



OUVIDORIA  
2015-2020

## SEÇÃO DE OUVIDORIA

### PLANO DE CONTRIBUIÇÃO DA UNIDADE

#### PERSPECTIVA RECURSOS

<b>Metas</b>	<b>Iniciativas</b>	<b>Objetivos Estratégicos</b>
Promover satisfação com os serviços da Ouvidoria	Divulgar a atuação da Ouvidoria e incentivar os servidores a realizarem sugestões e reclamações, de modo que eles se sintam estimulados e orgulhosos em “vestir a camisa” do TRT 16	<b>01. Desenvolver ações voltadas à promoção da qualidade de vida</b>  <b>09. Ampliar o modelo de gestão participativa</b>
Capacitar os servidores da Ouvidoria em gestão de conflitos	Solicitar à Escola Judicial a capacitação em gestão de conflitos, bem como a participação em treinamentos que permitam o conhecimento da instituição de maneira global, o que é importante para a atuação da Ouvidoria	<b>02. Promover a formação continuada do quadro funcional</b>
Aperfeiçoar o sistema da Ouvidoria	Realizar reuniões com a CTIC com o objetivo de comunicar possibilidades de melhoria do sistema da Ouvidoria	<b>03. Aperfeiçoar a infraestrutura e a governança de TIC</b>

#### PERSPECTIVA PROCESSOS INTERNOS

<b>Metas</b>	<b>Iniciativas</b>	<b>Objetivos Estratégicos</b>
Contribuir para a criação de um ambiente propício à participação	Recebimento de manifestações pela Ouvidoria interna do órgão: servidores, estagiários, terceirizados	<b>09. Ampliar o modelo de gestão participativa</b>

Estimular a otimização de processos de trabalho	Incentivar as unidades a rever seus processos de trabalho sempre que uma manifestação relatar uma ocorrência, ressaltando o fato de que a Ouvidoria é parceira e composta por colegas que não desejam cobrar ou reclamar, mas contribuir com a instituição	<b>10. Aprimorar a qualidade da gestão administrativa</b>
Reduzir custos e o consumo de recursos naturais	Adotar medidas dentro da unidade, tais como evitar imprimir quando desnecessário, reutilizar papéis quanto possível, adoção de canecas de vidro etc.	<b>12. Aperfeiçoar a gestão de custos</b>

<b>PERSPECTIVA SOCIEDADE</b>		
<b>Metas</b>	<b>Iniciativas</b>	<b>Objetivos Estratégicos</b>
Manter o índice de satisfação com a instituição acima de 85% até 2020 (Meta 20 – TRT)	Atendimento individualizado na sala da Seção de Ouvidoria, com uma escuta atenta sobre as demandas dos manifestantes	<b>13. Promover a cidadania e a integração com a sociedade</b>
	Atuar como mediador entre o cidadão e as unidades do órgão, por meio do contato direto para obtenção de informações e solução das manifestações	
	Melhorar o relacionamento entre o usuário e os setores, esclarecendo sobre as dificuldades encontradas em ambos os lados	