



# RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA 2024

# SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	4
RESUMO EXECUTIVO	5
A OUVIDORIA	7
Composição da Equipe	8
Canais da Ouvidoria FBN	8
ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES	8
Canal Fala.br	10
Canal Fale Conosco	11
Canal Reclame Aqui	12
SATISFAÇÃO DO USUÁRIO	13
APRIMORAMENTO DOS SERVIÇOS	15
Desafios	16
Projeções para 2025	16

Marco Lucchesi  
**Presidente**

Oscar Manoel da Costa Gonçalves  
**Chefe de Gabinete**

Wellington da Silva  
**Ouvidor-Adjunto**

EQUIPE DA OUVIDORIA  
Wellington da Silva

ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO  
Wellington da Silva

## INTRODUÇÃO

Com mais de duzentos anos de história, a Fundação Biblioteca Nacional é a instituição responsável pela preservação do patrimônio bibliográfico e documental do Brasil, possui um acervo de aproximadamente dez milhões de itens, o que a torna a maior biblioteca nacional da América Latina. Sua sede fica na cidade do Rio de Janeiro. Além disso, é a mais antiga instituição cultural brasileira, anterior à constituição do Brasil como nação independente. A origem da Biblioteca Nacional do Brasil está relacionada com a Real Biblioteca de Portugal e com a chegada da Família Real portuguesa ao Brasil em 1808. O decreto de 29 de outubro de 1810 é o marco oficial da criação da Biblioteca Nacional do Brasil.

Após a Independência do Brasil, a biblioteca foi comprada de Portugal pelo Império do Brasil por oitocentos contos de réis, valor considerado exorbitante, como parte da Convenção Adicional ao Tratado de Amizade e Aliança firmado entre Brasil e Portugal em 29 de agosto de 1825.

Devido à necessidade de acomodar melhor uma coleção em constante crescimento, por volta de 1905 iniciaram-se as obras de construção de uma nova sede para a Biblioteca. Com o projeto do general Francisco Marcelino de Sousa Aguiar, com influências de estilos neoclássicos e *art nouveau*, foi inaugurada a nova e atual sede da Biblioteca Nacional do Brasil em 29 de outubro de 1910. O prédio possui salas de leitura e estudo para o público, divisões e escritórios de trabalho para o pessoal da administração e outras dependências.

A Biblioteca Nacional do Brasil era subordinada ao antigo Ministério do Interior e Justiça, depois ao Ministério da Educação e Saúde. Com a criação do Ministério da Saúde, passou a integrar o Ministério da Educação e Cultura. Em 1990, a Biblioteca Nacional, junto à sua biblioteca subordinada, Euclides da Cunha, do Rio de Janeiro, ao Instituto Nacional do Livro e à Biblioteca Demonstrativa de Brasília, tornou-se a Fundação Biblioteca Nacional (FBN).

## RESUMO EXECUTIVO

A unidade setorial de Ouvidoria da Fundação Biblioteca Nacional (FBN), em cumprimento ao que estabelece o artigo 14, inciso II, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que instituiu o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, apresenta o seu Relatório Anual de Gestão, com os resultados obtidos no ano de **2024**.

Em 2024, a Ouvidoria da FBN recebeu **404 manifestações**<sup>1</sup> pelo canal Fala.BR. Destas, 50 foram arquivadas e 16 encaminhadas para outros órgãos, conforme Figura 1 extraída do sítio web Fala.BR. Todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo, resultando em um tempo médio de resposta de **5,56 dias**.



Figura 1 - Total de Manifestações recebidas pelo canal Fala.BR

Na Figura 2 também extraída do sítio web Fala.BR, é possível conferir a distribuição dos tipos de manifestações.

<sup>1</sup> O total mostrado na plataforma Fala.BR de 388 não inclui as 16 manifestações encaminhadas para outros órgãos. Todavia, elas receberam tratamento, pois em muitas foi necessário realizar uma análise para saber de qual órgão era a competência.



