



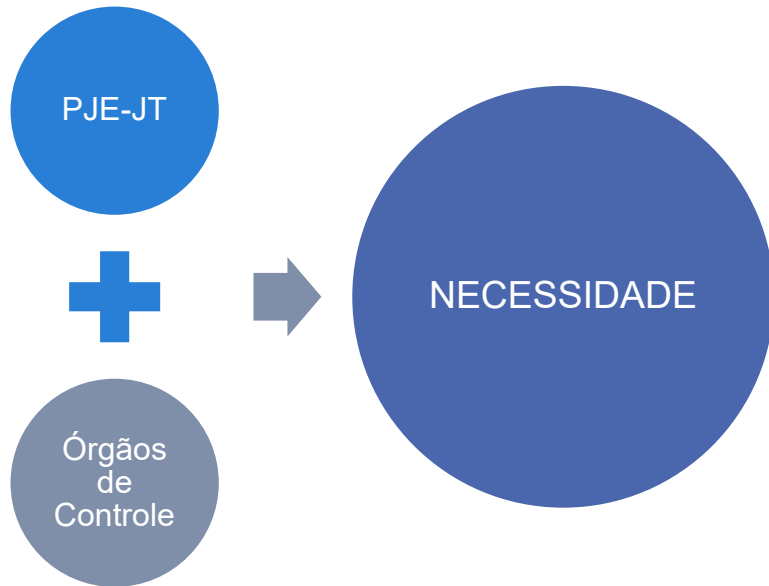
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA SEXTA REGIÃO

