



PESQUISA DE SATISFAÇÃO – SCC/GIP/EMDUR JUNHO DE 2025

Introdução

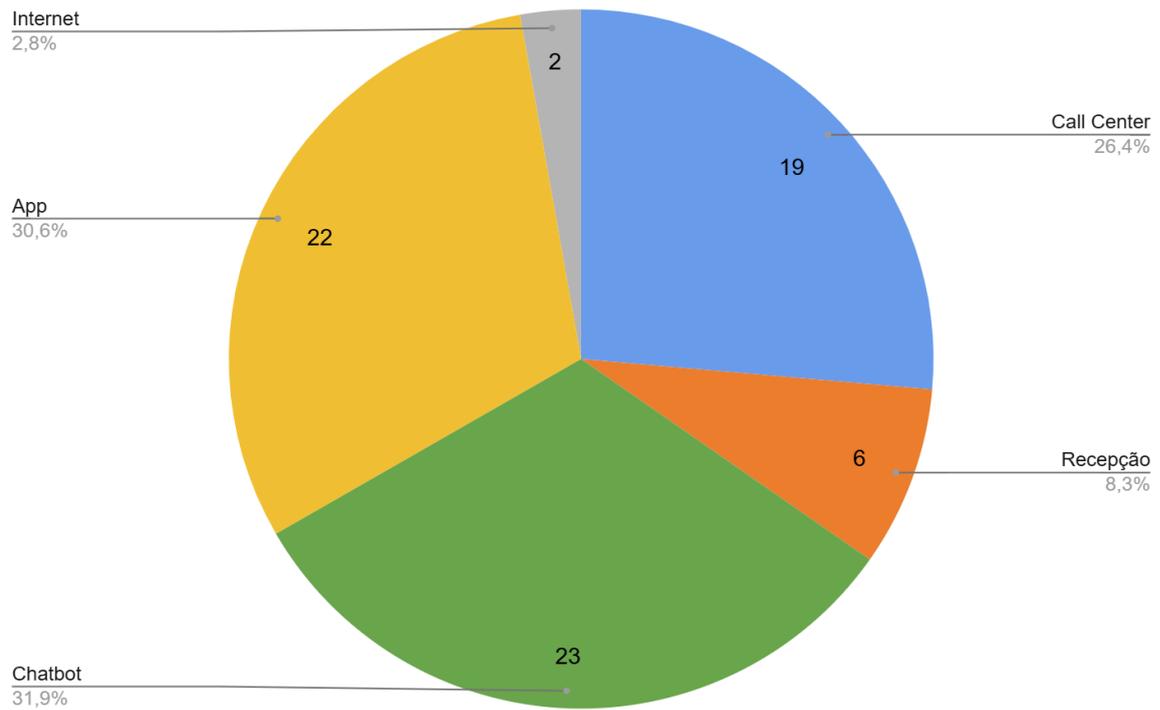
Este relatório apresenta os resultados da pesquisa de satisfação realizada entre os dias 21 e 25 de junho de 2025, com o objetivo de avaliar a experiência dos usuários em relação aos serviços prestados pela Gerência de Iluminação Pública/EMDUR no mês de maio de 2025. Durante o período, foram registradas 167 reclamações, e a análise foi realizada com base nas 72 que receberam retorno dos usuários. 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 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

