

Relatório de Atendimento Iguá Saneamento

Janeiro de 2026

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO	2
ATENDIMENTOS REGISTRADOS – JANEIRO 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;

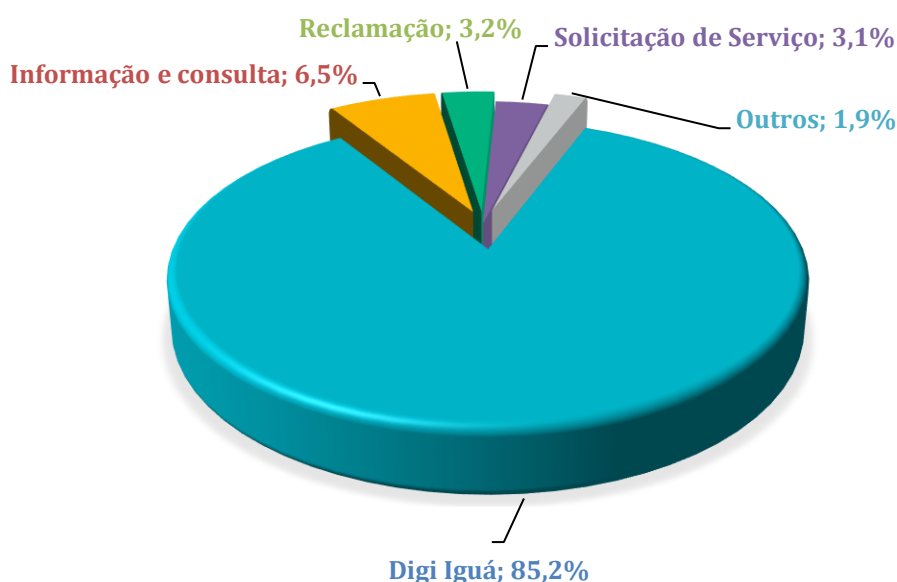
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – JANEIRO DE 2026

Em janeiro de 2026, a concessionária Iguá Saneamento registrou 201.877 (Duzentos e um mil, oitocentos e setenta e sete) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

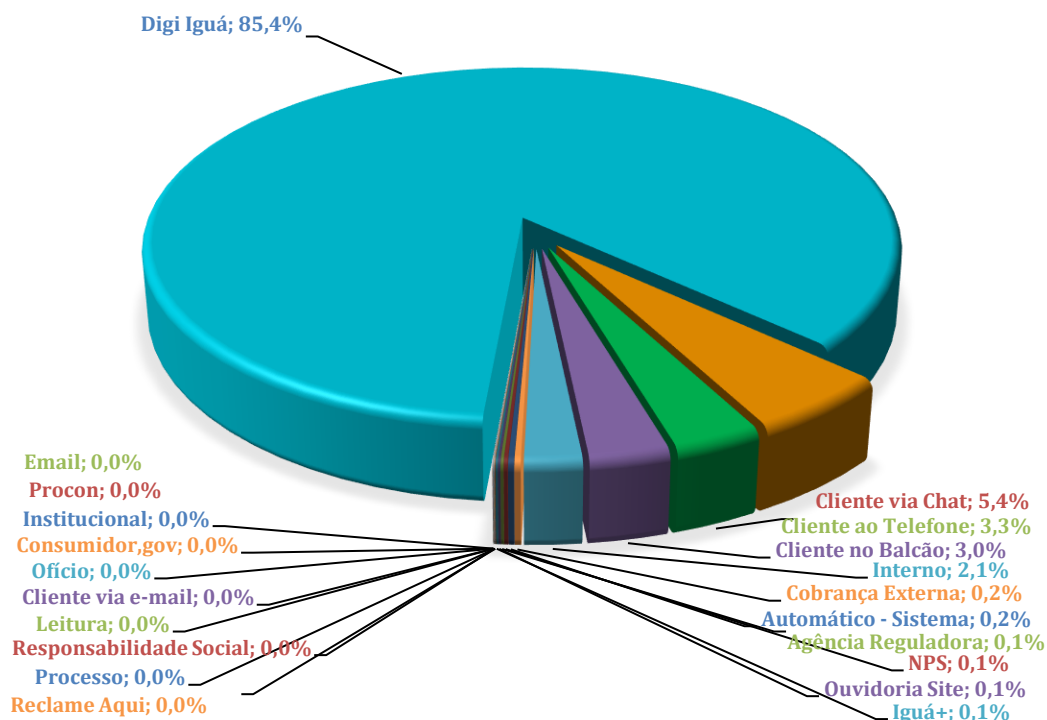
1. Tipos de Atendimentos

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 janeiro de 2026, com 172.086 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 13.139 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Reclamação, com 6.433 registros. Também tivemos 6.324 Solicitação de Serviço, 2.000 Cobrança interna, 1.895 Outros casos com outros tipos de registro.



