

---

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

---

**EMDUR**  
EMPRESA DE  
DESENVOLVIMENTO  
URBANO



PREFEITURA DO MUNICÍPIO  
DE **PORTO VELHO**



*Diretor Presidente*

***Bruno Oliveira de Holanda***

*Diretoria Administrativa e Financeira*

***Érica Milva Dias***

*Diretor Técnico*

***Paulo Henrique Vieira da Costa***



## SUMÁRIO

INTRODUÇÃO .....	2
MISSÃO .....	3
VISÃO .....	3
VALORES .....	3
SERVIÇOS OFERECIDOS.....	4
REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO .....	4
PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO .....	4
PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO .....	5
FORMAS DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO.....	5
LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO .....	5
PRIORIDADES DE ATENDIMENTO .....	6
PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO.....	6
MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS .....	6
PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS .....	6
MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO .....	7



## INTRODUÇÃO

A Empresa de Desenvolvimento Urbano – EMDUR, empresa pública de direito privado, vinculada ao Município de Porto Velho, criada mediante autorização da Lei nº 186, de 24 de abril de 1980, regida pelas Leis nº 4.320 de 17 de março de 1964; Lei nº 5.615 de 13 de outubro de 1970; Lei nº 6.404 de 15 de dezembro de 1976 e Lei nº 13.303 de junho de 2016, Lei Complementar nº 1.000 de janeiro de 2025 e Lei Complementar 1.011 de 12 de maio de 2025, tem o objetivo social a execução de programas de obras e desenvolvimento de áreas urbanas, a realização de atividades concernentes a iluminação pública, a fabricação de artefatos de cimentos, a elaboração e a construção da habitação de interesse social, a atuação e o auxílio ao Município de Porto Velho para executar sua política de desenvolvimento com o estabelecimento de Parcerias Públicas Privadas e parcerias com entidades do terceiro setor, a atuação em serviços públicos complementares municipais com o gerenciamento, fiscalização e gestão de feiras e mercados públicos e conservação e estética da cidade, a atuação nos serviços públicos municipais de limpeza pública urbana como a coleta de resíduos sólidos, seu tratamento, sua destinação final e ações correlatas, a atuação na operação e manutenção da infraestrutura do Município de Porto Velho, bem como de prestar auxílio aos órgãos municipais no desenvolvimento e execução de políticas públicas.

A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.



## **MISSÃO**

Promover a segurança e o bem-estar da população porto-velhense, por meio da manutenção e implantação de iluminação pública e infraestrutura de ruas e espaços públicos, bem como praças e campos.

## **VISÃO**

Ser referência como empresa prestadora de serviços públicos em Rondônia até 2030.

## **VALORES**

Ética; Transparência; Respeito ao Cidadão; Responsabilidade Social e Ambiental.



## **SERVIÇOS OFERECIDOS**

A EMDUR é responsável pela implementação e gerenciamento dos programas de iluminação pública de Porto Velho, seus distritos e zona rural, além do desenvolvimento urbano de praças e campos.

## **REQUISITOS, DOCUMENTOS, FORMAS E INFORMAÇÕES NECESSÁRIAS PARA ACESSAR O SERVIÇO**

▶ Para ter acesso aos serviços de iluminação pública, basta que o solicitante disponha do endereço do local para o qual deseja o serviço, com as devidas referências, não havendo necessidade de ser titular da unidade consumidora ou residir na mesma.

▶ É necessário a apresentação do nº de CPF do solicitante para o registro da solicitação.

▶ O serviço de iluminação pública é prestado mediante solicitação dos munícipes, a qual é realizada através de diversos meios de comunicação, tais como: atendimento presencial na recepção da empresa, Call Center (0800 642 6331), site institucional, aplicativo do cidadão, chat bot (69 99224-0676) e pela rede social (instagram).

▶ As informações necessárias para acessar o serviço de iluminação pública são: a apresentação do nº do CPF, nome completo, número de celular e endereço completo do local ou a plaqueta do poste para o qual se deseja solicitar o serviço.

