



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
CASA CIVIL
ARQUIVO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL

PLANO DE AÇÃO PARA 2022

OUVIDORIA DO ARPFD



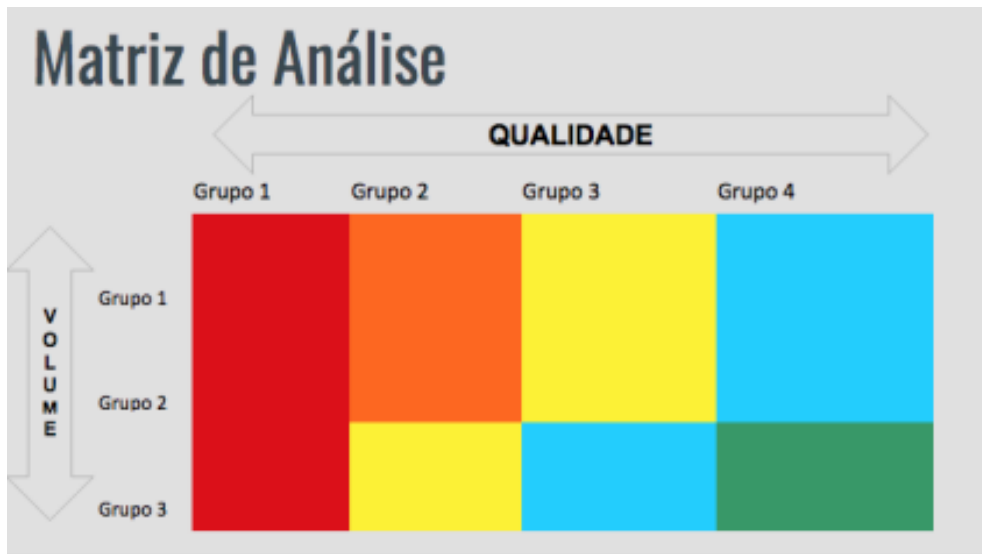
“Brasília Patrimônio Cultural da Humanidade”

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

Fone(s) (61) 3361-7739– E-mail: aquivopublico@arpdf.df.gov.br

1. Diagnóstico

Em razão da baixa quantidade de manifestações no OUV-DF em 2021, conforme o Relatório Anual, e em razão de os cidadãos não terem respondido à pesquisa de satisfação, com uma exceção, a meta do Arquivo Público está abaixo do proposto para o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF. Segundo a Matriz de Análise, na dimensão volume, o Arquivo Público encontra-se 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.



Além disso, o Arquivo Público encontra-se no 89º lugar no Rank do Painel Ouvidoria do DF (<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/rank-orgaos>):

Rank	Órgão	Classificação	Assunto	Forma de Entrada	DE	RE	SO	SU	IN	EL
76º	JBB	33%	26	100%	70%	76%	78%	80%	70%	
77º	SECOM	33%	19	95%	33%	44%	50%	67%	17%	
78º	DETRAN	32%	34335	50%	47%	42%	41%	60%	25%	
79º	SEDES	31%	28982	100%	69%	55%	60%	71%	34%	
80º	IBRAM	31%	6333	93%	57%	52%	52%	70%	33%	
81º	RA-CEIL IRA IXI	25%	1817	98%	74%	62%	65%	81%	39%	
82º	CACI	25%	596	43%	51%	50%	43%	73%	32%	
83º	NOVACAP	23%	16188	100%	68%	57%	59%	74%	37%	
84º	DFLEGAL	21%	24813	100%	52%	42%	39%	65%	20%	
85º	VICEGOV	20%	16	44%	50%	50%	50%	50%	50%	
86º	FAP	17%	12	92%	67%	67%	67%	100%	33%	
87º	SDE	14%	31	77%	57%	57%	57%	71%	43%	
88º	UnDF	0%	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%	
89º	ArPDF	0%	2	100%	0%	0%	0%	0%	0%	
90º	Casa Militar	0%	8	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

2. Estratégia de ação

A Ouvidoria do ArPDF deverá proativamente se aproximar mais do público atendido pelo ArPDF, bem como buscar parcerias com a gerência de atendimento ao pesquisador.

3. Metas e indicadores

Segundo o “Caderno 3: Diretrizes de Ações das Seccionais”, do Plano de Ação SIGO-DF 2022, todas as ações definidas devem constar nos Planos de Ação das seccionais.

