

Relatório de Atendimento Iguá Saneamento

Fevereiro de 2026

SUMÁRIO

TIPOS DE REGISTRO DE ATENDIMENTO	2
ATENDIMENTOS REGISTRADOS – FEVEREIRO 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;

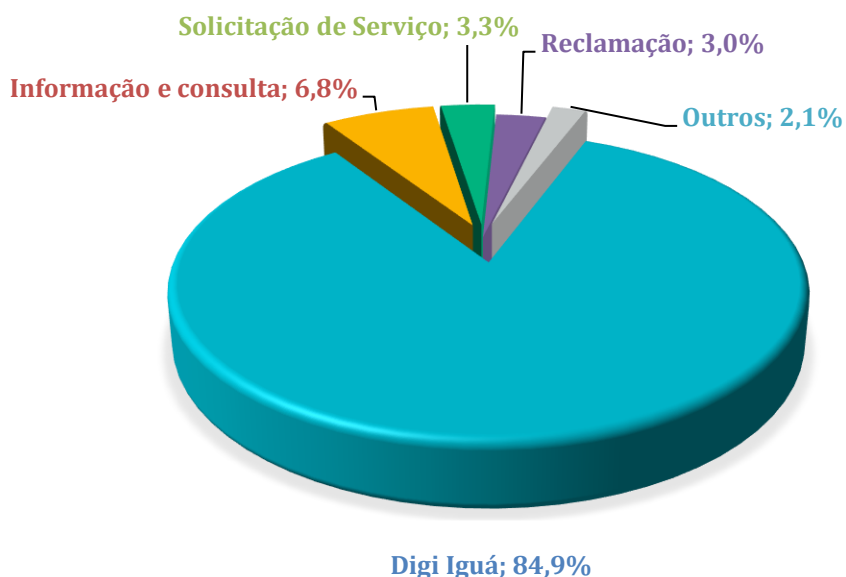
Tratativa NPS - Resposta de pesquisa de satisfação oriunda das solicitações realizadas a Iguá.

ATENDIMENTOS REGISTRADOS – FEVEREIRO DE 2026

Em fevereiro de 2026, a concessionária Iguá Saneamento registrou 172.042 (Cento e setenta e dois mil, quarenta e dois) casos de atendimento, que foram tratados e atendidos pelas áreas de atendimento, administrativas e operacionais da concessionária.

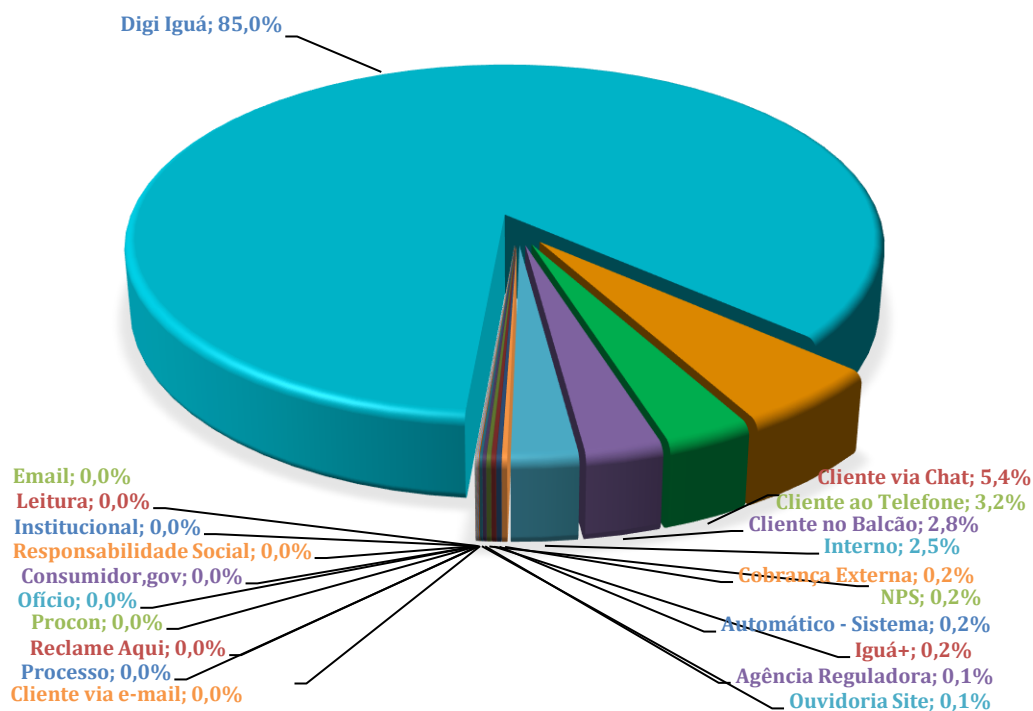
1. Tipos de atendimentos

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 fevereiro de 2026, com 146.032 casos registrados. Na sequência temos os casos de Informação e consulta, com 11.705 casos registrados. Na terceira posição temos os casos de Solicitação de Serviço, com 5.652 registros. Também tivemos 5.116 Reclamação, 2.000 Cobrança interna, 1.537 Outros casos com outros tipos de registro.



