

**TRT13 – PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2015-2020**  
**MAPA DE CONTRIBUIÇÃO DA OUVIDORIA** (06/10/2017)

**Missão: Promover uma prestação jurisdicional célere e eficaz.**

**Visão: SER UMA INSTITUIÇÃO DE REFERÊNCIA NA PRESTAÇÃO JURISDICIONAL E ADMINISTRATIVA**



<b>OBJETIVO(S) ESTRATÉGICO(S) INSTITUCIONAL(IS)</b>	<b>04 – APRIMORAR A COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL.</b>
<b>INDICADOR(ES)</b>	<b>5 – Índice de satisfação dos usuários com a comunicação externa; 6 – Índice de satisfação de magistrados e servidores com a comunicação interna.</b>
<b>METAS</b>	<b>IND. 5 – Atingir 85% de satisfação dos usuários com a comunicação externa, até 2020. 2015 = 82%; 2016 = 83%; 2017 = 83%; 2018 = 84%; 2019 = 84%; 2020 = 85%.</b> <b>IND. 6 – Atingir 80% de satisfação de Magistrados e Servidores com a comunicação interna, até 2020. 2015 = 75%; 2016 = 76%; 2017 = 77%; 2018 = 78%; 2019 = 79%; 2020 = 80%.</b>
<b>AÇÕES E INICIATIVAS / PRAZO</b>	<b>1 – Melhorar a visibilidade do acesso à Ouvidoria, acompanhando e propondo mudanças na página eletrônica do Tribunal, sempre que necessário – Prática permanente;</b> <b>2 – Implantar pesquisa de satisfação para avaliar os serviços prestados pela Ouvidoria – Prática permanente;</b> <b>3 – Implantar o indicador de tempo médio na tramitação das manifestações – Prática permanente;</b> <b>4 – Considerando que o público externo é o principal alvo da Ouvidoria, melhorar a distribuição de material publicitário por meio de folders, cartazes e publicações eletrônicas - Prática permanente;</b> <b>6 – Nortear as ações da Ouvidoria no acolhimento, celeridade e resolutividade das demandas – Prática permanente.</b>