



BIBLIOTECA NACIONAL

MINISTÉRIO DA
CULTURA



Relatório Mensal Ouvidoria - FBN

MARÇO/2025



FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL

**OUVIDORIA
FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL**

Elaborado por
Wellington da Silva
Ouvidor-Adjunto



BIBLIOTECA NACIONAL

MINISTÉRIO DA
CULTURA



Apresentação

A Ouvidoria da Fundação Biblioteca Nacional (FBN) tem o papel de promover o diálogo entre o cidadão e a FBN. Ela recebe, analisa, orienta e encaminha as manifestações para as áreas responsáveis. As ouvidorias federais têm as seguintes funções:

- Receber denúncias, reclamações, elogios, sugestões e solicitações;
- Analisar e encaminhar as manifestações;
- Identificar melhorias e propor mudanças;
- Apontar situações irregulares;
- Prestar informações e esclarecer dúvidas; e
- Receber pedidos de acesso à informação

A Ouvidoria da FBN recebe manifestações por diferentes canais para atender as demandas dos cidadãos como: plataforma Fala.Br, Formulário, Fale Conosco (site oficial), formulários físicos disponibilizados na recepção do prédio sede e pelo site reclame aqui. A CGU só permite receber manifestações via telefone, se houver recursos tecnológicos para gravação da conversa. Sendo assim, quando o cidadão liga para fazer alguma solicitação ou reclamação é informado que a mesma deverá ser feita via Fala.br ou e-mail.

E-mail: ouvidoria@bn.gov.br



Plataforma integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação.
<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>



Formulário digital disponibilizado no sitio oficial da FBN.
<https://www.gov.br/bn/pt-br/canais-de-atendimento/fale-conosco-1>



Formulário físico disponibilizado na recepção da portaria da Av. Rio Branco, 219.

ReclameAQUI

Plataforma de conteúdo que busca ajudar consumidores a obterem atendimento de empresas através da postagem pública de suas reclamações. Todas as reclamações recebidas através deste canal são respondidas solicitando abertura de manifestação no canal oficial Fala.br.



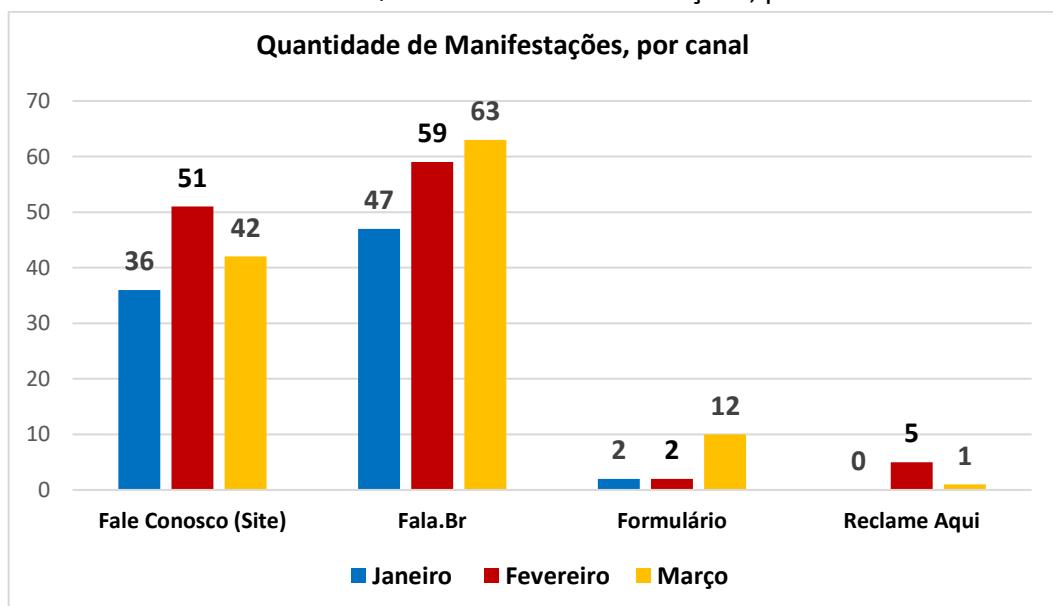
O presente relatório busca informar e quantificar as atividades realizadas por esta Ouvidoria durante o mês de março de 2025, assim como fomentar a transparência pública, abordando os seguintes itens:

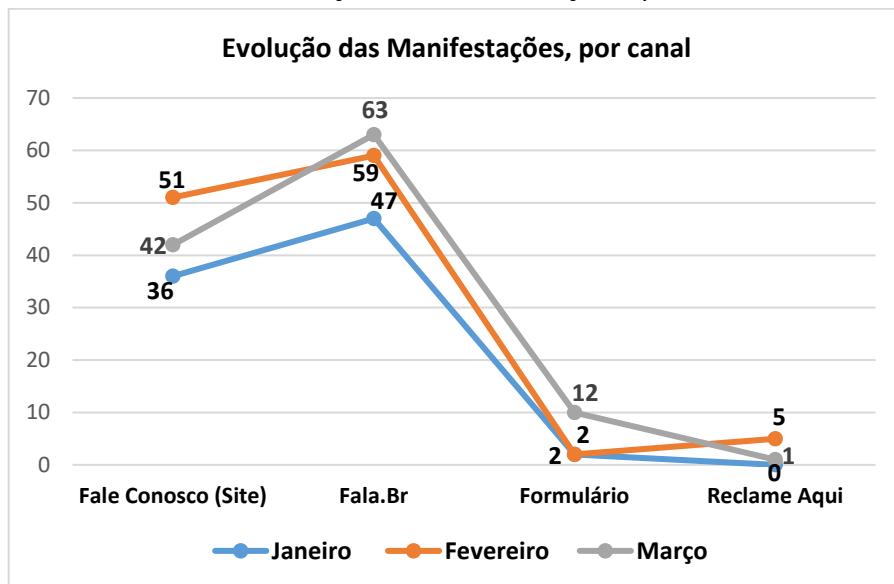
Apresentação dos dados do canal Fala.br	4
Apresentação dos dados do canal Fala.br – Lei de Acesso à Informação (LAI)	6
Apresentação dos dados do canal Fale Conosco	7
Apresentação dos dados do canal Reclame Aqui	8
Satisfação do Usuário	9

Apresentação Geral dos dados

No período de 01 a 31 de março de 2025 a Ouvidoria da Fundação Biblioteca Nacional recebeu **118 manifestações**. A seguir os gráficos 1 e 2 ilustram a distribuição deste quantitativo por canal e por mês.

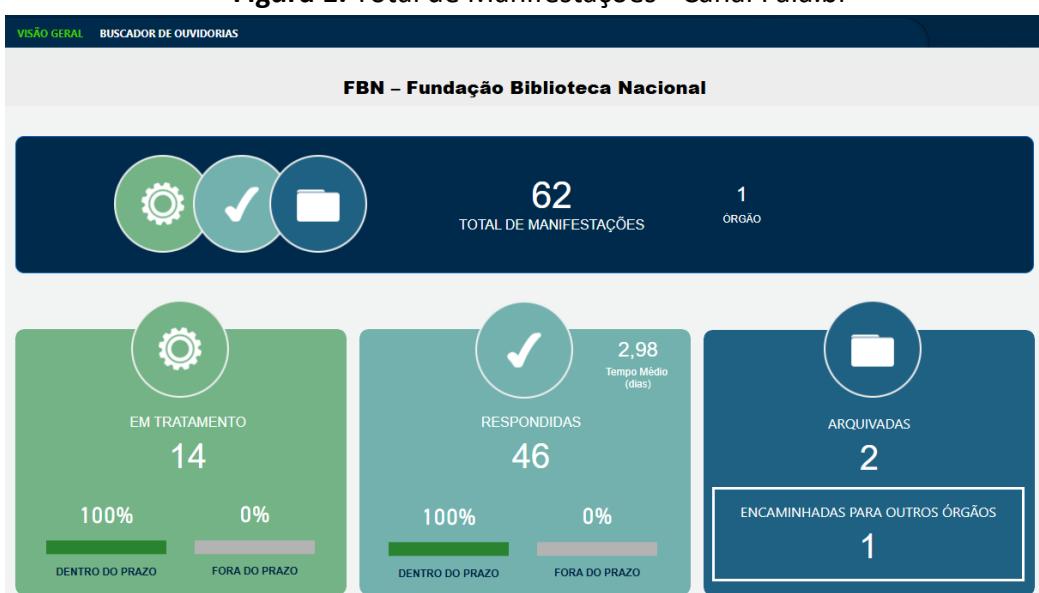
Gráfico 1. Quantidade de manifestações, por canal



