



EMPRESA MUNICIPAL DE DESENVOLVIMENTO URBANO
Av. Brasília, nº 1576 - Bairro Santa Bárbara - CEP 76812646 - Porto Velho - RO -
<https://emdur.portovelho.ro.gov.br/>

Pesquisa

PESQUISA DE SATISFAÇÃO – SCC/GIP/EMDUR

AGOSTO DE 2025

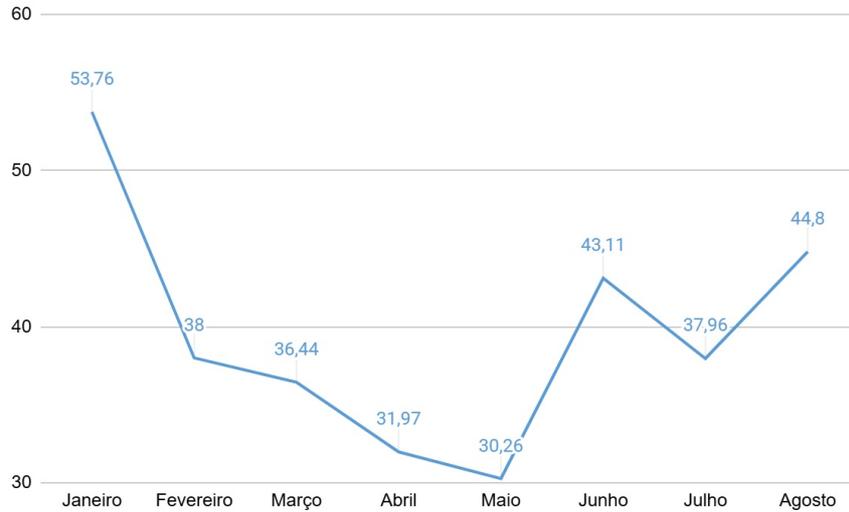
Introdução

Este relatório apresenta os resultados da pesquisa de satisfação realizada entre os dias 08 a 10 de setembro de 2025, com o objetivo de avaliar a experiência dos usuários em relação aos serviços prestados pela Gerência de Iluminação Pública/EMDUR no mês de agosto de 2025. Durante o período, foram registradas 172 reclamações, e a análise foi realizada com base nas 77 que receberam retorno dos usuários (44,8%). Devido a dificuldades de contato, 95 casos não puderam ser avaliados. Vale ressaltar que realizamos até 3 tentativas de contato com cada solicitante, em horários e dias distintos, a fim de ampliar a abrangência da pesquisa.

A pesquisa teve como objetivo analisar dois aspectos principais: a celeridade do serviço em campo e a qualidade do atendimento recebido, seja por meio de um atendente (Call Center, Recepção e Chatbot) ou de uma das plataformas disponíveis (APP, site e e-mail). Os resultados fornecem uma visão abrangente da satisfação dos usuários, destacando tanto os pontos positivos quanto as áreas que necessitam de melhorias para aprimorar a qualidade dos serviços oferecidos.

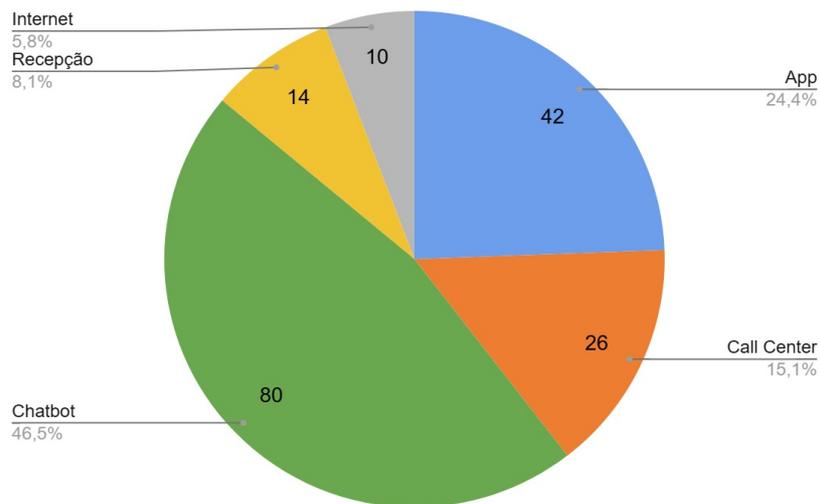
1. Histórico de Percentual de Participação

Quanto ao percentual de participação nas pesquisas de satisfação, entendemos este indicador como a proporção de usuários que responderam à pesquisa em relação ao total de atendimentos realizados no período.



