



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL
CASA CIVIL
ARQUIVO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL

RELATÓRIO ANUAL DA OUVIDORIA DO ARPFD 2021



“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

Relatório nº2/2021- OUV/GAB/ARPDF

Brasília, 31 de dezembro de 2021.

Senhor Superintendente,

Apresento o Relatório Anual da Ouvidoria do Arquivo Público do Distrito Federal referente a 2021. Seguem anexos os gráficos do OUV-DF.

O Arquivo Público recebeu as seguintes manifestações e pedidos:

Canal	Quantidade de manifestações
Ouv-DF	3
e-SIC pedido	16
e-SIC recurso	3
e-mail	1
SEI	0
Total	23

As 3 manifestações no OUV-DF foram: 1 reclamação, 1 sugestão e 1 elogio. Somente 1 das manifestações teve a pesquisa de satisfação respondida.

Esta é a produtividade do e-SIC (pedidos):

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Data de Abertura	Prazo de Atendimento	Situação	Nome do Solicitante
	00151000017202176	Arquivo Público do Distrito Federal - ArPDF	-	16/11/2021	06/12/2021	Respondido	Danilo de Andrade Fernandes
	00151000016202121	Arquivo Público do Distrito Federal - ArPDF	-	09/11/2021	01/12/2021	Respondido	Joana Caroline de Jesus Lacerda
	00001000099202172	Arquivo Público do Distrito Federal - ArPDF	-	06/11/2021	29/11/2021	Respondido	Roberta Cruz
	00151000015202187	Arquivo Público do Distrito Federal - ArPDF	-	29/10/2021	22/11/2021	Respondido	Dêneron Dias Rosa
	00151000014202132	Arquivo Público do Distrito Federal - ArPDF	-	26/10/2021	16/11/2021	Respondido	Tania Aparecida Barretto
	00151000013202198	Arquivo Público do Distrito Federal - ArPDF	-	24/08/2021	13/09/2021	Respondido	Sérgio Luiz Lopes de Oliveira
	00040000497202122	Arquivo Público do Distrito Federal - ArPDF	-	06/08/2021	30/08/2021	Respondido	Carlos Vinícius dos Santos Oliveira
	00151000012202143	Arquivo Público do Distrito Federal - ArPDF	-	06/08/2021	30/08/2021	Respondido	Carlos Vinícius dos Santos Oliveira
	00480000195202175	Arquivo Público do Distrito Federal - ArPDF	-	12/07/2021	02/08/2021	Respondido	Thayron Rodrigues Rangel
	00151000008202185	Arquivo Público do Distrito Federal - ArPDF	-	28/05/2021	21/06/2021	Respondido	altamir santos
	00151000007202131	Arquivo Público do Distrito Federal - ArPDF	-	20/04/2021	11/05/2021	Respondido	eduardo roberto de souza trindade
	00151000006202196	Arquivo Público do Distrito Federal - ArPDF	-	11/03/2021	31/03/2021	Respondido	DARLAN CARVALHO PEREIRA
	00151000004202105	Arquivo Público do Distrito Federal - ArPDF	-	25/02/2021	17/03/2021	Respondido	Nilton Melo