Figura 2 - Tipos de Manifestações recebidas pelo canal Fala.BR

No ano de 2024 a FBN recebeu **24 pedidos** de Acesso à Informação. Todos os pedidos foram concedidos, em um tempo médio de resposta de **9,98 dias**.



Figura 3. Visão Geral Painel Pedido de Acesso à Informação - Canal Fala.BR

Além das manifestações recebidas através do canal Fala.BR, a FBN recebeu **656 manifestações** pelo canal Fale Conosco, **02** através dos formulários físicos e **10** através do site web Reclame Aqui, totalizando **1.072 manifestações** no ano de 2024.

## A OUVIDORIA

A Ouvidoria da Fundação Biblioteca Nacional foi criada formalmente em dezembro de 2022. No ano de 2023, foram realizadas algumas melhorias, como a utilização exclusiva do canal Fala.BR para recebimento de manifestações. Além disso, a tramitação está sendo realizada toda dentro da plataforma, com o cadastramento dos coordenadores de cada área. Neste ano foi efetivado o cadastramento dos gestores e fornecimento do apoio às áreas para utilização do Fala.BR.

No segundo semestre de 2023, a urna que se localizava no saguão foi substituída por um computador onde os manifestantes (leitor, pesquisador ou visitante) podem realizar o cadastramento de sua manifestação diretamente no sistema, dando maior celeridade na atuação da Ouvidoria e resposta ao cidadão.

Entretanto, percebemos que a troca não alcançou plenamente seu objetivo, já que foi constatado que muitas pessoas evitam a utilização do computador, relatando que não querem se cadastrar, e acabam utilizando o formulário que é deixado apenas para estrangeiros ou caso o sistema esteja inoperante momentaneamente.

A Ouvidoria é um órgão que permite o controle social dos usuários sobre a prestação do serviço público e facilita o acesso aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos seus direitos.

Além da Ouvidoria da Fundação Biblioteca Nacional realizar a mediação entre cidadão e instituição, ela pode ser considerada uma ferramenta útil para tomada de decisões da gestão e apontamento de fraquezas que possam surgir ao longo do tempo.

Entre as atividades realizadas estão as próprias de Ouvidoria:

- Recebimento de manifestações e seu tratamento (reclamações, solicitações, denúncias, comunicações, elogios, sugestões e simplifique);
- Acompanhar prestação de serviços, visando garantir sua efetividade;
- Propor aperfeiçoamento na prestação de serviços;
- Atualização de Carta de Serviços do Órgão.

Contudo, a Ouvidoria da FBN também é a responsável pelo atendimento da LAI (12.527/2011), recebendo as manifestações e encaminhando para o cidadão resposta final dando acesso à informação, além de realizar a atualização de itens de Transparência Ativa.

## Composição da Equipe

A Ouvidoria conta com apenas um servidor como parte da equipe, o que é uma fraqueza do setor, pois em caso de algum problema com este servidor, não há pessoa capacitada para dar continuidade nas atividades desenvolvidas pela área.

## Canais da Ouvidoria FBN



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.

## ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES

Todas as **1.072 manifestações** recebidas pela FBN até 31/12/2024 foram tratadas dentro do prazo, e o tempo médio de resposta ao cidadão foi de **5,56 dias**. Do total de manifestações recebidas, **404** foram via Fala.BR, **656** foram através do canal Fale Conosco, 02 via Formulário físico e **10** pelo *site web* Reclame Aqui, conforme apresentado no gráfico 1.

Do total de manifestações recebidas via Fala.BR, **50** foram arquivadas e **16** encaminhadas para outros órgãos. O motivo do arquivamento é devido a necessidade de complementação, ou seja falta informação para atender adequadamente a (o) cidadã (o). Porém, se a (o) cidadã (o) não fizer no prazo de 30 dias corridos, o sistema arquiva automaticamente a manifestação. Já as manifestações encaminhadas para outros órgãos

ocorreu, porque não era da competência da FBN. Um tipo de manifestação muito recorrente encaminhada à FBN são reclamações sobre a Biblioteca Nacional de Brasília.