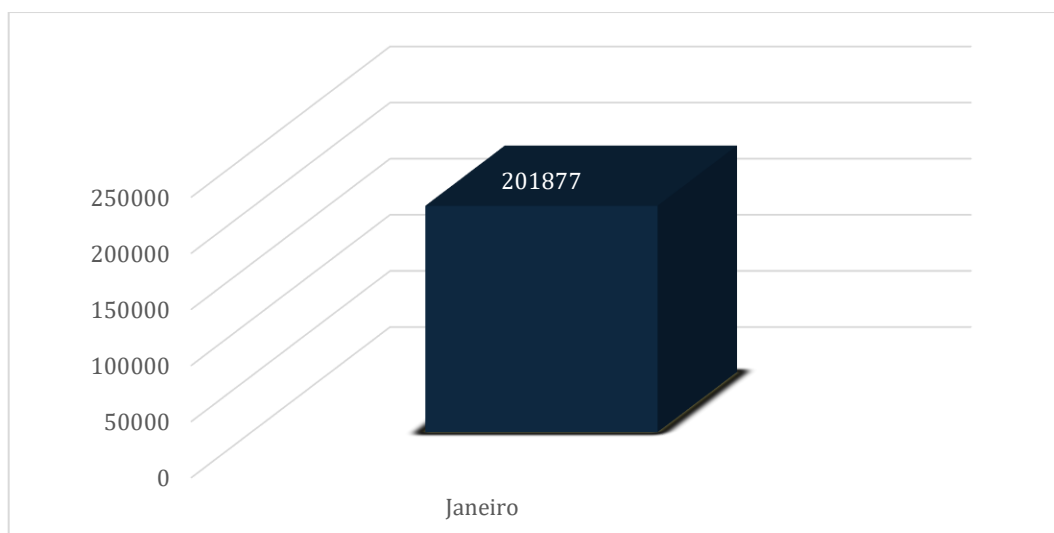
1.1. Canais de Comunicação

Dos 201.877 casos registrados no período, 172.239 via Digi Iguá, 10.836 via Cliente via Chat, 6.570 via Cliente ao Telefone, 5.988 via Cliente no Balcão, 4.273 via Interno, 468 via Cobrança Externa, 406 via Automático - Sistema, 285 via NPS, 203 via Agência Reguladora, 171 via Ouvidoria Site, 171 via Iguá+, 33 via Reclame Aqui, 29 via Processo, 25 via Responsabilidade Social, 25 via Leitura, 25 via Cliente via e-mail, 18 via Ofício, 16 via Consumidor.gov, 7 via Institucional, 6 via Procon, 1 via Email.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 201.877 casos registrados se distribuem em: 201.877 atendimentos realizados em janeiro/2026 (100,0% dos atendimentos do período).



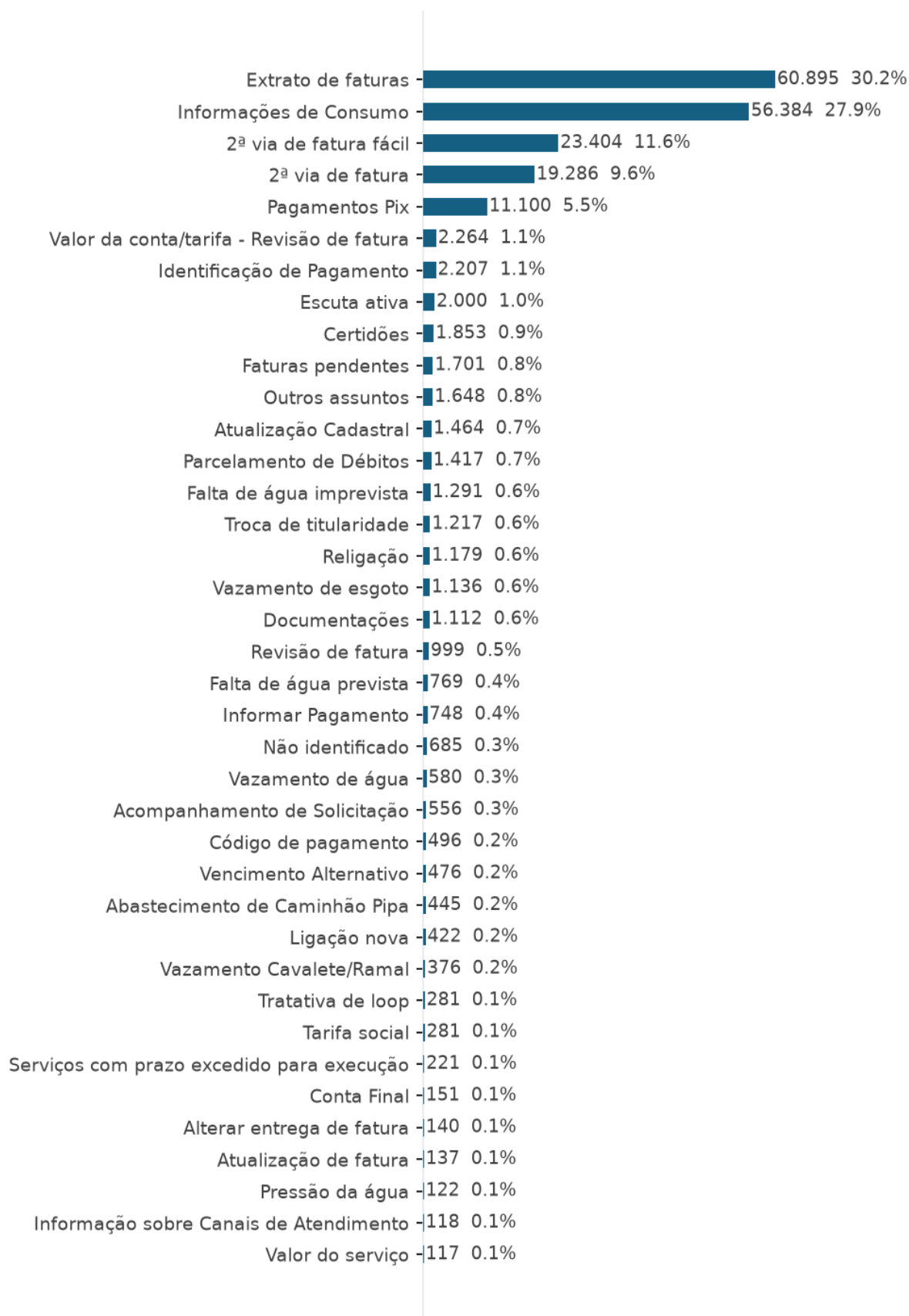
2. Informações Dos Atendimentos

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 (30,2% do total), Informações de Consumo (27,9% do total), 2ª via de fatura fácil (11,6% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 69,7% do total de solicitações de atendimento registradas em janeiro de 2026.

