

# 2ª Reunião Preparatória



**10**º ENCONTRO NACIONAL  
DO PODER JUDICIÁRIO

---

## Justiça do Trabalho

18 de outubro de 2016  
Brasília/DF



## 2ª Reunião Preparatória para o 10º ENPJ

### Proposta do Segmento de Justiça do Trabalho

META NACIONAL:	<b>Meta Nacional 1: Julgar mais processos que os distribuídos</b> Meta válida para TST e TRTs
Macrodesafio:	Celeridade e produtividade na prestação jurisdicional.
Especificação Geral:	Julgar quantidade maior de processos de conhecimento do que os distribuídos no ano corrente.
Forma de aferição:	$\text{Percentual de cumprimento} = ((\sum P1.3) / (\sum P1.1 + 1 - \sum P1.5)) \times 100$
Glossário:	<p><i>P1.1 – Número total de processos de conhecimento não criminais novos distribuídos no mês de referência.</i></p> <p><i>P1.3 – Número total de processos de conhecimento não criminais até então não julgados na instância que, no mês de referência, receberam primeiro ou único julgamento.</i></p> <p><i>P1.5 – Número total de processos de conhecimento não criminais distribuídos no exercício de 2017 e que no mês de referência saíram da meta por cancelamento da distribuição ou remessa para outro tribunal ou jurisdição ou deixaram de se enquadrar nos critérios da meta.</i></p>
Justificativa	<p><i>Considerando a historicidade da meta e o intuito da meta de não gerar acervo, a Justiça do Trabalho decidiu pela manutenção da meta.</i></p> <p><i>Busca constante em reduzir a acervo do Tribunal.</i></p>



## 2ª Reunião Preparatória para o 10º ENPJ

### Proposta do Segmento de Justiça do Trabalho

META NACIONAL:	Meta Nacional 2 - Julgar processos mais antigos <span style="float: right;">Meta TST</span>
Macrodesafio:	Celeridade e produtividade na prestação jurisdicional.
Especificação Geral:	Identificar e julgar, até 31/12/2017, 100% dos processos distribuídos até 31/12/2013, e pelo menos 90% dos processos distribuídos até 31/12/2014
Forma de aferição:	$\text{Percentual de cumprimento} = \{(\sum P2.10 + P2.13) / (P2.1 + \sum P2.4 - \sum P2.7)\} \times 100/K$ <p>Onde: <math>K = 10</math>, no período de referência "até 31/12/2013"; e <math>K = 9</math>, no período de referência "até 31/12/2014".</p>
Glossário:	<p><i>P2.1 – Número total de processos de conhecimento não criminais distribuídos na instância NO PERÍODO DE REFERÊNCIA e não julgados NO PERÍODO DE REFERÊNCIA, excluídos os que se encontravam suspensos em 31/12/2016.</i></p> <p><i>P2.4 – Número total de processos de conhecimento não criminais distribuídos na instância NO PERÍODO DE REFERÊNCIA e não julgados até 31/12/2016 que entraram na meta por saírem de situação de suspensão ou por passarem a se enquadrar nos critérios da meta, no mês de referência.</i></p>



## 2ª Reunião Preparatória para o 10º ENPJ

### Proposta do Segmento de Justiça do Trabalho

META NACIONAL:	Meta Nacional 2 - Julgar processos mais antigos Meta TRTs
Glossário:	<p><i>P2.7 – Número total de processos de conhecimento não criminais distribuídos na instância NO PERÍODO DE REFERÊNCIA e não julgados até 31/12/2016 que saíram da meta por suspensão ou não enquadramento nos critérios da meta, que não por julgamento, no mês de referência.</i></p> <p><i>2.10 – Número total de processos de conhecimento não criminais distribuídos na instância NO PERÍODO DE REFERÊNCIA e não julgados até 31/12/2016 que, no mês de referência, foram nela julgados pela primeira ou única vez no ano de 2017.</i></p> <p><i>P2.13 – Número total de processos informados em P2.1 que foram julgados pela primeira ou única vez até 31/12/2016.</i></p>
Justificativa	<p><i>Busca constante em reduzir a acervo de processos mais antigos do Tribunal.</i></p>