Desta forma, estas são as metas e indicadores para a Ouvidoria do ArPDF:

Identificador	Aplicabilidade	Objetivo	Resultado Chave (Ação)	Indicador (Resultado Chave)	Meta	Medição	Resultado esperado
SEC.1	VERMELHO	Aumentar o alcance da Ouvidoria seccional (número de demandas registradas para o órgão)	1.1 Realização de eventos de divulgação interna de ouvidoria (Programa Ouvindo os Ouvidores)	Evento realizado	4	cronograma	Aumento do Volume de Manifestações direcionadas ao órgão
			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)	campanha realizada	4	cronograma	
			1.3 Campanhas de divulgação do serviço de Ouvidoria aliada a campanhas específicas do órgão	campanha realizada	2	cronograma	
			1.4 Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)	% de manifestações recebidas do assunto mais demandado	100%	trimestral	
			1.5 Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	nº de pós-atendimento/total de demandas avaliadas "não satisfeitas"	100%	trimestral	
			1.6 Monitoramento mensal do volume de manifestações registradas	Aumento de demandas de ouvidoria para o órgão	80%	mensal	

Identificador	Aplicabilidade	Objetivo	Resultado Chave (Ação)	Indicador (Resultado Chave)	Meta	Medição	Resultado esperado	
SEC.2	VERMELHO	Ampliar a avaliação das demandas registradas (total de manifestações avaliadas)	2.1	Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)	% de manifestações recebidas do assunto mais demandado	80%	trimestral	Aumento do Volume de manifestações avaliadas
			2.2	Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	nº de pós-atendimento/total de demandas avaliadas "não satisfeitas"	100%	trimestral	
			2.3	Jornada do cidadão (cidadão oculto) para serviços + demandados	serviço redesenhado	1	cronograma	
			2.4	Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão	Relatório analítico publicado	4	trimestral	
			2.5	Monitoramento mensal da pesquisa de satisfação (total de manifestações avaliadas)	Varição positiva de demandas avaliadas	50%	mensal	

Identificador	Aplicabilidade	Objetivo	Resultado Chave (Ação)	Indicador (Resultado Chave)	Meta	Medição	Resultado esperado	
SEC.3	VERMELHO	Aumentar a satisfação com o serviço de Ouvidoria	3.1	Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar	nº de pós-atendimento/total de demandas avaliadas "não satisfeitas"	10%	trimestral	Melhora dos indicadores de Qualidade do serviço de Ouvidoria
			3.2	Monitoramento mensal do indicador	Varição positiva do indicador de satisfação com o serviço de Ouvidoria	3%	trimestre	
			3.3	Implantação do Pós-atendimento e pesquisa de satisfação após resposta complementar	nº de pós-atendimento/total de demandas avaliadas "não satisfeitas"	10%	trimestral	
		Ampliar o nível de confiança com o serviço de Ouvidoria	3.4	Jornada do cidadão (cidadão oculto) para 1 serviço (+ demandado)	serviço redesenhado	2	cronograma	
			3.5	Monitoramento mensal do indicador	Varição positiva do indicador de recomendação do serviço de Ouvidoria	3%	trimestre	
			3.6	Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)	% de manifestações recebidas do assunto mais demandado	30%	mensal	
		Qualificar a resposta de ouvidoria ao cidadão	3.7	Reunião com áreas técnicas para demandas + recorrentes	reunião realizada	10	mensal	
			3.8	Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão	Relatório analítico publicado	4	trimestral	
			3.9	Monitoramento mensal do indicador	Varição positiva do indicador de qualidade da resposta	1%	trimestral	
		3.10 Aprimorar a prestação dos serviços públicos	3.10	Jornada do cidadão (cidadão oculto) para 1 serviço (+ demandado)	serviço redesenhado	2	cronograma	
			3.11	Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão	Relatório analítico publicado	4	trimestral	
			3.12	Monitoramento mensal do indicador	Varição positiva do indicador de Resolutividade	1%	mensal	

4. Como monitorar

A avaliação dos resultados deverá ser registrada nos relatórios trimestrais da Ouvidoria do ArPDF e no Relatório Anual.

5. Comunicação dos resultados

Os resultados alcançados serão também divulgados por meio de publicidade na sala de atendimento ao pesquisador e no site do ArPDF.

