



GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL  
CASA CIVIL  
ARQUIVO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL

# RELATÓRIO TRIMESTRAL DA OUVIDORIA DO ARPFD OUTUBRO A DEZEMBRO DE 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](mailto:aquivopublico@arpdf.df.gov.br)

Senhor Superintendente,


Apresento o Relatório Trimestral da Ouvidoria do Arquivo Público do Distrito Federal referente ao período de outubro a dezembro de 2021. Seguem anexos os gráficos do OUV-DF.

O Arquivo Público recebeu as seguintes manifestações e pedidos:

Canal	Quantidade de manifestações
Ouv-DF	1
e-SIC pedido	5
e-SIC recurso	0
e-mail	1
SEI	0
<b>Total</b>	<b>7</b>

A manifestação no OUV foi um elogio. Somente 1 das manifestações teve a pesquisa de satisfação respondida.

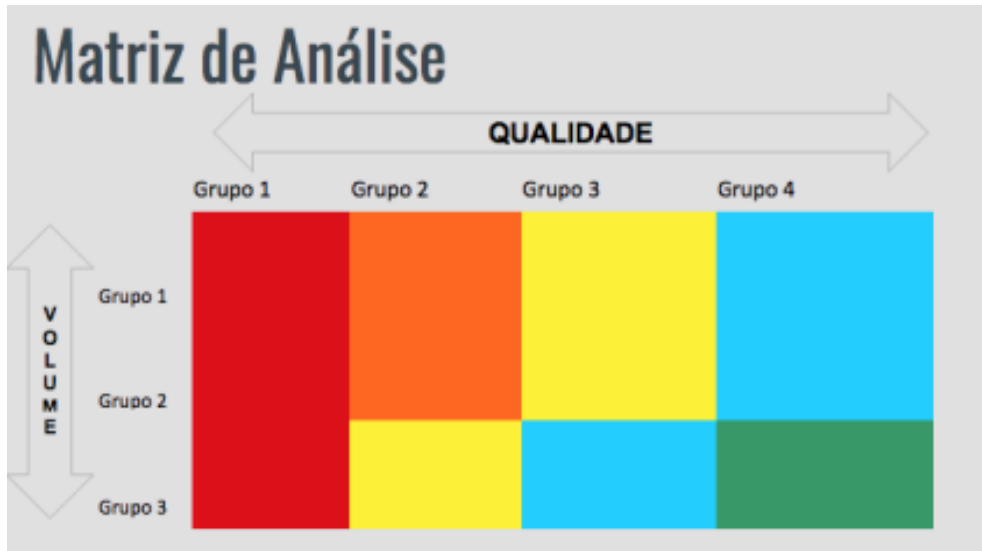
Esta é a produtividade e-SIC (pedidos):

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	Déneron Dias Rosa
	00151000014202132	Arquivo Público do Distrito Federal - ArPDF	-	26/10/2021	16/11/2021	Respondido	Tania Aparecida Barretto

A produtividade e-mail está registrada no processo SEI:

00151-00001068/2021-98

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	CLASSIFICAÇÃO	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%	34385	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%	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%	100%	100%	100%	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,



Taiana Mamede Barbosa Solecki

Ouvidora do ArPDF

Mat.69.440-1

# Visão Geral

Período: 01/10/2021 a 31/12/2021



## Data Inicial

01/10/2021

## Data Final

31/12/2021

## Classificação:

Selecione...



## Situação:

Selecione...



## Unidade:

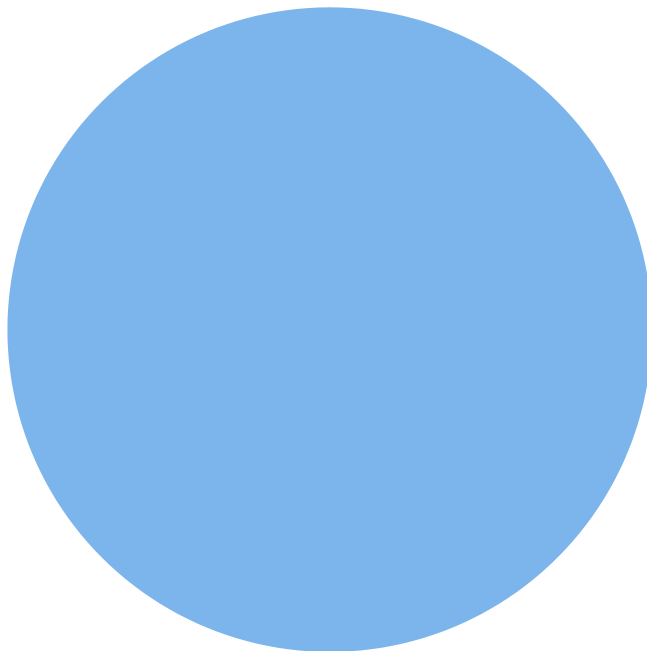
Selecione...



