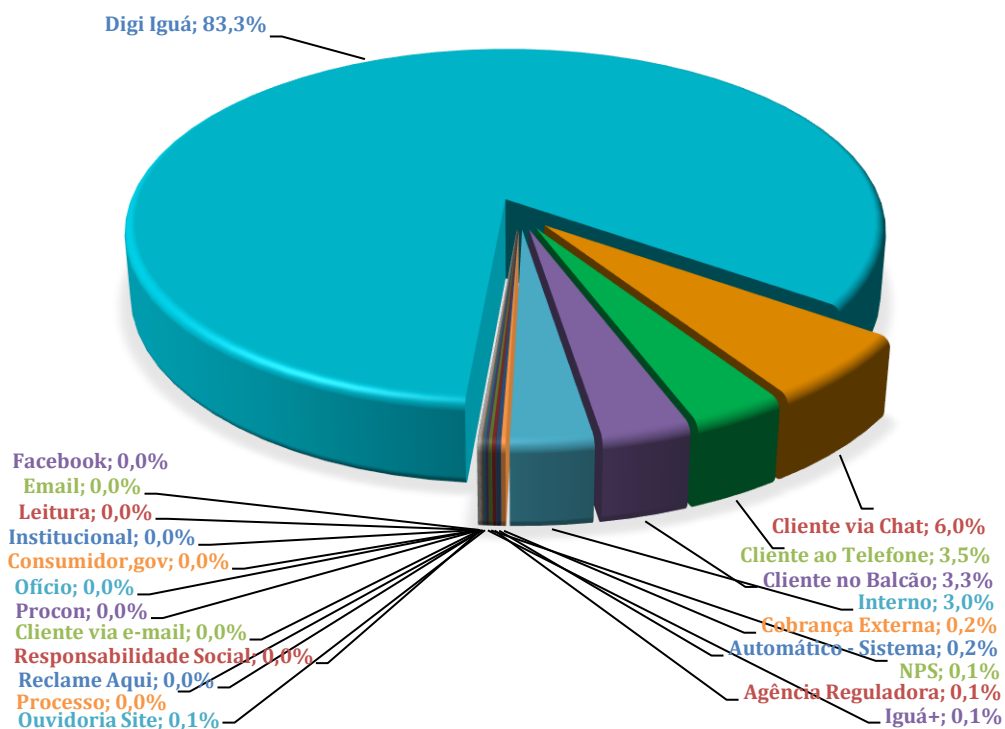
1. Tipos de Atendimentos

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 março de 2026, com 151.348 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 13.939 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Solicitação de Serviço, com 7.154 registros. Também tivemos 5.570 Reclamação, 2.500 Cobrança interna, 1.479 Outros casos com outros tipos de registro.



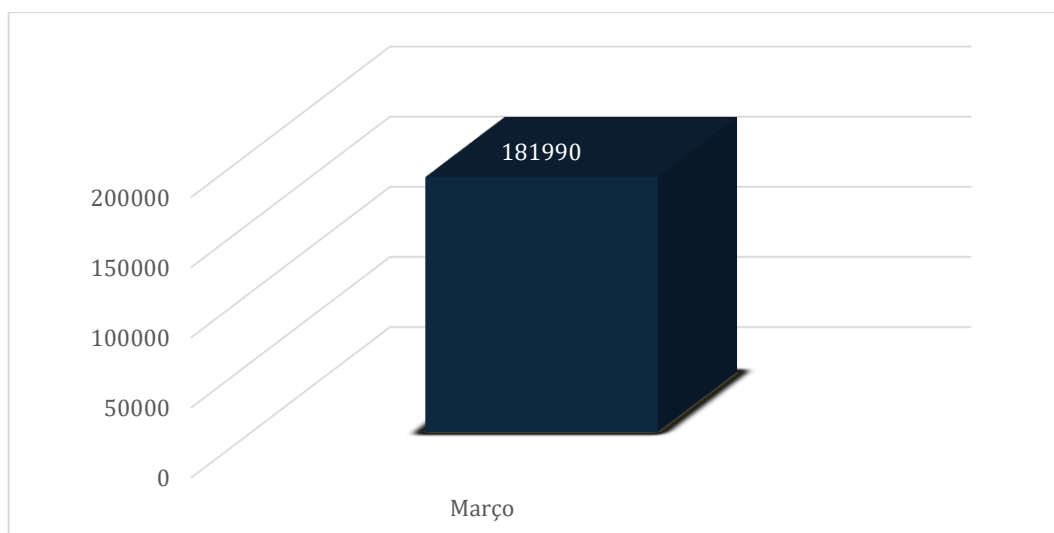
1.1. Canais de Comunicação

Dos 181.990 casos registrados no período, 151.472 via Digi Iguá, 10.959 via Cliente via Chat, 6.290 via Cliente ao Telefone, 5.982 via Cliente no Balcão, 5.521 via Interno, 294 via Cobrança Externa, 293 via Automático - Sistema, 234 via Agência Reguladora, 210 via NPS, 182 via Iguá+, 176 via Ouvidoria Site, 66 via Processo, 65 via Reclame Aqui, 42 via Responsabilidade Social, 40 via Cliente via e-mail, 29 via Procon, 24 via Ofício, 17 via Consumidor.gov, 14 via Institucional, 5 via Leitura, 3 via Email, 1 via Facebook.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 181.990 casos registrados se distribuem em: 181.990 atendimentos realizados em março/2026 (100,0% dos atendimentos do período).



