

**EMDUR**  
EMPRESA DE  
DESENVOLVIMENTO  
URBANO



PREFEITURA DO MUNICÍPIO  
DE **PORTO VELHO**

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO – SCC/GIP/EMDUR ABRIL DE 2025

### Introdução

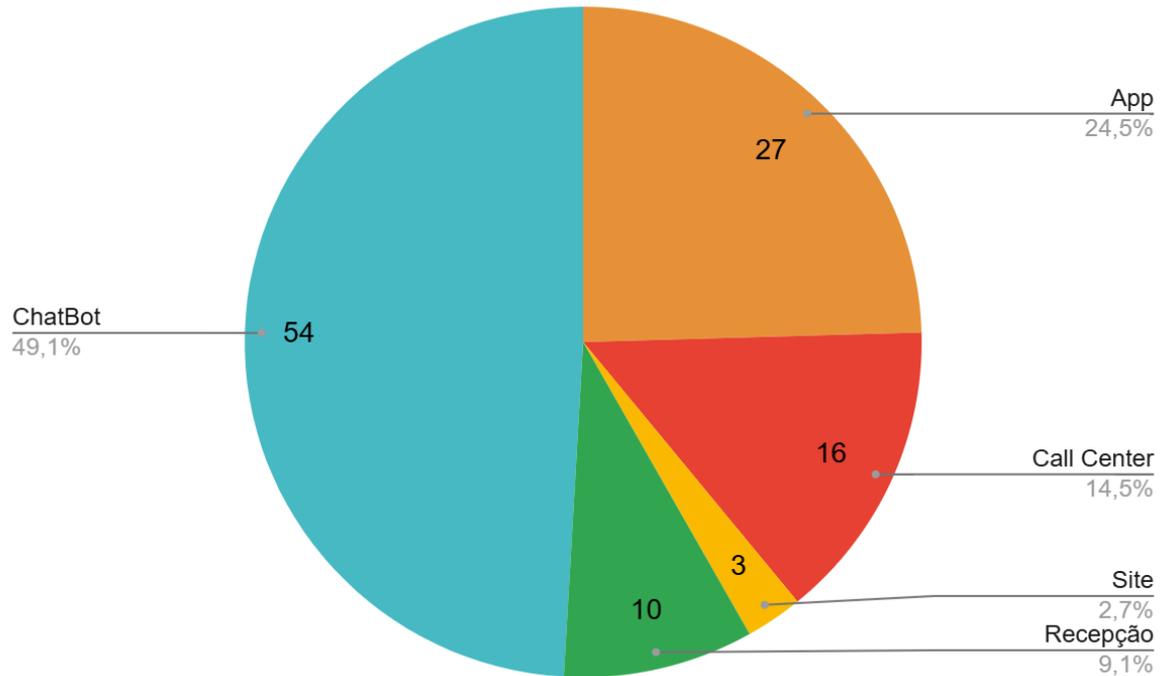
Este relatório apresenta os resultados da pesquisa de satisfação realizada entre os dias 5 e 9 de maio de 2025, com o objetivo de avaliar a experiência dos usuários em relação aos serviços prestados pela Gerência de Iluminação Pública/EMDUR no mês de abril de 2025. Durante o período, foram registradas 344 reclamações, e a análise foi realizada com base nas 110 que receberam retorno dos usuários. Devido a dificuldades de contato, 234 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 ou Recepção) 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.

