EMDUR
EMPRESA DE DESENVOLVIMENTO URBANO

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO

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

Introdução

Este relatório apresenta os resultados da pesquisa de satisfação realizada entre os dias 7 e 10 de abril 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 março de 2025. Durante o período, foram registradas 118 reclamações, e a análise foi realizada com base nas 43 que receberam retorno dos usuários. Devido a dificuldades de contato, 75 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.

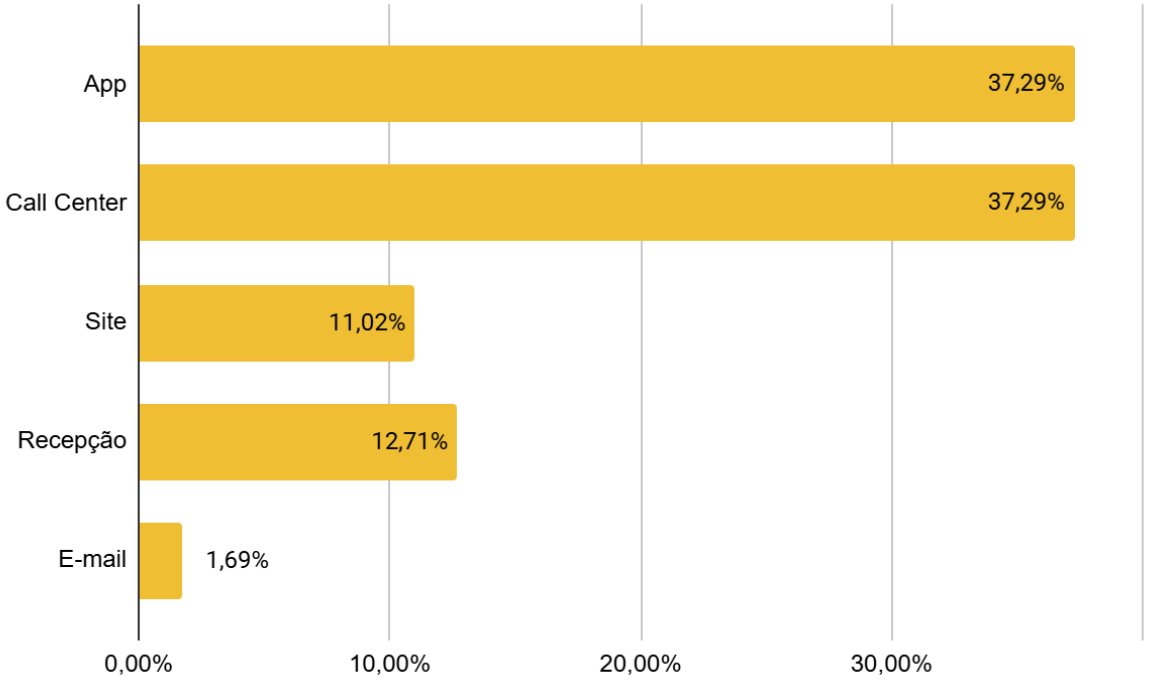
Documento assinado digitalmente.Acesse https://epmpv.portovelho.ro.gov.br/?a=autenticidade e informe o e-DOC 02D737D3

EMDUR
EMPRESA DE DESENVOLVIMENTO URBANO

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE **PORTO VELHO**

1. Volume de Reclamações e Canais de Abertura

No período de 01/03/2025 a 31/03/2025, foram registradas **118 reclamações**. A análise dos canais de abertura revelou os seguintes resultados:



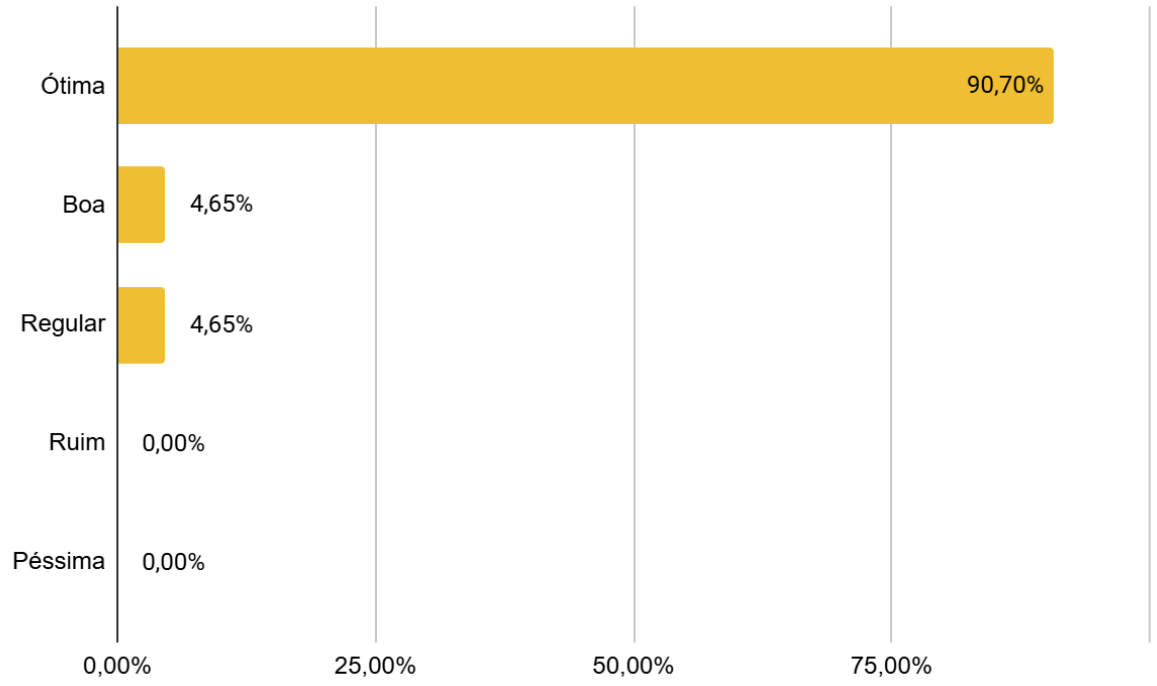
Documento assinado digitalmente.Acesse https://epmpv.portovelho.ro.gov.br/?a=autenticidade e informe o e-DOC 02D737D3

EMDUR
EMPRESA DE DESENVOLVIMENTO URBANO

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE **PORTO VELHO**

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:



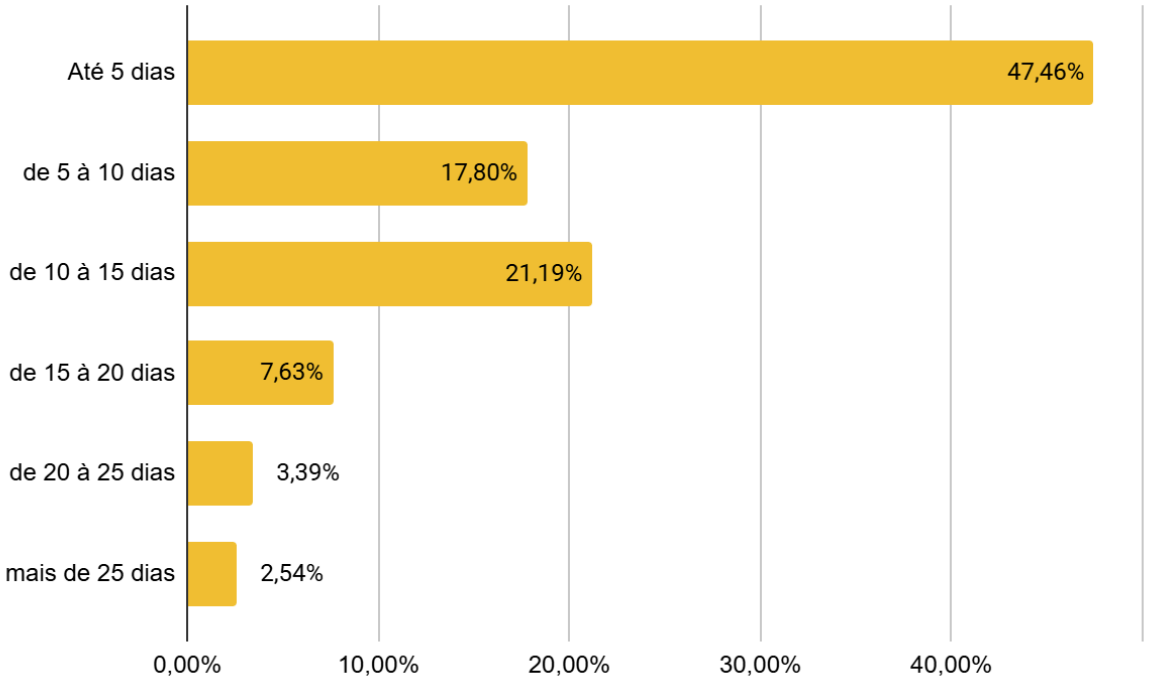
Documento assinado digitalmente.Acesse https://epmpv.portovelho.ro.gov.br/?a=autenticidade e informe o e-DOC 02D737D3