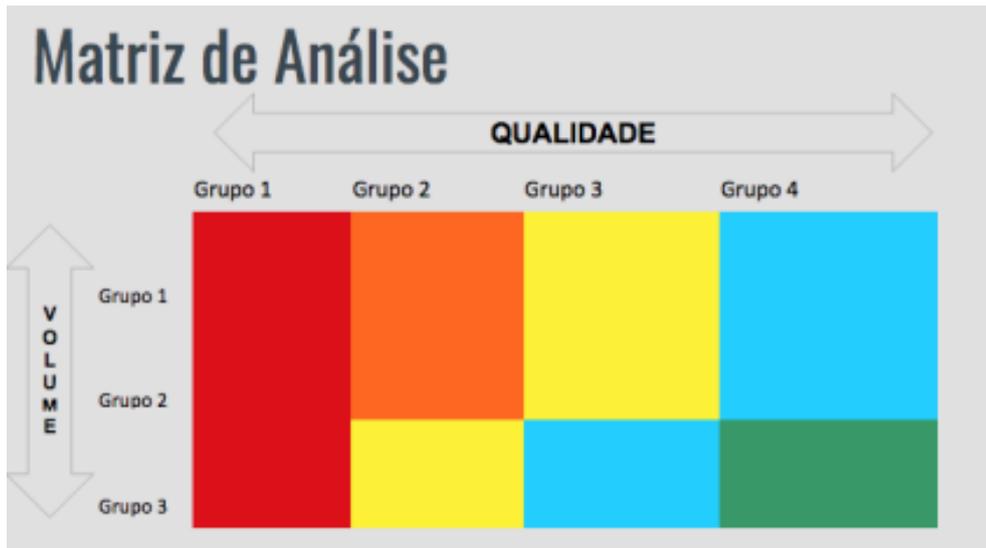
	00151000004202105	Arquivo Público do Distrito Federal - ArPDF	-	25/02/2021	17/03/2021	Respondido	Nilton Melo
	00151000003202152	Arquivo Público do Distrito Federal - ArPDF	-	25/01/2021	15/02/2021	Respondido	Rodrigo Cabeleira de Araújo Monteiro de Castro Melo
	00151000002202116	Arquivo Público do Distrito Federal - ArPDF	-	18/01/2021	08/02/2021	Respondido	DIANA RIBEIRO DO NASCIMENTO

	00151000001202163	Arquivo Público do Distrito Federal - ArPDF	-	09/01/2021	01/02/2021	Respondido	Lucas Emiliano Rodrigues
--	-------------------	---	---	------------	------------	------------	--------------------------

Esta é a produtividade do e-SIC (recursos):

Ações	Protocolo	Órgão Superior	Órgão Vinculado	Instância do Recurso	Tipo de Recurso	Data de Abertura do Recurso	Prazo de Atendimento do Recurso	Situação	Nome do Solicitante
	00151000008202185	Controladoria Geral do Distrito Federal - CGDF	-	STC	Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada	26/06/2021	05/07/2021	Respondido	altamir santos
	00151000008202185	Arquivo Público do Distrito Federal - ArPDF	-	Segunda Instância	Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada	19/06/2021	28/06/2021	Respondido	altamir santos
	00151000008202185	Arquivo Público do Distrito Federal - ArPDF	-	Primeira Instância	Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada	10/06/2021	15/06/2021	Não respondido	altamir santos

Observa-se que, em razão da baixa quantidade de manifestações 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.



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	ORGÃO	MÉTRICA 1	MÉTRICA 2	MÉTRICA 3	MÉTRICA 4	MÉTRICA 5	MÉTRICA 6	MÉTRICA 7	MÉTRICA 8	MÉTRICA 9
76º	JBB	33%	26	100%	70%	76%	78%	80%	70%	
77º	SECOM	33%	19	95%	33%	44%	50%	67%	17%	
78º	DETRAN	32%	34385	50%	47%	42%	41%	60%	25%	
79º	SEDES	31%	28982	100%	69%	55%	60%	71%	34%	
80º	IBRAM	31%	6393	93%	57%	52%	52%	70%	33%	
81º	RA-CEIL IRA IXI	28%	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%	24818	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%	5	100%	100%	100%	100%	100%	100%	

Ao ser designada Ouvidora, participei da ambientação de Ouvidores, realizada pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal dias 8, 9, 10 e 13/12/2021, para ser capacitada para assumir a designação

A Ouvidoria teve a rotatividade de três ouvidores titulares ao longo do ano e do ouvidor suplente também.

Como as manifestações estão abaixo da meta, será elaborado Plano de Ação para 2022 com a proposta de melhorias para a Ouvidoria do Arquivo Público do Distrito Federal.

