

RELATÓRIO DO 1º TRIMESTRE DE 2022
OUVIDORIA DO ARPDF





GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
CASA CIVIL
ARQUIVO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL

Senhor Superintendente,

Apresento o relatório da Ouvidoria do Arquivo Público do Distrito Federal – ArPDF referente ao 1º trimestre de 2022.

O Arquivo Público do Distrito Federal melhorou substancialmente de posição no Rank do Painel Ouvidoria do DF (<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/rank-orgaos>): saiu do 89º lugar (conforme o Relatório anual da Ouvidoria de 2021), encontra-se agora no 30º lugar:

Posição	Órgão	Resolutividade	Qtd. Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
23º	IPREV/DF	78%	86	100%	100%	100%	100%	100%	100%
24º	RA-PW (IRA XXIV)	75%	81	99%	97%	80%	86%	77%	76%
25º	SELDF	73%	240	100%	94%	88%	90%	95%	79%
26º	SEAPE	72%	94	100%	90%	90%	90%	90%	90%
27º	TCB	71%	41	100%	100%	89%	67%	100%	100%
28º	RA-SANT (IRA XIII)	69%	209	73%	82%	73%	75%	80%	65%
29º	PGDF	68%	153	100%	94%	89%	94%	91%	81%
30º	ArPDF	67%	8	100%	100%	82%	100%	100%	50%
31º	RA-SAM (IRA XIII)	67%	487	98%	90%	85%	88%	89%	79%
32º	RA-NB (IRA VIII)	67%	50	91%	67%	67%	67%	67%	67%
33º	FEPECS	67%	35	97%	100%	78%	67%	100%	67%
34º	RA-CAND (IRA XIX)	67%	53	100%	100%	83%	100%	100%	50%
35º	SEJUS	65%	317	100%	88%	80%	87%	88%	65%
36º	RA-SCIA (IRA XXVI)	64%	160	95%	70%	69%	80%	78%	50%
37º	RA-VB (IRA XXXI)	64%	68	100%	88%	77%	88%	65%	65%

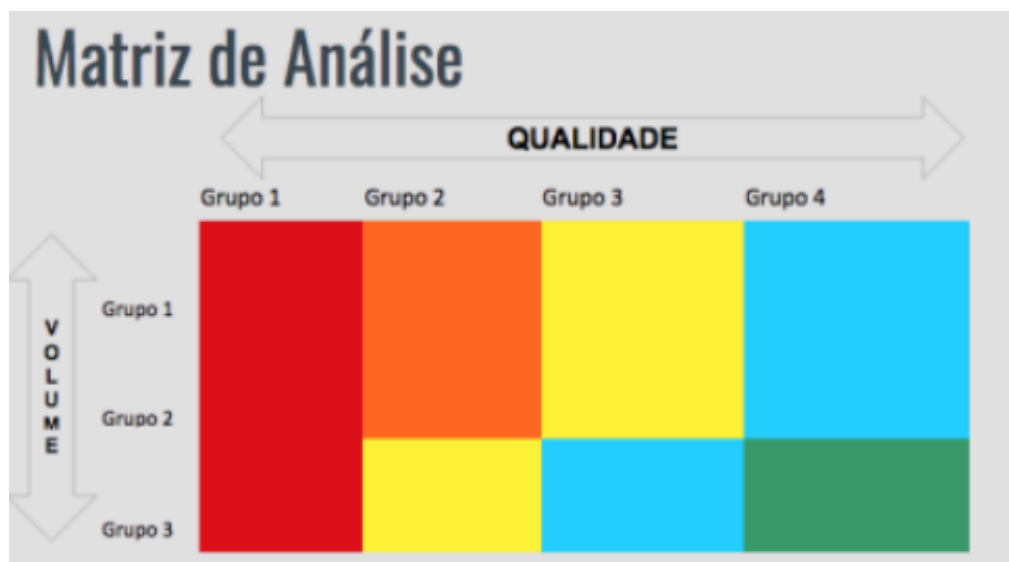
Ao Senhor
Adalberto Scigliano
Superintendente
Arquivo Público do Distrito Federal
NESTA

“Brasília Patrimônio Cultural da Humanidade”

Setor de Garagens Oficiais Norte - SGO Qd. 05 Lote 23 – CEP 70610-650 - Brasília/DF

