

TRT13 – PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO 2015-2020
MAPA DE CONTRIBUIÇÃO DA OUVIDORIA (22/05/2015)

Missão: Promover uma prestação jurisdicional célere e eficaz.

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



OBJETIVO(S) ESTRATÉGICO(S) INSTITUCIONAL(IS)	04 – APRIMORAR A COMUNICAÇÃO INSTITUCIONAL.
INDICADOR(ES)	5 – Índice de satisfação dos usuários com a comunicação externa; 6 – Índice de satisfação de magistrados e servidores com a comunicação interna.
METAS	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%. 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%.
AÇÕES E INICIATIVAS / PRAZO	1 – Acompanhar e propor, sempre que necessário, a melhoria da visibilidade para o usuário na localização do acesso à Ouvidoria no site do Tribunal – Prática permanente; 2 – Intensificar as atividades da Ouvidoria Itinerante – Prática permanente; 3 – Implantar pesquisa de satisfação para avaliar os serviços prestados pela Ouvidoria – até dezembro/2015; 4 – Implantar o indicador de tempo médio na tramitação das manifestações – até dezembro/2015; 5 – Visitar unidades do Tribunal e disseminar o real papel da Ouvidoria no TRT13, observando, quando necessário, a disponibilidade financeira, com o sentido de aproximar os usuários internos – Prática permanente.

OBJETIVO(S) ESTRATÉGICO(S) INSTITUCIONAL(IS)	06 – IMPLEMENTAR POLÍTICA DE GESTÃO DE PESSOAS, COM ÊNFASE NAS COMPETÊNCIAS E NA QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO.
INDICADOR(ES)	9 – Índice de absenteísmo. 10 – Índice de realização dos exames periódicos.
METAS	IND. 9 – Reduzir em 4,5% o índice de absenteísmo da força de trabalho da Ouvidoria, até 2020. (Levantar linha de base; definir % para cada ano até 2020) IND. 10 – Aumentar para 90% o índice de realização de exames periódicos da Ouvidoria, até 2020. (Levantar linha de base; definir % para cada ano até 2020)
AÇÕES E INICIATIVAS / PRAZO	1 – Manter o ambiente de trabalho prazeroso na atividade laboral – Prática permanente; 2 – Melhorar o layout da sala para humanizar o ambiente – Até dezembro/2015; 3 – Conscientizar os servidores da Unidade da necessidade de entrega dos exames periódicos – Prática anual; 4 – Levantar, junto ao SERSA, índice de absenteísmo da unidade em dezembro/2014 (linha de base) e definir % para cada ano até 2020. – Até julho/2015; 5 – Levantar, junto ao SERSA, índice de realização de exames periódicos da unidade em dezembro/2014 (linha de base) e definir % para cada ano até 2020. – Até julho/2015.