Do total de manifestações recebidas pela FBN em 2024, 24 pedidos foram pedidos de Acesso à Informação. Todos os pedidos foram concedidos, ou seja, não houve recusa de nenhum pedido. O tempo médio de resposta foi de **9,98 dias**, conforme apresentado na figura 3.

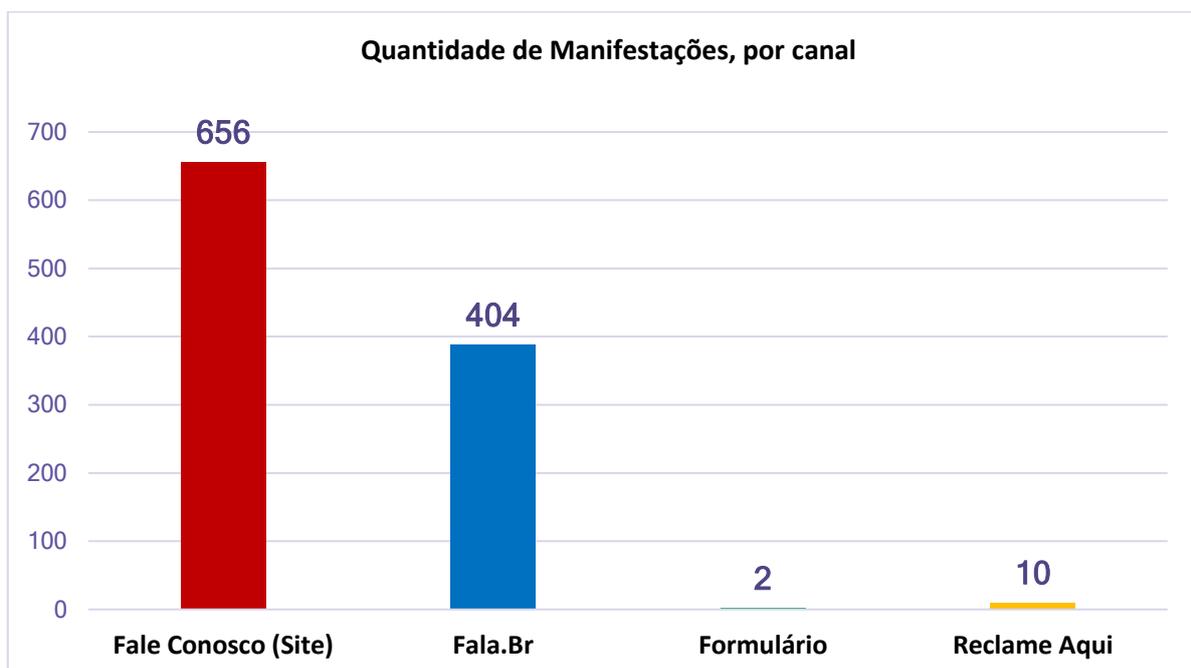


Gráfico 1. Quantidade de manifestações, por canal

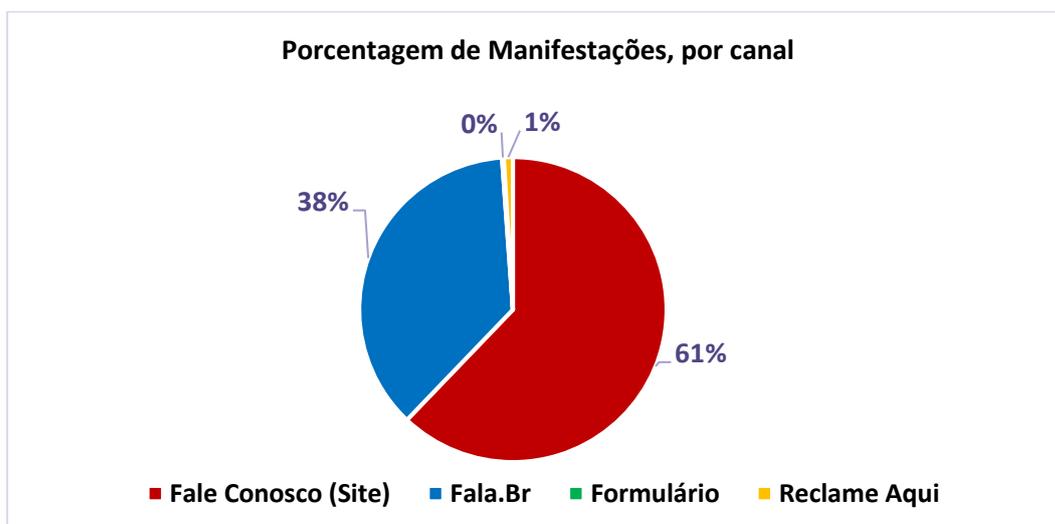


Gráfico 2. Porcentagem de manifestações, por canal

## Canal Fala.br

No gráfico 3 é possível analisar a distribuição da quantidade de manifestações por tipo. O tipo de manifestação mais frequente recebido pela Ouvidoria da FBN pelo canal Fala.BR foi **Solicitação**, totalizando **161 manifestações**. A grande maioria destas solicitações foi encaminhada à unidade organizacional Escritório de Direitos Autorais (EDA). O motivo mais recorrente foi sobre o prazo para prestação do serviço de registro de obra. Além desta unidade as demais solicitações foram encaminhadas ao Centro de Coleções e Serviços ao Leitor (CCSL), sobre consulta ao acervo, principalmente à distância e ao Centro de Cooperação e Difusão (CCD) sobre o Prêmio Literário da FBN 2024.



Gráfico 3. Distribuição por tipo de manifestação

A maioria das manifestações do tipo **reclamação**, também foi encaminhada ao EDA. As reclamações eram sobre expiração do prazo para prestação do serviço de registro de obras intelectuais. Vale ressaltar, que mais de **50% das reclamações** sobre este assunto foram indevidas. Isto porque a plataforma *on-line* onde se solicita o registro das obras, traz a data limite para o solicitante finalizar sua solicitação. O prazo informado é de 30 dias. Todavia, acontece que a maioria dos solicitantes acreditam que esta data limite é para prestação do serviço. Findo este prazo, sem a efetiva prestação do serviço, a (o) cidadã (o) utiliza a plataforma Fala.BR e o canal Fale Conosco para