
RELATÓRIO DE GESTÃO OUVIDORIA

2023



BIBLIOTECA NACIONAL

MINISTÉRIO DA
CULTURA

GOVERNO FEDERAL



UNIÃO E RECONSTRUÇÃO

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL

Marco Americo Lucchesi

Presidente FBN

Oscar Manoel da Costa Gonçalves

Chefe de Gabinete

Alessandra Guimarães Coutinho

Ouvidora

EQUIPE DA OUVIDORIA

Alessandra Coutinho

ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO

Alessandra Coutinho

Sumário

1. [Apresentação](#)
2. [A Ouvidoria da FBN](#)
 - 2.1. [Canais de Acesso](#)
 - 2.2. [Dados Gerais Ouvidoria](#)
 - 2.3. [Dados Gerais Atendimento de 1º nível](#)
 - 2.4. [Dados Gerais Acesso à Informação - LAI](#)
3. [Comparativo Ouvidoria BN x Órgãos Governo Federal](#)
4. [Conclusão](#)

1. Apresentação

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 ainda é a responsável pelo atendimento da LAI (12527/90), recebendo as manifestações e encaminhando para o cidadão resposta final dando acesso à informação, além de realizar a atualização de itens de Transparência Ativa.

Como atividade não própria de Ouvidoria, realizamos o atendimento de 1º nível através dos canais digitais: site, mensagens diretas das redes sociais (instagram e facebook) e e-mail. Esta atividade não é comumente atribuída a ouvidorias.

2. A Ouvidoria da FBN

A Ouvidoria foi criada formalmente em dezembro de 2022, portanto esse é o primeiro ano da Ouvidoria como órgão formal da instituição. No ano de 2023, realizamos algumas melhorias, como a utilização exclusiva do Fala BR para recebimento de manifestações (qualquer uma que chegue por outro meio é cadastrada no sistema), conforme orientação da CGU. Além disso, a tramitação está sendo realizada toda dentro da plataforma, com o cadastramento dos coordenadores da 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 o manifestante (pesquisador ou visitante) pode utilizar ali mesmo próximo à saída, e 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 estamos vendo muitas pessoas que evitam a

utilização do computador dizendo que não querem se cadastrar, e acabam utilizando o formulário que deixamos apenas para estrangeiros ou em caso de o sistema não estar funcionando.

Uma possível solução seria utilizar o Gov.BR como cadastramento para visita, assim os visitantes já teriam seu cadastro feito, não sendo mais um ponto para não utilização do computador.

A ouvidoria apresenta apenas a Ouvidora como parte da equipe, o que é uma fraqueza do setor, pois em caso de algum problema com a Ouvidora não há pessoa capacitada para dar continuidade nas atividades desenvolvidas pela área, além da demanda ser alta para apenas um servidor.

2.1. Canais de Acesso

A FBN possui alguns canais de acesso, mas é utilizado preferencialmente o Fala BR, conforme instruções da CGU:

Fala BR: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Telefone: 21 2220-1683

E-mail: ouvidoria@bn.gov.br

Presencial com agendamento: R. Debret, sl. 803 – Centro – Rio de Janeiro

Além disso fazemos o atendimento de 1º nível através dos seguintes canais:

E-mail: ouvidoria@bn.gov.br

Site: www.gov.br/bn/fale-conosco

Redes Sociais mensagens diretas: [facebook/bibliotecanacional.br](https://www.facebook.com/bibliotecanacional.br)

[Instagram/bibliotecanacional.br](https://www.instagram.com/bibliotecanacional.br)

1.1. Dados Gerais Ouvidoria

A Ouvidoria da Fundação Biblioteca Nacional recebeu 322 manifestações de ouvidoria em 2023, além dessas, recebemos 14 manifestações que eram destinadas a outros órgãos e foram encaminhadas aos responsáveis.



FIGURA 1:

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA – FBN 2023

FONTE: PAINEL RESOLVEU?, EM 19/02/2024 – PERÍODO DE CONSULTA: 01/01/2023-31-12-2023

Do total, 275 foram respondidas e 46 arquivadas (o motivo de arquivamento na grande maioria das vezes é a falta de devolutiva de pedido de complementação). Uma manifestação ainda estava sendo tratada, após 31 de dezembro de 2023. Todas foram atendidas dentro do prazo do prazo legal, que é de 30 dias, e registrou-se tempo médio de menos de 10 dias.



