

| Plano de Ação para Alcance da Maturidade na Governança da Estratégia  |   |                           |                          |   |
|---|---|---------------------------|--------------------------|---|
| Órgão:  | Seção Judiciária do Rio Grande do Norte   |                           |                          |   |
| Recomendações do CJF  | Ações já implementadas ou propostas   | % da Ação já implementada | Prazo previsto (mês/ano) | Unidade responsável   |
| <b>Dimensão 1 – Estrutura e funcionamento da Rede de Governança</b>   |   |                           |                          |   |
| Criação de um canal efetivo de participação que possibilite a coleta de sugestões sobre como aprimorar a prestação dos serviços da Justiça Federal. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A JFRN designou Obudsman com atribuições para receber sugestões e reclamações e elogios de quaisquer pessoas, acerca dos procedimentos adotados pela JFRN e apresentar sugestões, reclamações e elogios recebidos de terceiros ou oriundos de percepções próprias - garantida a discricionariedade para selecionar os temas a serem abordados junto à administração;</li> <li>2. Fortalecimento do canal Faleconosco que recebe sugestões e pedidos do cidadão, MP, OAB, Associação de Classe, Defensoria, empresas privadas através de registro no site e e-mail (faleconosco@jfrn.jus.br);</li> <li>3. Fortalecimento das Redes Sociais JFRN: Youtube, Facebook, Twitter, Instagram;</li> <li>4. Criação do canal Central de Chamados - Wahstapp para o registro de ocorrências/sugestão de melhorias nas instalações da JFRN.</li> </ol> | 60%                       | dez/17                   | Diretoria do Foro Comunicação Social Núcleo Judiciário      |
| Envolver magistrados e servidores na definição de suas políticas e prioridades.   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Criação do "Canal Direto": através mensagem pessoal (e-mail) o Diretor do Foro reporta aos colaboradores os projetos em andamento, as ações importantes, os projetos previstos e as reformas e serviços da JFRN; através do mesmo canal são devolvidas mensagens com sugestões e questionamentos, os quais são tratados um a um, debatidas as ações e projetos e devidamente respondidos;</li> <li>2. Reuniões semanais/quinzenais entre os Magistrados para debate sobre as ações e projetos em andamento na instituição.</li> <li>3. Criação do Comitê Gestor para tratar do Portfólio das iniciativas estratégicas da JFRN.</li> </ol>   | 60%                       | dez/17                   | Diretoria do Foro Sec. Administrativa                       |
| Envolver efetivamente a alta administração com a formulação/ajustes da estratégia local (objetivos, metas e iniciativas).                           | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Designação de Juizes para atuarem como Coordenadores das áreas temáticas da Administração da Seção Judiciária do Rio Grande do Norte, buscando o aproveitamento valorização das habilidades individuais e as boas práticas referentes à descentralização administrativa;</li> <li>2. Divulgar (via JFRN Digital) as áreas temáticas e o Juiz que a representa, aprimorando a gestão descentralizada implantada pela Direção do Foro JFRN.</li> <li>3. Criação do Comitê Gestor e fixação de periodicidade mensal das reuniões com o objetivo de debater a formulação e ajuste do Portfólio das iniciativas estratégicas da JFRN</li> </ol>  | 60%                       | dez/17                   | Diretoria do Foro Sec. Administrativa                       |
| Alinhar as prioridades à estratégia nacional.   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implantação do Escritório de Projetos Estratégicos;</li> <li>2. Criação de Metodologia de Gerenciamento do Portfólio de Programas e Projetos Estratégicos;</li> </ol>   | 40%                       | jun/18                   | Diretoria do Foro Sec. Administrativa Seção de Planejamento |

| Recomendações do CJF   | Ações já implementadas ou propostas  | % da Ação já implementada | Prazo previsto (mês/ano) | Unidade responsável   |
|--|--|---------------------------|--------------------------|---|
| Designar magistrados e servidores (alta administração) com competência e poderes para realizar permanentemente a gestão da estratégia.   | 1. Implantação do Escritório de Projetos Estratégicos;<br>2. Definição dos Gerentes de Projetos, Gestor de projetos e <i>Sponsor</i> .   | 30%                       | mar/18                   | Diretoria do Foro Sec. Administrativa Seção de Planejamento           |
