

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO
Ouvidoria-Geral da União



**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Ouvidoria da
Fundação Biblioteca Nacional - FBN

Rio de Janeiro/RJ, 2024



Controladoria-Geral da União

Setor de Autarquias Sul, Quadra 5 – Bloco A
Brasília-DF, CEP 70.297-400 | cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO
Ministro da Controladoria-Geral da União

VÂNIA LÚCIA RIBEIRO VIEIRA
Secretária-Executiva

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA
Secretário-Executivo Adjunto

RONALD DA SILVA BALBE
Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO
Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA DE MACEDO
Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA
Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA
Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA
Secretário de Integridade Privada

CARLOS HENRIQUE DE CASTRO RIBEIRO
Superintendente da Controladoria Regional da União no Estado do Rio de Janeiro

SUPERVISÃO (OGU)
Luana Marcelino

COORDENAÇÃO (NAOP/RJ)
Carla Cristina Gomes Arêde

EQUIPE DE AVALIAÇÃO (NAOP/RJ)
Lidienio Lima de Menezes
Eduardo Fadigas de Souza

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Fundação Biblioteca Nacional – FBN.

Município: Rio de Janeiro – RJ.

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da Ouvidoria da Fundação Biblioteca Nacional, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado das manifestações: 01 de abril de 2021 a 31 de março de 2022.

Data de execução: outubro 2022 a fevereiro de 2023.

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Fundação Biblioteca Nacional - FBN, unidade de ouvidoria setorial integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal - SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes aos serviços públicos prestados por aquele órgão/entidade.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado de subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, dos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como da Portaria CGU nº 581/2021.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União - OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU?

A unidade avaliada, de um modo geral, por ter tido sua criação efetuada muito recentemente, exerce as atividades de ouvidoria de forma parcial, embora, sempre na busca pela conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos relativos ao tema.

Todavia, foram identificadas algumas fragilidades que podem impactar o cumprimento das obrigações legais da unidade, tais como a inexistência de um normativo interno que regule a atividade de ouvidoria, site desatualizado e fragilidade nos requisitos de segurança e rastreabilidade adotados no tratamento das manifestações.

Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

Os resultados da avaliação realizada foram apresentados e discutidos juntamente com a unidade avaliada, buscando identificar as causas das fragilidades apontadas, bem como propor recomendações que podem, se implementadas, contribuir com o aprimoramento da gestão de suas atividades de ouvidoria.

Entre as recomendações acordadas com a unidade avaliada, destacam-se as seguintes:

- Elaboração de regimento interno próprio para a atividade de ouvidoria;
- Elaboração de relatório de gestão próprio da ouvidoria, atendendo o disposto no §1º do Art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021; e
- Uso dos módulos de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR no tratamento de todas as manifestações visando garantir os requisitos de segurança e rastreabilidade.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CGU	Controladoria-Geral da União
Fala.BR	Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
PDA	Plano de Dados Abertos
SIC	Serviço de Informação ao Cidadão
SisOuv	Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
UA	Unidade Avaliada
FBN	Fundação Biblioteca Nacional
QA	Questionário de Avaliação
OGU	Ouvidoria Geral da União
MAO	Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal

Sumário

APRESENTAÇÃO.....	7
OBJETO	7
OBJETIVO E ESCOPO.....	8
METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO	8
UNIDADE AVALIADA	9
RESULTADO DOS EXAMES	10
1. Achados.....	10
1.1 Inexistência de normativo interno que regule a atividade de ouvidoria.....	10
1.2 Necessidade de atualização do Sítio Eletrônico.....	11
1.3 Inexistência do Relatório de Gestão próprio da Ouvidoria.....	11
1.4 Ausência de avaliação dos serviços prestados pela FBN	13
1.5 Fragilidade nos requisitos de segurança e rastreabilidade.....	14
RECOMENDAÇÕES	15
CONCLUSÃO	15
APÊNDICES	17
Apêndice A	18
Apêndice B	30
Apêndice C	36
Apêndice D	37

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União - CGU estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição, o Sistema de Integridade e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União - OGU, a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETO

A OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade setoriais do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- i. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- ii. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional
- iii. Interlocuções e solicitações de informações;
- iv. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- v. Reunião de busca conjunta de soluções;
- vi. Publicação de relatório final de avaliação; e

¹ No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/04/2021 a 31/03/2022 para a análise da amostra de manifestações da UA.

- vii. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR², no Painel *Resolveu?*³, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas entre 01/04/2021 a 31/03/2022 constantes da Plataforma Fala.BR, sendo que somente manifestações com resposta conclusiva foram selecionadas, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria, o que levou a um total de 100 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA, é a Ouvidoria da **Fundação Biblioteca Nacional (FBN)** integrante do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv e, portanto, sujeita à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (OGU/CGU).

O quadro 1 adiante sintetiza as principais informações da Ouvidoria em apreço:

Quadro 1 – Informações Gerais sobre a Ouvidoria Pública do FBN

Informação	Descrição
Esfera de Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	A Fundação Biblioteca Nacional - BN, fundação pública, constituída com base na Lei nº 8.029, de 12 de abril de 1990, vinculada ao Ministério da Cultura, tem sede e foro na cidade do Rio de Janeiro, e prazo de duração indeterminado.

² <https://falabr.cgu.gov.br>

³ <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

Data de criação	12.04.1990 (Lei nº 8.029/1990).
E-mail	ouvidoria@bn.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/bn/pt-br/canais-de-atendimento/fale-conosco
Canais de atendimento	https://falabr.cgu.gov.br (https://www.facebook.com/bibliotecanacional.br/) e Instagram (@bibliotecanacional.br) ,
Endereço	Av. Rio Branco, 219 - Centro, Rio de Janeiro - RJ, 20040-008
Telefones	(21) 2220-1683 e 2220-3040
Ouvidores	Alessandra Coutinho. ¹

Obs: 1) Conforme informação prestada pela FBN.

Não há ouvidor designado formalmente na FBN, ou seja, cuja aprovação tenha sido submetida à avaliação da OGU.

RESULTADO DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria Pública da FBN.

1. Achados

1.1 Inexistência de normativo interno que regule a atividade de ouvidoria.

Durante a realização dos trabalhos foi publicado o Decreto nº 11.233/2022, que aprova o novo Estatuto da FBN, atribuindo ao Gabinete a competência de supervisionar as atividades de ouvidoria, conforme Art. 6º, inciso VIII. Até então, as atividades de ouvidoria eram coordenadas pelo Diretor-Executivo, conforme inciso III, do Art. 7º do Regimento Interno, aprovado pela Portaria MC/GM nº 74/2018.

Em resposta ao questionário de avaliação a UA informou que a ouvidoria é composta por uma servidora que tem as atribuições inerentes à ouvidoria, quais sejam: atendimentos às manifestações de ouvidoria em todos os canais disponíveis (Fala.BR, e-mail, fale conosco site), relacionamento com setores para tratar das manifestações, atendimento às solicitações de acesso à informação, geração de relatórios de ouvidoria, atualização de carta de serviços, atendimento por redes sociais (instagram e facebook) de atendimentos de 1º nível, monitoramento da transparência ativa.

Informou ainda que não há normativos internos e que atividade de ouvidoria procura se guiar pela Lei nº 13.460/2017, bem como que não possui competência para demandar melhorias diretamente no curso das atividades realizadas nas demais Unidades do órgão/entidade no que se refere às questões de ouvidoria.

O art. 9º do Decreto nº 9.492/2018, dispõe que a unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal será, de preferência, diretamente subordinada à autoridade máxima do órgão ou da entidade da administração pública federal. O atual Estatuto prevê que o Gabinete é o responsável pela supervisão das atividades de ouvidoria, mas não existe nenhum normativo que estabeleça quem será responsável pela execução.

Ressalta-se que além da Lei nº 13.460/2017, existem o Decreto nº 9.494/2018 e a Portaria CGU nº 581/2021 que regulamentam a atividade de ouvidoria nas unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, assim, a regulamentação interna da atividade de ouvidoria trará segurança jurídica ajudando a FBN a mitigar o risco de que situações semelhantes sejam tratadas de forma diferente ou que haja descontinuidade dos serviços por ocasião do final do mandato do titular da unidade setorial de ouvidoria.