Atenciosamente,


Taiama Mamede Barbosa Solecki

Ouvidora do ArPDF

Mat.69.440-1

Visão Geral

Período: 01/01/2021 a 31/12/2021



Data Inicial

01/01/2021

Data Final

31/12/2021

Classificação:

Selecione...



Situação:

Selecione...



Unidade:

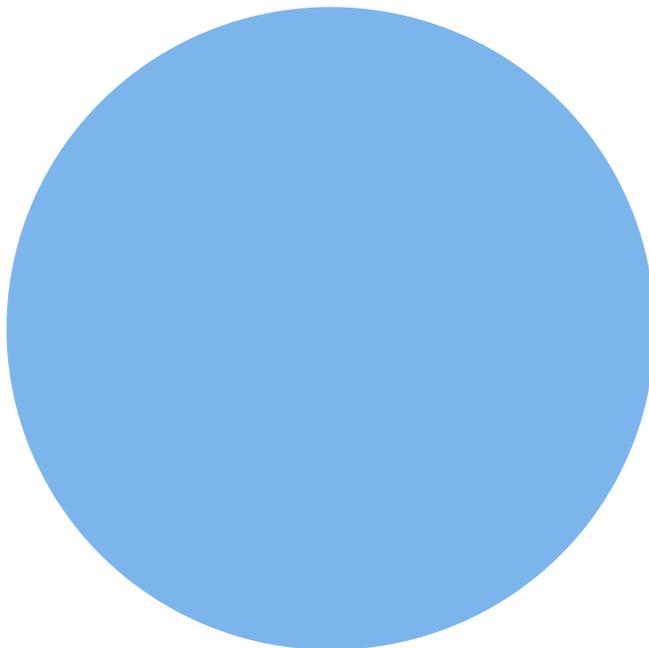
Selecione...