**Gráfico 2.** Evolução das manifestações, por canal

Apresentação dos dados do canal Fala.br

Conforme os gráficos 1 e 2 a maioria das manifestações recebidas pela Ouvidoria da FBN, foi através do canal Fala.Br, totalizando **63**, que representou aproximadamente **55%** das manifestações. Nas figuras 1 e 2, as quais foram extraídas do sitio web [Central de Painéis](#) serão apresentados os dados das manifestações recebidas pelo Fala.br.

Figura 1. Total de Manifestações - Canal Fala.br



BIBLIOTECA NACIONAL

MINISTÉRIO DA
CULTURAGOVERNO FEDERAL

UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

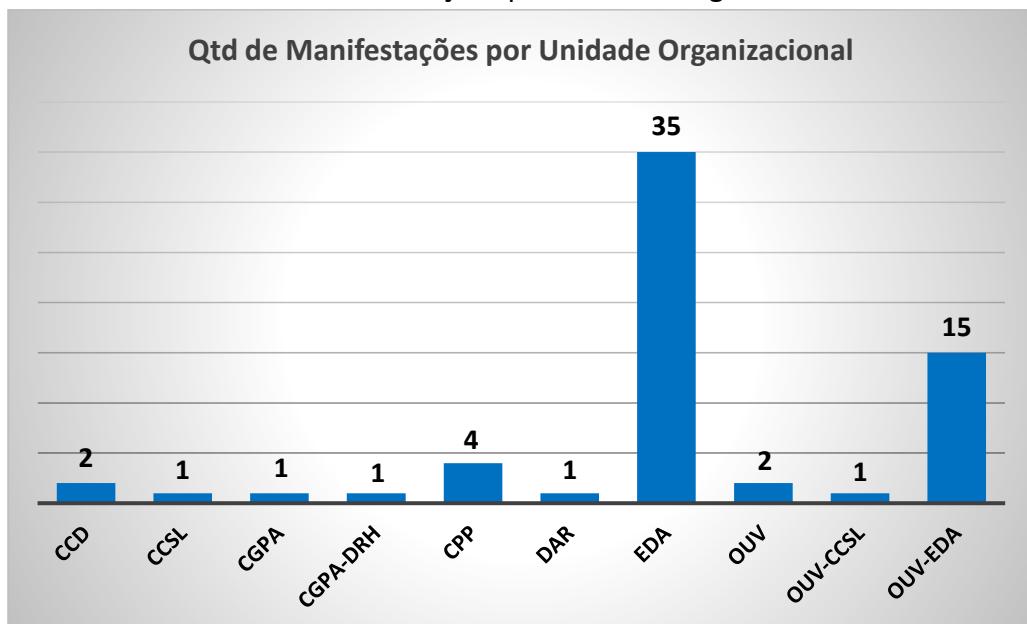
Figura 2. Tipos de Manifestações Canal Fala.br

MOTIVO ARQUIVAMENTO	TIPO DE MANIFESTAÇÃO
	RECLAMAÇÃO 31 (51.7%)
	SOLICITAÇÃO 25 (41.7%)
	DENÚNCIA 1 (1.7%)
	SUGESTÃO 1 (1.7%)
	ELOGIO 2 (3.3%)
	SIMPLIFIQUE ()

*Considera apenas as manifestações Respondidas e Em Tratamento.