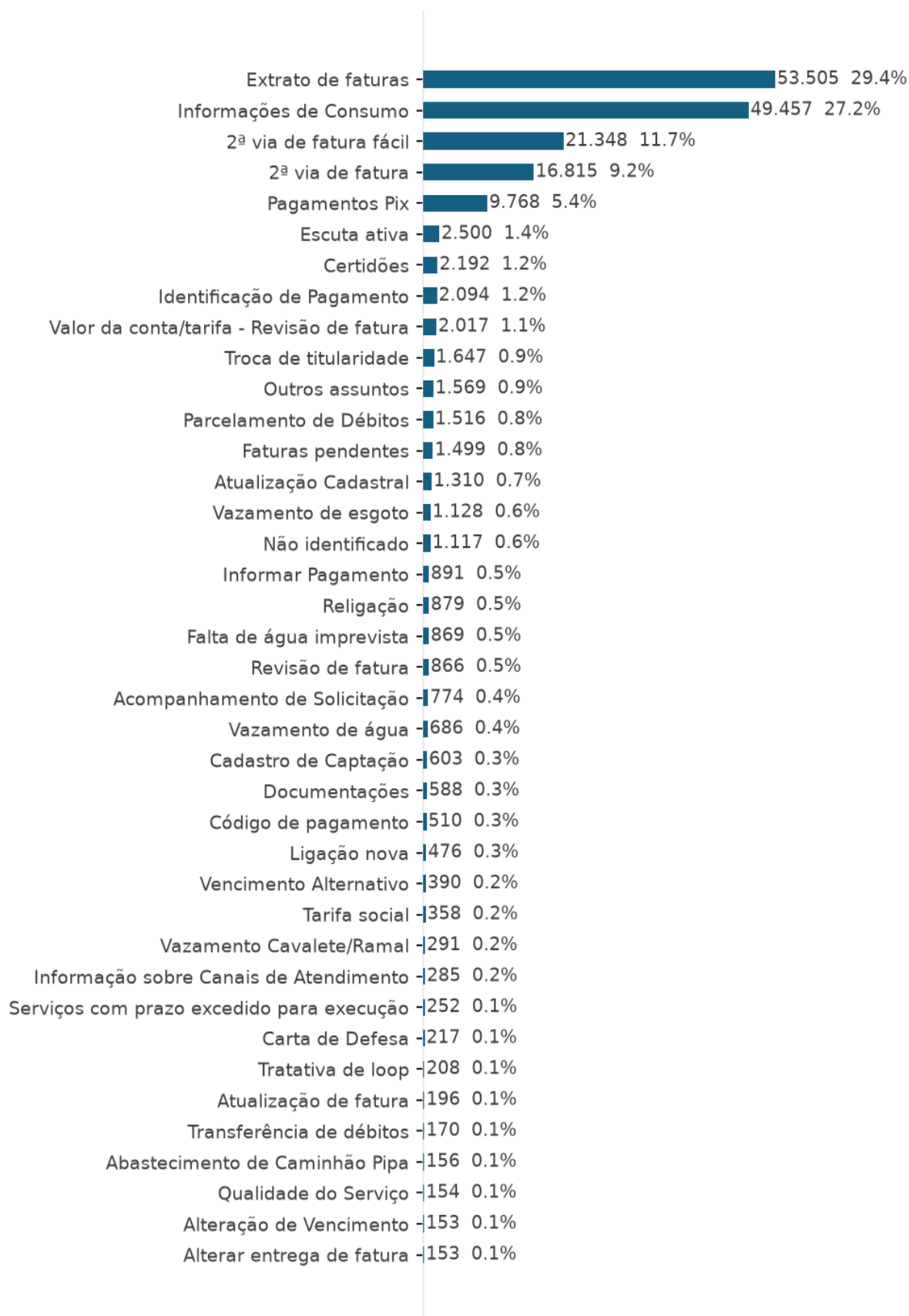
2. Informações Dos Atendimentos

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 (29,4% do total), Informações de Consumo (27,2% do total), 2ª via de fatura fácil (11,7% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 68,4% do total de solicitações de atendimento registradas em março de 2026.

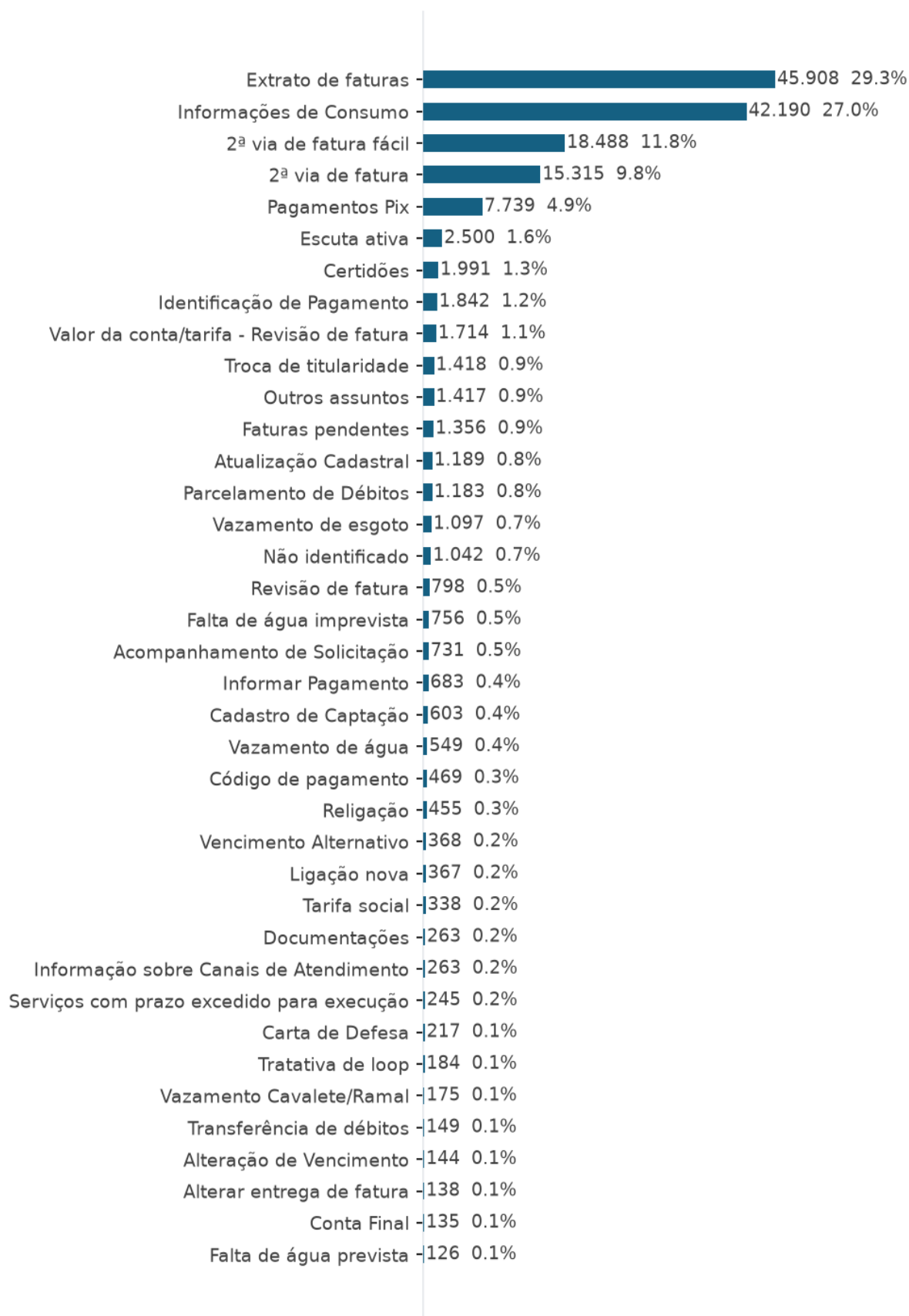
2.1.1. Categorias Registradas – Iguaí Rio, visão geral



