



**AGÊNCIA NACIONAL
DO CINEMA**

Ouvidoria-Geral

**RELATÓRIO ANUAL
DE ATIVIDADES**

Exercício 2022





DIRETORIA COLEGIADA DA AGÊNCIA NACIONAL DO CINEMA

Diretor-Presidente

Alex Braga Muniz

Diretores

Mauro Gonçalves de Souza
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)

Projeto gráfico e diagramação: Adriana Antico / Ex-Libris Comunicação Integrada

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	5
2. DA OUVIDORIA-GERAL DA ANCINE	6
3. DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA	7
3.1 Da quantidade de manifestações recebidas em 2022.....	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	17
3.4.2 Reclamação	18
3.4.3 Denúncia e Comunicação de Irregularidade	20
3.4.4 Elogio, Simplifique e Sugestão.....	21
4. DO SERVIÇO DE ACESSO AO CIDADÃO.....	22
4.1 Da quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos em 2022.....	22
4.2 Dos pedidos de Informação por temas e pontos recorrentes.....	27
4.3 Do tempo de resposta aos pedidos de informação.....	30
4.4 Da quantidade de recursos por tipo de resposta.....	31
5. DA CARTA DE SERVIÇOS E DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	34
6. DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS	36
7. DAS CONSULTAS PÚBLICAS	38
8. CONCLUSÃO /CONSIDERAÇÕES FINAIS	39

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, os prazos e os 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 provocam 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 catalizador 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 2022, em conformidade com o art. 22, § 1º, inciso III, da Lei nº. 13.848, de 25 de junho de 2019, assim como com 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, em 2022, quanto aos serviços públicos prestados pela Agência.

2. DA OUVIDORIA-GERAL DA ANCINE

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 2022

No exercício de 2022, a Ancine recebeu, conforme consta na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, 361 (trezentas e sessenta e uma) manifestações de ouvidoria.

Contudo, 1 (uma) manifestação foi enviada à Ancine já encerrada. Tal protocolo não foi reaberto por esta Ouvidoria-Geral, pois **o(a) mesmo(a) usuário(a)** havia registrado outras manifestações com o mesmo teor (ininteligível), inclusive com protocolos cadastrados **na mesma data**.

Logo, foram 361 (trezentas e sessenta e uma) manifestações de ouvidoria registradas em sistema, mas 360 (trezentas e sessenta) efetivamente tratadas.

O presente relatório considerou, portanto, 360 (trezentas e sessenta) manifestações, desprezando-se o protocolo não reaberto.

Dentre as 360 (trezentas e sessenta), 25 (vinte e cinco) manifestações foram encaminhadas a outros órgãos e 335 (trezentas e trinta e cinco) tratadas integralmente no âmbito da Agência.

As 335 (trezentas e trinta e cinco) manifestações, por sua vez, dividem-se em 305 (trezentas e cinco) respondidas e 30 (trinta) arquivadas: 17 (dezessete) por duplicidade; 12 (doze) por falta de clareza; e 1 (uma) por falta de urbanidade, que não recebeu enquadramento dentro da estrutura de assuntos e subassuntos utilizada pela unidade de ouvidoria da Agência.

Destaca-se que, das arquivadas por falta de clareza, 8 (oito) foram por falta de complementação (conclusão automática em sistema).

