

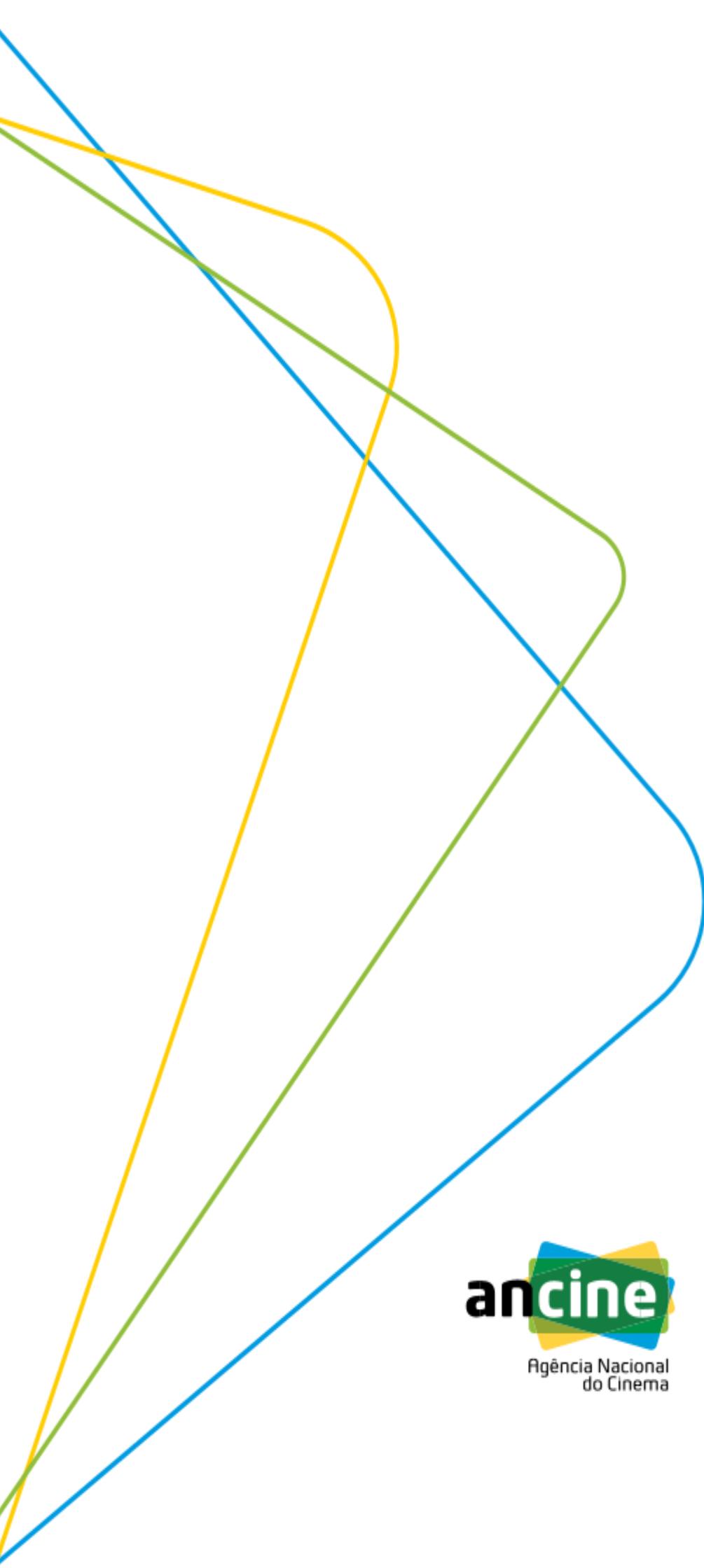
**AGÊNCIA NACIONAL  
DO CINEMA**

Ouvidoria-Geral

**RELATÓRIO ANUAL  
DE ATIVIDADES**

Exercício 2023





**ancine**  
Agência Nacional  
do Cinema

## DIRETORIA COLEGIADA DA AGÊNCIA NACIONAL DO CINEMA

### **Diretor-Presidente**

Alex Braga Muniz

### **Diretores**

Paulo Xavier Alcoforado

Thiago Mafra dos Santos

Vinícius Clay Araújo Gomes

## OUVIDORIA-GERAL

### **Ouvidor-Geral**

João Paulo Machado Gonçalves

### **Equipe**

Bruno Crocamo

Diego Marques Feijó

Rafael da Silva Pereira

Suely Fatima Lima Schueler

Apoio e Revisão Gráfica - Assessoria de Comunicação (ACO)



# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>5</b>
<b>2. OUVIDORIA-GERAL DA ANCINE – UM CANAL CIDADÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>3. DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA .....</b>	<b>7</b>
3.1 Da quantidade de manifestações recebidas em 2023 .....	7
3.2 Do tempo médio para resposta e da satisfação do usuário .....	10
3.3 Dos canais de comunicação utilizados nas manifestações de ouvidoria .....	12
3.4 Dos tipos de manifestações e dos pontos recorrentes .....	13
3.4.1 Solicitação .....	16
3.4.2 Reclamação .....	19
3.4.3 Denúncia e Comunicação de Irregularidade .....	20
3.4.4 Elogio, Simplifique e Sugestão .....	22
<b>4. DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO.....</b>	<b>23</b>
4.1 Da quantidade de pedidos de informação recebidos em 2023 .....	23
4.2 Dos pedidos de informação por temas e pontos recorrentes .....	28
4.3 Do tempo de resposta aos pedidos de informação .....	31
4.4 Da quantidade de recursos por tipo de resposta .....	32
<b>5. DA CARTA DE SERVIÇOS E DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL .....</b>	<b>35</b>
<b>6. DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS .....</b>	<b>38</b>
<b>7. DAS CONSULTAS PÚBLICAS .....</b>	<b>40</b>
<b>8. CONCLUSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>41</b>



# 1. INTRODUÇÃO

A gestão pública moderna pressupõe atuação e foco em resultados, com qualidade, transparência, integridade e adequação dos serviços públicos prestados às necessidades da sociedade, sendo cada vez mais relevantes a participação e o controle social, com atuação ativa dos cidadãos, em prol da melhoria dos serviços públicos.

A participação da sociedade brasileira na gestão pública é um direito assegurado pela Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, permitindo que os cidadãos tanto participem da formulação das políticas públicas quanto fiscalizem a aplicação dos recursos públicos.

A Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), regulamenta o direito constitucional de acesso dos cidadãos às informações públicas e é aplicável aos 3 (três) Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios. Essa lei representou um importante passo para o fortalecimento das políticas de transparência pública, instituindo, como princípio fundamental, que o acesso à informação pública é a regra, e o sigilo a exceção.

Para garantir o exercício pleno do direito de acesso previsto na Constituição da República Federativa do Brasil, a LAI define os mecanismos, prazos e procedimentos para a entrega das informações solicitadas à administração pública pelos cidadãos. A lei igualmente determina que os órgãos e entidades públicas deverão divulgar um rol mínimo de informações de forma proativa em sítio eletrônico oficial na internet, em transparência ativa.

Já a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, conhecida como Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público, reconhece a ouvidoria pública como instituição essencial à boa prestação dos serviços públicos, e prevê a existência das ouvidorias em todos os Poderes e em todas as esferas da federação brasileira.

Em 2018, o Decreto nº 9.492, de 5 de setembro, que regulamentou a Lei nº 13.460/17, criou o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal (SISOuv), composto pela Ouvidoria-Geral da União, como órgão central, e pelas demais ouvidorias federais como órgãos setoriais.

Esse processo de ampliação dos espaços de participação social permitiu a criação de ouvidorias públicas nos 3 (três) Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, como uma instância de controle e participação social, destinada ao aprimoramento da gestão pública.

As ideias de participação e controle social estão intimamente relacionadas: por meio da participação na gestão pública, os cidadãos podem intervir na tomada da decisão administrativa, potencializando medidas que realmente atendam ao interesse público e, ao mesmo tempo, podem exercer controle sobre a ação do Estado, exigindo que o gestor público preste contas de sua atuação e aprimore a prestação dos serviços sob sua gestão.

De acordo com a Controladoria-Geral da União (CGU), a Ouvidoria Pública é o principal canal para que o cidadão dialogue com a administração pública, sendo instrumento por meio do qual as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem contínua melhoria dos serviços públicos prestados.



Nesse sentido, a Ouvidoria Pública funciona como um agente promotor de mudanças: de um lado, favorece uma gestão flexível, comprometida com a satisfação das necessidades do cidadão; de outro, estimula a prestação de serviços públicos de qualidade, capazes de garantir direitos.

Nesse contexto, o entendimento mais moderno percebe as ouvidorias públicas como elemento integrante e catalisador das instâncias de governança.

O Relatório Anual de Gestão da unidade de ouvidoria é, nos termos da Lei nº 13.460/17, o documento que deve consolidar as informações referentes às manifestações recebidas e, com base nelas, sugerir melhorias na prestação de serviços públicos, devendo ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na Internet.

De acordo com o art. 15 da mesma Lei nº 13.460/17, o Relatório Anual de Gestão 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.

Nesse contexto, o presente relatório tem como objetivo apresentar registro sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral da Agência Nacional do Cinema – Ancine em 2023, em conformidade com o art. 22, § 1º, inciso III, da Lei nº. 13.848, de 25 de junho de 2019, assim como os art. 14 e 15, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

No intuito de agregar valor e contribuir com a evolução da entidade, o presente relatório consolida informações e reflexões gerenciais e apresenta um panorama acerca da percepção dos usuários quanto aos serviços públicos prestados pela Agência em 2023.

## **2. OUVIDORIA-GERAL DA ANCINE – UM CANAL CIDADÃO**

A Agência Nacional do Cinema já previa a criação da sua Ouvidoria-Geral na origem de sua estrutura organizacional, no § 4º do art. 8º da Medida Provisória nº 2.228-1, de 6 de setembro de 2001.

O atual regimento interno da entidade (Resolução de Diretoria Colegiada - RDC nº 124, de 2022) prevê, em seu art. 33, as seguintes atribuições para a unidade de ouvidoria:

- 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.

A Ouvidoria-Geral da Ancine é composta por 4 (quatro) servidores efetivos, sendo dois servidores da carreira da Agência e dois servidores cedidos. Todos esses servidores possuem certificação avançada em Ouvidoria pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), com carga horária de 160 (cento e sessenta) horas.

## 3. DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

### 3.1 Da quantidade de manifestações recebidas em 2023

No exercício de 2023, a Ancine recebeu 486 (quatrocentas e oitenta e seis) manifestações de ouvidoria, representando um aumento de aproximadamente 35% (trinta e cinco por cento) em relação aos protocolos recebidos ao longo de 2022, conforme se verifica no gráfico a seguir.



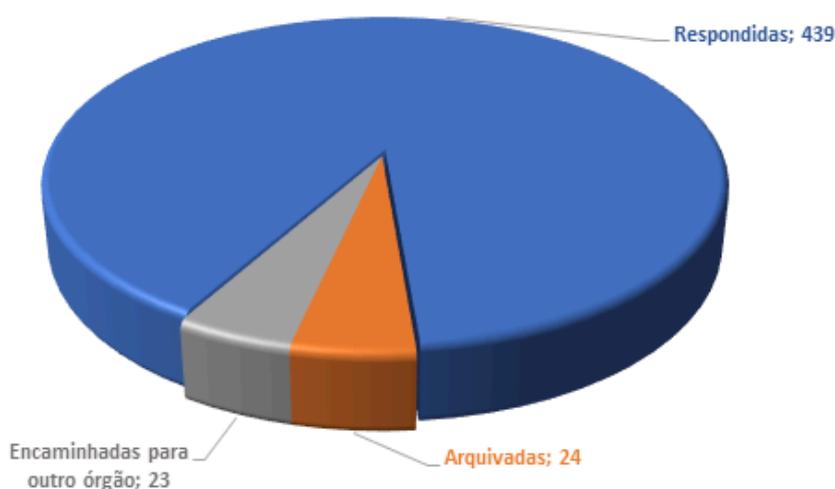
Gráfico 1 – Quantidade de manifestações recebidas por ano



Dentre as 486 (quatrocentas e oitenta e seis), 23 (vinte e três) manifestações foram encaminhadas a outros órgãos e 463 (quatrocentas e sessenta e três) tratadas integralmente no âmbito da Agência.

As 463 (quatrocentas e sessenta e três) manifestações, por sua vez, dividem-se em 439 (quatrocentas e trinta e nove) respondidas e 24 (vinte e quatro) arquivadas: 12 (doze) por duplicidade e 12 (doze) por falta de clareza (arquivamento automático por ausência de complementação pelo usuário).

### MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA POR TIPO DE TRATAMENTO - 2023



**Gráfico 2** – Manifestações de ouvidoria por tipo de tratamento – 2023

Importante destacar que 224 (duzentas e vinte e quatro) manifestações foram tratadas pela unidade de ouvidoria sem a realização de encaminhamentos internos para pronunciamento ou providências por parte da(s) área(s) técnica(s) e 262 (duzentas e sessenta e duas) manifestações foram tratadas com o envio à(s) área(s) técnica(s) da Agência com o fito de providências ou pronunciamento.