Aplicar para unidades inferiores

Redefinir filtro

Filtrar

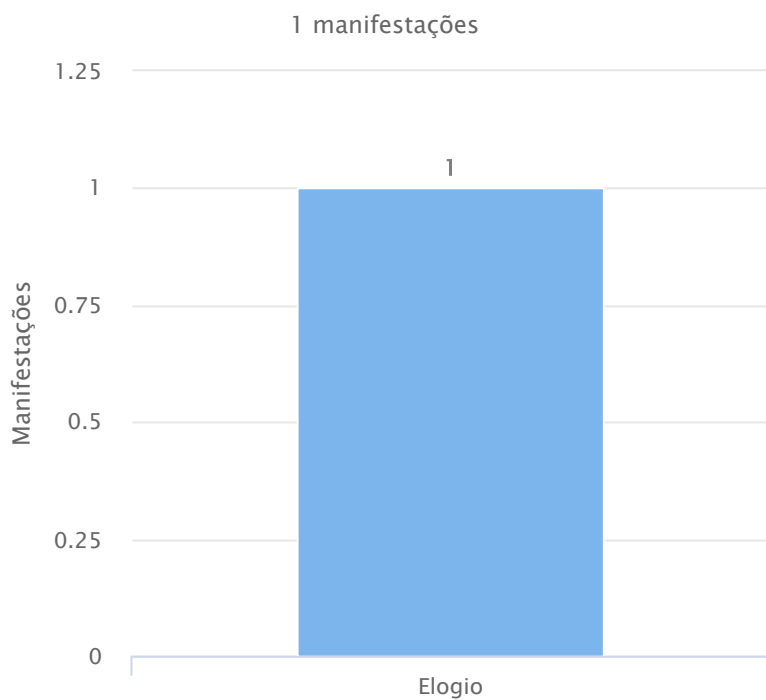


Respondida: 100%

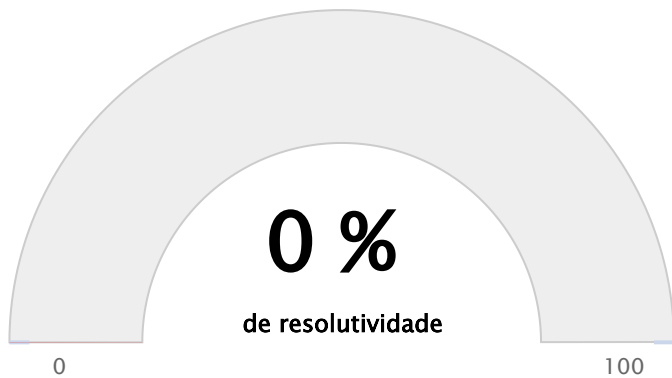
### Evolução mensal



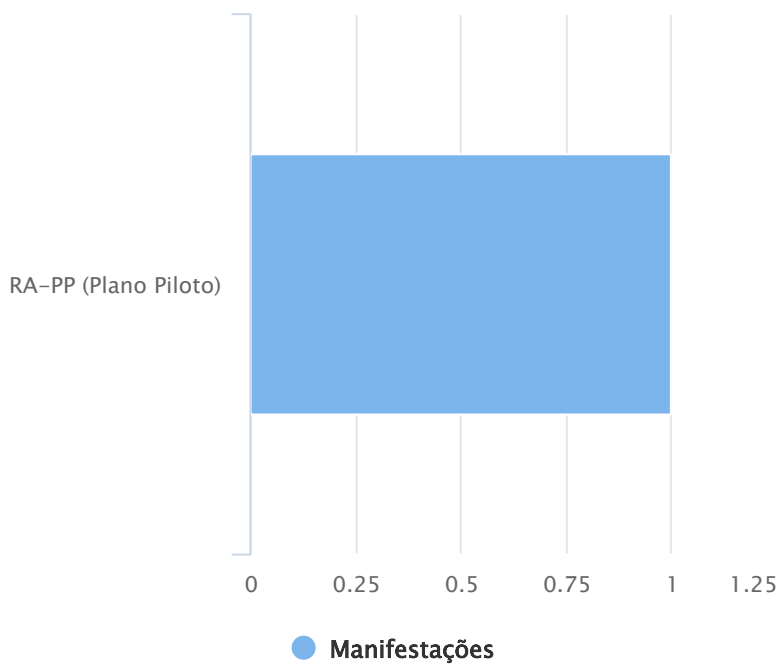
### Por Classificação



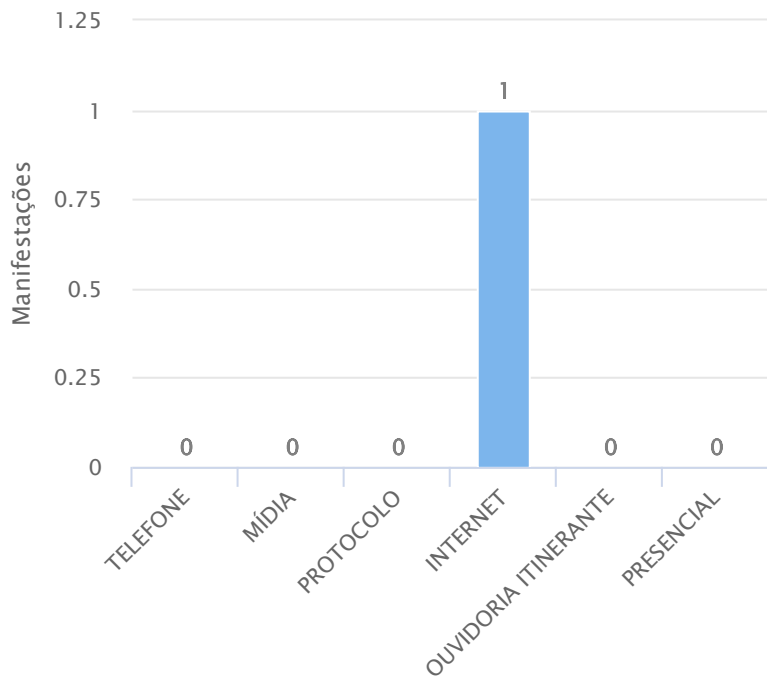
## Resolutividade



## Regiões Administrativas



### Formas de Entrada





# Produtividade

**Data Inicial**

01/10/2021

**Data Final**

31/12/2021

**Unidade:**

ArPDF - Arquivo Público do Distrito Federal

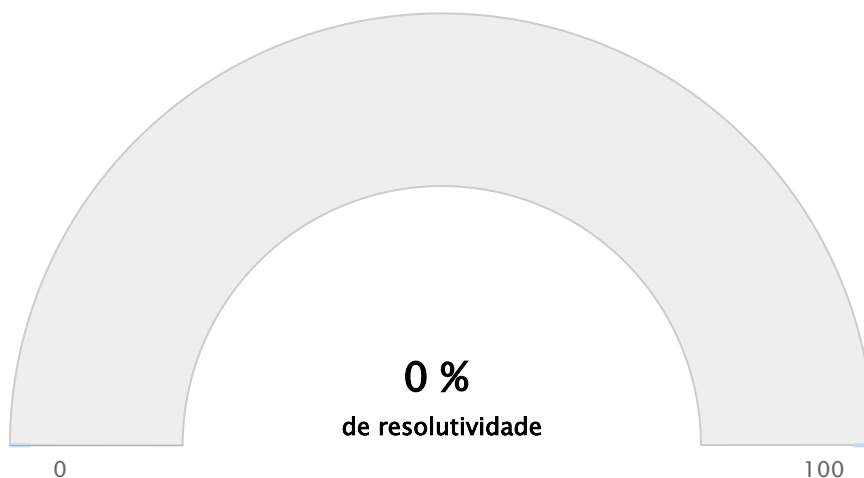
## ArPDF - Arquivo Público do Distrito Federal

<b>Manifestações Registradas</b>	<b>0</b>
<b>Respostas Definitivas</b>	<b>1</b>
<b>Respostas Complementares</b>	<b>0</b>
<b>Respostas Preliminares</b>	<b>1</b>
<b>Trâmites</b>	<b>0</b>
<b>Reclassificações</b>	<b>0</b>
<b>Invalidações</b>	<b>0</b>

**Período Selecionado:**

01/10/2021 a 31/12/2021

## Resolutividade de ArPDF – Arquivo Público do Distrito Federal

**Detalhamento do Índice de Resolutividade**

---

<b>Manifestações Resolvidas</b>	<b>0</b>
<b>Manifestações Não Resolvidas</b>	<b>0</b>
<b>Manifestações Avaliadas</b>	<b>0</b>