Manifestações de Ouvidoria por tipo de Tratamento - 2022

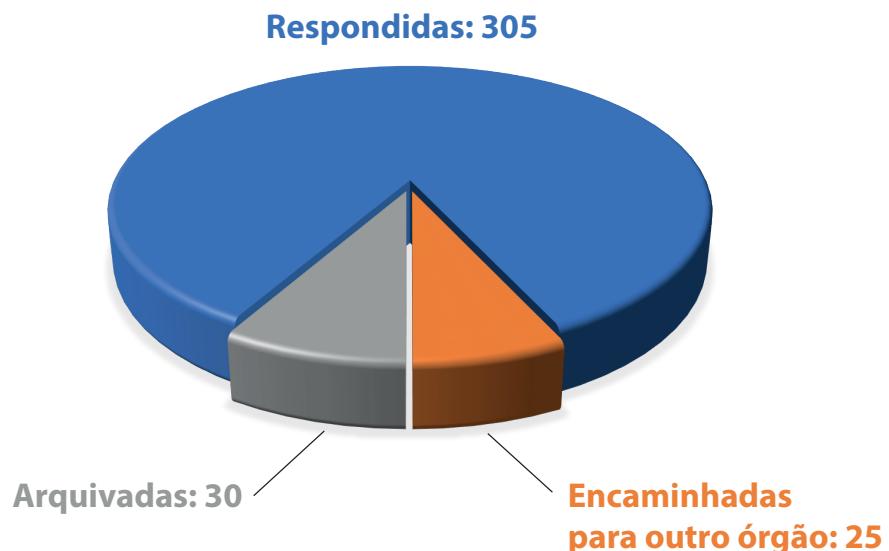


Gráfico 1 – Manifestações de Ouvidoria por tipo de Tratamento – 2022

Observa-se que 177 (cento e setenta e sete) 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 183 (cento e oitenta e três) manifestações foram tratadas com o envio à(s) área(s) técnica(s) da Agência com o fito de providências ou pronunciamento.

Cabe apontar que as denúncias e as comunicações de irregularidades consideradas aptas para apuração foram incluídas na contagem das manifestações tratadas com o envio à(s) área(s) técnica(s) da Agência para providências ou pronunciamento.

Com efeito, as denúncias e as comunicações de irregularidades consideradas inaptas, encaminhadas para outro órgão ou arquivadas foram incluídas na contagem das manifestações tratadas pela unidade de ouvidoria sem a realização de encaminhamentos internos para pronunciamento ou providências por parte da(s) área(s) técnica(s).

Distribuição das Manifestações de Ouvidoria conforme Encaminhamentos Internos Realizados - 2022

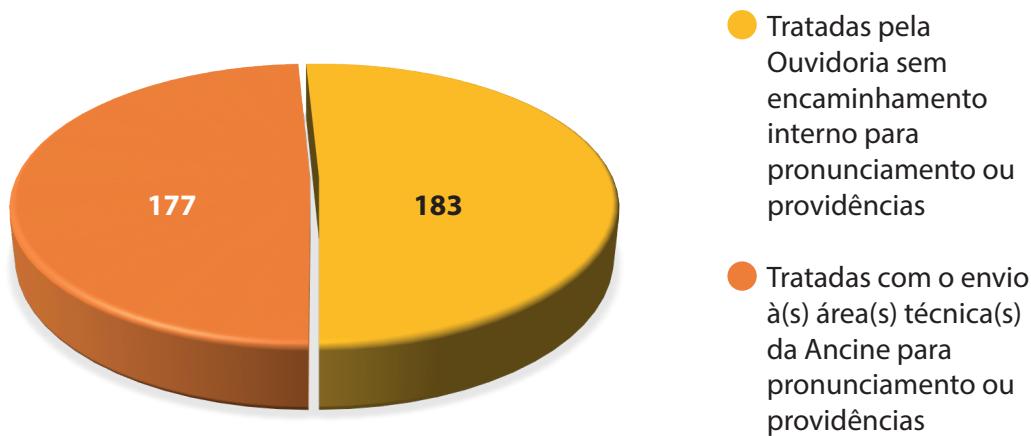


Gráfico 2 - Distribuição das Manifestações de Ouvidoria conforme Encaminhamentos Internos Realizados - 2022

Comparando-se os anos de 2021¹ e 2022, identifica-se um aumento proporcional do número de protocolos tratados diretamente pela unidade de ouvidoria, sem a necessidade de encaminhamento interno para pronunciamento ou providências, passando de 44% (quarenta e quatro por cento) em 2021 para 49% (quarenta e nove por cento) em 2022.

1 - Existem diferenças entre os dados divulgados no gráfico 2 do relatório anual de atividades da Ouvidoria-Geral – exercício 2021 e os dispostos no gráfico 3 do presente relatório. Isto é devido a algumas correções nos dados ocorridas ao revisá-los, bem como por causa de uma mudança interpretativa: enfoque nos encaminhamentos internos realizados para pronunciamento ou providências por parte da(s) área(s) técnica(s). Nesta linha, elogios são, em que pese encaminhados para ciência, respondidos em sistema sem necessidade de pronunciamento do elogiado e da chefia. Já as denúncias e comunicações de irregularidades declaradas aptas são, em que pese respondidas conclusivamente pela Ouvidoria, encaminhadas para apuração. Assim, em 2021, das 459 (quatrocentas e cinquenta e nove) manifestações recebidas, 202 (duzentas e duas) foram tratadas pela Ouvidoria sem encaminhamento interno para pronunciamento ou providências por parte da(s) área(s) técnica(s), distribuídas conforme o gráfico 3 deste relatório.