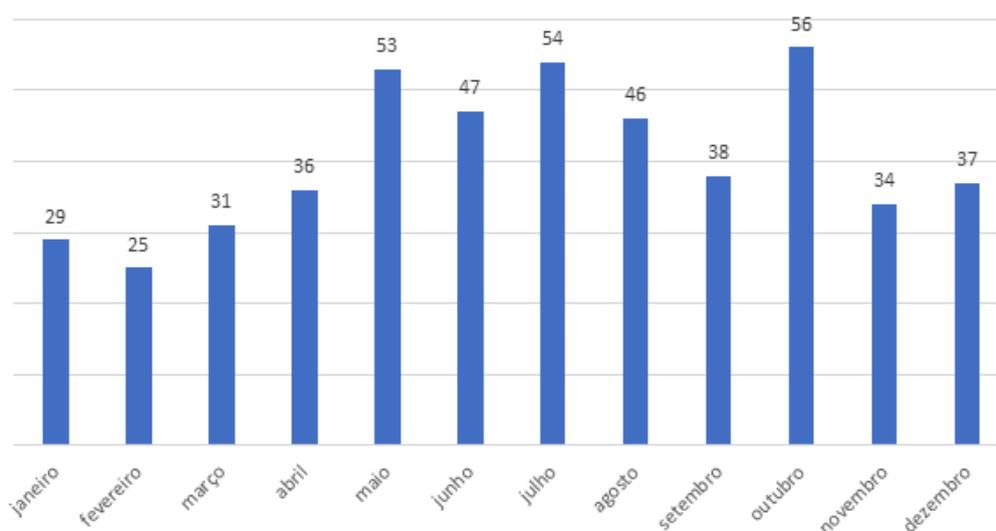
## DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA CONFORME ENCAMINHAMENTOS INTERNOS REALIZADOS - 2023



**Gráfico 3** – Distribuição das manifestações de ouvidoria conforme encaminhamentos internos realizados - 2023

A seguir, é possível visualizar, nos gráficos 4 e 5, a distribuição das manifestações ao longo dos meses de 2023, bem como a distribuição mensal das manifestações tratadas pela Ouvidoria sem encaminhamento interno em relação ao total de manifestações, expressa de forma proporcional na escala de 0 a 1.

## QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS EM 2023



**Gráfico 4** – Quantidade de manifestações recebidas por mês em 2023

PROPORÇÃO DE MANIFESTAÇÕES TRATADAS PELA OUVIDORIA SEM ENCAMINHAMENTO INTERNO EM RELAÇÃO AO TOTAL DE MANIFESTAÇÕES - VISÃO MENSAL - 2021/2022/2023



**Gráfico 5** – Proporção de manifestações tratadas pela Ouvidoria sem encaminhamento interno em relação ao total de manifestações, visão mensal – 2021/2022/2023

Convém apontar que, no decorrer do ano de 2023, a Ouvidoria-Geral respondeu a um total de 722 (setecentas e vinte e duas) mensagens de e-mail enviadas por usuários dos serviços públicos. Dentro desse conjunto de mensagens, 286 (duzentas e oitenta e seis) receberam uma resposta padronizada por meio da qual os remetentes foram orientados a realizar o cadastro diretamente na Plataforma Fala.BR ou autorizar a Ouvidoria-Geral a criar o cadastro de usuário e registrar a manifestação na Plataforma Fala.BR para eles.

A partir de setembro de 2023, implementou-se uma nova prática que consiste no registro das mensagens de e-mail na Plataforma Fala.BR quando o(a) interessado(a) não realiza o registro diretamente conforme orientado(a) e tampouco concede a autorização supramencionada, resultando na inserção na Plataforma Fala.BR de 51 (cinquenta e uma) das 286 (duzentas e oitenta e seis) demandas que receberam a resposta padronizada. Nestes casos, o protocolo não fica vinculado a um cadastro de usuário.

Outrossim, as 436 (quatrocentas e trinta e seis) mensagens de e-mail restantes foram respondidas com esclarecimentos de dúvidas ou com direcionamento à área técnica ou órgão responsável pelo tema.

### 3.2 Do tempo médio para resposta e da satisfação do usuário

O art. 16 da Lei 13.460/17 (Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público) estabelece o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, para resposta final ao cidadão.



Em 2023, 100% (cem por cento) das respostas fornecidas pela Ancine respeitaram os prazos previstos no Decreto nº 9.492/18, que regulamenta a supracitada lei, consoante informação extraída do “painel resolveu?”, disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

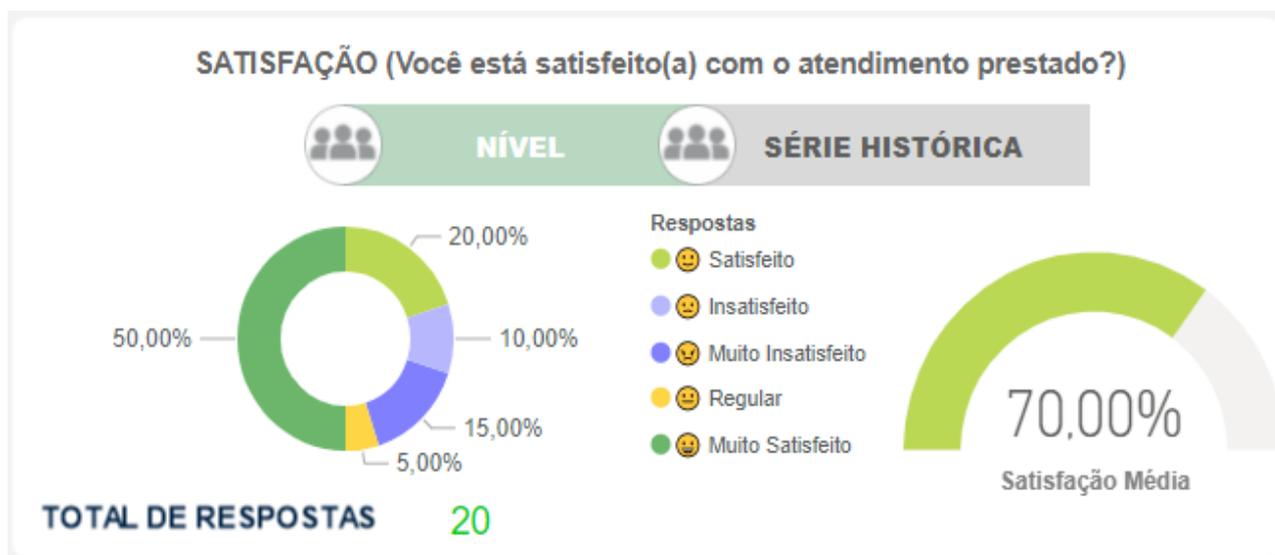
O prazo médio de resposta das manifestações da Agência na Plataforma Fala.BR em 2023 foi de 7,27 (sete vírgula vinte e sete) dias. Esse tempo representa uma redução de aproximadamente 45% (quarenta e cinco por cento) em relação ao ano anterior, em que a média foi de 13,23 (treze vírgula vinte e três) dias, conforme se verifica na figura a seguir.



**Figura 1** – Tempo médio de resposta e informação de cumprimento de prazo, Fala.BR – visão Ancine 2023  
Fonte: Painel Resolveu? - CGU, Fev/2024

Com relação às mensagens de e-mail enviadas por usuários dos serviços públicos e respondidas pela Ouvidoria, o prazo médio de fornecimento de respostas foi de 1,74 (um vírgula setenta e quatro) dias.

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR disponibiliza uma pesquisa de satisfação facultativa aos usuários, após a manifestação ser respondida de forma conclusiva. Das 439 (quatrocentas e trinta e nove) manifestações de ouvidoria com resposta conclusiva em 2023, apenas 20 (vinte) tiveram sua respectiva pesquisa de satisfação respondida pelo cidadão. Ou seja, a amostragem de respondentes é de 4,6% (quatro vírgula seis por cento), representando uma diminuição em relação ao ano de 2022 que foi de 7,8% (sete vírgula oito por cento).



**Figura 2** – Total de respostas à pesquisa de satisfação do Fala.BR e satisfação média – visão Ancine 2023  
 Fonte: Painel Resolveu? - CGU, Fev/2024

Desde 2022, como forma de incentivar o usuário a responder a pesquisa, inserimos, ao final das respostas conclusivas, um texto demonstrando o nosso desejo de sermos avaliados. Para o ano de 2024, manteremos o pedido de avaliação.

### 3.3 Dos canais de comunicação utilizados nas manifestações de ouvidoria

Em 2023, o canal de entrada mais utilizado, totalizando 453 (quatrocentas e cinquenta e três) manifestações, foi a Internet, por meio do registro realizado pelo próprio cidadão no portal Fala.Br (<https://falabr.cgu.gov.br>) ou por meio do formulário Fale Conosco da Ancine ([https://www.gov.br/ancine/pt-br/canais\\_atendimento/contact-info](https://www.gov.br/ancine/pt-br/canais_atendimento/contact-info)).

Vale apontar que a demanda enviada por usuários dos serviços públicos via formulário Fale Conosco da Ancine é direcionada ao e-mail da Ouvidoria-Geral, mas, neste caso, a internet é considerada o canal de entrada adotado pelo(a) interessado(a). Portanto, das 51 (cinquenta e uma) mensagens de e-mail citadas anteriormente neste relatório que resultaram em registro na Plataforma Fala.BR, 20 (vinte) tiveram como origem o formulário em questão e, conseqüentemente, considerou-se a internet como canal de entrada.

Com relação aos demais canais de entrada, não houve um número significativo: 31 (trinta e uma) manifestações por meio de e-mail, 1 (uma) por telefone e 1 (uma) na categoria outros.

Comparando com o ano de 2022, observa-se um pequeno aumento do número de manifestações cadastradas no Fala.BR com base em mensagem recebida via e-mail pela Ouvidoria-Geral. Cabe destacar, com relação a este ponto, o novo procedimento adotado, a partir de setembro de 2023, já mencionado neste relatório, que consiste no registro no Fala.BR, sem vinculação a um cadastro de usuário, das mensagens recebidas por e-mail quando o(a) interessado(a) não realiza o registro no sistema diretamente,

conforme orientado(a) por meio de resposta padronizada, bem como não autoriza a Ouvidoria-Geral a criar o cadastro de usuário e a registrar a manifestação na Plataforma Fala.BR para ele(a).

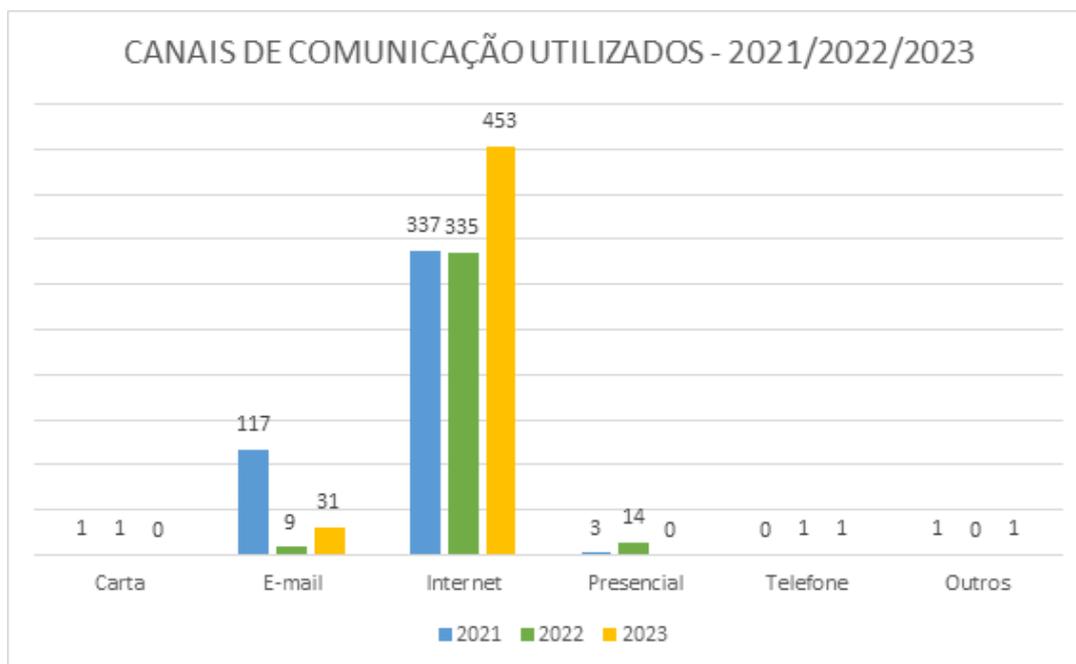


Gráfico 6 – Canais de comunicação utilizados pelos cidadãos – 2021/2022/2023

### 3.4 Dos tipos de manifestações e dos pontos recorrentes

O gráfico 7 abaixo demonstra a distribuição das manifestações recebidas em 2023 por tipo, incluídas aquelas encaminhadas para outros órgãos



Gráfico 7 – Distribuição das manifestações por tipo, 2023



Observa-se que, no exercício de 2023, a Ancine recebeu 486 (quatrocentas e oitenta e seis) manifestações de ouvidoria, sendo 304 (trezentas e quatro) solicitações, 75 (setenta e cinco) reclamações, 60 (sessenta) comunicações de irregularidade, 26 (vinte e seis) denúncias, 14 (quatorze) sugestões e 7 (sete) elogios.

Os assuntos mais demandados, conforme o gráfico 8, foram “fomento”, com 134 (cento e trinta e quatro) manifestações, e “registro”, com 130 (cento e trinta).

Assim como no ano anterior, sobressai-se o quantitativo de enquadramentos como “outros”: 76 (setenta e seis). Neste caso, importa destacar que 34 (trinta e quatro) se referem a manifestações ininteligíveis.

Há, ainda, em harmonia com o gráfico 8, outros 4 (quatro) assuntos, a saber: “fiscalização”, com 37 (trinta e sete) manifestações; “gestão interna”, com 35 (trinta e cinco) manifestações; “regulação”, com 8 (oito) manifestações; e “ouvidoria”, com 5 (cinco) manifestações.

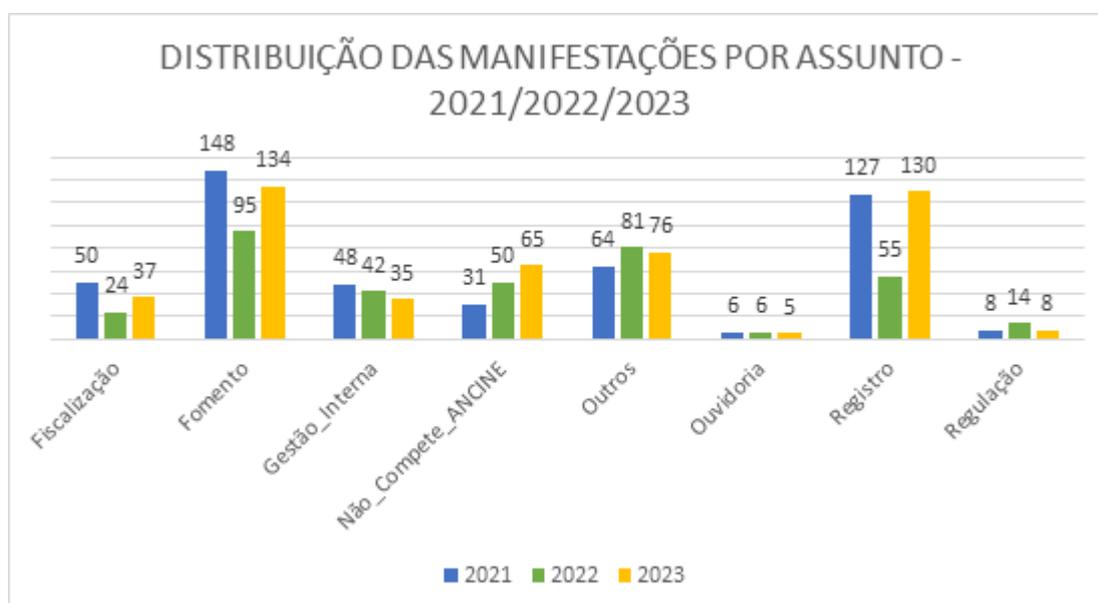


Gráfico 8 – Distribuição das manifestações de ouvidoria por assunto, 2021/2022/2023

Entende-se por:

- a. **registro:** atividades relacionadas ao registro de agentes econômicos, de eventos e de obras audiovisuais junto à Ancine;
- b. **fomento:** atividades relacionadas aos mecanismos de fomento do mercado audiovisual, geridos pela Ancine, sejam mecanismos estes indiretos (incentivos fiscais) ou diretos (recursos orçamentários da Ancine ou do Fundo Setorial do Audiovisual – FSA);
- c. **fiscalização:** atividades relacionadas à fiscalização do mercado audiovisual, conforme normativos regulatórios do setor emanados pela Ancine;
- d. **gestão interna:** atividades relacionadas ao funcionamento organizacional da Agência;
- e. **regulação:** atividades relacionadas à regulação do setor audiovisual afetas à competência da Ancine;
- f. **ouvidoria:** atividades relacionadas à atuação desta unidade.

É possível notar, comparando os gráficos 7 e 8, que a soma de manifestações classificadas por tipo, 486 (quatrocentas e oitenta e seis), não é igual ao total de manifestações por assunto, 490 (quatrocentas e noventa). Isto ocorre porque uma manifestação pode ser registrada contendo mais de um assunto.

Em outras palavras, 486 (quatrocentos e oitenta e seis) protocolos registrados na plataforma Fala.BR foram referentes a 490 (quatrocentos e noventa) assuntos. Para melhor visualização da distribuição, por assunto, das manifestações recebidas pela Ancine, construímos um Diagrama de Venn, disponível a seguir.

### Distribuição das manifestações por assunto - 2023

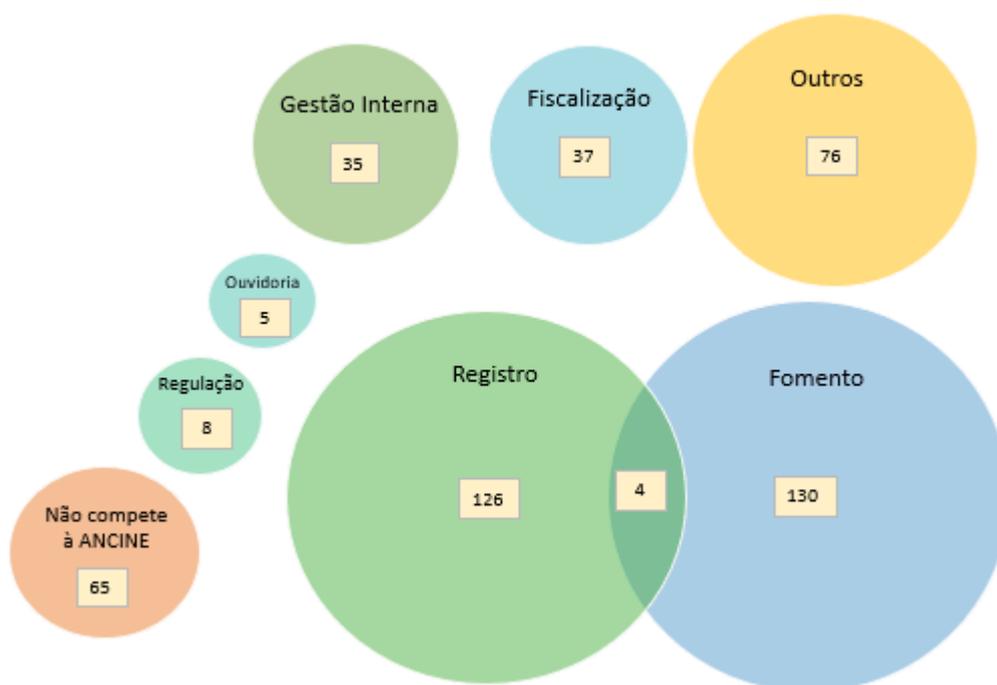


Figura 3 – Distribuição das manifestações por assunto – 2023 – Diagrama de Venn

Cada assunto foi também classificado com um subassunto. Assim, observando-se a distribuição dos subassuntos, disponível no gráfico a seguir, nota-se, com relação ao registro, que o subassunto mais recorrente foi “registro de empresas e pessoas físicas” (total: 87) e, com relação ao fomento, que o subassunto mais recorrente foi “Fundo Setorial do Audiovisual - FSA” (total: 53).





Gráfico 9 – Distribuição das manifestações por subassunto – 2023

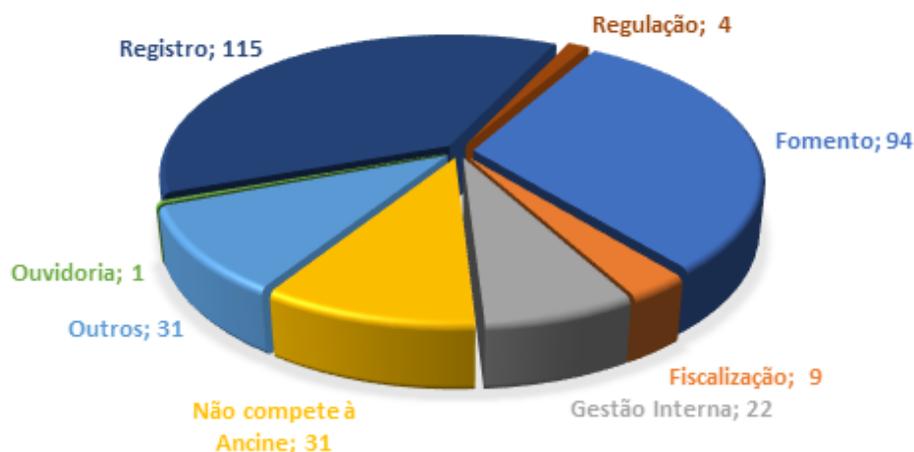
A seguir, faremos uma análise por tipo de manifestação.

### 3.4.1 Solicitação

Conforme o Gráfico 7 deste relatório, 304 (trezentas e quatro) das manifestações foram solicitações. Por definição, solicitação é um pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal. Contudo, nem toda solicitação recebida por esta Ouvidoria-Geral é relacionada a um pedido de providências. Em diversas oportunidades, o cidadão busca dirimir dúvidas operacionais sobre um serviço público da Ancine.

Com relação aos pontos recorrentes, aproximadamente 68% (sessenta e oito por cento) dos assuntos abordados por meio de solicitações foram referentes à área de fomento e de registro.

## DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DO TIPO SOLICITAÇÃO, POR ASSUNTO - 2023



**Gráfico 10** – Distribuição das manifestações do tipo solicitação, por assunto – 2023

Relativamente ao assunto “registro”, foram 115 (cento e quinze) solicitações. Destas, 78 (setenta e oito) foram relacionadas ao registro de empresas e pessoas físicas; 23 (vinte e três) sobre registro de obras audiovisuais, sendo 6 (seis) relacionadas ao Certificado de Produto Brasileiro – CPB e 17 (dezessete) relacionadas a obras publicitárias, não publicitárias e Certificado de Registro de Título – CRT.

Tivemos, ainda, manifestações sobre classificação de nível (total: 6); Dados abertos e transparência (total: 4); Mostras, festivais e eventos (total: 3); e sobre legislação, normativos e manuais (total: 1).

As manifestações registradas via Fala.Br. no exercício apontam para um aumento expressivo da demanda pelo serviço de registro de Agente Econômico na Ancine. Em diversas ocasiões, a Superintendência de Registro (SRE/Ancine) pediu a compreensão do cidadão devido à demanda acima da média e informou que o requerimento não estava sendo atendido antes do prazo normativo.

A SRE/Ancine também relatou um prazo de análise maior para o serviço de classificação de nível de empresa produtora devido a uma demanda excepcional.

É necessário enfatizar, neste ponto, que a Ancine é impactada não somente por editais geridos por esta Agência, mas também por editais lançados pelos entes federados.

A figura a seguir, retirada do painel interativo “Painel Agentes Econômicos” disponível no portal do Observatório Brasileiro do Cinema e do Audiovisual (OCA), demonstra o aumento da demanda pelo serviço de registro de agentes econômicos.



**Figura 4** – Agentes registrados por ano  
 Fonte: Painel Agentes Econômicos – OCA/ANCINE, FEV/2024

Em busca de mitigar o impacto do aumento da demanda, a Diretoria Colegiada da Ancine aprovou, por meio da DELIBERAÇÃO AD REFERENDUM N.º 624-E, DE 2023, ratificada pela DELIBERAÇÃO DE DIRETORIA COLEGIADA N.º 1985-E, DE 2023, um pacote de medidas propostas para ajustar a capacidade operacional da área de registro de empresas. Dentre elas, foi autorizada a criação de Força-Tarefa com a realocação de 2 (dois) servidores para atuação nos processos de registro de agente econômico pelo período de 90 (noventa) dias, com possibilidade de prorrogação por igual período.

Em relação ao assunto “fomento”, foram 94 (noventa e quatro) solicitações. Destas, 64 (sessenta e quatro) foram relacionadas à: Fundo Setorial do Audiovisual (total: 30); legislação, normativos e manuais (total: 12); prestação de contas (total: 10); processos administrativos (total: 4); apresentação de projetos (total: 4); e aprovação para captação (total: 4).

Cumprir notar que a maior parte das solicitações sobre “fomento” foram relacionadas a dúvidas e consultas sobre o tema, bem como sobre circunstâncias específicas concernentes ao projeto objeto da manifestação e prontamente resolvidas pela área técnica. Houve, ainda, manifestações nas quais a área técnica estava dentro do prazo normativo de análise e nas quais o(a) interessado(a) deveria tomar alguma ação para resolver a questão.

Neste sentido, não vislumbramos indicativos de problemas recorrentes nos serviços públicos da Ancine relacionados ao fomento. Ademais, ainda com relação às solicitações, tivemos 9 (nove) registros sobre

“fiscalização”, 22 (vinte e dois) sobre “gestão interna”, 4 (quatro) sobre “regulação”, 1 (um) sobre “ouvidoria”, 31 (trinta e um) classificados como “outros” e 31 (trinta e um) classificados como “não compete à Ancine”. Não foram identificados pontos relevantes nestes assuntos.

### 3.4.2 Reclamação

A reclamação é o segundo tipo de manifestação mais registrado, com 75 (setenta e cinco) registros. A área de fomento detém o maior quantitativo nesta tipologia de manifestação de ouvidoria, com 22 (vinte e dois) casos.

No que tange às reclamações relacionadas à área de fomento, estas foram referentes a insatisfações com a não liberação de recursos; dúvidas não respondidas; lentidão em análise de pedido de financiamento na Linha de Crédito Inovação e Acessibilidade; demora no estorno de depósito realizado por engano em conta corrente controlada pela Ancine; projeto que teria sido cancelado indevidamente; descontentamento com a política de alocação dos recursos do Fundo Setorial do Audiovisual (FSA); bem como frustração com os critérios de avaliação das chamadas públicas para destinação de recursos do FSA.

Neste sentido, ressaltamos que: i) os recursos foram liberados ou o empecilho para liberação foi sanado; ii) as dúvidas foram respondidas; iii) a área técnica responsável pela análise do pedido de financiamento na Linha de Crédito Inovação e Acessibilidade esclareceu que houve aumento significativo do número de propostas inscritas e, com efeito, o tempo necessário para análise aumentou, bem como informou que a situação de (in)adimplência da empresa interessada estava em consulta interna nas demais superintendências e órgãos internos da Agência; iv) o estorno relativo ao valor depositado por engano foi realizado; v) não houve projeto indevidamente cancelado; vi) com relação ao descontentamento com a política de alocação dos recursos do FSA, a área técnica esclareceu que não há direito adquirido à realização de chamada pública nos moldes desejado pelo reclamante; vii) a frustração com os critérios de avaliação das chamadas públicas para destinação de recursos do FSA foi comunicada à Secretaria de Financiamento (SEF/Ancine).

Isto posto, apontamos, uma vez mais, que não vislumbramos indicativos de problemas recorrentes nos serviços públicos da Ancine relacionados ao fomento.

No que tange às reclamações relacionadas à área de registro, notamos, conforme citado na análise de solicitações, um aumento expressivo da demanda pelo serviço de registro de Agente Econômico na Ancine, com uma consequente dificuldade de atender ao requerimento antes do prazo normativo. Conforme mencionado anteriormente, a Diretoria Colegiada da Ancine aprovou, por meio da DELIBERAÇÃO AD REFERENDUM N.º 624-E, DE 2023, ratificada pela DELIBERAÇÃO DE DIRETORIA COLEGIADA N.º 1985-E, DE 2023, um pacote de medidas propostas para ajustar a capacidade operacional da área de registro de empresas.

Ainda com relação às reclamações, 4 (quatro) foram classificadas como “fiscalização”, 10 (dez) como “gestão interna”, 3 (três) como “regulação”, 11 (onze) como “outros” e 11 (onze) classificados como “não compete à Ancine”. Não foram identificados pontos relevantes nesses assuntos.

### DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DO TIPO RECLAMAÇÃO, POR ASSUNTO - 2023

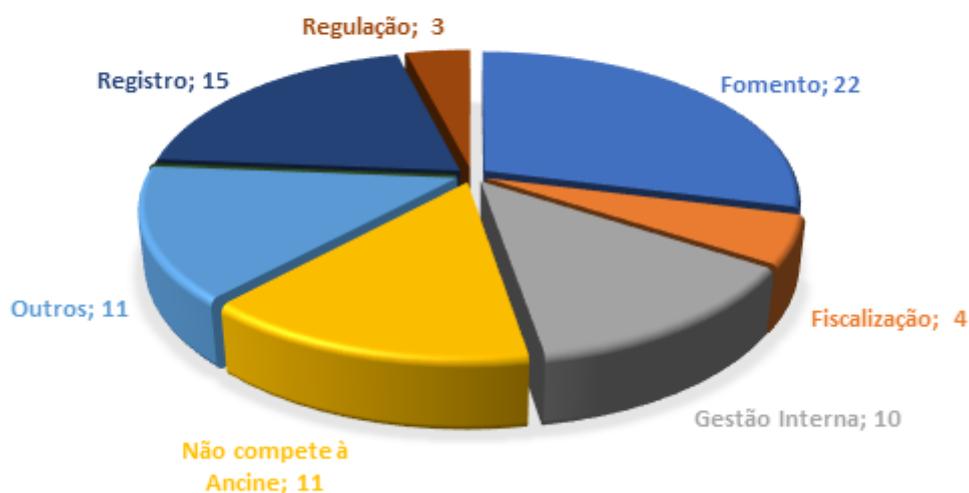


Gráfico 11 – Distribuição das manifestações do tipo reclamação, por assunto – 2023

#### 3.4.3 Denúncia e Comunicação de Irregularidade

Em 2023, foram recebidas 26 (vinte e seis) denúncias e 60 (sessenta) comunicações de irregularidades.

O que difere a denúncia da comunicação de irregularidade é a identificação do denunciante. No caso da comunicação de irregularidade não há identificação do denunciante.

Destaca-se que as comunicações de irregularidades não configuram manifestação, conforme o art. 23 do Decreto n.º 9.492/18.

(...)

*Art. 23. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal poderão coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.*

*§ 1º As informações a que se refere o caput, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos do disposto neste Decreto e não obrigarão resposta conclusiva.*

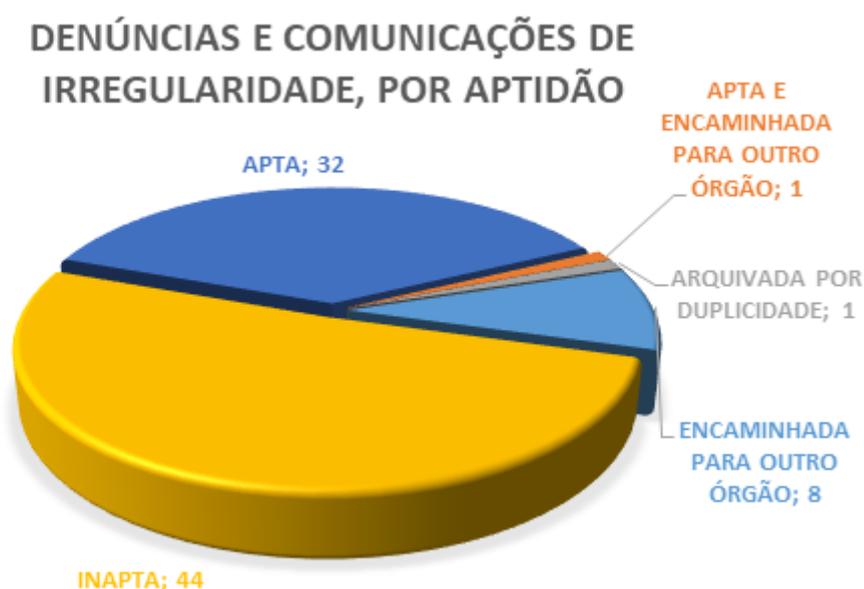
*§ 2º As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública federal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade*

(...)

Entretanto, elas devem ser enviadas ao órgão ou entidade competente para sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

O art. 21 da Portaria CGU nº 581, de 2021 determina que deve ser dado o tratamento de denúncia à comunicação de irregularidades.

Isto posto, do total de denúncias e comunicações de irregularidades, 44 (quarenta e quatro) foram declaradas inaptas; 32 (trinta e duas) aptas para apuração; 8 (oito) encaminhadas para outro órgão; 1 (uma) apta para apuração e encaminhada para outro órgão (parte foi enviada internamente para apuração e outra parte de competência de outro órgão); e 1 (uma) arquivada por duplicidade.



**Gráfico 12** – Denúncias e comunicações de irregularidade, por aptidão para apuração – 2023

Das inaptas para apuração, vale apontar que 24 (vinte e quatro) foram registradas pelo(a) usuário(a) com um teor ininteligível.

Das aptas para apuração, 17 (dezessete) foram referentes ao assunto “proteção ao direito autoral”, 2 (duas) sobre “acessibilidade”, 1 (uma) sobre “fiscalização - legislação, normativos e manuais”, 1 (uma) sobre “mercado distribuidor”, 9 (nove) sobre “Fundo Setorial do Audiovisual – FSA” e 3 (três) sobre “correição” das quais 2 (duas) são relativas a suposto assédio moral.

Cumprir notar que as denúncias ou são referentes a ilícitos ou irregularidades praticados contra a administração pública ou são referentes ao descumprimento, por parte dos agentes econômicos do setor audiovisual, de obrigações regulatórias cuja fiscalização compete à Ancine.

Por fim, importa ressaltar que a análise preliminar de habilitação da denúncia e da comunicação de irregularidade, feita pela Ouvidoria-Geral, restringe-se a verificar a existência de elementos mínimos que permitam a apuração do fato relatado. Não compete à Ouvidoria emitir juízo de valor sobre a existência ou não de ilegalidade/irregularidade, ou seja, a Ouvidoria não realiza apuração da denúncia.

### 3.4.4 Elogio, Simplifique e Sugestão

Não houve manifestação de ouvidoria, no exercício de 2023, do tipo pedido de simplificação (simplifique).

No que concerne às sugestões, em 2023, esta Ouvidoria-Geral recebeu 14 (quatorze) manifestações, das quais 6 (seis) foram sobre assunto que não compete à Ancine e 5 (cinco) ininteligíveis. As 3 (três) restantes foram sobre: sugestão de solução digital; sugestão de “correção” das regras de pontuação de diretores e produtores; e sugestão de edital que contemple produtora que não tenha sido selecionada anteriormente via FSA.

Com relação à solução digital, a Ouvidoria-Geral esclareceu ao(à) interessado(a) que, ressalvados os casos especificados na legislação, compras e serviços são contratados mediante processo de licitação pública que assegure igualdade de condições a todos os concorrentes. Foi esclarecido, ainda, que informações sobre soluções digitais podem ser encaminhadas à Secretaria de Gestão Interna (SGI). Ato contínuo, por não se tratar de sugestão de melhoria de serviço público, a manifestação foi concluída com tais esclarecimentos.

Quanto à sugestão de “correção” das regras de pontuação de diretores e produtores, o(a) interessado(a) não apresentou, objetivamente, qual a correção almejada. A Secretaria de Financiamento (SEF) esclareceu que a Ancine e todo o sistema do FSA já atuam para que novas produtoras, sem experiência no mercado e com baixo portfólio de produções, tenham oportunidade de concorrer nos editais de amplo espectro, mas também que possuam a oportunidade de obter recursos destinados exclusivamente ao surgimento de novos agentes no mercado. Ademais, convidou o(a) interessado(a) a enviar uma contribuição sobre como e em que medida os critérios de pontuação praticados podem ser aperfeiçoados. Não houve retorno do(a) interessado(a) por meio dos canais da Ouvidoria-Geral.

No que tange à sugestão de edital que contemple produtora que não tenha sido selecionada anteriormente via FSA, esta afirma que a existência de exigência de que a produtora tenha a anuência de emissora e/ou distribuidora seria uma barreira para novos realizadores. Sobre este caso a SEF informou que houve publicação de editais para novos realizadores, bem como que os editais para cinema contam com previsão de declaração de distribuição própria, na qual a exploração econômica da obra será feita pelos cotitulares independentes de direitos, sem licenciar este direito a terceiros.

Por fim, foram 7 (sete) elogios recebidos em 2023, sendo 1 (um) referente à Ancine de modo geral, sem especificar um serviço ou área técnica e 6 (seis) referentes à qualidade de atendimento. Dos 6 (seis), 4 (quatro) foram referentes ao atendimento prestado pela secretaria da Ouvidoria-Geral, 1 (um) referente ao atendimento da Superintendência de Fomento (SFO) e 1 (um) referente ao atendimento da Coordenação de Acompanhamentos de Projetos (CAP).

## 4. DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

### 4.1 Da quantidade de pedidos de informação recebidos em 2023

No exercício de 2023, a Ancine recebeu 217 (duzentos e dezessete) pedidos de acesso à informação tratados diretamente pela Agência, representando uma redução de 10,7 % (dez vírgula sete por cento) em relação aos protocolos recebidos ao longo de 2022, conforme se verifica na tabela a seguir.

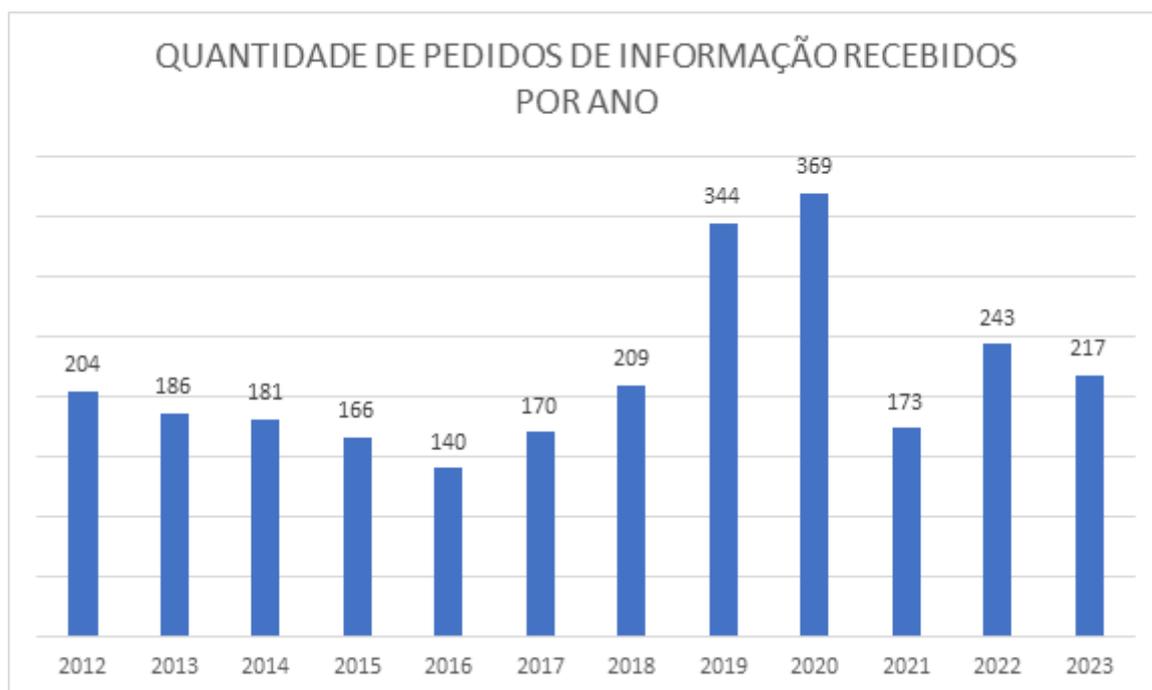
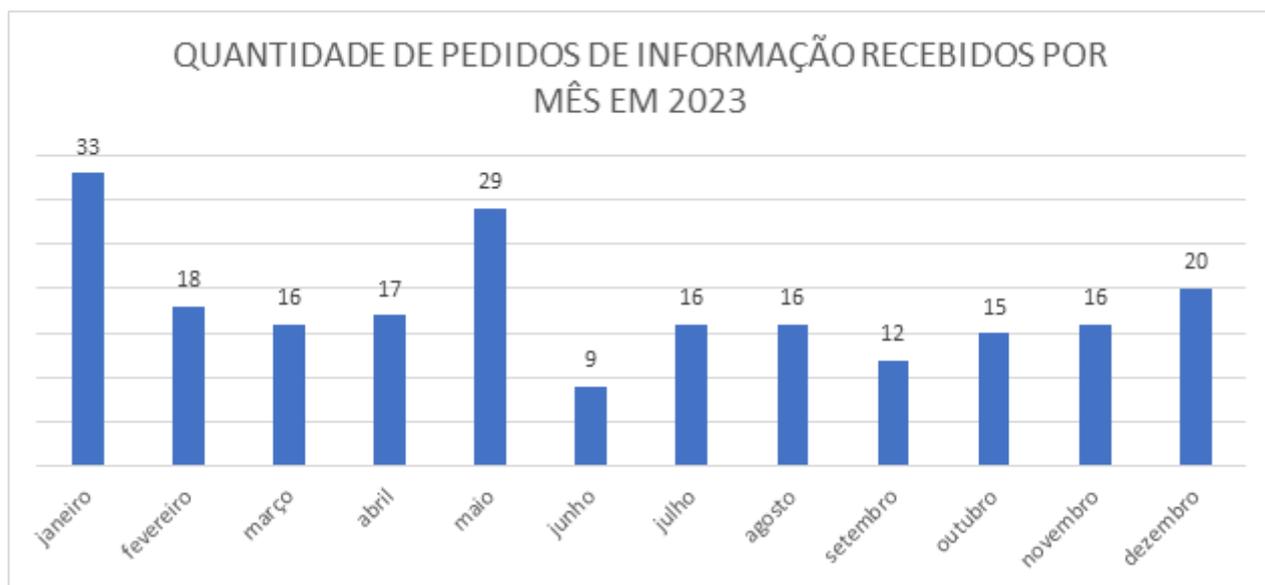


Gráfico 13 – Quantidade de pedidos de informação recebidos por ano

Dentre os protocolos recebidos, porém sem pertinência temática com as atribuições legais da Agência, 1 (um) foi encaminhado à Caixa Econômica Federal, 1 (um) ao Ministério da Cidadania, 1 (um) ao Ministério das Relações Exteriores, 1 (um) à Comissão Nacional de Energia Nuclear, 1 (um) à Controladoria-Geral da União e 1 (um) ao Ministério da Educação. Também foram recebidos 24 (vinte e quatro) protocolos cujo objeto encontrava-se fora do escopo da LAI, tratados como solicitações, conforme a primeira parte deste relatório, não sendo contabilizados como pedidos de acesso.