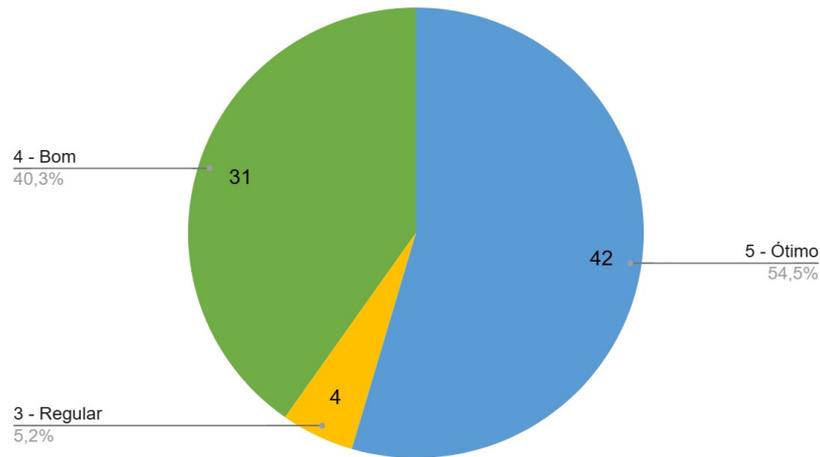
2. Reclamações por Origem

Quanto aos canais de abertura podemos observar os seguintes resultados:



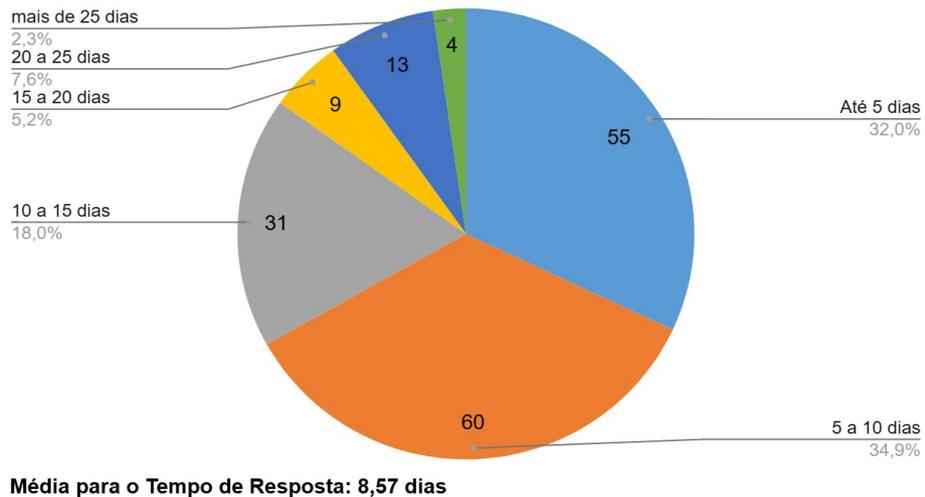
3. Plataforma e Atendente

Quanto ao uso das plataformas disponíveis e ao atendimento de nossos colaboradores do Call Center e Recepção, podemos observar o nível de satisfação dos reclamantes ouvidos na pesquisa, conforme o gráfico:



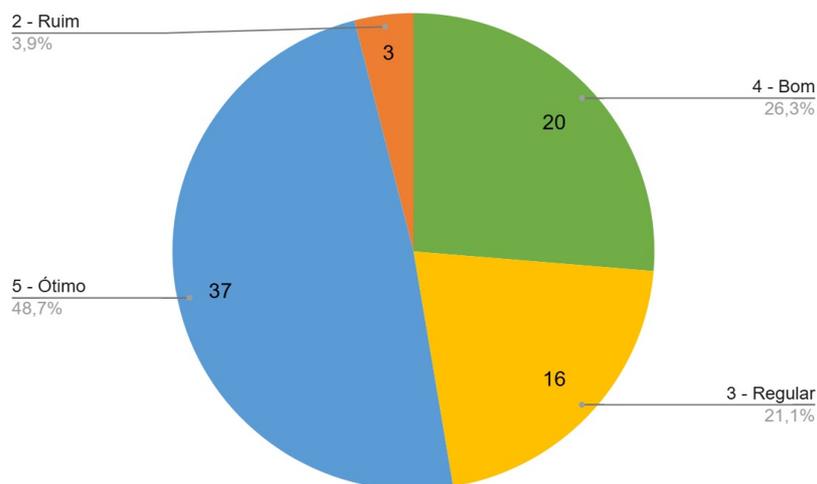
4. Tempo de Resposta

Dentre as 172 reclamações registradas, podemos observar no gráfico abaixo as métricas do tempo de resposta, em dias corridos:



Vale ressaltar que a média calculada para o tempo de resposta dos atendimentos desse período foi de **8,57 dias**.

A avaliação do tempo de resposta pelos usuários respondentes mostrou os seguintes resultados:



Conclusão

A pesquisa de satisfação de julho de 2025 revela que a maioria dos usuários está satisfeita com as plataformas e atendentes, e também aprova o tempo de resposta para as ocorrências. A maioria dos pedidos foi realizada via Chatbot, App da Emdur e Call Center. Por fim, continuamos trabalhando na melhoria dos atendimentos, prazos e otimização dos métodos de contato, com o objetivo de garantir a evolução constante na qualidade dos serviços prestados.

Porto Velho, 12 de setembro de 2025.

GABRIEL MENEZES DOS SANTOS LEITE

Chefe da Seção de Call Center

JOÃO ALFREDO ALENCAR DA MATA FILHO

Gerente de Iluminação Pública



Documento assinado eletronicamente por **João Alfredo Alencar Da Mata Filho, Gerente**, em 15/09/2025, às 11:34, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Gabriel Menezes Dos Santos Leite, Chefe**, em 15/09/2025, às 12:06, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://www.portovelho.ro.gov.br/sei> informando o código verificador **0021280** e o código CRC **64318C6B**.