## 2ª Reunião Preparatória para o 10º ENPJ

### Proposta do Segmento de Justiça do Trabalho

META NACIONAL:	Meta Nacional 2 - Julgar processos mais antigos <span style="float: right;">Meta TRTs</span>
Macrodesafio:	Celeridade e produtividade na prestação jurisdicional.
Especificação Geral:	Identificar e julgar, até 31/12/2017, pelo menos 90% dos processos distribuídos até 31/12/2015, nos 1º e 2º graus.
Forma de aferição:	$\text{Percentual de cumprimento} = ((\sum P2.10 + \sum P2.13) / (P2.1 + \sum P2.4 - \sum P2.7)) \times 1000 / K$ <p style="text-align: center;"><i>K = 9 no período de referência, nos 1º e 2º graus.</i></p>
Glossário:	<p><i>P2.1 – Número total de processos de conhecimento não criminais distribuídos na instância NO PERÍODO DE REFERÊNCIA e não julgados NO PERÍODO DE REFERÊNCIA, excluídos os que se encontravam suspensos em 31/12/2016.</i></p> <p><i>P2.4 – Número total de processos de conhecimento não criminais distribuídos na instância NO PERÍODO DE REFERÊNCIA e não julgados até 31/12/2016 que entraram na meta por saírem de situação de suspensão ou por passarem a se enquadrar nos critérios da meta, no mês de referência.</i></p>



## 2ª Reunião Preparatória para o 10º ENPJ

### Proposta do Segmento de Justiça do Trabalho

META NACIONAL:	Meta Nacional 2 - Julgar processos mais antigos Meta TRTs
Glossário:	<p><i>P2.7 – Número total de processos de conhecimento não criminais distribuídos na instância NO PERÍODO DE REFERÊNCIA e não julgados até 31/12/2016 que saíram da meta por suspensão ou não enquadramento nos critérios da meta, que não por julgamento, no mês de referência.</i></p> <p><i>2.10 – Número total de processos de conhecimento não criminais distribuídos na instância NO PERÍODO DE REFERÊNCIA e não julgados até 31/12/2016 que, no mês de referência, foram nela julgados pela primeira ou única vez no ano de 2017.</i></p> <p><i>P2.13 – Número total de processos informados em P2.1 que foram julgados pela primeira ou única vez até 31/12/2016.</i></p>
Justificativa	<p><i>Considerando a historicidade da meta, a Justiça do Trabalho decidiu pela manutenção da meta.</i></p>



## 2ª Reunião Preparatória para o 10º ENPJ

### Proposta do Segmento de Justiça do Trabalho

META NACIONAL:	Meta Nacional 3 - Aumentar os casos solucionados por conciliação Meta TRTs
Macrodesafio:	Estimular a conciliação e as soluções alternativas de conflito.
Especificação Geral:	Aumentar o índice de conciliação na fase de conhecimento, em relação à média do biênio 2013/2014, em 3 pontos percentuais. Observação: se o índice atingir valor igual ou superior a 54%, a meta será considerada cumprida.
Forma de aferição:	$\text{Se } \frac{P_{3.1}+P_{3.3}}{P_{3.2}+P_{3.4}} < 0,54, \text{ então:}$ $\text{Percentual de cumprimento da meta} = \left( \frac{\frac{\sum P_{3.5}}{\sum P_{3.6}}}{\min\left(\frac{P_{3.1}+P_{3.3}}{P_{3.2}+P_{3.4}}+0,03;0,54\right)} \right) * 100$ $\text{Se } \frac{P_{3.1}+P_{3.3}}{P_{3.2}+P_{3.4}} \geq 0,54, \text{ então:}$ $\text{Percentual de cumprimento da meta} = \frac{\sum P_{3.5}}{\sum P_{3.6}} * \frac{1000}{5,4}$



## 2ª Reunião Preparatória para o 10º ENPJ

### Proposta do Segmento de Justiça do Trabalho

META NACIONAL:	Meta Nacional 3 - Aumentar os casos solucionados por conciliação Meta TRTs
Glossário:	<p><i>P3.1 – Quantitativo de conciliações em 2013;</i></p> <p><i>P3.2 – Quantitativo de processos solucionados em 2013;</i></p> <p><i>P3.3 – Quantitativo de conciliações em 2014;</i></p> <p><i>P3.4 – Quantitativo de processos solucionados em 2014;</i></p> <p><i>P3.5 – Quantitativo de conciliações no mês de referência;</i></p> <p><i>P3.6 – Quantitativo de processos solucionados no mês de referência.</i></p>
Justificativa	<p><i>A Justiça do Trabalho decidiu retirar do cômputo da meta os processos com soluções de arquivamento e desistência, uma vez que nesses casos não há oportunidade de conciliar. A partir da exclusão desses processos, a cláusula de barreira foi recalculada para 54%.</i></p>