FIGURA 2:

TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS, EM TRATAMENTO, ARQUIVADAS E ENVIADAS A OUTROS ÓRGÃOS PELA OUVIDORIA – FBN 2023

FONTE: PAINEL RESOLVEU?, EM 19/02/2024 – PERÍODO DE CONSULTA: 01/01/2023-31-12-2023

Ao longo dos meses apresentam-se variações normais, não vinculadas a uma temática ou acontecimento específico, conforme análise qualitativa realizada.

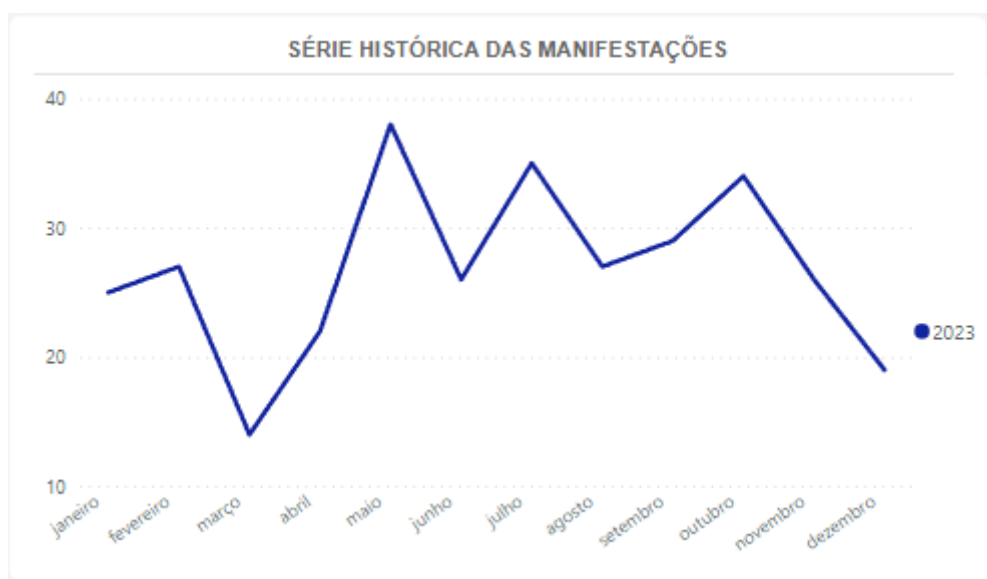


FIGURA 3:

SÉRIE HISTÓRICA DE MANIFESTAÇÕES AO LONGOS DOS MESES PELA OUVIDORIA – FBN 2023

FONTE: PAINEL RESOLVEU?, EM 19/02/2024 – PERÍODO DE CONSULTA: 01/01/2023-31-12-2023

Do total de manifestações 65,6% são solicitações, e a grande maioria relacionadas ao EDA, solicitando informações sobre o processo de pedido de registro e seu andamento. Das reclamações (24,3%) a maior parte está relacionada a dificuldades em finalizar o processo de pedido de registro através do Portal Gov.BR.

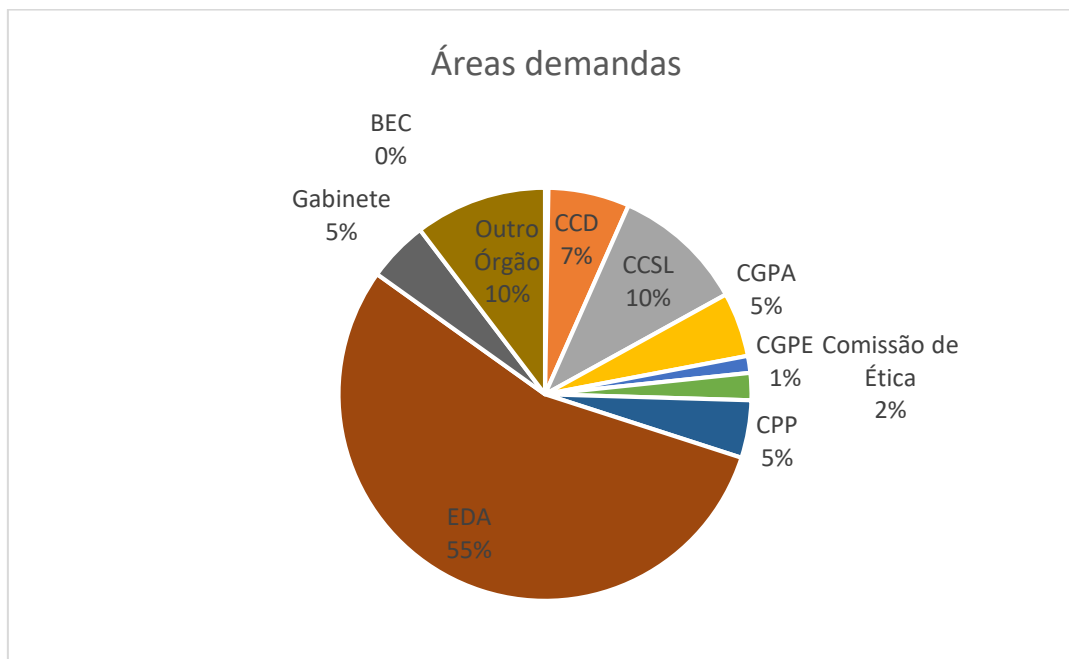


FIGURA 4:

GRÁFICO DE ÁREAS DEMANDAS NO ANO DE 2023

Não recebemos pedidos de simplifique nem denúncias no ano de 2023, apenas 9 comunicações, que são consideradas denúncias sem rastreamento e sem direito ao acompanhamento das providências relacionadas. Dentre o total recebemos 11 elogios, e 8 sugestões.



FIGURA 5:

Do total de pessoas que buscou pela ouvidoria da FBN, em 2023, e declarou informações sobre o seu perfil (55), existe a predominância de cidadãos na faixa etária entre 20 e 59 anos, sendo 33 (13,4%) do gênero masculino e 22 (8,9%) do gênero feminino. Em Raça e cor, 14,23% se auto declararam da cor branca, 3,25% parda e 0,81% preta, 81,71% preferiram não informar.

A maior parte dos manifestante que declarou sua região é do Rio de Janeiro e São Paulo, conforme gráfico que pode ser observado com mais detalhes abaixo.

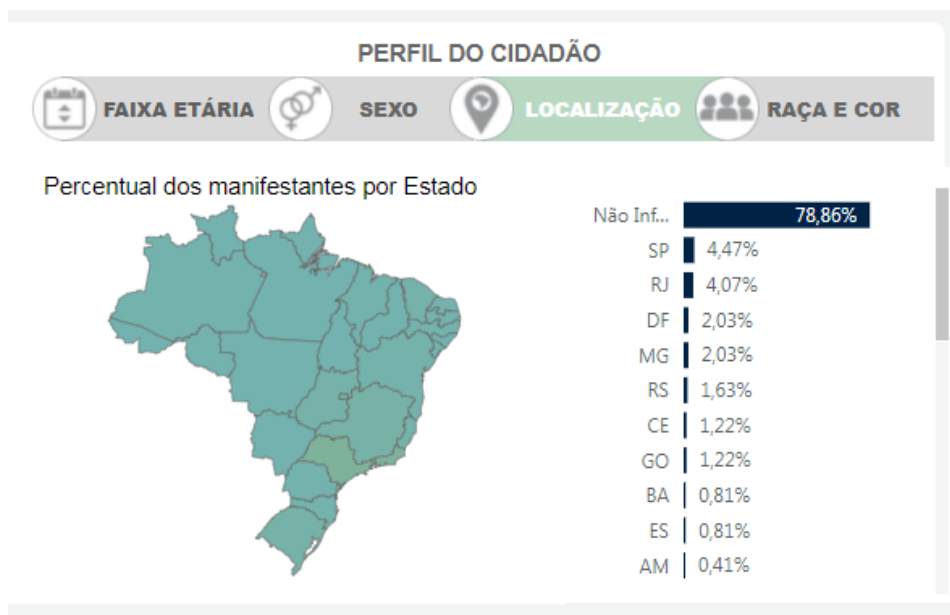


FIGURA 6:

PERFIL DO CIDADÃO REGIÃO— FBN 2023

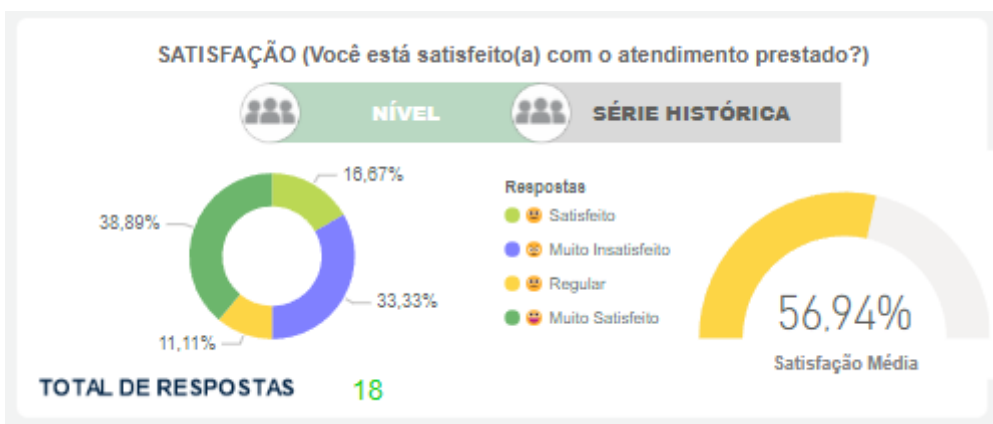
FONTE: PAINEL RESOLVEU?, EM 19/02/2024 – PERÍODO DE CONSULTA: 01/01/2023-31-12-2023

Pesquisa de Satisfação:

O “Painel Resolveu?”, disponível para acesso na Plataforma Fala.BR ou na Central de Painéis da CGU, possibilita a aferição do grau de satisfação dos cidadãos, usuários de serviços públicos, com relação à atuação do Órgão frente às demandas apresentadas.

A pesquisa de satisfação é realizada a partir do preenchimento, facultativo, de questionário online de avaliação, encaminhado ao cidadão, após o envio de resposta conclusiva, exceto para aqueles que optaram pelo envio de “comunicação anônima”.

De janeiro a dezembro de 2022, 18 cidadãos contribuíram com o preenchimento do questionário de avaliação. Considerando as 322 manifestações recepcionadas pelo FBN, esse volume representa somente 5,59% do quantitativo geral de cidadãos que tiveram suas demandas tratadas pela Ouvidoria, no período.