Até o dia 31/03/2025 das **63** manifestações recebidas pela FBN, **46** foram tratadas, **14** estavam em tratamento, **2** arquivada e **1** encaminhadas para outro órgão. O arquivamento se deu devido a necessidade do cidadão complementar sua manifestação para possibilitar o atendimento. Porém, a mesma não foi feita no prazo de 30 dias corridos. Neste caso o sistema arquiva automaticamente a manifestação. Encaminhamento para outro órgão é quando a matéria tratada não é de competência da FBN. O tempo médio de resposta ao cidadão foi de **2,98 dias**. A seguir a quantidade de manifestações por unidade organizacional.

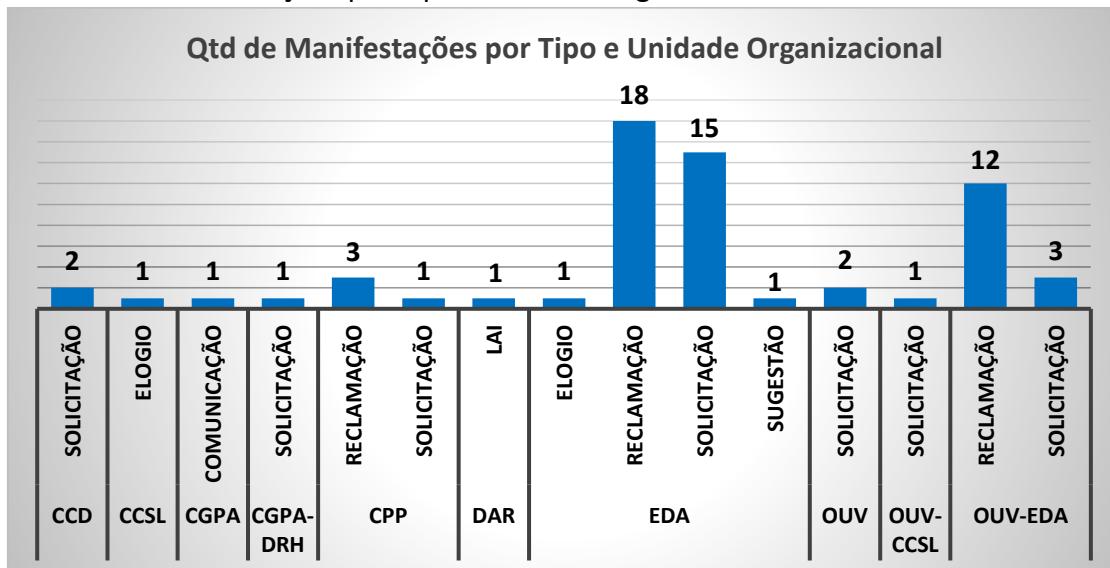
Gráfico 3. Quantidade de Manifestações por Unidade Organizacional - Canal Fala.br





Nos gráficos 3 e 4 a unidade organizacional Ouv-EDA e Ouv-CCSL significa que as manifestações foram direcionadas ao EDA e ao CCSL, porém respondida pela Ouvidoria, com uma resposta padrão, validada com as coordenações. Geralmente estas mensagens padrão são referentes a pedido de complementação, quando a (o) cidadã (o) não informa o nº do protocolo ou CPF, pesquisa à distância e agendamento para consulta. Ainda há casos de reclamações de solicitações que ainda estão no prazo para prestação do serviço.