Aplicar para unidades inferiores

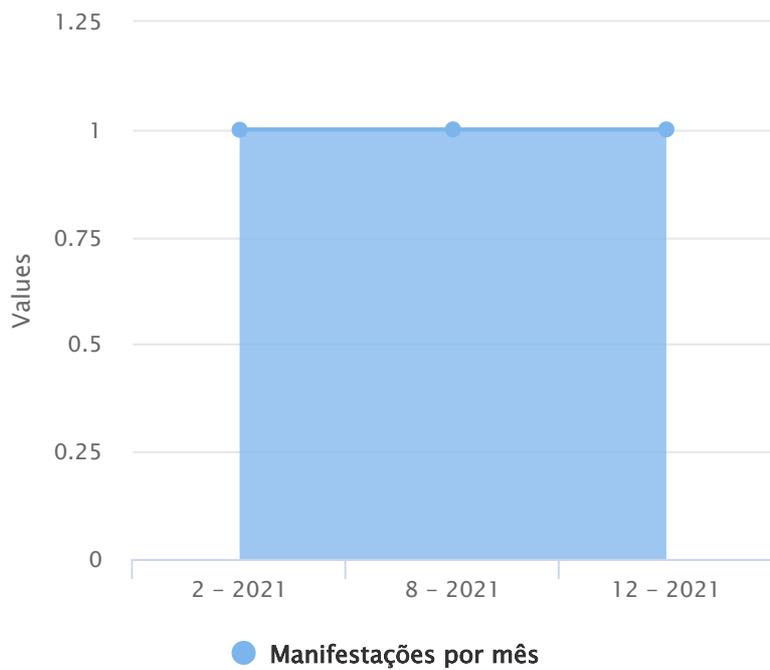
Redefinir filtro

Filtrar



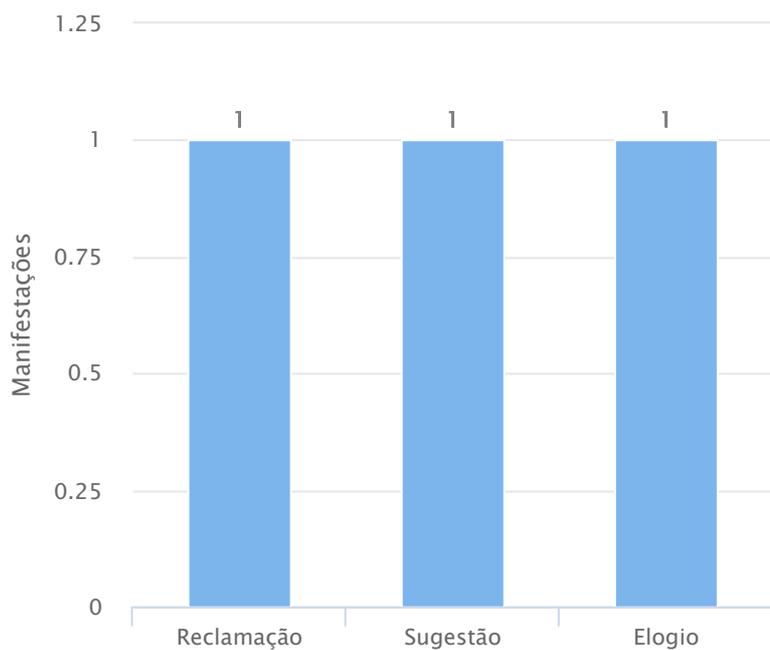
Respondida: 100%

Evolução mensal

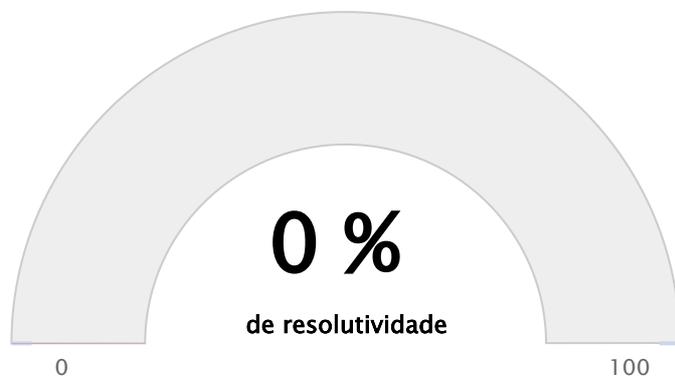


Por Classificação

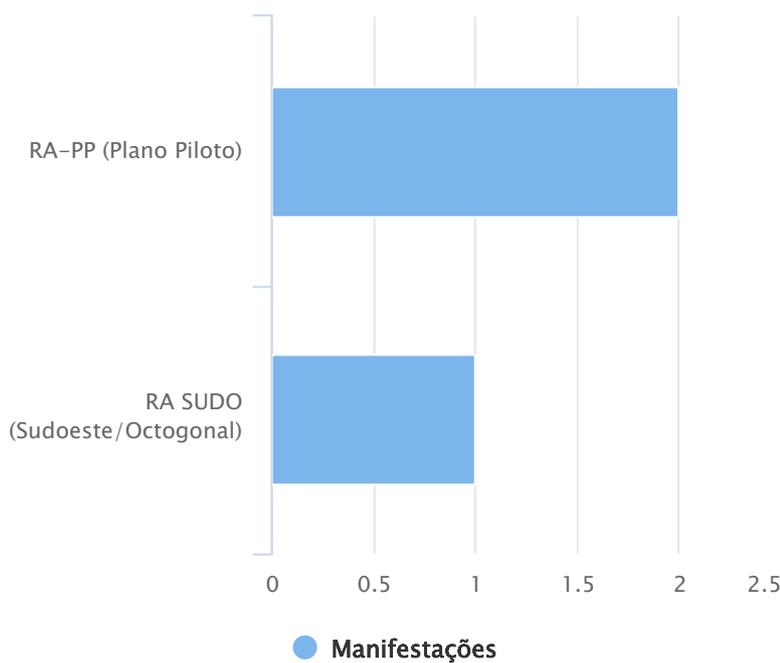
3 manifestações



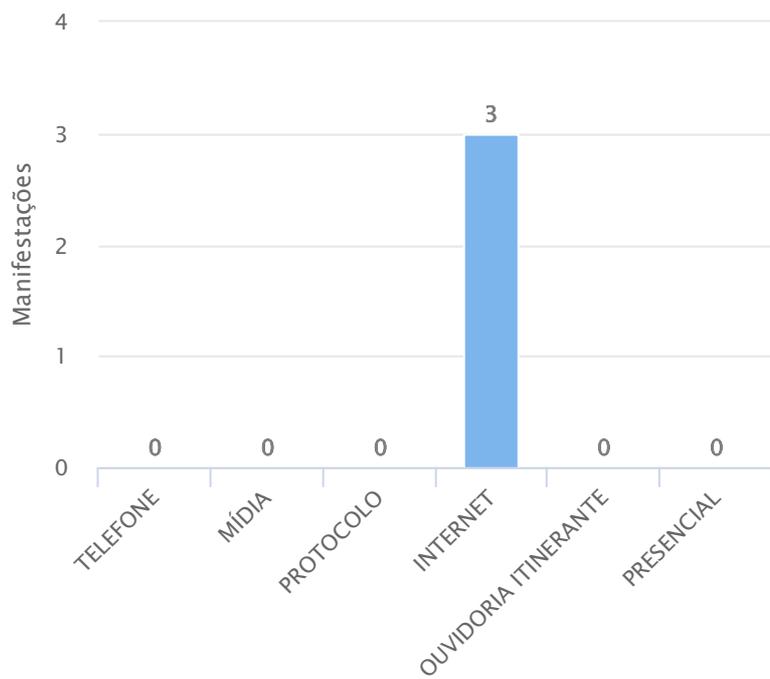
Resolutividade



Regiões Administrativas



Formas de Entrada



Produtividade

Data Inicial

01/01/2021

Data Final

31/12/2021

Unidade:

ArPDF - Arquivo Público do Distrito Federal

ArPDF - Arquivo Público do Distrito Federal

Manifestações Registradas	0
Respostas Definitivas	3
Respostas Complementares	0
Respostas Preliminares	4
Trâmites	2
Reclassificações	0
Invalidações	0

Período Selecionado:

01/01/2021 a 31/12/2021

Resolutividade de ArPDF – Arquivo Público do Distrito Federal



Detalhamento do Índice de Resolutividade

Manifestações Resolvidas	0
Manifestações Não Resolvidas	0
Manifestações Avaliadas	0