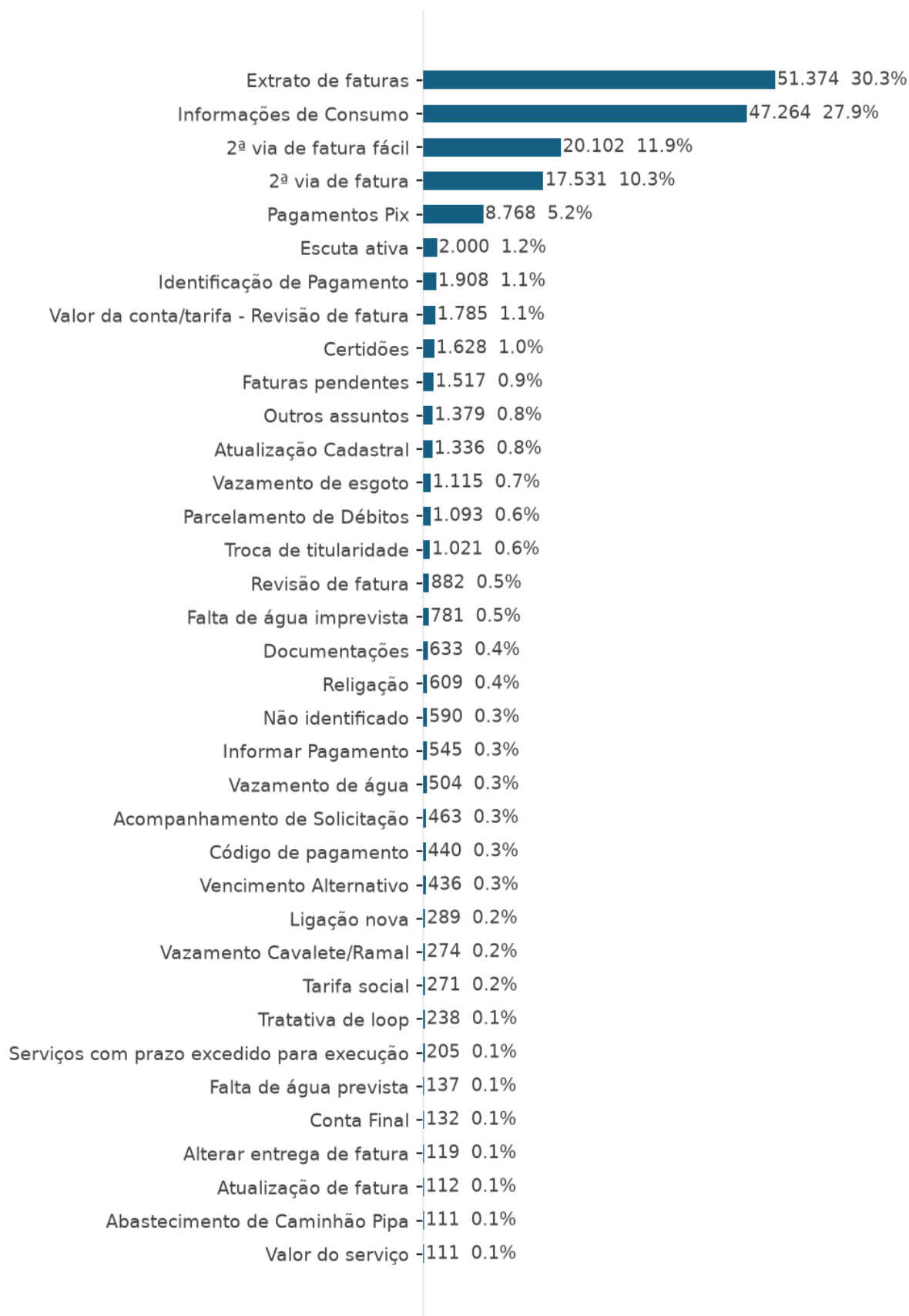
2.1.1. Categorias Registradas – Iguaí Rio, visão geral



Falta de água	-109	0.1%
Pagamento / Parcelamento de Débitos	-108	0.1%
Dúvidas e orientações	-104	0.1%
Qualidade do Serviço	-103	0.1%
Carta de Defesa	-102	0.1%
Substituição de hidrômetro	-100	0.0%
Adesão ao Débito Automático	-88	0.0%
Transferência de débitos	-80	0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura	-70	0.0%
Remanejamento cavalete / Ligação	-68	0.0%
Cadastro de Captação	-67	0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada	-66	0.0%
Alteração de Vencimento	-61	0.0%
Renovação Tarifa Social	-61	0.0%
Recadastramento	-52	0.0%
Atendimento Call Center	-51	0.0%
Fatura não recebida	-50	0.0%
Aviso de suspensão	-45	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-44	0.0%
Pagamento em loja	-44	0.0%
Denúncia Fraude	-44	0.0%
Denúncia	-41	0.0%
Revisão de faturas	-38	0.0%
Aumento de Consumo	-33	0.0%
Juros e multas	-32	0.0%
Cancelamento de Serviço	-31	0.0%
Esgoto obstruído rede	-29	0.0%
Desmembramento de ligação	-28	0.0%
Vazamento Rede	-27	0.0%
Recomposição de pavimento	-26	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-26	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-26	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-20	0.0%
Troca de titularidade / atualização cadastral	-15	0.0%
Informação	-15	0.0%
Devolução Numerário	-14	0.0%
Alteração de endereço	-14	0.0%
Qualidade da água	-12	0.0%

Visita de Captação	-11	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-10	0.0%
Transferência de pagamento	-10	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-8	0.0%
Atualização Cadastral - CPF	-7	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	-6	0.0%
Reajuste Tarifário	-6	0.0%
Atendimento de colaborador	-5	0.0%
Limpeza de Fossa	-5	0.0%
Padronização de ligação	-5	0.0%
Devolução de numerário	-5	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-4	0.0%
Emissão de AIO	-4	0.0%
Digi Iguá	-4	0.0%
Carta defesa	-3	0.0%
Instalação de lacre	-3	0.0%
Satisfeito - Atendimento	-3	0.0%
Suspensão para Ligação Provisória	-2	0.0%
Contestação Mídias	-2	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-2	0.0%
Emissão de DPA/DPE	-2	0.0%
Hidrometração de Poço	-2	0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar	-2	0.0%
Ligação Individualizada	-2	0.0%
Reclamação colaborador	-2	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-2	0.0%
Débito automático	-1	0.0%
Cobrança tarifa mínima	-1	0.0%
Antecipar parcelas	-1	0.0%
Ação de recadastramento	-1	0.0%
Menção Meios de Comunicação	-1	0.0%
Parada Anual Guandu	-1	0.0%
Interligue Já ? Contato Ativo	-1	0.0%
Isenção de tarifa	-1	0.0%
Supressão de Captação	-1	0.0%
Solicitação de Serviço - Primeiro Atendimento	-1	0.0%
Regularização de fraude	-1	0.0%
Tarifa do Lixo	-1	0.0%

