



ARQUIVO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL

Relatório 1º Trimestre 2019
(Período: Janeiro a Março de 2019)

Brasília/DF



Governo do Distrito Federal
Arquivo Público do Distrito Federal

Governador do Distrito Federal

Ibaneis Rocha

Vice-Governador do Distrito Federal

Marcus Vinícius Britto

Controlador-Geral

Aldemario Araújo Castro

Ouvidor-Geral

José dos Reis de Oliveira

Secretaria de Estado da Casa Civil

Valdetário Andrade Monteiro

Superintendente do Arquivo Público do Distrito Federal

Thales Mendes Ferreira

Ouvidora designada substituta do Arquivo Público do Distrito Federal

Rejane Soares Canuto



APRESENTAÇÃO

A Ouvidoria do Arquivo Público do DF

A Ouvidoria do Arquivo Público do Distrito Federal é uma Ouvidoria Especializada que trabalha para facilitar o contato entre os/as cidadãos/ãs e o Governo do Distrito Federal, atuando no âmbito das questões que envolvam sua área de competência.

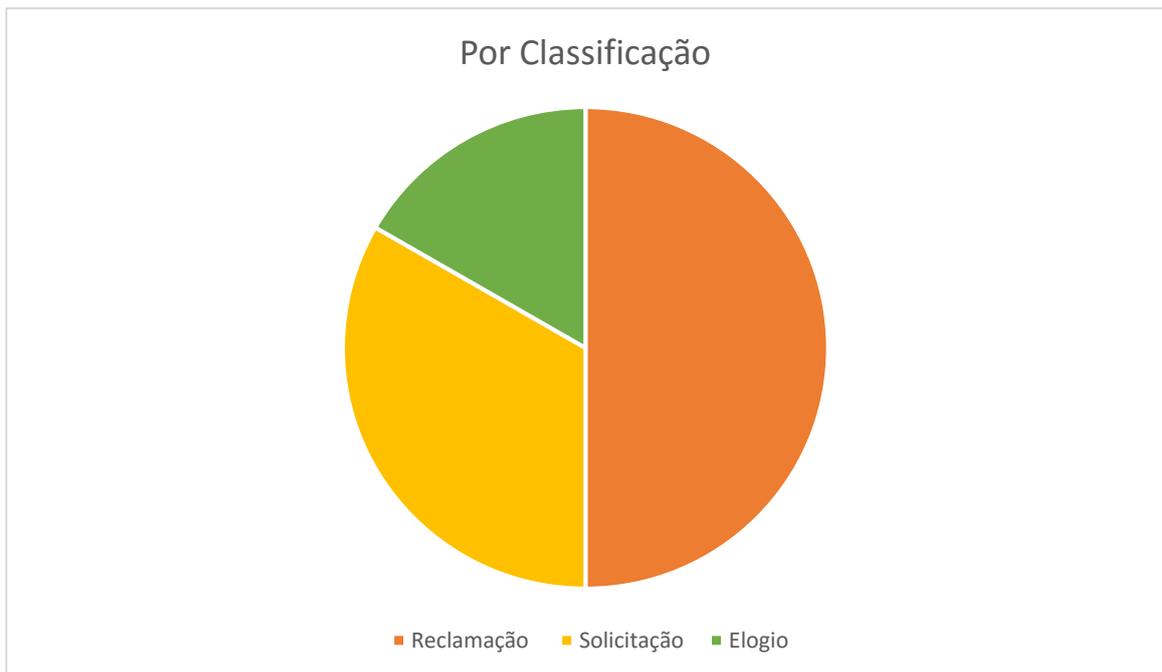
No Governo do Distrito Federal, o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF é composto pela Controladoria-Geral, Ouvidoria-Geral e Ouvidorias Especializadas. A Ouvidoria-Geral é uma unidade da Controladoria-Geral e coordena os trabalhos das Ouvidorias Especializadas.

Como o papel da ouvidoria é ser o canal de relacionamento direto entre governo e cidadão/ã, a Ouvidoria do Arquivo Público do Distrito Federal atua, também, como Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) em relação aos assuntos de sua competência. Por meio do e-SIC qualquer pessoa, física ou jurídica, pode encaminhar pedidos informação para órgãos e entidades do Poder Executivo do Distrito Federal.



Governo do Distrito Federal Arquivo Público do Distrito Federal

A Ouvidoria do Arquivo Público do DF efetuou 6 registros dentre reclamações, elogios, solicitações, denúncias e sugestões, O gráfico a seguir demonstra a distribuição (por classificação) desses registros.



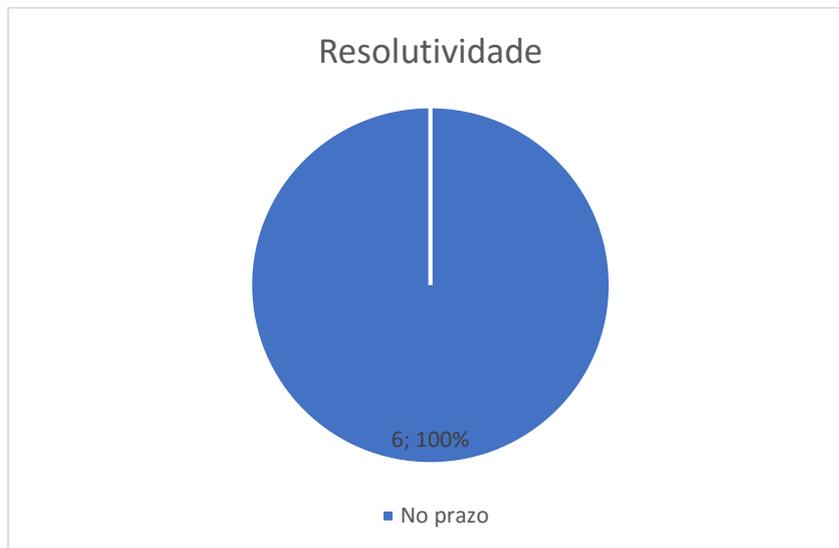
A maioria das manifestações tiveram origem na região do RA Plano Piloto (5) e apenas uma da RA III – Taguatinga conforme tabela abaixo

Regiões Administrativas	Nº de manifestações
RA I	5
RA III	1



Índice do cumprimento do Prazo de Resposta

Todas as manifestações foram respondidas, alcançando índice de cumprimento de prazo de resposta de 100%. Além disso, o prazo médio de resposta foi de 11 dias



Durante o primeiro trimestre (janeiro a março) houve uma manifestação no mês de janeiro, duas em fevereiro e três no mês de março.

O cidadão utilizou principalmente o telefone, como canal de registro das manifestações conforme tabela abaixo.

Canais	Nº de manifestações
Telefone	4
Internet	2
Presencial	0



Governo do Distrito Federal

Arquivo Público do Distrito Federal

A Ouvidoria da Arquivo Público do DF é um importante elo de comunicação à disposição dos cidadãos, prestando serviço facilitador no encaminhamento e solução dos problemas, bem como nas sugestões de medidas com o objetivo de melhorar progressivamente os serviços do órgão.

A preocupação constante de qualquer Ouvidoria garantir a transparência das ações praticadas pela instituição, orientando os cidadãos sobre as providências adotadas na solução dos problemas tratados pelo órgão.

Nesse sentido, a Ouvidoria busca cumprir seu papel regimental, dentro de todas as premissas legais às quais encontra-se situada, almejando implantar ações e mecanismos que incentivem o exercício da cidadania e possibilite ao administrador público a capacidade de análise e alteração de procedimentos, fortalecendo, do ponto de vista do cidadão, o controle e a participação social.