A distribuição mensal das manifestações em comparação com o quantitativo tratado pela Ouvidoria-Geral sem encaminhamento interno para pronunciamento ou providências está disponível no gráfico a seguir.

Total de Manifestações versus Tratamentos Realizados pela Ouvidoria sem Encaminhamento Interno para Pronunciamento ou Providências, visão mensal – 2021/2022

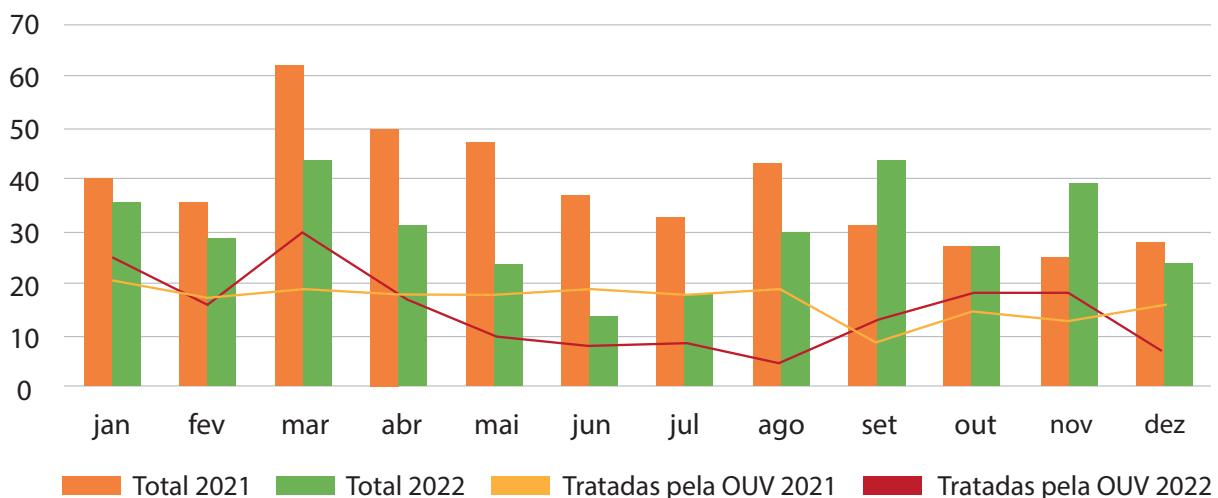


Gráfico 3 – Total de Manifestações versus Tratamentos Realizados pela Ouvidoria sem Encaminhamento Interno para Pronunciamento ou Providências, visão mensal – 2021/2022

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 2022, 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 “painei resolveu?”, disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

O prazo médio de fornecimento de respostas em 2022 foi de 13,23 dias, ligeiramente superior ao aferido no exercício anterior, de 10,94 dias.

A Ouvidoria-Geral da Ancine está empenhada na melhoria contínua dos processos e buscará evoluir nesse indicador, tanto na gestão das etapas de tratamento de protocolo restritas ao âmbito interno da Ouvidoria quanto com medidas relacionadas à etapa de análise e manifestação das áreas técnicas, quando aplicável.



Figura 1 – Tempo Médio de Resposta e Informação de Cumprimento de Prazo, Fala.BR – visão Ancine 2022
Fonte: Painel Resolveu? - CGU, 2022

Registre-se, contudo que, mesmo que o prazo médio de resposta tenha sido superior ao registrado em 2021, a média de 13,23 dias, para resposta final ao cidadão, aferida em 2022 é 77,95% (setenta e sete vírgula noventa e cinco por cento) menor do que o prazo máximo estabelecido pela lei, de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais 30 (trinta) 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 306 (trezentas e seis) manifestações de ouvidoria com resposta conclusiva em 2022, apenas 24 (vinte e quatro) tiveram sua respectiva pesquisa de satisfação respondida pelo cidadão. Ou seja, a amostragem de respondentes é de 7,8% (sete vírgula oito por cento), representando um pequeno aumento em relação ao ano de 2021 que foi de 5,6% (cinco vírgula seis por cento).

