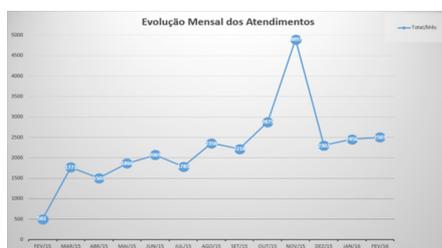


05/04/2016

# BOLETIM INFORMATIVO

## Emprel Atende comemora 01 ano

O Emprel Atende a Central de Atendimento de serviços de informática da Prefeitura do Recife, completou um ano de operações no mês de fevereiro de 2014, atendendo todos os Órgãos do governo municipal. Nesse período foram atendidos 29.103 chamados, perfazendo uma média de 2.400 atendimentos por mês.



O Emprel Atende foi concebido dentro dos mais modernos critérios de gestão continuada de serviços de TI, com processos balizados nas melhores práticas de mercado e aderentes à ITIL, que é reconhecidamente um dos melhores modelos de gestão para serviços de TI do mundo.

No primeiro ano das atividades foram alcançados expressivos índices de satisfação dos clientes, como atesta a pesquisa individual on-line.



Neste segundo ano de funcionamento, serão aperfeiçoados os processos de gestão de incidentes, problemas, configuração e mudança, padronizando e automatizando os atendimentos, sempre visando aumentar a satisfação dos usuários e diminuir os custos da operação, sobretudo alinhando as estratégias e ações de TI com as demandas da Prefeitura do Recife no atendimento ao cidadão.