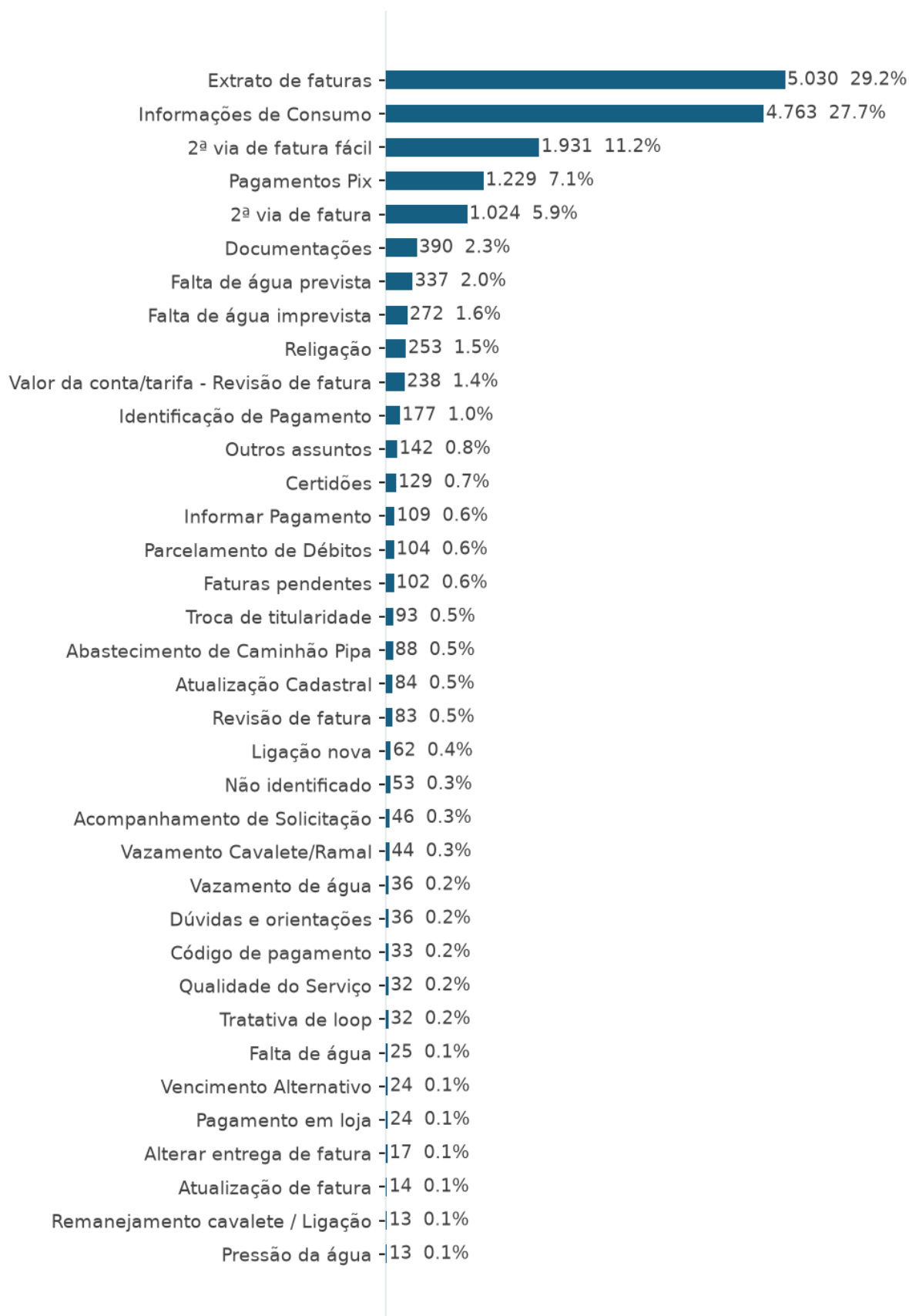
2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro



Carta de Defesa	-102	0.1%
Informação sobre Canais de Atendimento	-100	0.1%
Substituição de hidrômetro	-98	0.1%
Pressão da água	-89	0.1%
Adesão ao Débito Automático	-81	0.0%
Transferência de débitos	-75	0.0%
Cadastro de Captação	-67	0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura	-62	0.0%
Qualidade do Serviço	-61	0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada	-61	0.0%
Renovação Tarifa Social	-61	0.0%
Alteração de Vencimento	-53	0.0%
Atendimento Call Center	-51	0.0%
Recadastramento	-50	0.0%
Remanejamento cavalete / Ligação	-47	0.0%
Fatura não recebida	-45	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-44	0.0%
Aviso de suspensão	-40	0.0%
Revisão de faturas	-38	0.0%
Denúncia	-32	0.0%
Juros e multas	-30	0.0%
Aumento de Consumo	-29	0.0%
Esgoto obstruído rede	-29	0.0%
Desmembramento de ligação	-28	0.0%
Cancelamento de Serviço	-27	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-25	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-24	0.0%
Recomposição de pavimento	-23	0.0%
Denúncia Fraude	-21	0.0%
Pagamento em loja	-19	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-18	0.0%
Vazamento Rede	-15	0.0%
Troca de titularidade / atualização cadastral	-15	0.0%
Informação	-15	0.0%
Alteração de endereço	-14	0.0%
Devolução Numerário	-12	0.0%

