



TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA SEXTA REGIÃO

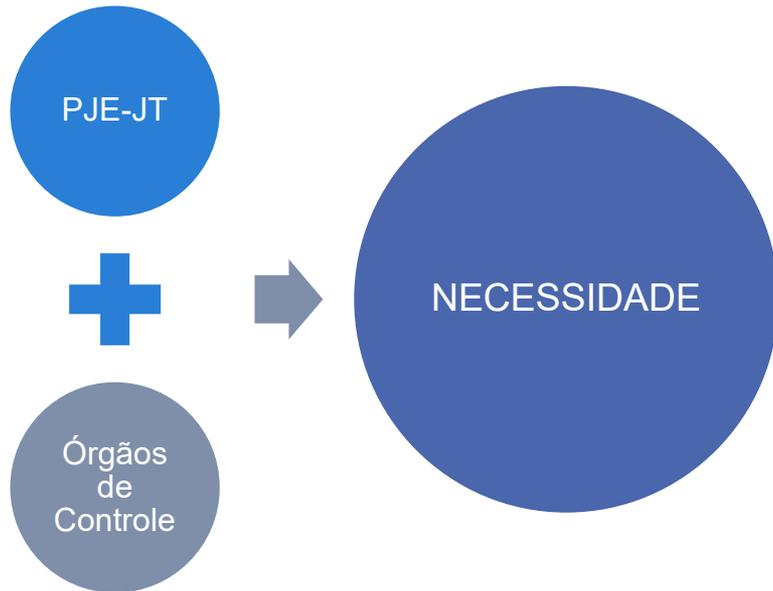
---

# Service Desk

Agosto 2018

# Importância do Service Desk na JT

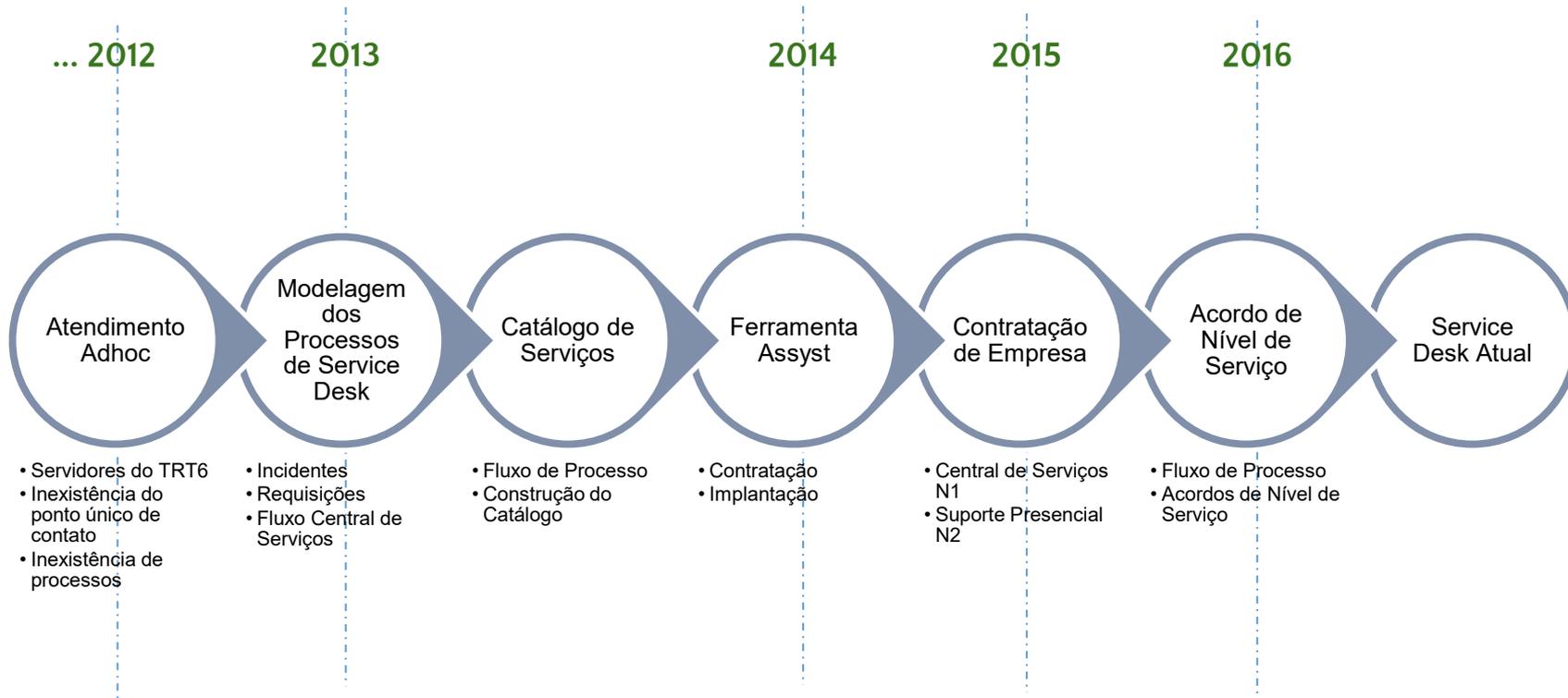
- **Motivação**



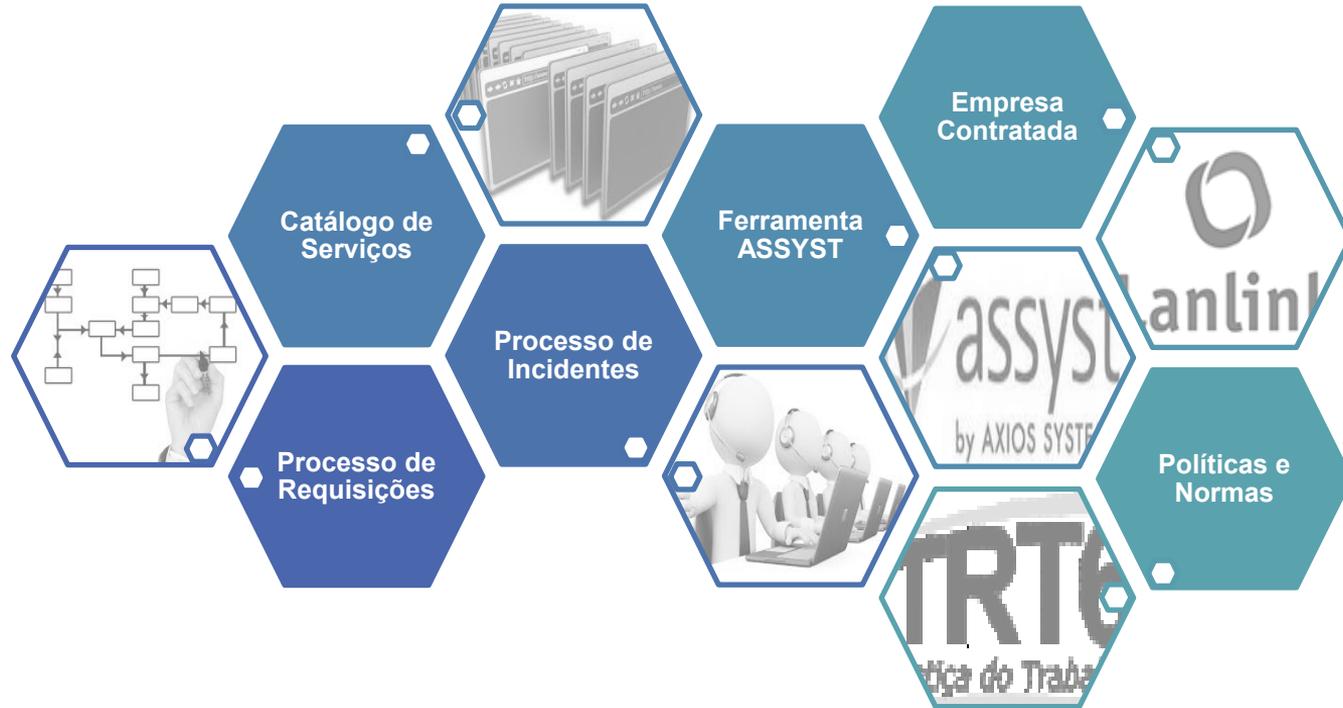
- **Entrega de Valor**



