



PREFEITURA DO MUNICÍPIO
DE PORTO VELHO

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO – EMDUR

Empresa de Desenvolvimento Urbano de Porto Velho - EMDUR

CNPJ: 04.763.223/0001-61

Endereço: Rua Brasília, 1576 - Santa Bárbara

Horário de atendimento: 08h às 14h, em dias úteis.

Telefone: 0800 642 6331 / (69) 3901-8600 / 69 99224-0676 (whatsapp)

E-mail institucional: gabinete@emdurportovelho.com.br

Site: emdur.portovelho.ro.gov.br

Aplicativo: Emdur (iOS e android)

1 INTRODUÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário da EMDUR visa informar os cidadãos sobre os serviços prestados, as formas de acesso, prazos de execução, padrões de qualidade e canais de comunicação disponíveis. Este documento está em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017 e o Decreto nº 9.094/2017.

2 MISSÃO DA EMDUR

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.

3 SERVIÇOS DISPONÍVEIS

3.1 Atendimento à Iluminação Pública

- Serviços oferecidos: manutenção, implantação e modernização de iluminação pública.
- Requisitos: número da plaqueta de identificação do poste ou endereço contendo logradouro, número e bairro.
- Etapas: registro da solicitação, criação de Ordem de Serviço, atendimento em campo. Havendo algum tipo de impossibilidade, a ocorrência retorna para vistoria técnica e reprogramação.
- Prazo: 20 dias úteis.
- Forma de solicitação: recepção, call center, whatsapp, aplicativo, email, site ou ofício.
- Canal de manifestação: Ouvidoria Municipal e Emdur.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO
DE **PORTO VELHO**

3.2 Atendimento a Espaços Públicos

- Serviços oferecidos: manutenção, elétrica e civil, limpeza, poda, pinturas, reformas de mobiliário de praças, campos e quadras, roçagem, conservação de praças e áreas públicas e autorização para utilização do parque da cidade em pequenos eventos.
- Requisitos: localização da área e tipo de serviço.
- Etapas: protocolo, avaliação técnica, execução.
- Prazo: 20 dias úteis.
- Forma de solicitação: presencial, via ofício institucional ou call center.
- Canal de manifestação: Ouvidoria Municipal e Emdur.

3.3 Atendimento Presencial

- Serviços oferecidos: protocolo, registro de solicitações, informações gerais e encaminhamentos.
- Requisitos: documentos básicos conforme demanda.
- Etapas: triagem, encaminhamento e atendimento.
- Prazo: atendimento imediato.
- Forma de solicitação: presencial.
- Canal de manifestação: Ouvidoria Municipal e Emdur.

3.4 Atendimento Telefônico

- Serviços oferecidos: informações, registro de solicitações e orientações ao cidadão.
- Requisitos: número da plaqueta de identificação do poste ou endereço contendo logradouro, número e bairro.
- Etapas: atendimento, registro, encaminhamento.
- Prazo: imediato.
- Forma de solicitação: telefone.
- Canal de manifestação: Ouvidoria Municipal e Emdur.

4 PADRÕES DE QUALIDADE E COMPROMISSOS

4.1 Prioridades de Atendimento

- Casos com risco à segurança pública e locais de grande circulação;
- Circuitos exclusivos de Iluminação Pública com comando agrupado;
- Pontos de grande circulação e permanência de pedestres como entorno de escolas, hospitais, paradas de ônibus e pontos turísticos.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO
DE **PORTO VELHO**

4.2 Tempo de Espera Previsto

- Atendimento presencial: até 10 minutos;
- Atendimento telefônico: até 2 minutos de espera;
- Execução do serviço: conforme prazos específicos.

4.3 Comunicação com o Usuário

- Presencialmente na sede da EMDUR;
- Por telefone, e-mail ou site;
- Pela Ouvidoria Municipal (www.portovelho.ro.gov.br/ouvidoria).

4.4 Resposta às Manifestações

- Respostas em até 20 dias corridos, prorrogáveis por mais 10 com justificativa.

4.5 Consulta de Andamento de Solicitações

- Mediante número de protocolo fornecido no atendimento;
- Consulta presencial, telefônica ou via aplicativo.

5 DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Direitos:

- Receber atendimento de qualidade;
- Ter acesso à informação clara e precisa;
- Registrar manifestações e receber resposta no prazo legal.

Deveres:

- Fornecer informações corretas;
- Respeitar normas de uso;
- Cooperar com os agentes públicos.

Última atualização: 03/07/2025

Responsável: Gabriel Menezes dos Santos Leite, Seção de Call Center



Assinado por **João Alfredo Alencar Da Mata Filho** - Gerente de Iluminação Pública - Em: 04/07/2025, 13:52:44



Assinado por **Gabriela Santos De Castro** - Gerente - Em: 04/07/2025, 12:28:30



Assinado por **Gabriel Menezes Dos Santos Leite** - Chefe da Seção de Call Center - Em: 03/07/2025, 13:47:27



Assinado por **Paulo Henrique Vieira Da Costa** - Diretor Técnico - Em: 03/07/2025, 11:27:10