## 2ª Reunião Preparatória para o 10º ENPJ

### Proposta do Segmento de Justiça do Trabalho

META NACIONAL:	Meta Nacional 5 - Impulsionar processos à execução <span style="float: right;">Meta TRTs</span>
Macrodesafio:	Impulso às execuções fiscais, cíveis e trabalhistas.
Especificação Geral:	Baixar em 2017 quantidade maior de processos de execução do que o total de casos novos de execução do ano corrente.
Forma de aferição:	$\text{Percentual de cumprimento} = (\sum P5.3 + \sum P5.4) / (\sum P5.1 + \sum P5.2 + 1 + \sum P5.5 + \sum P5.6 - \sum P5.7 - \sum P5.8) \times 100.$
Glossário:	<p><i>P5.1 - Número total de casos novos de execução não fiscal no mês de referência.</i></p> <p><i>P5.2 - Número total de casos novos de execução fiscal no mês de referência.</i></p> <p><i>P5.3 - Número total de processos de execução não fiscal baixados definitivamente no mês de referência.</i></p> <p><i>P5.4 - Número total de processos de execução fiscal baixados definitivamente no mês de referência.</i></p> <p><i>P5.5 - Número total de processos de execução não fiscal que entraram na meta por saírem de situação de suspensão ou por passarem a se enquadrar nos critérios da meta, no mês de referência .</i></p>



## 2ª Reunião Preparatória para o 10º ENPJ

### Proposta do Segmento de Justiça do Trabalho

META NACIONAL:	Meta Nacional 5 - Impulsionar processos à execução <span style="float: right;">Meta TRTs</span>
Glossário:	<p><i>P5.6 - Número total de processos de execução fiscal que entraram na meta por saírem de situação de suspensão ou por passarem a se enquadrar nos critérios da meta, no mês de referência.</i></p> <p><i>P5.7 - Número total de processos de execução não fiscal que saíram da meta por suspensão ou não enquadramento nos critérios da meta, que não por julgamento, no mês de referência.</i></p> <p><i>P5.8 - Número total de processos de execução fiscal que saíram da meta por suspensão ou não enquadramento nos critérios da meta, que não por julgamento, no mês de referência.</i></p>
Justificativa	<p><i>A Justiça do Trabalho decidiu pela manutenção da meta visando não criar acervo e manter o paralelismo em relação à meta 1.</i></p>



## 2ª Reunião Preparatória para o 10º ENPJ Proposta do Segmento de Justiça do Trabalho

META NACIONAL:	Meta Nacional 6 - Priorizar o julgamento das ações coletivas Meta TST
Macrodesafio:	Celeridade e produtividade na prestação jurisdicional.
Especificação Geral:	Identificar e julgar, até 31/12/2017, as ações coletivas distribuídas até 31/12/2014.
Forma de aferição:	$\text{Percentual de cumprimento} = ((\sum P6.6 + P6.2 + P6.3) / (P6.1 + \sum P6.4 - \sum P6.5)) \times 100$
Glossário:	<p>P6.1 – Número total de processos de conhecimento em ações coletivas distribuídos e não julgados na instância no PERÍODO DE REFERÊNCIA*, EXCLUÍDOS OS QUE SE ENCONTRAVAM SUSPENSOS EM 31/12/2016.</p> <p>P6.2 – Número total de processos de conhecimento em ações coletivas distribuídos na instância no PERÍODO DE REFERÊNCIA* QUE FORAM JULGADOS EM 2015.</p> <p>P6.3 – Número total de processos de conhecimento em ações coletivas distribuídos na instância NO PERÍODO DE REFERÊNCIA* QUE FORAM JULGADOS EM 2016.</p>



## 2ª Reunião Preparatória para o 10º ENPJ

### Proposta do Segmento de Justiça do Trabalho

META NACIONAL:	Meta Nacional 6 - Priorizar o julgamento das ações coletivas Meta TST
Glossário:	<p>P6.4 - Número total de processos de conhecimento em ações coletivas distribuídos na instância no PERÍODO DE REFERÊNCIA* E NÃO JULGADOS ATÉ 31/12/2016 que entraram na meta por saírem de situação de suspensão ou por passarem a se enquadrar nos critérios da meta, no mês de referência.</p> <p>P6.5 - Número total de processos de conhecimento em ações coletivas distribuídos na instância no PERÍODO DE REFERÊNCIA* E NÃO JULGADOS ATÉ 31/12/2016 que saíram da meta por suspensão ou não enquadramento nos critérios da meta, que não por julgamento, no mês de referência.</p> <p>P6.6 - Número total de processos de conhecimento em ações coletivas distribuídos na instância no PERÍODO DE REFERÊNCIA* E NÃO JULGADOS ATÉ 31/12/2016 que, no mês de referência, foram nela julgados pela primeira ou única vez.</p>
Justificativa	<p><i>Busca constante em zerar, no ano vindouro, as Ações Coletivas que forem ajuizadas.</i></p>



## 2ª Reunião Preparatória para o 10º ENPJ

### Proposta do Segmento de Justiça do Trabalho

META NACIONAL:	Meta Nacional 6 - Priorizar o julgamento das ações coletivas Meta TRTs
Macrodesafio:	Celeridade e produtividade na prestação jurisdicional.
Especificação Geral:	Identificar e julgar, até 31/12/2017, 98% das ações coletivas distribuídas até 31/12/2014 no 1º grau e até 31/12/2015 no 2º grau.
Forma de aferição:	$\text{Percentual de cumprimento} = ((\sum P6.6 + P6.2 + P6.3) / (P6.1 + \sum P6.4 - \sum P6.5)) \times 100$
Glossário:	<p>P6.1 – Número total de processos de conhecimento em ações coletivas distribuídos e não julgados na instância no PERÍODO DE REFERÊNCIA*, EXCLUÍDOS OS QUE SE ENCONTRAVAM SUSPENSOS EM 31/12/2016.</p> <p>P6.2 – Número total de processos de conhecimento em ações coletivas distribuídos na instância no PERÍODO DE REFERÊNCIA* QUE FORAM JULGADOS EM 2015.</p> <p>P6.3 – Número total de processos de conhecimento em ações coletivas distribuídos na instância NO PERÍODO DE REFERÊNCIA* QUE FORAM JULGADOS EM 2016.</p>



## 2ª Reunião Preparatória para o 10º ENPJ

### Proposta do Segmento de Justiça do Trabalho

META NACIONAL:	Meta Nacional 6 - Priorizar o julgamento das ações coletivas Meta TRTs
Glossário:	<p>P6.4 - Número total de processos de conhecimento em ações coletivas distribuídos na instância no PERÍODO DE REFERÊNCIA* E NÃO JULGADOS ATÉ 31/12/2016 que entraram na meta por saírem de situação de suspensão ou por passarem a se enquadrar nos critérios da meta, no mês de referência.</p> <p>P6.5 - Número total de processos de conhecimento em ações coletivas distribuídos na instância no PERÍODO DE REFERÊNCIA* E NÃO JULGADOS ATÉ 31/12/2016 que saíram da meta por suspensão ou não enquadramento nos critérios da meta, que não por julgamento, no mês de referência.</p> <p>P6.6 - Número total de processos de conhecimento em ações coletivas distribuídos na instância no PERÍODO DE REFERÊNCIA* E NÃO JULGADOS ATÉ 31/12/2016 que, no mês de referência, foram nela julgados pela primeira ou única vez.</p>
Justificativa	<p>A Justiça do Trabalho decidiu pela diminuição do percentual de cumprimento da meta, passando de 100% de identificação e julgamento para 98%. Essa redução visou evitar a retirada de processos do universo da meta e de permitir maior maleabilidade para tratar casos como: emissão de carta precatória, processos remetidos ao MPT, processos que voltam de suspensão em novembro e dezembro.</p>



## 2ª Reunião Preparatória para o 10º ENPJ

### Proposta do Segmento de Justiça do Trabalho

META NACIONAL:	Meta Nacional 7 - Priorizar o julgamento dos processos dos maiores litigantes e dos recursos repetitivos Meta TST
Macrodesafio:	Gestão das demandas repetitivas e dos grandes litigantes.
Especificação Geral:	Identificar e reduzir em 2,5% o acervo dos dez maiores litigantes em relação ao ano anterior.
Forma de aferição:	$\text{Percentual de cumprimento} = P7.1 * 0,975 / [P7.1 + \sum P7.2 + \sum P7.3 - \sum P7.4 - \sum P7.5]$
Glossário:	<p><i>P7.1 – Quantitativo de processos dos dez maiores litigantes pendentes de julgamento na instância em 31/12/2016.</i></p> <p><i>P7.2 – Quantitativo de processos dos dez maiores litigantes distribuídos na instância no mês de referência.</i></p>