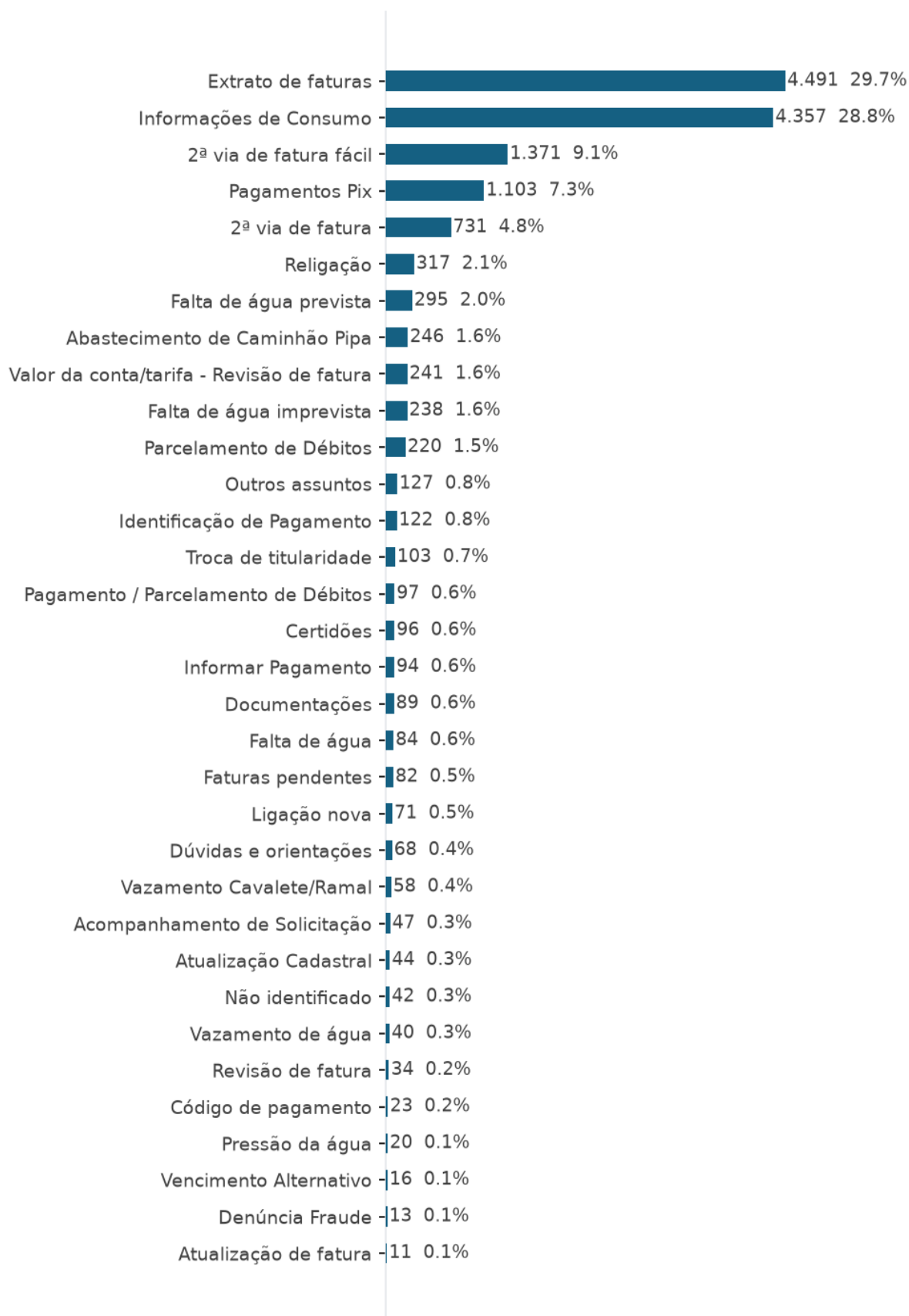
Qualidade da água	-11	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-10	0.0%
Visita de Captação	-9	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-8	0.0%
Atualização Cadastral - CPF	-7	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	-6	0.0%
Reajuste Tarifário	-6	0.0%
Padronização de ligação	-5	0.0%
Atendimento de colaborador	-5	0.0%
Devolução de numerário	-4	0.0%
Transferência de pagamento	-4	0.0%
Emissão de AIO	-4	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-3	0.0%
Satisfeito - Atendimento	-3	0.0%
Carta defesa	-3	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-2	0.0%
Emissão de DPA/DPE	-2	0.0%
Digi Iguá	-2	0.0%
Suspensão para Ligação Provisória	-2	0.0%
Ligação Individualizada	-2	0.0%
Instalação de lacre	-2	0.0%
Reclamação colaborador	-2	0.0%
Hidrometração de Poço	-2	0.0%
Débito automático	-1	0.0%
Ação de recadastramento	-1	0.0%
Cobrança tarifa mínima	-1	0.0%
Contestação Mídias	-1	0.0%
Menção Meios de Comunicação	-1	0.0%
Parada Anual Guandu	-1	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-1	0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar	-1	0.0%
Supressão de Captação	-1	0.0%
Solicitação de Serviço - Primeiro Atendimento	-1	0.0%
Regularização de fraude	-1	0.0%
Tarifa do Lixo	-1	0.0%

2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira



Vazamento de esgoto	-13	0.1%
Conta Final	-12	0.1%
Informação sobre Canais de Atendimento	-12	0.1%
Pagamento / Parcelamento de Débitos	-11	0.1%
Denúncia Fraude	-10	0.1%
Vazamento Rede	-7	0.0%
Tarifa social	-6	0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura	-5	0.0%
Serviços com prazo excedido para execução	-5	0.0%
Valor do serviço	-4	0.0%
Alteração de Vencimento	-4	0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada	-4	0.0%
Aumento de Consumo	-4	0.0%
Adesão ao Débito Automático	-3	0.0%
Limpeza de Fossa	-3	0.0%
Fatura não recebida	-3	0.0%
Recomposição de pavimento	-3	0.0%
Cancelamento de Serviço	-3	0.0%
Aviso de suspensão	-3	0.0%
Denúncia	-2	0.0%
Devolução Numerário	-2	0.0%
Recadastramento	-2	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-2	0.0%
Transferência de pagamento	-2	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-1	0.0%
Contestação Mídias	-1	0.0%
Digi Iguá	-1	0.0%
Juros e multas	-1	0.0%
Interligue Já ? Contato Ativo	-1	0.0%
Instalação de lacre	-1	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-1	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-1	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-1	0.0%
Transferência de débitos	-1	0.0%
Visita de Captação	-1	0.0%