| Elaborar o plano orçamentário, o órgão solicite aos responsáveis pela execução da estratégia um plano de custos (aquisições e contratações) detalhado para a consecução das iniciativas estratégicas, de modo a incluir todas essas despesas no plano orçamentário do órgão.   | 1. Elaboração de um plano de contratações anual da JFRN;<br>2. Alinhamento da proposta do plano orçamentário à estratégia;<br>3. Levar à apreciação do Comitê Gestor JFRN para aprovação;<br>4. Dar publicidade através da intranet do planejamento anual da JFRN;   | 30%                       | mar/18                   | Diretoria do Foro Sec. Administrativa Núcleo Financeiro e Patrimonial |
| <b>Dimensão 2 - Gestão de Pessoas e da informação</b>  |  |                           |                          |   |
| Adequar o quantitativo de pessoal à demanda (por exemplo, por meio da técnica do Quadro de Distribuição de Trabalho - QDT), com a identificação da situação de disponibilidade dos sistemas informatizados, das não conformidades existentes nos processos de trabalho, dos gaps de capacitação. Recomenda-se, ainda, comunicar a situação (excesso ou carência em relação ao QLP) da unidade à administração superior, para eventual movimentação/relocação de pessoal. | 1. Análise da viabilidade de criação de cargos efetivos em diversas áreas no que tange à Secretaria Administrativa.<br>2. Relotação de cargos de Analistas Judiciários - Área Administrativa na Secretaria Administrativa (Sede), os quais, encontram-se lotados nas varas da Sede e Subseções;<br>2. Transformação de cargos efetivos de Analistas Judiciários destinados às áreas de Medicina e Tecnologia da Informação<br>3. Transformação de 03 (três) cargos efetivos de Técnicos Judiciários para a área de Tecnologia da Informação. | 30%                       | dez/18                   | TRF 5ª<br>Direção do Foro Núcleo de Gestão de Pessoas                 |
| Aplicar de pesquisas de Clima Organizacional periódica, que envolvam parte significativa do quadro de servidores e magistrados, com a definição de medidas de melhoria.  | 1. Solicitar informações sobre a Pesquisa de Clima que será adotada do TRF5ª;<br>2. Realização de pesquisa de Clima organizacional utilizando os parâmetros do Tribunal;<br>3. Divulgar o resultado da Pesquisa de Clima organizacional;   | 20%                       | dez/19                   | TRF 5ª<br>Sec. Administrativa Núcleo de Gestão de Pessoas             |
| Realizar o inventário dos sistemas informatizados, para identificar aqueles que estão efetivamente em uso, designando o respectivo gestor, que deve ser, preferencialmente, o titular da unidade que gera os dados para o sistema ou o maior usuário das informações produzidas pela rotina informatizada.   | 1. Realizar levantamento dos sistemas informatizados, classificando os que estão em uso;<br>2. Designar gestor do sistema informatizado;<br>3. Formalizar os gestores dos sistemas informatizados.   | 20%                       | dez/17                   | Núcleo de Tecnologia da Informação                                    |
| Adotar, a médio e longo prazos, algum software que permita, ao menos, o registro, o monitoramento e a análise da situação das metas e objetivos definidos.   | Aderir ao sistema de Gerenciamento de Projetos, NetProject, que está sendo implantado no Tribunal Regional Federal da 5ª Região.   | 20%                       | dez/18                   | Núcleo de Tecnologia da Informação                                    |
| Ampliar suas ações educacionais de modo a capacitar magistrados e servidores em gestão de riscos de processos de trabalho e projetos.  | 1. Incluir Capacitação em Gestão de Riscos no Programa Permanente de Capacitação - Plano de Capacitação 2017/2019;<br>2. Verificar a modalidade mais adequada para realização do curso (presencial ou ead);<br>3. Promover a capacitação dos magistrados e servidores em gestão de riscos  | 10%                       | dez/19                   | Direção do Foro Sec. Administrativa Núcleo de Gestão de Pessoas       |
| Realizar parceria com outros órgãos da Justiça Federal, ou sejam incluídas em seu plano de capacitação ações que visem incrementar a formação das equipes em competências para auxiliar a alta administração na formulação, execução, monitoramento e comunicação da estratégia.   | 1. Manter parcerias com TRT21, TRE/RN para realizações de Curso de Especialização em Direito e Gestão Judiciária, por meio de instituições de ensino; 2. Realizar novas parcerias com instituições para realizações de cursos previstos no Programa Permanente de Capacitação - Plano de Capacitação 2017/2019.  | 15%                       | dez/19                   | Direção do Foro Núcleo de Gestão de Pessoas                           |