6. Cronograma

Mês	Ações
Janeiro	1.4, 2.1 e 3.6 Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação) 1.5,2.2, 3.1 e 3.3 Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar 1.6 Monitoramento mensal do volume de manifestações registradas 2.5 Monitoramento mensal da pesquisa de satisfação (total de manifestações avaliadas) 3.2 Monitoramento mensal do indicador de satisfação com o serviço de Ouvidoria 3.5 Monitoramento mensal do indicador de recomendação do serviço de Ouvidoria 3.12 Monitoramento mensal do indicador de resolutividade
Fevereiro	1.4, 2.1 e 3.6 Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação) 1.5,2.2, 3.1 e 3.3 Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar 1.6 Monitoramento mensal do volume de manifestações registradas 2.5 Monitoramento mensal da pesquisa de satisfação (total de manifestações avaliadas) 3.2 Monitoramento mensal do indicador de satisfação com o serviço de Ouvidoria 3.5 Monitoramento mensal do indicador de recomendação do serviço de Ouvidoria 3.7 Reunião com áreas técnicas para demandas + recorrentes 3.12 Monitoramento mensal do indicador de resolutividade

Mês	Ações
Março	<p>1.1 Realização de eventos de divulgação interna de ouvidoria (Programa Ouvindo os Ouvidores)</p> <p>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)</p> <p>1.4, 2.1 e 3.6 Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)</p> <p>1.5, 2.2, 3.1 e 3.3 Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar</p> <p>1.6 Monitoramento mensal do volume de manifestações registradas</p> <p>2.4, 3.8 e 3.11 Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão (indicador: relatório publicado)</p> <p>2.5 Monitoramento mensal da pesquisa de satisfação (total de manifestações avaliadas)</p> <p>3.9 Monitoramento mensal do indicador de qualidade da resposta</p> <p>3.2 Monitoramento mensal do indicador de satisfação com o serviço de Ouvidoria</p> <p>3.5 Monitoramento mensal do indicador de recomendação do serviço de Ouvidoria</p> <p>3.7 Reunião com áreas técnicas para demandas + recorrentes</p> <p>3.12 Monitoramento mensal do indicador de resolutividade</p>
Abril	<p>1.4, 2.1 e 3.6 Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)</p> <p>1.5, 2.2, 3.1 e 3.3 Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar</p> <p>1.6 Monitoramento mensal do volume de manifestações registradas</p> <p>2.5 Monitoramento mensal da pesquisa de satisfação (total de manifestações avaliadas)</p> <p>3.2 Monitoramento mensal do indicador de satisfação com o serviço de Ouvidoria</p> <p>3.5 Monitoramento mensal do indicador de recomendação do serviço de Ouvidoria</p> <p>3.7 Reunião com áreas técnicas para demandas + recorrentes</p> <p>3.12 Monitoramento mensal do indicador de resolutividade</p>
Maio	<p>1.4, 2.1 e 3.6 Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)</p> <p>1.5, 2.2, 3.1 e 3.3 Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar</p> <p>1.6 Monitoramento mensal do volume de manifestações registradas</p> <p>2.5 Monitoramento mensal da pesquisa de satisfação (total de manifestações avaliadas)</p> <p>3.2 Monitoramento mensal do indicador de satisfação com o serviço de Ouvidoria</p> <p>3.5 Monitoramento mensal do indicador de recomendação do serviço de Ouvidoria</p> <p>3.7 Reunião com áreas técnicas para demandas + recorrentes</p> <p>3.12 Monitoramento mensal do indicador de resolutividade</p>

Mês	Ações
Junho	<p>1.1 Realização de eventos de divulgação interna de ouvidoria (Programa Ouvindo os Ouvidores)</p> <p>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)</p> <p>1.3 Campanhas de divulgação do serviço de Ouvidoria aliada a campanhas específicas do órgão</p> <p>1.4, 2.1 e 3.6 Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)</p> <p>1.5, 2.2, 3.1 e 3.3 Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar</p> <p>1.6 Monitoramento mensal do volume de manifestações registradas</p> <p>2.4, 3.8 e 3.11 Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão (indicador: relatório publicado)</p> <p>2.5 Monitoramento mensal da pesquisa de satisfação (total de manifestações avaliadas)</p> <p>3.9 Monitoramento mensal do indicador de qualidade da resposta</p> <p>3.2 Monitoramento mensal do indicador de satisfação com o serviço de Ouvidoria</p> <p>3.5 Monitoramento mensal do indicador de recomendação do serviço de Ouvidoria</p> <p>3.7 Reunião com áreas técnicas para demandas + recorrentes</p> <p>3.12 Monitoramento mensal do indicador de resolutividade</p>
Julho	<p>1.4, 2.1 e 3.6 Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)</p> <p>1.5, 2.2, 3.1 e 3.3 Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar</p> <p>2.5 Monitoramento mensal da pesquisa de satisfação (total de manifestações avaliadas)</p> <p>3.2 Monitoramento mensal do indicador de satisfação com o serviço de Ouvidoria</p> <p>3.5 Monitoramento mensal do indicador de recomendação do serviço de Ouvidoria</p> <p>3.7 Reunião com áreas técnicas para demandas + recorrentes</p> <p>3.12 Monitoramento mensal do indicador de resolutividade</p>
Agosto	<p>1.4, 2.1 e 3.6 Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)</p> <p>1.5, 2.2, 3.1 e 3.3 Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar</p> <p>1.6 Monitoramento mensal do volume de manifestações registradas</p> <p>2.3, 3.4 e 3.10 Jornada do cidadão (cidadão oculto) para serviços + demandados</p> <p>2.5 Monitoramento mensal da pesquisa de satisfação (total de manifestações avaliadas)</p> <p>3.2 Monitoramento mensal do indicador de satisfação com o serviço de Ouvidoria</p> <p>3.5 Monitoramento mensal do indicador de recomendação do serviço de Ouvidoria</p> <p>3.7 Reunião com áreas técnicas para demandas + recorrentes</p> <p>3.12 Monitoramento mensal do indicador de resolutividade</p>