## 2ª Reunião Preparatória para o 10º ENPJ

### Proposta do Segmento de Justiça do Trabalho

META NACIONAL:	Meta Nacional 7 - Priorizar o julgamento dos processos dos maiores litigantes e dos recursos repetitivos
Glossário:	<p style="text-align: right;">Meta TST</p> <p><i>P7.3 – Número total de processos dos dez maiores litigantes que entraram na meta por saírem de situação de suspensão ou por passarem a se enquadrar nos critérios da meta, no mês de referência.</i></p> <p><i>P7.4 - Número total de processos dos dez maiores litigantes que saíram na meta por saírem de situação de suspensão ou por deixarem de se enquadrar nos critérios da meta, no mês de referência.</i></p> <p><i>P7.5 - Quantitativo de processos dos dez maiores litigantes julgados na instância no mês de referência.</i></p>
Justificativa	<p><i>A proposta continua desafiadora, e para isso o percentual foi majorado em 0,5% em comparação com o ano de 2016.</i></p>





## 2ª Reunião Preparatória para o 10º ENPJ

### Proposta do Segmento de Justiça do Trabalho

META NACIONAL:	Meta Nacional 7 - Priorizar o julgamento dos processos dos maiores litigantes e dos recursos repetitivos Meta TRTs
Macrodesafio:	Gestão das demandas repetitivas e dos grandes litigantes.
Especificação Geral:	Identificar e reduzir em 2% o acervo dos dez maiores litigantes em relação ao ano anterior.
Forma de aferição:	$\text{Percentual de cumprimento} = P7.3 * 0,98 / (P7.3 + \sum P7.4 + \sum P7.5 - \sum P7.6 - \sum P7.7) \times 100$
Glossário:	<p><i>P7.3 – Quantitativo de processos dos dez maiores litigantes pendentes de julgamento na instância em 31/12/2016.</i></p> <p><i>P7.4 – Quantitativo de processos dos dez maiores litigantes distribuídos na instância no mês de referência.</i></p>



## 2ª Reunião Preparatória para o 10º ENPJ

### Proposta do Segmento de Justiça do Trabalho

META NACIONAL:	Meta Nacional 7 - Priorizar o julgamento dos processos dos maiores litigantes e dos recursos repetitivos Meta TRTs
Glossário:	<p><i>P7.5 – Número total de processos dos dez maiores litigantes que entraram na meta por saírem de situação de suspensão ou por passarem a se enquadrar nos critérios da meta, no mês de referência.</i></p> <p><i>P7.6 - Número total de processos dos dez maiores litigantes que saíram da meta por entrarem na situação de suspensão ou por deixarem de se enquadrar nos critérios da meta, no mês de referência.</i></p> <p><i>P7.7 - Quantitativo de processos dos dez maiores litigantes julgados na instância no mês de referência.</i></p>
Justificativa	<p><i>A Justiça do Trabalho decidiu pela manutenção da meta aprovada no 9º Encontro do Poder Judiciário a fim de evitar a criação de acervo dos processos dos maiores litigantes.</i></p>



## 2ª Reunião Preparatória para o 10º ENPJ

### Proposta do Segmento de Justiça do Trabalho

META ESPECÍFICA:	Redução do tempo médio de duração do processo no TST Meta Específica do TST
Macrodesafio:	Celeridade e produtividade na prestação jurisdicional.
Especificação Geral:	Reduzir para 410 dias o tempo médio de tramitação entre o andamento inicial e a baixa do processo.
Forma de aferição:	$TMDP2 = \text{somatório (data da baixa - data de andamento inicial)} / \text{baixados}$
Glossário:	<p><i>Data de Andamento Inicial: data de recebimento no Tribunal dos processos baixados no período de referência.</i></p> <p><i>Data de Baixa: data de baixa dos processos no período de referência.</i></p> <p><i>Baixados: processos baixados pelo TST (remessas para outros órgãos competentes, baixas para instância inferior ou superior e arquivamentos) no período de referência.</i></p>
Justificativa:	<p><i>A proposta continua desafiadora, pois busca reduzir para aproximadamente treze meses a duração da tramitação de processo no Tribunal.</i></p>