| Recomendações do CJF   | Ações já implementadas ou propostas   | % da Ação já implementada | Prazo previsto (mês/ano) | Unidade responsável  |
|--|---|---------------------------|--------------------------|--|
| Incrementar seu programa de desenvolvimento de líderes, de modo a manter quadro de gestores capacitados a gerenciar pessoas, processos de trabalho, recursos financeiros e tecnológicos.   | 1. Realizar oficinas com servidores para diagnosticar as deficiências e oportunidades de desenvolvimento de líderes;<br>2. Incluir o Curso de Desenvolvimento de líderes no Programa Permanente de Capacitação - Plano de Capacitação 2017/2019 - Programa de Desenvolvimento Gerencial - PDG;<br>3. Promover o Programa de Desenvolvimento líderes.  | 15%                       | dez/19                   | Núcleo de Gestão de Pessoas                                    |
| Mantenha o propósito de implantar o Processo Judicial Eletrônico com observância à Resolução CJF n. 202 de 29 de agosto de 2012.   | A JFRN já efetivou a implantação do Processo Judicial Eletrônico.   | 100%                      | -                        | Núcleo Judiciário  |
| Continuar implementando medidas para utilização de algum software para gerenciamento de projetos, por exemplo o Sistema Eletrônico de Informações - SEI, para o planejamento e o monitoramento das iniciativas de médio e longo prazo, ou aquelas de alto dispêndio financeiro, especialmente as inclusas no Planejamento Estratégico. | Aderir ao sistema de Gerenciamento de Projetos que está sendo implantado no Tribunal Regional Federal da 5 Região.  | 20%                       | dez/18                   | Núcleo de Tecnologia da Informação                             |
| Complementar o plano de treinamento de modo a serem identificadas todas as necessidades de capacitação gerencial e técnicas essenciais ao cumprimento dos objetivos, metas e iniciativas definidas na estratégia.  | 1. Realizar oficinas com servidores para diagnosticar as necessidades de capacitação atuais;<br>2. Incrementar os Cursos de Desenvolvimento Gerencia no Programa Permanente de Capacitação - Plano de Capacitação 2017/2019 - Programa de Desenvolvimento Gerencial - PDG;<br>3. Promover o Programa de Desenvolvimento Gerencial.  | 15%                       | dez/19                   | Núcleo de Gestão de Pessoas                                    |
| <b>Dimensão 3 – Execução da estratégia – melhoria, inovação e controle</b>   |   |                           |                          |  |
| Verificar a conveniência e a oportunidade de destinar função comissionada ou cargo em comissão a serem ocupadas por servidores que atuem como gerentes de projetos nacionais ou regionais.   | 1. Encaminhar para o TRF5ª insumos para análise da conveniência e oportunidade de destinar função comissionada ou cargo em comissão aos servidores que atuem como Gerentes de Projetos na Seccional.  | 0%                        | dez/19                   | TRF 5ª<br>Direção do Foro Assessoria de Planejamento           |
| Estabelecer, em ato próprio, as atribuições dos gerentes de projetos que devem estar alinhadas às contidas no Manual de Gestão de Projetos aprovado pelo Conselho da Justiça Federal   | 1. Análise das atribuições necessárias para o gerenciamento dos projetos na instituição;<br>2. Elaboração de Ato para formalizar as atribuições dos Gerentes de projetos JFRN;<br>3. Publicação de Portaria e disseminação das atribuições dos Gerentes de Projetos JFRN;<br>4. Realização de Treinamentos para os Gerentes de projetos JFRN;   | 50%                       | dez/19                   | Diretoria do Foro Assessoria de Planejamento                   |
| Recomenda-se que seja mantida equipe com competência para gerenciar o portfólio de projetos da organização e designados formalmente gestores das iniciativas estratégicas.   | 1. Instituir o Escritório de Projetos Estratégico - SJRN<br>2. Designar formalmente gestores das iniciativas estratégicas;<br>3. Capacitar os servidores em gerenciamento de projetos e portfólio.  | 10%                       | dez/19                   | Direção do Foro Sec. Administrativa                            |