Fone(s) (61) 3361-7739 - e-mail: arquivopublico@arpdf.df.gov.br

No entanto, segundo a Matriz de Análise, na dimensão volume, o Arquivo Público encontra-se ainda no Grupo 1 - órgãos que recebem poucas manifestações (- de 20 por mês). Na dimensão qualidade, o Arquivo Público encontra-se no Grupo 1 - de 03 ou 04 indicadores abaixo da meta SIGO ou indicador em 0%. Desta forma a Ouvidoria do Arquivo Público encontra-se no quadrante vermelho, ou seja, não alcançou as metas do SIGO/DF, que é chegar nos quadrantes verde ou azul.



No primeiro trimestre foram recebidas 6 manifestações no OUV-DF, sendo 4 solicitações e 2 reclamações.

Para alcançar os grupos azul ou verde, o ArPDF solicitou à Ouvidoria Geral alterações nas tabelas do OUV-DF, por meio do processo 00151-00000073/2022-64. No formato atual, é muito difícil para os cidadãos cadastrarem manifestações ao ArPDF. No registro de solicitações, no OUV-DF, em “Pesquise o assunto”, não há um assunto específico para o ArPDF, ou seja, todas as demandas passam pela Ouvidoria Geral, o que atrasa o atendimento; Em “Local do fato”, não há a opção do órgão Arquivo Público; Em “Órgão que auxiliará no agendamento”, também não há a opção do órgão Arquivo Público. O processo foi encaminhado à CGDF/OGDF/COPLA e à CGDF/OGDF/COART e aguardamos resposta.

Descrevem-se abaixo as ações realizadas, em conformidade com o Plano de Ação da Ouvidoria do ArPDF para 2022:

1.1 Realização de eventos de divulgação interna de ouvidoria (Programa Ouvindo os Ouvidores) e 1.2 Campanha de simplificação ou sugestão (construção coletiva) de serviços públicos, com foco na coleta de informações pelo OUV-DF (estilo consulta pública orçamento)

Aguardando a reunião supracitada para a realização desses eventos.

1.4, 2.1 e 3.6 Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)

Foi realizado o contato com os manifestantes por telefone após o registro da manifestação, exceto quanto às 2 reclamações anônimas.

1.5,2.2, 3.1 e 3.3 Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar

Foi realizado o contato presencial com os manifestantes, após a resposta definitiva, exceto quanto às 2 reclamações anônimas.

1.6 Monitoramento mensal do volume de manifestações registradas

Mês	Quantidade de manifestações
Janeiro	01
Fevereiro	01
Março	04
Total	06

2.4, 3.8 e 3.11 Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão

Somente uma manifestação foi avaliada como “Não resolvida após resposta complementar”. Essa solicitação, So-024128/2022, deu origem a outra solicitação, So-060602/2022, cuja pesquisa de satisfação não foi respondida.

2.5 Monitoramento mensal da pesquisa de satisfação (total de manifestações avaliadas)

Somente não responderam à pesquisa de satisfação as duas reclamações anônimas e a solicitação So-060602/2022.

Mês	Quantidade de pesquisas de satisfação realizadas
Janeiro	01
Fevereiro	-
Março	02
Total	03

3.2 Monitoramento mensal do indicador de satisfação com o serviço de Ouvidoria

Mês	Satisfação com o serviço de Ouvidoria
Janeiro	60%
Fevereiro	0
Março	100%
Janeiro a Março	82% [sic dashboards]

3.5 Monitoramento mensal do indicador de recomendação do serviço de Ouvidoria

Mês	Recomendação do serviço de Ouvidoria
Janeiro	100%
Fevereiro	0
Março	100%
Janeiro a Março	100%

3.7 Reunião com áreas técnicas para demandas + recorrentes

Realizada reunião com a Diretora de Pesquisa, Difusão e Acesso e com o Superintendente do ArPDF em 10/02/2022, registrada na Memória de Reunião 79939430, para tratar do processo 00151-00000073/2022-64, que solicita a criação no OUV-DF de assunto específico para manifestações para o ArPDF. Foi realizado teste de cadastramento de manifestações no OUV-DF e foram encontrados mais campos onde não aparece a opção ArPDF.