Conta Final	-151	0.1%
Falta de água prevista	-146	0.1%
Valor do serviço	-118	0.1%
Manutenções e obras de infraestrutura	-111	0.1%
Substituição de hidrômetro	-100	0.1%
Dúvidas e orientações	-93	0.1%
Atendimento Call Center	-85	0.0%
Adesão ao Débito Automático	-83	0.0%
Falar com atendente	-77	0.0%
Pagamento em loja	-76	0.0%
Fatura não recebida	-75	0.0%
Remanejamento cavalete / Ligação	-74	0.0%
Pressão da água	-71	0.0%
Cancelamento de Serviço	-63	0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada	-63	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-54	0.0%
Esgoto obstruído rede	-50	0.0%
Pagamento / Parcelamento de Débitos	-46	0.0%
Denúncia	-43	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-42	0.0%
Juros e multas	-38	0.0%
Vazamento Rede	-35	0.0%
Recomposição de pavimento	-33	0.0%
Visita de Captação	-32	0.0%
Qualidade da água	-31	0.0%
Denúncia Fraude	-30	0.0%
Revisão de faturas	-29	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-28	0.0%
Desmembramento de ligação	-26	0.0%
Renovação Tarifa Social	-23	0.0%
Atendimento de colaborador	-23	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-18	0.0%
Falta de água	-18	0.0%
Reajuste Tarifário	-17	0.0%
Aumento de Consumo	-16	0.0%
Alteração de endereço	-15	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-14	0.0%
Alterar entrega da fatura	-12	0.0%
Vazamento	-12	0.0%

Informação	-12	0.0%
Limpeza de Fossa	-11	0.0%
Menção Meios de Comunicação	-10	0.0%
Transferência de pagamento	-9	0.0%
Solicitação de Serviço - Primeiro Atendimento	-9	0.0%
Atualização Cadastral - CPF	-9	0.0%
Recadastramento	-8	0.0%
Devolução Numerário	-7	0.0%
Digi Iguá	-7	0.0%
Emissão de DPA/DPE	-6	0.0%
Troca de titularidade / atualização cadastral	-6	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-6	0.0%
Carta defesa	-6	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	-5	0.0%
Instalação de lacre	-4	0.0%
Instalação de Hidrantes	-4	0.0%
Ação de recadastramento	-4	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-3	0.0%
Aviso de suspensão	-3	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	-3	0.0%
Regularização de fraude	-3	0.0%
Banco arrecadador	-2	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-2	0.0%
Suspensão para Ligação Provisória	-2	0.0%
Padronização de ligação	-2	0.0%
Ligação Individualizada	-2	0.0%
Satisfeito - Atendimento	-2	0.0%
Cobrança tarifa mínima	-2	0.0%
Devolução de numerário	-2	0.0%
Atestado de Ligação	-1	0.0%
Antecipar parcelas	-1	0.0%
Emissão de AIO	-1	0.0%
Conserto de rede de esgoto	-1	0.0%
Comunicação de Vazamento Interno	-1	0.0%
Avaliação de projetos	-1	0.0%
Fiscalização de Captação	-1	0.0%
Suspensão por Religação Compulsória	-1	0.0%
Supressão de Captação	-1	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-1	0.0%