reclamar que a data para prestação do serviço, que é de 90 dias, expirou. Esta informação é padrão da LECOM, já foi solicitada melhoria para esta informação no Portal Gov.Br. Outro tipo de reclamação recorrente para o EDA é sobre o uso da plataforma da Lecom, oferecida pelo governo federal. O Centro de

Cooperação e Difusão (CCD) e Centro de Processamento e Preservação (CPP) foram as outras unidades organizacionais, que mais receberam reclamações. As encaminhadas ao CCD foi devido ao Prêmio Literário, que recebeu uma grande quantidade de inscrições, que é feita pelo sistema. A maioria das reclamações era para definição de senha. A coordenação do CCD juntamente com o coordenador de TI, já estão trabalhando para implementar melhorias no sistema para a edição de 2025 do Prêmio. Já o CPP foi sobre o acesso a BNDigital e Hemeroteca Digital, que devidas as melhorias na segurança da informação, apresentou lentidão no segundo semestre de 2024.

Das 09 denúncias, apenas 01 foi corretamente classificada, a qual foi encaminhada para Comissão de Ética da FBN. As demais eram sobre expiração do prazo para prestação do serviço do EDA, o que caracteriza reclamação, não denúncia.

Os 07 elogios recebidos foram para os colaboradores da Coordenação de Promoção e Difusão Cultural do Centro de Cooperação e Difusão, que realizam as visitas orientadas. Os elogios versam sobre a gentileza e conhecimento dos guias. As 02 manifestações recebidas via Formulário, conforme apresentado no gráfico 1, foram elogios enviados a estes colaboradores. Seguindo orientações da CGU, as manifestações recebidas via Formulário, quando constam CPF, são cadastradas na plataforma Fala.BR. Quando não possuem CPF, o formulário é digitalizado e enviado para a área responsável. Quando necessário os dados pessoais são tarjados, em cumprimento a LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados - 13.709/2018)

