



Senhor Superintendente,

Apresento nova versão do Relatório do 2º trimestre (abril-jun) da Ouvidoria do Arquivo Público do Distrito Federal - ArPDF. O Relatório está de acordo com as recomendações da Nota Técnica 89404120, da Ouvidoria Geral, processo 00480-00001694/2022-42.

Solicito aprovação e posterior publicação no site do ArPDF.

1. VISÃO GERAL

O presente relatório é baseado no Plano de Ação 90945716, atualizado em conformidade com a Nota Técnica 78 (84929687), da Ouvidoria Geral.

2. DIAGNÓSTICO

O ArPDF está no quadrante amarelo da Matriz de Análise, pois, na dimensão volume, apresenta menos de 20 manifestações por mês (grupo 1) e na dimensão qualidade está com a resolutividade abaixo da meta SIGO (grupo 3):



A resolutividade está em 0%, pois 02 cidadãos não responderam à pesquisa de satisfação (reclamação e solicitação) e não há índice de resolutividade para elogios (demais manifestações).

No trimestre o ArPDF ficou na 83ª posição no Rank do Painel Ouvidoria do DF (<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/rank-orgaos>):

PAINEL Ouvidoria
DISTRITO FEDERAL

ANO: 01/04/2022 - 30/06/2022

CLASSIFICAÇÃO: DE, RE, SO, SU, IN, EL

ASSUNTO: SELECIONE O ASSUNTO

FORMA DE ENTRADA: SELECIONE A FORMA DE ENTRADA

VISÃO GERAL | **TODOS OS ÓRGÃOS** | SECRETARIAS | ADMINISTRAÇÕES REGIONAIS | ENTIDADES | HOSPITAIS SES | HOSPITAIS IGES

RANK ÓRGÃOS

Reúne informações interativas e em tempo real quanto aos indicadores de avaliações do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO/DF ranqueado pelos órgãos e entidades que o compõe...

Posição	Órgão	Resolutividade	Otd. Manifestações	Resposta no Prazo	Recomendação	Satisfação	Atendimento	Sistema	Resposta
1º	RA-FERC (IRA XXXII)	100%	5	80%	100%	100%	100%	100%	100%
2º	CODEPLAN	100%	7	100%	100%	67%	50%	100%	50%
3º	SEGOV	100%	35	100%	100%	100%	100%	100%	100%
4º	SMDF	100%	21	100%	100%	100%	100%	100%	100%
5º	RA-VARJ (IRA XXIII)	100%	10	100%	100%	100%	100%	100%	100%
6º	SEMA	100%	23	100%	50%	83%	50%	50%	0%
7º	RA-ITAP (IRA XXVIII)	100%	193	100%	88%	85%	88%	86%	79%
8º	RA-RFI (IRA XVIII)	91%	155	100%	96%	89%	89%	93%	86%



2.1 Número total de manifestações do período

O ArPDF recebeu 07 manifestações neste trimestre:

Mês	Quantidade de manifestações
Abril	02
Mai	00
Junho	05
Total	07

2.2 Qualidade - indicador (percentual da meta alcançada por indicador: total, satisfação, resolutividade, recomendação e qualidade da resposta);

As metas para o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal - SIGO para 2022 são:



INDICADOR DE PERFORMANCE EM SERVIÇOS



Comparando as metas SIGO com o Rank do Painel Ouvidoria, o ArPDF apresenta os seguintes números:

	Metas SIGO	ArPDF
Recomendação da Ouvidoria	73%	100%
Satisfação com o serviço de Ouvidoria	64%	100%
Qualidade da resposta*	48%	100%
Resolutividade	42%	0%

* Segundo a Ouvidoria-Geral, Qualidade da Resposta é o mesmo que Satisfação com a Resposta.

2.3 Tipologia global

Tipologia	Quantidade
Reclamação	1
Solicitação	1
Elogio	5

2.4 Assuntos mais recorrentes:

2.4.1 Volume - quantidade de manifestações por assunto;

Assunto	Quantidade
Pesquisa a Documento Histórico	5
Serviço prestado por órgão/entidade do Governo do DF	1
Servidor público	1

3. PROJETOS

3.1 Ações realizadas (expor a execução das ações propostas no Plano de Ação 2022); Segundo a Ouvidoria-Geral, o órgão pode selecionar entre os indicadores SEC1, SEC2 e SEC3 do Caderno 3: Diretrizes de Ações das Seccionais do Plano de Ação SIGO-DF 2022. Desta forma, este relatório é baseado no modelo indicador SEC1 do Plano de Ação do ArPDF, que tem como objetivo o "aumento do número de manifestações direcionadas ao órgão".