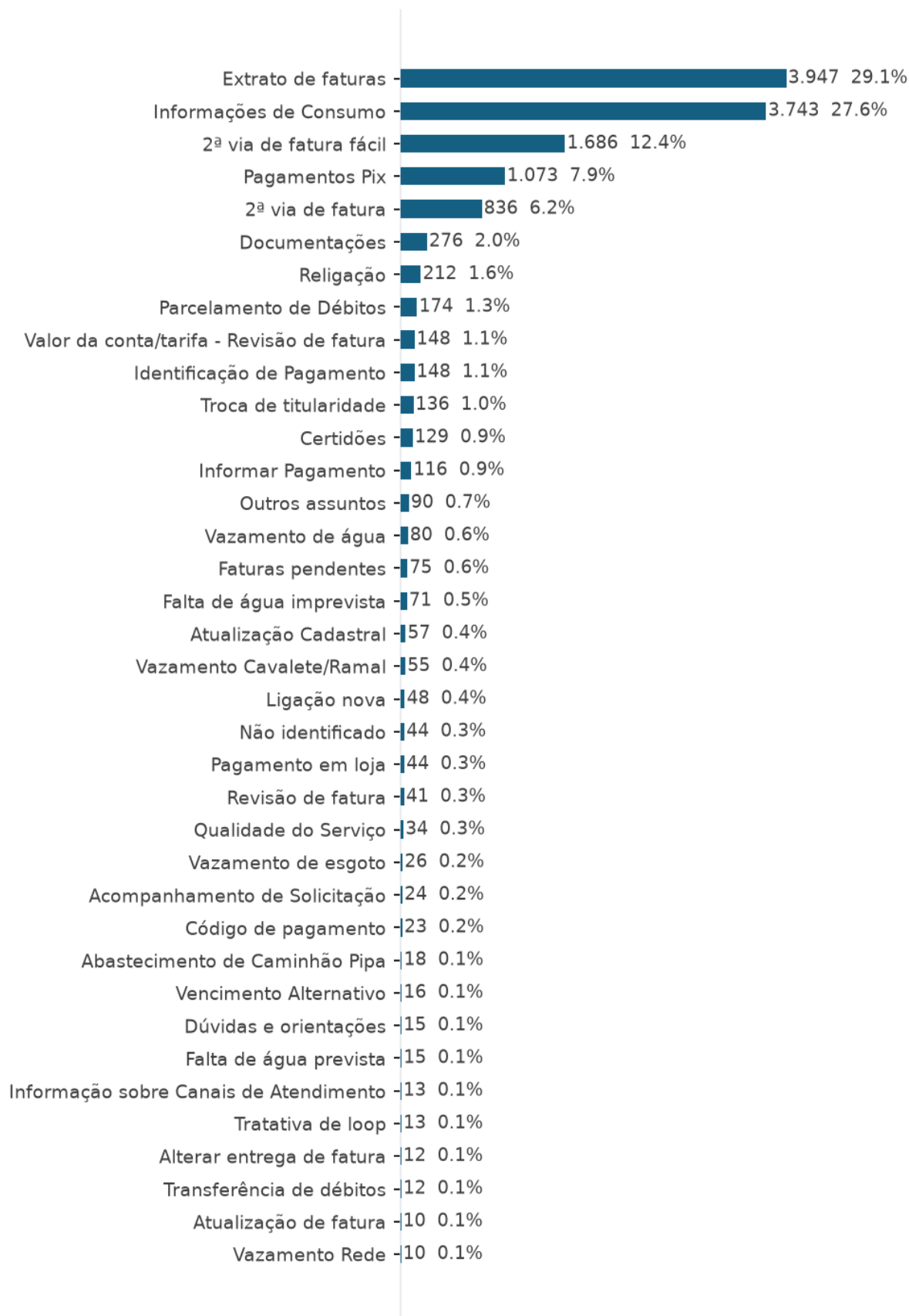
2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro



Atualização de fatura	-122	0.1%
Qualidade do Serviço	-113	0.1%
Valor do serviço	-111	0.1%
Manutenções e obras de infraestrutura	-105	0.1%
Substituição de hidrômetro	-93	0.1%
Abastecimento de Caminhão Pipa	-91	0.1%
Atendimento Call Center	-82	0.1%
Adesão ao Débito Automático	-75	0.0%
Fatura não recebida	-72	0.0%
Falar com atendente	-71	0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada	-63	0.0%
Pressão da água	-61	0.0%
Cancelamento de Serviço	-61	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-53	0.0%
Esgoto obstruído rede	-50	0.0%
Remanejamento cavalete / Ligação	-48	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-42	0.0%
Denúncia	-38	0.0%
Juros e multas	-37	0.0%
Pagamento em loja	-32	0.0%
Recomposição de pavimento	-31	0.0%
Visita de Captação	-29	0.0%
Revisão de faturas	-29	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-27	0.0%
Desmembramento de ligação	-26	0.0%
Qualidade da água	-26	0.0%
Renovação Tarifa Social	-23	0.0%
Atendimento de colaborador	-23	0.0%
Vazamento Rede	-18	0.0%
Reajuste Tarifário	-17	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-16	0.0%
Aumento de Consumo	-14	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-13	0.0%
Alteração de endereço	-13	0.0%
Informação	-12	0.0%
Alterar entrega da fatura	-11	0.0%
Denúncia Fraude	-10	0.0%
Menção Meios de Comunicação	-9	0.0%

