



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
CASA CIVIL
ARQUIVO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL

PLANO DE AÇÃO PARA 2022 OUVIDORIA DO ARPDF



(Atualizado em Maio de 2022)

“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. Justificativa

Compete ao Arquivo Público do Distrito Federal - ArPDF, conforme o art. 8º da Lei nº2.545/2000, “a orientação e o acompanhamento das atividades de gestão documental desenvolvidas pelos órgãos e entidades do Poder Público do Distrito Federal, a guarda e a preservação permanente dos documentos públicos e de caráter público e a implementação da política distrital de arquivos.” Além disso o Arquivo Público do DF é o órgão central do Sistema de Arquivos do Distrito Federal, conforme o inciso I do art. 7º da Lei nº2.545/2000, e possui a função de integrar os arquivos e as comissões desse Sistema.

O ArPDF não possui o cargo ou função de Ouvidor ou uma unidade administrativa específica, mas somente servidores designados para as tarefas de Ouvidoria.

É crucial, para o desenvolvimento deste Plano de Ação, o atendimento pela Ouvidoria Geral das alterações nas tabelas do OUV-DF, solicitado 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.

Cabe ao ArPDF atingir as metas estabelecidas para a Rede de Ouvidorias do Distrito Federal, conforme Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF. Este Plano de Ação foi atualizado em conformidade com a Nota Técnica da Ouvidoria Geral nº78 (84929687), processo 00480-00001694/2022-42.

2. Recursos

Não serão utilizados outros recursos além dos computadores, impressoras, mesas, cadeiras e telefones já disponíveis para as unidades de trabalho.

3. Responsáveis

As responsáveis pela implantação dos projetos serão:

Nome	Tarefa
Taiama Mamede	Ouvidora do ArPDF
Cynthia Silva	Ouvidora Substituta do ArPDF
Greice Albernaz	Diretora de Pesquisa, Difusão e Acesso

4. 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.



No final de 2021, o Arquivo Público encontrava-se no 89º lugar no Rank do Painel Ouvidoria do DF (<http://www.painel.ouv.df.gov.br/dashboard/rank-orgaos>):

RANK	ORGÃO	INDICADOR 1	INDICADOR 2	INDICADOR 3	INDICADOR 4	INDICADOR 5	INDICADOR 6	INDICADOR 7	INDICADOR 8
76º	JBB	33%	26	100%	70%	76%	78%	80%	70%
77º	SECOM	33%	19	95%	33%	44%	50%	47%	17%
78º	DETRAN	32%	24388	50%	47%	42%	4%	60%	25%
79º	SEDES	3%	28982	100%	69%	52%	60%	7%	34%
80º	BRAM	3%	6333	93%	57%	52%	52%	70%	33%
81º	RA-CEL. RA. DO	25%	187	98%	74%	42%	45%	8%	39%
82º	CACI	25%	596	43%	5%	50%	43%	73%	32%
83º	NOVACAP	23%	1688	100%	68%	57%	59%	74%	37%
84º	DFLEGAL	2%	2480	100%	52%	42%	39%	45%	20%
85º	VICEGOV	20%	16	44%	50%	50%	50%	50%	50%
86º	FAP	17%	12	32%	67%	67%	67%	100%	33%
87º	SDC	14%	31	77%	57%	57%	57%	7%	43%
88º	LINEF	0%	1	100%	100%	100%	100%	100%	100%
89º	ArPDF	0%	2	100%	0%	0%	0%	0%	0%
90º	Casa Militar	0%	5	100%	100%	100%	100%	100%	100%

5. 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.

6. 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	

7. Como monitorar

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

8. Comunicação dos resultados

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

9. 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>