Satisfação (Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado?)



Figura 2 – Total de Respostas à Pesquisa de Satisfação do Fala.BR e Satisfação Média – visão ANCINE 2022
Fonte: Painel Resolveu? - CGU, 2023

Em 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 2023, manteremos o pedido de avaliação.

3.3 Dos canais de comunicação utilizados nas manifestações de ouvidoria

Em 2022, o canal de entrada mais utilizado, com 335 (trezentas e trinta e cinco) manifestações, foi o portal Fala.Br (<https://falabr.cgu.gov.br>).

Os demais canais de comunicação não apresentaram fluxo significativo de manifestações: 14 (quatorze) presenciais, 9 (nove) por e-mail, 1 (uma) por carta e 1 (uma) por telefone.

Comparando com o ano de 2021, observa-se uma diminuição significativa do número de manifestações cadastradas no Fala.BR com base em mensagem recebida via e-mail pela Ouvidoria-Geral. Registra-se, com relação a tal ponto, a adoção do procedimento previsto no § 4º do art. 13 da Portaria/CGU nº 581/2021, qual seja: pedido de autorização do usuário para criação ou vinculação da manifestação a cadastro previamente existente. Junto ao pedido de autorização, esta Ouvidoria-Geral busca indicar, quando possível e aplicável, a área técnica responsável pelo tema ou o link do portal da Ancine que trate do assunto.

Com efeito, considerando a possibilidade de o usuário realizar o cadastro diretamente no Fala.BR, bem como de entrar em contato diretamente com a área técnica ou, ainda, acessar diretamente o link com o conteúdo associado à sua manifestação, há uma diminuição relevante dos cadastros de manifestações no Fala.BR realizados pela Ouvidoria com base em mensagens recebidas via e-mail.

Canais de Comunicação Utilizados - 2021/2022

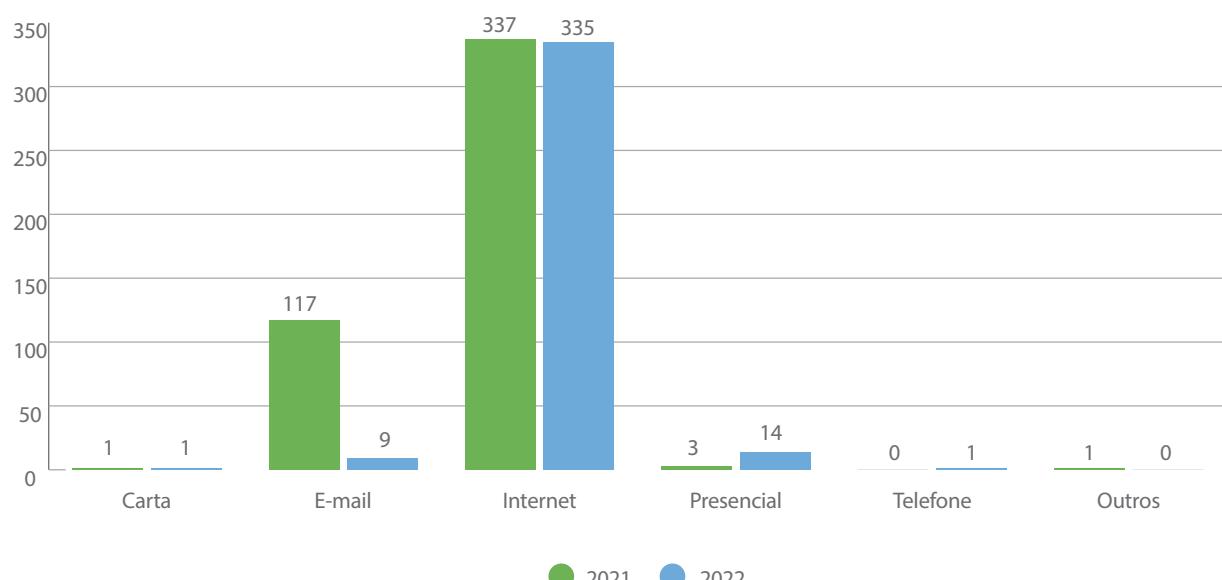


Gráfico 4 – Canais de Comunicação Utilizados pelos Cidadãos – 2021/2022



3.4 Dos tipos de manifestações e dos pontos recorrentes

O gráfico 5 abaixo demonstra a distribuição das manifestações recebidas em 2022 por tipo, incluídas aquelas encaminhadas para outros órgãos.