1.2 Necessidade de atualização do Sítio Eletrônico

Em relação ao sítio eletrônico da UA, constatou-se a necessidade atualização do Sítio Eletrônico a fim de atender o Art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021, a saber:

Art. 71. As unidades do SisOuv adotarão as providências necessárias para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e

II - seção "ouvidoria", em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

- a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;
- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) o link de acesso ao "Painel resolveu?";
- e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:
 - 1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e
 - 2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;
- f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e
- g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Note-se que nenhum dos itens previstos no inciso II do citado artigo foi encontrado no Sítio Eletrônico da FBN.

1.3 Inexistência do Relatório de Gestão próprio da Ouvidoria

O Relatório Anual de Gestão constitui instrumento fundamental no diagnóstico do desempenho dos serviços prestados no âmbito das ouvidorias integrantes do SisOuv, de modo a garantir a transparência das ações e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade por tais unidades.

Nessa esteira, a Lei nº 13.460/2017 dispõe o seguinte a respeito do tema:

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Mais recentemente a Portaria CGU nº 581/2021, norma que estabelece orientações específicas às unidades do SisOuv, também discorreu sobre o tema:

Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.

§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:

I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;

II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;

IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;

V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e

VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.

Observamos que os normativos acima descrevem pontos chaves que devem ser abordados no Relatório de Gestão da Ouvidoria e a importância dessas informações em específico para pontuar e transparecer o crescimento das Ouvidorias.

O Relatório de Gestão da Fundação Biblioteca Nacional como um todo é voltado para a prestação de contas ao Tribunal de Contas da União o que desvirtua o objetivo do Relatório de Gestão da Ouvidoria, cujos clientes são a sociedade como um todo e a autoridade máxima do órgão/entidade ao qual a unidade de ouvidoria

está vinculada, conforme previsto no parágrafo 2º, do art. 52, da Portaria CGU nº 581/2021.

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.

Esse relatório pode trazer informações importantes para subsidiar o processo de tomada de decisão gerencial e de melhoria dos serviços públicos prestados pela unidade avaliada.

Além disso, o referido relatório também tem por público-alvo a própria sociedade, diante do que exige que abordagens específicas sobre o tratamento das manifestações sejam relatadas, além de dificuldades e ações exitosas, dentre outros temas previstos na Portaria CGU nº 581/2021, devendo este ser publicado no site da instituição.

1.4 Ausência de avaliação dos serviços prestados pela FBN

Em resposta ao Questionário de Avaliação, foi informado que a UA não realiza avaliação periódica dos serviços públicos disponibilizados pelo órgão a fim de promover sua melhoria contínua.

Tal procedimento vai de encontro ao disposto na Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, senão veja-se:

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Além disso, o art. 59 da Portaria CGU nº 581/2021 trata da produção de consultas pelas ouvidorias no âmbito dos conselhos de usuários e estabelece que *“A coleta sistematizada de informações acerca da qualidade de todos os serviços prestados no órgão ou entidade, na forma definida em Guia Metodológico específico pelo órgão central do SisOuv, será realizada com periodicidade mínima quadrienal, por meio de consultas a serem encaminhadas aos conselheiros pela unidade do SisOuv responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado”*.

Desse modo, a avaliação dos serviços públicos deve servir como um instrumento para prover subsídios à reorientação e ajuste dos serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário, e ainda, à disponibilização de medidas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Destaca-se que as unidades do SisOuv que possuam serviços divulgados no portal eletrônico "gov.br" deverão promover chamamentos públicos periódicos de conselheiros voluntários, conforme previsto na Portaria CGU nº 581/2021, e que o Conselho de Usuários apresenta entre suas atribuições a de "acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos" (art. 24-D, inciso I do Decreto nº 9.492/2018).

1.5 Fragilidade nos requisitos de segurança e rastreabilidade

A Unidade Avaliada disponibilizou o "Manual de Procedimentos Ouvidoria" que descreve o Fluxo Interno de Tratamento das demandas de Ouvidoria.

O manual atende a sua finalidade no que diz respeito ao atendimento de prazos, porém prevê a utilização de e-mail como ferramenta no encaminhamento interno para no tratamento das manifestações.

Em resposta ao questionário de avaliação, quando interrogada sobre a proteção dos dados pessoais, a UA informou que *"as manifestações e denúncias são enviadas por e-mail para os setores; e que apenas os conteúdos são enviados; sem autor ou qualquer outro dado que não seja necessário ao atendimento da demanda. As manifestações que atualmente são tramitadas através do Fala.BR são manifestações que os dados pessoais são, na maioria das vezes, importantes para o atendimento da demanda quando estão na manifestação."*

O Art. 19 parágrafos 1º e 2º estabelece a obrigatoriedade da utilização pela Plataforma Fala.BR e os procedimentos que devem ser adotados caso haja impossibilidade na sua utilização:

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o §1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa.

Ademais, no Art. 6º do Decreto nº 10.153/2019 também há previsão de uso de sistemas informatizados em vez de e-mail:

Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017, e no art. 4º-B da Lei nº 13.608, de 2018.

[...]

§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.

Verifica-se assim que a utilização de e-mail para tramitação interna no tratamento das manifestações é uma prática que fragiliza os requisitos de segurança e a rastreabilidade na elaboração das respostas conclusivas.

Não foram apresentadas evidências de que a UA tenha informado ao órgão Central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos e a justificativa para adoção de ferramenta diversa à Plataforma Fala.BR.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da FBN, em ordem de prioridade:

- I. Atuar junto à FBN para que o Site Eletrônico da entidade seja atualizado de modo a constar as informações previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021.
- II. Utilizar os módulos de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR no tratamento de todas as manifestações visando garantir os requisitos de segurança e rastreabilidade.
- III. Elaborar relatório de gestão próprio da ouvidoria, atendendo o disposto no §1º do Art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021.
- IV. Realizar o chamamento público de conselheiros voluntários previsto no art. 56 da Portaria CGU nº 581/2021 para acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos, conforme art. 24-D do Decreto nº 9.492/2018; e
- V. Elaborar regimento interno próprio para a atividade de ouvidoria.

CONCLUSÃO

A partir das análises realizadas conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma ainda incipiente as atividades de ouvidoria, restando diversas oportunidades de aprimoramento no que diz respeito a total conformidade com a Portaria CGU nº 581/2021 e demais normativos, tendo em vista tratar-se de uma estrutura bem recente.

Nesse sentido, o foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus

direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pela FBN.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações no período de 01/04/2021 a 31/03/2022, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

Os benefícios esperados dos encaminhamentos propostos em decorrência dos trabalhos de monitoramento e avaliação são o amadurecimento da estrutura de ouvidoria recém-criada por meio da elaboração de novos normativos; melhor qualidade e maior segurança no tratamento das manifestações recebidas; e maior visibilidade da Ouvidoria por meio da publicação de suas atribuições e resultados no site da Instituição, aspectos esses que deverão acarretar no fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

APÊNDICES

Apêndice A

Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

O quadro 1 adiante sintetiza as principais informações da Ouvidoria em apreço:

Quadro 1 – Informações Gerais sobre a Ouvidoria Pública do FBN

Informação	Descrição
Esfera de Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica	A Fundação Biblioteca Nacional - BN, fundação pública, constituída com base na Lei nº 8.029, de 12 de abril de 1990, vinculada ao Ministério da Cultura, tem sede e foro na cidade do Rio de Janeiro, e prazo de duração indeterminado
Data de criação	12.04.1990 (Lei nº 8.029/1990).
E-mail	ouvidoria@bn.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/bn/pt-br/canais_atendimento/fale-conosto
Canais de atendimento	https://falabr.cgu.gov.br (https://www.facebook.com/bibliotecanacional.br/) e Instagram (@bibliotecanacional.br),
Endereço	Av. Rio Branco, 219 - Centro, Rio de Janeiro - RJ, 20040-008
Telefones	(21) 2220-1683 e 2220-3040
Ouvidores	Alessandra Coutinho. ¹

Obs: 1) Conforme informação prestada pela FBN.

A.2 Competências

A FBN não possui uma estrutura de Ouvidoria Pública formalizada.

As atividades de ouvidoria são coordenadas pelo Diretor-Executivo, conforme inciso III, do Art. 7º do Regimento Interno, aprovado pela Portaria MC/GM nº 74/2018. Durante a realização dos trabalhos foi publicado o Decreto nº 11.233/2022, que aprova o novo Estatuto da FBN, atribuindo ao Gabinete a competência de supervisionar as atividades de ouvidoria, conforme Art. 6º, inciso VIII.

Em resposta ao questionário de avaliação a UA informou que a ouvidoria é composta por uma servidora que tem as atribuições inerentes à ouvidoria, quais sejam: atendimentos às manifestações de ouvidoria em todos os canais disponíveis (Fala.BR, e-mail, fale conosco site), relacionamento com setores para tratar das manifestações, atendimento às solicitações de acesso à informação, geração de relatórios de ouvidoria, atualização de carta de serviços, atendimento por redes sociais (Instagram e facebook) de atendimentos de 1º nível, monitoramento da transparência ativa.

A.3 Normativos Internos

As competências e funções da UA em relação à Ouvidoria não estão formalizadas.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

a) Quantitativo adequado de servidores na Ouvidoria.

A UA informou o que segue:

“A composição ideal para desenvolver projetos de melhoria e ampliação das atividades da Ouvidoria seria de 2 pessoas dedicadas à Ouvidoria. A demanda é conhecida pelo Gabinete, porém temos um grande déficit na força de trabalho da FBN que impede esse crescimento da equipe. No momento, a demanda que está sendo efetivada é a formalização da Ouvidoria. O passo inicial foi dado com a publicação do novo estatuto.”

“Desde 2017 não há alteração na equipe que cuida das atividades da ouvidoria.”

b) Estrutura física adequada.

A UA informou o que segue:

“A Ouvidoria tem uma sala apenas para suas atividades, ela não fica no prédio sede por não ter espaço físico suficiente. Entretanto, para sanar a distância temos a equipe da recepção que orienta para utilização do Fala.BR para questões de ouvidoria, quando o cidadão quer efetuar a manifestação na hora há um formulário para preenchimento e inserção em urna, para posterior tratamento da Ouvidoria. A Ouvidoria está solicitando um computador exclusivo para ficar na sede da FBN onde as manifestações poderiam ser registradas pelo próprio usuário, não sendo mais necessária a urna. Entretanto, ainda não conseguimos efetivar essa ideia por falta de material e orçamento para compra.”

A.5 Mandato de Ouvidor

A Portaria CGU nº 1.181/2020 dispõe sobre critérios e procedimentos para a nomeação, designação, exoneração, dispensa, permanência e recondução ao cargo ou função comissionada de titular da unidade setorial de ouvidoria no âmbito do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal – SisOuv.

A UA informou que ainda não há ouvidor designado e que a inclusão da Ouvidoria na estrutura formal da Biblioteca Nacional aconteceu em 10/10/2022.

A.6 Canais de Atendimento

A UA informou que até Maio de 2022 a Ouvidoria recebia manifestações através da Urna (conforme foto abaixo), e-mail (ouvidoria@bn.gov.br), mensagens

diretas de Facebook e Instagram, Fala.BR, Fale Conosco do site, Reclame Aqui e telefone (2220-1683). Não havia distinção entre atendimento de 1º nível ou manifestação de Ouvidoria.

A partir de junho de 2022 a Ouvidoria passou a receber manifestações de Ouvidoria apenas pelo Fala.BR. A urna utilizada na sede é para inclusão no sistema Fala.BR, caso alguma manifestação chegue por telefone é incluída também no Fala.BR. Além disso a Ouvidoria realiza o atendimento de 1º nível dos cidadãos nas mensagens diretas de Facebook (<https://www.facebook.com/bibliotecanacional.br/>) e Instagram (@bibliotecanacional.br) e no site no Fale Conosco (<https://www.gov.br/bn/pt-br/canais-deatendimento/fale-conosco>)

Figura 2 – Urna disponibilizada pela FBN



Urna no hall de entrada da sede

A UA informou ainda que não realiza atendimento presencial, pois o atendimento é feito pelas recepcionistas da FBN que orientam o demandante a utilizar o Fala BR e em caso de recusa dá-se a opção de utilizar formulário próprio e inserir na urna disponibilizada, sendo que só a Ouvidoria acessa o conteúdo e realiza o cadastramento.

A.7 Sistemas Informatizados

A Ouvidoria informou que o sistema utilizado para o tratamento das manifestações é o Fala.BR atendendo ao disposto no art. 16 do Decreto nº 9.492/2018. Na própria página da FBN é apresentado o encaminhamento a essa plataforma, conforme figura a seguir.

Figura 3 – Página inicial Fala.Br



Fonte: <https://www.gov.br/bn/pt-br>

A UA informou em relação ao fluxo interno de comunicação o que se segue:

“A comunicação entre setores em geral é realizada por e-mail. No momento estamos começando a inclusão dos responsáveis pelas respostas nos setores, iniciando pelo mais demandado o Escritório de Direitos Autorais, e iremos incluindo aos poucos os outros setores para tramitar todas as manifestações dentro do próprio Fala BR. O setor respondendo o e-mail a ouvidoria inclui a resposta no sistema e responde efetivamente. Em relação ao EDA nós recebemos a sugestão de resposta, realizamos a análise e efetivamos a resposta.”.

A.8 Fluxo Interno de Tratamento

A Unidade Avaliada disponibilizou o “Manual de Procedimentos Ouvidoria” que descreve o Fluxo Interno de Tratamento das demandas de Ouvidoria conforme descrito abaixo:

1. Atendimento (1º nível ou ouvidoria)

2. Canais de atendimento
 - 2.1. Reclame Aqui
 - 2.2. E-mail Ouvidoria
 - 2.3. Fale Conosco
 - 2.4. Redes Sociais
 - 2.5. Fala BR
 - 2.6. Balcão/Urna

3. Tipos de manifestação e condutas

- 3.1. Elogio
- 3.2. Denúncia
- 3.3. Reclamação, Solicitação e Sugestão
- 3.4. Acesso à Informação
- 3.5. Simplifique

1. Atendimento

A Ouvidoria é responsável por responder a solicitações, elogios, reclamações, denúncias, sugestões, Acesso à Informação e Simplifique. No entanto, há muitas questões de atendimento de 1º nível que chegam pela ouvidoria, são dúvidas sobre a Biblioteca Nacional e seus serviços.

As manifestações de Ouvidoria devem todas estar registradas no Fala BR, o atendimento de 1º nível é realizado diretamente, sem necessidade da resposta ser elaborada pelos próprios setores e respondido diretamente pelo canal recebido.

2 Canais de atendimento

2.1 Reclame Aqui

Responder:

Prezado(a) manifestante,

Informamos que o canal próprio de ouvidoria da Fundação Biblioteca Nacional é o Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br/>), através dele recebemos as manifestações dos usuários dos serviços.

É importante salientar que o Fala.BR é o meio legalmente instituído para atender à sociedade em suas demandas referentes a todo o governo federal. Orientamos, então, a registrar a sua reclamação na Plataforma Fala.BR para que possamos atender sua demanda da maneira mais adequada.

Atenciosamente, Ouvidoria
Fundação Biblioteca Nacional

2.2 E-mail Ouvidoria

Quando for atendimento de 1º nível responder diretamente. Em qualquer dos casos de manifestação de ouvidoria enviar o e-mail abaixo.

Caso receba resposta salvar o termo e as fotos em uma pasta específica para posteriormente criar a manifestação no Fala BR.

Prezado(a) Senhor(a),

Informamos que o registro e o acompanhamento de manifestações cujo conteúdo se refira à reclamação, elogio, denúncia, solicitação, simplifique! E acesso à Informação, devem ser efetuados diretamente na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Governo Federal, Plataforma Fala.BR, canal único para recebimento de manifestações de Ouvidoria nos órgãos e entidades do Poder Executivo federal.

Para registrar ou acompanhar a sua manifestação, acesse: <https://falabr.cgu.gov.br/>.

Entretanto, excepcionalmente, poderão ser aceitas manifestações por outros meios, inclusive por e-mail, desde que atendidos os requisitos do inciso I, art. 13 da [PortariaCGU/OGU nº 581, de 9 de março de 2021](#), sendo necessário o envio do Termo de Autorização de Uso de Dados, conforme modelo abaixo, devidamente preenchido e assinado.

TERMO DE AUTORIZAÇÃO DE USO DE DADOS

Autorizo o uso dos meus dados pessoais para abertura de cadastro e registro de manifestação no Fala.BR – Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação, bem como para encaminhá-la à Ouvidoria da Fundação Biblioteca Nacional, e sendo de competência, aos demais órgãos do poder público para fins determinados pela Lei nº 13.460, de 26 de junho 2017.

Assinatura e nome completo
CPF

O Termo de Autorização de Uso de Dados deverá ser devolvido a esta Ouvidoria, no prazo de até 20 dias contados da data do envio desta comunicação, acompanhado de foto de perfil na qual esteja segurando seu documento de identificação válido e com foto, conforme estabelecido no art. 9º da Lei nº [Lei nº 13.460/2017](#) e no art. 12 do Decreto nº 7.724/2012, pelo endereço eletrônico: ouvidoria@bn.gov.br.

Esclarecemos que, a qualquer tempo é possível desautorizar o uso de seus dados pessoais, ressaltando que os dados de denunciante possuem as garantias de salvaguardas previstas na [Lei nº 12.527/2011](#), na [Lei nº 13.460/2017](#), e no [Decreto nº 10.153/2019](#), entre outros dispositivos legais.

Dessa forma, após o prazo de 20 dias, caso não recebamos seu consentimento, observados os atributos de autoria e materialidade, efetuiremos o registro da manifestação como comunicação anônima, nos termos da Portaria CGU nº 581/2021, sem a possibilidade de acompanhamento por parte do interessado.

Para outras informações a respeito do canal de atendimento das Ouvidorias do Governo Federal, sugerimos consultar à seção de perguntas frequentes, disponível no link: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/central-deconteudos/perguntas-frequentes->

2019#Resp2.

Agradecemos o seu contato
Atenciosamente, Ouvidoria
Fundação Biblioteca Nacional

2.3 Fale Conosco

Responder Dúvidas de 1º nível, mandar procurar Fala BR para Reclamação (mensagem e-mail) Prezado(a) Sr(a),

Questões relacionadas ao Escritório de Direitos Autorais e/ou dúvidas sobre registros devem ser enviadas através do Fale Conosco EDA: <https://www.gov.br/bn/pt-br/canais-de-atendimento/fale-conosco-eda>.

Entretanto, o registro e o acompanhamento de manifestações cujo conteúdo se refira à reclamação, elogio, denúncia, solicitação, sugestão, simplifique! E acesso à Informação, devem ser efetuados diretamente na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação do Governo Federal, Plataforma Fala.BR, canal único para recebimento de manifestações de Ouvidoria nos órgãos e entidades do Poder Executivo federal.

Para registrar ou acompanhar a sua manifestação, acesse: <https://falabr.cgu.gov.br/>.

Atenciosamente, Ouvidoria
Fundação Biblioteca Nacional

2.4 Redes Sociais

Nas mensagens diretas de Instagram e Facebook, responder dúvidas de 1º nível e em caso de manifestação de ouvidoria solicitar o cadastramento através do Fala BR

2.5 Fala BR

Em caso de manifestação para EDA triar para XXXXXX e colocar prazo de uma semana.

Em caso de Acesso à Informação ou manifestação (sem ser EDA) mandar por e-mail para a área correspondente, prazo de uma semana também:

Assunto: Fala BR – nº de protocolo

Conteúdo:

Prezados,

Recebemos a manifestação abaixo e temos até dia xx/xx para responder. Aguardo retorno com resposta a ser inserida no sistema.

Se necessário algum esclarecimento entrar em contato.

Inserir Mensagem aqui

Atenciosamente, Ouvidoria
Fundação Biblioteca Nacional

2.6 Balcão / Urna

Recolher os formulários deixados na Urna e cadastrá-los no Fala BR caso esteja em conformidade com os termos para cadastrar.

Depois dar seguimento conforme o tipo de manifestação.

3. Tipos de manifestação e condutas

3.1 Elogio

Passo 1:

Em caso de elogio a colaborador: mandar para o colaborador, chefe do setor e do chefe imediatamente superior ao setor.

Em caso de elogio a atividades/setor: enviar ao setor elogiado e ao imediatamente superior.

Passo 2:

No sistema Fala BR: informar ao manifestante que o elogio foi transmitido aos responsáveis e seus superiores e que agradece pelo tempo disponibilizado para documentar o elogio.

Passo 3:

Incluir na planilha.

3.2 Denúncia

Passo 1: Analisar qual área seria responsável por apurar.

Passo 2: verificar se há alguma informação sensível que deve ser resguardada. Se houver, realizar a devida supressão da informação.

Passo 3: encaminhar para setor de apuração com prazo de 10 dias para responder quais providências serão tomadas.

Passo 4: informar ao cidadão pelo sistema Fala BR quais as providências da administração, em caso de abertura de processo informar número para acompanhamento.

3.3 Reclamação, Solicitação e Sugestão

Passo 1:

Incluir na planilha.

Passo 2:

Enviar ao setor demandado com prazo de uma semana para responder.

Passo 3:

Verificar se resposta está adequada e enviar ao manifestante através do Fala BR.

3.4 Acesso à Informação

Passo 1:

Incluir na planilha.

Passo 2:

Enviar ao setor demandado com prazo de uma semana para responder.

Passo 3:

Verificar se resposta está adequada e enviar ao manifestante.

Ao final do preenchimento no sistema verificar se há algum dado que é protegido, dados pessoais, sensíveis ou qualquer outro protegido (tanto na mensagem quanto na resposta) para responder se pode ou não ser divulgado no sistema, conforme a mensagem do sistema que está transcrita abaixo.

Restrição de conteúdo *

As manifestações e respostas serão disponibilizadas para consulta aberta com o objetivo de ampliar a publicação proativa de informações públicas, desde que não contenham informações pessoais ou protegidas por outras hipóteses de sigilo. Este pedido de acesso ou sua respectiva resposta contém informações sujeitas à restrição de acesso, conforme previsto na Lei 12.527/2011?

Sim

Não

Observação: o solicitante deve ser tratado de maneira impessoal, portanto não divulgar o nome quando a pessoa não divulgar em sua mensagem, a não ser que tenha alguma justificativa muito sensata do setor que quer saber.

3.5 Simplifique

Passo 1:

Incluir na planilha.

Passo 2:

Enviar ao setor demandado com prazo de uma semana para responde e solicitandoprazo para implementar a sugestão de mudança caso seja acatada.

Passo 3:

Verificar se resposta está adequada e enviar ao manifestante pelo Fala BR.

Observa-se que o manual apresentado atende a sua finalidade no que diz respeito ao atendimento de prazos, porém as manifestações e denúncias são enviadas por e-mail para os setores sendo apenas os conteúdos são enviados, sem autor ou qualquer outro dado que não seja necessário ao atendimento da demanda.

As manifestações que atualmente são tramitadas através do Fala.BR são aquelas em que os dados pessoais são, na maioria das vezes, importantes para o atendimento da demanda quando estão na manifestação.

Cabe ressaltar que o e-mail não apresenta requisitos necessários à garantia da segurança e rastreabilidade da informação, ao passo que a Plataforma Fala.BR, em seus módulos triagem e tratamento, apresenta tais requisitos.

A.9 Acompanhamento da Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços, documento elaborado por organizações públicas, visa a informar aos cidadãos quais são os serviços prestados por cada uma delas, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

A sua prática implica para a organização um processo de transformação sustentada em princípios fundamentais, tais como participação e comprometimento, informação e transparência, aprendizagem e participação do cidadão. Esses princípios têm como premissas o foco no cidadão e a indução do controle social.

Conforme disposto no art. 7º, § 4º da Lei nº 13.460/2017, “a Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet”.

A Carta de Serviços da FBN consta no portal Gov.Br, conforme as disposições do art. 46 da Portaria CGU nº 581/2021 e pode ser acessado por meio do link: “<https://www.gov.br/bn/pt-br/aceso-a-informacao-2/acoes-e-programas/carta-de-servicos-ao-cidadao>”.

A.10 Gestão e Ações de Melhoria dos Serviços Prestados

A UA informou que não possui competência para demandar melhorias diretamente no curso das atividades realizadas nas demais Unidades do órgão/entidade no que se refere às questões de ouvidoria. Além disso, ainda não são realizadas ações relacionadas ao Conselho de Usuários, mas já estão se estruturando para desenvolver “o projeto de Conselho de Usuários”.

A.11 Promoção da Participação Social e Resolução Pacífica de Conflitos

A UA informou que ainda não são realizadas ações dessa natureza.

A.12 Dados do Painel Resolveu e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

Da análise da amostra com 100 das 160 manifestações registradas no Painel Resolveu?, os principais temas-objeto das manifestações recebidas pela UA são:

acesso à informação (35), certidões e declarações (19), não informado (16), atendimento (14), bibliotecas e ouvidoria ambas com (11).

O mapeamento dos temas das manifestações recebidas pela UA pode ser obtido do painel “Resolveu?” (figura 4 a seguir):

Figura 4 – Temas das Manifestações

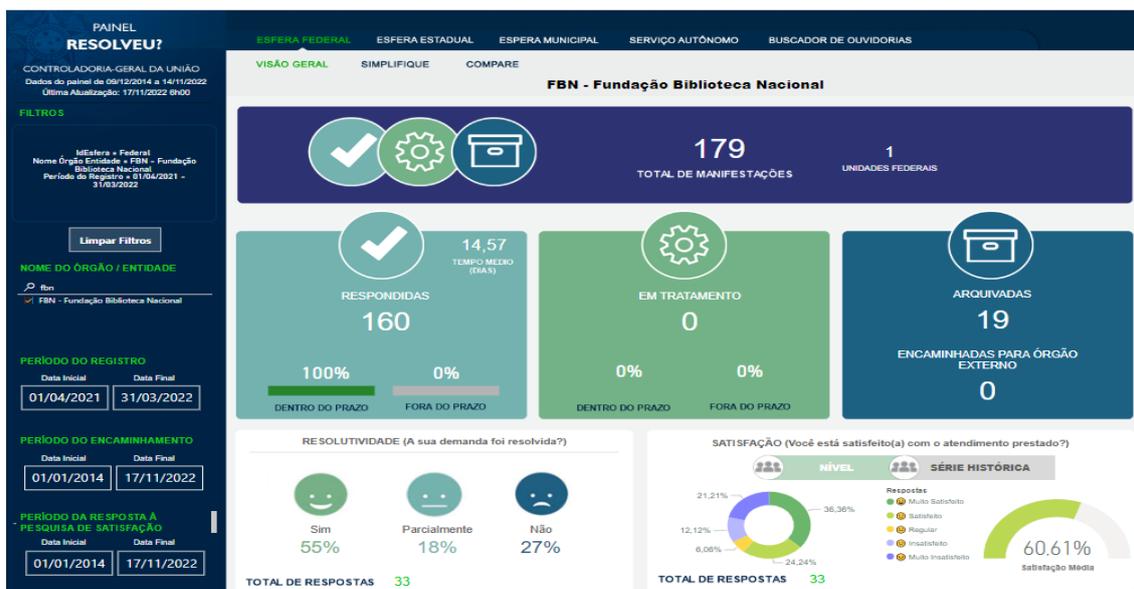


Fonte: Painel “Resolveu?”

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pelo sistema Fala.BR.

A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa, estando a seguir os dados estatísticos da FBN retirados do Painel “Resolveu?”, considerando o período de 01/04/2021 a 31/03/2022 (figuras 5 e 6).

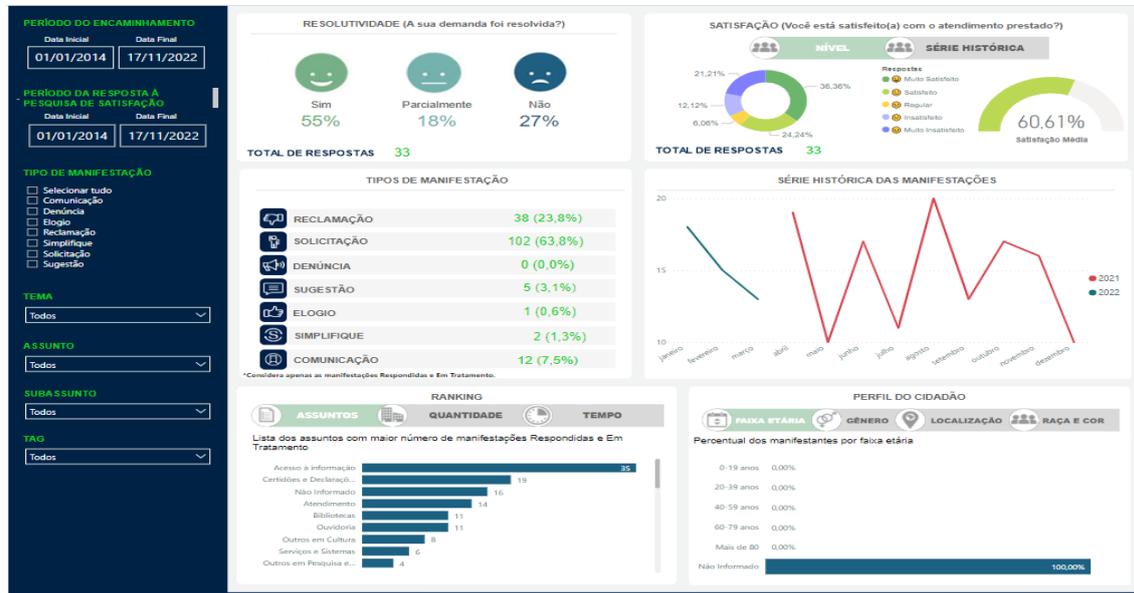
Figura 5 – Painel Resolveu FBN



Fonte: Painel “Resolveu?”

Conforme observa-se nos dados da figura acima, a Ouvidoria Pública da FBN apresentou bom desempenho em relação ao cumprimento do prazo de resposta à resolutividade da demanda e ao nível de satisfação do usuário, embora apenas 18,43% dos manifestantes tenham se posicionado quanto à atuação da Ouvidoria.

Figura 6 – Painel Resolveu FBN II



Fonte: Painel “Resolveu?”

Por outro lado, a figura 6 mostra que o assunto com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento foi “Acesso à Informação” assim como que os meses de janeiro, abril e agosto registraram as maiores demandas para a Ouvidoria.

Apêndice B

Relato da Análise da Amostra

O método de amostragem utilizado consistiu em selecionar as manifestações aleatoriamente e sem reposição, de forma proporcional ao tipo de manifestação. Dessa forma, a amostra foi estratificada em cinco grupos (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão), buscando manter, em cada um deles, um quantitativo de manifestações proporcional ao total verificado no período avaliado.

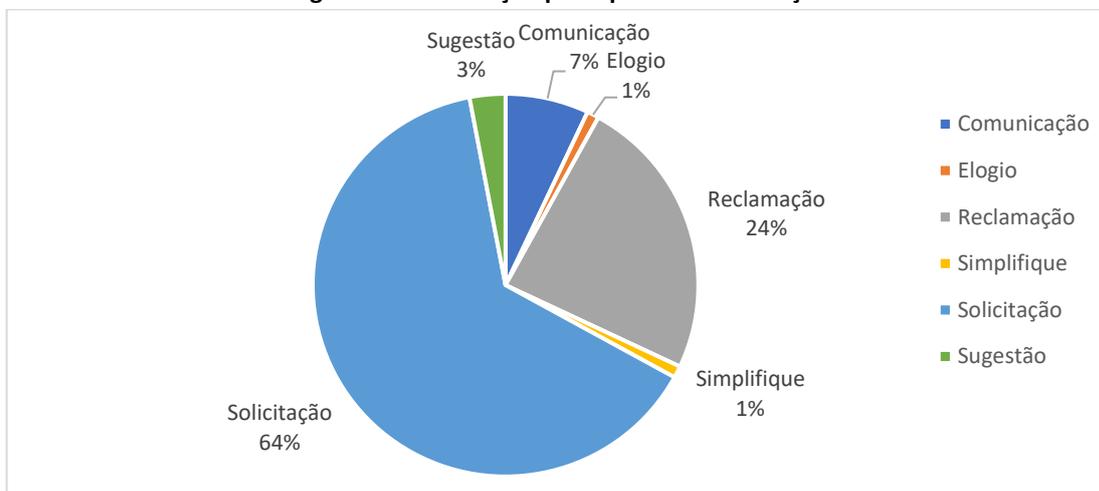
Cabe ressaltar que não se trata de uma amostragem probabilística, uma vez que não permite fazer inferências para todas as manifestações da unidade avaliada. Entretanto, as conclusões obtidas a partir da amostra podem apontar a existência de eventuais falhas, subsidiando o processo de identificação e avaliação de riscos da unidade avaliada.

B.1 Apresentação dos resultados

A amostra disponibilizada pela OGU teve como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/04/2021 a 31/03/2022. Foram selecionadas somente manifestações com respostas conclusivas, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. Tal seleção resultou em um total de 100 manifestações, sem duplicidade.

A figura 7 abaixo mostra a percentagem de cada tipo de manifestação:

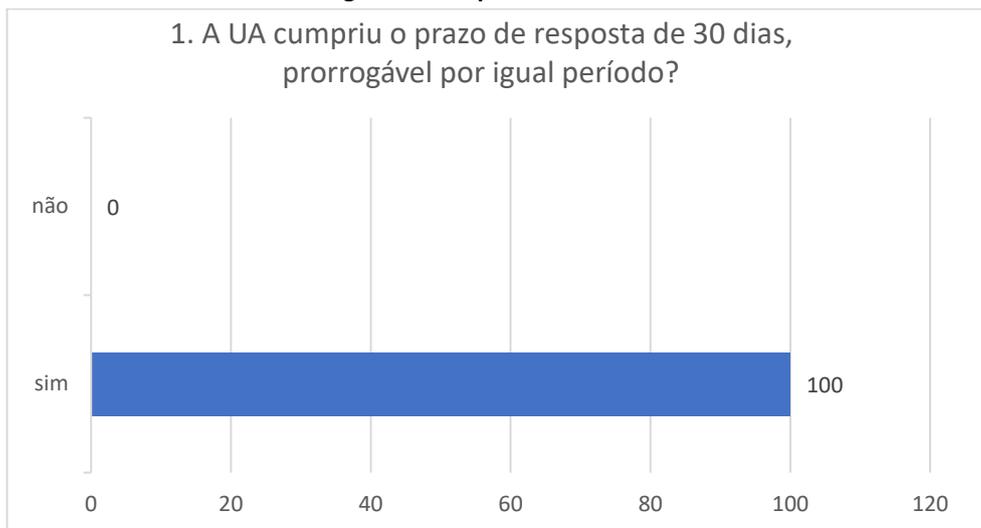
Figura 7 – Distribuição por Tipo de Manifestação



Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU

A maior parte das manifestações corresponde a solicitações (64%), reclamações (24%) e comunicações (7%). Cada manifestação da amostra foi avaliada com base num questionário de onze perguntas, cujas respostas são apresentadas nas figuras 8 a 16 a seguir.

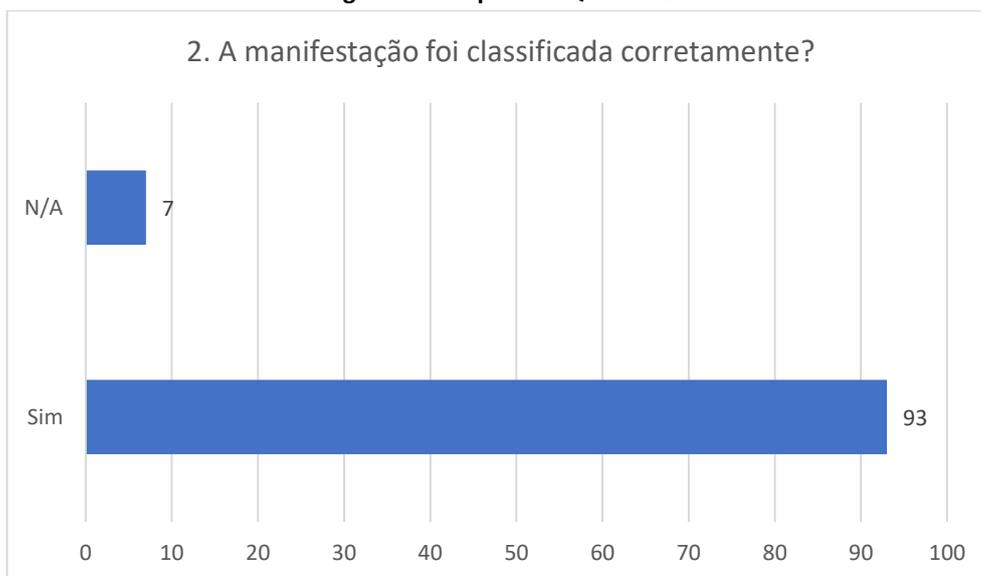
Figura 8 – Resposta à Questão 1



Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 8 mostra que todas as respostas da Ouvidoria às manifestações da amostra foram dadas dentro do prazo estabelecido no art. 18 do Decreto nº 9.492/2018.

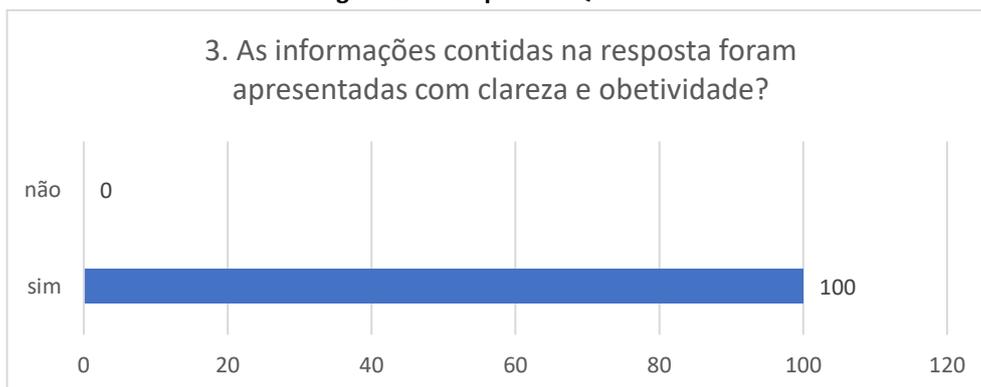
Figura 9 – Resposta à Questão 2



Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 9 mostra que todas as manifestações da amostra foram classificadas corretamente. As 07 ocorrências do N/A referem-se às comunicações, em que não se é permitida reclassificação pela ouvidoria.

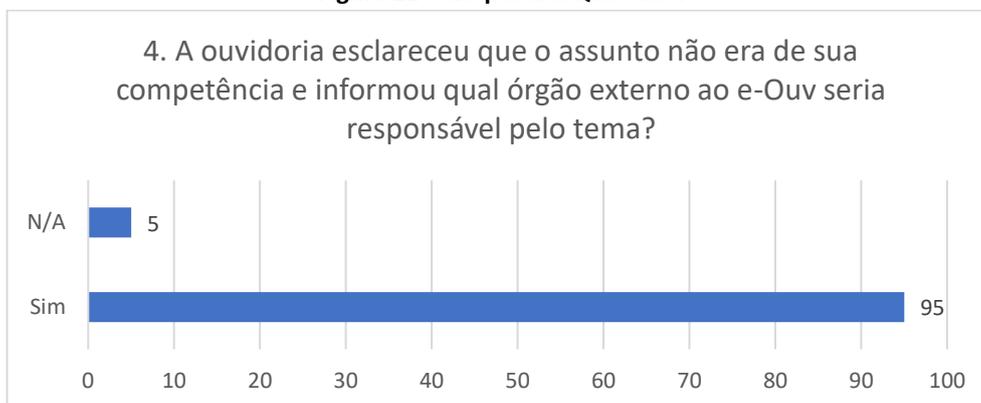
Figura 10 – Resposta à Questão 3



Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 10 mostra que todas as 100 manifestações da amostragem apresentaram clareza e objetividade em suas respostas.

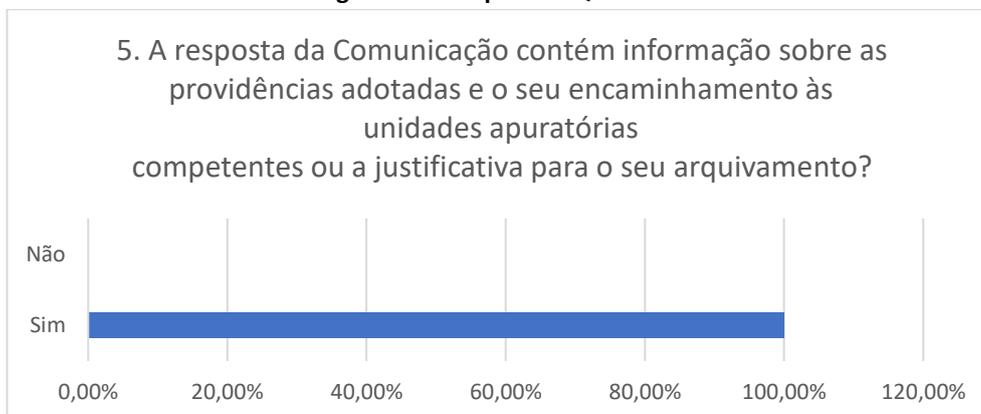
Figura 11 – Resposta à Questão 4



Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 11 mostra que em 5, das 100 manifestações, a Ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou ao órgão externo, orientando ou pedindo mais informações para dar andamento à manifestação.

Figura 12 – Resposta à Questão 5

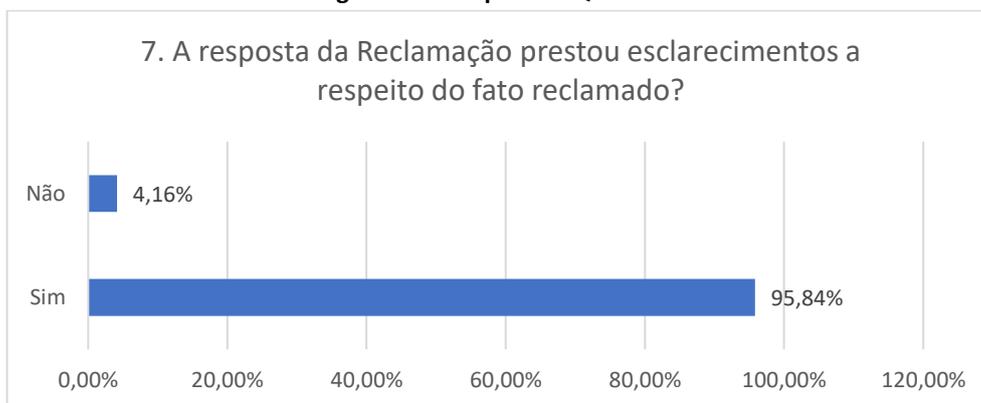


Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 12 mostra que todas as respostas da Ouvidoria às comunicações da amostra contêm informações sobre as providências adotadas e os seus encaminhamentos às unidades apuratórias competentes, ou a justificativa para o seu arquivamento. Atenta-se para o fato de que o manifestante não tem a possibilidade de ver a resposta das comunicações, sendo esta portanto, podendo ser formulada de forma genérica e impessoal.

Com relação à Questão 6: “A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?”, segundo amostra da manifestação disponibilizada pela OGU, durante o período avaliado a Entidade não recebeu nenhum tipo de “Denúncia” .

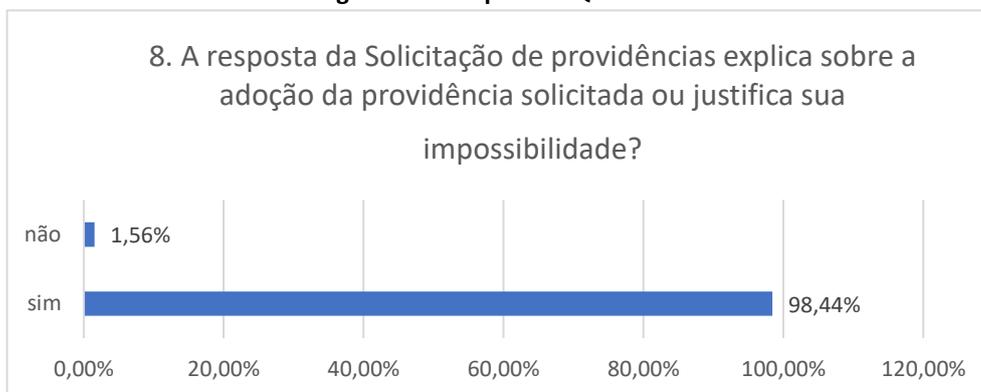
Figura 13 – Resposta à Questão 7



Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 13 mostra que quase a totalidade das respostas às reclamações da amostra constam esclarecimentos a respeito do fato reclamado. **Registra-se uma única ressalva em relação à Manifestação nº 71003xxxxxx/2022-xx.** A resposta referente ao Tipo de Manifestação “Reclamação” não prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado, a UA respondeu de forma genérica, ademais, as informações contidas na resposta não foram apresentadas com clareza e objetividade.

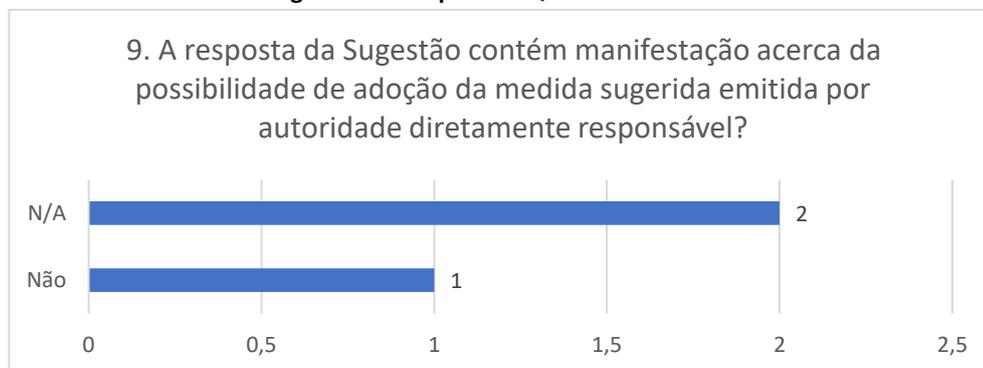
Figura 14 – Resposta à Questão 8



Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 14 mostra que quase a totalidade das respostas às solicitações de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade. **Registra-se uma única ressalva em relação à Manifestação nº 71003xxxxxx/2022-xx.** A resposta referente ao Tipo de Manifestação “Solicitação” não respondeu de forma objetiva ao que foi perguntado.

Figura 15 – Resposta à Questão 9



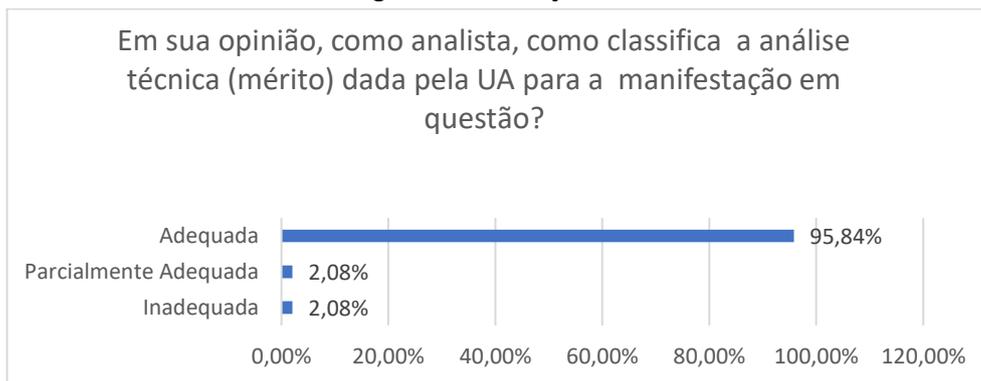
Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 15 mostra que das 03 respostas referentes à pergunta número 09, duas não se aplicam, pois o teor das manifestações ficou ininteligível e uma foi classificada como “sugestão” e respondida ao manifestante, no entanto não houve necessidade de adoção da medida sugerida por parte da autoridade diretamente responsável.

Com relação à Questão 10: “A resposta ao Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?”, houve apenas uma manifestação e que foi tratada adequadamente, porém não ficou totalmente claro para que setor foi enviada a resposta, tendo em vista que a ciência deveria ser dada ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata.

Com relação à Questão 11: “A resposta do Simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?”, houve uma única amostra relacionada a pergunta, sendo que de, forma inadequada, a manifestação foi tratada como solicitação, muito embora exista uma proposta de melhoria que deveria ter sido encaminhada ao gestor competente para decidir sobre o aprimoramento do serviço público.

Figura 16 – Avaliação Final



Fonte: amostra de manifestações disponibilizada pela OGU.

A figura 16 mostra que em mais de 95% das manifestações analisadas tecnicamente pela UA foram consideradas adequadas.

Apêndice C

Manifestação da Unidade Avaliada

Após encaminhamento do relatório preliminar via OFÍCIO nº 1415/2023/GAB-RJ/RIO DE JANEIRO/CGU, 31/01/2023, foi dado um prazo de quinze dias úteis para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 09/02/2023, foram discutidos todos os achados encontrados e todas as recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar dentre elas a publicação de um novo Regimento Interno com a Ouvidoria formalmente instituída (Portaria FBN nº 82/2022).

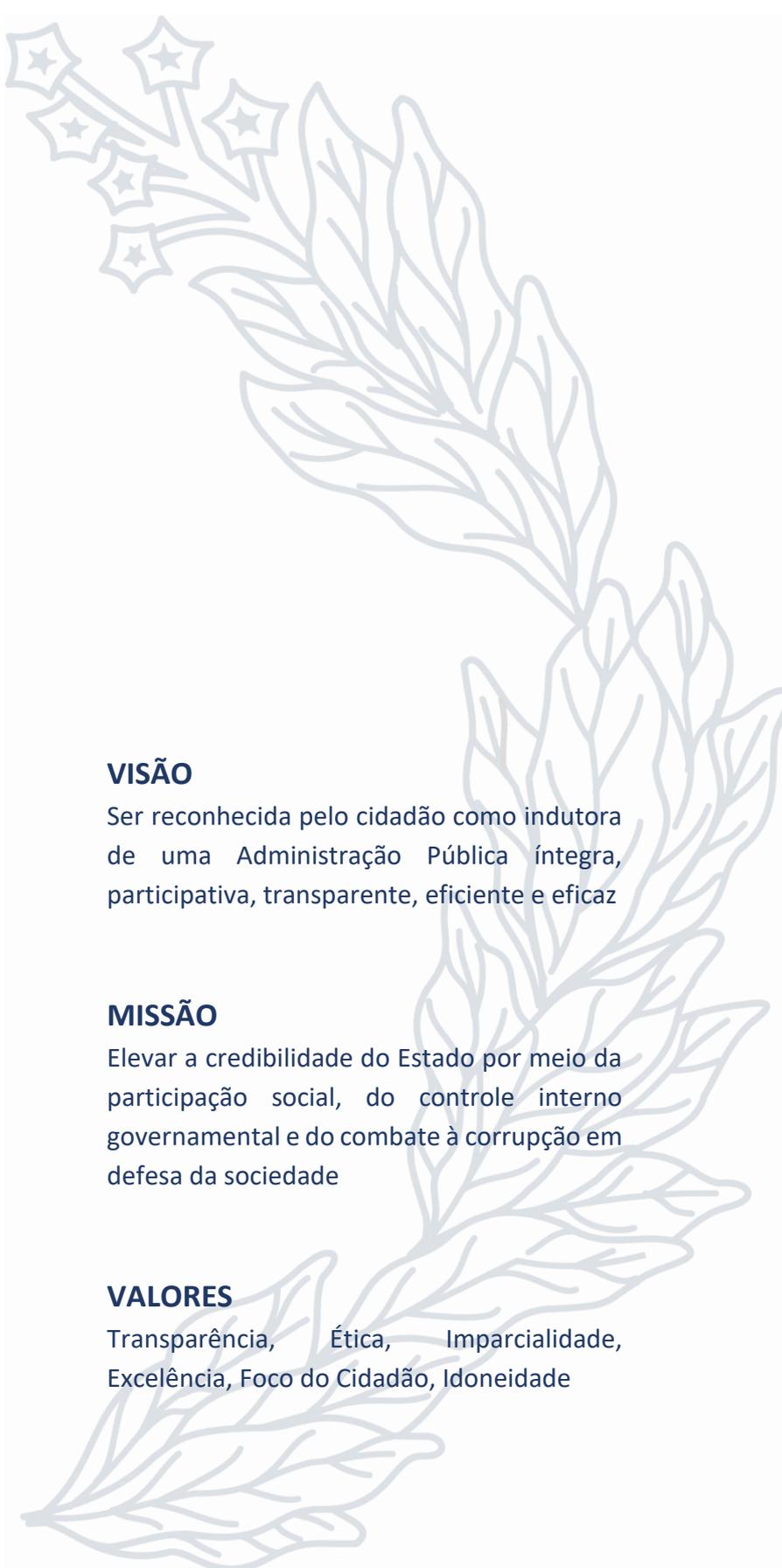
Por fim, a UA encaminhou via e-mail datado de 23/02/2023, o Plano de Ação contendo as medidas para atender às recomendações propostas conforme conteúdo reproduzido na íntegra no Apêndice D.

Apêndice D

Plano de Ação da Unidade

PLANO DE AÇÃO AVALIAÇÃO DA OUVIDORIA DA FBN					
Recomendação	Ação	Responsável pela Execução	Prazo para Implementação	Estado Atual*	Benefício
I. Atuar junto à FBN para que o Site Eletrônico da entidade seja atualizado de modo a constar as informações previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021.	Atuar junto à Comunicação para realizar a atualização do site com as informações previstas na Portaria referida.	Alessandra Coutinho	24/03	Em andamento	Dar publicidade aos cidadãos sobre informações acerca da Ouvidoria da FBN
II. Utilizar os módulos de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR no tratamento de todas as manifestações visando garantir os requisitos de segurança e rastreabilidade.	<ul style="list-style-type: none"> Solicitar junto à coordenações um servidor e um suplente para cadastrar no fala BR Cadastrá-los Realizar capacitação 	Alessandra Coutinho	30/06	Em andamento	Ter rastreabilidade e maior segurança das informações das manifestações.
III. Elaborar relatório de gestão próprio da ouvidoria, atendendo o disposto no §1º do Art. 52 da Portaria CGU nº 581/2021.	Finalizar relatório de Gestão	Alessandra Coutinho	31/03	Em andamento	Dar publicidade aos cidadãos do trabalho realizado pela Ouvidoria da FBN
IV. Realizar o chamamento público de conselheiros voluntários previsto no art. 56 da Portaria CGU nº 581/2021 para acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos, conforme art. 24-D do Decreto 9.492/2018;	<ul style="list-style-type: none"> Escolher um serviço para iniciar a utilização da plataforma. Elaborar questionário junto ao setor responsável pelo serviço Realizar o chamamento público para convocar conselheiros. 	Alessandra Coutinho	31/08	Prevista	Avaliação dos serviços com resultados que podem trazer informações para subsidiar decisões da gestão
V. Elaborar regimento interno próprio para a atividade de ouvidoria.	<ul style="list-style-type: none"> Aprimorar o Regimento Interno da Biblioteca Nacional (Portaria FBN nº 82, 23 de dezembro de 2022) as atividades da Ouvidoria Desenvolver um estudo para criar um regimento próprio da ouvidoria Elaborar o regimento 	Alessandra Coutinho	31/12	Em andamento	Segurança jurídica

* O Estado Atual da recomendação pode ser classificado em: "Atendida", "Não Atendida", "Prevista", "Em Andamento" e "Em Atraso".



VISÃO

Ser reconhecida pelo cidadão como indutora de uma Administração Pública íntegra, participativa, transparente, eficiente e eficaz

MISSÃO

Elevar a credibilidade do Estado por meio da participação social, do controle interno governamental e do combate à corrupção em defesa da sociedade

VALORES

Transparência, Ética, Imparcialidade, Excelência, Foco do Cidadão, Idoneidade