## Manifestações Registradas

Total: 0

Values

---

● Manifestações por mês

## Manifestações Tramitadas

Total: 0

Values

---

● Manifestações por mês

## Manifestações Reclassificadas

Total: 0

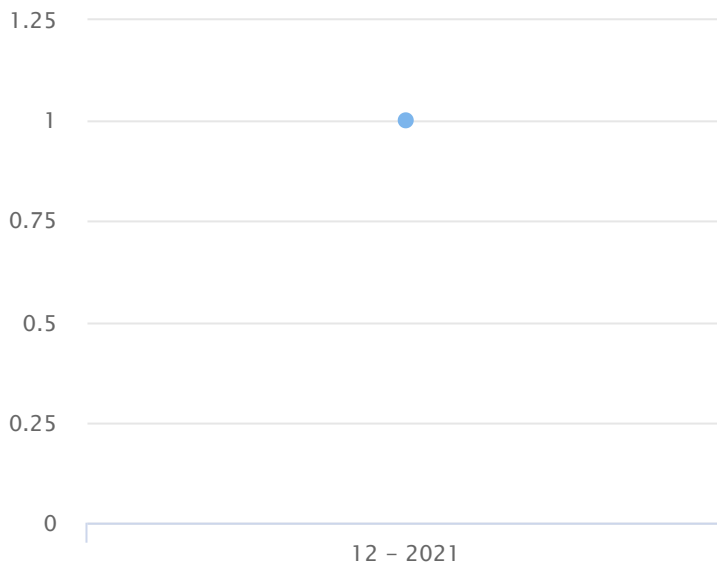
Values

● Manifestações por mês

## Respostas Definitivas

Total: 1

Values



● Manifestações por mês

## Respostas Complementares

Total: 0

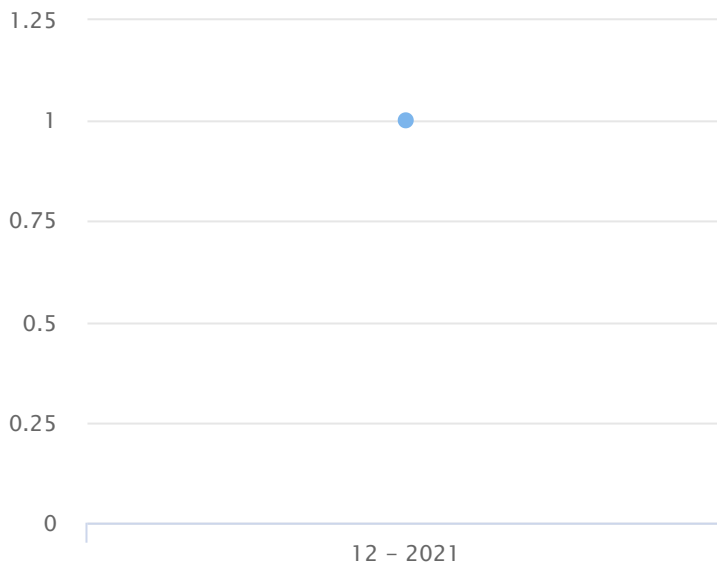
Values

● Manifestações por mês

## Respostas Preliminares

Total: 1

Values



● Manifestações por mês

## Manifestações Invalidadas

Total: 0

Values

---

● Manifestações por mês

# Pesquisa de Satisfação

Período: 01/10/2021 a 31/12/2021



## Data Inicial

01/10/2021

## Data Final

31/12/2021

## Classificação:

Selecione...



## Situação:

Selecione...



## Unidade:

Selecione...

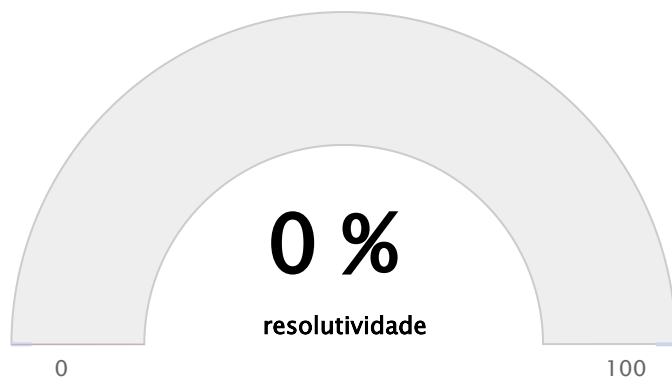


Aplicar para unidades inferiores

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