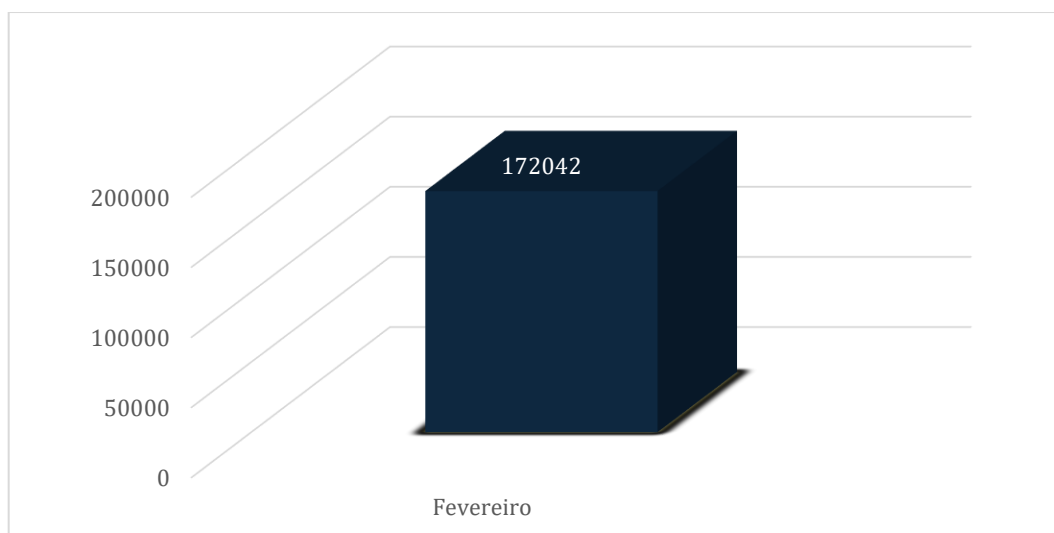
1.1. Canais de Comunicação

Dos 172.042 casos registrados no período, 146.178 via Digi Iguá, 9.371 via Cliente via Chat, 5.497 via Cliente ao Telefone, 4.896 via Cliente no Balcão, 4.222 via Interno, 337 via Cobrança Externa, 302 via Automático - Sistema, 294 via Iguá+, 268 via NPS, 215 via Agência Reguladora, 159 via Ouvidoria Site, 47 via Cliente via e-mail, 47 via Processo, 40 via Reclame Aqui, 27 via Procon, 26 via Consumidor.gov, 21 via Ofício, 20 via Responsabilidade Social, 15 via Institucional, 7 via Leitura, 1 via Email.



1.2. Distribuição Mensal dos Atendimentos

Os 172.042 casos registrados se distribuem em: 172.042 atendimentos realizados em fevereiro/2026 (100,0% dos atendimentos do período).



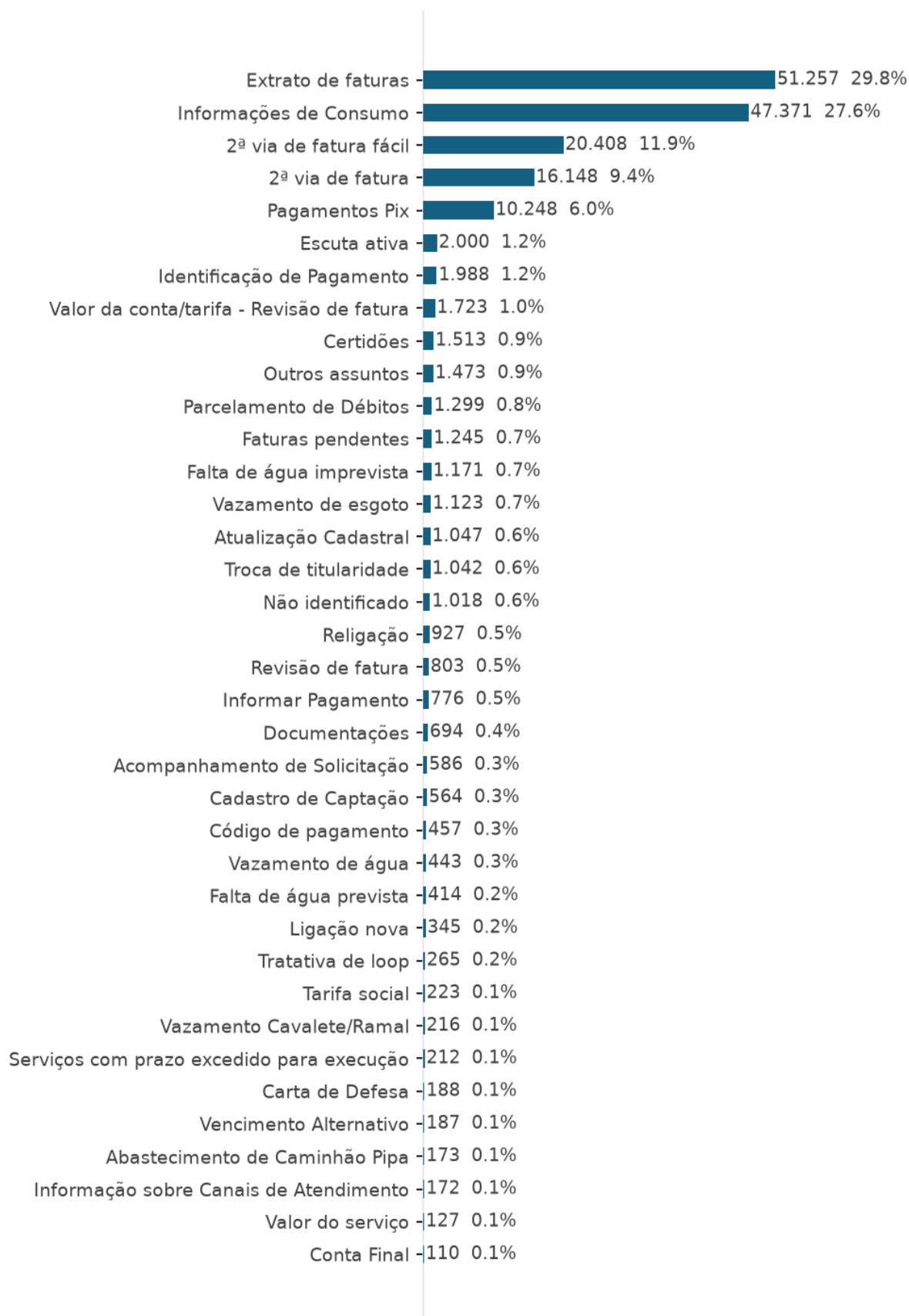
2. Informações Dos Atendimentos

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 (29,8% do total), Informações de Consumo (27,6% do total), 2ª via de fatura fácil (11,9% do total). Juntos, esses 3 assuntos representam 69,2% do total de solicitações de atendimento registradas em fevereiro de 2026.