# Evolução do Service Desk TRT6



# Service Desk TRT6



# Dados do Atendimento

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

Média mensal de chamados: **1.965**

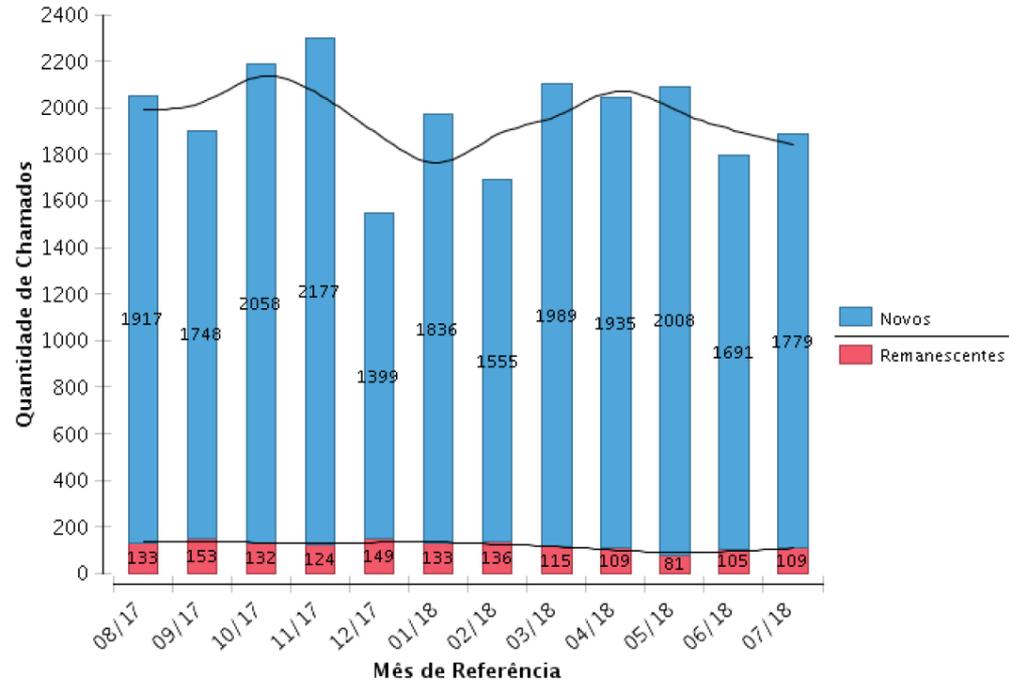
Usuários Internos: **3.200**

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

