Glossário de Indicadores

Metas Específicas
2015 a 2020

Aprovadas no 9º Encontro Nacional do Poder Judiciário

TST Estratégico
Você move a estratégia

Tribunal Superior do Trabalho

Glossário de Indicadores

Metas Específicas
2015 a 2020

Aprovadas no 9º Encontro Nacional do Poder Judiciário

TST Estratégico
Você move a estratégia

Meta 1

Reduzir, em 2016, de 467 para 435 dias o tempo médio de tramitação entre o andamento inicial e a baixa do processo judicial.

Indicador

Índice do Tempo Médio de Tramitação (ITMT) $= \frac{\textit{Somatório (Data de Baixa - Data de Andamento Inicial)}}{\textit{Baixados}}$

Avalia o tempo médio de tramitação processual no TST.

Periodicidade: anual | **Acompanhamento:** mensal | **Unidade de medida:** dias

Variáveis

Data de Baixa: data de baixa dos processos no período de referência.
Data de Andamento Inicial: data de recebimento no Tribunal dos processos baixados no período de referência.
Baixados: processos baixados pelo TST (remessas para outros órgãos competentes, baixas para instância inferior ou superior e arquivamentos) no período de referência.

Apuração automatizada

Responsável pela análise do indicador

Secretaria-Geral da Presidência - SEGP

Memória de cálculo

Data de Baixa

Regra de Negócio: data da tramitação de Baixa.

Data de Andamento Inicial

Regra de Negócio: data do andamento "538 – Andamento Inicial".

Baixados

Processos originários ou em grau de recurso que foram remetidos para as instâncias superiores ou inferiores ou que foram arquivados definitivamente no período de referência.

Regra de Negócio:

Processos que receberam, no período, uma Tramitação de Baixa:
"133 - Reunido ao processo"
"168 - Cancelada a autuação"
"269 - Processo baixado nesta data por irregularidade de autuação"
"272 - Remetidos os autos para o Supremo Tribunal Federal"
"280 - Recebidos os autos no STF"
"547 - Processo encaminhado ao Relator - Conselho Superior da Justiça do Trabalho"
"624 - Apensado ao processo n."
"628 - Processo baixado nesta data"
"634 - Autos devolvidos ao advogado nos termos do art. 872 do CPC"
"716 - Para ser apreciado pelo Supremo Tribunal Federal"
"738 – Arquivado"
"990 - Arquivado na Secretaria-Geral do CSJT"

A tramitação de baixa "298 – Ajustado o andamento processual para inclusão do mov. PROC. BAIXADO NESTA DATA" não é considerada na regra e também não são consideradas nenhuma das seguintes classes:
"RC – Reclamação Correicional";
"CorPar – Correição Parcial ou Reclamação Correicional";
"PP – Pedido de Providências";
"CSJT – Conselho Superior da Justiça do Trabalho".data do andamento "538 – Andamento Inicial".

Meta 2

Elevar a 66% o grau de satisfação dos clientes com os serviços prestados pelo TST.

Indicador **Responsável:** SEGP

Índice de Satisfação dos Clientes (ISAT) $= \frac{\textit{Nota dos Clientes}}{\textit{Clientes}}$

Avalia o grau de satisfação dos clientes com os serviços prestados pelo TST.

Periodicidade: anual **Unidade de medida:** porcentagem

Variáveis

Nota dos Clientes: somatório das notas atribuídas por todos os respondentes do questionário da Pesquisa de Satisfação.

Clientes: número total de respondentes da Pesquisa de Satisfação.

Responsável pela apuração e análise do indicador

Ouvidoria - OUV

Memória de cálculo

A mensuração baseia-se na Pesquisa de Satisfação Social disponibilizada pelo Tribunal Superior do Trabalho - TST.

Itens avaliados	5	4	3	2	1	Não utilizei o serviço
1. Atendimento prestado pelos servidores e ou colaboradores						
Fui bem recepcionado e orientado quando cheguei ao prédio do TST.	○	○	○	○	○	○
O atendimento é rápido.	○	○	○	○	○	○
O atendimento é atencioso e cordial.	○	○	○	○	○	○
As informações prestadas pelos servidores e/ou colaboradores atendem às minhas necessidades.	○	○	○	○	○	○
Considero satisfatório o tempo de atendimento do TST às minhas solicitações.	○	○	○	○	○	○
2. Instalações físicas do TST						
Foi fácil encontrar local adequado para estacionar.	○	○	○	○	○	○
A limpeza dos ambientes é adequada.	○	○	○	○	○	○
Tenho facilidade em me localizar dentro do TST, vez que os locais são bem sinalizados.	○	○	○	○	○	○
As instalações do TST são confortáveis.	○	○	○	○	○	○
A estrutura física é adequada para pessoas com necessidades especiais.	○	○	○	○	○	○
A segurança do TST é adequada.	○	○	○	○	○	○

Meta 2

Elevar a 66% o grau de satisfação dos clientes com os serviços prestados pelo TST.

Continuação:

Itens avaliados	5	4	3	2	1	Não utilizei o serviço
3. Prestação Jurisdicional						
O tempo de tramitação do processo é razoável.	○	○	○	○	○	○
Os avisos sobre os horários das sessões são eficientes.	○	○	○	○	○	○
Os avisos sobre as pautas das sessões são eficientes.	○	○	○	○	○	○
4. Serviços *online*						
O TST Push funciona adequadamente.	○	○	○	○	○	○
A Pesquisa de Andamento Processual atende às minhas necessidades.	○	○	○	○	○	○
A Pesquisa de Jurisprudência atende às minhas necessidades.	○	○	○	○	○	○
É fácil a consulta ao Diário Eletrônico da Justiça do Trabalho.	○	○	○	○	○	○
Tenho facilidade na visualização de autos eletrônicos.	○	○	○	○	○	○
Consigo enviar documentos pelo e-DOC sem dificuldades.	○	○	○	○	○	○
Consigo realizar pedidos de preferência na sustentação oral sem dificuldades.	○	○	○	○	○	○
É fácil a emissão da CNDT.	○	○	○	○	○	○
5. Comunicação						
Encontro com facilidade a informação/ serviço que procuro no Portal do TST.	○	○	○	○	○	○
Na página da Transparência, encontro as informações que procuro.	○	○	○	○	○	○
As informações do Portal da Advocacia atendem às minhas necessidades.	○	○	○	○	○	○
Na página da CNDT, encontro as informações que procuro.	○	○	○	○	○	○
Há canais de comunicação adequados para a realização de sugestões, denúncias ou reclamações	○	○	○	○	○	○

Meta 2

Elevar a 66% o grau de satisfação dos clientes com os serviços prestados pelo TST.

Universo considerado no cálculo

Respondentes da Pesquisa de Satisfação Social disponibilizada pelo TST, os quais são identificados a partir da relação estabelecida com o Tribunal: advogados; advogados públicos; estagiários de Direito; partes em processos tramitando; partes em processos concluídos, com decisão favorável; partes em processos concluídos, com decisão contrária; Ministério Público; outro tipo de relacionamento (servidor público, pesquisador, etc).

Regras para o cálculo

O grau de satisfação com cada item avaliado é qualificado a partir da escala abaixo:

5	Concordo
4	Concordo em parte
3	Neutro
2	Discordo em parte
1	Discordo

TST

TRIBUNAL SUPERIOR DO TRABALHO