## Canal Fale Conosco

Conforme apresentado no gráfico 1, no ano de 2024 foram recebidas **656** manifestações pelo Canal Fale Conosco. Este canal é muito importante para a comunicação com a (o) cidadã (o), principalmente, o público do exterior. Uma vez que para ter acesso à plataforma Fala.BR é necessário ter CPF, para cadastramento, o que estrangeiro não possui. Sendo assim, este canal é de suma importância para a Ouvidoria da FBN. A seguir será apresentado o gráfico 4 com a distribuição das manifestações recebidas pelo canal Fala Conosco por unidade organizacional

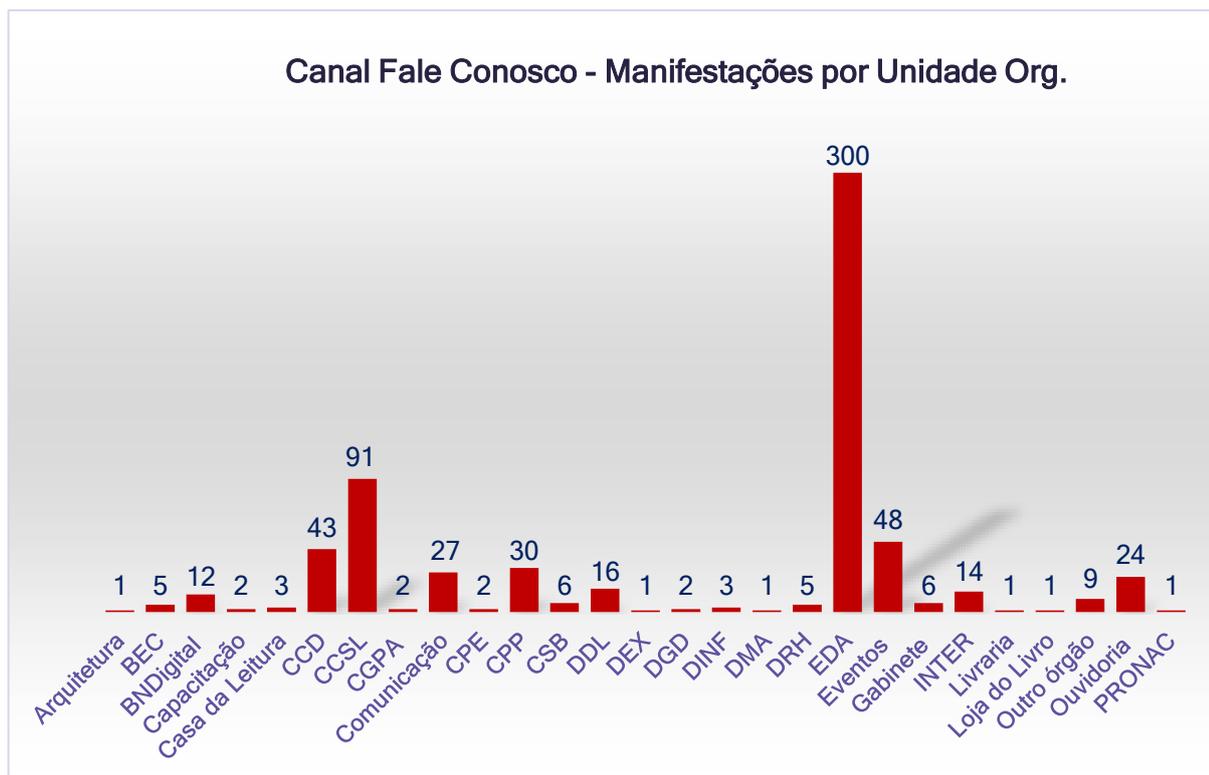


Gráfico 4. Manifestações por Unidade Organizacional

Assim como no canal Fala.BR a unidade organizacional que mais recebeu manifestações foi o EDA. Os assuntos tratados neste tipo de solicitação e reclamação são basicamente os mesmos recebidos via canal Fala.BR.