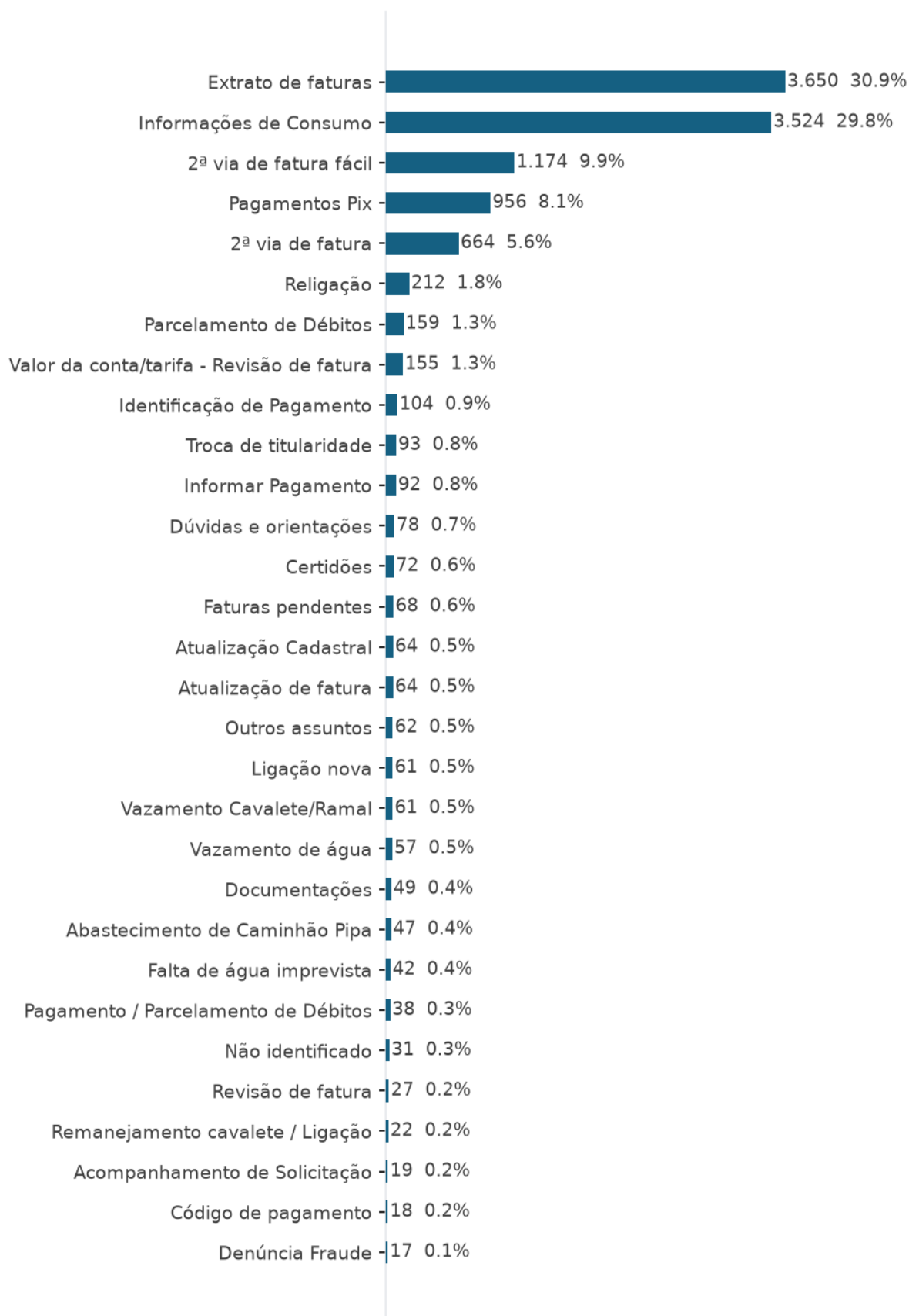
Atualização Cadastral - CPF	-9	0.0%
Solicitação de Serviço - Primeiro Atendimento	-8	0.0%
Recadastramento	-8	0.0%
Digi Igua	-7	0.0%
Emissão de DPA/DPE	-6	0.0%
Carta defesa	-6	0.0%
Troca de titularidade / atualização cadastral	-6	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-6	0.0%
Devolução Numerário	-6	0.0%
Instalação de Hidrantes	-4	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	-4	0.0%
Ação de recadastramento	-4	0.0%
Transferência de pagamento	-4	0.0%
Declaração de destinação final de esgoto	-3	0.0%
Regularização de fraude	-3	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-3	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-2	0.0%
Aviso de suspensão	-2	0.0%
Banco arrecadador	-2	0.0%
Cobrança tarifa mínima	-2	0.0%
Devolução de numerário	-2	0.0%
Suspensão para Ligação Provisória	-2	0.0%
Satisfeito - Atendimento	-2	0.0%
Ligação Individualizada	-2	0.0%
Padronização de ligação	-2	0.0%
Instalação de lacre	-2	0.0%
Antecipar parcelas	-1	0.0%
Atestado de Ligação	-1	0.0%
Comunicação de Vazamento Interno	-1	0.0%
Emissão de AIO	-1	0.0%
Avaliação de projetos	-1	0.0%
Conserto de rede de esgoto	-1	0.0%
Fiscalização de Captação	-1	0.0%
Limpeza de Fossa	-1	0.0%
Supressão de Captação	-1	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-1	0.0%
Suspensão por Religação Compulsória	-1	0.0%

2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira



Conta Final	-9	0.1%
Vazamento	-9	0.1%
Tarifa social	-9	0.1%
Pagamento / Parcelamento de Débitos	-8	0.1%
Serviços com prazo excedido para execução	-7	0.1%
Limpeza de Fossa	-6	0.0%
Adesão ao Débito Automático	-5	0.0%
Alteração de Vencimento	-4	0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura	-4	0.0%
Remanejamento cavalete / Ligação	-4	0.0%
Falta de água	-4	0.0%
Denúncia Fraude	-3	0.0%
Transferência de pagamento	-3	0.0%
Denúncia	-3	0.0%
Valor do serviço	-3	0.0%
Substituição de hidrômetro	-2	0.0%
Recomposição de pavimento	-2	0.0%
Cancelamento de Serviço	-2	0.0%
Fatura não recebida	-2	0.0%
Atendimento Call Center	-2	0.0%
Falar com atendente	-2	0.0%
Instalação de lacre	-2	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-2	0.0%
Alterar entrega da fatura	-1	0.0%
Alteração de endereço	-1	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-1	0.0%
Aviso de suspensão	-1	0.0%
Aumento de Consumo	-1	0.0%
Menção Meios de Comunicação	-1	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	-1	0.0%
Devolução Numerário	-1	0.0%
Pressão da água	-1	0.0%
Solicitação de Serviço - Primeiro Atendimento	-1	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-1	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-1	0.0%
Visita de Captação	-1	0.0%

2.1.4. Categorias Registradas – Paty do Alferes



Falta de água	-14	0.1%
Tarifa social	-11	0.1%
Tratativa de loop	-11	0.1%
Pressão da água	-9	0.1%
Transferência de débitos	-9	0.1%
Informação sobre Canais de Atendimento	-9	0.1%
Qualidade do Serviço	-7	0.1%
Vazamento Rede	-7	0.1%
Conta Final	-7	0.1%
Vencimento Alternativo	-6	0.1%
Alteração de Vencimento	-5	0.0%
Falta de água prevista	-5	0.0%
Vazamento de esgoto	-5	0.0%
Qualidade da água	-5	0.0%
Substituição de hidrômetro	-5	0.0%
Valor do serviço	-4	0.0%
Limpeza de Fossa	-4	0.0%
Falar com atendente	-4	0.0%
Adesão ao Débito Automático	-3	0.0%
Alterar entrega de fatura	-3	0.0%
Vazamento	-3	0.0%
Denúncia	-2	0.0%
Transferência de pagamento	-2	0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura	-2	0.0%
Visita de Captação	-2	0.0%
Aumento de Consumo	-1	0.0%
Fatura não recebida	-1	0.0%
Alteração de endereço	-1	0.0%
Atendimento Call Center	-1	0.0%
Juros e multas	-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.