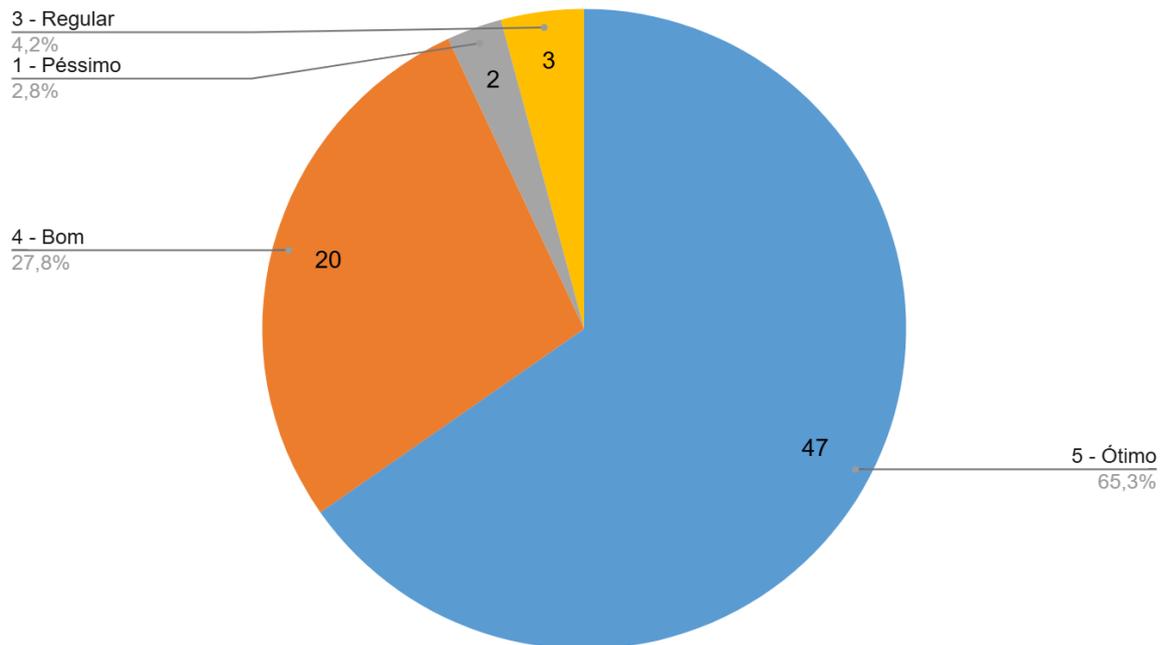
Quanto aos canais de abertura podemos observar os seguintes resultados:





2. Plataforma e Atendente

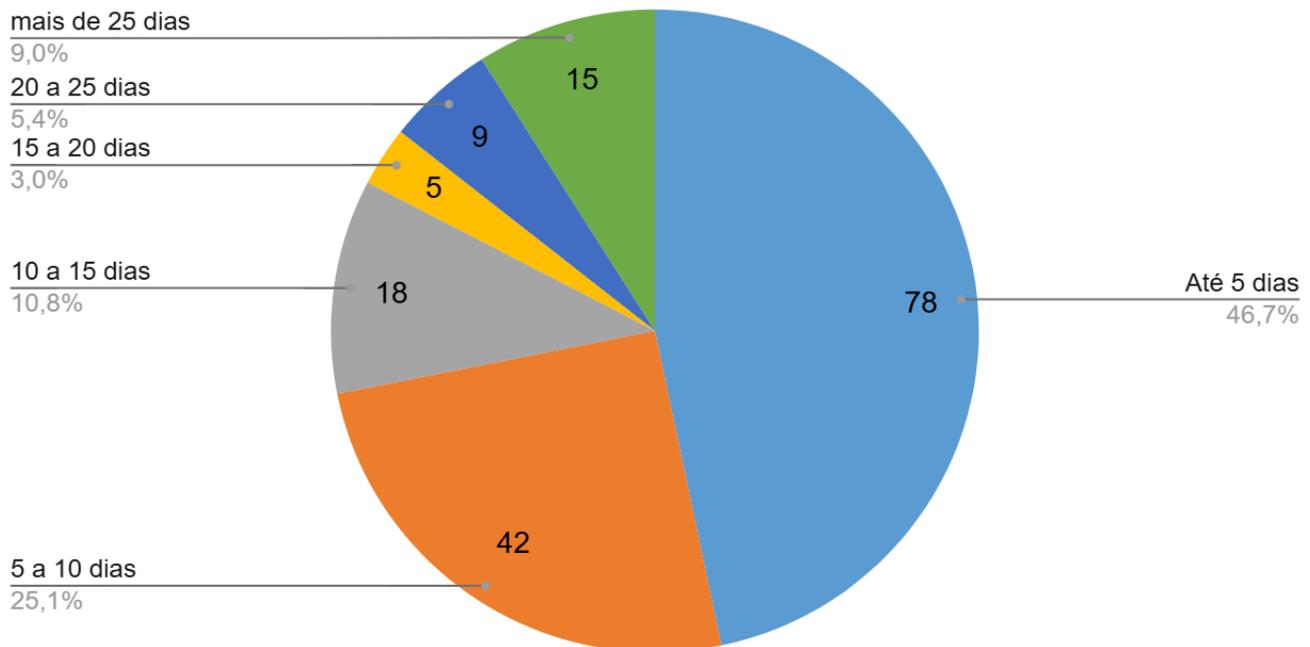
Quanto ao uso das plataformas disponíveis e ao atendimento de nossos colaboradores do Call Center e Recepção, podemos observar o nível de satisfação dos reclamantes ouvidos na pesquisa, conforme o gráfico:





3. Tempo de Resposta

Dentre as 167 reclamações registradas, podemos observar no gráfico abaixo as métricas do tempo de resposta, em dias corridos:

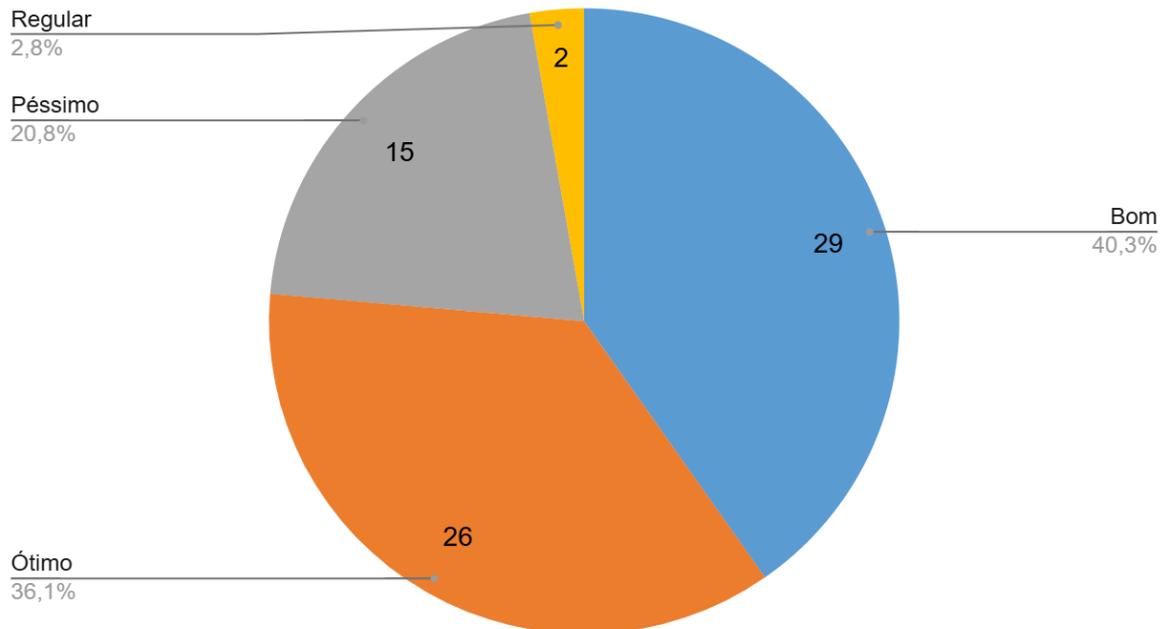


Média para o Tempo de Resposta: 9,02 dias

Vale ressaltar que a média calculada para o tempo de resposta dos atendimentos desse período foi de **9,02 dias**.



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



Conclusão

A pesquisa de satisfação de junho de 2025 revela que a maioria dos usuários está satisfeita com as plataformas e atendentes, e aprova o tempo de resposta para as ocorrências. A maioria dos pedidos foi realizada via Chatbot, no Aplicativo 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.

GABRIEL MENEZES DOS SANTOS LEITE

Chefe da Seção de Call Center

JOÃO ALFREDO ALENCAR DA MATA FILHO

Gerente de Iluminação Pública



Assinado por **Gabriel Menezes Dos Santos Leite** - Chefe da Seção de Call Center - Em: 25/07/2025, 12:26:25