

Painel de Contribuição OUV (Dezembro/2019)

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. Carta de Serviços ao Cidadão	<p>Janeiro 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> <p>Março Publicação da nova Carta de Serviços nos sites do TST e do CSJT</p> <p>Novembro Concluído</p>	(4)
	b. Aprimoramento das metodologias de classificação e resposta	<p>Janeiro 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>Revisão da Classificação segundo diretrizes de regulamentos da Ouvidora-Geral da União (OGU) (ATIVIDADE SOBRESTADA DEVIDO À IMPLANTAÇÃO DE NOVO SISTEMA DE OUVIDORIA, PREVISTO PARA O PRIMEIRO SEMESTRE DE 2019)</p> <p>Julho Previsão de instalação do sistema PROAD-OUV previsto</p>	(2)

Painel de Contribuição OUV (Dezembro/2019)

		<p>para segundo semestre de 2019, aguardando lista de prioridades da SETIN.</p> <p>Novembro Previsão de instalação do sistema previsto para dezembro de 2019. Sistema pronto para instalação. Devido à disponibilidade dos técnicos do TRT12, a instalação e o treinamento correspondente estão previstos para a semana de 10 a 14 de fevereiro de 2020- Pendente de autorização da Presidência.</p>	
	<p>c. Realização da Pesquisa de Satisfação de Clientes TST 2019</p>	<p>Janeiro Preparação preliminar da Pesquisa;</p> <p>Fevereiro A partir desse período, 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>Junho Análise com as unidades pertinentes de formas de aumento da base de pesquisa, para atingir maior número de advogados e partes. Previsão da pesquisa para outubro/ novembro 2019;</p> <p>Outubro Início da Pesquisa de Satisfação de Clientes TST 2019, com aumento da base de convite para 750 mil advogados de todo o país.</p> <p>Novembro Após a finalização da pesquisa, os dados serão enviados para a Estatística para elaboração de relatório e obtenção do ISAT 2019, ainda no segundo semestre deste ano.</p> <p>Dezembro Apuração dos resultados do ISAT.</p>	<p>(4)</p>

Painel de Contribuição OUV (Dezembro/2019)

		Os dados foram apurados pela Coordenadoria de Estatística e apresentaram o seguinte comportamento: A Pesquisa foi respondida por 8.247 pessoas. O ISAT foi de 70,1%, superando a meta estabelecida de 69%, com um desempenho de 101,62%. Meta 23 atingida.	
	d. Revisão do conteúdo de Perguntas Frequentes da Ouvidoria do TST e do CSJT	<p>Janeiro Revisão de todos os itens do Questionário veiculado na Internet do TST e do CSJT, relativos a procedimentos de Ouvidoria e ao SIC.</p> <p>Fevereiro O resultado deverá ser submetido à Presidência do TST e do CSJT e ao Exmo. Sr. Ministro Ouvidor</p> <p>Agosto Após autorização, publicação nos respectivos sites TST e CSJT</p> <p>Setembro Previsão de publicação no decorrer do segundo semestre de 2019.</p> <p>Dezembro Aguarda-se autorização para publicação e encerramento do Projeto.</p>	(2)
	e. Desenvolvimento de ações voltadas à elaboração e veiculação da Pesquisa de Satisfação do CSJT	<p>Janeiro a Maio Levantamento de dados e informações disponíveis no âmbito do TST. Realização de estudos.</p> <p>Julho Realização de visitas a Órgãos de estrutura e atribuições similares para levantamento de dados.</p> <p>Agosto e Setembro Elaboração de instrumento de pesquisa e estabelecimento de critérios para a criação de uma nova meta estratégica relacionada ao Índice de Satisfação, em conjunto com a CGEST.</p> <p>Outubro</p>	(2)

Painel de Contribuição OUV (Dezembro/2019)

		<p>Elaboração de relatório para ser submetido à Secretaria-Geral do CSJT e ao Exmo. Sr. Ministro Presidente do CSJT, para fins de aprovação.</p> <p>Novembro Minuta inicial de conjunto de perguntas para a pesquisa encaminhada à Secretaria-Geral do CSJT, para avaliação e crítica das unidades do Conselho.</p> <p>Dezembro Aguardando deliberação do CSJT.</p>	
--	--	--	--