2.1.4. Categorias Registradas – Paty do Alferes



Serviços com prazo excedido para execução	-11	0.1%
Tratativa de loop	-11	0.1%
Qualidade do Serviço	-10	0.1%
Remanejamento cavalete / Ligação	-8	0.1%
Vazamento de esgoto	-8	0.1%
Conta Final	-7	0.0%
Denúncia	-7	0.0%
Informação sobre Canais de Atendimento	-6	0.0%
Vazamento Rede	-5	0.0%
Transferência de débitos	-4	0.0%
Alteração de Vencimento	-4	0.0%
Adesão ao Débito Automático	-4	0.0%
Alterar entrega de fatura	-4	0.0%
Tarifa social	-4	0.0%
Transferência de pagamento	-4	0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura	-3	0.0%
Aviso de suspensão	-2	0.0%
Limpeza de Fossa	-2	0.0%
Substituição de hidrômetro	-2	0.0%
Valor do serviço	-2	0.0%
Fatura não recebida	-2	0.0%
Cancelamento de Serviço	-1	0.0%
Antecipar parcelas	-1	0.0%
Devolução de numerário	-1	0.0%
Digi Iguá	-1	0.0%
Isenção de tarifa	-1	0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar	-1	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-1	0.0%
Pagamento em loja	-1	0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada	-1	0.0%
Qualidade da água	-1	0.0%
Juros e multas	-1	0.0%
Visita de Captação	-1	0.0%

2.2. Status dos Atendimentos

Os atendimentos realizados mensalmente pela concessionária têm os status concebidos de modo a segmentar toda a volumetria recebida, quais foram finalizados (com ou sem sucesso), os que estão

em andamento (solicitações que aguardam execução de serviço, retorno do cliente ou análise) e as solicitações que por algum motivo foram canceladas.

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

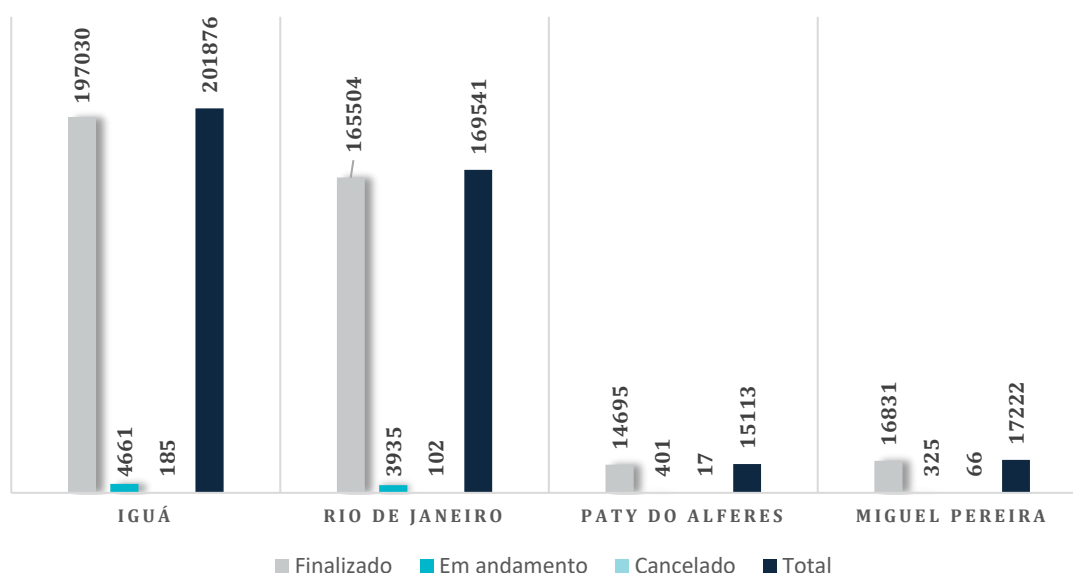
2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 201.876 casos no período, dos quais 97,60% foram finalizados. 2,31% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 0,09% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	201.876	197.030	4.661	185
JANEIRO	201.876	197.030	4.661	185

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,60%	2,31%	0,09%
JANEIRO	100,00%	97,60%	2,31%	0,09%

STATUS DAS RECLAMAÇÕES



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

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

STATUS DOS ATENDIMENTOS	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	169.541	165.504	3.935	102
JANEIRO	169.541	165.504	3.935	102

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,62%	2,32%	0,06%
JANEIRO	100,00%	97,62%	2,32%	0,06%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	17.222	16.831	325	66
JANEIRO	17.222	16.831	325	66

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,73%	1,89%	0,38%
JANEIRO	100,00%	97,73%	1,89%	0,38%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

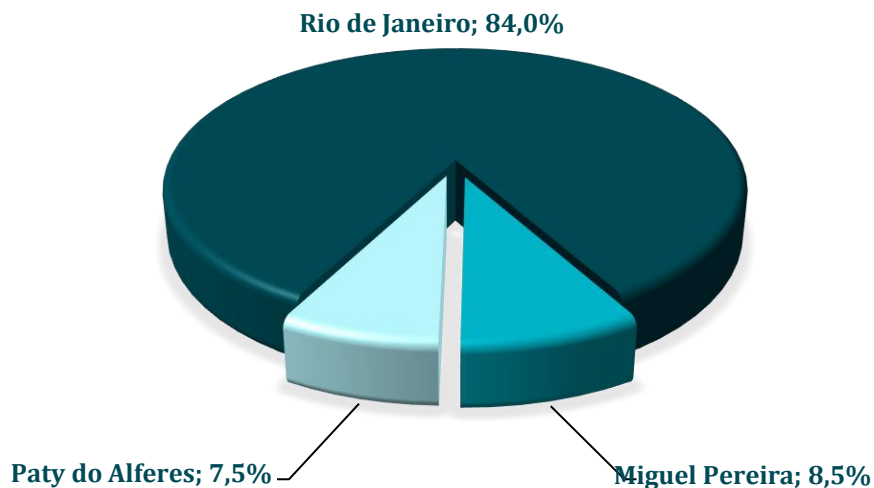
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	15.113	14.695	401	17
JANEIRO	15.113	14.695	401	17

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,23%	2,65%	0,11%
JANEIRO	100,00%	97,23%	2,65%	0,11%