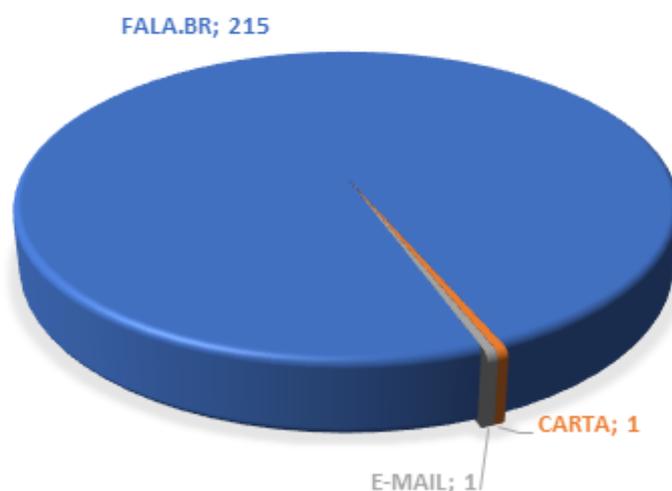
No gráfico a seguir, pode ser visualizada a distribuição dos pedidos de informação ao longo dos meses de 2023.



**Gráfico 14** – Quantidade de pedidos de informação recebidos por mês em 2023

Dentre os pedidos recebidos, verifica-se que 215 (duzentos e quinze) protocolos foram encaminhados diretamente por meio da Plataforma Fala.BR, representando 99,07% (noventa e nove vírgula zero sete por cento) do total de solicitantes com acesso ao sistema, enquanto 1 (um) foi submetido por meio de formulário enviado para o endereço eletrônico sic@ancine.gov.br, e 1 (um) foi enviado por carta, recebida por meio do Protocolo Digital.

### FORMA DE ENTRADA DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO



**Gráfico 15** – Forma de entrada dos pedidos de informação

Verifica-se que houve 36 (trinta e seis) protocolos em 2023 pleiteando acesso a processos administrativos, representando 16,59% (dezesseis vírgula cinquenta e nove por cento) do total de pedidos de acesso à informação recebidos ao longo do ano.

Esse dado significa uma redução de 63% (sessenta e três por cento) no número de pedidos de processos administrativos em relação ao observado no exercício de 2022.

### TIPO DE INFORMAÇÃO REQUERIDA

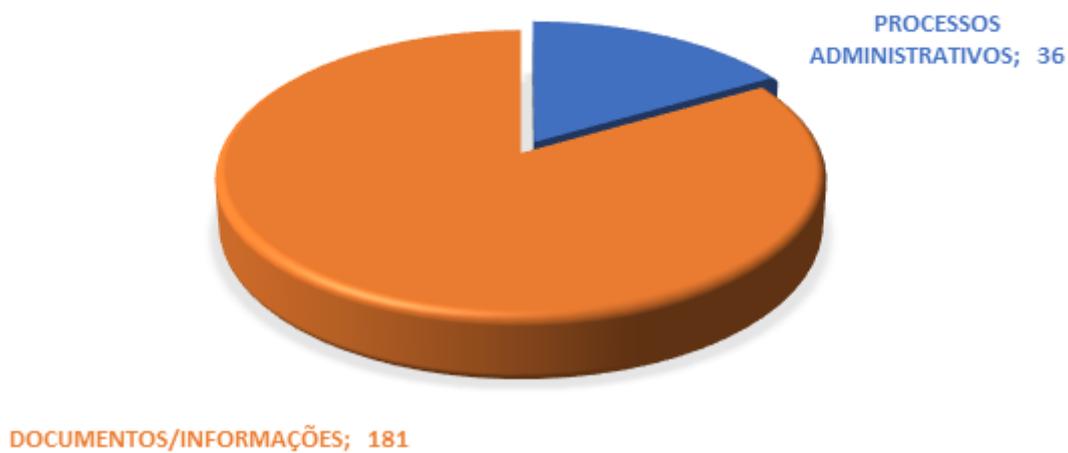


Gráfico 16 – Tipo de Informação Requerida

Ressalta-se que, antes da entrega ao cidadão do processo administrativo solicitado, é necessária a triagem dos documentos que compõem os autos pela área técnica competente. Tal procedimento busca assegurar o direito fundamental de acesso à informação (previsto no inciso XXXIII do art. 5º da Constituição da República Federativa do Brasil) por meio da disponibilização da parte não restrita de acesso, com ocultação de trechos sob sigilo/restritos, elaboração de certidão ou extrato, seguindo previsão contida no art. 7º, § 2º, da LAI.

A análise pormenorizada dos autos requer mais tempo da área técnica para produção da resposta conclusiva, pois é preciso analisar diversas hipóteses legais de restrição de acesso nos autos, tais como a presença de dados pessoais (art. 31 da LAI e Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), dados fiscais (art. 198 da Lei nº 5.172, de 25 de outubro de 1966 - Código Tributário Nacional), dados protegidos por direito autoral (art. 28 e 29 da Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998), além de informações obtidas por Agências Reguladoras, no exercício de suas atividades, que possam gerar vantagem competitiva a outros agentes econômicos (art. 5º, § 2º e art. 6º, I, do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012).

Das respostas fornecidas inicialmente pelas diversas áreas, 61,75% (sessenta e um vírgula setenta e cinco por cento) foram de acesso concedido, seguidas pelas de acesso parcialmente concedido, representando 23,04% (vinte e três vírgula zero quatro por cento). Assim, pode-se verificar que mais de 84% (oitenta e



quatro por cento) foram atendidos, seja na totalidade ou em parte das informações solicitadas. O acesso negado às informações foi objeto de 5,53% (cinco vírgula cinquenta e três por cento) dos casos, enquanto 7,37% (sete vírgula trinta e sete por cento) das respostas informaram que as informações solicitadas não existem.

O gráfico a seguir demonstra, detalhadamente, os percentuais das respostas iniciais, bem como das demais classificações.

### TIPOS DE RESPOSTA AOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO

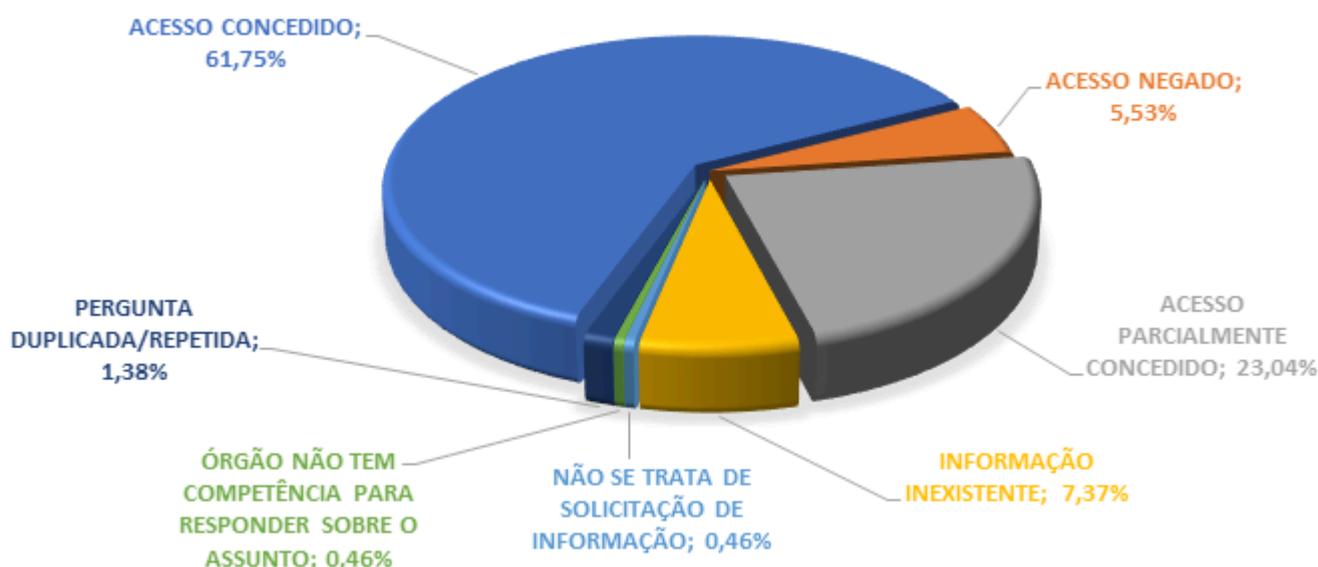


Gráfico 17 – Tipos de Resposta aos Pedidos de Informação

A Plataforma Fala.BR dispõe de pesquisa de satisfação facultativa junto aos usuários após preenchimento das respostas. Dos 217 (duzentos e dezessete) pedidos de informação recebidos em 2023, apenas 9 (nove) tiveram a pesquisa de satisfação respondida, ou seja, a amostragem de respondentes é de 4,15% (quatro vírgula quinze por cento) do total de pedidos submetidos em 2023. Cabe destacar que a pesquisa é realizada considerando o tipo de resposta inicial. Assim, foram recebidas sete respostas relativas a decisões do tipo “Acesso concedido” e duas relativas a decisões do tipo “Acesso parcialmente concedido”, conforme gráfico a seguir.

## PESQUISA DE SATISFAÇÃO POR DECISÃO



Gráfico 18 – Pesquisa de Satisfação por Decisão

### TOTAL DE RESPOSTAS: 9

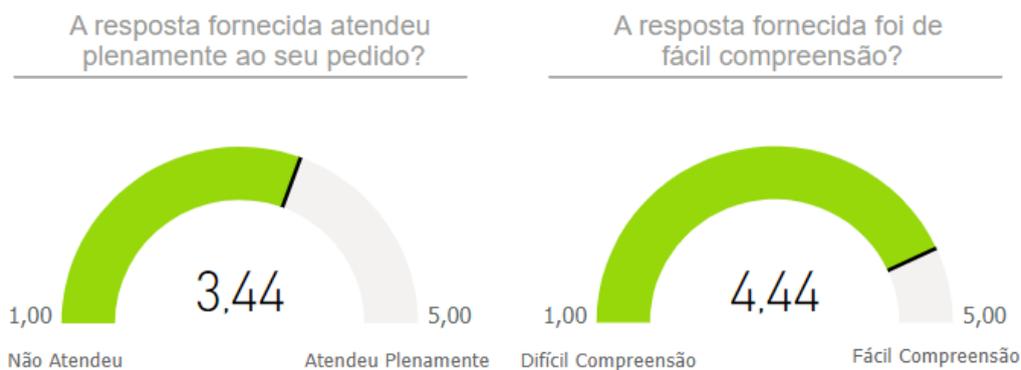


Figura 5 – Total de Respostas a Pesquisa de Satisfação - Fonte: Painel LAI – CGU, 2024

A figura 5 acima, extraída do Painel Lei de Acesso à Informação, gerido pela CGU, representa a média geral da satisfação do usuário considerando a média geral de todas as respostas.

As figuras 6 e 7 demonstram as pesquisas de satisfação considerando o tipo de resposta fornecida pela Agência.



**Figura 6** – Total de Respostas a Pesquisa de Satisfação com Respostas Acesso Concedido - Fonte: Painel LAI – CGU, 2024



**Figura 7** – Total de Respostas a Pesquisa de Satisfação com Respostas Acesso Parcialmente Concedido  
Fonte: Painel LAI – CGU, 2024

## 4.2 Dos pedidos de informação por temas e pontos recorrentes

Muitos dos protocolos de pedido de acesso à informação envolvem mais de uma unidade técnica para produção da resposta conclusiva. Dentre os 217 (duzentos e dezessete) protocolos recebidos em 2023, identificou-se 224 (duzentos e vinte e quatro) assuntos tratados pelas diferentes unidades técnicas. Isso ocorre, conforme já esclarecido, devido ao fato de que um pedido pode referir-se a mais de um assunto, os quais refletem as atribuições legais da Agência e suas atividades pertinentes, tais como fiscalização, fomento, regulação, registro, gestão interna, atividades afetas à Ouvidoria, bem como outros assuntos que não se encaixam nas atividades citadas.

Convém apontar que o gráfico a seguir exclui do total a quantidade de protocolos que trataram do mesmo assunto, porém com diferentes subassuntos. A título de exemplo, é possível que um único protocolo verse sobre dois subassuntos distintos relacionados a Fomento, como Fomento/Fundo Setorial do Audiovisual e Fomento/Recursos Incentivados - Leis de Incentivo. No entanto, esse dado não foi computado em duplicidade na próxima figura, eis que se trata de um único protocolo.