| Definir o fluxo de informações sobre a situação das iniciativas estratégicas e determinado, em regulamento, prazo para envio dessas informações à unidade que gerencia o portfólio de projetos no órgão.   | 1. Instituir o Escritório de Projetos Estratégico - SJRN<br>2. Regulamentar o fluxo das informações sobre as iniciativas estratégicas.  | 10%                       | dez/19                   | Direção do Foro Sec. Administrativa                            |
| Gerenciamento de projetos em observância ao Manual de Gestão de Projetos aprovado pelo Conselho da Justiça Federal.  | 1. Analisar o Manual de Gerenciamento de Projetos aprovado pelo Conselho da Justiça Federal;<br>2. Criar fluxo de gerenciamento de projetos estratégicos na Seção Judiciária do Rio Grande do Norte;<br>3. Formalizar em ato próprio a obrigatoriedade de adotar o padrão institucional estabelecido para o gerenciamento de projetos;<br>4. Criar local na intranet específico para repositório dos fluxos de gerenciamento de projeto JFRN;<br>5. Dar publicidade aos Gerenciamento de processos institucional. | 10%                       | dez/19                   | Direção do Foro Sec. Administrativa Assessoria de Planejamento |

| Recomendações do CJF  | Ações já implementadas ou propostas   | % da Ação já implementada | Prazo previsto (mês/ano) | Unidade responsável  |
|---|---|---------------------------|--------------------------|--|
| Realizar a identificação e a publicação da cadeia de valor da organização, com a explicitação da sequência lógica em que os macroprocessos de trabalho que delimitam e definem a razão de ser do órgão ocorrem.   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Buscar convênio com a Universidade Federal (curso Gestão de Políticas Públicas e Engenharia de Produção);</li> <li>2. Realizar a identificação da cadeia de valor da organização;</li> <li>3. Elaborar fluxogramas dos macroprocessos relevantes do órgão.</li> </ol>   | 10%                       | dez/19                   | Sec. Administrativa  |
| Designar gestores responsáveis pela implementação dos objetivos, indicadores, metas e iniciativas estratégica e Orientar os servidores sobre qual é a contribuição de seu trabalho diário no alcance da missão institucional e da estratégia definida.  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Designação de Juizes para atuarem como Coordenadores das áreas temáticas da Administração da Seção Judiciária do Rio Grande do Norte, buscando o aproveitamento valorização das habilidades individuais e as boas práticas referentes à descentralização administrativa;</li> <li>2. Analisar a viabilidade/necessidade de designar gestores dentre os servidores dos Núcleos da Secretaria Administrativa da Seccional;</li> <li>3. Divulgar a contribuição no trabalho diário para o alcance da missão institucional e da estratégia definida.</li> </ol> | 10%                       | dez/19                   | Direção do Foro<br>Sec. Administrativa   |
| Garantir os insumos financeiros ao desenvolvimento, implantação e manutenção das iniciativas estratégicas e alcance de metas.   | A JFRN garante os recursos necessários para atender às ações e projetos alinhados ao Planejamento Estratégico da Justiça Federal, dentro das possibilidades de atuação institucional da Seccional.  | 90%                       | dez/17                   | Direção do Foro  |
| Criar ambiente de trabalho que estimule o aproveitamento da inteligência coletiva, a geração de ideias (brainstorming), a troca de experiência entre organizações (benchmarking), a realização de encontros voltados para inovação, o uso de metodologias (design thinking, lean etc.), o registro de lições aprendidas, a montagem de comunidades de práticas, a divulgação de ações inovadoras e outras medidas que permitam disseminar a cultura da inovação e a busca de seus resultados.   | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instituir o Escritório de Projetos Estratégico - SJRN</li> <li>2. Implantar o Laboratório de Inovação na Seção Judiciária do Rio Grande do Norte</li> </ol>   | 30%                       | jun/18                   | Direção do Foro<br>Sec. Administrativa<br>Assessoria de Planejamento                                 |
| Imediata implementação do gerenciamento de riscos em relação aos processos críticos de trabalho.  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Realizar capacitação dos servidores para o gerenciamento de riscos em relação aos processos críticos de trabalho;</li> <li>2. Realizar oficinas para levantamento dos processos críticos na instituição;</li> <li>3. Propor práticas de gerenciamento de riscos pertinentes aos processos de trabalho da JFRN.</li> </ol>   | 10%                       | dez/19                   | TRF 5ª<br>Direção do Foro<br>Sec. Administrativa   |