Uma parte das manifestações encaminhadas por este canal costuma estar em duplicidade com as manifestações recebidas via canal Fala.BR. As manifestações em duplicidade costumam ocorrer principalmente, nas unidades EDA, CCD e CCSL.

Por este canal é onde chegam muitas manifestações solicitando ensaio fotográfico nas dependências da FBN, assim como manifestações de outros países.

### Canal Reclame Aqui

Nos últimos 12 meses foram recebidas 10 manifestações pelo canal Reclame Aqui. Seguindo orientações da CGU, as manifestações recebidas por este canal são 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 utiliza este canal. Todas as manifestações recebidas até hoje por este canal são sobre o assunto de prazo para prestação do serviço de registro de obra intelectual.



Figura 4. Visão Geral Canal Reclame Aqui

## SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

A Ouvidoria da FBN utiliza a plataforma [Painel de Monitoramento dos Serviços Digital](#) 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 no ano de 2024 gerou **10.302** avaliações sendo respondidas um total de **5.404**, uma média de **52%** entre avaliações geradas e respondidas. A nota média para foi de **4,25 de 5**, ou seja, **61%** dos usuários avaliam os serviços como excelente, conforme apresentado na figura 5 a seguir, extraída da Plataforma:

## Nota média das avaliações

(Dados de 01/01/2024 até 31/12/2024)

5.404 avaliações respondidas



Figura 5. Nota Média de Avaliações

Na figura 6 consta a evolução da nota média das avaliações por mês ao longo do ano de 2024.