---

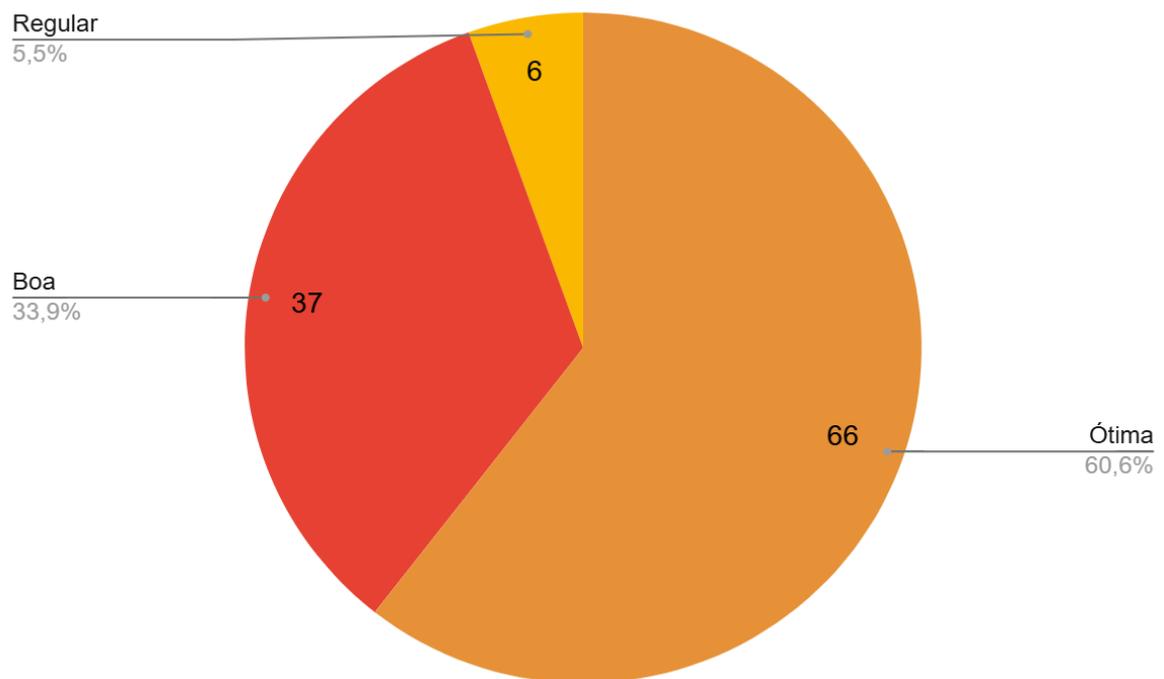
## 1. Reclamações por Origem

Quanto aos canais de abertura podemos observar os seguintes resultados:



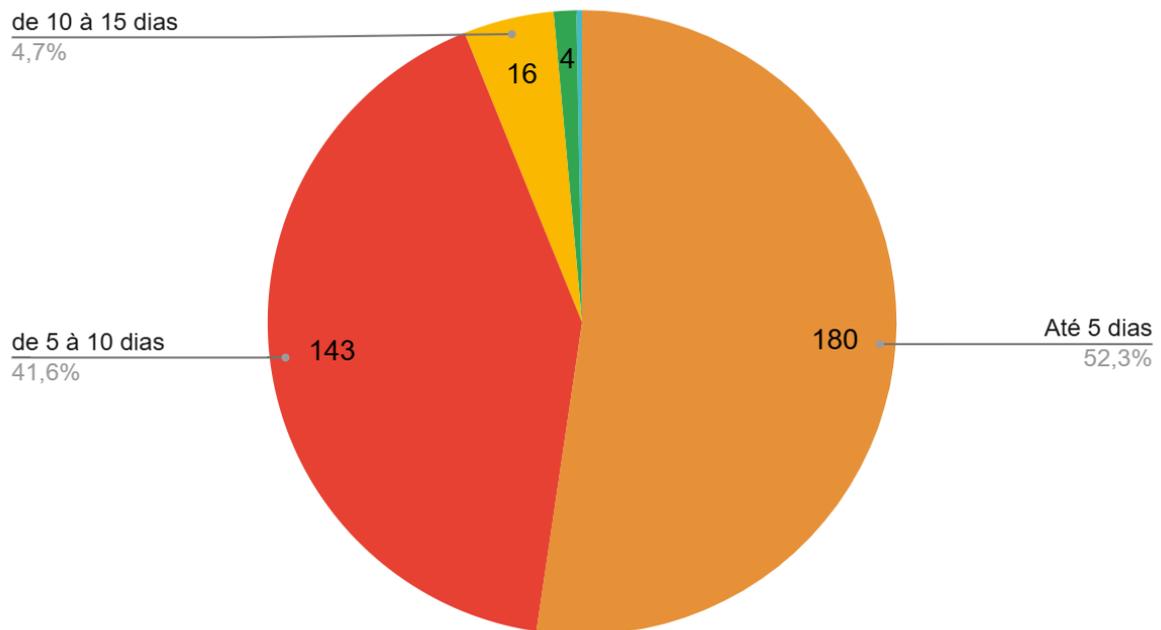
## 2. Plataforma e Atendente

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:



### 3. Tempo de Resposta

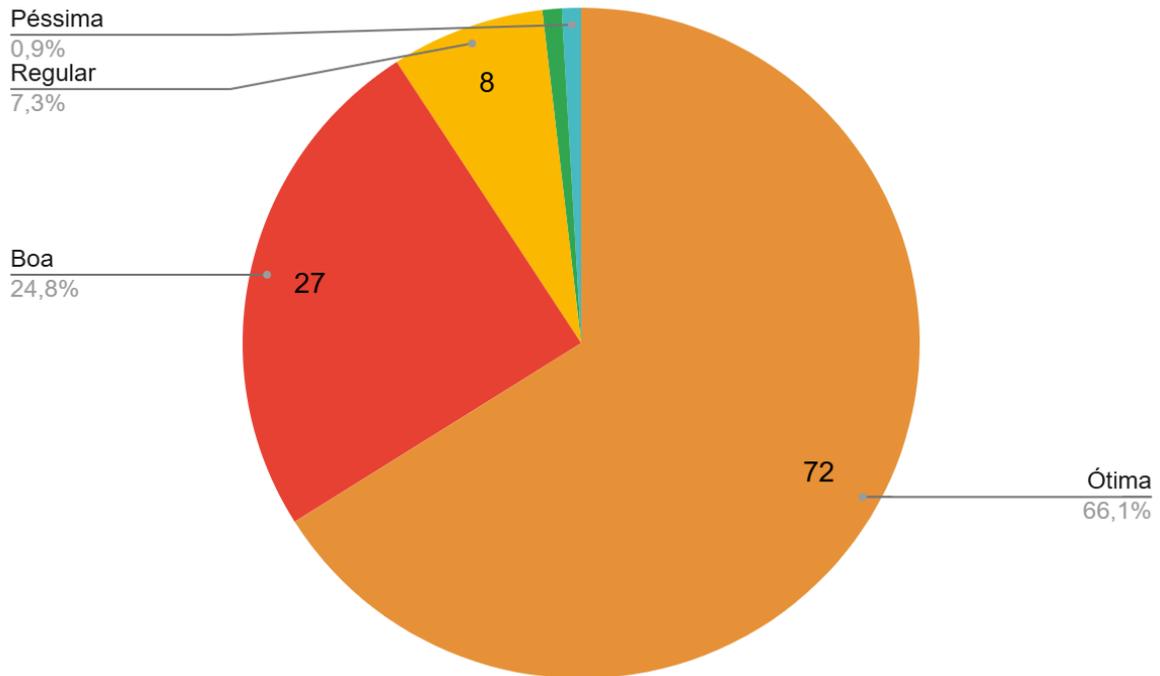
Dentre as 344 reclamações registradas, podemos observar no gráfico abaixo as métricas do tempo de resposta, em dias corridos:



Média para o Tempo de Resposta: 5 dias

Vale ressaltar que a média calculada para o tempo de resposta dos atendimentos desse período foi de **5 dias**.

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



## Conclusão

A pesquisa de satisfação de abril de 2025 revela que a maioria dos usuários está satisfeita com as plataformas e atendentes, e aprova o tempo de resposta para as ocorrências. No entanto, uma parte significativa avalia esse tempo como regular, apesar de terem sido atendidos dentro do prazo. A maioria dos pedidos foi realizada via Call Center e no Aplicativo da Emdur. 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.

**GABRIEL MENEZES DOS SANTOS LEITE**

Chefe da Seção de Call Center

**JOÃO ALFREDO ALENCAR DA MATA FILHO**

Gerente de Iluminação Pública



Assinado por **João Alfredo Alencar Da Mata Filho** - Gerente de Iluminação Pública - Em: 30/07/2025, 09:44:53



Assinado por **Gabriel Menezes Dos Santos Leite** - Chefe da Seção de Call Center - Em: 30/07/2025, 09:43:13