

Indicador	Índice de Satisfação (IS)
Tipo/Nível de Indicador	Indicador Estratégico
Abrangência	Regional
Perspectiva	Sociedade
Objetivo Estratégico	Fortalecer a comunicação e as parcerias institucionais
Finalidade	<p>Explicita o que o indicador mensura e o objetivo que se tem ao utilizá-lo.</p> <p>O indicador mensura o nível de satisfação do público (*) do TRT relativamente aos serviços prestados, com o objetivo de conhecer as potencialidades e oportunidades de melhoria do órgão. A aferição do nível de satisfação decorre também de uma exigência dos órgãos de controle. Além disso, é uma ferramenta eficiente para identificação de <i>gaps</i> e problemas na execução de serviços.</p> <p>* Externo TRT(sociedade, advogados,etc).</p>
Periodicidade de Apuração	<p>Informa o intervalo de tempo em que se mensura o indicador.</p> <p>A proposta é medir o nível de satisfação assim que o serviço for prestado, com levantamento de estatísticas em relatórios mensais.</p>
Responsável pela Coleta	<p>Unidade responsável pelo acompanhamento do indicador.</p> <p>Unidade de Ouvidoria</p>
Variáveis	<p>Informam quais variáveis compõem a fórmula de cálculo do indicador, conceituando-as separadamente.</p> <p>I – Informação T – Tempo C – Cordialidade E - Especificidade de cada serviço ISs - Índice de satisfação do serviço</p>
Fórmula	<p>Expressão matemática representativa do indicador.</p> <p>Nesse caso, as fórmulas teriam a seguinte memória de cálculo, considerando os pesos abaixo:</p> <p>Informação = Σ para Informação do serviço/ nº pessoas respondentes X 0,2; Tempo = Σ para tempo do serviço/ nº pessoas respondentes X 0,2; Cordialidade = Σ para cordialidade do serviço/ nº pessoas respondentes X 0,2; Especificidade de cada serviço = Σ para pergunta específica do serviço/ nº pessoas respondentes X 0,4.</p> <p>ISs = (I + T + C + E), onde: s refere-se ao tipo de serviço.</p> <p>IS-TRT= (Σ ISs) / quantidade de serviços medidos</p>

Define o regramento detalhado dos dados que devem ser considerados em cada variável segundo as classificações advindas de normativos ou fontes de dados.

**Informação Complementar
sobre as Variáveis**

Pesquisa com a adoção de quatro perguntas:
(1) Como o(a) senhor(a) avalia as informações recebidas?
(2) Como o(a) senhor(a) avalia o tempo de atendimento da unidade?
(3) Como o (a) senhor(a) avalia a cordialidade do atendimento?
(4) Questão específica a ser elaborada para medição de cada serviço

Variáveis categóricas definidas de acordo com o mapeamento e apresentadas a seguir com seus respectivos pesos (1 - Insatisfeito, 2 - Parcialmente Satisfeito, 3 - Satisfeito, 4 - Muito Satisfeito)

As respostas da pesquisa devem ser vinculadas ao serviço prestado.

Obs.: Havendo mais de uma pergunta específica, a fórmula deverá ser ajustada. Dado que cada TRT elencará seus serviços, há necessidade de se definirem critérios de qualidade (ex.:SLA) por meio da Carta de Serviços.

Local de armazenamento de onde são extraídos os dados das variáveis componentes da fórmula do indicador.

Fonte de dados

Atendimentos dos serviços prestados no TRT. Finalizado o atendimento, o "cliente" deverá ser direcionado a responder as 4 perguntas da pesquisa de satisfação.