

## Painel de Contribuição OUV (Dezembro/2018)

Objetivo Estratégico / Iniciativa Estratégica / Meta Estratégica	Ação	Registrar os andamentos das ações (cronograma, situação, dificuldades, pendências, observações, etc.), no período.  Registrar os investimentos alocados e as ampliações e reduções físicas e/ou financeiras porventura alcançadas no desempenho das ações e/ou de seus indicadores vinculados, no período.	Situação (1) Não Iniciada (2) Em Dia (3) Atrasada (4) Concluída (5) Excluída
1. META 23 - Elevar a 70% o grau de satisfação dos clientes (2015-2020)	a. Regulamentação da Lei de Acesso à Informação - LAI	<p><b>Abril</b> Entregue versão final ao CSJT, para análise e deliberação.</p> <p><b>Junho</b> Entregue para aprovação perante o Órgão Especial, provavelmente no segundo semestre de 2018;</p> <p><b>Outubro</b> Em revisão de texto, após novas contribuições, para aprovação pelo Órgão Especial do TST, provavelmente no segundo semestre de 2018.</p> <p><b>Dezembro</b> Assinado o Ato Conjunto TST.CSJT.GP Nº 40, de 11/12/2018, que dispõe, no âmbito do TST e do CSJT, sobre o acesso à informação e a aplicação da Lei nº 12.527, de 18/11/2011.</p>	(4)
	b. Carta de Serviços ao Cidadão	<p><b>Mai</b> Retomada das reuniões do Comitê Gestor para: Análise e atualização do conteúdo e definição de critérios de atualização periódica nos meses de junho a agosto. <b>(ATIVIDADE NÃO REALIZADA);</b></p> <p><b>Junho</b> Atualização do conteúdo "Serviços Processuais", com o auxílio da Secretaria-Geral Judiciária, em virtude de</p>	(2)

## Painel de Contribuição OUV (Dezembro/2018)

		<p>alterações do Regimento Interno do Tribunal;</p> <p><b>Outubro</b> Revisão do Layout da Carta de Serviços, no segundo semestre de 2018, autorizada pela Presidência do Tribunal.</p> <p><b>Dezembro</b> Após autorização do Exmo. Ministro Ouvidor e da Presidência, a Carta de Serviços está sendo alterada pela SETIN, referindo-se apenas ao novo Lay-out, preservando o conteúdo.</p>	
	c. Normativo sobre procedimentos da Ouvidoria	<p><b>ABRIL</b> Entregue versão final ao CSJT, para análise e deliberação.</p> <p><b>Junho</b> Entregue para aprovação perante o Órgão Especial, provavelmente no segundo semestre de 2018.</p> <p><b>Outubro</b> Em revisão de texto, após novas contribuições, para aprovação pelo Órgão Especial do TST, provavelmente no segundo semestre de 2018.</p> <p><b>Dezembro</b> Assinado o Ato Conjunto TST.GP.OUV N° 529, que regulamenta os procedimentos a serem adotados em face de manifestações e pedidos de informação recebidos pela Ouvidoria do TST. Referendado pela Resolução Administrativa n° 2037, de 10/12/2018. Ainda, foi assinado o ATOCSJT.GP N° 308, de 11/12/2018, que dispõe sobre a Ouvidoria-Geral do CSJT, a qual funcionará, no que couber, de acordo com o Ato Conjunto TST.GP.OUV N° 529.</p>	(4)
	d. Aprimoramento das metodologias de classificação e resposta	<p><b>Janeiro</b> Atividades relacionadas à CAE (Central de Atendimento Especializado) para janeiro a junho: - renovação dos métodos de classificação de manifestações; - revisão e reelaboração do prontuário de respostas padrão</p> <p><b>(ATIVIDADE SOBRESTADA DEVIDO À IMPLANTAÇÃO</b></p>	(2)

## Painel de Contribuição OUV (Dezembro/2018)

		<p><b>DE NOVO SISTEMA DE OUVIDORIA, PREVISTO PARA O PRIMEIRO SEMESTRE DE 2019)</b>  <b>Outubro</b>  Revisão da Classificação segundo diretrizes de regulamentos da Ouvidora-Geral da União (OGU)</p>	
	<p>e. Realização da Pesquisa de Satisfação de Clientes 2018</p>	<p><b>Janeiro</b>  Preparação preliminar da Pesquisa;  <b>Junho</b>  Lançamento e realização da Pesquisa com previsão para setembro e outubro;  <b>Outubro</b>  Finalização da Pesquisa em 31/10; dados foram enviados para a Estatística para elaboração de relatório e obtenção do ISAT 2018, ainda no segundo semestre deste ano.  <b>Dezembro</b>  Apurados os resultados da pesquisa de satisfação. Isat atingiu 69,6%.  Para 2019, pretende-se realizar reuniões com as diversas áreas envolvidas para detectar pontos sensíveis e adotar medidas para garantia de continuidade do bom desempenho das atividades do TST, com efeitos nas Pesquisas de Satisfação dos exercícios seguintes.</p>	<p>(2)</p>

Em 11/01/2019  
Ouvidoria do TST e do CSJT