3.9 Monitoramento mensal do indicador de qualidade da resposta

Mês	Satisfação com a resposta
Janeiro	0
Fevereiro	0
Março	100%
Janeiro a Março	50%

3.12 Monitoramento mensal do indicador de resolutividade

Mês	Indicador de resolutividade
Janeiro	0
Fevereiro	0
Março	100%
Janeiro a Março	67% [sic dashboards]

Desta forma, para alcançar as metas SIGO, faz-se necessário o atendimento pela Ouvidoria Geral das inclusões nas tabelas do OUV-DF solicitadas por meio do processo 00151-00000073/2022-64.

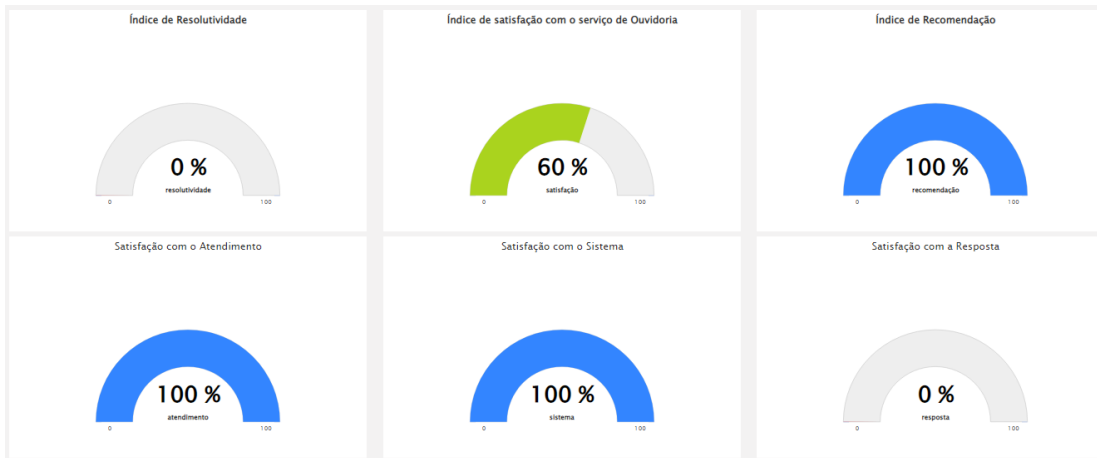
Atenciosamente,

Taiama Mamede B. Solecki

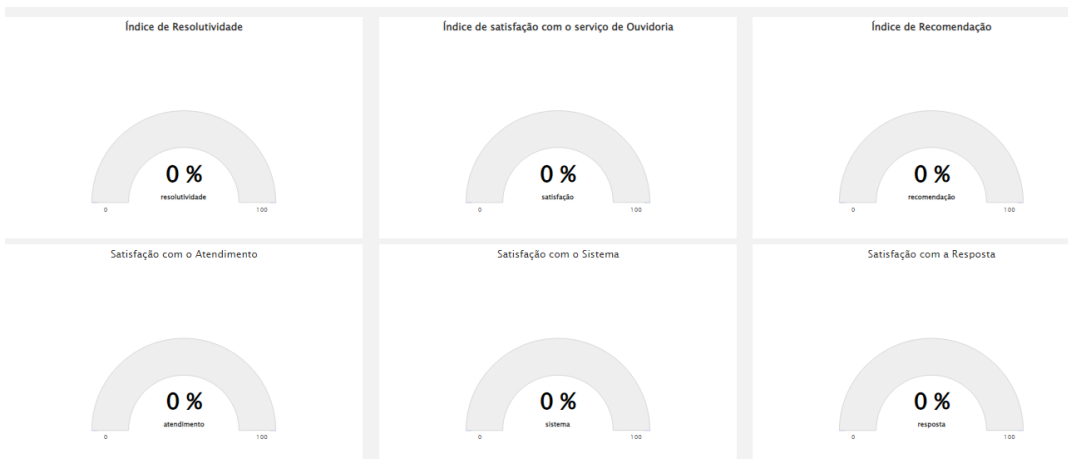
Ouvidora do ArPDF

ANEXO – DASHBOARDS DO OUV-DF

Janeiro:



Fevereiro:



Março:



Janeiro a março:

