



AGÊNCIA NACIONAL DO CINEMA

Ouvidoria Geral
Serviço de Informação ao Cidadão

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

EXERCÍCIO 2018

Sumário

<u>1</u>	<u>A Ouvidoria Geral da ANCINE</u>	1
<u>2</u>	<u>Análise das Manifestações Recebidas em 2018</u>	4
<u>2.1</u>	<u>Evolução das manifestações por ano</u>	4
<u>2.2</u>	<u>Evolução das manifestações por mês</u>	5
<u>2.3</u>	<u>Manifestações por Região do País e Estados</u>	5
<u>2.4</u>	<u>Manifestações do exterior</u>	6
<u>2.5</u>	<u>Manifestações por tipo</u>	7
<u>2.6</u>	<u>Manifestações por Temas</u>	8
<u>2.7</u>	<u>Manifestações por unidade organizacional</u>	11
<u>2.7.1</u>	<u>Ouvidoria Geral</u>	12
<u>2.7.2</u>	<u>Superintendência de Registro</u>	14
<u>2.7.3</u>	<u>Superintendência de Desenvolvimento Econômico</u>	15
<u>2.7.4</u>	<u>Superintendência de Fomento</u>	16
<u>2.7.5</u>	<u>Secretaria de Gestão Interna</u>	17
<u>2.7.6</u>	<u>Superintendência de Fiscalização</u>	19
<u>2.7.7</u>	<u>Secretaria de Políticas de Financiamento</u>	19
<u>2.7.8</u>	<u>Assessoria de Comunicação</u>	20
<u>2.7.9</u>	<u>Procuradoria Federal</u>	20
<u>2.7.10</u>	<u>Superintendência de Acompanhamento de Mercado</u>	21
<u>2.7.11</u>	<u>Secretaria Executiva</u>	22
<u>2.7.12</u>	<u>Assessoria Internacional</u>	22
<u>2.7.13</u>	<u>Gabinete do Diretor Presidente</u>	23
<u>2.7.14</u>	<u>Comissão de Gênero, Raça e Diversidade</u>	23
<u>2.7.15</u>	<u>Comissão de Correição</u>	24
<u>2.7.16</u>	<u>Escritório Regional de São Paulo</u>	24
<u>2.7.17</u>	<u>Secretaria da Diretoria Colegiada</u>	24
<u>2.7.18</u>	<u>Escritório Regional de Brasília</u>	24
<u>2.8</u>	<u>Pesquisa de satisfação do e-OUV</u>	25
<u>3</u>	<u>Serviço de Informação ao Cidadão</u>	26
<u>3.1</u>	<u>Análise dos Pedidos de Informação Recebidos em 2018</u>	26
<u>3.2</u>	<u>Quantidade de Pedidos de Informação em 2018</u>	27
<u>3.3</u>	<u>Situação e características dos pedidos de acesso à informação</u>	27
<u>3.4</u>	<u>Pedidos de Informação por unidade organizacional</u>	29
<u>3.4.1</u>	<u>Secretaria de Gestão Interna</u>	30
<u>3.4.2</u>	<u>Ouvidoria Geral</u>	31

<u>3.4.3</u>	<u>Superintendência de Registro</u>	32
<u>3.4.4</u>	<u>Superintendência de Fomento</u>	33
<u>3.4.5</u>	<u>Superintendência de Desenvolvimento Econômico</u>	34
<u>3.4.6</u>	<u>Superintendência de Acompanhamento de Mercado</u>	35
<u>3.4.7</u>	<u>Secretaria Executiva</u>	35
<u>3.4.8</u>	<u>Secretaria de Políticas de Financiamento</u>	36
<u>3.4.9</u>	<u>Secretaria de Financiamento</u>	36
<u>3.4.10</u>	<u>Assessoria de Comunicação</u>	37
<u>3.4.11</u>	<u>Assessoria Internacional</u>	37
<u>3.4.12</u>	<u>Procuradoria Federal</u>	37
<u>3.4.13</u>	<u>Gabinete do Diretor Presidente</u>	37
<u>3.5</u>	<u>Resposta aos Pedidos de Acesso à Informação</u>	38
<u>3.6</u>	<u>Perfil dos Solicitantes</u>	40
<u>3.6.1</u>	<u>Perfil dos Solicitantes – Pessoa Física</u>	41
<u>3.6.2</u>	<u>Perfil dos Solicitantes – Pessoa Jurídica</u>	42
<u>3.7</u>	<u>Recursos</u>	43
<u>3.7.1</u>	<u>Recursos ao Chefe Hierárquico</u>	43
<u>3.7.2</u>	<u>Recursos à Autoridade Máxima – Diretoria Colegiada</u>	45
<u>3.7.3</u>	<u>Recursos à Controladoria Geral da União - CGU</u>	46
<u>3.7.4</u>	<u>Recursos à Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI</u>	48
<u>3.8</u>	<u>Reclamações</u>	49
<u>3.9</u>	<u>Pedidos de Revisão</u>	49
<u>3.10</u>	<u>Pesquisa de Satisfação do e-SIC</u>	49
<u>4</u>	<u>Participação Social</u>	53
<u>4.1</u>	<u>Consultas públicas</u>	53
<u>4.2</u>	<u>Carta de Serviços</u>	54
<u>4.2.1</u>	<u>Pesquisa de Satisfação da Carta de Serviços</u>	54
<u>5</u>	<u>Considerações Finais</u>	56

A Ouvidoria Geral da ANCINE

Atualmente, a gestão pública pressupõe a atuação e foco em resultados, buscando qualidade, transparência, lisura e a adequação dos serviços públicos prestados às necessidades da sociedade. Assim, é cada vez mais relevante o papel do cidadão como instrumento de controle de qualidade dos serviços públicos. Para isso, é de extrema importância que a administração pública forneça meios que sejam eficazes em atuar no controle social. Aqui surge a Ouvidoria, que, de acordo com a Controladoria Geral da União (CGU), é o principal canal para que o cidadão dialogue com a administração pública, sendo instrumento no qual as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provocam contínua melhoria dos serviços públicos prestados.

Buscando essa constante melhora nos serviços prestados pela agência, a Ouvidoria Geral surgiu juntamente com a Agência Nacional do Cinema e o §4º do artigo 8º da Medida Provisória nº 2.228-01/2001 já previa sua criação na estrutura organizacional.

O atual regimento interno, a Resolução de Diretoria Colegiada RDC nº 59/2014, prevê, em seu artigo 24, as atribuições do setor:

- I. receber pedidos de informações, esclarecimentos, reclamações e denúncias dos cidadãos e instituições afetos à ANCINE, respondendo diretamente aos interessados, quando for o caso, ou encaminhá-los às unidades organizacionais para instrução de resposta ou apuração;*
- II. cobrar a solução de demandas dentro dos prazos pactuados e, em caso de atraso, solicitar providências ao responsável pelas unidades organizacionais, ao Diretor-Presidente e à Diretoria Colegiada;*
- III. coordenar e secretariar os processos de Consultas Públicas e secretariar os processos de Audiências Públicas e Câmaras Técnicas;*
- IV. elaborar, com a área responsável pela matéria, o Relatório de Consulta Pública;*
- V. produzir periodicamente, relatório circunstanciado de suas atividades, encaminhando-o à Diretoria Colegiada;*
- VI. propor medidas de ajuste nos procedimentos administrativos, visando à melhoria do desempenho institucional; e*
- VII. desempenhar atividades do Serviço de Informações ao Cidadão com o objetivo de atender, orientar e informar o público, bem como receber, registrar e encaminhar à unidade responsável pedidos de acesso à informação.*

Atualmente, não há, no âmbito da ANCINE, algum instrumento interno que procedimentalize as atribuições acima descritas. É necessário que se crie uma normatização o mais rápido possível, até porque, em dezembro de 2018 foram publicadas as Instruções Normativas 18 e 19 da Ouvidoria Geral da União que, dentre outras disposições, estabelece que os órgãos e entidades da administração pública federal adotarão as providências necessárias para ajustar os normativos internos que admitam o recebimento e tratamento de manifestações de usuários de serviços públicos por unidades diversas da Ouvidoria.

O ano de 2018 foi importante para a Ouvidoria Geral da ANCINE e para as ouvidorias do Poder Executivo Federal em geral, pois foram publicados importantes instrumentos que fortaleceram o papel desta unidade organizacional no âmbito federal.

Dentre esses instrumentos destaca-se a Lei nº 13.460/2017, que entrou em vigor em 2018 e dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Seu decreto regulamentador, o Decreto nº 9.492/2018, normatiza as manifestações para as ouvidorias e os prazos de respostas das áreas. Há também a previsão legal da utilização obrigatória do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo federal - e-OUV, uso este que já era feito anteriormente pela Ouvidoria da ANCINE a partir de setembro de 2018.

Tal Decreto é de suma importância para a Ouvidoria Geral da ANCINE porque a enquadra, como unidade setorial do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo federal de acordo com o inciso II do artigo 6º da norma.

Outra inovação importante trazida pelo Decreto nº 9.492/2018 foi a sujeição à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central (Ouvidoria Geral da União - OGU), sem prejuízo da subordinação administrativa à ANCINE (no caso do regimento, à Diretoria Colegiada).

Assim, após tais inovações, a Ouvidoria Geral da ANCINE passou a responder normativa e tecnicamente à Ouvidoria Geral da União e administrativamente, de acordo com o regimento interno, à Diretoria Colegiada.

Cumprindo o disposto no inciso II do artigo 14 da Lei nº 13.460/2017, a Ouvidoria Geral apresenta o presente relatório que consolida as informações sobre as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços prestados pela ANCINE.

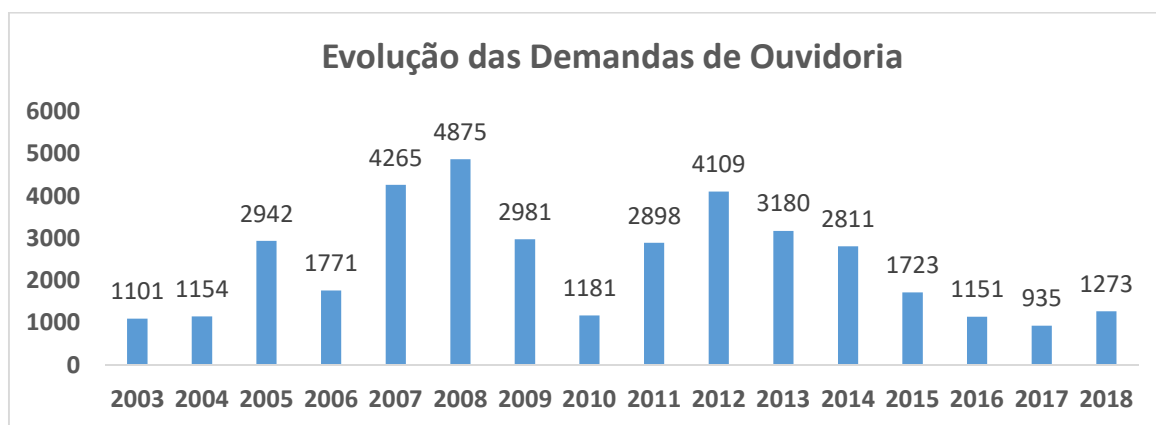
Após a introdução no primeiro capítulo, serão apresentados os dados afetos às manifestações (denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios) recebidas pela Ouvidoria Geral da ANCINE, no âmbito da Lei nº 13.460/2017 no segundo capítulo. Já os pedidos de acesso à informação, regidos pela Lei nº 12.527/2011 estão dispostos separadamente no terceiro capítulo, já que seguem ritos, prazos e sistemas eletrônicos da Controladoria Geral da União diferentes. No quarto capítulo encontram-se elementos sobre os instrumentos de participação social fornecidos pela agência em 2018 e, por fim, no último capítulo está a conclusão da Ouvidoria Geral consolidando a análise dos dados levantados e as sugestões de melhorias na prestação de serviços públicos para o próximo ano.

Por fim, informamos que alguns dos somatórios apresentados neste relatório não totalizam, de forma exata, 100% (cem por cento) do número total, devido ao arredondamento de casas decimais efetuado pelo sistema Excel utilizado para o tratamento dos dados brutos.

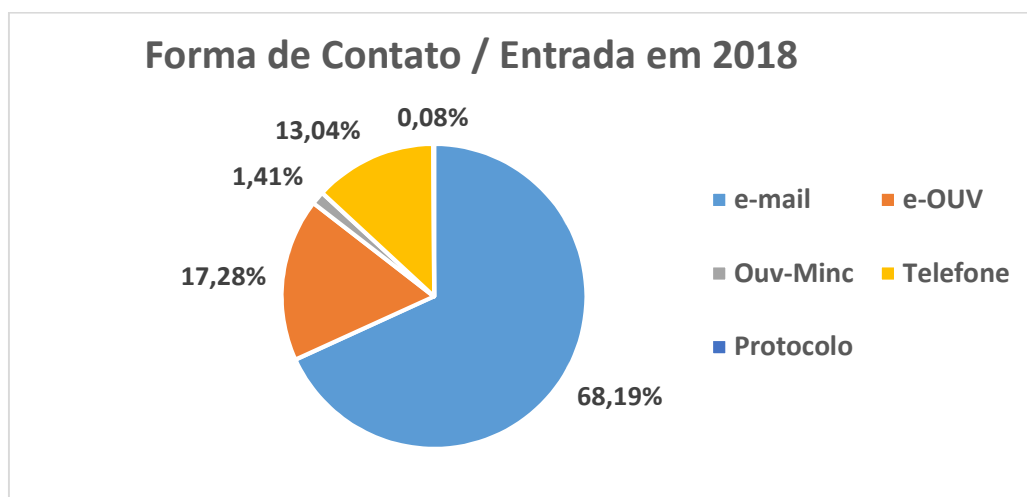
2 Análise das Manifestações Recebidas em 2018¹

2.1 Evolução das manifestações por ano

No ano de 2018 foram registradas 1.273 demandas, representando um aumento de 36,15% em relação às manifestações recebidas ao longo de 2017.



Quanto aos canais de contato do usuário com a Ouvidoria, seguem os principais escolhidos pelos solicitantes em 2018:



Pode-se verificar que o e-mail é o canal preferido de comunicação com a Ouvidoria, com 68,19%. Em 2019, essa tendência deve diminuir uma vez que em dezembro de 2018 o e-OUV passou a ser plataforma única de recebimento de manifestações de ouvidoria.

¹ Todos os gráficos e tabelas deste capítulo foram elaborados pela Ouvidoria Geral da ANCINE, a partir dos dados coletados ao longo dos anos pela equipe dessa unidade.

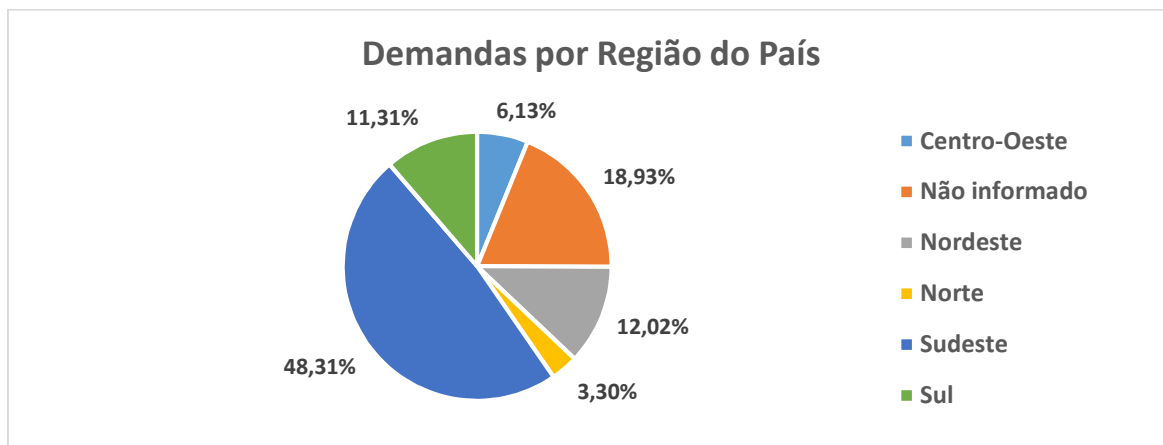
2.2 Evolução das manifestações por mês

O número de demandas recebidas em 2018, como se sucedeu em outros anos, tende a ser maior no primeiro semestre (61,60%) ao ser comparado com o segundo semestre do mesmo ano (38,40%). Tais variações no fluxo de atendimento oscilam a depender de publicação de editais, de instruções normativas, de consultas públicas, de matérias na mídia dentre outros fatores relevantes.

Meses de 2018	Qtde	%
janeiro	111	8,73%
fevereiro	102	8,01%
março	151	11,86%
abril	168	13,20%
maio	144	11,32%
junho	108	8,48%
julho	129	10,13%
agosto	137	10,76%
setembro	52	4,08%
outubro	66	5,19%
novembro	59	4,63%
dezembro	46	3,61%
Total	1273	100%

2.3 Manifestações por Região do País e Estados

O gráfico abaixo demonstra que a região sudeste é a responsável pela maior parte das demandas recebidas pela Ouvidoria Geral da ANCINE, 48,31% do total em 2018.



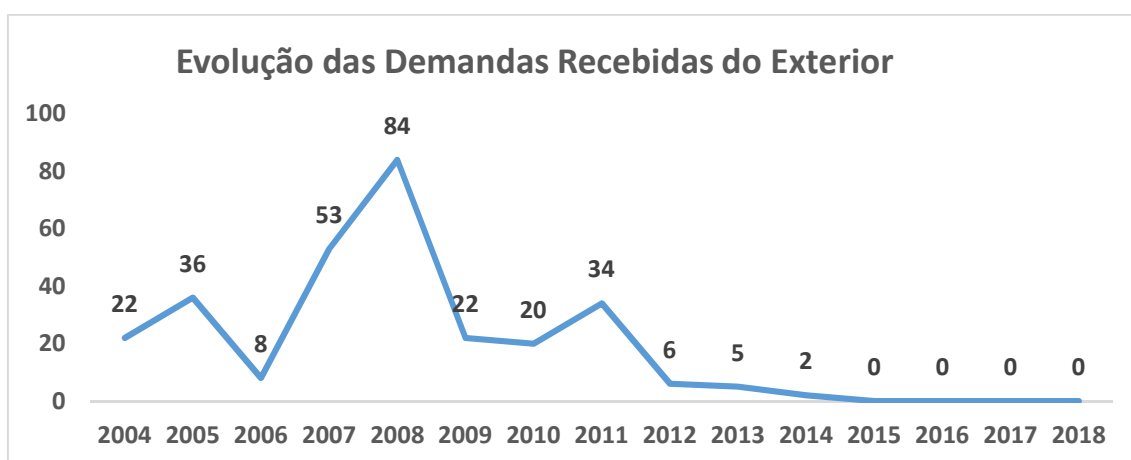
Importante observar também que há um número expressivo de demandas que não foram categorizadas dentre as regiões do país, uma vez que esse dado não é obrigatório para que a manifestação seja enviada.

Unidade da Federação - UF	Qtde	%
SP	277	21,76%
Não Informado	242	19,01%
RJ	231	18,15%
MG	93	7,30%
RS	60	4,71%
PR	49	3,85%
BA	45	3,53%
DF	37	2,91%
CE	35	2,75%
SC	35	2,75%
PE	22	1,73%
MS	19	1,49%
PA	17	1,34%
GO	16	1,26%
AL	13	1,02%

Unidade da Federação - UF	Qtde	%
AM	13	1,02%
ES	12	0,94%
PB	10	0,79%
PI	10	0,78%
RN	8	0,63%
MA	7	0,55%
MT	6	0,47%
TO	5	0,38%
RO	3	0,24%
SE	3	0,24%
AC	2	0,16%
AP	1	0,08%
BH	1	0,08%
RR	1	0,08%

2.4 Manifestações do exterior

Não houve registro de manifestações oriundas do exterior no ano de 2018, o que marca o contínuo declínio desse tipo de demanda a partir de 2012, como se visualiza pela evolução a seguir:



2.5 Manifestações por tipo

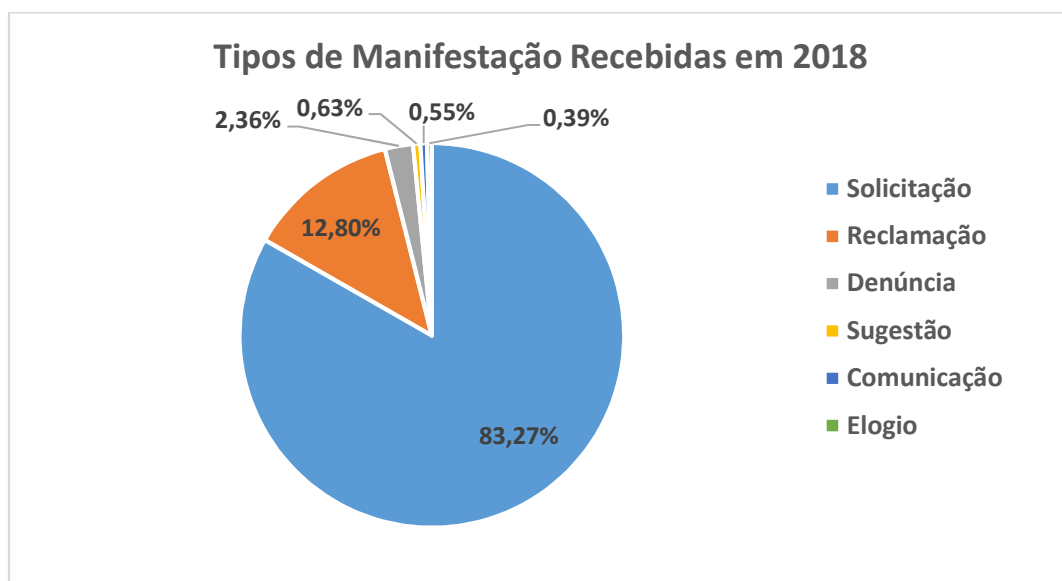
De acordo com a legislação vigente, essas são as definições dos tipos de manifestação de ouvidoria:

- a) Reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- b) Denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- c) Elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- d) Sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;
- e) Solicitação de providências – pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal
- f) Comunicações de irregularidade – ato anônimo que indica a prática de irregularidade ou de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes

A maior parte das demandas recebidas pela Ouvidoria Geral da ANCINE é composta por solicitações, tendo subido 26,19% em comparação ao ano passado. No conjunto de demandas, há desde questões menos específicas, que podem ser resolvidas com a simples indicação do local correto para obtenção da informação, até orientações mais detalhadas sobre o universo normativo que regula o setor.

Quanto ao campo comunicação, informa-se que foi incluído pelo §2º do artigo 23 do Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a Lei nº 13.460/2017, normativo sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos. Por ter tratamento de denúncia anônima nos anos anteriores, não é possível relacioná-lo aos dados de 2017, apenas no relatório de ouvidoria do ano subsequente.

Tipos de Manifestação	Nº de Manifestações		%
	2017	2018	
Solicitação	840	1060	+ 26,19%
Reclamação	79	163	+ 106,33%
Denúncia	11	30	+ 172,73%
Sugestão	2	8	+ 300,00%
Comunicação	-	7	-
Elogio	3	5	+ 66,67%
Total	935	1273	+ 36,15%



2.6 Manifestações por Temas

Dentre as 1.273 manifestações recebidas, seguem abaixo os temas classificados pela

Ouvidoria Geral, em ordem de maior recorrência:

Temas das Manifestações	Qtde	%
Registros de Empresas e Pessoas Físicas	288	22,62%
Fundo Setorial do Audiovisual - FSA	143	11,23%
Não é competência da ANCINE - Outros	109	8,56%
Outros	105	8,25%
Registros de Obras Audiovisuais	94	7,38%
CONDECINE	70	5,50%
Não é competência da ANCINE - Relação de Consumo	64	5,03%
Fomento	40	3,14%
Apresentação de projetos	36	2,83%
Registros de Obras Publicitárias	25	1,96%
Não é competência da ANCINE - Exibição Pública	24	1,89%
Acessibilidade	23	1,81%

Dívida Ativa	19	1,49%
Prestação de Contas	17	1,34%
Classificação de Nível	16	1,26%
Observatório do Cinema e do Audiovisual - OCA	15	1,18%
Não é competência da ANCINE - Classificação Indicativa	13	1,02%
Combate à Pirataria	11	0,86%
CONDECINE Tele	11	0,86%
Projetos	10	0,79%
Fiscalização Tributária	9	0,71%
Mercado TV (paga e aberta)	9	0,71%
Coprodução Internacional	8	0,63%
Informações históricas	8	0,63%
Instrumentos de participação (audiências, consultas públicas e câmaras técnicas)	8	0,63%
Concursos	7	0,55%
Não é competência da ANCINE - Regulação	7	0,55%
Video on Demand - VOD	7	0,55%
Registros de Obras Não Publicitárias	6	0,47%
Regulação	6	0,47%
Diversidade e Igualdade de Gênero	5	0,39%
Mercado exibidor	5	0,39%
Festivais	4	0,31%
Multas	4	0,31%
Pedido de Informação - SIC	4	0,31%
Alteração de projetos	3	0,24%
Contabilidade	3	0,24%
Cota de tela	3	0,24%
Jogos	3	0,24%
Licitações e Contratos Administrativos	3	0,24%
Não é competência da ANCINE - Registro de Roteiro	3	0,24%
Prêmio Adicional de Renda - PAR	3	0,24%
Programa Cinema Perto de Você	3	0,24%
Relações Concorrenciais e Regulação de Mercado	3	0,24%
Encontros com o cinema brasileiro	2	0,16%
Mercado distribuidor	2	0,16%
Processos Administrativos	2	0,16%
RECINE	2	0,16%
Festivais, eventos e mercados no exterior	1	0,08%
FUNCINES	1	0,08%
Licenças de servidor público	1	0,08%
Movimentação de recursos	1	0,08%
Obra Audiovisual Publicitária Estrangeira	1	0,08%
Programa ANCINE de incentivo à Qualidade - PAQ	1	0,08%
Registros de Obras Audiovisuais	1	0,08%
Reuniões e Deliberações da Diretoria Colegiada	1	0,08%
Total Geral	1273	

Dentre as manifestações recebidas em 2018, agrupou-se também em ordem de maior incidência os temas que foram objeto de reclamação, de denúncias e de comunicação, nas três tabelas a seguir:

Temas das Reclamações de 2018	Qtde	%
Não é competência da ANCINE - Relação de Consumo	41	25,15%
Outros	17	10,43%
Fundo Setorial do Audiovisual - FSA	16	9,82%
Não é competência da ANCINE - Outros	15	9,20%
Registros de Empresas e Pessoas Físicas	10	6,13%
Não é competência da ANCINE - Classificação Indicativa	8	4,91%
Fomento	7	4,29%
Registros de Obras Audiovisuais	7	4,29%
Video on Demand - VOD	6	3,68%
Acessibilidade	5	3,07%
CONDECINE	5	3,07%
Diversidade e Igualdade de Gênero	4	2,45%
Apresentação de projetos	3	1,84%
Licitações e Contratos Administrativos	3	1,84%
Registros de Obras Publicitárias	3	1,84%
Cota de tela	2	1,23%
Mercado TV (paga e aberta)	2	1,23%
Não é competência da ANCINE - Regulação	2	1,23%
Relações Concorrenciais e Regulação de Mercado	2	1,23%
CONDECINE Tele	1	0,61%
Encontros com o cinema brasileiro	1	0,61%
Observatório do Cinema e do Audiovisual - OCA	1	0,61%
Projetos	1	0,61%
Regulação	1	0,61%
Total Geral	163	

Temas das Denúncias de 2018	Qtde	%
Combate à Pirataria	8	26,67%
Outros	5	16,67%
Não é competência da ANCINE - Outros	3	10,00%
Não é competência da ANCINE - Relação de Consumo	3	10,00%
Fundo Setorial do Audiovisual - FSA	2	6,67%
Registros de Empresas e Pessoas Físicas	2	6,67%
CONDECINE	1	3,33%
Mercado exibidor	1	3,33%
Prêmio Adicional de Renda - PAR	1	3,33%
Prestação de Contas	1	3,33%

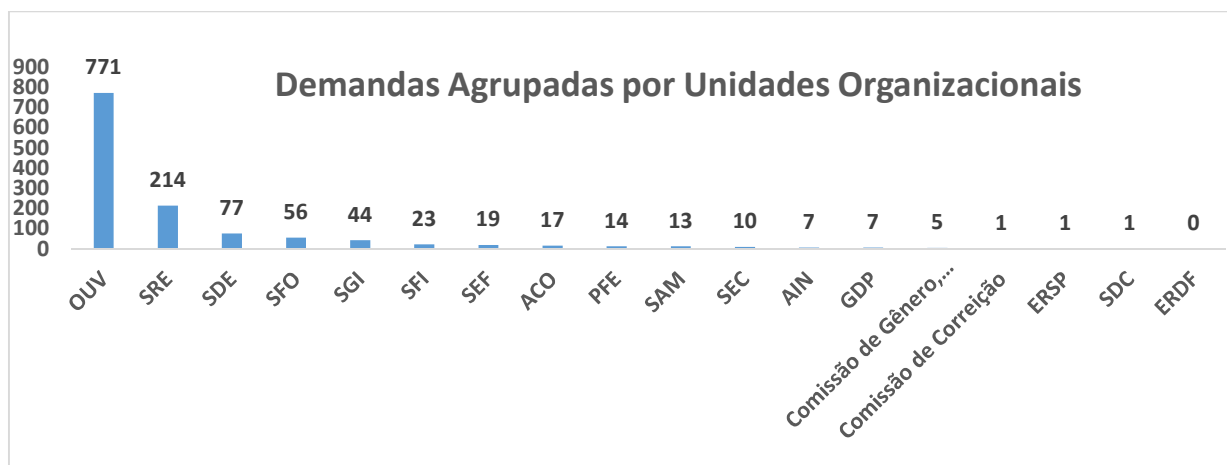
Registros de Obras Publicitárias	1	3,33%
Regulação	1	3,33%
Registros de Obras Audiovisuais	1	3,33%
Total Geral	30	

Temas das Comunicação de 2018	Qtde	%
Não é competência da ANCINE - Outros	2	28,57%
Observatório do Cinema e do Audiovisual - OCA	2	28,57%
Outros	2	28,57%
Fundo Setorial do Audiovisual - FSA	1	14,29%
Total Geral	7	

2.7 Manifestações por unidade organizacional

A colaboração e o apoio das diversas áreas da agência são fundamentais para o bom funcionamento da Ouvidoria. Por maior que seja o esforço em concentrar conhecimentos, a equipe da Ouvidoria Geral jamais poderá dar conta sozinha do amplo conjunto de atividades e procedimentos de toda a ANCINE, fazendo do trabalho de atendimento ao cidadão uma atividade em rede, cooperativo, pela atuação de profissionais das diversas Secretarias, Superintendências e Assessorias da casa, de acordo, inclusive, com o disposto no parágrafo único do artigo 16 da Lei nº 13.460/2017. Ainda assim, a equipe da Ouvidoria resolveu, diretamente, mais de 60% dos atendimentos do ano de 2018, agilizando o tempo de resposta ao usuário de serviço público e eliminando um retrabalho das unidades.

Não raro há manifestações que envolvem respostas de mais de uma área da agência. Para dimensionar o correto percentual de resposta de cada unidade organizacional, quando uma solicitação dependeu de resposta de duas ou mais áreas técnicas, foi acrescentado uma demanda em cada unidade responsável por parte da resposta conclusiva, visando dar o dimensionamento das áreas corretamente, que segue abaixo:



O tempo médio de atendimento de todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral da ANCINE, desde o protocolo até a resposta conclusiva ao usuário, foi de 2,32 dias. Abaixo se verifica o tempo médio de cada tipo de manifestação específica:

Tempo Médio de Resposta em 2018	Dias
Solicitação	2,52
Reclamação	2,07
Denúncia	4,20
Sugestão	5,62
Comunicação	8,86
Elogio	0,60

Dessa forma, pode-se concluir que há esforço contínuo feito pelas diversas unidades da Agência Nacional do Cinema em atender ao público de forma célere e eficiente, garantindo que o regulado possa obter resposta à sua manifestação o quanto antes.

2.7.1 Ouvidoria Geral

Em 2018, grande parte das atividades cotidianas da agência foram objeto de resposta diretamente pela equipe da Ouvidoria Geral, sem necessidade de repassar a manifestação às unidades organizacionais. Foram 771 ao total:

Principais Temas Respondidos pela Ouvidoria	Qtde	%
Registros de Empresas e Pessoas Físicas	160	20,75%
Não é competência da ANCINE - Outros	103	13,36%
Outros	71	9,21%
Não é competência da ANCINE - Relação de Consumo	64	8,30%

Registros de Obras Audiovisuais	52	6,74%
Fundo Setorial do Audiovisual - FSA	51	6,61%
CONDECINE	28	3,63%
Fomento	24	3,11%
Não é competência da ANCINE - Exibição Pública	23	2,98%
Apresentação de projetos	17	2,20%
Não é competência da ANCINE - Classificação Indicativa	13	1,69%
Acessibilidade	12	1,56%
Observatório do Cinema e do Audiovisual - OCA	11	1,43%
Prestação de Contas	11	1,43%
Combate à Pirataria	9	1,17%
Dívida Ativa	8	1,04%
Registros de Obras Publicitárias	8	1,04%
Classificação de Nível	7	0,91%
Concursos	7	0,91%
Informações históricas	7	0,91%
Não é competência da ANCINE - Regulação	7	0,91%
Projetos	7	0,91%
Video on Demand - VOD	7	0,91%
CONDECINE Tele	6	0,78%
Mercado TV (paga e aberta)	6	0,78%
Mercado exibidor	5	0,65%
Coprodução Internacional	4	0,52%
Instrumentos de participação (audiências, consultas públicas e câmaras técnicas)	4	0,52%
Pedido de Informação - SIC	4	0,52%
Cota de tela	3	0,39%
Festivais	3	0,39%
Não é competência da ANCINE - Registro de Roteiro	3	0,39%
Programa Cinema Perto de Você	3	0,39%
Regulação	3	0,39%
Alteração de projetos	2	0,26%
Fiscalização Tributária	2	0,26%
Licitações e Contratos Administrativos	2	0,26%
Mercado distribuidor	2	0,26%
Multas	2	0,26%
Processos Administrativos	2	0,26%
RECINE	2	0,26%
Contabilidade	1	0,13%
Festivais, eventos e mercados no exterior	1	0,13%
Prêmio Adicional de Renda - PAR	1	0,13%
Registros de Obras Não Publicitárias	1	0,13%
Reuniões e Deliberações da Diretoria Colegiada	1	0,13%
Registros de Obras Audiovisuais	1	0,13%
Total Geral	771	

A Ouvidoria Geral respondeu diretamente mais de 60% das manifestações recebidas. Temas que não eram de competência da ANCINE representaram mais de 13% das respostas, o que demonstra que a ANCINE deveria ter postura mais ativa no esclarecimento e fortalecimento junto ao público externo das suas atribuições.

O assunto mais demandado, assim como em anos anteriores, é o registro de empresas.

2.7.2 Superintendência de Registro

As unidades organizacionais da Superintendência de Registro responderam 214 manifestações, como se verifica abaixo:

Principais Temas Respondidos pela SRE		
SRE		
Registros de Empresas e Pessoas Físicas	9	4,21%
Registros de Obras Audiovisuais	3	1,40%
Outros	2	0,93%
CONDECINE	1	0,47%
Projetos	1	0,47%
TOTAL SRE	16	

SRE/CRC		
Registros de Obras Audiovisuais	13	6,07%
Registros de Obras Publicitárias	12	5,61%
Registros de Empresas e Pessoas Físicas	6	2,80%
CONDECINE	6	2,80%
Registros de Obras Não Publicitárias	3	1,40%
Não é competência da ANCINE - Outros	2	0,93%
Obra Audiovisual Publicitária Estrangeira	1	0,47%
TOTAL SRE/CRC	43	

SRE/CRE		
Registros de Empresas e Pessoas Físicas	95	44,39%
Classificação de Nível	3	1,40%
Registros de Obras Audiovisuais	3	1,40%
Não é competência da ANCINE - Outros	1	0,47%
TOTAL SRE/CRE	102	

SRE/CRO		
Registros de Obras Audiovisuais	20	9,35%
Registros de Empresas e Pessoas Físicas	16	7,48%
Classificação de Nível	6	2,80%

CONDECINE	4	1,87%
Registros de Obras Publicitárias	4	1,87%
Registros de Obras Não Publicitárias	2	0,93%
Não é competência da ANCINE - Outros	1	0,47%
TOTAL SRE/CRO	53	

TOTAL GERAL SRE	214	100%
------------------------	------------	-------------

A Superintendência de Registro foi a Superintendência como o maior número de demandas . Deve-se destacar as demandas referentes ao registro de empresas e de pessoas físicas que são as com mais solicitações.

2.7.3 Superintendência de Desenvolvimento Econômico

As questões mais encaminhadas à Superintendência de Desenvolvimento Econômico – SDE dizem respeito ao Fundo Setorial do Audiovisual – FSA.

Principais Temas Respondidos pela SDE	Qtde	%
SDE		
Fundo Setorial do Audiovisual - FSA	4	5,19%
Outros	2	2,60%
Projetos	1	1,30%
TOTAL SDE	7	

SDE/CFF		
Fundo Setorial do Audiovisual - FSA	4	5,19%
TOTAL SDE/CFF	4	

SDE/CGN		
Fundo Setorial do Audiovisual - FSA	3	3,90%
Apresentação de projetos	2	2,60%
TOTAL SDE/CGN	5	

SDE/CI		
Fundo Setorial do Audiovisual - FSA	1	1,30%
TOTAL SDE/CI	1	

SDE/CIP		
Prêmio Adicional de Renda - PAR	2	2,60%
TOTAL SDE/CIP	2	

SDE/CSA		
Fundo Setorial do Audiovisual - FSA	5	6,49%
TOTAL SDE/CSA	5	

SDE/CSS		
Fundo Setorial do Audiovisual - FSA	46	59,74%
Jogos	3	3,90%
Movimentação de recursos	1	1,30%
Apresentação de projetos	1	1,30%
Fiscalização Tributária	1	1,30%
Fomento	1	1,30%
TOTAL SDE/CSS	53	

TOTAL SDE	77	100%
------------------	-----------	-------------

2.7.4 Superintendência de Fomento

As manifestações dirigidas às unidades da Superintendência de Fomento seguem abaixo.

Principais Temas Respondidos pela SFO	Qtde	%
SFO		
Outros	2	3,57%
Apresentação de projetos	1	1,79%
Fomento	1	1,79%
TOTAL SFO	4	

SFO/CAC		
Apresentação de projetos	4	7,14%
Fomento	3	5,36%
Fundo Setorial do Audiovisual - FSA	2	3,57%
Outros	1	1,79%
Projetos	1	1,79%
TOTAL SFO/CAC	11	

SFO/CDI		
Coprodução Internacional	3	5,36%
Fomento	2	3,57%
Apresentação de projetos	1	1,79%
FUNCINES	1	1,79%
Não é competência da ANCINE - Outros	1	1,79%
Registros de Empresas e Pessoas Físicas	1	1,79%
TOTAL SFO/CDI	9	

SFO/CGF		
Fomento	2	3,57%
Fundo Setorial do Audiovisual - FSA	1	1,79%
Outros	1	1,79%
Prestação de Contas	1	1,79%
TOTAL SFO/CGF	5	

SFO/CGP		
Apresentação de projetos	10	17,86%
Fomento	3	5,36%
Fundo Setorial do Audiovisual - FSA	3	5,36%
Alteração de projetos	1	1,79%
Outros	1	1,79%
Projetos	1	1,79%
TOTAL SFO/CGP	19	

SFO/CPC		
Prestação de Contas	5	8,93%
Fomento	1	1,79%
Fundo Setorial do Audiovisual - FSA	1	1,79%
Outros	1	1,79%
TOTAL SFO/CPC	8	

TOTAL SFO	56	100%
------------------	-----------	-------------

Dentre as demandas encaminhadas para a Superintendência de Fomento destacam-se as relativas à apresentação de projetos.

2.7.5 Secretaria de Gestão Interna

Para a Secretaria de Gestão Interna, foram encaminhadas 44 (quarenta e quatro) manifestações, respondidas conforme quadro abaixo:

Principais Temas Respondidos pela SGI	Qtde	%
SGI/GAD/CDA		
Informações históricas	1	2,27%
TOTAL SGI/GAD/CDA	1	

SGI/GAD/CGC		
Licitações e Contratos Administrativos	1	2,27%
TOTAL SGI/GAD/CGC	1	

SGI/GPO		
CONDECINE	2	4,55%
Contabilidade	1	2,27%
TOTAL SGI/GPO	3	

SGI/GPO/CCO		
Contabilidade	1	2,27%
Fomento	1	2,27%
TOTAL SGI/GPO/CCO	2	

SGI/GPO/COA		
CONDECINE	20	45,45%
CONDECINE Tele	3	6,82%
Multas	2	4,55%
Registros de Obras Publicitárias	1	2,27%
TOTAL SGI/GPO/COA	26	

SGI/GPO/COF		
Registros de Obras Audiovisuais	1	2,27%
TOTAL SGI/GPO/COF	1	

SGI/GRH		
Outros	5	11,36%
Licenças de servidor público	1	2,27%
TOTAL SGI/GRH	6	

SGI/GTI		
Instrumentos de participação (audiências, consultas públicas e câmaras técnicas)	4	9,09%
TOTAL SGI/GTI	4	

TOTAL SGI	44	100%
------------------	-----------	-------------

As manifestações sobre a CONDECINE Telecom foram as mais encaminhadas para a Secretaria de Gestão Interna.

Quanto às manifestações direcionadas à Gerência de Tecnologia da Informação – GTI acerca de instrumentos de participação (audiências, consultas públicas e câmaras técnicas), informa-se que se trataram de erro no Sistema ANCINE Digital - SAD, módulo de consulta pública.

2.7.6 Superintendência de Fiscalização

Seguem os assuntos mais solicitados da Superintendência de Fiscalização, separados por unidades:

Principais Temas Respondidos pela SFI	Qtde	%
SFI		
Acessibilidade	1	4,35%
Combate à Pirataria	1	4,35%
Não é competência da ANCINE - Outros	1	4,35%
Outros	1	4,35%
SFI	4	

SFI/CFT		
Fiscalização Tributária	6	26,09%
CONDECINE	6	26,09%
Acessibilidade	4	17,39%
Combate à Pirataria	1	4,35%
CONDECINE Tele	1	4,35%
Dívida Ativa	1	4,35%
SFI/CFT	19	

TOTAL SFI	23	100%
------------------	-----------	-------------

As demandas acerca da fiscalização tributária lideraram o número de manifestações encaminhadas para a Superintendência de Fiscalização.

2.7.7 Secretaria de Políticas de Financiamento

Os destaques das manifestações dirigidas às unidades da Secretaria de Política de Financiamento são:

Principais Temas Respondidos pela SEF	Qtde	%
SEF		
Fundo Setorial do Audiovisual - FSA	12	63,16%
Projetos	1	5,26%
SEF	13	

SEF/CAI		
Fundo Setorial do Audiovisual - FSA	6	31,58%
SEF/CAI	6	

TOTAL SEF	19	100%
------------------	-----------	-------------

O tema mais encaminhado para a Secretaria de Políticas de financiamento foi Fundo Setorial do Audiovisual.

2.7.8 Assessoria de Comunicação

A Assessoria de Comunicação da ANCINE respondeu a 17 (dezessete) manifestações durante o ano de 2018:

Principais Temas Respondidos pela ACO	Qtde	%
ACO		
Outros	11	64,71%
Acessibilidade	1	5,88%
CONDECINE	1	5,88%
Encontros com o cinema brasileiro	1	5,88%
Festivais	1	5,88%
Não é competência da ANCINE - Exibição Pública	1	5,88%
Programa ANCINE de incentivo à Qualidade - PAQ	1	5,88%
TOTAL ACO	17	100%

A Assessoria de Comunicação recebeu demandas referentes a uma diversidade de temas que não compõem a carta de serviços da ANCINE.

2.7.9 Procuradoria Federal

As demandas específicas recepcionadas pela Procuradoria Federal seguem abaixo:

Principais Temas Respondidos pela PFE	Qtde	%
PFE		
Dívida Ativa	10	71,43%
CONDECINE	3	21,43%
CONDECINE Tele	1	7,14%
Total PFE	14	100,00%

A Procuradoria Federal recebeu temas sobre a inscrição da Dívida Ativa.

2.7.10 Superintendência de Acompanhamento de Mercado

Seguem os principais temas respondidos ao longo de 2018 pela Superintendência de

Acompanhamento de Mercado e suas coordenações:

Principais Temas Respondidos pela SAM	Qtde	%
SAM		
Mercado TV (paga e aberta)	2	15,38%
TOTAL SAM	2	

SAM/CCV		
Outros	2	15,38%
Regulação	1	7,69%
TOTAL SAM/CCV	3	

SAM/CER		
Mercado TV (paga e aberta)	1	7,69%
Relações Concorrenciais e Regulação de Mercado	1	7,69%
TOTAL SAM/CER	2	

SAM/COB		
Observatório do Cinema e do Audiovisual - OCA	2	15,38%
Registros de Obras Audiovisuais	1	7,69%
TOTAL SAM/COB	3	

SAM/CTV		
Outros	1	7,69%
Regulação	2	15,38%
TOTAL SAM/CTV	3	

TOTAL SAM	13	100%
------------------	-----------	-------------

A Superintendência de acompanhamento de mercado foi mais demanda quanto ao mercado de TV.

2.7.11 Secretaria Executiva

Abaixo verificam-se os principais temas respondidos pelas unidades da Secretaria

Executiva:

Principais Temas Respondidos pela SEC	Qtde	%
---------------------------------------	------	---

SEC		
Acessibilidade	3	30,00%
Relações Concorrenciais e Regulação de Mercado	2	20,00%
TOTAL SEC	5	

SEC/CGI		
Acessibilidade	1	10,00%
Observatório do Cinema e do Audiovisual - OCA	1	10,00%
TOTAL SEC/CGI	2	

SEC/CRT		
Acessibilidade	1	10,00%
Registros de Empresas e Pessoas Físicas	1	10,00%
Registros de Obras Audiovisuais	1	10,00%
TOTAL SEC/CRT	3	

TOTAL SEC	10	100%
------------------	-----------	-------------

O maior número de demandas encaminhadas para a Secretaria Executiva se referiu à acessibilidade.

2.7.12 Assessoria Internacional

A Assessoria Internacional respondeu, em 2018, aos questionamentos efetuados por meio de manifestações, conforme se verifica no quadro abaixo:

Principais Temas Respondidos pela AIN	Qtde	%
AIN		
Outros	2	28,57%
Coprodução Internacional	1	14,29%
Encontros com o cinema brasileiro	1	14,29%
Fundo Setorial do Audiovisual - FSA	1	14,29%
Observatório do Cinema e do Audiovisual - OCA	1	14,29%
Projetos	1	14,29%
TOTAL AIN	7	100,00%

Foram encaminhadas manifestações com diversos temas para a Assessoria Internacional.

2.7.13 Gabinete do Diretor Presidente

Para o Gabinete do Diretor Presidente, foram encaminhadas as sete (07) demandas abaixo:

Principais Temas Respondidos pela GDP	Qtde	%
Fundo Setorial do Audiovisual - FSA	3	42,86%
Outros	3	42,86%
Fomento	1	14,29%
Total Geral	7	100,00%

As demandas mais encaminhadas para o Gabinete do Diretor Presidente se referiram ao Fundo Setorial do Audiovisual.

2.7.14 Comissão de Gênero, Raça e Diversidade

A Comissão de Correição Gênero, Raça e Diversidade da ANCINE recebeu 05 (cinco) manifestações, segundo tabela:

Principais Temas Respondidos pela Comissão de Gênero, Raça e Diversidade	Qtde	%
Diversidade e Igualdade de Gênero	5	100,00%
Total Geral	5	100,00%

2.7.15 Comissão de Correição

A Comissão de Correição da ANCINE recebeu 01 (uma) demanda, vide tabela:

Principais Temas Respondidos pela Comissão de Correição	Qtde	%
Outros	1	100,00%
Total Geral	1	100,00%

2.7.16 Escritório Regional de São Paulo

Segundo quadro abaixo, 01 (um) pedido foi respondido pelo Escritório Regional de São Paulo.

Principais Temas Respondidos pelo Escritório Regional de São Paulo	Qtde	%
---	-------------	----------

Fomento	1	100,00%
TOTAL ERSP	1	100,00%

2.7.17 Secretaria da Diretoria Colegiada

Em 2018, 01 (um) pedido foi respondido pela Secretaria da Diretoria Colegiada, conforme abaixo:

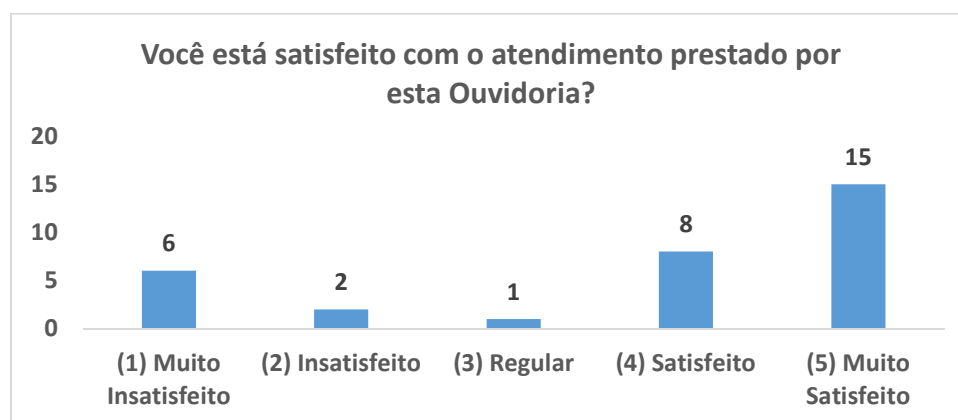
Principais Temas Respondidos pela Secretaria da Diretoria Colegiada	Qtde	%
Outros	1	100,00%
TOTAL DC	1	100,00%

2.7.18 Escritório Regional de Brasília

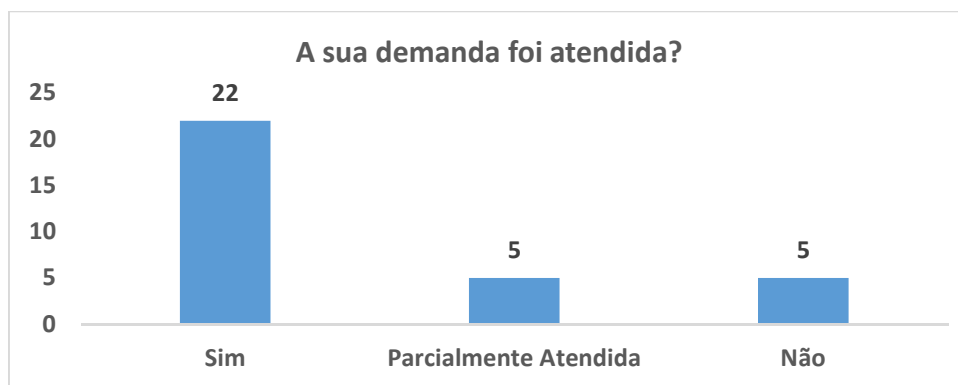
Não foram registradas demandas ao Escritório Regional de Brasília.

2.8 Pesquisa de satisfação do e-OUV²

Como o uso do sistema e-OUV no âmbito da ANCINE se iniciou em setembro de 2018, o recorte da pesquisa de satisfação de 2018 só abarca os meses de setembro a dezembro. Foram apenas 32 respostas à pesquisa, consolidadas nos gráficos que seguem.



² Todos os gráficos do capítulo foram elaborados a partir do relatório extraído no portal do Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal - e-OUV.

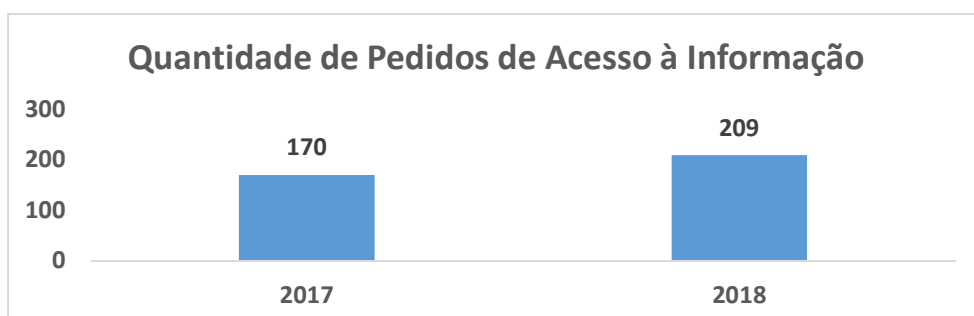


Assim, vislumbra-se que, de uma forma geral, há uma avaliação positiva da satisfação quanto ao atendimento prestado pela Ouvidoria, sendo que cerca de 72% estão satisfeitos ou muito satisfeitos. Cerca de 84% das demandas foram atendidas ou parcialmente atendidas de acordo com a pesquisa de satisfação.

3 Serviço de Informação ao Cidadão³

3.1 Análise dos Pedidos de Informação Recebidos em 2018

A seguir apresentamos o relatório com a análise das demandas recebidas em 2018 pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC da ANCINE. São números e resultados que marcaram nossa atuação durante este período e que servem de medidores do grau de desempenho do SIC e da própria agência. O canal de relacionamento do SIC com a sociedade está consolidado como um instrumento efetivo de garantia de direitos ao cidadão interessado nas atividades da Agência, especialmente quanto ao direito de acesso à informação, à transparência e ao serviço público de qualidade. Em relação a 2017, o SIC recebeu um número 22,94% maior de pedidos em comparação com o ano de 2018, subindo de 170 para 209. A média mensal de pedidos de informação, em comparação com o ano anterior, também subiu de 14,17, em 2017; para 17,42, em 2018.

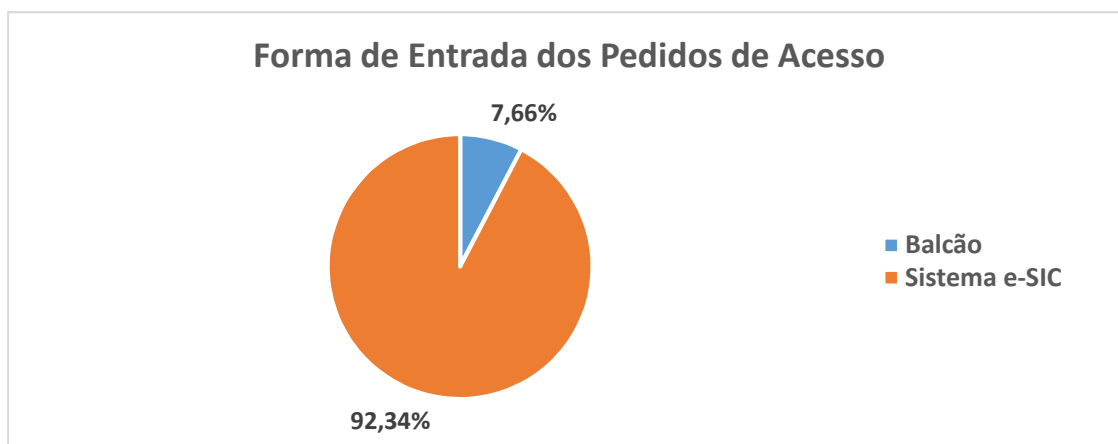


Cumprе mencionar que os dados acima, extraídos diretamente do portal do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão, não contemplam os 5 (cinco) pedidos de acesso à informação que foram direcionados a outros órgãos e entidades da Administração Pública Federal ao longo de 2018, sendo 03 (três) ao Ministério da Cultura, 01 (um) à Fundação Biblioteca Nacional e 01 (um) à Caixa Econômica Federal, segundo controle interno desta Ouvidoria.

³ Todos os gráficos e tabelas deste capítulo foram elaborados pela Ouvidoria Geral da ANCINE, a partir dos dados coletados ao longo dos anos pela equipe dessa unidade.

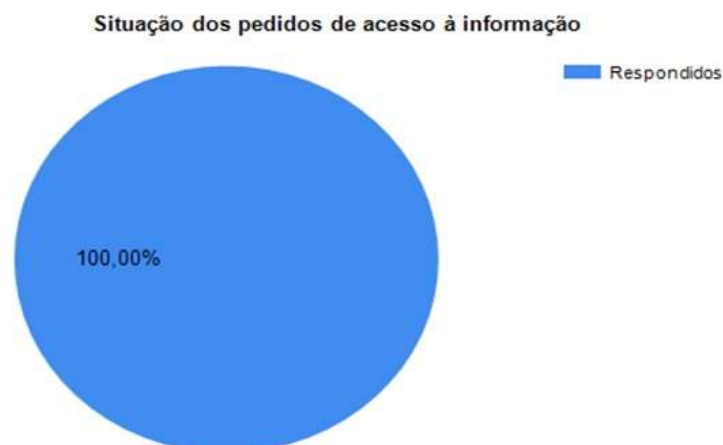
3.2 Quantidade de Pedidos de Informação em 2018

O número total de pedidos de informação em 2018 aumentou cerca de 22,94% em relação a 2017. Dentre os pedidos que a Ouvidoria Geral da ANCINE recebeu em 2018, a maior parte se deu por meio do registro direto do solicitante no sistema e-SIC.



3.3 Situação e características dos pedidos de acesso à informação

Todos os pedidos de acesso à informação apresentados ao SIC da ANCINE em 2018 foram respondidos dentro prazos e disposições da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011, combinada com a RDC nº 75/2012, que dispõe sobre o acesso à informação no âmbito desta Agência.



Características dos pedidos de acesso à informação			
Total de perguntas:	470	Total de solicitantes:	168
Perguntas por pedido:	2,28	Maior número de pedidos feitos por um solicitante:	5
		Solicitantes com um único pedido:	142

O portal do e-SIC categorizou os principais temas dos pedidos de informação em 2018 da seguinte forma:

Temas das solicitações (Top 10)		
Categoria e assunto	Quantidade	% de Pedidos
Cultura, Lazer e Esporte - Cultura	139	66,51%
Governo e Política - Administração pública	62	29,67%
Pessoa, família e sociedade - Pessoa	2	0,96%
Indústria - Produção Industrial	1	0,48%
Governo e Política - Política	1	0,48%
Governo e Política - Fiscalização do estado	1	0,48%
Economia e Finanças - Economia	1	0,48%
Cultura, Lazer e Esporte - Lazer	1	0,48%
Comércio, Serviços e Turismo - Comércio e Serviços	1	0,48%

Já no âmbito do controle interno da ANCINE, a Ouvidoria Geral classificou os pedidos de informação apreciados conforme pertinência temática da Agência:

Principais Temas de Pedidos de Acesso à Informação	Qtde
Projetos	24
Outros	23
Licitações e Contratos Administrativos	22
Fundo Setorial do Audiovisual - FSA	18
Não é Pedido de Informação - SIC	15
Cargos e funções públicas	12
Registros de Empresas e Pessoas Físicas	9

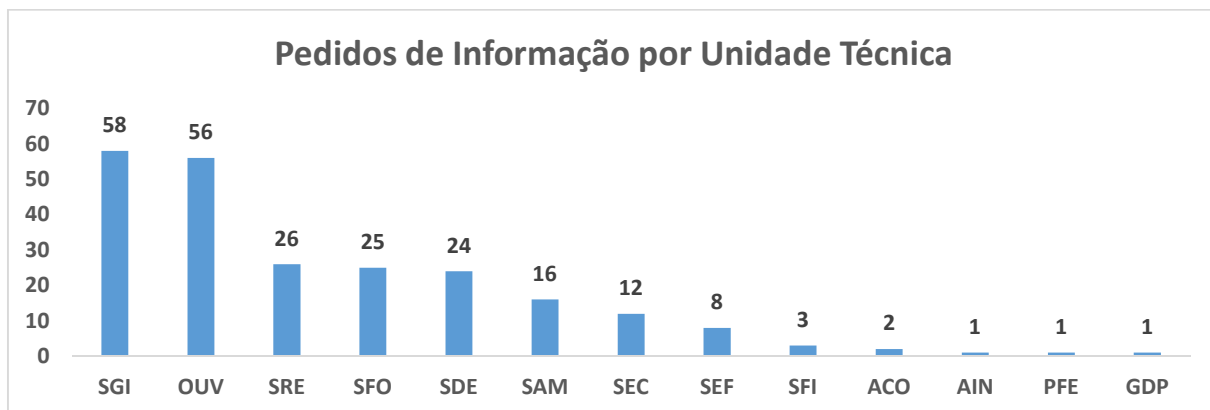
Mercado exibidor	8
Fomento	7
Não é competência da ANCINE - Outros	6
Observatório do Cinema e do Audiovisual - OCA	5
Concursos	4
Informações históricas	4
Instrumentos de participação (audiências, consultas públicas e câmaras técnicas)	4
Mercado TV (paga e aberta)	4
Registros de Obras Audiovisuais	4
Regulação	4
CONDECINE	3
Dívida Ativa	3
Licenças de servidor público	3
Registros de Obras Publicitárias	3
Acessibilidade	2
Diversidade e Igualdade de Gênero	2
Festivais, eventos e mercados no exterior	2
Jogos	2
Prestação de Contas	2
Processos Administrativos	2
Video on Demand - VOD	2
Coprodução Internacional	1
Mercado produtor	1
Movimentação de recursos	1
Multas	1
Não é competência da ANCINE - Registro de Roteiro	1
Não é competência da ANCINE - Relação de Consumo	1
Recursos Humanos	1
Registros de Obras Não Publicitárias	1
Reuniões e Deliberações da Diretoria Colegiada	1
Terceirização	1

3.4 Pedidos de Informação por unidade organizacional

Separou-se ainda os temas por cada unidade da Agência, vislumbrando-se a temática mais recorrente por cada unidade gestora da informação.

Cumpramos ressaltar que, da mesma forma como há manifestações de e-OUV em conjunto para diversas unidades internas da ANCINE, tal fato ocorre também no âmbito do e-SIC. Dessa forma, dos 209 pedidos de acesso à informação, foram acrescentados 24 (vinte e quatro)

pedidos que envolviam mais de uma unidade da agência, ficando em duplicidade para melhor demonstrar o impacto perante cada área demandada.



3.4.1 Secretaria de Gestão Interna

Foram 58 pedidos de acesso à informação à SGI, conforme as demandas que seguem abaixo:

Principais Temas de e-SIC	Qtde	%
SGI/GTI		
Licitações e Contratos Administrativos	1	0,43%
Outros	1	0,43%
TOTAL SGI/GTI	2	

SGI/GAD		
Licitações e Contratos Administrativos	2	0,86%
Outros	4	1,72%
TOTAL SGI/GAD	6	

SGI/GAD/CDA		
Outros	3	1,29%
TOTAL SGI/GAD/CDA	3	

SGI/GAD/CGC		
Licitações e Contratos Administrativos	11	4,72%
Terceirização	1	0,43%
TOTAL SGI/GAD/CGC	12	

SGI/GAD/CIA		
Outros	1	0,43%
TOTAL SGI/GAD/CIA	1	

SGI/GAD/CLC		
Licitações e Contratos Administrativos	3	1,29%
TOTAL SGI/GAD/CLC	3	

SGI/GAD/CLP		
Licitações e Contratos Administrativos	1	0,43%
Processos Administrativos	1	0,43%
Outros	1	0,43%
TOTAL SGI/GAD/CLP	3	

SGI/GPO		
Outros	2	0,86%
TOTAL SGI/GPO	2	

SGI/GPO/COA		
Outros	1	0,43%
TOTAL SGI/GPO/COA	1	

SGI/GRH		
Concursos	1	0,43%
TOTAL SGI/GRH	1	

SGI/GRH/CNP		
Cargos e funções públicas	12	5,15%
Concursos	2	0,86%
Licenças de servidor público	3	1,29%
Licitações e Contratos Administrativos	2	0,86%
Outros	1	0,43%
Recursos Humanos	1	0,43%
TOTAL SGI/GRH/CNP	21	

SGI/GRH/CPE		
Concursos	1	0,43%
Outros	2	0,86%
TOTAL SGI/GRH/CPE	3	

TOTAL SGI/	58	24,89%
-------------------	-----------	---------------

3.4.2 Ouvidoria Geral

Os principais temas relacionados aos pedidos de informação da Ouvidoria Geral foram:

Principais Temas de e-SIC	Qtde	%
---------------------------	------	---

OUV		
acessibilidade	2	0,86%
Concursos	1	0,43%
CONDECINE	1	0,43%
Diversidade e Igualdade de Gênero	1	0,43%
Dívida Ativa	3	1,29%
Fomento	1	0,43%
Informações históricas	2	0,86%
Instrumentos de participação (audiências, consultas públicas e câmaras técnicas)	4	1,72%
Jogos	1	0,43%
Licitações e Contratos Administrativos	1	0,43%
Mercado exibidor	1	0,43%
Movimentação de recursos	1	0,43%
Não é competência da ANCINE - Outros	5	2,15%
Não é competência da ANCINE - Registro de Roteiro	1	0,43%
Não é competência da ANCINE - Relação de Consumo	1	0,43%
Não é Pedido de Informação - SIC	15	6,44%
Outros	3	1,29%
Projetos	5	2,15%
Registros de Empresas e Pessoas Físicas	1	0,43%
Registros de Obras Audiovisuais	3	1,29%
Registros de Obras Publicitárias	1	0,43%
Reuniões e Deliberações da Diretoria Colegiada	1	0,43%
Regulação	1	0,43%
TOTAL OUV	56	

3.4.3 Superintendência de Registro

Os principais temas relacionados aos pedidos de informação da SRE foram:

Principais Temas de e-SIC	Qtde	%
SRE		
Mercado produtor	1	0,43%
Não é competência da ANCINE - Outros	1	0,43%
Registros de Empresas e Pessoas Físicas	1	0,43%
Fomento	1	0,43%
TOTAL SRE	4	

SRE/CRC		
Registros de Obras Publicitárias	2	0,86%
Fundo Setorial do Audiovisual - FSA	1	0,43%
Registros de Obras Não Publicitárias	1	0,43%

TOTAL SRE/CRC	4	
----------------------	----------	--

SRE/CRE		
Mercado TV (paga e aberta)	1	0,43%
Registros de Empresas e Pessoas Físicas	7	3,00%
TOTAL SRE/CRE	8	

SRE/CRO		
Coprodução Internacional	1	0,43%
Festivais, eventos e mercados no exterior	1	0,43%
Fundo Setorial do Audiovisual - FSA	1	0,43%
Mercado TV (paga e aberta)	2	0,86%
Observatório do Cinema e do Audiovisual - OCA	2	0,86%
Projetos	2	0,86%
Registros de Obras Audiovisuais	1	0,43%
TOTAL SRE/CRO	10	

TOTAL SRE	26	
------------------	-----------	--

3.4.4 Superintendência de Fomento

Os pedidos de informação da SFO foram classificados com os temas abaixo:

Principais Temas de e-SIC	Qtde	%
SFO		
Fomento	1	0,43%
Projetos	10	4,29%
TOTAL SFO	11	

SFO/CAC		
Fomento	1	0,43%
Projetos	2	0,86%
TOTAL SFO/CAC	3	

SFO/CGF		
CONDECINE	1	0,43%
Fomento	2	0,86%
Fundo Setorial do Audiovisual - FSA	1	0,43%
TOTAL SFO/CGF	4	

SFO/CDI		
Não é competência da ANCINE - Outros	1	0,43%
TOTAL SFO/CDI	1	

SFO/CGP		
Fomento	2	0,86%
Projetos	1	0,43%
TOTAL SFO/CGP	3	

SFO/CPC		
Outros	1	0,43%
Prestação de Contas	1	0,43%
Projetos	1	0,43%
TOTAL SFO/CPC	3	

TOTAL SFO	25	
------------------	-----------	--

3.4.5 Superintendência de Desenvolvimento Econômico

Os principais temas relacionados aos pedidos de informação da SDE seguem abaixo:

Principais Temas de e-SIC	Qtde	%
SDE		
Diversidade e Igualdade de Gênero	1	0,43%
Fomento	2	0,86%
Fundo Setorial do Audiovisual - FSA	9	3,86%
Projetos	6	2,58%
TOTAL SDE	18	

SDE/CFF		
Fundo Setorial do Audiovisual - FSA	1	0,43%
TOTAL SDE/CFF	1	

SDE/CGN		
Fundo Setorial do Audiovisual - FSA	1	0,43%
Projetos	1	0,43%
TOTAL SDE/CGN	2	

SDE/CSS		
Fundo Setorial do Audiovisual - FSA	1	0,43%
Jogos	1	0,43%
Prestação de Contas	1	0,43%
TOTAL SDE/CSS	3	

TOTAL SDE	24	
------------------	-----------	--

3.4.6 Superintendência de Acompanhamento de Mercado

Os principais temas relacionados aos pedidos de informação da SAM seguem abaixo:

Principais Temas de e-SIC	Qtde	%
SAM		
Video on Demand - VOD	2	0,86%
TOTAL SAM	2	

SAM/COB		
Informações históricas	2	0,86%
Mercado exibidor	5	2,15%
Observatório do Cinema e do Audiovisual - OCA	4	1,72%
Projetos	2	0,86%
Registros de Obras Não Publicitárias	1	0,43%
TOTAL SAM/COB	14	

TOTAL SAM	16	
------------------	-----------	--

3.4.7 Secretaria Executiva

Os principais temas relacionados aos pedidos de informação da SEC foram:

Principais Temas de e-SIC	Qtde	%
SEC/CTR		
Mercado TV (paga e aberta)	1	0,43%
Outros	3	1,29%
Regulação	4	1,72%
TOTAL SEC/CTR	8	

SEC/OCA		
Mercado exibidor	2	0,86%
CONDECINE	1	0,43%
TOTAL SEC/OCA	3	

SEC/CGI		
Outros	1	0,43%
TOTAL SEC/CGI	1	

TOTAL SEC	12	
------------------	-----------	--

3.4.8 Secretaria de Políticas de Financiamento

Os principais temas relacionados aos pedidos de informação da SEF seguem abaixo:

Principais Temas de e-SIC	Qtde	%
SEF		
Fundo Setorial do Audiovisual - FSA	1	0,43%
Outros	1	0,43%
TOTAL SEF	2	

SEF/CPF		
Fundo Setorial do Audiovisual - FSA	1	0,43%
TOTAL SEF/CPF	1	

SEF/CAI		
Fundo Setorial do Audiovisual - FSA	4	1,72%
Outros	1	0,43%
TOTAL SEF/CAI	5	

TOTAL SEF	8	
------------------	----------	--

3.4.9 Secretaria de Financiamento

Os principais temas relacionados aos pedidos de informação da SFI foram:

Principais Temas de e-SIC	Qtde	%
SFI		
Outros	1	0,43%
Processos Administrativos	1	0,43%
TOTAL SFI	2	

SFI/CFT		
Multas	1	0,43%
TOTAL SFI/CFT	1	

TOTAL SFI	3	
------------------	----------	--

3.4.10 Assessoria de Comunicação

Os principais temas relacionados aos pedidos de informação da ACO seguem abaixo:

Principais Temas de e-SIC	Qtde	%
ACO		
Licitações e Contratos Administrativos	1	0,43%
Outros	1	0,43%
TOTAL ACO	2	

TOTAL ACO	2	
------------------	----------	--

3.4.11 Assessoria Internacional

Os principais temas relacionados aos pedidos de informação da AIN seguem abaixo:

Principais Temas de e-SIC	Qtde	%
AIN		
Festivais, eventos e mercados no exterior	1	0,43%
TOTAL AIN	1	

TOTAL AIN	1	
------------------	----------	--

3.4.12 Procuradoria Federal

Os principais temas relacionados aos pedidos de informação da PFE seguem abaixo:

Principais Temas de e-SIC	Qtde	%
PFE		
CONDECINE	1	0,43%
TOTAL PFE	1	

TOTAL PFE	1	
------------------	----------	--

3.4.13 Gabinete do Diretor Presidente

Os principais temas relacionados aos pedidos de informação do Gabinete do Diretor

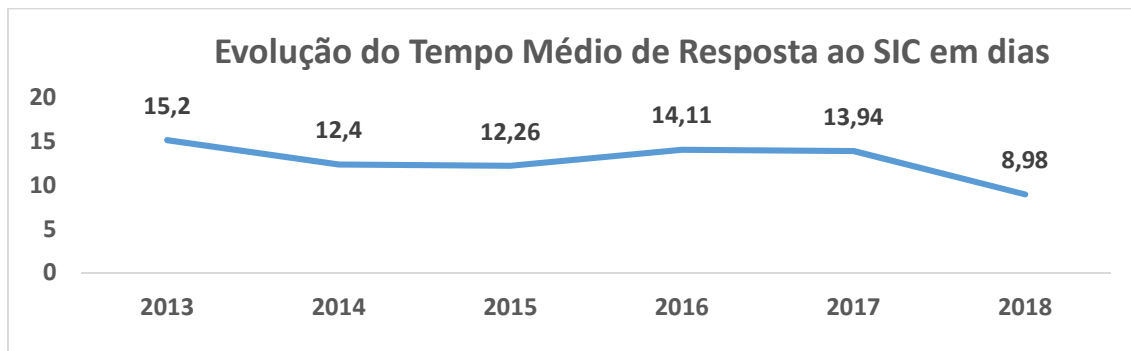
Presidente seguem abaixo:

Principais Temas de e-SIC	Qtde	%
GDP		
Video on Demand - VOD	1	0,43%
TOTAL GDP	1	

TOTAL GDP	1	
------------------	----------	--

3.5 Resposta aos Pedidos de Acesso à Informação

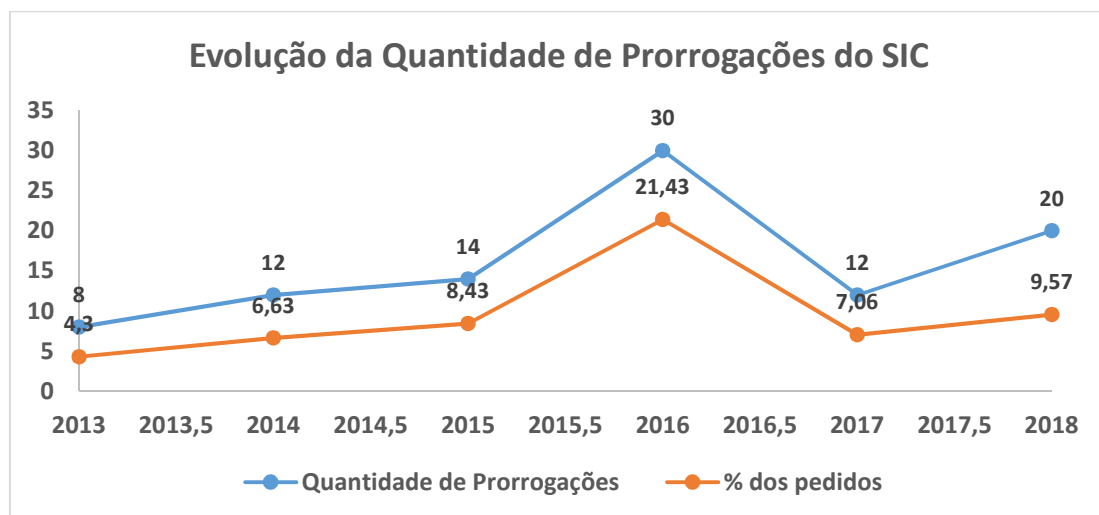
O tempo médio de resposta aos pedidos de informação caiu em relação à série histórica disponível no portal do SIC. Em relação ao ano passado, a redução foi de 35,58%.



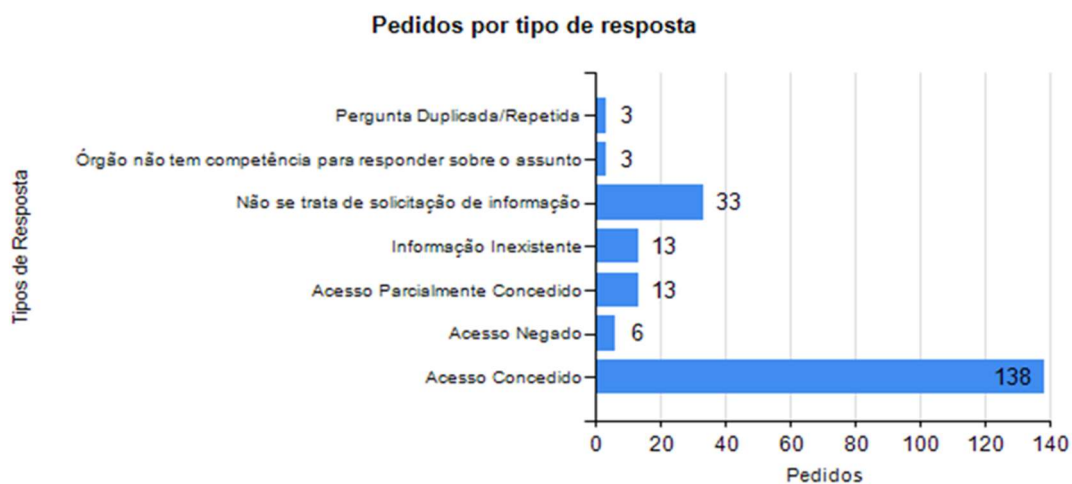
Abaixo elencamos os destaques das unidades da ANCINE que mais rapidamente responderam aos pedidos de informação:

10 Unidades mais Rápidas em Resposta ao SIC	Média de Resposta Unidade em dias
PFE/PFE	0
SEC/OCA	1
SIG/GPO/COA	1
SIG/GTI	1
SDE/CSS	2
OUV	2
SIG/GAD/CLC	4
SIG/GAD/CIA	4
SIG/GAD/CGC	5
SDE/CFF	5

Quanto ao número de prorrogações das respostas ao e-SIC, solicitadas pelas unidades na forma do artigo 11º, §2º da Lei nº 12.527/2011, cresceu em relação ao ano de 2017, conforme a tabela que segue:

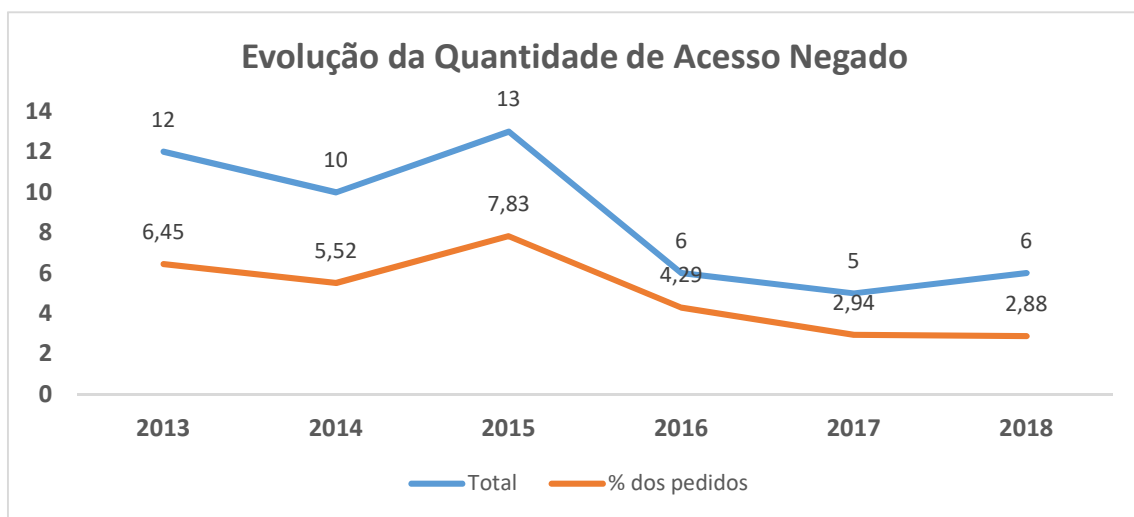


Assim, juntamente com o percentual do total dos pedidos recebidos, os dados indicam que o tempo de resposta ao cidadão caiu, mas tem crescido o número de demandas complexas, que exigem maior tempo para organização e consolidação da resposta pela unidade responsável.



Conforme gráficos abaixo sobre a evolução do percentual de negativas de acesso à informação, verifica-se que o percentual de negativas caiu em comparação aos anos anteriores. Em relação a 2017, caiu de 2,94% para 2,87% em 2018, tendo aumentado uma negativa a mais.

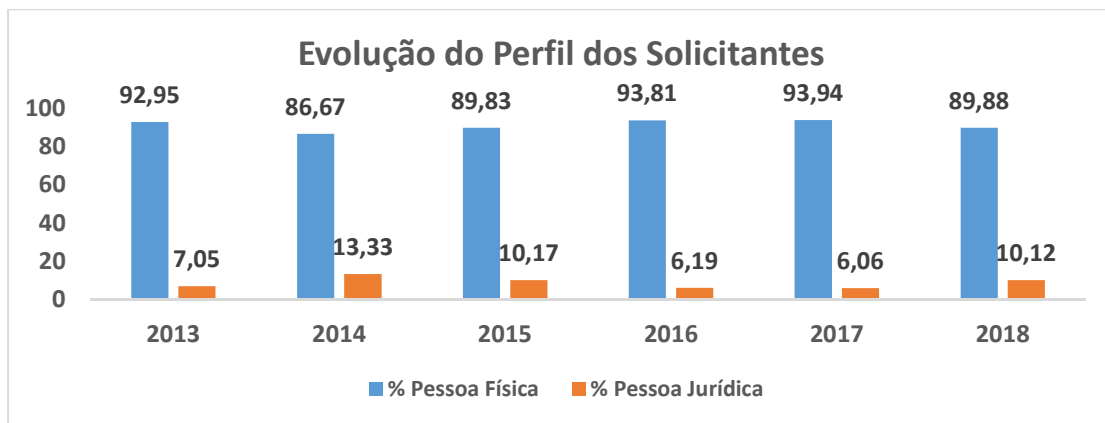
Razões da negativa de acesso			
Descrição	Quantidade	%	% de pedidos
Processo decisório em curso	3	50 %	1,44 %
Informação sigilosa de acordo com legislação específica	2	33,333 %	0,96 %
Pedido exige tratamento adicional de dados	1	16,667 %	0,48 %
TOTAL:	6	100,00 %	2,88 %



3.6 Perfil dos Solicitantes

O percentual de pedidos de informação direcionados à ANCINE por pessoas físicas, ao longo dos anos se mantém sempre acima de 85%. Em 2018, o percentual foi da ordem de 89,88%. Tais dados podem ser conferidos na tabela e gráfico abaixo:

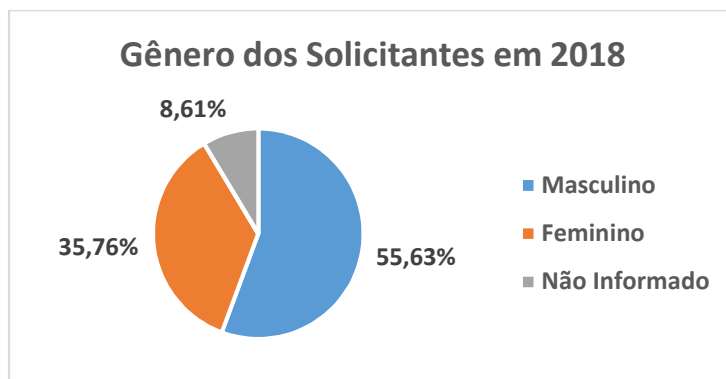
Tipos de Solicitantes		
Pessoa Física	151	89,88%
Pessoa Jurídica	17	10,12%



Segue abaixo a localização dos solicitantes ao longo de 2018:

Localização dos solicitantes			
Estado	# de solicitantes	% dos solicitantes	# de pedidos
AC	1	0,66%	1
AL	2	1,32%	3
AP	1	0,66%	1
BA	3	1,99%	5
CE	6	3,97%	7
DF	18	11,92%	23
ES	4	2,65%	5
GO	4	2,65%	4
MG	3	1,99%	4
MS	3	1,99%	3
PB	2	1,32%	2
PE	2	1,32%	2
PR	4	2,65%	4
RJ	42	27,81%	62
RO	1	0,66%	1
RS	7	4,64%	10
SP	24	15,89%	28
TO	1	0,66%	1
Outros países	4	2,65%	4
Não Informado	19	12,58%	19

3.6.1 Perfil dos Solicitantes – Pessoa Física



Escolaridade	
Ensino Superior	39,74%
Pós-graduação	21,19%
Mestrado/Doutorado	15,89%
Ensino Médio	13,25%
Não Informado	9,27%
Ensino Fundamental	0,66%

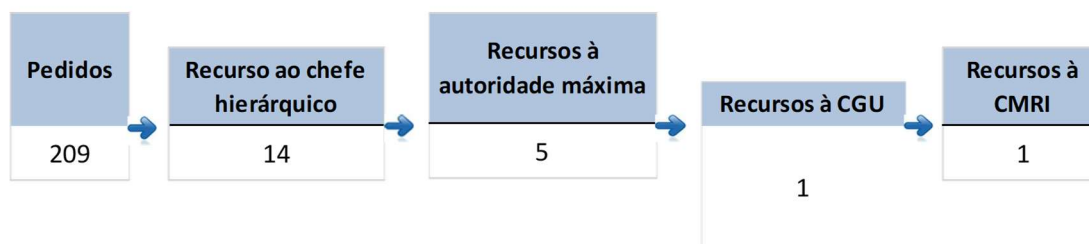
Profissão	
Estudante	17,88%
Não Informado	12,58%
Servidor público federal	11,92%
Jornalista	9,93%
Outra	9,93%
Profis. Liberal/autônomo	9,27%
Pesquisador	7,95%
Empregado - setor privado	7,28%
Empresário/empreendedor	5,96%
Servidor público municipal	3,31%
Servidor público estadual	1,99%
Professor	1,99%

3.6.2 Perfil dos Solicitantes – Pessoa Jurídica

Tipo de pessoa jurídica	
Empresa - PME	41,18%
Outro	23,53%
Empresa - grande porte	17,65%
Sindicato / Conselho profis.	5,88%
Escritório de advocacia	5,88%
Não Informado	5,88%

3.7 Recursos

No ano de 2018, foram submetidos os seguintes recursos aos pedidos de acesso à informação respondidos pela ANCINE:

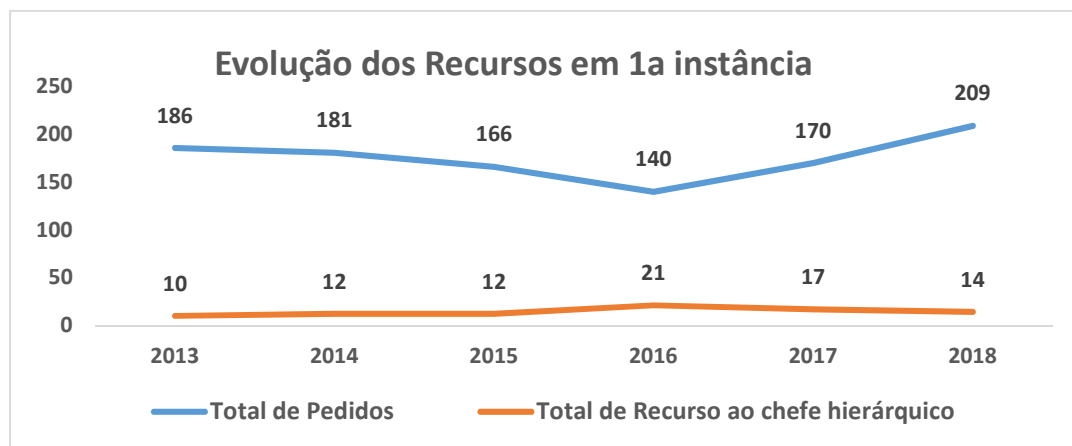


Abaixo, segue a evolução do quantitativo dos recursos no âmbito da ANCINE.

Evolução dos Recursos no âmbito da ANCINE					
Ano	Total de Pedidos	Total de Recurso ao chefe hierárquico	Recursos à autoridade máxima	Recursos à CGU	Recursos à CMRI
2013	186	10	0	0	0
2014	181	12	1	1	0
2015	166	12	3	0	0
2016	140	21	10	6	0
2017	170	17	3	2	1
2018	209	14	5	1	1

3.7.1 Recursos ao Chefe Hierárquico

Na série histórica elaborada abaixo, verificamos que dos 209 pedidos de acesso à informação, apenas 14 foram submetidos à instância superior, ou seja, 6,70% do total. Ao longo do ano de 2017, foram 10%. Dessa forma, há uma tendência a resolver a demanda do solicitante na resposta providenciada pela área técnica.



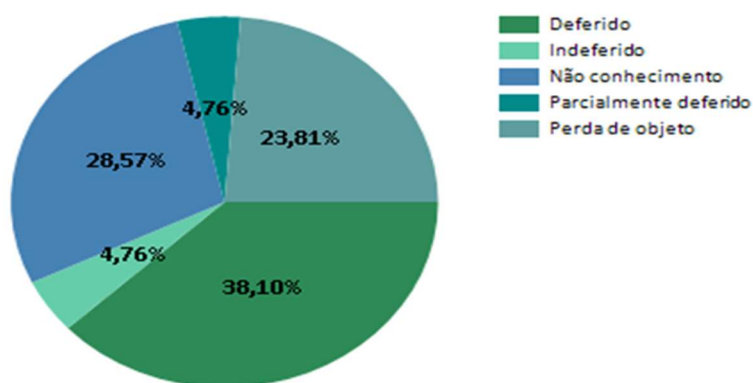
Seguem os dados de recursos em primeira instância da Agência Nacional do Cinema elaborados pelo sistema e-SIC:

% de pedidos respondidos que geraram recursos ao chefe hierárquico: 6,7%

Recursos recebidos no período: 14

Recursos ao chefe hierárquico respondidos		
Total de recursos respondidos	14	100%
Deferido	7	50%
Indeferido	1	7,14%
Não conhecimento	2	14,29%
Perda de objeto	4	28,57%

Recursos ao chefe hierárquico respondidos

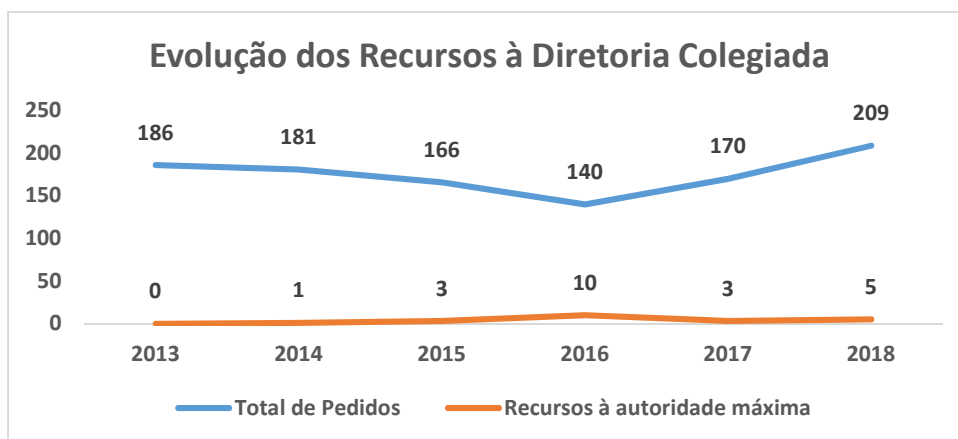


Motivos para interposição de recursos

Motivo	Quantidade	%
Informação incompleta	10	71,43%
Informação recebida não corresponde à solicitada	2	14,29%
Data da classificação (de início ou fim) não	1	7,14%
Ausência de justificativa legal para classificação	1	7,14%
TOTAL	14	

3.7.2 Recursos à Autoridade Máxima – Diretoria Colegiada

Na série histórica elaborada abaixo, verificamos que dos 209 pedidos de acesso à informação, apenas 05 foram submetidos à autoridade máxima da ANCINE, a Diretoria Colegiada, apenas 2,39% do total de 2018. Em 2017, foram apreciados pelo Colegiado 1,76% do total.



Abaixo seguem os dados de recursos em segunda e última instância da Agência

Nacional do Cinema elaborados pelo sistema e-SIC:

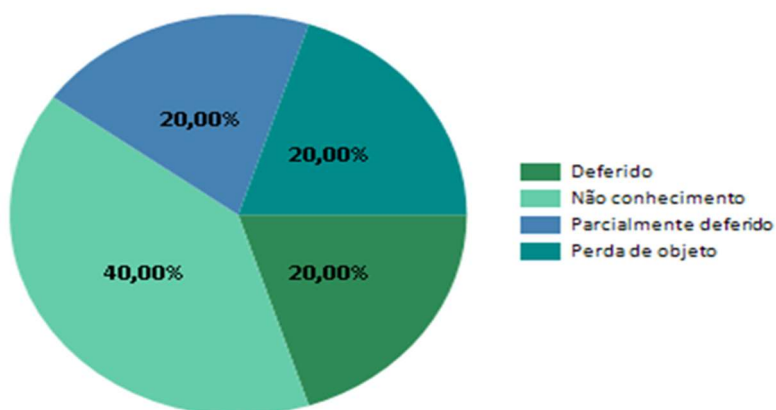
% de pedidos respondidos que geraram recursos à autoridade máxima: 2,39%

% de recursos ao chefe superior que geraram 35,71%

Recursos recebidos no período: 5

Recursos à autoridade máxima respondidos		
Total Respondidas:	5	100%
Deferido	1	20%
Não conhecimento	2	40%
Parcialmente deferido	1	20%
Perda de objeto	1	20%

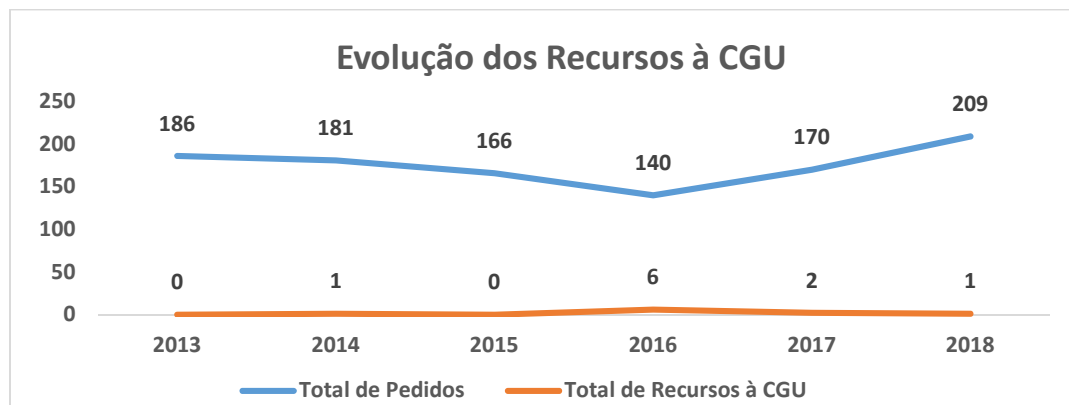
Recursos à autoridade máxima respondidos



Motivos para interposição de recursos à autoridade		
Motivo	Quantidade	%
Informação incompleta	3	60%
Outros	1	20%
Informação recebida não corresponde à solicitada	1	20%
TOTAL	5	

3.7.3 Recursos à Controladoria Geral da União - CGU

Abaixo verifica-se a evolução dos recursos direcionados à Controladoria Geral da União - CGU, em terceira instância no âmbito do Poder Executivo Federal. Dos 209 pedidos de acesso à informação recebidos em 2018, apenas 01 foi direcionado à CGU. No ano anterior, foram dois.

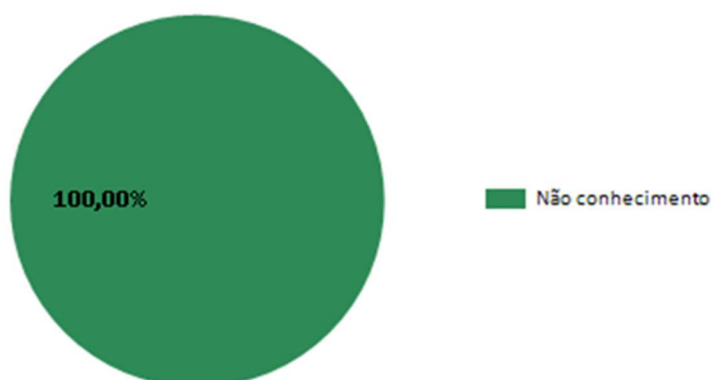


Abaixo seguem os dados de recursos apreciados pela Controladoria Geral da União, terceira instância do pedido de acesso à informação, conforme elaborado pelo sistema e-SIC:

Recursos recebidos no período:	1
% de pedidos respondidos que geraram recursos à CGU:	0,48%
% de recursos ao chefe hierárquico que geraram recursos à CGU:	7,14%
% de recursos à autoridade máxima que geraram recursos à CGU:	20%

Recursos à CGU respondidos		
Total Respondidas:	1	100%
Não conhecimento	1	100%

Recursos à CGU respondidos

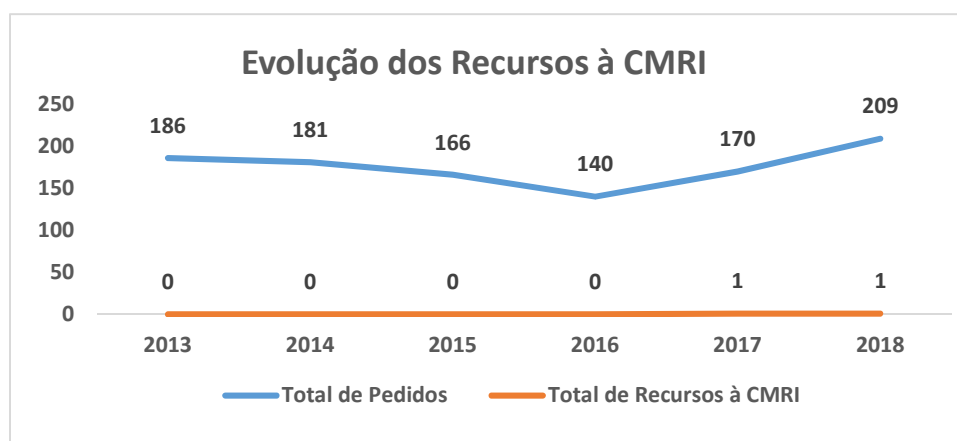


Motivos para interposições de recursos à CGU

Motivo	Quantidade	%
Outros	1	100%
TOTAL	1	

3.7.4 Recursos à Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI

Em última instância do Poder Executivo Federal, a Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI apreciou 01 (um) recurso pela ANCINE, mesmo número do ano anterior.



Abaixo seguem os dados de recursos apreciados pela Controladoria Geral da União, terceira instância do pedido de acesso à informação, conforme elaborado pelo sistema e-SIC:

Recursos recebidos no período:	1
% de pedidos respondidos que geraram recursos à CMRI:	0,48%
% de recursos ao chefe hierárquico que geraram recursos à CMRI:	7,14%
% de recursos à autoridade máxima que geraram recursos à CMRI:	20%
% de recursos à CGU que geraram recursos à CMRI:	100%

Recursos à CMRI respondidos		
Total Respondidas:	1	100%
Não conhecimento	1	100%



Motivos para interposições de recursos à CMRI		
Motivo	Quantidade	%
Outros	1	100%
TOTAL	1	

3.8 Reclamações

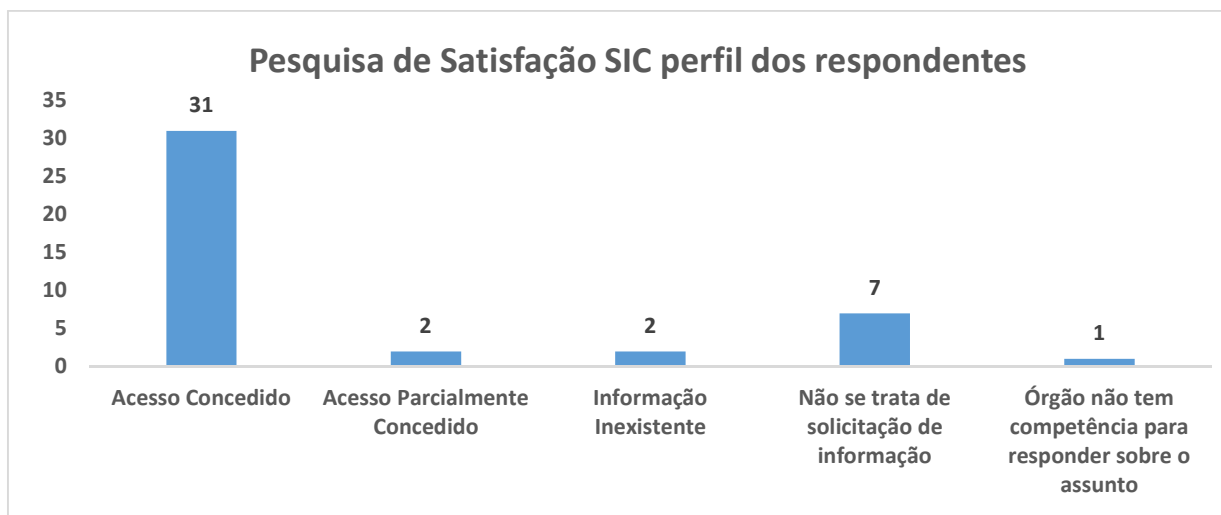
Não houve nenhuma reclamação interposta, da mesma forma como não houve nos anos anteriores.

3.9 Pedidos de Revisão

Não houve nenhum pedido de revisão, da mesma forma como não houve nos anos anteriores.

3.10 Pesquisa de Satisfação do e-SIC

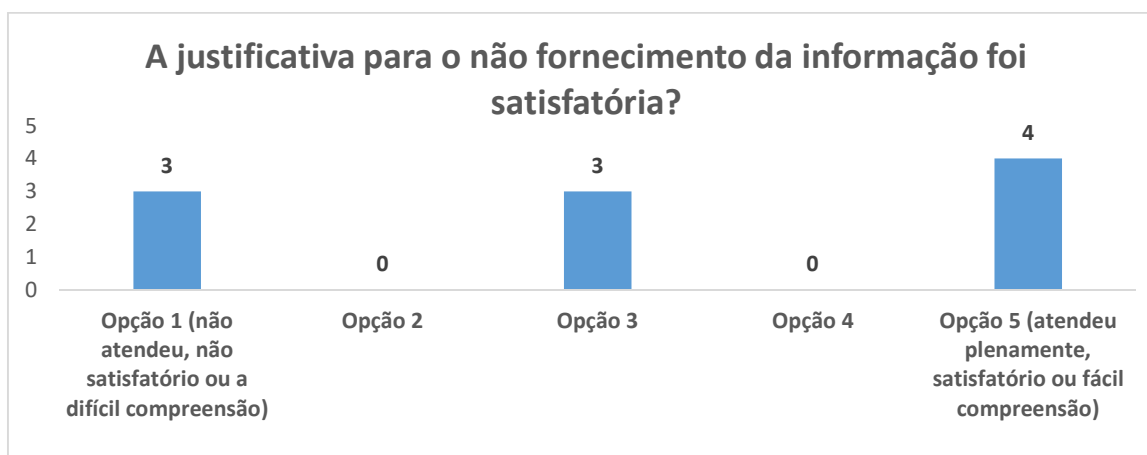
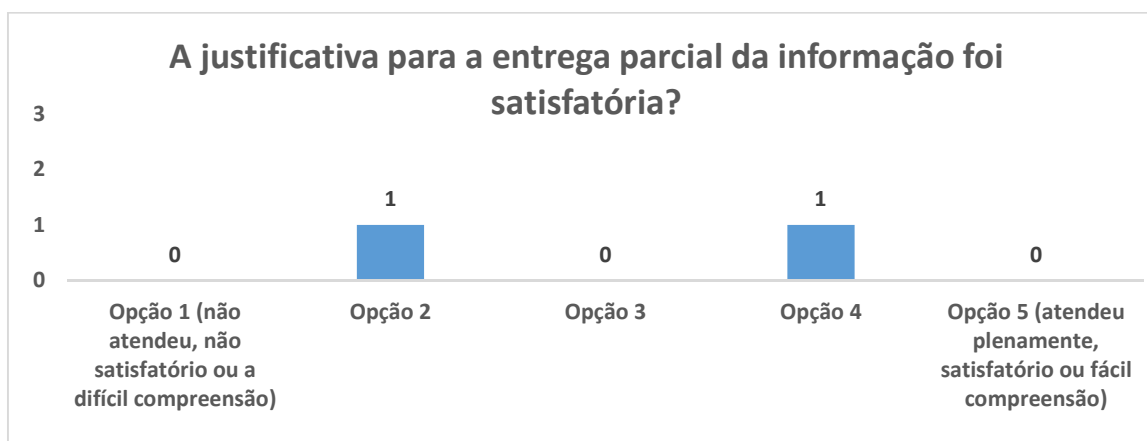
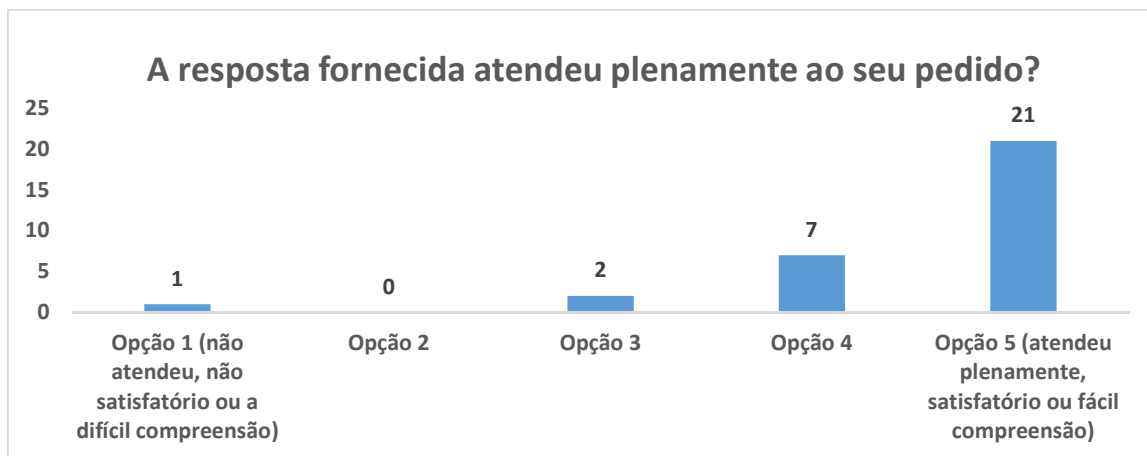
O Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão conta com uma pesquisa de satisfação junto ao usuário. Dos 209 pedidos de informação à ANCINE, 43 solicitantes responderam à pesquisa de satisfação em 2018, ou seja, a amostragem de respondentes à pesquisa é 20,57% do total de pedidos respondidos no ano de 2018.



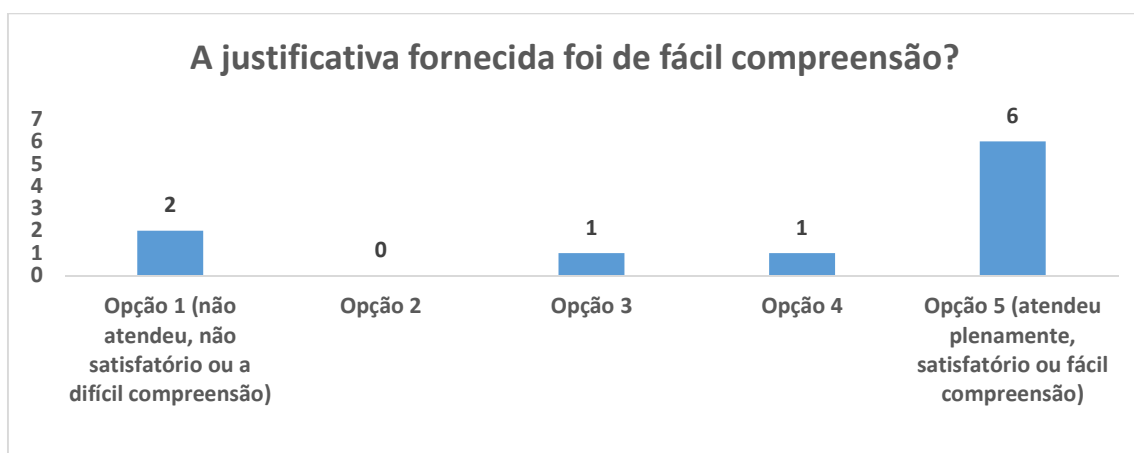
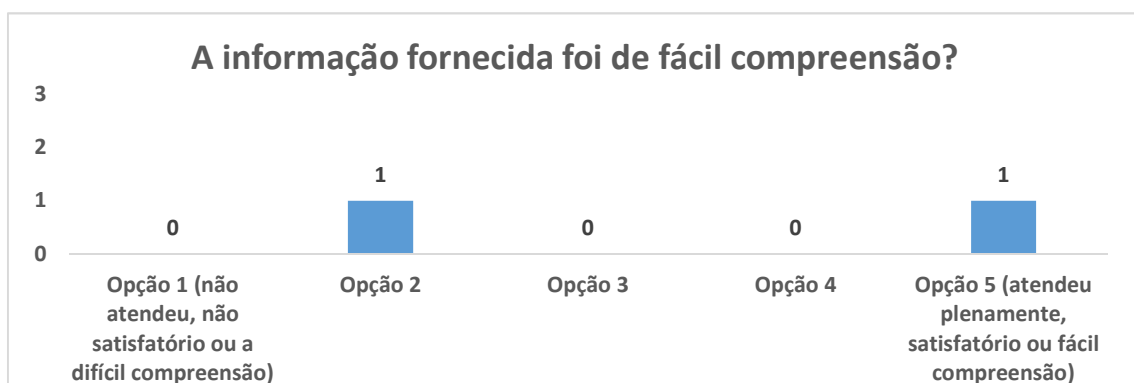
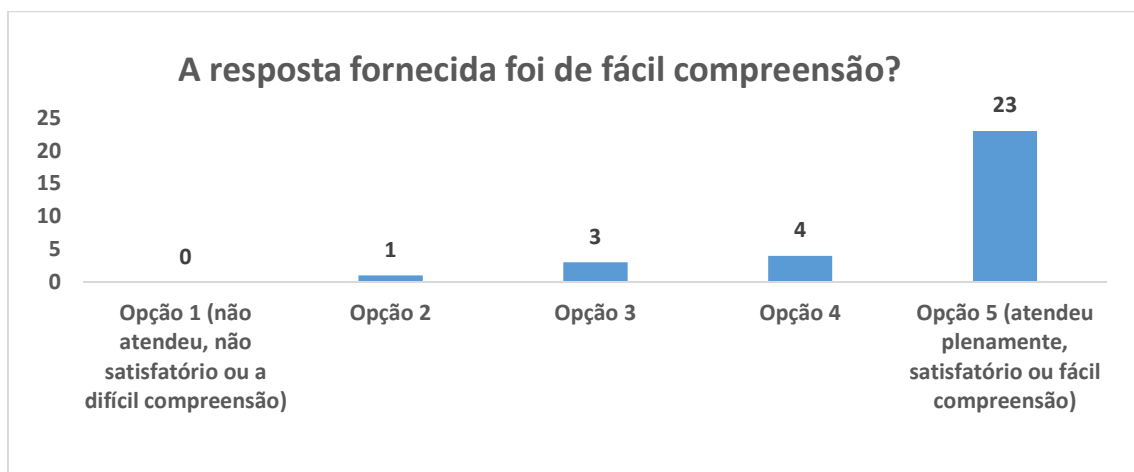
Aos que quiseram responder ao questionário, foram feitas duas perguntas, que, a depender do perfil do respondente, são distintas. De forma geral, a pergunta nº 1 se relaciona ao texto enviado pela ANCINE e a pergunta nº 2 diz respeito ao nível de dificuldade para compreender a informação ou a justificativa fornecida pela Agência.

A primeira pergunta pode ser “A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?”, “A justificativa para a entrega parcial da informação foi satisfatória?” Ou “A justificativa para

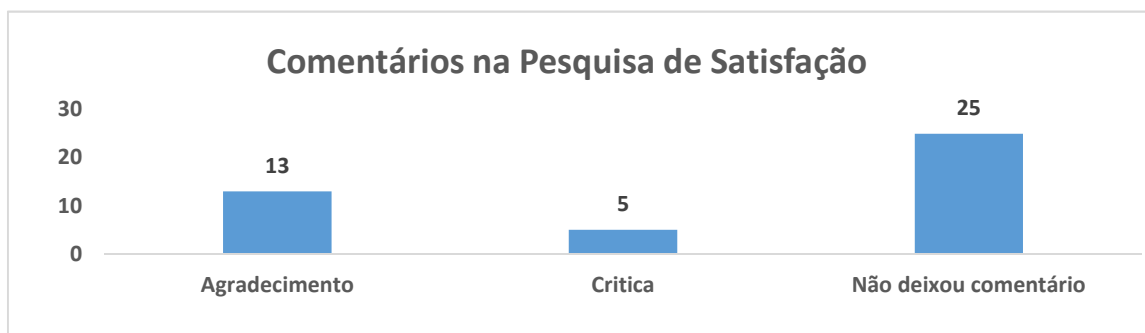
o não fornecimento da informação foi satisfatória? ". Seguem gráficos com o total de cada resposta à pesquisa:



A segunda pergunta pode ser “A informação fornecida foi de fácil compreensão? ”, “A justificativa fornecida foi de fácil compreensão? ” Ou “A resposta fornecida foi de fácil compreensão?”. Veja:



Além das objetivas, 18 respondentes deixaram comentários, conforme consolidado abaixo:



4 Participação Social

No que tange à ANCINE, a participação social dos usuários de serviços públicos é estimulada por meio de consultas e audiências públicas, na forma da RDC nº 40/2011, ferramenta necessária para que uma gestão transparente e um controle social mais eficaz, além das pesquisas de satisfação respondidas a cada manifestação do e-OUV ou pedido de informação do sistema e-SIC.

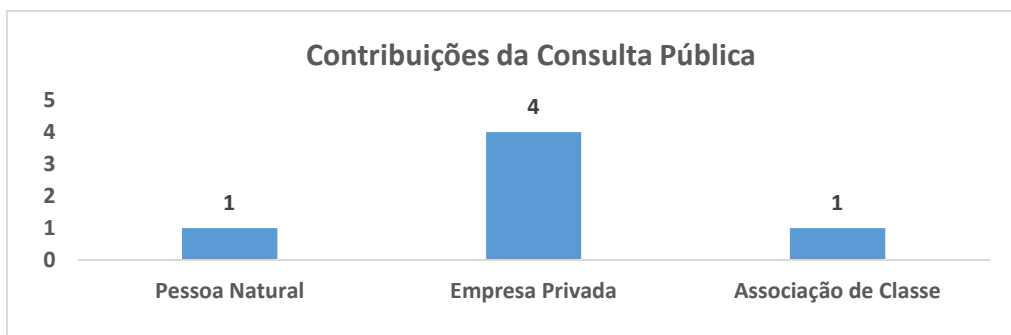
4.1 Consultas públicas

A Consulta Pública é um dos mais relevantes mecanismos de participação nas decisões da Agência, que torna possível aperfeiçoar instruções normativas, corrigir erros e imperfeições, além de aprofundar o conhecimento da Casa sobre práticas do mercado a fim de regulá-lo.

Em 2018 foi realizada 01 (uma) consulta pública sobre a Agenda Regulatória para o período de 2019 a 2020.

Consultas Públicas Realizadas em 2018		
Título	Início	Fim
Minuta da Agenda Regulatória 2019-2020	14/11/2018	14/12/2018

Ao fim da consulta, foram recebidos através do sistema de consulta pública e do e-mail da Ouvidoria Geral 21 (vinte e um) comentários e sugestões, de seis diferentes agentes econômicos e pessoas naturais, conforme detalhamento abaixo:



Ressalte-se que foram publicadas 06 (seis) instruções Normativas em 2018 com alterações a dispositivos das Instruções Normativas.

4.2 Carta de Serviços

A Carta de Serviços da ANCINE é um instrumento fundamental na busca pela facilitação do acesso aos serviços prestados pela Agência. De elaboração obrigatória no âmbito do Poder Executivo Federal, por previsão do Decreto nº 9.094/2017 e da Lei nº 13.460/2017, seu objetivo é informar a sociedade sobre os serviços prestados pela Agência e as formas de acesso a esses serviços. Além disso, apresenta também os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

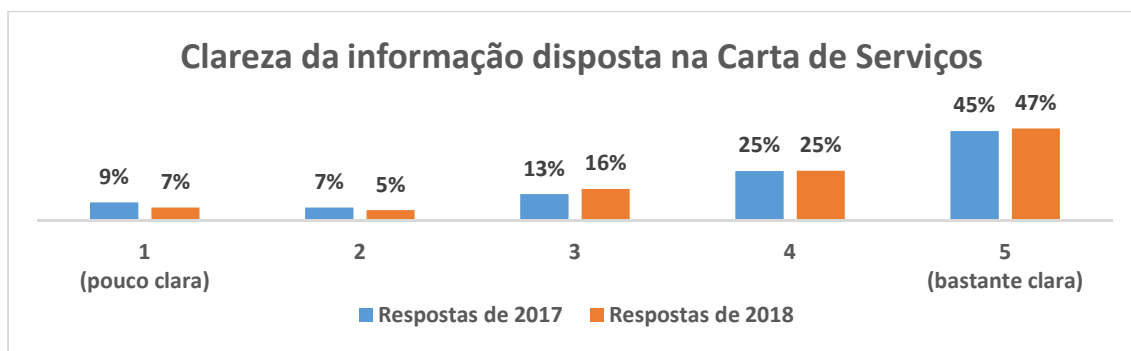
Insta observar que foi autorizada pela Portaria ANCINE nº 16-E/2019 a revisão e atualização da Carta de Serviços ao Cidadão hoje disponível no portal da Agência Nacional do Cinema.

4.2.1 Pesquisa de Satisfação da Carta de Serviços

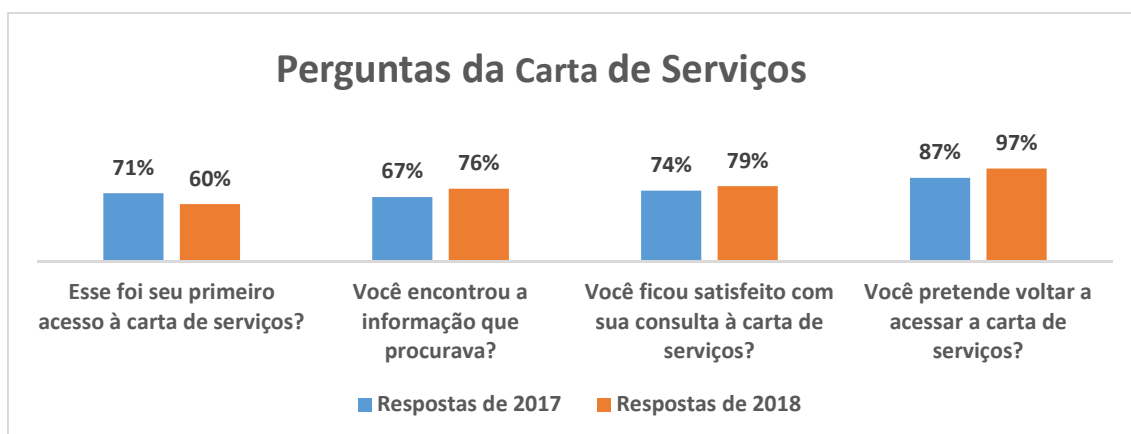
A fim de entender como o usuário qualifica o conteúdo já disponibilizado na Carta de Serviços para aprimorá-la constantemente, a pesquisa de satisfação realizada em 2018 é de suma relevância para o correto direcionamento dos dados lá inseridos por quem utiliza desta ferramenta.

Em 2018 foram 75 respondentes, 58,67% a menos do que no ano de 2017, no qual 119 responderam à pesquisa, obtendo-se os seguintes resultados:

Perguntas da Carta de Serviços						
Dê uma nota para a clareza da informação disposta na Carta, onde 1 é pouco clara e 5 é bastante clara	1	2	3	4	5	Total
Respostas de 2017	11	8	16	30	54	119
Respostas de 2018	5	4	12	19	35	75



Percebe-se que, dos respondentes de 2018, a maioria atribuiu as notas máximas 4 ou 5 para o item clareza da informação, enquanto uma parcela pequena alegou que o conteúdo é pouco claro, atribuindo notas 1 e 2 ao referido item.



Com os dados informados, é possível concluir que apesar do número de acessos ao referido instrumento de consulta ter diminuído em comparação com o ano de 2017, entende-se que tal decréscimo é justificado, de certa forma, pelo aumento do número de manifestações junto à Ouvidoria Geral requerendo saber procedimentos básicos operacionalizado por todas as unidades da ANCINE.

Nesse sentido, a atualização da Carta de Serviços, a ser iniciada em 2019, contribuirá para facilitação do acesso pelo usuário dos procedimentos da casa e para navegabilidade mais objetiva e clara.

5 Considerações Finais

Pela análise dos dados inseridos no presente relatório, pode-se verificar que em 2018 houve um aumento de atendimento prestado pela Ouvidoria Geral da ANCINE através do e-OUV e do canal ouvidoria.responde@ancine.gov.br, representando, além do interesse do cidadão nos serviços públicos oferecidos pela Agência, dificuldade de localizar, por conta própria, procedimentos e rotinas das diversas unidades setoriais da ANCINE. Com isso, é imperioso melhorar a transparência ativa por parte da Agência, a fim de que o usuário de serviços públicos possa, no portal da ANCINE, localizar procedimentos, rotinas das áreas, editais, contratos administrativos e demais informações públicas do seu interesse de forma fácil e intuitiva, diminuindo o fluxo de solicitações para o e-OUV e pedidos de informação para o e-SIC. Em novembro de 2018, um mapeamento sobre transparência ativa no sítio da ANCINE foi elaborado pela Ouvidoria Geral e encaminhado à área competente SEC/CGI para providências desta unidade.

Cabe ressaltar que o papel de instrumentos como o Observatório Brasileiro do Cinema e do Audiovisual - OCA e o próprio trabalho da equipe de Comunicação são fundamentais para fomentar a boa prática da transparência ativa, bem como para aprimorar constantemente a navegabilidade do portal, tornando as informações cada vez mais acessíveis ao cidadão. A colaboração das diversas unidades da ANCINE, produzindo informações e apontando os temas que requerem maior atenção também contribuem enormemente em tal esforço.

A grande parte do atendimento da Ouvidoria da ANCINE diz respeito ao esclarecimento de dúvidas dos usuários e direcionamento ao canal correto para determinado serviço. Dessa forma, o esforço da Casa em atualização a Carta de Serviços, os itens nas Perguntas Frequentes e a página Fale Conosco no sítio da ANCINE contribuem para otimizar o acesso e solução de dúvidas sem necessitar contatar as áreas.

Soma-se ainda a atualização da página da ANCINE no Portal de Serviços do Governo Federal, canal oficial para inserção das cartas e serviços dos diversos serviços prestados por

órgãos e entidades do Executivo Federal. Após a atualização da carta de serviços, a Ouvidoria Geral irá inserir no portal a atualização da carta da ANCINE, assegurando que as informações sejam únicas e simples, favorecendo a busca de informações pelo usuário junto aos instrumentos disponibilizados pela agência.

Entre as demandas mais respondidas pela Ouvidoria Geral estão as relativas à temas que não são de competência da ANCINE. Desta forma, seria aconselhável que se incentivasse a sociedade a saber mais sobre as atribuições da Agência.

Também se destaca que entre as reclamações recebidas o maior número corresponde à demandas consumeristas. Não sendo essa uma competência específica da ANCINE, seria recomendável que a agência estimulasse os agentes econômicos aqui registrados (em especial, os exibidores) a se cadastrarem na plataforma “Consumidor.gov.br”, canal de atendimento do Governo Federal às reclamações de consumidores, como forma de unificar o tratamento das demandas de consumo e solucioná-las. Em relação ao e-SIC, há sucesso no uso do sistema de forma que os pedidos são respondidos tempestivamente, com tempo médio de resposta conclusiva menor em comparação aos anos anteriores. Registra-se ainda que nunca houve reclamação na aplicação da Lei de Acesso à Informação no âmbito da ANCINE, gerando confiabilidade e maior incidência de solicitações ao longo dos anos.

Para 2019, a Ouvidoria Geral da ANCINE está em fase de composição de um Comitê de Desburocratização a fim de operacionalizar a ferramenta criada pelo Decreto nº 9.094/17, o Simplifique, que visa garantir a qualquer usuário o envio de propostas de simplificação dos serviços prestados pelas entidades e órgãos do Executivo Federal. Tal mecanismo contribui para criar iniciativas de celeridade, gerando reflexão sobre boas práticas trazidas pelos usuários e busca permanente por soluções de forma cooperativa e participativa com toda a sociedade.

Também se encontram dentre as atividades para 2019, modificações dos normativos internos para adequação aos instrumentos normativos, como as Instruções Normativas INs nº 18 e 19 da OGU/CGU, além de revisão pontual nas Resoluções de Diretoria Colegiada RDCs nº 40/2011 e 75/2017.

A observação dos dados apresentados neste relatório, assim como a sua interpretação, tem potencial para abrir discussões importantes sobre processos e procedimentos internos da agência, a fim de identificar iniciativas concretas de melhoria da gestão e da relação da agência com a sociedade. em parceria e atuação conjunta com o conjunto dos servidores desta casa, a Ouvidoria Geral busca promover mais instrumentos de transparência e aprimorar os existentes, cumprindo ainda sua função regimental de “propor medidas de ajuste nos procedimentos administrativos, visando à melhoria do desempenho institucional”. Entende-se que a observação atenta a cada demanda permite ampliar a democracia, por meio do atendimento e defesa dos interesses do cidadão como princípio e as boas práticas em Ouvidoria como meta para a construção de uma relação mais próxima e profícua com a sociedade

Assim, apesar dos avanços obtidos em 2018, continuamos empenhados em contribuir para a redução significativa do volume burocrático necessário à tramitação dos diversos procedimentos em curso na ANCINE, pois entendemos que ainda é possível avançar nas ações de desburocratização e simplificação, melhor organização das informações, bem como na forma como os serviços são apresentados e na aferição da qualidade dos serviços prestados.