Gráfico 4. Manifestações por Tipo e Unidade Organizacional – Canal Fala.br



Apresentação dos dados do canal Fala.br – Lei de Acesso à Informação (LAI)

No mês de março de 2025 a FBN recebeu apenas 1 pedido de acesso à informação, conforme figura 3 a seguir. Com esta quantidade a plataforma não gera o tempo médio de resposta.

Figura 3. Visão Geral Painel Lei de Acesso à Informação - Canal Fala.br





Apresentação dos dados do canal Fale Conosco

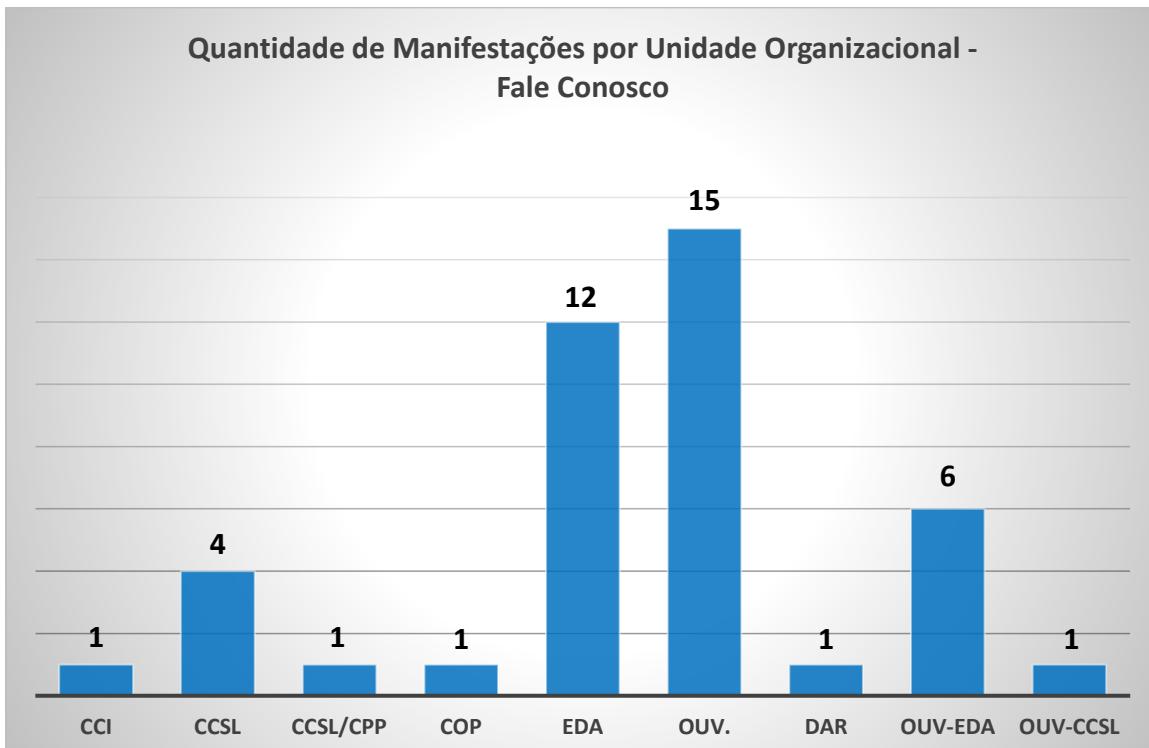
No mês de março de 2025 foram recebidas pelo canal Fale Conosco **42** manifestações, conforme ilustrado no Gráfico 1. O setor que mais recebeu manifestações foi o Escritório de Direitos Autorais (EDA), totalizando **12** manifestações. As 15 manifestações referentes à Ouvidoria, foram manifestações recebidas que tratavam em sua grande maioria do assunto:

1. Reclamação de prazo para prestação de serviço que ainda não expirou.

As mensagens padrão para resposta a estas manifestações, foram validadas com as áreas responsáveis, com a finalidade de dar celeridade às respostas aos cidadãos. O tempo médio de resposta por este canal foi de **2,63 dias**.