Meta 1.1 Realização de eventos de divulgação interna de ouvidoria

Indicador	Meta anual	Medição
Evento realizado	4	Cronograma

Em 24/6/2022 foi realizado um evento de divulgação interna de ouvidoria, conforme registrado no Informativo 89509649. Os servidores conheceram melhor a realidade da Ouvidoria no âmbito do ArPDF e colaboraram com ideias por meio de um brainstorming. Algumas das ideias sugeridas já foram colocadas em prática.

Meta 1.2 Campanha de simplificação ou sugestão (construção coletiva) de serviços públicos, com foco na coleta de informações pelo Ouv-DF

Indicador	Meta anual	Medição
Campanha realizada	4	Cronograma

Conforme o cronograma do Plano de Ação, em junho, foi lançada para os pesquisadores do ArPDF a campanha de simplificação: "Quanto mais você se manifesta, mais simples fica!" Essa foi



Meta 1.3 Campanhas de divulgação do serviço de Ouvidoria aliada a campanhas específicas do órgão

Indicador	Meta anual	Medição
Campanha realizada	2	Cronograma

Conforme o cronograma do Plano de Ação, em junho, foi lançada para os pesquisadores do ArPDF a campanha de divulgação: "Quer deixar registrado um elogio?" Essa foi a arte da campanha:

Campanha de divulgação



OUVIDORIA ArPDF



Meta 1.4 Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)

Indicador	Meta anual	Medição
% de manifestações recebidas do assunto mais demandado	100%	Trimestral

A totalidade das manifestações recebeu pré-atendimento, exceto a reclamação anônima.

Meta 1.5 Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar

Indicador	Meta anual	Medição
Nº de pós atendimentos	100%	Trimestral

A totalidade das manifestações recebeu pós-atendimento, exceto a reclamação anônima.

Meta 1.6 Monitoramento mensal do volume de manifestações registradas

Indicador	Meta anual	Medição
Aumento de demandas de ouvidoria para o órgão	80%	Mensal

No ano passado foi registrado o total de 03 manifestações no OUV-DF:

Mês	Quantidade de manifestações	Percentual de aumento
-----	-----------------------------	-----------------------

Abril	02	0%
Maior	00	0%
Junho	05	66,66%

3.2 Metas – apresentar o número/percentual de metas cumpridas

Foram cumpridas 100% das metas do plano de ação:

Meta	Realização
1.1 Realização de eventos de divulgação interna de ouvidoria	Cumprida
1.2 Campanha de simplificação ou sugestão	Cumprida
1.3 Campanha de divulgação	Cumprida
1.4 Pré-atendimento	Cumprida
1.5 Pós-atendimento	Cumprida
1.6 Monitoramento mensal do volume de manifestações	Cumprida

3.3 Cronograma – divulgar o mês no qual as ações foram executadas

Meta	Mês
Item 1.1 Realização de eventos de divulgação interna de ouvidoria	Junho
Item 1.2 Campanha de simplificação ou sugestão	Junho
Item 1.3 Campanha de divulgação	Junho
Item 1.4 Pré-atendimento	Abril e junho
Item 1.5 Pós-atendimento	Abril e junho
Item 1.6 Monitoramento mensal do volume de manifestações	Abril, maio e junho

3.4 Ações não realizadas

Não houve ações não realizadas, conforme o Plano de Ação.

4. AÇÕES EXTRAPROJETOS

Após reunião por videoconferência, a Ouvidoria-Geral cadastrou o assunto "Pesquisa a Documento Histórico" no OUV-DF, conforme solicitado no processo 00151-0000073/2022-64. As manifestações cadastradas neste assunto seguirão automaticamente para a caixa de entrada do ArPDF. Esse foi um grande passo para tornar mais eficiente e eficaz a relação com o cidadão.

Atenciosamente,

Ao Senhor

Adalberto Scigliano

Superintendente

Arquivo Público do Distrito Federal

NESTA



Documento assinado eletronicamente por TAIAMA MAMEDE BARBOSA SOLECKI - Matr.0069440-1, Ouvidor(a), em 26/07/2022, às 18:35, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:
http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
 verificador=91280482 código CRC=EB7C4DFE.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

SGO Quadra 5 Lote 23 Bloco B - CEP 70610-650 - DF