## Distribuição dos pedidos de informação por assunto - 2023

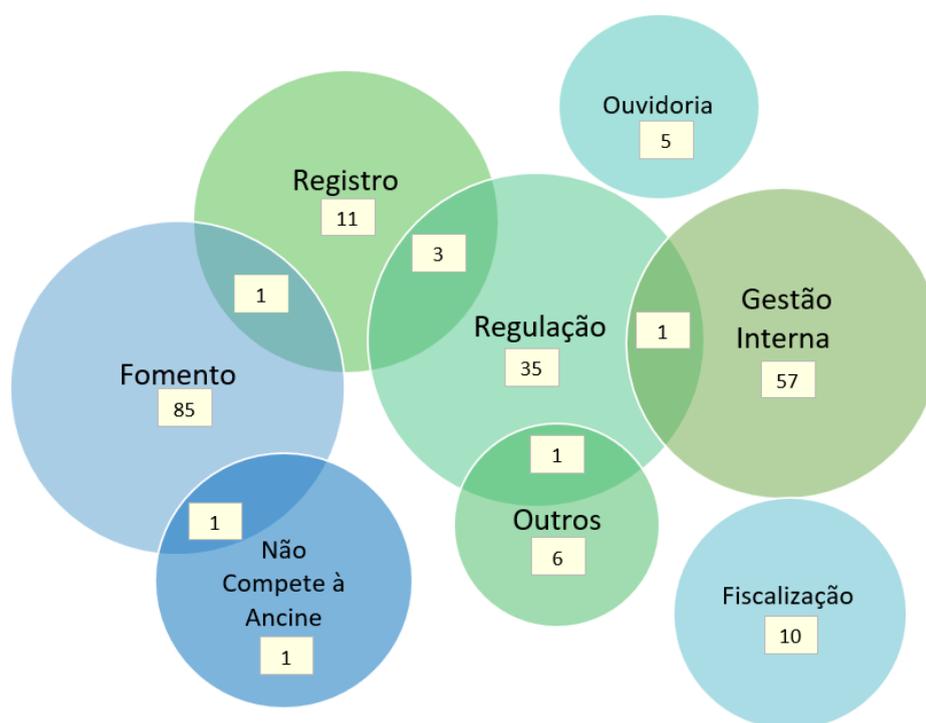


Figura 8 – Distribuição dos pedidos de informação por assunto – 2023 – Diagrama de Venn

Entende-se por:

- a. **Fiscalização:** atividades relacionadas à fiscalização do mercado audiovisual, conforme normativos regulatórios do setor;
- b. **Fomento:** atividades relacionadas aos mecanismos de fomento do mercado audiovisual geridos pela Ancine, sejam estes indiretos (incentivos fiscais) ou diretos (recursos orçamentários da Ancine ou do Fundo Setorial do Audiovisual - FSA);
- c. **Gestão Interna:** atividades relacionadas ao funcionamento organizacional da Agência;
- d. **Ouvidoria:** atividades relacionadas à atuação desta unidade;
- e. **Registro:** atividades relacionadas ao registro de agentes econômicos, de eventos e de obras audiovisuais junto à Ancine;
- f. **Regulação:** atividades relacionadas à regulação do setor audiovisual afetas à competência da Ancine;
- g. **Não Compete à Ancine:** assuntos que não fazem parte das competências legais da Ancine; e
- h. **Outros:** atividades que não se encontram nas categorias de assuntos acima, tais como aspectos institucionais, questões pertinentes a direitos autorais, a diversidade e igualdade de gênero, informações sobre conflito de interesse ou impacto da Covid-19 no audiovisual, dentre outros.

O gráfico seguinte apresenta a quantidade de subassuntos mais recorrentes em 2023. Assim, o exemplo do protocolo que tratou de Fomento/Fundo Setorial do Audiovisual e Fomento/Recursos Incentivados - Leis de

Incentivo será contabilizado duas vezes, porque o foco será no subassunto, visando explorar os temas que foram solicitados durante o ano, tendo como predominantes os pedidos de processos administrativos de fomento de obras audiovisuais e de informações acerca do Fundo Setorial do Audiovisual - FSA.

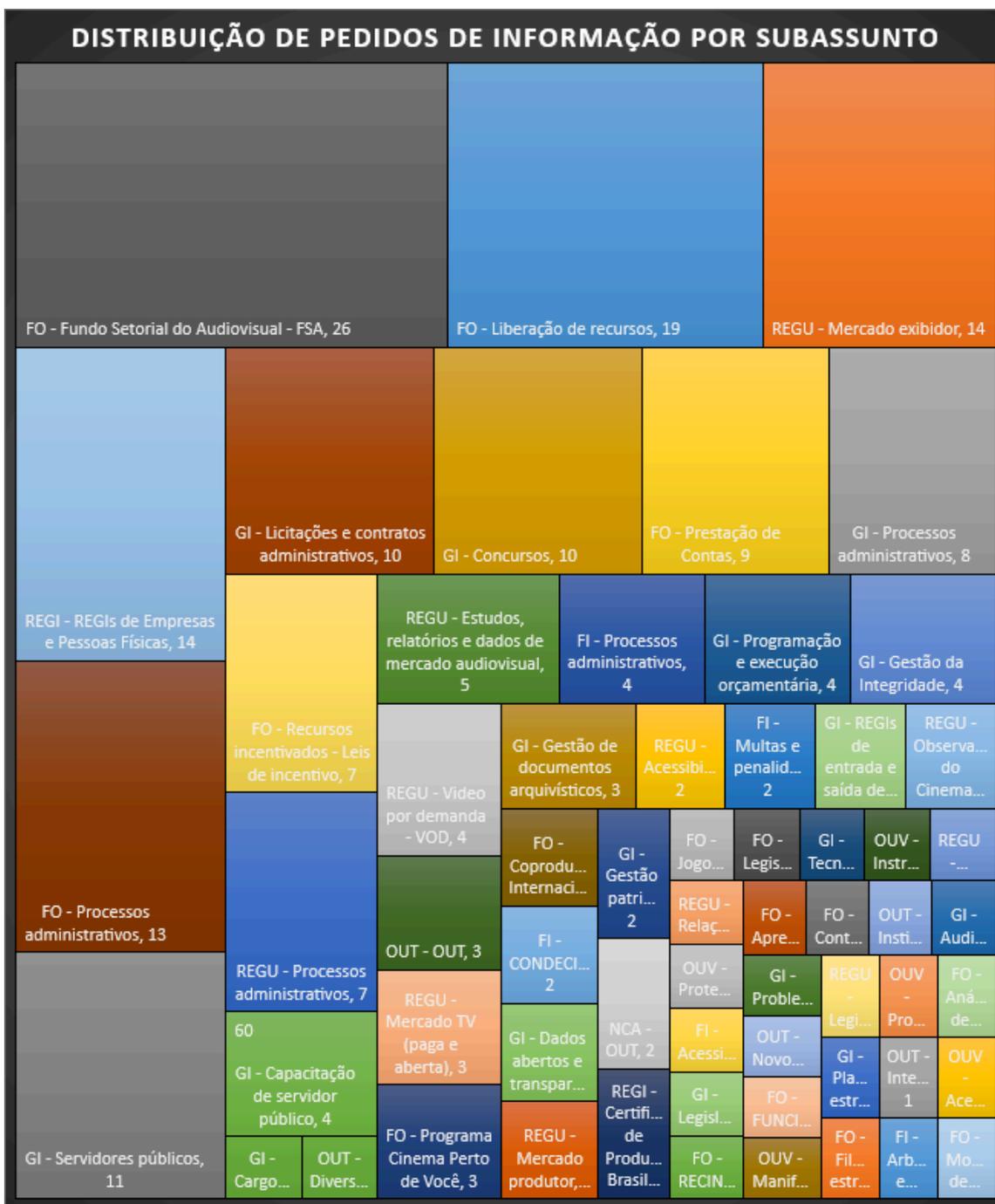


Gráfico 19 – Distribuição de Pedidos de Informação por Subassunto

É importante salientar ainda que os pedidos, por vezes, passam por mais de uma área técnica até a completude das informações necessárias para responder ao cidadão. Assim, para responder aos protocolos

recebidos durante o ano de 2023, foram necessárias 241 (duzentas e quarenta e uma) atuações das diferentes áreas técnicas da Ancine, conforme gráfico a seguir:

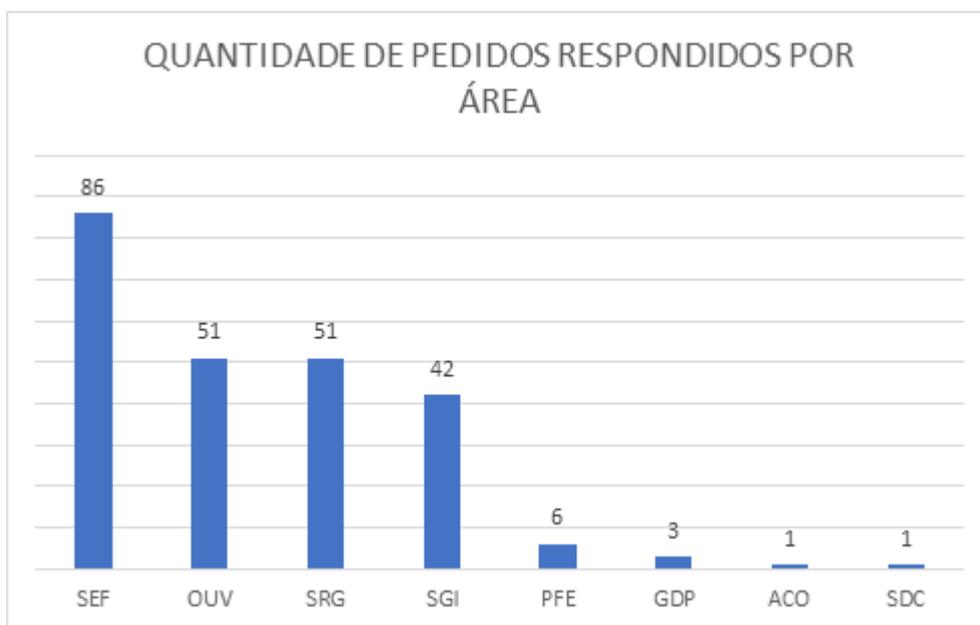


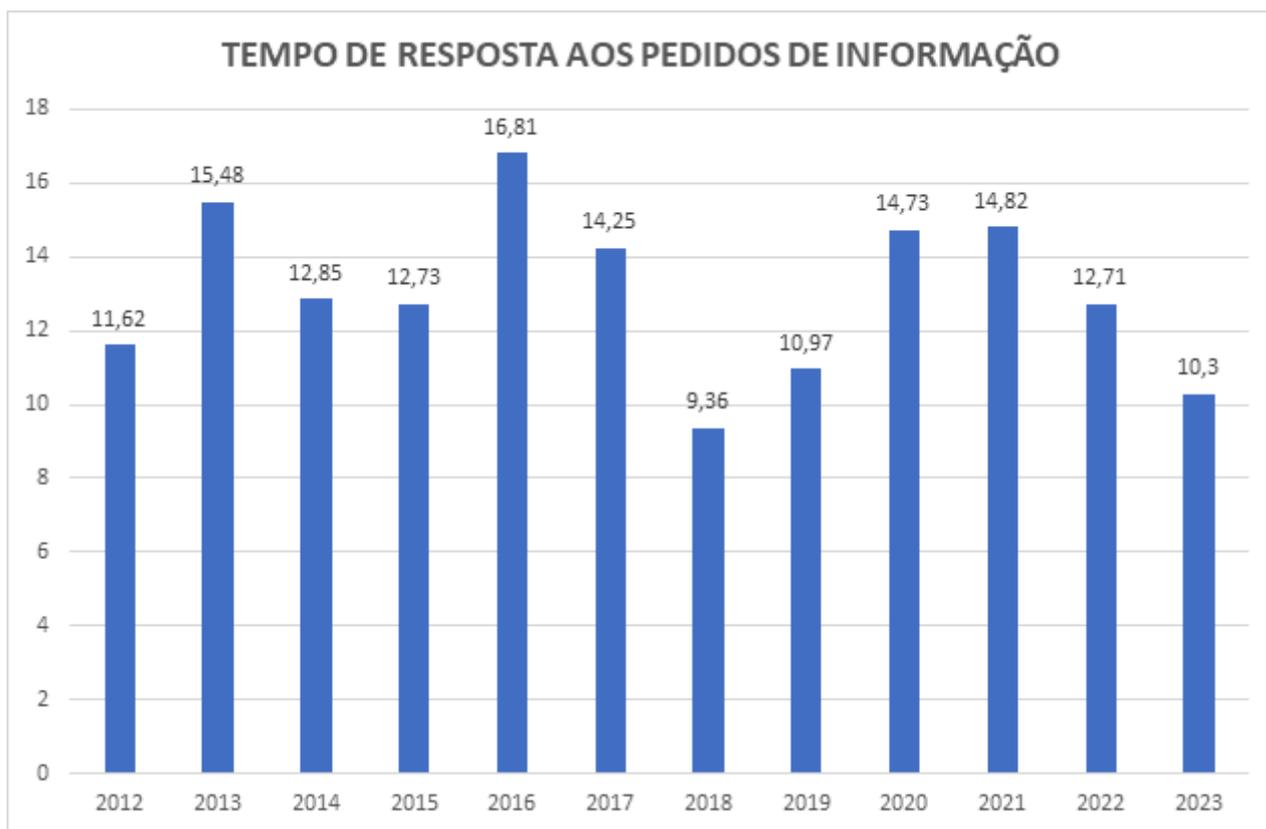
Gráfico 20 – Quantidade de Pedidos Respondidos por Área

### 4.3 Do tempo de resposta aos pedidos de informação

O art. 11, caput, da LAI estabelece que o acesso à informação disponível deverá ser imediato. Quando não for possível, a lei prevê que a resposta poderá ser concedida em até 20 (vinte) dias (art. 11, § 1º), prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa (art. 11, § 2º).

No exercício de 2023, a Ancine cumpriu integralmente os prazos previstos na LAI.

O prazo médio de resposta da Agência na Plataforma Fala.BR em 2023 foi de 10,3 (dez vírgula três) dias. Esse tempo representa uma redução de aproximadamente 18,51% (dezoito vírgula cinquenta e um por cento) em relação ao ano anterior, em que a média foi de 12,64 (doze vírgula sessenta e quatro) dias, conforme se verifica no gráfico a seguir.



**Gráfico 21** – Tempo de Resposta aos Pedidos de Informação

Convém registrar que o prazo médio de resposta aferido em 2023, citado supra, é 65,67% (sessenta e cinco vírgula sessenta e sete por cento) menor do que o prazo máximo estabelecido pela legislação de regência, de até 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias.

Ressalta-se, contudo, que a Ouvidoria trabalha continuamente para que o cidadão receba respostas de qualidade no menor tempo possível.

#### 4.4 Da quantidade de recursos por tipo de resposta

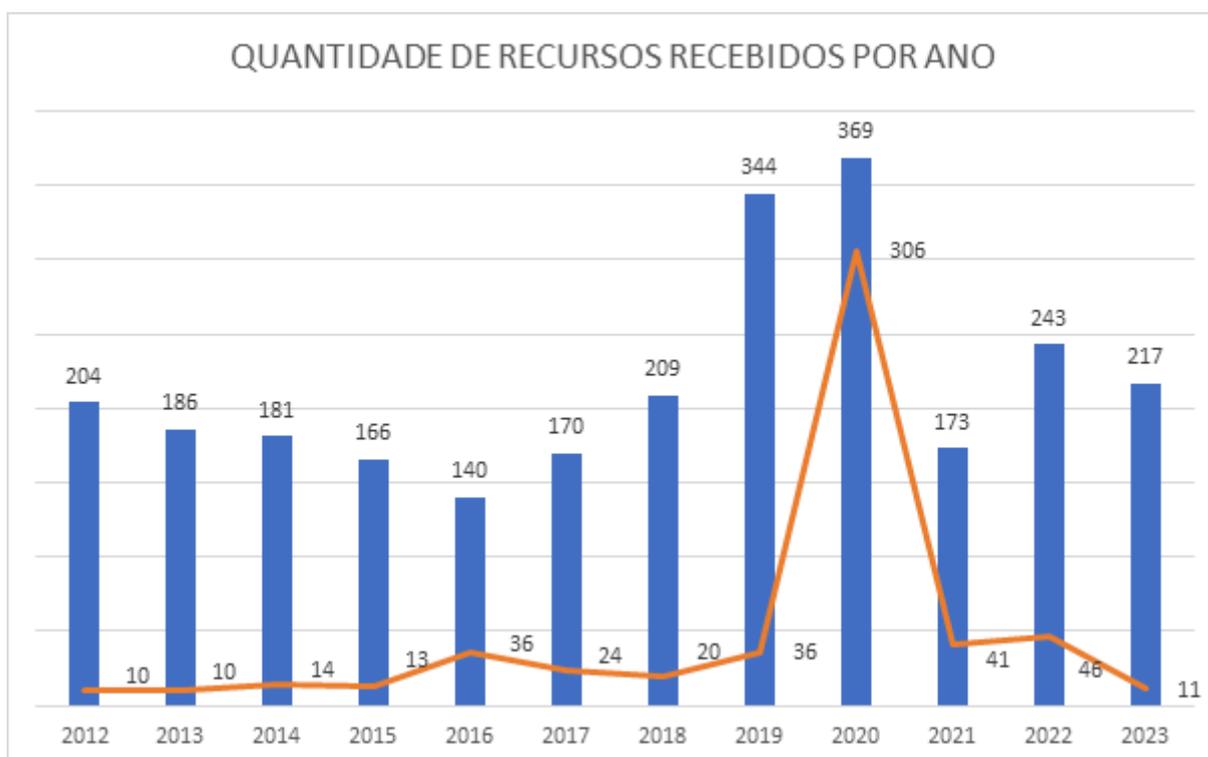
Ao longo de 2023, foram submetidos 11 (onze) recursos relativos aos protocolos recebidos, distribuídos da seguinte forma:

- 9 (nove) foram recebidos em primeira instância e avaliados pelos superiores hierárquicos,
- 1 (um) em segunda instância, apreciado pela Diretoria Colegiada da Agência; e
- 1 (um) em terceira instância, direcionado à Controladoria-Geral da União - CGU.

Em 2023, não houve recurso à decisão da Ancine direcionado à Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI.

Em comparação ao exercício de 2022, observa-se que houve uma redução do número de recursos recebidos em relação ao número total de pedidos. Em 2022, foram apresentados 46 (quarenta e seis) recursos para um total de 243 (duzentos e quarenta e três) pedidos, o que representa aproximadamente 18,93% (dezoito vírgula noventa e três por cento). Já em 2023, foram apresentados 11 (onze) recursos, o que representa aproximadamente 5,06% (cinco vírgula zero seis por cento) de um total de 217 (duzentos e dezessete) pedidos. Ressalta-se que este percentual é inferior aos 13,37% (treze vírgula trinta e sete por cento) de recursos recebidos no âmbito do Poder Executivo federal.

O gráfico a seguir trata da série histórica dos pedidos de acesso à informação recebidos e do quantitativo total de recursos advindos dos protocolos respondidos pela Ancine<sup>1</sup>.



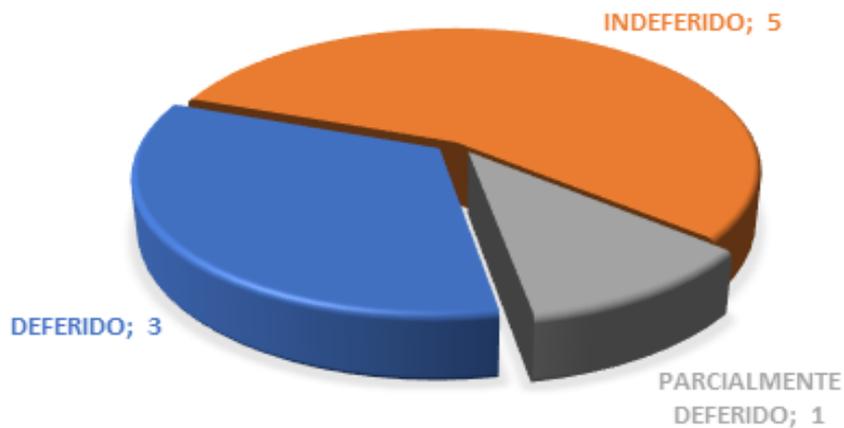
**Gráfico 22** – Quantidade de Recursos Recebidos por Ano

<sup>1</sup> Dados extraídos do Painel da LAI em 8/2/2024.



No que tange ao julgamento de 9 (nove) recursos interpostos em primeira instância, 3 (três) foram deferidos, 5 (cinco) indeferidos e 1 (um) parcialmente deferidos, conforme pode ser observado a seguir:

### TIPO DE RESPOSTA AO RECURSO EM PRIMEIRA INSTÂNCIA

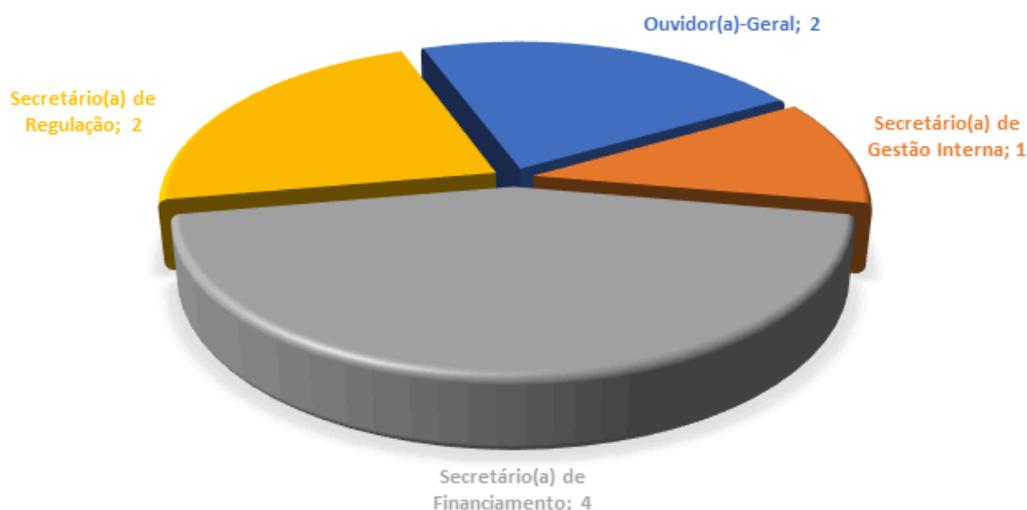


**Gráfico 23** – Tipo de Resposta ao Recurso em Primeira Instância

Em 2023, as seguintes autoridades apreciaram recursos em primeira instância na Ancine:

- Secretário de Gestão Interna - 1 (um) recurso;
- Secretário de Regulação - 2 (dois) recursos;
- Ouvidor-Geral - 2 (dois) recursos; e
- Secretário de Financiamento - 4 (quatro) recursos.

## RECURSOS EM PRIMEIRA INSTÂNCIA POR AUTORIDADE COMPETENTE



**Gráfico 24** – Recursos em Primeira Instância por Autoridade Competente

Já o julgamento dos recursos em segunda instância no âmbito da LAI, por força do disposto no parágrafo único do art. 21 da lei, é de competência da autoridade máxima do órgão ou entidade. Na Ancine, a Diretoria Colegiada foi responsável por julgar 1 (um) recurso em 2023, no qual a decisão anterior foi mantida.

Conforme previsão contida no art. 16 da LAI, a Controladoria-Geral da União – CGU atua como terceira instância recursal para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, dentre elas, a Agência Nacional do Cinema. Assim, foi interposto 1 (um) recurso à CGU, no qual houve perda de objeto.

Em 2023, não houve recursos a resposta da Agência à Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI, última instância do Poder Executivo federal.

## 5. DA CARTA DE SERVIÇOS E DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

A Carta de Serviços Públicos foi instituída pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. O art. 11 da referida norma determina que os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao usuário. O objetivo da carta é informar os serviços prestados, as formas de acesso e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento público.

Conhecer os serviços e seus respectivos requisitos, antes de procurar uma organização, é um dos benefícios que o cidadão obtém quando tem conhecimento da carta de serviços públicos prestados por essa organização.

Portanto, mais do que atender à determinação inserida no art. 11, do Decreto nº 9.094/17, a divulgação da Carta de Serviços da Ancine visa facilitar o acesso do usuário aos serviços prestados pela Agência, contribuindo para elevar o padrão de atendimento.

Além disso, a Carta de Serviços também estimula a participação dos usuários no processo de melhoria dos serviços prestados, por meio da indução ao controle social, fortalecendo, de modo geral, a confiança e a credibilidade da Administração Pública Federal junto à sociedade, possibilitando o aperfeiçoamento contínuo de sua eficiência.

Registre-se que a carta de serviços deve ser revisada de forma periódica para manter-se sempre atualizada, conforme disposto no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 De Junho de 2017:

*"Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.*

*§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.*

*§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:*

*I - serviços oferecidos;*

*II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;*

*III - principais etapas para processamento do serviço;*

*IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;*

*V - forma de prestação do serviço; e*

*VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.*

*§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:*

*I - prioridades de atendimento;*

*II - previsão de tempo de espera para atendimento;*

*III - mecanismos de comunicação com os usuários;*

*IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e*

*V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.*

*§ 4º 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." (grifos nossos)*

Dessa forma, em 2023, a Ouvidoria-Geral da Ancine coordenou esse processo de revisão, em conjunto com as unidades da agência responsáveis pelos serviços dispostos na Carta. Nesse intuito, foram realizadas reuniões de alinhamento com as áreas técnicas responsáveis pelos serviços constantes na Carta de Serviços da Agência.

Atualmente, a carta conta com 32 (trinta e dois) serviços, distribuídos da seguinte forma:

### SERVIÇOS POR SECRETARIA

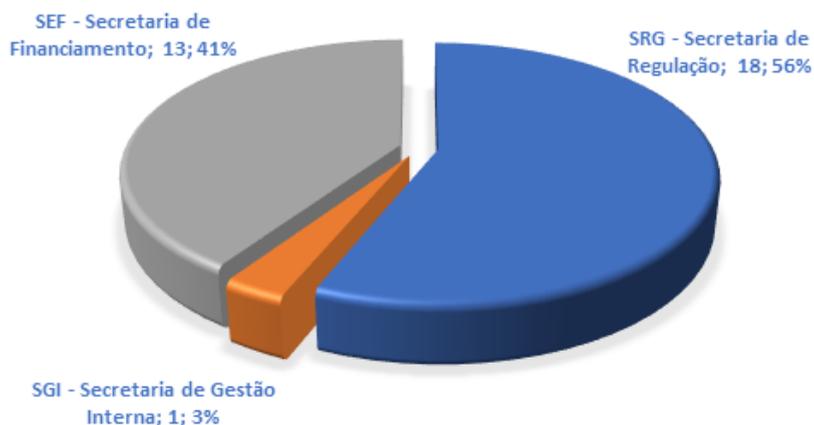


Gráfico 25 – Distribuição de serviços por secretaria 2023

### SERVIÇOS POR ÁREA RESPONSÁVEL

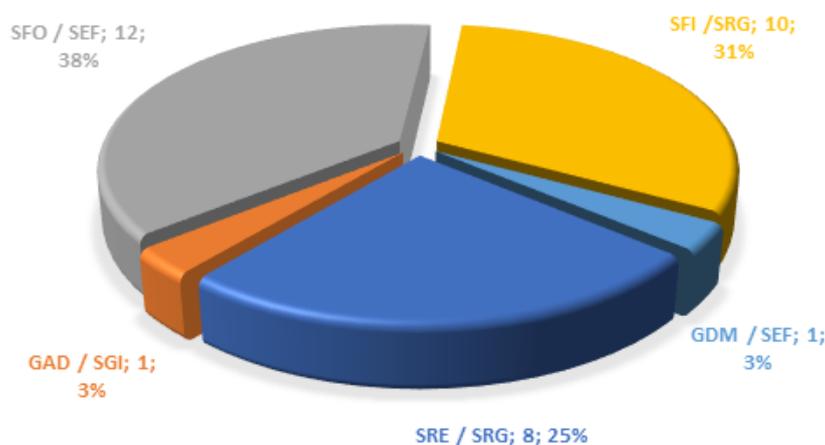


Gráfico 26 – Distribuição de serviços por área responsável 2023

Todos os serviços são acessados por meio do portal Gov.Br, disponível no link <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/agencia-nacional-do-cinema>. Trata-se de canal único do Governo Federal. A demanda de serviços por meio de canal único facilita a vida do cidadão, que não precisa mais pesquisar em vários sítios/canais do governo federal para achar o serviço que procura.