Os gráficos 5 e 6 mostrarão a quantidade de manifestações por unidade organizacional e por tipo recebidas através do canal Fale Conosco, o segundo canal que mais recebe manifestações.

Gráfico 05. Manifestações por Unidade Organizacional – Fale Conosco



**Gráfico 06.** Manifestações por Unidade Organizacional e Tipo – Fale Conosco

Apresentação dos dados do canal Reclame Aqui

Figura 4. Visão Geral Canal Reclame Aqui

Nos últimos 6 meses (set/2024 à fev/2025) foram recebidas **11 manifestações** pelo canal Reclame Aqui, **01** no mês de março de 2025. Seguindo orientações da CGU, as manifestações recebidas por este canal devem ser respondidas solicitando que o manifestante a faça usando o canal oficial, que é a plataforma Fala.br. Existe uma mensagem padrão que é enviada ao manifestante que envia qualquer manifestação por este canal.



Satisfação do Usuário

A Ouvidoria da FBN utiliza a plataforma [Painel de Monitoramento dos Serviços Digitais](#) para aferir a satisfação dos usuários em relação aos serviços digitais implementados. Sempre que o usuário finaliza a solicitação de um serviço digital, este é convidado a avaliar o serviço utilizado. A pesquisa é feita em duas etapas, primeiro o usuário avalia como foi sua experiência com o serviço, escolhendo de 1 a 5 estrelas, que representam se a experiência foi: péssima (1), ruim (2), mais ou menos (3), boa (4) ou excelente (5). Após escolher entre 1 e 5 estrelas, é perguntado ao usuário em que podemos melhorar, caso avaliação tenha sido até 3 estrelas. Se avaliação foi 4 estrelas (boa) é perguntado o que faltou para ele dar 5 estrelas. Se o usuário der 5 estrelas é perguntando o que ele mais gostou. As perguntas até 4 estrelas são: dificuldade de encontrar, difícil de usar, não consegui resolver, informações confusas, site/aplicativo não funcionou bem e foi demorado. Caso o usuário tenha atribuído nota máxima, 5 estrelas, as perguntas são: consegui resolver, site/aplicativo funcionou bem, informações claras, fácil de encontrar, fácil de usar e foi rápido. Em ambos os casos o usuário só pode escolher até 3 opções. Ademais, o usuário também pode deixar um elogio, sugestão ou crítica de até 2.000 caracteres.

A plataforma em março de 2025 gerou **842** avaliações sendo respondidas um total de **433**, uma média de **51%** entre avaliações geradas e respondidas. A nota média para foi de **3,98 de 5**, ou seja, **48%** dos usuários avaliam os serviços como excelente, conforme apresentado na figura 5 a seguir, extraída da Plataforma:

Figura 5. Nota Média de Avaliações

Nota média das avaliações
(Dados de 01/03/2025 até 31/03/2025)
433 avaliações respondidas



**Figura 6.** Dimensões de avaliação

Como os usuários **AVALIAM** a sua satisfação com os serviços

Dimensões de Avaliação (*)

(Dados de 01/03/2025 até 31/03/2025)

distribuição da identificação das dimensões mais bem avaliadas



● Fácil de usar ● Informações claras ● Fácil de encontrar

● Conseguí resolver ● Site/aplicativo funcionou bem ● Foi rápido

distribuição da identificação das dimensões que podem melhorar



● Difícil de usar ● Informações confusas ● Difícil de encontrar

● Não consegui resolver ● Site/aplicativo não funcionou bem ● Foi demorado

(*) as dimensões passaram a ser mensuradas a partir de 01/04/2024.

A nota média das avaliações alcançada pela FBN no mês de março de 2025, está abaixo da meta estipulada para os órgãos do poder executivo federal, que é de **4,5 ou 65%** de avaliações com 5 estrelas.