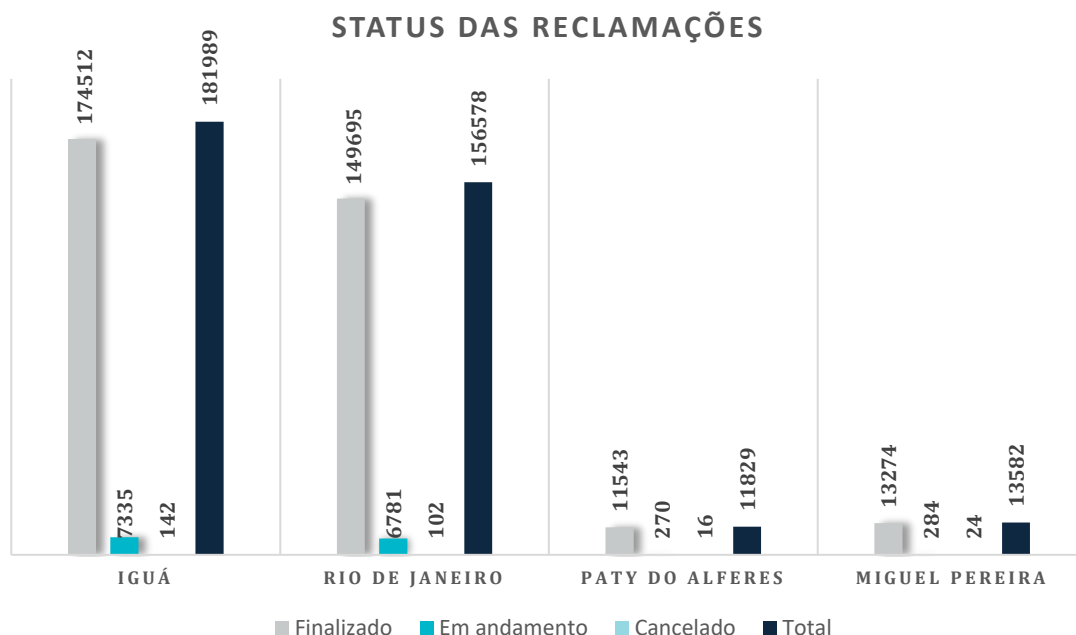
A seguir veremos as volumetrias de atendimento por status, nas visões geral e apartadas por área atendida.

2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 181.989 casos no período, dos quais 95,89% foram finalizados. 4,03% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 0,08% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	181.989	174.512	7.335	142
MARÇO	181.989	174.512	7.335	142

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	95,89%	4,03%	0,08%
MARÇO	100,00%	95,89%	4,03%	0,08%



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

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

STATUS DOS ATENDIMENTOS	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	156.578	149.695	6.781	102
MARÇO	156.578	149.695	6.781	102

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	95,60%	4,33%	0,07%
MARÇO	100,00%	95,60%	4,33%	0,07%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	13.582	13.274	284	24
MARÇO	13.582	13.274	284	24

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,73%	2,09%	0,18%
MARÇO	100,00%	97,73%	2,09%	0,18%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

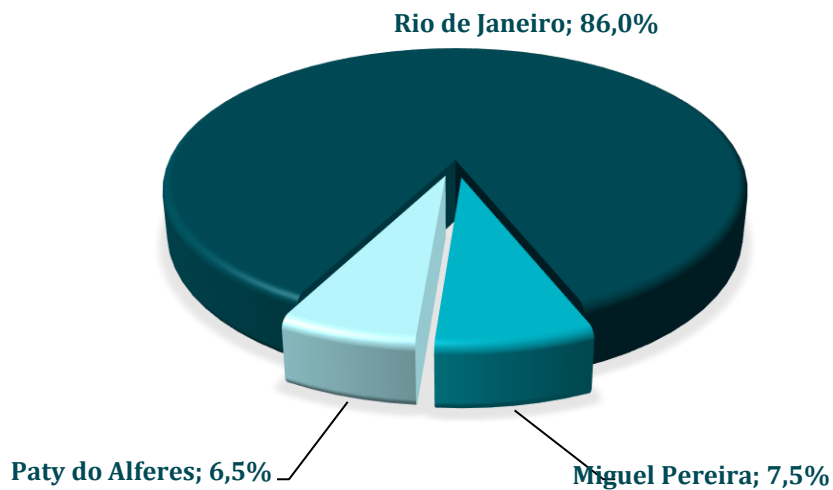
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	11.829	11.543	270	16
MARÇO	11.829	11.543	270	16

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,58%	2,28%	0,14%
MARÇO	100,00%	97,58%	2,28%	0,14%