3. Atendimentos por Região Geográfica

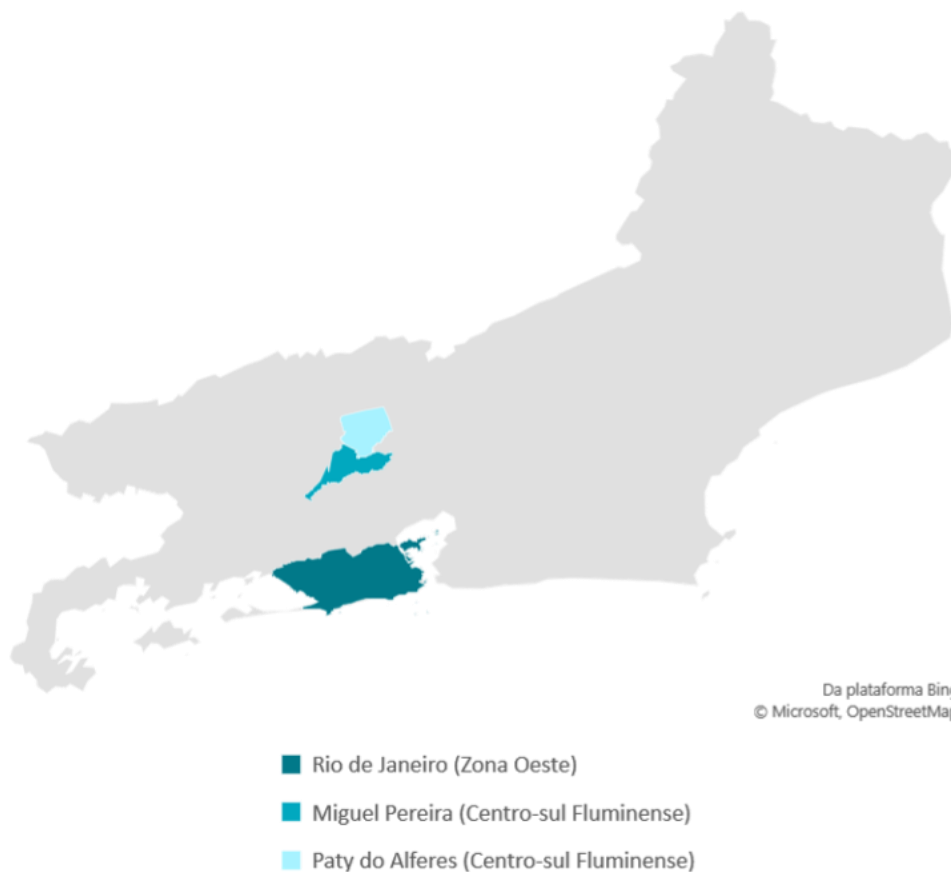
3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 169.541 (84,0%) casos registrados em Rio de Janeiro, 17.223 (8,5%) casos registrados em Miguel Pereira, 15.113 (7,5%) casos registrados em Paty do Alferes.

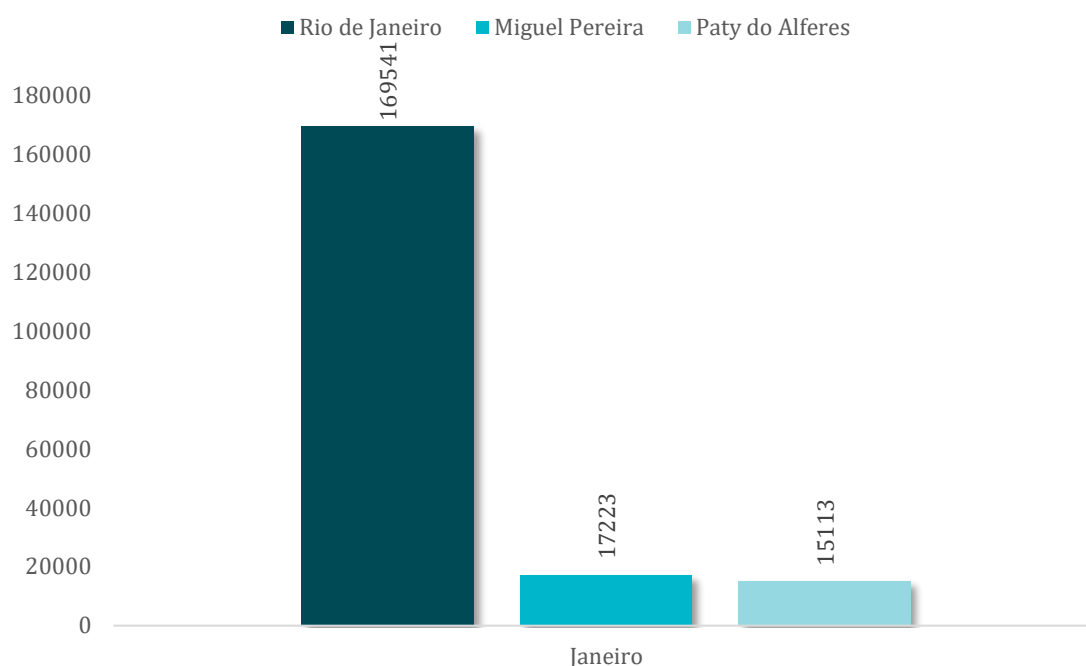


Mapa da Região Atendida pela Iguá

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	178.868	88,60%
Taquara	3.517	1,74%
Barra da Tijuca	1.871	0,93%
Curicica	1.833	0,91%
Jacarepagua	1.416	0,70%
Centro	1.140	0,56%
Recreio Bandeirantes	1.112	0,55%
Freguesia	1.106	0,55%
Tanque	1.034	0,51%
Pechincha	999	0,49%
Recreio dos Bandeirantes	933	0,46%
Anil	861	0,43%
Vargem Pequena	692	0,34%
Praca Seca	636	0,32%
Arcozelo	535	0,27%
Praca da Ponte	497	0,25%
Vargem Grande	488	0,24%
Governador Portela	330	0,16%
Itanhanga	318	0,16%
Barra Olímpica	306	0,15%
Barao de Javari	285	0,14%
Avelar	241	0,12%
Gardenia Azul	220	0,11%