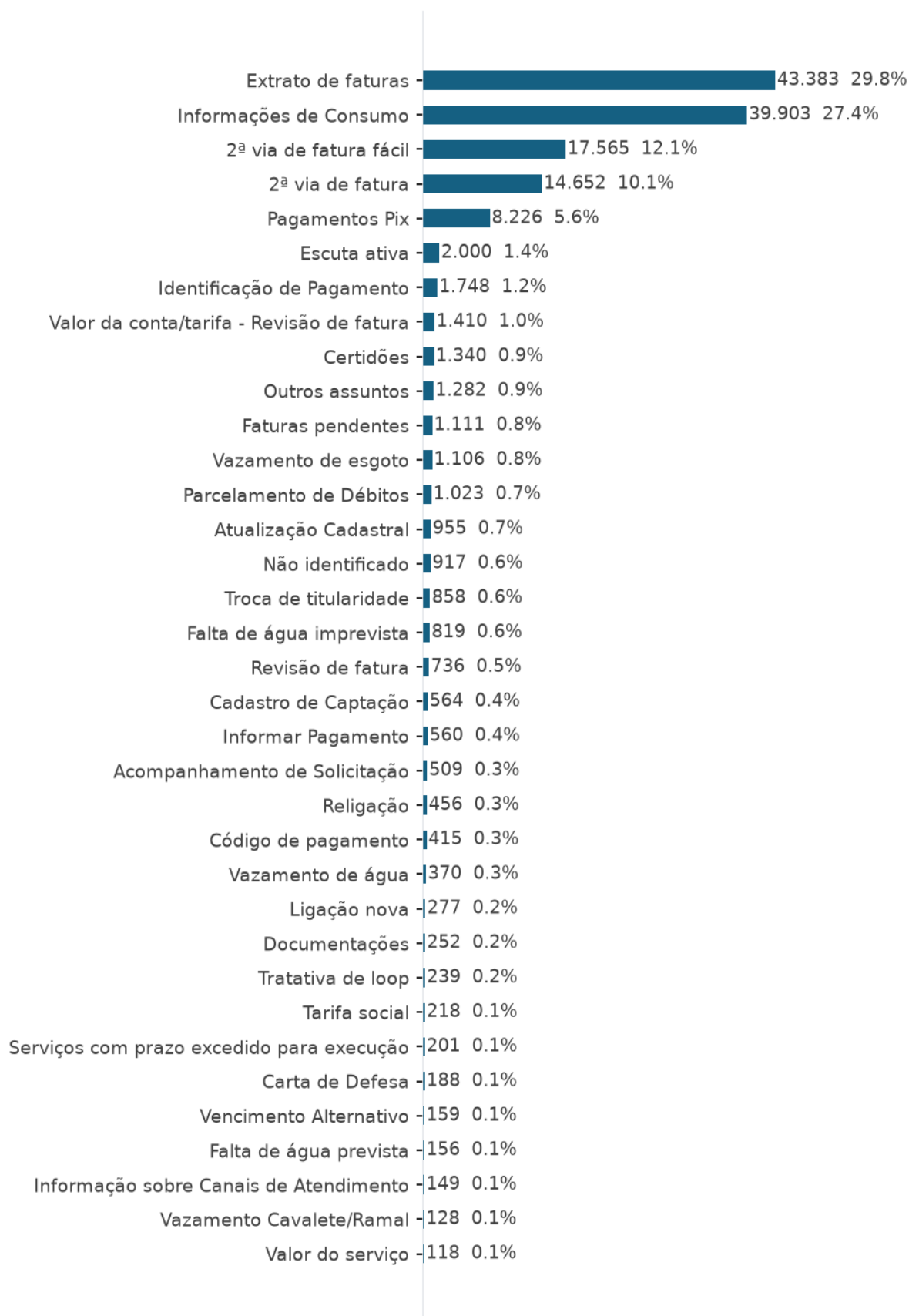
2.1.1. Categorias Registradas – Igua Rio, visão geral



Alterar entrega de fatura	-103	0.1%
Qualidade do Serviço	-95	0.1%
Substituição de hidrômetro	-93	0.1%
Manutenções e obras de infraestrutura	-92	0.1%
Atualização de fatura	-90	0.1%
Adesão ao Débito Automático	-80	0.0%
Dúvidas e orientações	-77	0.0%
Pressão da água	-76	0.0%
Remanejamento cavalete / Ligação	-75	0.0%
Transferência de débitos	-72	0.0%
Pagamento em loja	-61	0.0%
Alteração de Vencimento	-56	0.0%
Recadastramento	-54	0.0%
Cancelamento de Serviço	-51	0.0%
Recomposição de pavimento	-50	0.0%
Esgoto obstruído rede	-50	0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada	-48	0.0%
Renovação Tarifa Social	-43	0.0%
Pagamento / Parcelamento de Débitos	-42	0.0%
Atendimento Call Center	-41	0.0%
Falta de água	-41	0.0%
Denúncia	-40	0.0%
Revisão de faturas	-39	0.0%
Juros e multas	-38	0.0%
Denúncia Fraude	-38	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-32	0.0%
Fatura não recebida	-31	0.0%
Vazamento Rede	-29	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-26	0.0%
Aumento de Consumo	-24	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-21	0.0%
Desmembramento de ligação	-21	0.0%
Qualidade da água	-21	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-18	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-16	0.0%
Visita de Captação	-14	0.0%
Reajuste Tarifário	-13	0.0%

Alterar entrega da fatura	-12	0.0%
Alteração de endereço	-12	0.0%
Devolução de numerário	-9	0.0%
Troca de titularidade / atualização cadastral	-9	0.0%
Limpeza de Fossa	-9	0.0%
Carta defesa	-8	0.0%
Informação	-8	0.0%
Atendimento de colaborador	-8	0.0%
Atualização Cadastral - CPF	-7	0.0%
Padronização de ligação	-7	0.0%
Menção Meios de Comunicação	-6	0.0%
Devolução Numerário	-6	0.0%
Transferência de pagamento	-5	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	-5	0.0%
Instalação de lacre	-5	0.0%
Instalação de Hidrantes	-4	0.0%
Digi Iguá	-4	0.0%
Regularização de fraude	-4	0.0%
Cobrança tarifa mínima	-3	0.0%
Reclamação colaborador	-3	0.0%
Ligação Individualizada	-3	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-3	0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar	-2	0.0%
Aviso de suspensão	-2	0.0%
Ação de recadastramento	-2	0.0%
Contestação Mídias	-2	0.0%
Hidrometração de Poço	-2	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-2	0.0%
Supressão de Captação	-2	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-2	0.0%
Suspensão para Ligação Provisória	-2	0.0%
Débito automático	-1	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-1	0.0%
Antecipar parcelas	-1	0.0%
Atestado de Ligação	-1	0.0%