Manifestações Registradas

Total: 0

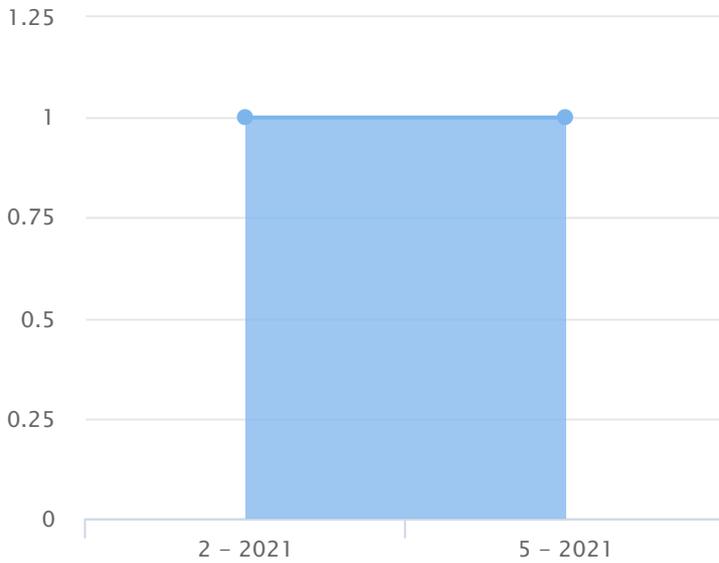
Values

● Manifestações por mês

Manifestações Tramitadas

Total: 2

Values



● Manifestações por mês

Manifestações Reclassificadas

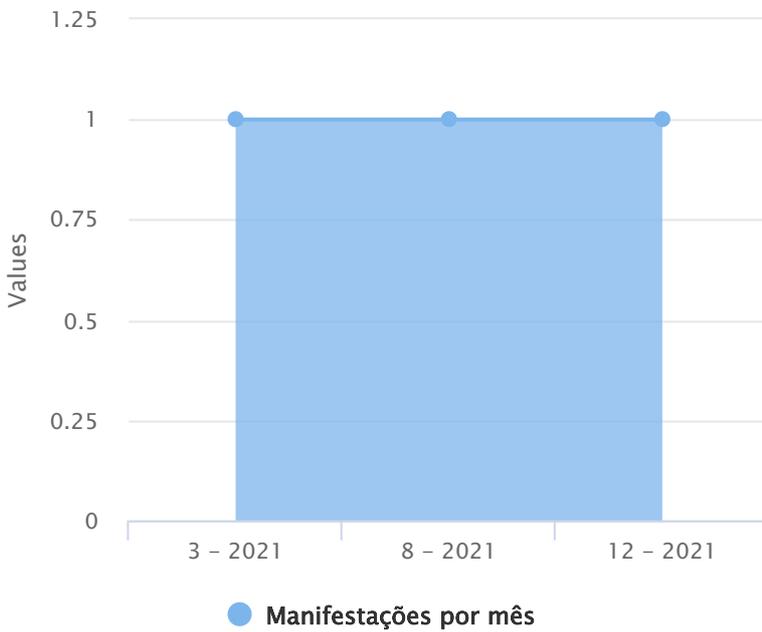
Total: 0

Values

● Manifestações por mês

Respostas Definitivas

Total: 3



● Manifestações por mês

Respostas Complementares

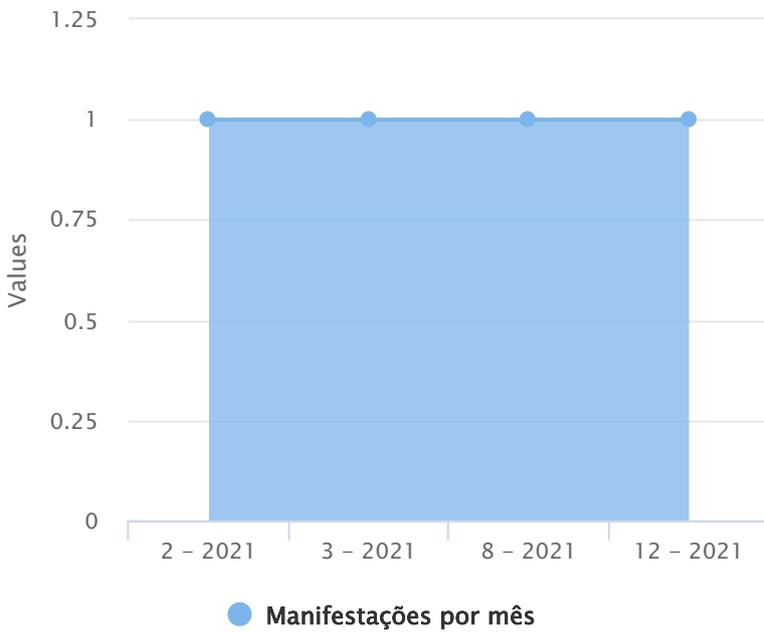
Total: 0

Values

● Manifestações por mês

Respostas Preliminares

Total: 4



● Manifestações por mês

Manifestações Invalidadas

Total: 0

Values

● Manifestações por mês

Pesquisa de Satisfação

Período: 01/01/2021 a 31/12/2021



Data Inicial

01/01/2021

Data Final

31/12/2021

Classificação:

Selecione...

Situação:

Selecione...

Unidade:

Selecione...

Aplicar para unidades inferiores

Redefinir filtro

Filtrar

Índice de Resolutividade



Índice de satisfação com o serviço de Ouvidoria



Índice de Recomendação



Satisfação com o Atendimento



Satisfação com o Sistema



Satisfação com a Resposta