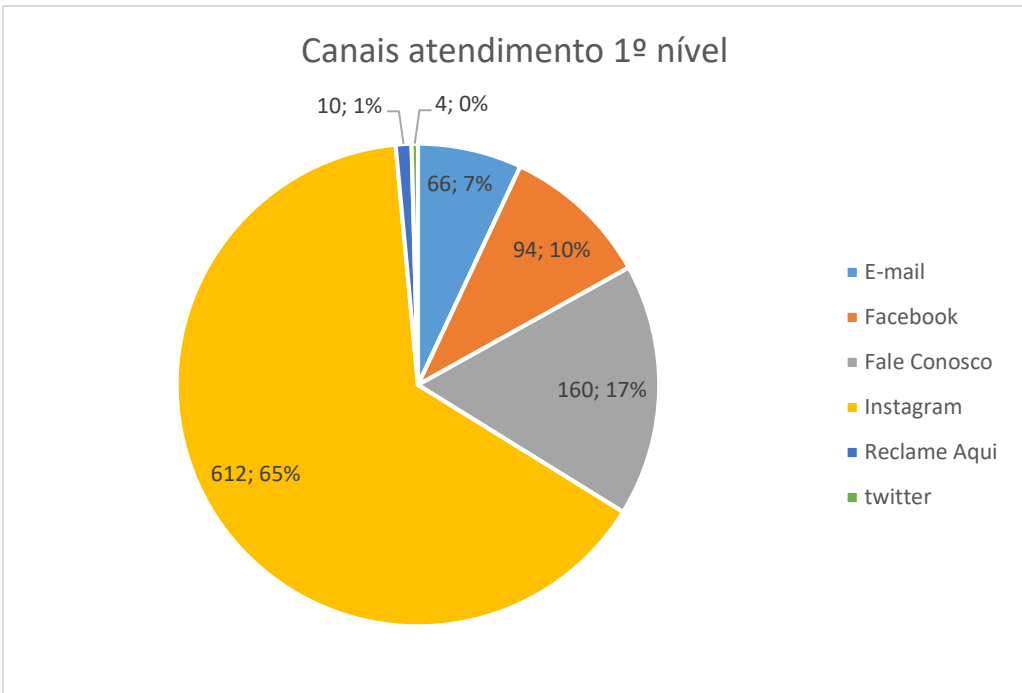
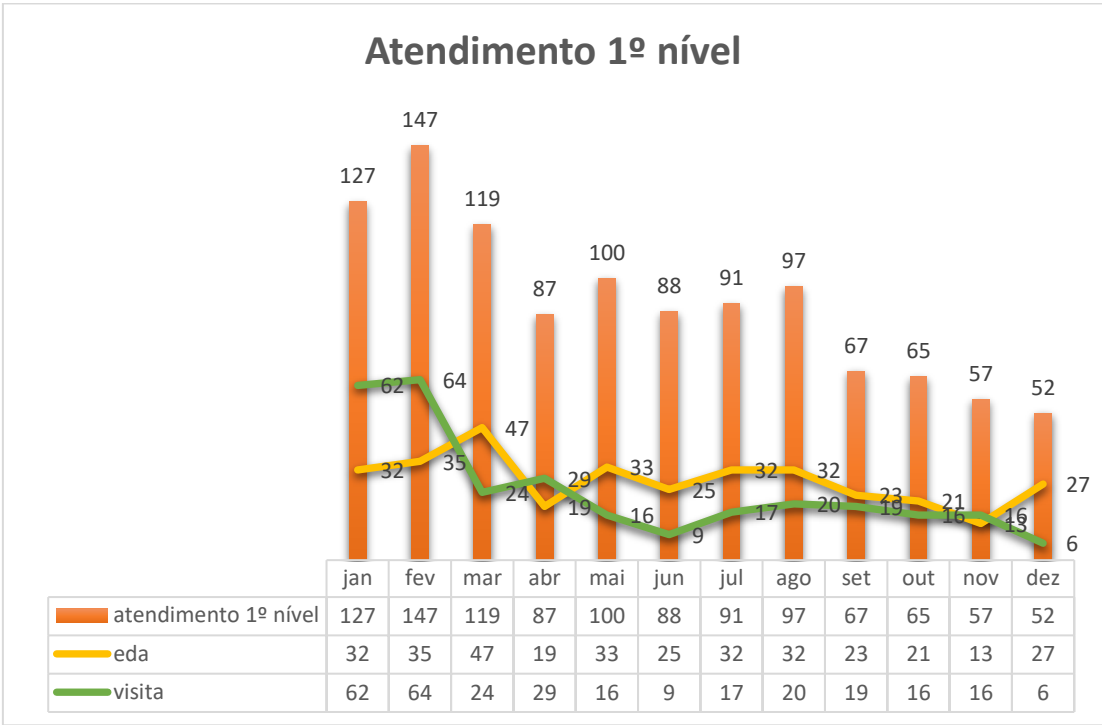
2.3. Dados Gerais Atendimento de 1º nível

Ao longo do ano de 2023 realizamos 1097 atendimentos de primários, que são os contatos que buscam informações primárias, não tem natureza de ouvidoria. O canais de maior contato são: a redes social Instagram e em segundo lugar o site, através o Fale Conosco.

A maioria dos atendimentos são relacionados ao EDA ou Visita orientada. A visita apresenta maior número de contato, principalmente, em meses de alta temporada na cidade. Vale também observar que junto à comunicação ampliamos nas redes sociais as informações sobre as visitas, além de termos criado o serviço no Portal de Serviços do gov: [Visitas Orientadas](#).

O EDA recebe muito pedidos de informação de como realizar registro.

Uma questão recorrente que também recebemos é sobre autorização para realização de ensaios fotográficos na BN.