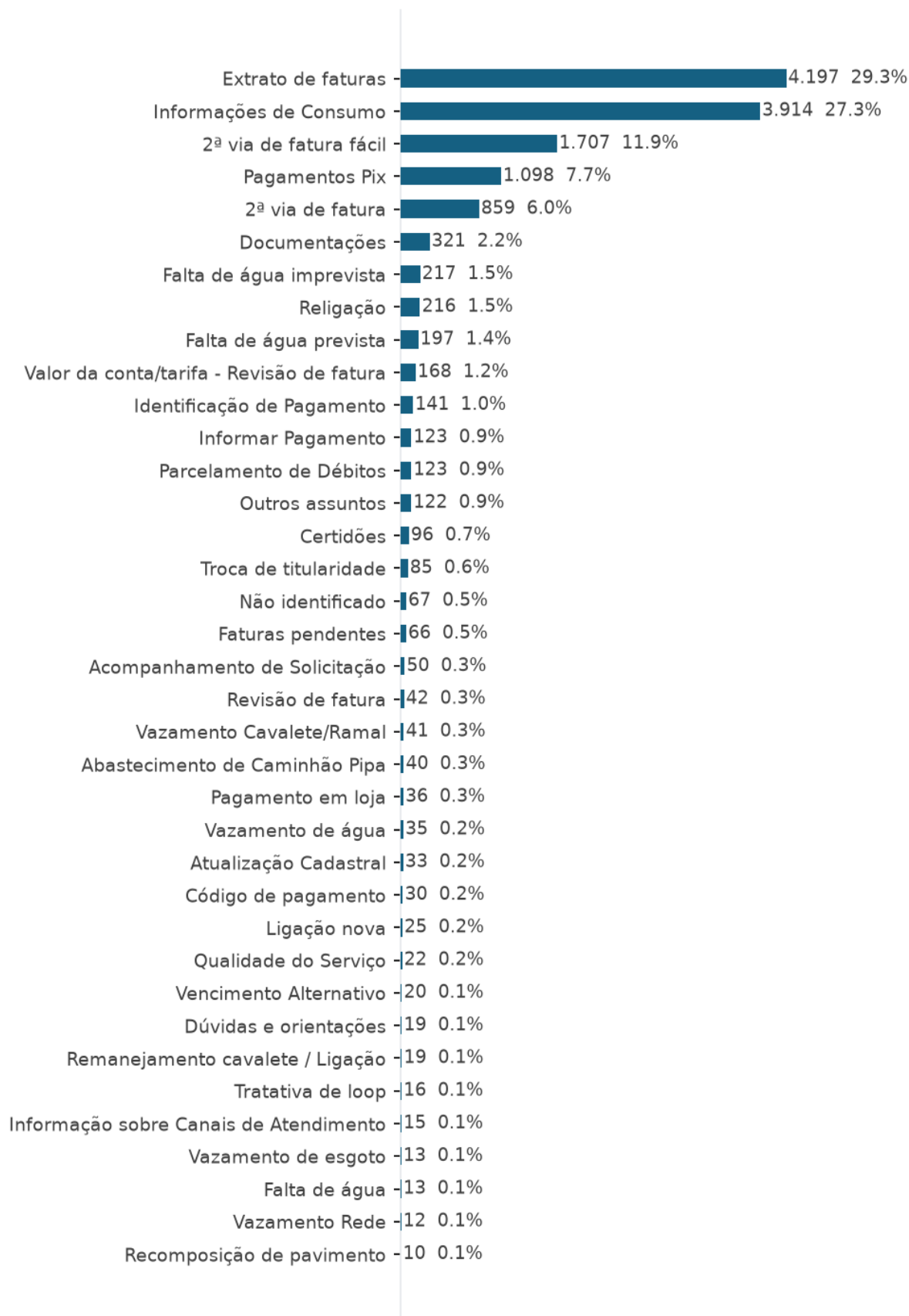
2.1.2. Categorias Registradas – Rio de Janeiro



Conta Final	-97	0.1%
Abastecimento de Caminhão Pipa	-94	0.1%
Alterar entrega de fatura	-89	0.1%
Substituição de hidrômetro	-86	0.1%
Manutenções e obras de infraestrutura	-84	0.1%
Adesão ao Débito Automático	-72	0.0%
Atualização de fatura	-71	0.0%
Qualidade do Serviço	-65	0.0%
Pressão da água	-62	0.0%
Transferência de débitos	-61	0.0%
Recadastramento	-53	0.0%
Alteração de Vencimento	-51	0.0%
Esgoto obstruído rede	-49	0.0%
Cancelamento de Serviço	-48	0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada	-46	0.0%
Remanejamento cavalete / Ligação	-44	0.0%
Renovação Tarifa Social	-43	0.0%
Recomposição de pavimento	-39	0.0%
Revisão de faturas	-39	0.0%
Atendimento Call Center	-39	0.0%
Juros e multas	-36	0.0%
Denúncia	-33	0.0%
Manutenção de caixa padrão	-32	0.0%
Fatura não recebida	-30	0.0%
Denúncia Fraude	-25	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-23	0.0%
Aumento de Consumo	-23	0.0%
Desmembramento de ligação	-21	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-17	0.0%
Qualidade da água	-17	0.0%
Pagamento em loja	-14	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-13	0.0%
Visita de Captação	-13	0.0%
Reajuste Tarifário	-12	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-11	0.0%