| Adotar medidas administrativas tais como: avaliação dos contratos de terceirizados, identificando eventual possibilidade de redução de postos de trabalho; avaliação dos itens de almoxarifado, com vistas a eliminar ou Reduzir aquisições desnecessárias; padronização nas aquisições de móveis e materiais permanentes; avaliação da frota de veículos, verificando a possibilidade de redução, desfazendo-se daqueles de manutenção elevada, buscando o uso compartilhado, sempre que possível; capacitação da equipe de compras em pesquisa de preços; definição de critérios e priorização para novas obras e reformas; definição de critérios para lotação de pessoal, com identificação de prioridades; medidas para economia de água, luz e telefone, entre outras julgadas pertinentes. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. A JFRN já realizou as medidas administrativas recomendadas;</li> <li>2. Aprimorar as medidas administrativas realizadas e otimizar, sempre que possível.</li> </ol>   | 95%                       | dez/17                   | Direção do Foro<br>Sec. Administrativa<br>Núcleo de Administração<br>Núcleo Financeiro e Patrimonial |

| Recomendações do CJF  | Ações já implementadas ou propostas   | % da Ação já implementada | Prazo previsto (mês/ano) | Unidade responsável  |
|---|---|---------------------------|--------------------------|--|
| Garantir o pessoal necessário para o desenvolvimento, implantação e manutenção das iniciativas estratégicas e alcance de metas.   | A JFRN garante o pessoal necessário para atender às ações e projetos alinhados ao Planejamento Estratégico da Justiça Federal, dentro das possibilidades de atuação institucional da Seccional. Busca, paralelamente, ampliar essa capacidade a partir de convênios com instituições de ensino, a partir de atividades de pesquisa-ação protagonizadas por alunos de graduação e pós-graduação, nesse caso em regime de residência universitária em gestão e inovação.  | 90%                       | dez/17                   | Direção do Foro  |
| Observar o referencial metodológico de gerenciamento de processos aprovado pelo Conselho da Justiça Federal.  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Analisar o referencial metodológico de gerenciamento de processos aprovado pelo Conselho da Justiça Federal;</li> <li>2. Criar fluxo de gerenciamento de processos críticos/relevantes da Seção Judiciária do Rio Grande do Norte;</li> <li>3. Formalizar em ato próprio a obrigatoriedade de adotar o padrão institucional estabelecido;</li> <li>4. Criar local na intranet específico para repositório dos fluxos de processo JFRN;</li> <li>5. Dar publicidade aos Gerenciamento de processos institucional.</li> </ol> | 20%                       | dez/19                   | Diretoria do Foro Sec. Administrativa                            |
| <b>Dimensão 4 – Monitoramento e avaliação da estratégia</b>   |   |                           |                          |  |
| Indicar formalmente servidor ou magistrado para responder pela coleta dos indicadores e metas institucionais, garantida a guarda, a análise e divulgação dos resultados.  | Designar magistrado ou servidor para responder pela coleta, análise e divulgação dos indicadores e metas institucionais.  | 0%                        | dez/18                   | Diretoria do Foro  |
| Realizar a definição de métricas para avaliar os processos críticos.  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar os processos críticos da instituição;</li> <li>2. Definir métricas para o controle e monitoramento dos processos críticos.</li> </ol>   | 10%                       | dez/18                   | Diretoria do Foro Sec. Administrativa Assessoria de Planejamento |
| Realizar a análise sistemática e individualizada dos projetos e iniciativas estratégicas, considerando, ao menos, a situação do cronogramas de entregas e de desembolso (quando houver).  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instituir o Escritório de Projetos Estratégico - SJRN</li> <li>2. Realizar a análise dos projetos e iniciativas estratégicas e registrar em ata o status do controle e monitoramento.</li> </ol>  | 10%                       | dez/18                   | Diretoria do Foro Sec. Administrativa Assessoria de Planejamento |