2.4. Dados Gerais Acesso à Informação (LAI)

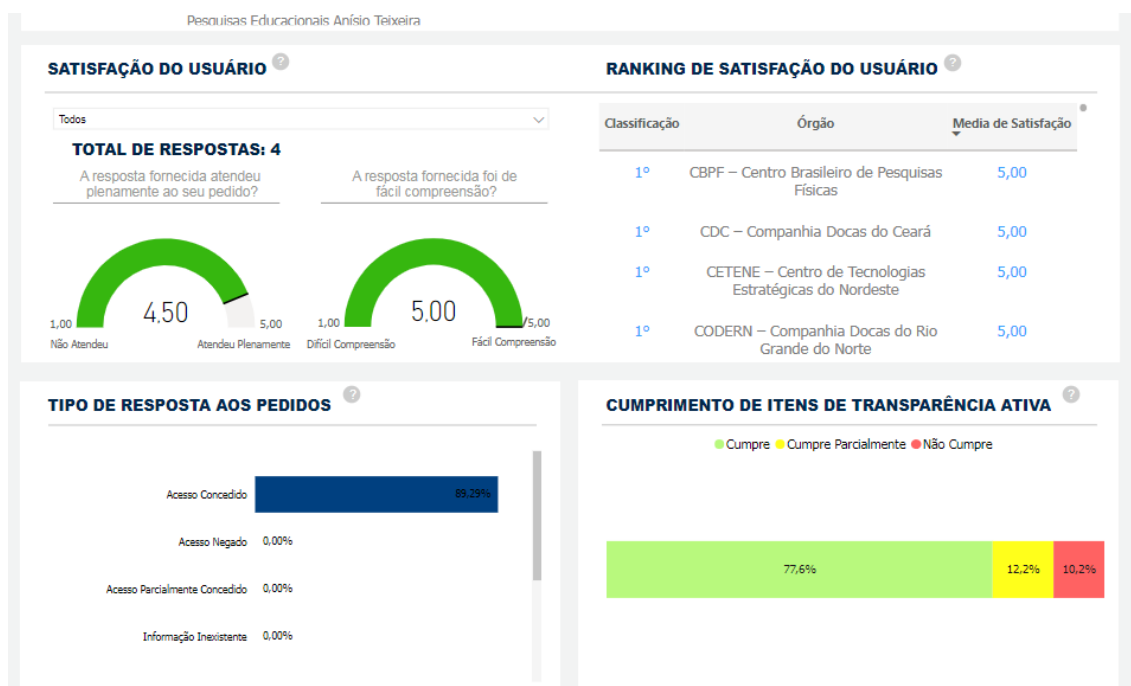
Em 2023 a FBN recebeu 28 pedidos de Acesso à Informação. Respondeu a todos e dentro do prazo legal de 20 dias, o tempo médio de resposta ficou em 12,9 dias.