## **PRINCIPAIS ETAPAS PARA PROCESSAMENTO DO SERVIÇO;**

▶ Após o registro da solicitação, é gerado automaticamente um número de ocorrência, o qual é encaminhado para o usuário via SMS, caso tenha sido informado o número de celular no momento do registro da reclamação. Ainda, caso prefira, o solicitante pode requerer uma via impressa do protocolo no balcão de atendimento.



► Posteriormente, a equipe técnica elabora cronograma de atendimento utilizando critérios que visam atender as demandas de acordo com a data de registro no sistema.

► Em seguida, as ocorrências são inseridas em rota de atendimento. Finalizado o serviço, o eletricitista emite o relatório de execução, o qual é enviado ao usuário contendo informações sobre o *status* da solicitação/reclamação.

### **PREVISÃO DO PRAZO MÁXIMO PARA A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO;**

O prazo de atendimento das solicitações de iluminação pública é de 20 (vinte) dias úteis.

### **FORMA DE PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

O acesso ao serviço de iluminação pública é oferecido através de solicitação do usuário nos diversos meios de atendimento disponibilizados pela EMDUR, tais como: balcão de atendimento presencial; *call center* (0800 642 6331 ou 3901-8600); aplicativo do cidadão (EMDUR); chatbot (69 99224-0676) ; rede social @emdurpvh (instagram), site ([emdur.portovelho.ro.gov.br](http://emdur.portovelho.ro.gov.br)) e e-mail ([gabinete@emdurportovelho.com.br](mailto:gabinete@emdurportovelho.com.br)) institucionais; ofícios/requerimentos; Ouvidoria Geral do Município; plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Governo Federal (Fala.BR).

### **LOCAIS E FORMAS PARA O USUÁRIO APRESENTAR EVENTUAL MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

As manifestações sobre a prestação do serviço oferecido pela EMDUR podem ser apresentadas presencialmente na sede da empresa (Rua Brasília, 1576, Santa Bárbara - CEP 76804-206) de segunda a sexta-feira, das 08h às 14h, ou através dos meios de comunicações eletrônicos disponíveis.



## **PRIORIDADES DE ATENDIMENTO**

Inexiste prioridade no atendimento às demandas, uma vez que o serviço de iluminação pública não é vinculado ao munícipe.

## **PREVISÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO**

O prazo de atendimento das solicitações de iluminação pública é de 20 (vinte) dias úteis.

## **MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO COM OS USUÁRIOS**

Os meios de comunicação com os usuários são: balcão de atendimento presencial; *call center* (0800 642 6331 ou 3901-8600); aplicativo do cidadão (EMDUR); site ([emdur.portovelho.ro.gov.br](http://emdur.portovelho.ro.gov.br)) e e-mail ([gabinete@emdurportovelho.com.br](mailto:gabinete@emdurportovelho.com.br)) institucionais; ofícios/requerimentos; Ouvidoria Geral do Município; plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Governo Federal (Fala.BR) e a rede social (*Instagram*).

## **PROCEDIMENTOS PARA RECEBER E RESPONDER AS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS**

As manifestações dos usuários são recebidas e respondidas no balcão de atendimento presencial da EMDUR, de segunda a sexta-feira, das 08h às 14h, e através e expedientes e meios de comunicação eletrônicos disponíveis.



## **MECANISMOS DE CONSULTA, POR PARTE DOS USUÁRIOS, ACERCA DO ANDAMENTO DO SERVIÇO SOLICITADO E DE EVENTUAL MANIFESTAÇÃO.**

O andamento dos serviços solicitados pode ser consultado através dos seguintes meios: balcão de atendimento presencial; *call center* (0800 642 6331 ou 3901-8600); aplicativo do cidadão (EMDUR); site ([emdur.portovelho.ro.gov.br](http://emdur.portovelho.ro.gov.br)) e e-mail ([gabinete@emdurportovelho.com.br](mailto:gabinete@emdurportovelho.com.br)) institucionais; ofícios/requerimentos; Ouvidoria Geral do Município; plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Governo Federal (Fala.BR) e a rede social: @emdurpvh (instagram).

Elaborado por:

**João Alfredo Alencar da Mata Filho**  
*Gerente de Iluminação Pública/Emdur*