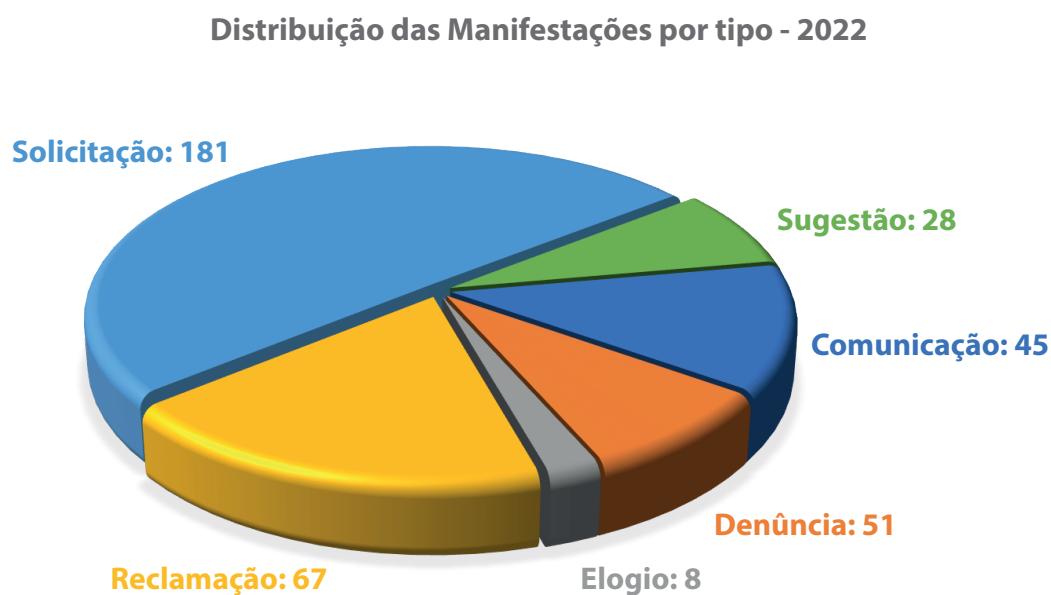


Gráfico 5 – Distribuição das Manifestações por tipo, 2022

Observa-se que, no exercício de 2022, a Ancine recebeu 360 (trezentas e sessenta) manifestações de ouvidoria, sendo 181 (cento e oitenta e uma) solicitações, 67 (sessenta e sete) reclamações, 45 (quarenta e cinco) comunicações de irregularidade, 31 (trinta e uma) denúncias, 28 (vinte e oito) sugestões e 8 (oito) elogios.

Os assuntos mais demandados, conforme o gráfico 6, foram “fomento”, com 95 (noventa e cinco) manifestações, e “registro”, com 55 (cinquenta e cinco).

Sobressai-se o quantitativo de enquadramentos como “outros”: 81 (oitenta e um). Neste caso, importa destacar que 56 (cinquenta e seis) se referem a manifestações ininteligíveis.

Há, ainda, em harmonia com o gráfico 6, outros 4 (quatro) assuntos, a saber: "gestão interna", com 42 (quarenta e duas) manifestações; "fiscalização", com 24 (vinte e quatro) manifestações; "regulação", com 14 (quatorze) manifestações; e "ouvidoria", com 6 (seis) manifestações.