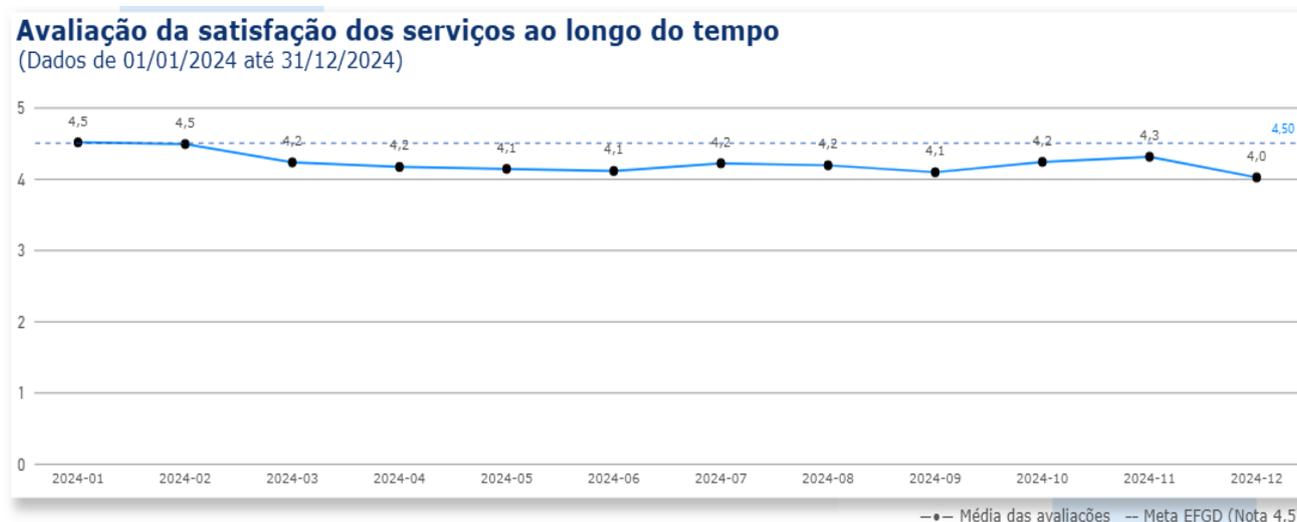


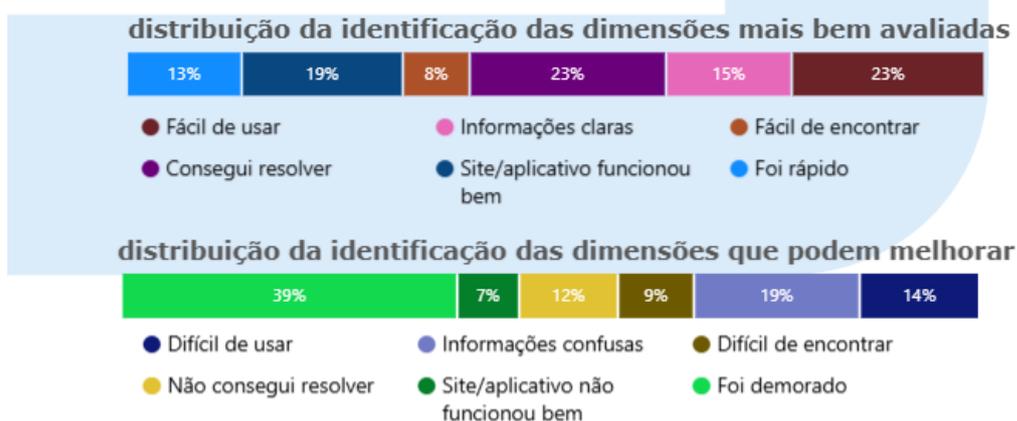
Figura 6. Satisfação dos serviços ao longo do tempo

Na figura 7 é apresentada os percentuais da distribuição da identificação das dimensões bem avaliadas e que podem melhorar:

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

### Dimensões de avaliação (\*)

(Dados de 01/01/2024 até 31/12/2024)



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

Figura 7. Dimensões de avaliação

Em complemento ao Painel de Monitoramento dos Serviços Digitais a FBN também utiliza a Plataforma Fala.BR, o canal Fale Conosco e os Formulários físicos para aferir a satisfação dos usuários dos serviços **não digitais**.

## APRIMORAMENTO DOS SERVIÇOS

Visando dar celeridade às respostas ao cidadão a Ouvidoria da FBN percebendo que muitas manifestações se repetiam, validou um total de 18 respostas padrão com as áreas responsáveis. As respostas padrão em sua grande maioria versam sobre:

1. Pedido de complementação, quando falta alguma informação fundamental para tratamento da manifestação da (o) cidadã (o);
2. Dúvidas sobre como registrar uma obra intelectual, sobre o depósito legal ou doações de livros;
3. Solicitação de pesquisa à distância; e
4. Assuntos fora da competência da FBN.

A adesão às respostas padrão foi fundamental para a satisfação do cidadão que hoje recebe uma resposta em até 24h do recebimento da manifestação, se ela tratar de alguma

das quatro situações descritas acima. As respostas padrão também ajudam na tomada de decisão para divulgação de assuntos de interesse público.

Através das manifestações enviadas pelos Canais da Ouvidoria FBNCanais da Ouvidoria FBN e das avaliações do Painel de monitoramento dos serviços digitais é possível mapear os pontos fortes, fraqueza, oportunidades e ameaças dos nossos serviços e processos. Ou seja, as manifestações e avaliações são utilizadas como ferramenta para apoiar a tomada de decisão para aprimorar os serviços digitais e não digitais. A seguir estão alguns pontos de desafios e projeções para 2025 da Ouvidoria da Fundação Biblioteca Nacional.

## **Desafios**

1. Efetividade do atendimento às manifestações das (os) cidadãs (os) frente à insuficiência de recursos humanos.
2. Campanha de sensibilização junto à comunidade em geral quanto ao uso da Ouvidoria como instrumento de participação social.
3. Rastrear denúncias que chegam através da Ouvidoria e são encaminhadas à Comissão de ética da FBN.

## **Projeções para 2025**

1. Alcançar no mínimo nível Básico no próximo Ciclo do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública (MMOuP). Atualmente a FBN é nível Limitado, o nível mais básico.
2. Ampliar a capacidade de utilizar as avaliações dos serviços digitais e não digitais como ferramenta para aprimoramento dos serviços.
3. Atender a todos os itens da transparência ativa, além de qualificar as classificações das manifestações em assuntos específicos para trazer maior celeridade ao sistema.
4. Campanha de sensibilização da importância da utilização da Ouvidoria como principal canal de manifestações para público interno e externo.