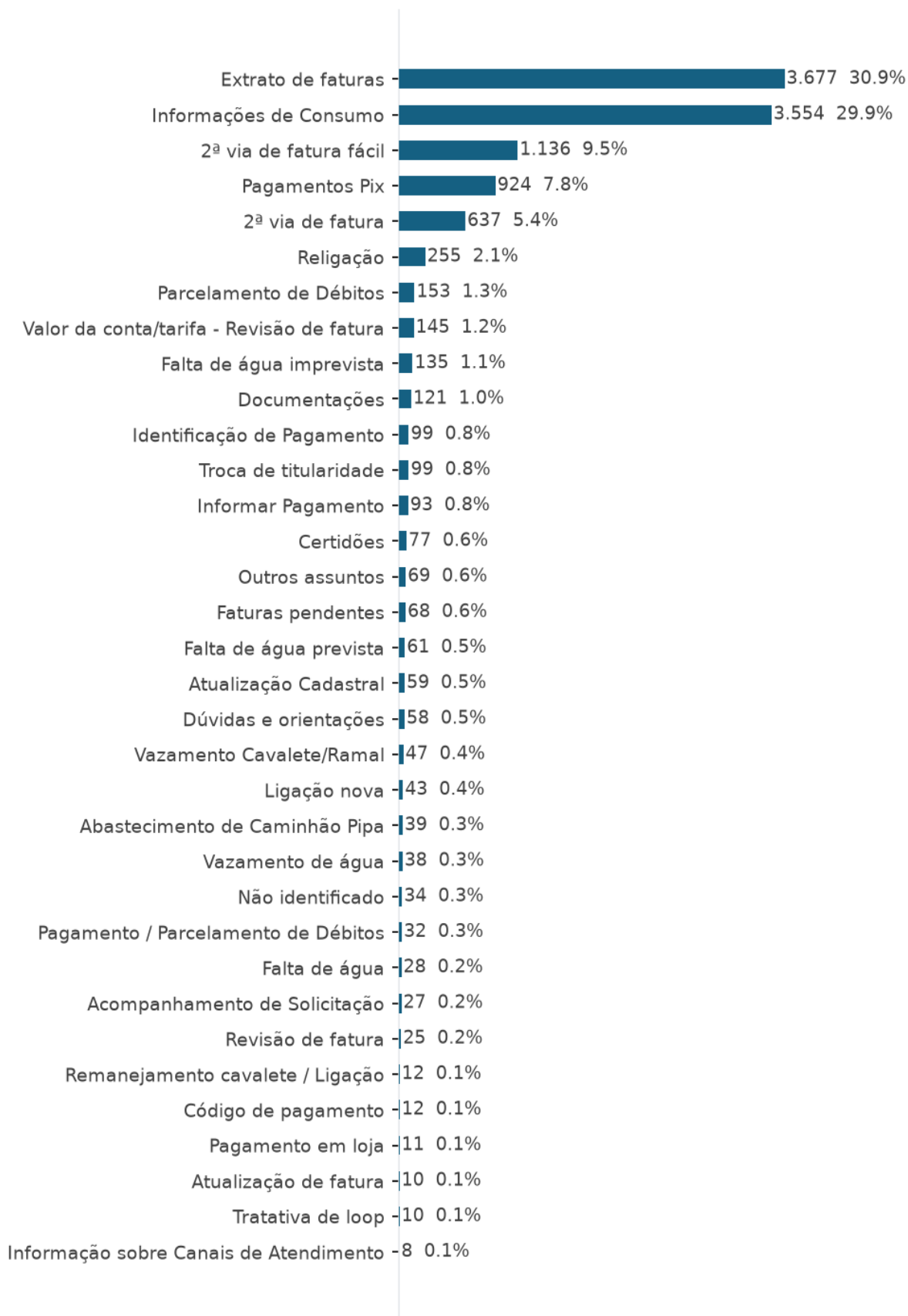
Alteração de endereço	-11	0.0%
Alterar entrega da fatura	-10	0.0%
Troca de titularidade / atualização cadastral	-9	0.0%
Vazamento Rede	-9	0.0%
Informação	-8	0.0%
Carta defesa	-8	0.0%
Devolução de numerário	-8	0.0%
Atendimento de colaborador	-8	0.0%
Atualização Cadastral - CPF	-7	0.0%
Padronização de ligação	-6	0.0%
Menção Meios de Comunicação	-5	0.0%
Burocracias, documentos e procedimentos	-5	0.0%
Instalação de lacre	-4	0.0%
Digi Iguá	-4	0.0%
Instalação de Hidrantes	-4	0.0%
Transferência de pagamento	-4	0.0%
Devolução Numerário	-3	0.0%
Cobrança tarifa mínima	-3	0.0%
Ligação Individualizada	-3	0.0%
Regularização de fraude	-3	0.0%
Supressão de Captação	-2	0.0%
Hidrometração de Poço	-2	0.0%
Identificação do CPF/CNPJ na fatura	-2	0.0%
Aviso de suspensão	-2	0.0%
Ação de recadastramento	-2	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-2	0.0%
Contestação Mídias	-2	0.0%
Suspensão de Abastecimento	-2	0.0%
Cliente fora da área de concessão / Manifestação inválida	-1	0.0%
Antecipar parcelas	-1	0.0%
Atestado de Ligação	-1	0.0%
Débito automático	-1	0.0%
Limpeza de Fossa	-1	0.0%
Reclamação colaborador	-1	0.0%
Suspensão para Ligação Provisória	-1	0.0%

2.1.3. Categorias Registradas – Miguel Pereira



Pagamento / Parcelamento de Débitos	-10	0.1%
Atualização de fatura	-9	0.1%
Conta Final	-9	0.1%
Recomposição de pavimento rede	-8	0.1%
Pressão da água	-7	0.0%
Serviços com prazo excedido para execução	-7	0.0%
Denúncia Fraude	-6	0.0%
Transferência de débitos	-6	0.0%
Alterar entrega de fatura	-6	0.0%
Denúncia	-5	0.0%
Limpeza de Fossa	-5	0.0%
Alteração de Vencimento	-5	0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura	-5	0.0%
Valor do serviço	-4	0.0%
Adesão ao Débito Automático	-4	0.0%
Tarifa social	-4	0.0%
Substituição de hidrômetro	-3	0.0%
Qualidade da água	-3	0.0%
Cancelamento de Serviço	-2	0.0%
Atendimento Call Center	-2	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-2	0.0%
Reclamação colaborador	-2	0.0%
Juros e multas	-2	0.0%
Alterar entrega da fatura	-1	0.0%
Devolução de numerário	-1	0.0%
Esgoto obstruído rede	-1	0.0%
Esgoto obstruído ramal	-1	0.0%
Aumento de Consumo	-1	0.0%
Menção Meios de Comunicação	-1	0.0%
Devolução Numerário	-1	0.0%
Declaração a fim de habite-se	-1	0.0%
Regularização de fraude	-1	0.0%
Padronização de ligação	-1	0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada	-1	0.0%
Recadastramento	-1	0.0%
Reajuste Tarifário	-1	0.0%