3. Atendimentos por Região Geográfica

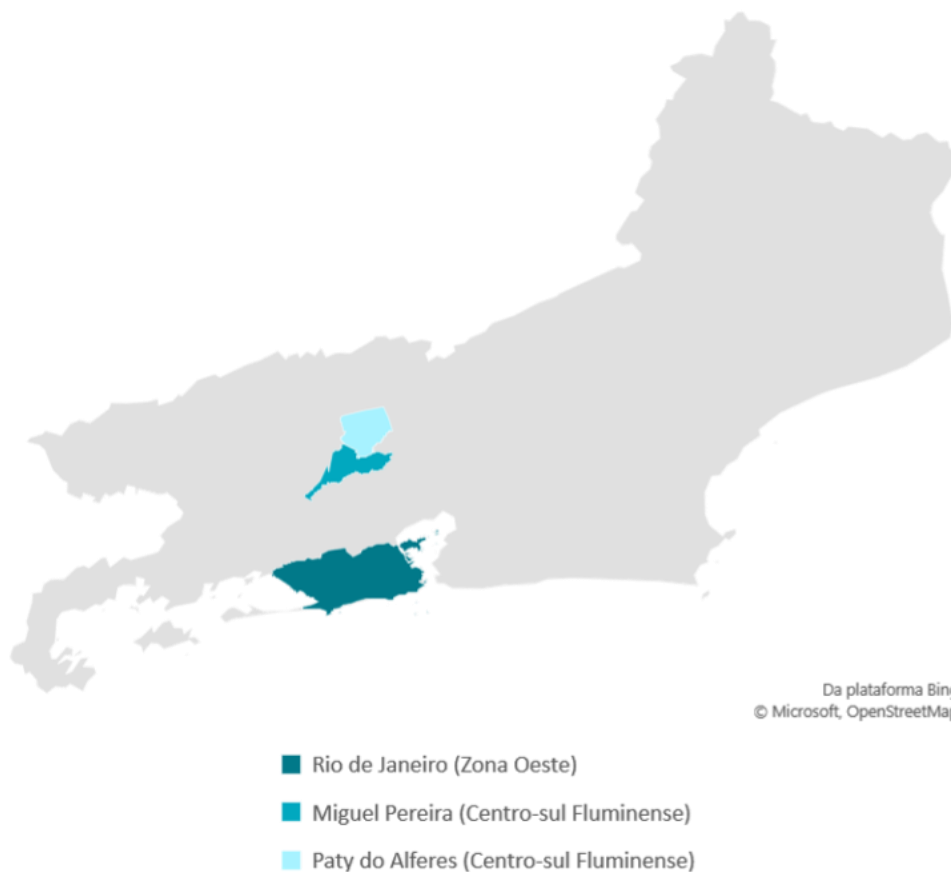
3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 156.579 (86,0%) casos registrados em Rio de Janeiro, 13.582 (7,5%) casos registrados em Miguel Pereira, 11.829 (6,5%) casos registrados em Paty do Alferes.

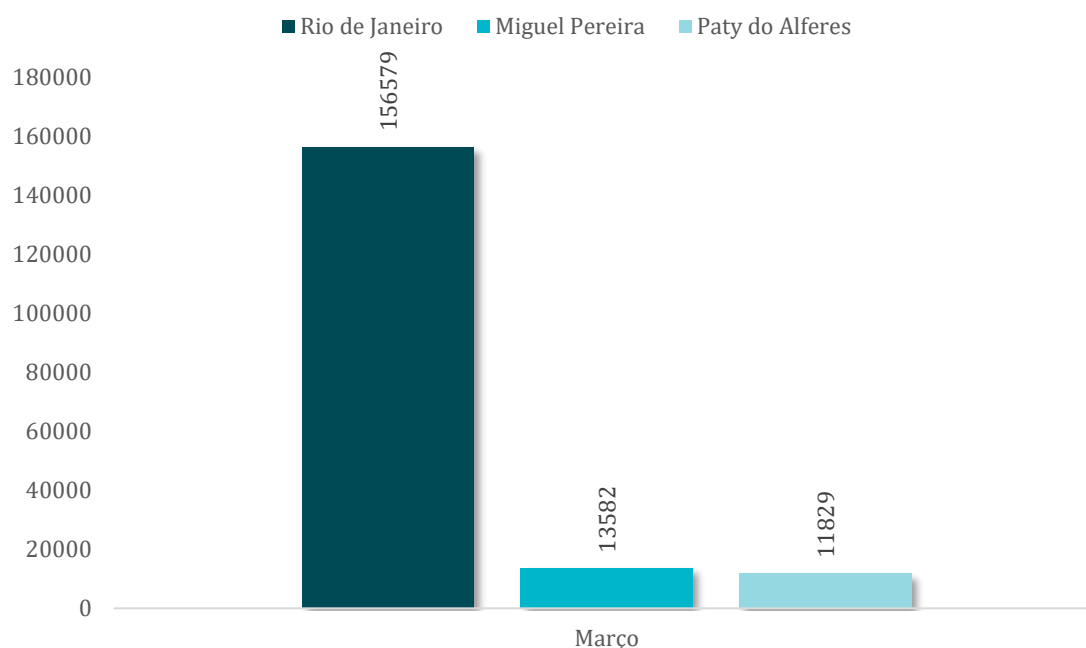


Mapa da Região Atendida pela Iguá

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	159.622	87,71%
Taquara	3.613	1,99%
Barra da Tijuca	2.410	1,32%
Curicica	1.637	0,90%
Jacarepagua	1.433	0,79%
Recreio Bandeirantes	1.205	0,66%
Pechincha	1.159	0,64%
Vargem Pequena	1.052	0,58%
Recreio dos Bandeirantes	1.021	0,56%
Freguesia	1.021	0,56%
Tanque	982	0,54%
Centro	874	0,48%
Anil	737	0,40%
Praca Seca	627	0,34%
Vargem Grande	456	0,25%
Barra Olímpica	383	0,21%
Gardenia Azul	379	0,21%
Itanhanga	355	0,20%
Arcozelo	318	0,17%
Governador Portela	269	0,15%
Praca da Ponte	261	0,14%
Avelar	204	0,11%
Barao de Javari	162	0,09%