Mês	Ações
Setembro	<p>1.1 Realização de eventos de divulgação interna de ouvidoria (Programa Ouvindo os Ouvidores)</p> <p>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)</p> <p>1.4, 2.1 e 3.6 Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)</p> <p>1.5, 2.2, 3.1 e 3.3 Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar</p> <p>1.6 Monitoramento mensal do volume de manifestações registradas</p> <p>2.4, 3.8 e 3.11 Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão (indicador: relatório publicado)</p> <p>3.9 Monitoramento mensal do indicador de qualidade da resposta</p> <p>3.2 Monitoramento mensal do indicador de satisfação com o serviço de Ouvidoria</p> <p>3.5 Monitoramento mensal do indicador de recomendação do serviço de Ouvidoria</p> <p>3.7 Reunião com áreas técnicas para demandas + recorrentes</p> <p>3.12 Monitoramento mensal do indicador de resolutividade</p>
Outubro	<p>1.4, 2.1 e 3.6 Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)</p> <p>1.5, 2.2, 3.1 e 3.3 Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar</p> <p>1.6 Monitoramento mensal do volume de manifestações registradas</p> <p>2.5 Monitoramento mensal da pesquisa de satisfação (total de manifestações avaliadas)</p> <p>3.2 Monitoramento mensal do indicador de satisfação com o serviço de Ouvidoria</p> <p>3.5 Monitoramento mensal do indicador de recomendação do serviço de Ouvidoria</p> <p>3.7 Reunião com áreas técnicas para demandas + recorrentes</p> <p>3.12 Monitoramento mensal do indicador de resolutividade</p>

Mês	Ações
Novembro	<p>1.1 Realização de eventos de divulgação interna de ouvidoria (Programa Ouvindo os Ouvidores)</p> <p>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)</p> <p>1.3 Campanhas de divulgação do serviço de Ouvidoria aliada a campanhas específicas do órgão</p> <p>1.4, 2.1 e 3.6 Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)</p> <p>1.5, 2.2, 3.1 e 3.3 Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar</p> <p>1.6 Monitoramento mensal do volume de manifestações registradas</p> <p>2.5 Monitoramento mensal da pesquisa de satisfação (total de manifestações avaliadas)</p> <p>3.2 Monitoramento mensal do indicador de satisfação com o serviço de Ouvidoria</p> <p>3.5 Monitoramento mensal do indicador de recomendação do serviço de Ouvidoria</p> <p>3.7 Reunião com áreas técnicas para demandas + recorrentes</p> <p>3.12 Monitoramento mensal do indicador de resolutividade</p>
Dezembro	<p>1.4, 2.1 e 3.6 Pré-atendimento (contato com o cidadão após o registro da manifestação)</p> <p>1.5, 2.2, 3.1 e 3.3 Pós-atendimento e pesquisa de satisfação, inclusive após resposta complementar</p> <p>1.6 Monitoramento mensal do volume de manifestações registradas</p> <p>2.4, 3.8 e 3.11 Relatório analítico das respostas avaliadas negativamente pelo cidadão (indicador: relatório publicado)</p> <p>2.5 Monitoramento mensal da pesquisa de satisfação (total de manifestações avaliadas)</p> <p>3.9 Monitoramento mensal do indicador de qualidade da resposta</p> <p>3.2 Monitoramento mensal do indicador de satisfação com o serviço de Ouvidoria</p> <p>3.5 Monitoramento mensal do indicador de recomendação do serviço de Ouvidoria</p> <p>3.12 Monitoramento mensal do indicador de resolutividade</p>