CATEGORIA DO ÓRGÃO: FUNDAÇÃO PÚBLICA



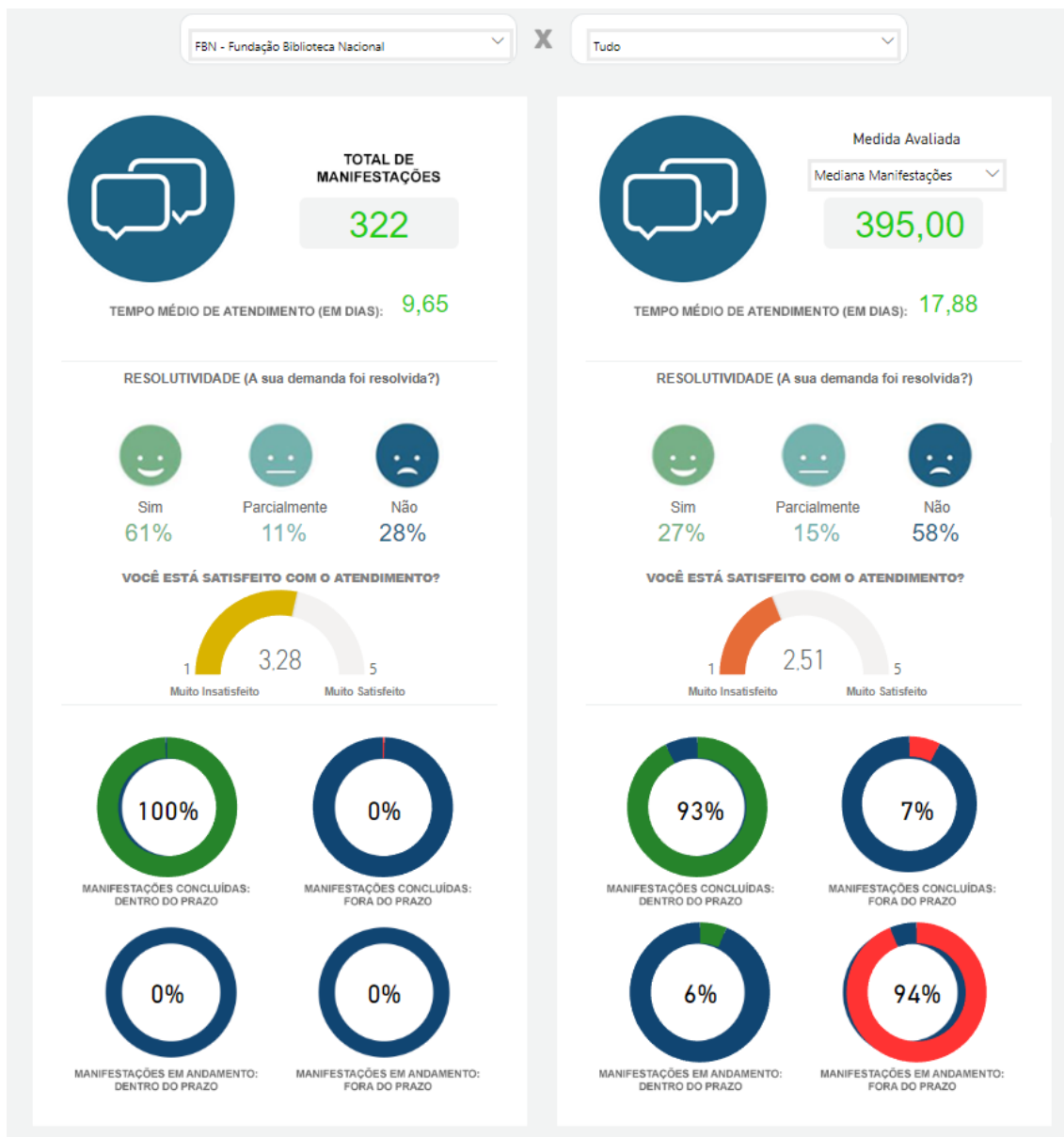
Dos 28 pedidos de acesso, 4 responderam a nossa pesquisa de satisfação. A nota máxima foi tirada em nível de compreensão e 4,5 na escala de atendimento pleno.

Ao longo de 2023 melhoramos o atendimento ao cumprimento dos itens de transparência ativa, chegando ao atendimento de 77,6% totalmente, 12,2% parcialmente e 10,2% ainda não cumprimos.



3. FBN x Todos os órgãos do governo Federal

Nossos índices de tempo médio, resolutividade, satisfação com o atendimento, manifestações concluídas dentro do prazo, concluídas fora do prazo são melhores do que a média do governo federal.



No ano de 2023 todas as manifestações foram registradas no Fala BR, em 2024 o objetivo é melhorar a qualidade das informações incluídas pela Ouvidoria no sistema.

4. Conclusão

A Ouvidoria da Fundação Biblioteca Nacional, ao longo de 2023, realizou algumas melhorias nos processos de ouvidoria e tramitação, que continuarão a ser aperfeiçoados em 2024. Em 2024, o objetivo da Ouvidoria será de atender a todos os itens da transparência ativa, além de melhorar as classificações das manifestações em assuntos e subassuntos para trazer mais informações diretamente pelo sistema.

Além disso, cabe ressaltar a importância de criar um tutorial em vídeo de como solicitar um registro através do Portal gov, pois a demanda é muito grande de acordo com o verificado ao longo de 2023. Entender o passo-a-passo de forma bem detalhada e seguindo a dinâmica atual de explicações em vídeo colaboraria com a diminuição dos contatos para tirar dúvidas simples de como realizar o pedido de registro.