Cidade de Deus	139	0,08%
B Californ	129	0,07%
Parque da Lagoinha	124	0,07%
Pedras Ruivas	111	0,06%
Joa	95	0,05%
Conrado	93	0,05%
Sao Judas Tadeu	92	0,05%
Mangueiras	84	0,05%
Jacarepaguá	66	0,04%
Monte Alegre	60	0,03%
Vargem Pequena	59	0,03%
Vila Suisa	52	0,03%
Pq Alto Recanto	47	0,03%
Plante Cafe	43	0,02%
Ramada	38	0,02%
Vista Alegre	38	0,02%
Portal das Mansoes	28	0,02%
Acampamento	27	0,01%
Mantiquira	26	0,01%
Alto da Boa Vista	23	0,01%
Futurista	22	0,01%
Vila Selma	21	0,01%
Santa Branca	20	0,01%
Fragoso	19	0,01%
Barra da Tijuca	19	0,01%
Clube Velho	18	0,01%
Curicica	18	0,01%
Zenobiopolis	17	0,01%
B Esperanca	17	0,01%
Guararapes	16	0,01%
Roseiral	16	0,01%
Jrd Remanso	16	0,01%
Novo Arcozelo	15	0,01%
Rec dos Eucalipitos	15	0,01%
Village Sao Roque	13	0,01%
Retiro das Palmeiras	13	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	13	0,01%
Lameirao	12	0,01%
Vera Cruz	12	0,01%
Santa Luzia	12	0,01%
Taquara	10	0,01%
Margarida	9	0,00%
Poaia	9	0,00%
Conceicao	8	0,00%
Parque Barcelos	8	0,00%
P Bandeira	7	0,00%
Camorim	7	0,00%
Grotao	7	0,00%
Tres Porteiros	7	0,00%
Goiabal	5	0,00%
Estancia Aleluia	5	0,00%
Saibreira Granja	4	0,00%
Aninha Moura	3	0,00%
Centro	2	0,00%
Sertaozinho	2	0,00%
Summer Ville	2	0,00%
Jrd Miguel Pereira	2	0,00%
Ipanema	2	0,00%
Campo Grande	2	0,00%
Cupido	1	0,00%
Anil	1	0,00%
Barao de Javary	1	0,00%
Fortaleza	1	0,00%
Pantanal	1	0,00%

Itanhangá	1	0,00%
Joá	1	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	1	0,00%
Lot Planaltosumervil	1	0,00%
Vale dos Ipês	1	0,00%
São Conrado	1	0,00%
Total Geral	181.990	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	137.672	87,92%
Taquara	3.613	2,31%
Barra da Tijuca	2.410	1,54%
Curicica	1.637	1,05%
Jacarepagua	1.433	0,92%
Recreio Bandeirantes	1.205	0,77%
Pechincha	1.159	0,74%
Vargem Pequena	1.052	0,67%
Recreio dos Bandeirantes	1.021	0,65%
Freguesia	1.021	0,65%
Tanque	982	0,63%
Anil	737	0,47%
Praca Seca	627	0,40%
Vargem Grande	456	0,29%
Barra Olímpica	383	0,24%
Gardenia Azul	379	0,24%
Itanhangá	355	0,23%
Cidade de Deus	139	0,09%
Joa	95	0,06%
Jacarepaguá	66	0,04%
Vargem Pequena	59	0,04%
Barra da Tijuca	19	0,01%
Curicica	18	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	13	0,01%
Taquara	10	0,01%
Camorim	7	0,00%
Ipanema	2	0,00%
Campo Grande	2	0,00%
Centro	2	0,00%
Anil	1	0,00%
Itanhangá	1	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	1	0,00%
Joá	1	0,00%
São Conrado	1	0,00%
Total Geral	156.579	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, Governador Portela e Praca da Ponte.

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	11.727	86,34%
Centro	369	2,72%
Governador Portela	269	1,98%
Praca da Ponte	261	1,92%
Barao de Javari	162	1,19%
Parque da Lagoinha	124	0,91%
Conrado	93	0,68%
Sao Judas Tadeu	92	0,68%
Mangueiras	84	0,62%
Vila Suisa	52	0,38%
Plante Cafe	43	0,32%
Ramada	38	0,28%
Portal das Mansoes	28	0,21%
Alto da Boa Vista	23	0,17%
Futurista	22	0,16%
Vila Selma	21	0,15%
Santa Branca	20	0,15%
Fragoso	19	0,14%
Guararapes	16	0,12%
Jrd Remanso	16	0,12%
Village Sao Roque	13	0,10%
Retiro das Palmeiras	13	0,10%
Santa Luzia	12	0,09%
Vera Cruz	12	0,09%
Clube Velho	11	0,08%
Margarida	9	0,07%
Conceicao	8	0,06%
P Bandeira	7	0,05%
Estancia Aleluia	5	0,04%
Aninha Moura	3	0,02%
Sertaozinho	2	0,01%
Summer Ville	2	0,01%
Jrd Miguel Pereira	2	0,01%
Barao de Javary	1	0,01%
Pantanal	1	0,01%
Cupido	1	0,01%
Lot Planaltosumervil	1	0,01%
Total Geral	13.582	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	10.223	86,42%
Centro	505	4,27%
Arcozelo	318	2,69%
Avelar	204	1,72%
B Californ	129	1,09%
Pedras Ruivas	111	0,94%
Monte Alegre	60	0,51%

Pq Alto Recanto	47	0,40%
Vista Alegre	38	0,32%
Acampamento	27	0,23%
Mantiquira	26	0,22%
B Esperanca	17	0,14%
Zenobiopolis	17	0,14%
Roseiral	16	0,14%
Rec dos Eucalipitos	15	0,13%
Novo Arcozelo	15	0,13%
Lameirao	12	0,10%
Poaia	9	0,08%
Parque Barcelos	8	0,07%
Tres Porteiras	7	0,06%
Grotao	7	0,06%
Clube Velho	7	0,06%
Goiabal	5	0,04%
Saibreira Granja	4	0,03%
Fortaleza	1	0,01%
Vale dos Ipês	1	0,01%
Total Geral	11.829	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 março 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.