Ao final de 2023, a ANCINE celebrou um contrato voltado ao aprimoramento e aumento da oferta de serviços digitalizados da Agência no Portal de Serviços do Gov.br, também conhecido como "Balcão Digital".

Esta ação teve origem numa contratação conjunta coordenada pela Secretaria de Governo Digital (SGD) do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos para a automação de serviços dos órgãos e entidades da administração pública federal voltados à sociedade, ou ainda para o aprimoramento de processos internos.

O contrato possui três objetos:

I. Treinamento;

II. Disponibilização de solução tecnológica para automação de serviços públicos; e

III. Horas de serviços técnicos para adequação e automação de serviços públicos e serviços administrativos com o uso da solução tecnológica BPMS (Business Process Management System).

Por meio desta iniciativa, a Ancine poderá, ao longo de 2024 e nos anos seguintes, contar com maior autonomia no desenvolvimento de serviços digitalizados customizados voltados à publicação no Portal de Serviços do Gov.br, pois a solução tecnológica disponibilizada é baseada em tecnologias de desenvolvimento rápido de aplicações com pouco ou nenhum código (no code/low-code), o que facilitará, ao longo do tempo, o desenvolvimento interno pela Gerência de Tecnologia da Informação da Ancine desses serviços com pouca ou nenhuma dependência do fornecedor da solução.

Dessa forma, espera-se que a modelagem de serviços digitais feita de forma direta pela Instituição beneficie significativamente a transformação digital dos serviços já prestados pela Agência, a ampliação do portfólio de serviços digitais da Ancine e melhore a experiência do usuário-cidadão. Dessa forma, espera-se que a modelagem de serviços digitais feita de forma direta pela Instituição beneficie significativamente a transformação digital dos serviços já prestados pela Agência, favoreça a ampliação do portfólio de serviços digitais da Ancine e melhore a experiência do usuário-cidadão.

## 6. DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

A gestão pública moderna pressupõe atuação e foco em resultados, com qualidade, transparência, integridade e adequação dos serviços públicos prestados às necessidades da sociedade, sendo cada vez mais relevante a atuação ativa do cidadão como instrumento de participação e controle social em prol da melhoria dos serviços públicos.

A participação da sociedade brasileira na gestão pública é um direito assegurado pela Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, permitindo que os cidadãos tanto participem da formulação das políticas públicas quanto fiscalizem a aplicação dos recursos públicos.

Nessa atmosfera, em atendimento ao Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, que trata sobre a instituição dos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos no âmbito da administração pública direta, indireta, autárquica e fundacional do Poder Executivo federal, a Controladoria-Geral da União (CGU) lançou, em agosto de 2020, a Plataforma Virtual dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos.

Qualquer cidadão pode ser conselheiro, basta voluntariar-se por meio da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos. Uma vez cadastrados, os conselheiros passam a responder a consultas sobre os serviços públicos e podem inserir sugestões no Fórum de Melhorias de Serviços Públicos, espaço aberto



para a exposição de propostas que busquem tornar estes serviços cada vez mais adequados à realidade dos seus usuários.

Por definição legal, os conselhos são órgãos consultivos com as seguintes atribuições:

- A. acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;
- B. propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- C. acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação das ouvidorias do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal.

A estruturação dos conselhos de usuários significa uma nova forma de participação cidadã junto aos órgãos da administração pública. O principal objetivo da instalação dos conselhos de usuários é propiciar uma interface de avaliação contínua e a proposição de melhorias para os serviços públicos.

Ressalta-se que, em dezembro de 2022, em conformidade com o parágrafo 1º do art. 24-E do Decreto nº 9.492/2018, a Ouvidoria-Geral da Ancine fortaleceu o convite às entidades representantes do setor audiovisual brasileiro para disseminação da campanha de engajamento para que os usuários dos serviços da Agência viessem a se tornar conselheiros da Instituição, exaltando a importância da participação social no processo de melhoria dos serviços prestados pela Agência.

Nesse intuito, em 2022, em estreito alinhamento com as áreas técnicas da Agência, a Ouvidoria-Geral da Ancine coordenou a primeira rodada de avaliação de todos os serviços da entidade junto ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos, com pesquisas realizadas na Plataforma do Conselho de Usuários de Serviços Públicos e direcionadas especificamente aos conselheiros de cada um dos serviços prestados pela instituição.

Buscando conferir certo grau de comparabilidade de dimensões estruturantes comuns entre os serviços, a Ouvidoria elaborou perguntas-padrão (efetuando os ajustes necessários para cada um dos serviços) e consultou as áreas técnicas responsáveis quanto ao interesse em aproveitar a oportunidade para incluir perguntas-chave para mensuração de aspectos que se mostrassem tecnicamente relevantes.

Nas perguntas destinadas a medir o grau de satisfação do usuário quanto a aspectos-chave relacionados à jornada de utilização dos serviços – em uma escala de 1 a 5, com nível de gradação de totalmente insatisfeito a totalmente satisfeito – foi utilizada a metodologia do Modelo Brasileiro de Avaliação de Qualidade para Serviços Públicos (BRASP), que se baseia na Medida Global de Satisfação (MGS), uma variação do modelo Customer Satisfaction Score (CSAT).

O relatório final dessa primeira rodada de avaliação de todos os serviços da Ancine junto ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos foi aprovado pela Diretoria Colegiada da Agência e encaminhado às demais áreas da Agência.

Contudo, faz-se necessário registrar que o número de respondentes observado em cada uma das pesquisas se mostrou aquém do necessário para conferir materialidade às informações, no sentido de direcionar ajustes relevantes nos serviços pelas áreas técnicas responsáveis.

Nesse cenário, considerando o baixo engajamento dos conselheiros e considerando os esforços governamentais relativos às demais ferramentas de avaliação de serviços públicos, optou-se por não realizar nova rodada de avaliação dos serviços da Ancine junto ao Conselho de Usuários de Serviços Públicos no exercício de 2023.

## 7. DAS CONSULTAS PÚBLICAS

A Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019, Lei das Agências Reguladoras, prevê, em seu art. 9º, que as minutas e as propostas de alteração de atos normativos de interesse geral dos agentes econômicos, consumidores ou usuários dos serviços prestados serão objeto de consulta pública, aberta por, pelo menos, 45 (quarenta e cinco) dias, previamente à tomada de decisão pelo conselho diretor ou pela diretoria colegiada.

A consulta pública é um instrumento de apoio à tomada de decisão por meio do qual a sociedade é consultada previamente, por meio do envio de críticas, sugestões e contribuições por quaisquer interessados, sobre proposta de norma regulatória aplicável ao setor de atuação da agência reguladora.

No exercício de 2022, a Ancine passou a utilizar a Plataforma Participa + Brasil para realizar consultas públicas e foi a primeira agência reguladora do governo federal brasileiro a lançar uma consulta pública por meio dessa ferramenta, confirmando o compromisso da Agência Nacional do Cinema - Ancine com a modernização de processos e com a transparência na gestão pública.

A Participa + Brasil permite que as consultas públicas sejam realizadas em ambiente integralmente digital e de forma intuitiva, contribuindo significativamente para esse importante instrumento de participação social.

No âmbito da Ancine, a realização de consultas públicas é regulada por meio da Resolução de Diretoria Colegiada n.º 123, de 1º de setembro de 2022, fruto de proposta da unidade de Ouvidoria para atualização e alteração da resolução anteriormente vigente que tratava sobre o tema.

Conforme a referida resolução, compete à Ouvidoria-Geral, auxiliada pela(s) área(s) técnica(s) da Agência responsável(eis) pela matéria, a elaboração do Relatório de Consolidação das Críticas, Sugestões e Contribuições, a ser disponibilizado na sede da Ancine, no seu sítio eletrônico na internet e na plataforma Participa + Brasil.

As seguintes consultas públicas foram realizadas pela Ancine no exercício de 2023:



PROCESSO	CONSULTA PÚBLICA 2023	INÍCIO	TÉRMINO	CONTRIBUIÇÕES
01416.010098/2021-27	Revisão da IN nº 104, de 10 de julho de 2012, que dispõe sobre o registro de obra audiovisual não publicitária brasileira, a emissão de Certificado de Produto Brasileiro e dá outras providências.	23/11/2022	06/02/2023	1*
01416.009948/2022-25	Agenda Regulatória da Agência Nacional do Cinema – ANCINE, para o biênio 2023/2024.	23/01/2023	08/03/2023	39
01416.010097/2021-82	Revisão da Instrução Normativa nº 95, de 08 de dezembro de 2011, mediante consolidação e revogação, em atendimento a objetivo previsto na Agenda Regulatória da ANCINE para o biênio 2021-2022.	06/02/2023	23/03/2023	64
01416.000869/2023-30	Novo Plano de Dados Abertos da ANCINE 2023-2024.	10/03/2023	24/04/2023	9
01416.000315/2020-90	Considerações para subsidiar decisão de revisão da Instrução Normativa 158, de 23 de dezembro de 2021	28/04/2023	12/06/2023	180
01416.003179/2020-90	Considerações para subsidiar decisão de revisão da Instrução Normativa 159, de 23 de dezembro de 2021.	28/04/2023	12/06/2023	159
01416.001611/2023-51	Regulamentação para registro das empresas prestadoras de serviços de Vídeo por Demanda e das obras audiovisuais veiculadas neste segmento por meio da revisão das INs Ancine n.º 91/2010 e n.º 104/2012.	05/06/2023	19/07/2023	35
	<b>TOTAL DE CONSULTAS: 7</b>	<b>TOTAL DE CONTRIBUIÇÕES: 487</b>		

\* As contribuições na Plataforma Participa + Brasil podem ser feitas parágrafo a parágrafo, item a item, facilitando a análise quanto à admissão ou não de cada uma das contribuições. Entretanto, na primeira consulta pública realizada na Plataforma, a contribuição foi consolidada em um documento único por opção do contribuinte.

Mais informações sobre as consultas podem ser obtidas por meio do link <https://www.gov.br/ancine/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/consulta-publica>.

## 8. CONCLUSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Estado Democrático de Direito é fortalecido pelo Princípio da Participação Popular, que embasa o controle social como uma das formas de exercício legal da cidadania, e as ouvidorias públicas possuem papel fundamental para a consolidação da cultura da transparência na Administração Pública.

As ouvidorias públicas desempenham um papel fundamental no fortalecimento do controle social, proporcionando aos cidadãos uma via direta para expressar suas demandas, críticas e sugestões em relação aos serviços e às ações governamentais.

Ao oferecer um canal de comunicação acessível, as ouvidorias promovem a transparência, possibilitando que a sociedade participe ativamente na fiscalização e no aprimoramento das políticas públicas. Essa interação direta contribui para a construção de uma administração mais responsável e alinhada aos interesses da sociedade, consolidando as ouvidorias como instâncias relevantes para o aprimoramento da gestão pública.

Nesse contexto, a Ouvidoria-Geral da Agência Nacional do Cinema - Ancine tem atuado como interlocutora e mediadora entre os cidadãos e as áreas técnicas e instâncias de governança da Instituição, com a finalidade de possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados pela Agência.

A Ouvidoria-Geral da Ancine busca orientar e sensibilizar as áreas técnicas da Agência em prol do fortalecimento da cultura da transparência, e, também, da necessária atenção ao correto tratamento de dados.

A unidade tem atuação diligente e atenta ao necessário aprimoramento dos fluxos de trabalho e de sua forma de atuação, sempre observando o arcabouço legal de regência e as melhores práticas de controle social em evidência, buscando a constante modernização dos procedimentos e dos normativos internos da Entidade atinentes ao tema.

Nesse contexto, dentre as realizações/entregas da Ouvidoria em 2023, destacam-se:

- Atuação, enquanto função de integridade, na elaboração do Programa de Integridade da Agência Nacional do Cinema para o Biênio 2024/2025 ([https://www.gov.br/ancine/pt-br/assuntos/programa-de-integridade/Programa\\_de\\_Integridade202425.pdf](https://www.gov.br/ancine/pt-br/assuntos/programa-de-integridade/Programa_de_Integridade202425.pdf));
- Organização do Seminário Integridade, Conflito de Interesses e Prevenção ao Assédio Moral e Sexual no Serviço Público, que foi realizado nos dias 7 e 8 de novembro no escritório central da Agência no Rio de Janeiro;
- Publicação da Resolução da Diretoria Colegiada nº 129, de 6 de abril de 2023, para dispor sobre procedimentos para o recebimento e o tratamento de manifestações de ouvidoria e sobre a elaboração e publicação do Relatório Anual de Ouvidoria no âmbito da Agência;
- Elaboração e publicação da Resolução Diretoria Colegiada n.º 133, de 16 de junho de 2023, a qual dispõe sobre a proteção da identidade dos denunciadores, o regime de tratamento de denúncias recebidas no âmbito da Agência Nacional do Cinema - Ancine e dá outras providências;
- Elaboração e publicação da Resolução nº 134, de 16 de junho de 2023, que dispõe sobre os procedimentos para o recebimento e o tratamento de dúvidas, consultas, pedidos de informação sobre tramitação de processos, pedidos de audiências e convites a eventos realizados por agentes externos, especialmente os regulados pela Agência Nacional do Cinema – Ancine;
- Elaboração e publicação do Plano de Dados Abertos para o biênio 2023/2025.



Por todo o exposto, verifica-se que a Ancine mantém contato permanente com a sociedade, utilizando todas as ferramentas à sua disposição (Consulta Pública, Carta de Serviços, Conselho de Usuários, Câmara Técnica, Plataforma Fala.BR) para fortalecimento da sua missão institucional e da participação social.

Assim, para 2024, a perspectiva é que a Ouvidoria-Geral da Ancine continue a atuar de forma eficiente, proativa e vigilante, de modo a aproximar cada vez mais os usuários dos serviços prestados pela Agência Nacional do Cinema do seu corpo técnico, sempre em prol de melhor atender às necessidades dos cidadãos.

Este é o relatório.

The logo for Ancine features the word "ancine" in a white, lowercase, sans-serif font. The text is centered within a graphic element consisting of three overlapping, semi-transparent shapes: a yellow one at the top, a blue one at the bottom, and a green one in the middle, all with slightly irregular, hand-drawn edges.

**ancine**

Agência Nacional  
do Cinema