2.1.4. Categorias Registradas – Paty do Alferes



Alterar entrega de fatura	-8	0.1%
Vazamento Rede	-8	0.1%
Qualidade do Serviço	-8	0.1%
Vencimento Alternativo	-8	0.1%
Pressão da água	-7	0.1%
Denúncia Fraude	-7	0.1%
Transferência de débitos	-5	0.0%
Valor do serviço	-5	0.0%
Vazamento de esgoto	-4	0.0%
Serviços com prazo excedido para execução	-4	0.0%
Substituição de hidrômetro	-4	0.0%
Adesão ao Débito Automático	-4	0.0%
Conta Final	-4	0.0%
Limpeza de Fossa	-3	0.0%
Manutenções e obras de infraestrutura	-3	0.0%
Substituição de registro no cavalete	-3	0.0%
Denúncia	-2	0.0%
Instalação/Retirada de eliminador de ar	-2	0.0%
Devolução Numerário	-2	0.0%
Recomposição de pavimento rede	-2	0.0%
Instalação de lacre	-1	0.0%
Cancelamento de Serviço	-1	0.0%
Fatura não recebida	-1	0.0%
Alterar entrega da fatura	-1	0.0%
Alteração de endereço	-1	0.0%
Recomposição de pavimento ramal/calçada	-1	0.0%
Recomposição de pavimento	-1	0.0%
Qualidade da água	-1	0.0%
Tarifa social	-1	0.0%
Transferência de pagamento	-1	0.0%
Suspensão para Ligação Provisória	-1	0.0%
Tampa de poço de visita (PV) aberta	-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.

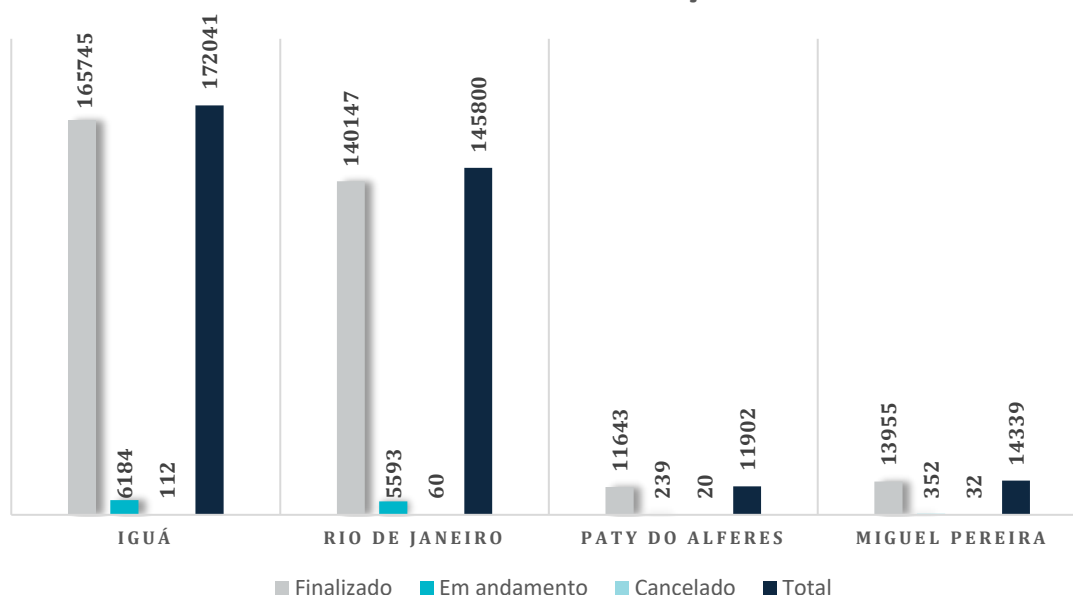
2.2.1. Status Atendimentos – Visão Geral

Na visão consolidada, registramos 172.041 casos no período, dos quais 96,34% foram finalizados. 3,59% dos casos estão em andamento, e as solicitações canceladas representam 0,07% do total de atendimentos registrados no período.

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	172.041	165.745	6.184	112
FEVEREIRO	172.041	165.745	6.184	112

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	96,34%	3,59%	0,07%
FEVEREIRO	100,00%	96,34%	3,59%	0,07%

STATUS DAS RECLAMAÇÕES



2.2.2. Status Atendimentos – Rio de Janeiro

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

STATUS DOS ATENDIMENTOS	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	145.800	140.147	5.593	60
FEVEREIRO	145.800	140.147	5.593	60

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	96,12%	3,84%	0,04%
FEVEREIRO	100,00%	96,12%	3,84%	0,04%

2.2.3. Status Atendimentos – Miguel Pereira

STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	14.339	13.955	352	32
FEVEREIRO	14.339	13.955	352	32

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,32%	2,45%	0,22%
FEVEREIRO	100,00%	97,32%	2,45%	0,22%

2.2.4. Status Atendimentos – Paty do Alferes

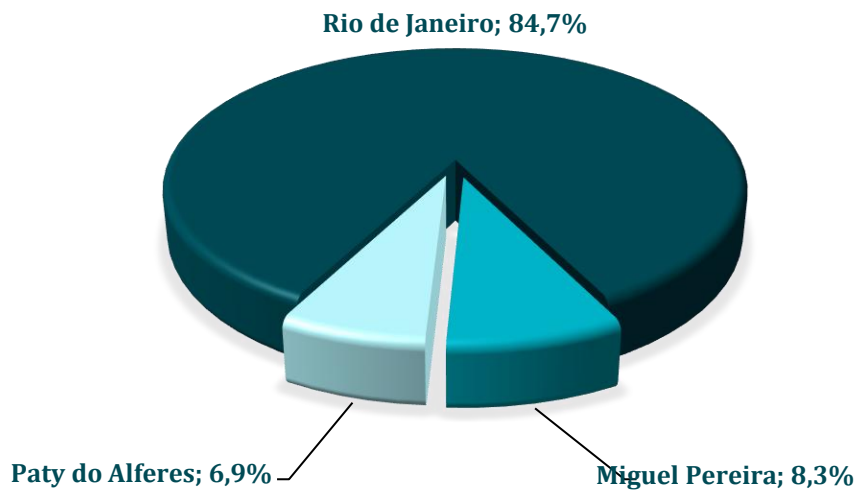
STATUS DOS ATENDIMENTOS	QUANTIDADE DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	11.902	11.643	239	20
FEVEREIRO	11.902	11.643	239	20

STATUS DOS ATENDIMENTOS	% DE REGISTROS			
	REGISTRADOS	FINALIZADO	EM ANDAMENTO	CANCELADO
TOTAL	100,00%	97,82%	2,01%	0,17%
FEVEREIRO	100,00%	97,82%	2,01%	0,17%