Service Desk

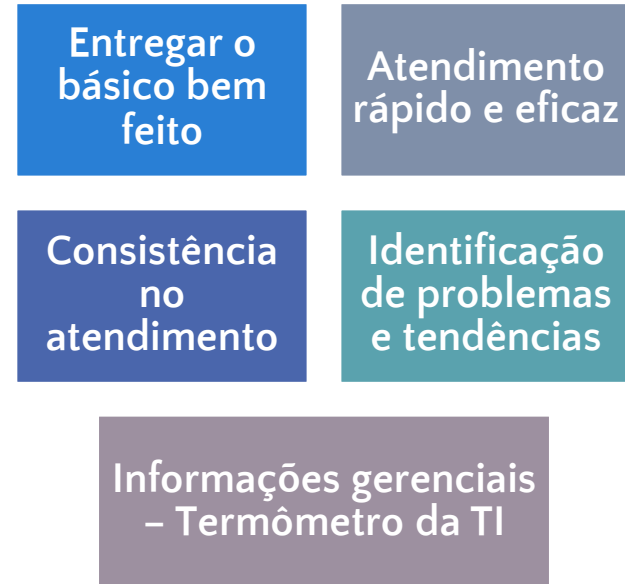
Agosto 2018

Importância do Service Desk na JT

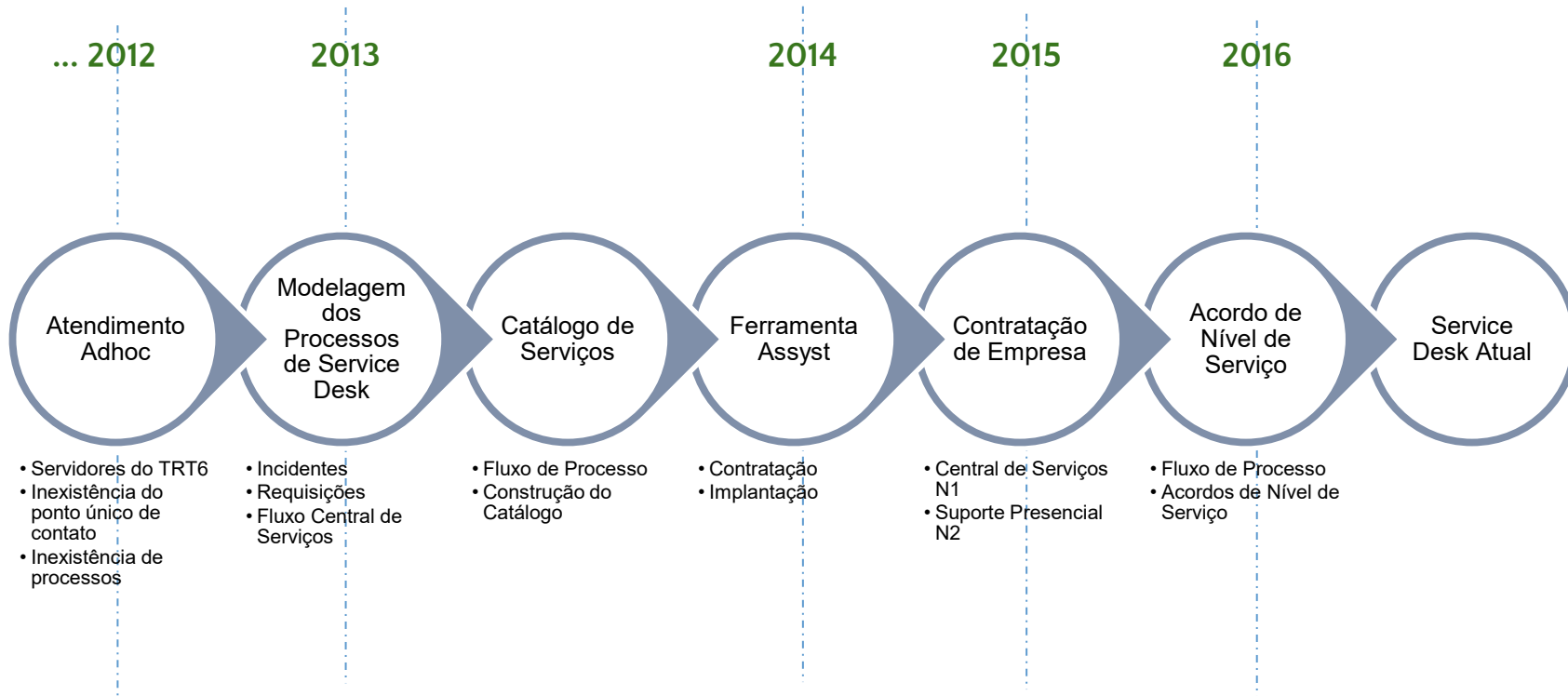
- **Motivação**



- **Entrega de Valor**



Evolução do Service Desk TRT6



Service Desk TRT6



Dados do Atendimento

Canais de Atendimento: **telefone, AssystNet e email.**

Média mensal de chamados: **1.965**

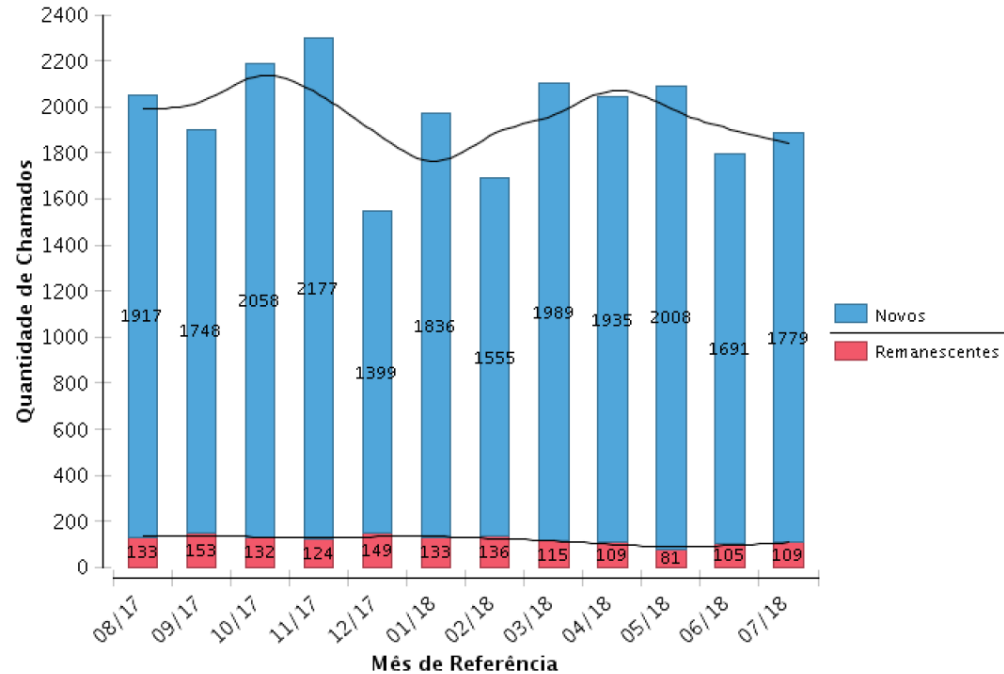
Usuários Internos: **3.200**

Usuários Externos*: **2.805**

TMA (N1): **6 min**

TME: **6 seg**

FCR: **15,75%**



*Usuários externos que já registraram algum chamado na Central de Serviços.

Atendimento de TI no Regional

- Varas do Trabalho: 70 Gabinetes de Desembargadores: 19
- Unidades Administrativas: 31



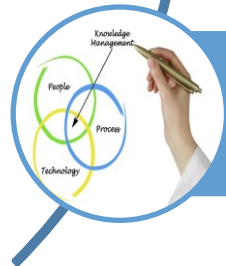
Momento Atual – Refinamento e Melhoria



Revisão dos Acordos de Nível de Serviço



Monitoramento da Satisfação dos Usuários



Aprimoramento do Processo de Gestão do Conhecimento

Desafios Futuros



Ampliação da Central de Serviços para as demais áreas do Tribunal



Ampliação dos Canais de Atendimento



Redução na quantidade de incidentes

Maria Rita Oliveira

Chefe da Seção de Gestão da Central de Serviços de TI
sgcs@trt6.jus.br

