

**GABINETE DE IMPRENSA**

**Usuários da PCR têm novo canal digital para o Emprel Atende**

*Agora o atendimento também passa a ser por Chat*

Para colaborar com as determinações de isolamento social dentro do Plano de Contingência do Novo Coronavírus (Covid-29) da Prefeitura do Recife, o Emprel Atende implantou duas ferramentas que possibilitam que os atendentes trabalhem em casa e otimizem o atendimento aos servidores municipais.

A primeira foi o Rocket Chat, ferramenta livre que disponibiliza um módulo específico para Help Desk de forma fácil e intuitiva; e a segunda foi um softphone que faz com que os atendentes possam trabalhar em casa pela web, mesmo com as ligações chegando na central telefônica pelo número 3355-7156.

O serviço Emprel Atende recebe cerca de 5 mil ligações e emails por mês e, desse número, de 2,5 mil a 3 mil viram chamados para abertura de serviços. No panorama atual estão sendo recebidas 120 ligações por dia, principalmente para pedidos e dúvidas sobre VPNs e acesso ao informe de rendime

Dessa forma, o atendimento remoto está sendo mantido normalmente, cumprindo a recomendação máxima desse período: “Fiquem em Casa”. O chat EmprelAtende pode ser acessado pelo link <https://www.emprel.gov.br/emprel-atende-chat>

**Como acessar o chat EmprelAtende :**

Entre no link https://www.emprel.gov.br/emprel-atende-chat



Clique em :

Você será direcionado para a página do chat



Para iniciar o chat clique no ícone

E digite sua mensagem.

Você será direcionado para um dos nossos atendentes automaticamente.