3. Atendimentos por Região Geográfica

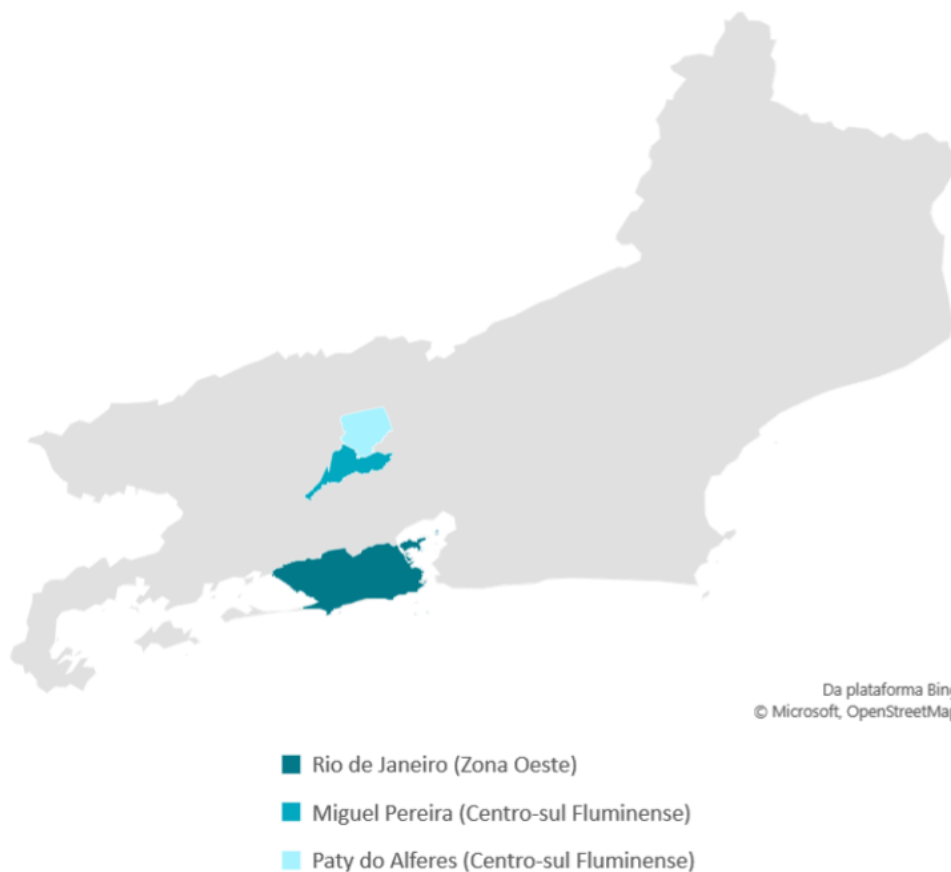
3.1. Distribuição dos Atendimentos por Cidade

Distribuindo os atendimentos entre as 3 cidades atendidas pela concessionária, temos 145.800 (84,7%) casos registrados em Rio de Janeiro, 14.340 (8,3%) casos registrados em Miguel Pereira, 11.902 (6,9%) casos registrados em Paty do Alferes.

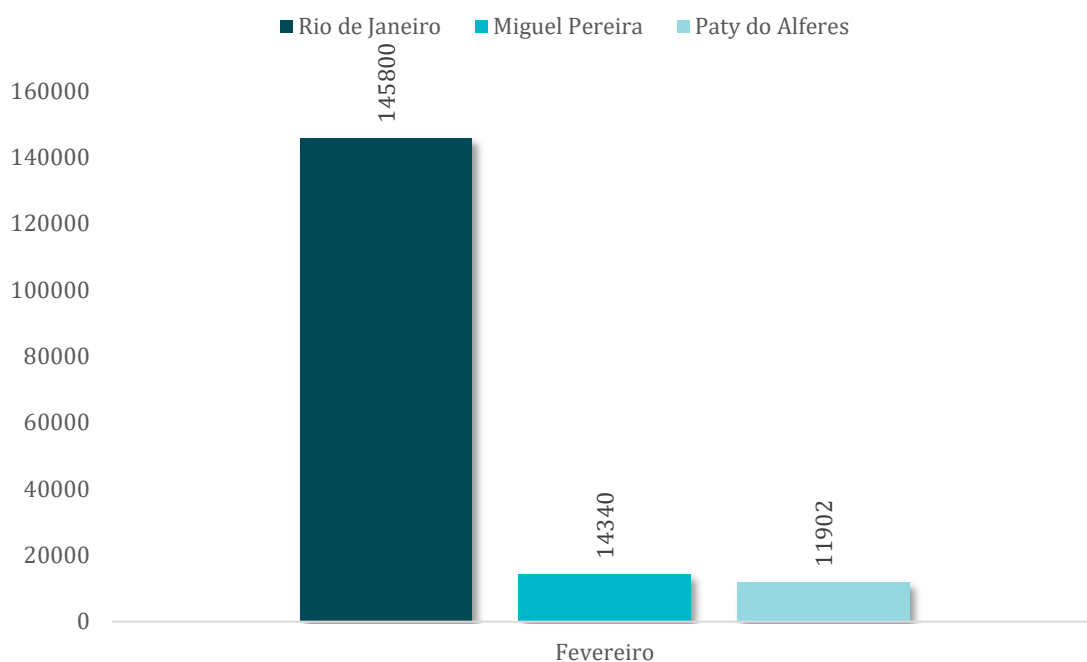


Mapa da Região Atendida pela Iguá

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

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	152.841	88,84%
Taquara	2.856	1,66%
Barra da Tijuca	1.772	1,03%
Jacarepagua	1.380	0,80%
Curicica	1.300	0,76%
Freguesia	1.025	0,60%
Pechincha	975	0,57%
Recreio Bandeirantes	928	0,54%
Centro	917	0,53%
Vargem Pequena	807	0,47%
Recreio dos Bandeirantes	805	0,47%
Tanque	735	0,43%
Anil	684	0,40%
Praca Seca	549	0,32%
Praca da Ponte	417	0,24%
Vargem Grande	405	0,24%
Arcozelo	319	0,19%
Itanhanga	279	0,16%
Barra Olímpica	261	0,15%
Governador Portela	256	0,15%
Gardenia Azul	189	0,11%
Avelar	176	0,10%
Barao de Javari	170	0,10%