Pedras Ruivas	186	0,09%
B Californ	167	0,08%
Cidade de Deus	155	0,08%
Sao Judas Tadeu	153	0,08%
Parque da Lagoinha	146	0,07%
Ramada	118	0,06%
Monte Alegre	117	0,06%
Pq Alto Recanto	105	0,05%
Zenobiopolis	103	0,05%
Conrado	77	0,04%
Mangueiras	76	0,04%
Joa	72	0,04%
Acampamento	62	0,03%
Portal das Mansoes	56	0,03%
Mantiquira	53	0,03%
Retiro das Palmeiras	53	0,03%
B Esperanca	47	0,02%
Plante Cafe	47	0,02%
Goiabal	45	0,02%
Vila Suisa	43	0,02%
Vista Alegre	42	0,02%
Futurista	38	0,02%
Guararapes	36	0,02%
Vila Selma	35	0,02%
Rec dos Eucalipitos	34	0,02%
Jacarepaguá	32	0,02%
Fragoso	31	0,02%
Novo Arcozelo	31	0,02%
Grotao	28	0,01%
Clube Velho	27	0,01%
Santa Luzia	27	0,01%
Poaia	27	0,01%
Jrd Remanso	26	0,01%
Vera Cruz	25	0,01%
Lameirao	24	0,01%
Santa Branca	23	0,01%
Saibreira Granja	21	0,01%
Vargem Pequena	21	0,01%
Estancia Aleluia	18	0,01%
Conceicao	16	0,01%
Alto da Boa Vista	16	0,01%
Taquara	16	0,01%
Tres Porteiras	15	0,01%
Roseiral	13	0,01%
Village Sao Roque	12	0,01%
Jrd Miguel Pereira	11	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	10	0,00%
Margarida	10	0,00%
Cidades das Rosas	9	0,00%
Curicica	8	0,00%
Parque Barcelos	8	0,00%
Barra da Tijuca	8	0,00%
Camorim	7	0,00%
Lot Planaltosumervil	7	0,00%
Vargem Grande	6	0,00%
Vale dos Ipes	6	0,00%
P Bandeira	5	0,00%
Pantanal	5	0,00%
Anil	4	0,00%
P Mirim	3	0,00%
Arcozelo	3	0,00%
Aninha Moura	3	0,00%
Santa Cruz	2	0,00%
Alegria	1	0,00%

Fortaleza	1	0,00%
Bangu	1	0,00%
Itanhangá	1	0,00%
Lot Zendaópolis	1	0,00%
Sertãozinho	1	0,00%
Rio das Pedras	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Realengo	1	0,00%
Total Geral	201.877	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	151.853	89,57%
Taquara	3.517	2,07%
Barra da Tijuca	1.871	1,10%
Curicica	1.833	1,08%
Jacarepagua	1.417	0,84%
Recreio Bandeirantes	1.112	0,66%
Freguesia	1.106	0,65%
Tanque	1.034	0,61%
Pechincha	999	0,59%
Recreio dos Bandeirantes	933	0,55%
Anil	861	0,51%
Vargem Pequena	692	0,41%
Praca Seca	636	0,38%
Vargem Grande	487	0,29%
Itanhangá	318	0,19%
Barra Olímpica	306	0,18%
Gardenia Azul	220	0,13%
Cidade de Deus	155	0,09%
Joa	72	0,04%
Jacarepaguá	32	0,02%
Vargem Pequena	21	0,01%
Taquara	16	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	10	0,01%
Curicica	8	0,00%
Barra da Tijuca	8	0,00%
Camorim	7	0,00%
Vargem Grande	6	0,00%
Anil	4	0,00%
Santa Cruz	2	0,00%
Bangu	1	0,00%
Itanhangá	1	0,00%
Rio das Pedras	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Realengo	1	0,00%
Total Geral	169.541	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 Praca da Ponte, Centro e Governador Portela.

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	14.508	84,24%
Praca da Ponte	497	2,89%
Centro	475	2,76%
Governador Portela	330	1,92%
Barao de Javari	285	1,65%
Sao Judas Tadeu	153	0,89%
Parque da Lagoinha	146	0,85%
Ramada	118	0,69%
Conrado	77	0,45%
Mangueiras	76	0,44%
Portal das Mansoes	56	0,33%
Retiro das Palmeiras	53	0,31%
Plante Cafe	47	0,27%
Vila Suisa	43	0,25%
Futurista	38	0,22%
Guararapes	36	0,21%
Vila Selma	35	0,20%
Fragoso	31	0,18%
Santa Luzia	27	0,16%
Jrd Remanso	26	0,15%
Vera Cruz	25	0,15%
Santa Branca	23	0,13%
Estancia Aleluia	18	0,10%
Alto da Boa Vista	16	0,09%
Conceicao	16	0,09%
Village Sao Roque	12	0,07%
Jrd Miguel Pereira	11	0,06%
Margarida	10	0,06%
Cidades das Rosas	9	0,05%
Lot Planaltosumervil	7	0,04%
Pantanal	5	0,03%
P Bandeira	5	0,03%
Clube Velho	4	0,02%
Aninha Moura	3	0,02%
Alegria	1	0,01%
Sertaozinho	1	0,01%
Total Geral	17.223	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	12.507	82,76%
Centro	665	4,40%
Arcozelo	535	3,54%
Avelar	241	1,59%
Pedras Ruivas	186	1,23%
B Californ	167	1,11%
Monte Alegre	117	0,77%
Pq Alto Recanto	105	0,69%

Zenobiopolis	103	0,68%
Acampamento	62	0,41%
Mantiquira	53	0,35%
B Esperanca	47	0,31%
Goiabal	45	0,30%
Vista Alegre	42	0,28%
Rec dos Eucalipitos	34	0,22%
Novo Arcozelo	31	0,21%
Grotao	28	0,19%
Poaia	27	0,18%
Lameirao	24	0,16%
Clube Velho	23	0,15%
Saibreira Granja	21	0,14%
Tres Porteiras	15	0,10%
Roseiral	13	0,09%
Parque Barcelos	8	0,05%
Vale dos Ipes	6	0,04%
Arcozelo	3	0,02%
P Mirim	3	0,02%
Lot Zendaipolis	1	0,01%
Fortaleza	1	0,01%
Total Geral	15.113	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 janeiro 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.