## 2ª Reunião Preparatória para o 10º ENPJ

### Proposta do Segmento de Justiça do Trabalho

META ESPECÍFICA:	Tempo Médio de Duração do Processo – 2ª Instância Meta Específica dos TRTs
Macrodesafio:	Celeridade e produtividade na prestação jurisdicional.
Especificação Geral:	Reduzir o prazo médio, em relação ao ano base 2016 em: 2% - para aqueles TRTs que contabilizaram o prazo médio de até 200 dias; 4% - para aqueles TRTs que contabilizaram o prazo médio de 201 a 300 dias; 9% - para aqueles TRTs que contabilizaram o prazo médio acima de 300 dias. Obs.: adoção de cláusula de barreira a ser calculada com base nos dados de 2016.
Forma de aferição:	$TMDP2 = \text{somatório (data da baixa - data da autuação)} / \text{baixados}$



## 2ª Reunião Preparatória para o 10º ENPJ

### Proposta do Segmento de Justiça do Trabalho

META ESPECÍFICA:	Tempo Médio de Duração do Processo – 2ª Instância Meta Específica dos TRTs
Glossário:	<p><i>Data da baixa: data de baixa dos processos no TRT (remessas para outros órgãos competentes, baixas para a instância inferior ou superior e os arquivamentos) no período.</i></p> <p><i>Data da autuação: data de autuação das ações originárias e recursais. Para processos do PJe, considerar a data de distribuição.</i></p> <p><i>Baixados: processos que tiveram movimentação de baixa com data de autuação e distribuição definidas.</i></p>
Justificativa	<p><i>Tendo em vista que o contexto da Justiça do Trabalho sofreu alterações, decidiu-se pela mudança da linha de base do indicador de 2014 para 2016, mantendo as faixas de redução do tempo médio e adotando a cláusula de barreira, a ser recalculada no término do exercício.</i></p>



## 2ª Reunião Preparatória para o 10º ENPJ

### Proposta do Segmento de Justiça do Trabalho

META ESPECÍFICA:	Tempo Médio de Duração do Processo – 1ª Instância Fase de Conhecimento Meta Específica dos TRTs
Macrodesafio:	Celeridade e produtividade na prestação jurisdicional.
Especificação Geral:	Reduzir o prazo médio, em relação ao ano base 2016 em: 2% - para aqueles TRTs que contabilizaram o prazo médio de até 200 dias; 4% - para aqueles TRTs que contabilizaram o prazo médio acima de 200 dias. Obs.: adoção de cláusula de barreira a ser calculada com base nos dados de 2016.
Forma de aferição:	$TMDP1c = \text{somatório} (data da prolação da sentença - data do ajuizamento da ação) / \text{processos com prolação de sentenças.}$



## 2ª Reunião Preparatória para o 10º ENPJ

### Proposta do Segmento de Justiça do Trabalho

META ESPECÍFICA:	Tempo Médio de Duração do Processo – 1ª Instância Fase de Conhecimento Meta Específica dos TRTs
Glossário:	<p><i>Data da prolação da sentença: data de prolação da sentença, desconsiderados os processos com sentença anulada / reformada.</i></p> <p><i>Data do ajuizamento da ação: data de autuação da petição inicial na vara do Trabalho.</i></p>
Justificativa	<p><i>Tendo em vista que o contexto da Justiça do Trabalho sofreu alterações, decidiu-se pela mudança da linha de base do indicador de 2014 para 2016, mantendo as faixas de redução do tempo médio e adotando a cláusula de barreira, a ser recalculada no término do exercício.</i></p>



## 2ª Reunião Preparatória para o 10º ENPJ

### Proposta do Segmento de Justiça do Trabalho

META ESPECÍFICA:	Elevar a satisfação dos clientes com os serviços prestados pelo TST Meta Específica do TST
Macrodesafio:	Garantia dos direitos de cidadania.
Especificação Geral:	Alcançar 67% a satisfação dos clientes com os serviços prestados pelo TST por meio de aplicação e Pesquisa de Satisfação.
Forma de aferição:	<i>Notas dos Clientes/Clientes x 10</i>
Glossário:	<i>Notas dos Clientes – somatório das notas atribuídas por todos os respondentes do questionário da Pesquisa de Satisfação.</i>  <i>Clientes: respondentes da pesquisa.</i>
Justificativa:	<i>Necessidade de aprimorar os serviços prestados.</i>