Vargem Pequena	146	0,08%
Cidade de Deus	131	0,08%
B Californ	128	0,07%
Conrado	115	0,07%
Sao Judas Tadeu	111	0,06%
Monte Alegre	109	0,06%
Pedras Ruivas	102	0,06%
Parque da Lagoinha	85	0,05%
Mangueiras	73	0,04%
Vila Suisa	53	0,03%
Joa	51	0,03%
Ramada	51	0,03%
Jacarepaguá	49	0,03%
Futurista	44	0,03%
Mantiquira	44	0,03%
Portal das Mansoes	36	0,02%
Fragoso	36	0,02%
Acampamento	35	0,02%
Zenobiopolis	34	0,02%
Vila Selma	31	0,02%
Pq Alto Recanto	28	0,02%
Jrd Remanso	28	0,02%
Roseiral	28	0,02%
Vista Alegre	27	0,02%
Santa Luzia	27	0,02%
Guararapes	27	0,02%
Clube Velho	25	0,01%
Santa Branca	22	0,01%
Plante Cafe	22	0,01%
Estancia Aleluia	20	0,01%
Vera Cruz	16	0,01%
Village Sao Roque	15	0,01%
Rec dos Eucalipitos	15	0,01%
Saibreira Granja	14	0,01%
Goiabal	14	0,01%
Lot Planaltosumervil	13	0,01%
Conceicao	12	0,01%
B Esperanca	12	0,01%
Recreio dos Bandeirantes	12	0,01%
Camorim	12	0,01%
Poaia	12	0,01%
Lameirao	12	0,01%
Tres Porteiras	11	0,01%
Margarida	11	0,01%
Pantanal	11	0,01%
Novo Arcozelo	10	0,01%
Alto da Boa Vista	10	0,01%
Retiro das Palmeiras	8	0,00%
Taquara	7	0,00%
Jrd Miguel Pereira	7	0,00%
Summer Ville	5	0,00%
Barra da Tijuca	5	0,00%
Curica	5	0,00%
Grotao	4	0,00%
P Bandeira	3	0,00%
Fortaleza	3	0,00%
P Mirim	3	0,00%
Sertaozinho	2	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	2	0,00%
Parque Barcelos	2	0,00%
Aninha Moura	1	0,00%
Arcozelo	1	0,00%
Cidades das Rosas	1	0,00%
Cupido	1	0,00%

Gardênia Azul	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Rio das Pedras	1	0,00%
Tanque	1	0,00%
Vale dos Ipês	1	0,00%
Vargem Grande	1	0,00%
Total Geral	172.042	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 Jacarepagua.

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	130.424	89,45%
Taquara	2.856	1,96%
Barra da Tijuca	1.772	1,22%
Jacarepagua	1.380	0,95%
Curicica	1.300	0,89%
Freguesia	1.025	0,70%
Pechincha	975	0,67%
Recreio Bandeirantes	928	0,64%
Vargem Pequena	807	0,55%
Recreio dos Bandeirantes	805	0,55%
Tanque	735	0,50%
Anil	684	0,47%
Praca Seca	549	0,38%
Vargem Grande	405	0,28%
Itanhanga	279	0,19%
Barra Olímpica	261	0,18%
Gardenia Azul	189	0,13%
Vargem Pequena	146	0,10%
Cidade de Deus	131	0,09%
Joa	51	0,03%
Jacarepaguá	49	0,03%
Recreio dos Bandeirantes	12	0,01%
Camorim	12	0,01%
Taquara	7	0,00%
Barra da Tijuca	5	0,00%
Curicica	5	0,00%
Freguesia (Jacarepaguá)	2	0,00%
Alto da Boa Vista	1	0,00%
Gardênia Azul	1	0,00%
Rio das Pedras	1	0,00%
Pechincha	1	0,00%
Tanque	1	0,00%
Vargem Grande	1	0,00%
Total Geral	145.800	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, Praca da Ponte e Governador Portela.

Bairro	Nº Atendimentos	Representatividade
Sem registro de bairro	12.169	84,86%
Centro	425	2,96%
Praca da Ponte	417	2,91%
Governador Portela	256	1,79%
Barao de Javari	170	1,19%
Conrado	115	0,80%
Sao Judas Tadeu	111	0,77%
Parque da Lagoinha	85	0,59%
Mangueiras	73	0,51%
Vila Suisa	53	0,37%
Ramada	51	0,36%
Futurista	44	0,31%
Fragoso	36	0,25%
Portal das Mansoes	36	0,25%
Vila Selma	31	0,22%
Jrd Remanso	28	0,20%
Guararapes	27	0,19%
Santa Luzia	27	0,19%
Santa Branca	22	0,15%
Plante Cafe	22	0,15%
Estancia Aleluia	20	0,14%
Vera Cruz	16	0,11%
Village Sao Roque	15	0,10%
Lot Planaltosumervil	13	0,09%
Conceicao	12	0,08%
Margarida	11	0,08%
Pantanal	11	0,08%
Alto da Boa Vista	9	0,06%
Retiro das Palmeiras	8	0,06%
Clube Velho	7	0,05%
Jrd Miguel Pereira	7	0,05%
Summer Ville	5	0,03%
P Bandeira	3	0,02%
Sertaozinho	2	0,01%
Aninha Moura	1	0,01%
Cidades das Rosas	1	0,01%
Cupido	1	0,01%
Total Geral	14.340	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	10.248	86,10%
Centro	492	4,13%
Arcozelo	319	2,68%
Avelar	176	1,48%
B Californ	128	1,08%
Monte Alegre	109	0,92%
Pedras Ruivas	102	0,86%

Mantiquira	44	0,37%
Acampamento	35	0,29%
Zenobiopolis	34	0,29%
Roseiral	28	0,24%
Pq Alto Recanto	28	0,24%
Vista Alegre	27	0,23%
Clube Velho	18	0,15%
Rec dos Eucalipitos	15	0,13%
Saibreira Granja	14	0,12%
Goiabal	14	0,12%
B Esperanca	12	0,10%
Poaia	12	0,10%
Lameirao	12	0,10%
Tres Porteiras	11	0,09%
Novo Arcozelo	10	0,08%
Grotao	4	0,03%
Fortaleza	3	0,03%
P Mirim	3	0,03%
Parque Barcelos	2	0,02%
Arcozelo	1	0,01%
Vale dos Ipes	1	0,01%
Total Geral	11.902	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 fevereiro 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.