

Painel de Contribuição OUV (DEZEMBRO/2017)

Objetivo Estratégico / Iniciativa Estratégica / Meta Estratégica	Ação	(pendências, atividades concluídas, dificuldades, observações, etc.)	Situação (1) Não Iniciada (2) Em Dia (3) Atrasada (4) Concluída (5) Excluída
<p style="text-align: center;">META 23</p> <p style="text-align: center;">Elevar a 70% o grau de satisfação dos clientes (2015-2020)</p>	<p>1. Regulamentação da Lei de Acesso à Informação - LAI</p>	<p>Janeiro - Aguardando publicação por parte da Presidência do TST e do CSJT.</p> <p>Fevereiro a junho - Novos estudos e reformulações da minuta de regulamentação.</p> <p>Julho a outubro - Período de revisões e alterações no texto.</p> <p>Novembro - Entregue versão final à SEGP, para análise e providências.</p>	(2)
	<p>2. Capacitação interna: cursos e oficinas para maior profissionalização dos servidores da Unidade.</p>	<p>Fevereiro a abril - Cursos <i>Smart</i>: gestão inteligente da informação; rotina inteligente de trabalho; expressão inteligente das ideias.</p>	(4)
	<p>3. Realização da Pesquisa de Satisfação de Clientes 2017</p>	<p>Agosto e setembro - Lançamento e realização da Pesquisa</p>	(4)

Painel de Contribuição OUV (DEZEMBRO/2017)

<p>PROJETO 2017 “SERVIR PARA SERVIR”</p> <p>Incrementar a política de transparência no TST</p>	4. Visita às Unidades do TST	<p>Março a dezembro</p> <p>- Tentativa de estabelecer uma relação mais colaborativa e transparente da Ouvidoria com cada Unidade do TST.</p>	(5)
	5. Fomento da “linguagem cidadã”	<p>Maio</p> <p>- Fornecer capacitação aos servidores da Ouvidoria para o emprego da “linguagem cidadã” para elevar a qualidade de atendimento efetivo ao cidadão.</p>	(4)
	6. Aperfeiçoamento dos procedimentos da Ouvidoria	<p>Fevereiro a abril</p> <p>- Preparar documento para regulamentação dos fluxos e procedimentos da Ouvidoria.</p> <p>Julho a outubro</p> <p>- Período de revisões e alterações no texto.</p> <p>Novembro</p> <p>- Com a mudança do estatuto da Ouvidoria, a partir do novo Regimento Interno do TST, esta ação ficou suspensa, à espera de futuras orientações.</p>	(2)
	7. Reestruturação organizacional	<p>Julho a novembro (1ª fase)</p> <p>- Redistribuição de servidores por centrais;</p> <p>- Otimização da gestão do SIC (Serviço de Informação ao Cidadão);</p> <p>A partir de dezembro (2ª fase)</p> <p>- Melhoria do serviço prestado pela CAE (Central de Atendimento Especializado): renovação de metodologias de classificação, de resposta e de encaminhamento das manifestações.</p>	(2)