| Realizar a análise sistemática das metas definidas para o órgão, do desempenho dos indicadores e/ou iniciativas que servem para a medição dos objetivos.  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instituir o Escritório de Projetos Estratégico - SJRN</li> <li>2. Definir indicadores para medição dos objetivos.</li> <li>3. Realizar a análise sistemática das metas e do desempenho dos indicadores definidos.</li> </ol>  | 10%                       | dez/18                   | Diretoria do Foro Sec. Administrativa Assessoria de Planejamento |
| Realizar a avaliação da estratégia seja realizada pelos integrantes dos comitês gestores com a liderança dos presidentes/diretores de foro, nos termos do que preconizam os artigos 3º e 7º da Resolução CJF n. 313 de 22 de outubro de 2014. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Instituir o Escritório de Projetos Estratégico - SJRN</li> <li>2. Realizar Reunião de Avaliação Estratégica com a liderança do Diretor do Foro.</li> </ol>  | 10%                       | dez/18                   | Diretoria do Foro Sec. Administrativa Assessoria de Planejamento |

| Recomendações do CJF  | Ações já implementadas ou propostas   | % da Ação já implementada | Prazo previsto (mês/ano) | Unidade responsável  |
|---|---|---------------------------|--------------------------|--|
| Promover, ao menos na última reunião do ano em que se fizer a análise da estratégia.  | <ol style="list-style-type: none"> <li>Incluir na pauta da última RAE do ano a avaliação de fatores externos, tais como alterações legislativas, restrições orçamentárias, inovações procedimentais e/ou novos projetos, reclamações de usuários ou qualquer outro fator que possa interferir positiva ou negativamente na estratégia e que não foi considerado quando de sua elaboração ou última revisão.</li> <li>Convocar na última RAE do ano o Comitê Técnico para encaminhar recomendações sobre os temas do tópico 1;</li> <li>Formalizar em Ata as deliberações específicas do tópico do item 1 na última RAE do ano.</li> </ol> | 10%                       | dez/18                   | Diretoria do Foro Sec. Administrativa Assessoria de Planejamento |
| Verificação periódica da situação das metas, iniciativas e objetivos estratégicos definidos, em cumprimento aos artigos 6º e 7º da Resolução CJF n. 313 de 22 de outubro de 2014.   | <ol style="list-style-type: none"> <li>Instituir o Escritório de Projetos Estratégico - SJRN</li> <li>Realizar a verificação periódica da situação das metas, iniciativas e objetivos estratégicos definidos e registrar em ata o status do controle e monitoramento.</li> </ol>  | 10%                       | dez/18                   | Diretoria do Foro Sec. Administrativa Assessoria de Planejamento |
| Implantação imediata de processo de trabalho com definição formal dos responsáveis pelo envio tempestivo das informações aos órgãos centrais do Poder Judiciário.   | Indicação formal de servidor responsável pela coleta tempestiva das informações junto a cada Núcleo da Secretaria administrativa;   | 30%                       | dez/18                   | Diretoria do Foro Sec. Administrativa                            |
| <b>Dimensão 5 – Comunicação, relacionamento institucional e transparência</b>   |   |                           |                          |  |
| Realizar evento anual, de caráter prático, com a participação das lideranças do órgão (presidente, corregedor, diretor da escola de formação de magistrados, diretores de foros, secretários, assessores-chefes e outras autoridades essenciais à gestão da Justiça), com vistas a avaliar situação das metas, projetos e iniciativas de impacto na execução da estratégia. | Realizar evento anual de avaliação das metas, projetos e iniciativas de impacto na execução da estratégia.  | 0%                        | dez/18                   | Diretoria do Foro Sec. Administrativa                            |
| Realizar trienalmente pesquisa de satisfação para identificação e tratamento de sugestões, críticas e elogios em relação à prestação dos serviços jurisdicionais.   | <ol style="list-style-type: none"> <li>Solicitar informações sobre a Pesquisa de Satisfação com tratamento de sugestões, críticas e elogios junto ao TRF5ª;</li> <li>Realização de pesquisa de Satisfação com tratamento de sugestões, críticas e elogios utilizando os parâmetros do TRF5ª;</li> <li>Divulgar o resultado da Pesquisa de Satisfação com tratamento de sugestões, críticas e elogios;</li> </ol>  | 0%                        | dez/19                   | Núcleo de Gestão de Pessoas                                      |