EMDUR
EMPRESA DE DESENVOLVIMENTO URBANO

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE **PORTO VELHO**

3. Tempo de Resposta

Dentre as 118 reclamações registradas, podemos observar no gráfico abaixo as métricas do tempo de resposta, em dias corridos:



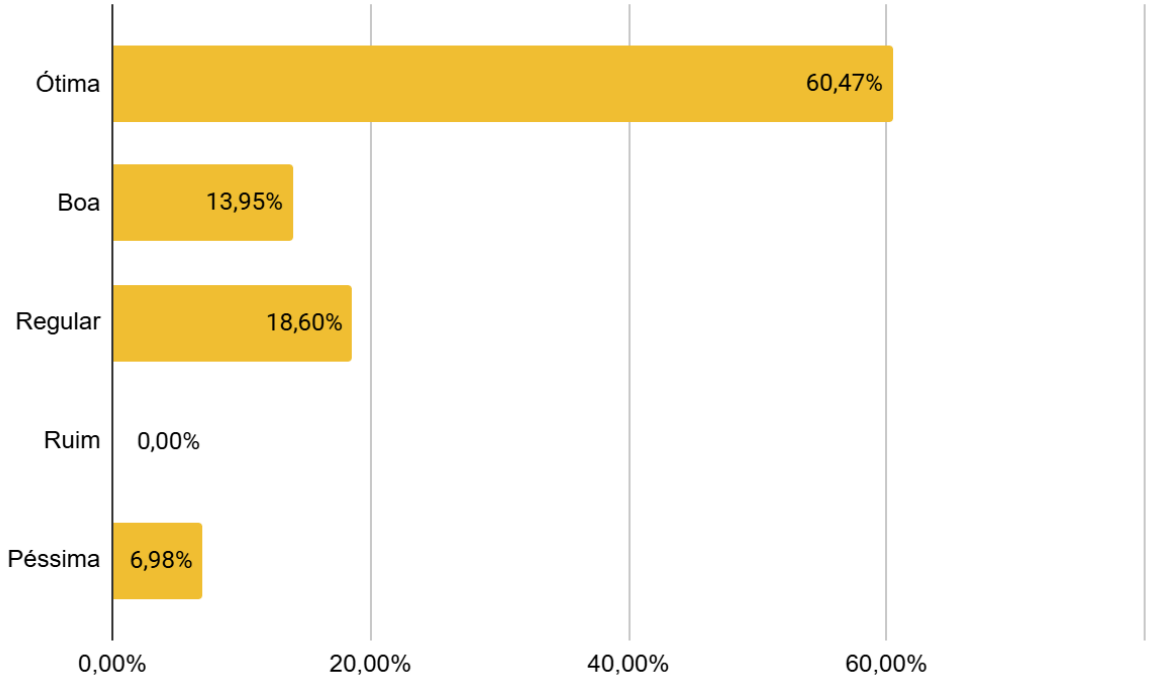
Vale ressaltar que a média calculada para o tempo de resposta dos atendimentos desse período foi de **7 dias, 14h e 38m**.

Documento assinado digitalmente.Acesse https://epmpv.portovelho.ro.gov.br/?a=autenticidade e informe o e-DOC 02D737D3

EMDUR
EMPRESA DE DESENVOLVIMENTO URBANO

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE **PORTO VELHO**

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



Conclusão

A pesquisa de satisfação de março 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

Documento assinado digitalmente.Acesse https://epmpv.portovelho.ro.gov.br/?a=autenticidade e informe o e-DOC 02D737D3

Assinado por **Gabriel Menezes Dos Santos Leite** - Chefe da Seção de Call Center - Em: 24/04/2025, 09:04:53

Documento assinado digitalmente.Acesse https://epmpv.portovelho.ro.gov.br/?a=autenticidade e informe o e-DOC 02D737D3