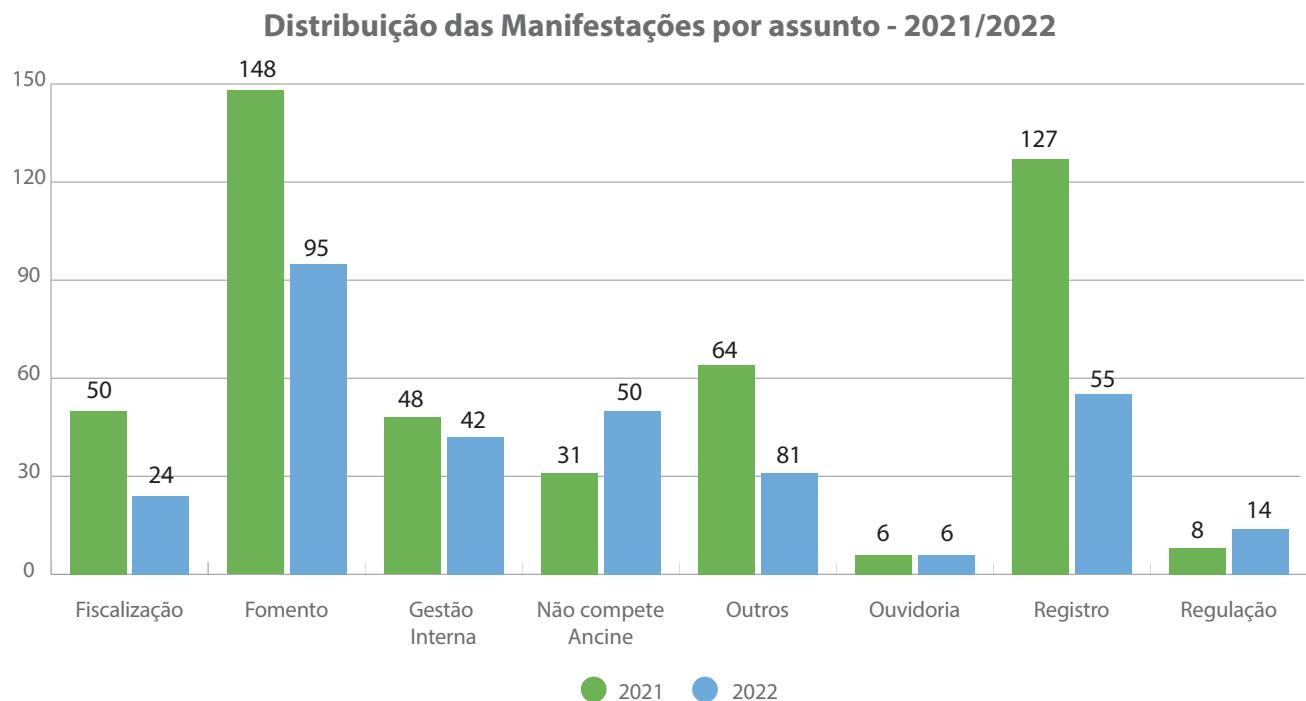


Gráfico 6 – Distribuição das Manifestações de Ouvidoria por assunto, 2021/2022

Entende-se por:

- registro:** atividades relacionadas ao registro de agentes econômicos, de eventos e de obras audiovisuais junto à Ancine;
- 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);
- fiscalização:** atividades relacionadas à fiscalização do mercado audiovisual, conforme normativos regulatórios do setor emanados pela Ancine;
- gestão interna:** atividades relacionadas ao funcionamento organizacional da Agência;
- regulação:** atividades relacionadas à regulação do setor audiovisual afetas à competência da Ancine;
- ouvidoria:** atividades relacionadas à atuação desta unidade.

É possível notar, comparando os gráficos 5 e 6, que a soma de manifestações classificadas por tipo, 360 (trezentas e sessenta), não é igual ao total de manifestações por assunto, 367 (trezentas e sessenta e sete). Isto ocorre porque uma manifestação pode ser registrada contendo mais de um assunto.

Vale registrar que 1 (um) protocolo foi arquivado por falta de urbanidade, não recebendo enquadramento dentro da estrutura de assuntos e subassuntos utilizada por esta Ouvidoria-Geral.

Em outras palavras, 359 (trezentos e cinquenta e nove) dos 360 (trezentos e sessenta) protocolos registrados na plataforma Fala.BR foram referentes a 367 (trezentos e sessenta e sete) assuntos. Para melhor visualização da distribuição, por assunto, das manifestações recepcionadas pela Ancine, construimos um Diagrama de Venn, disponível a seguir.

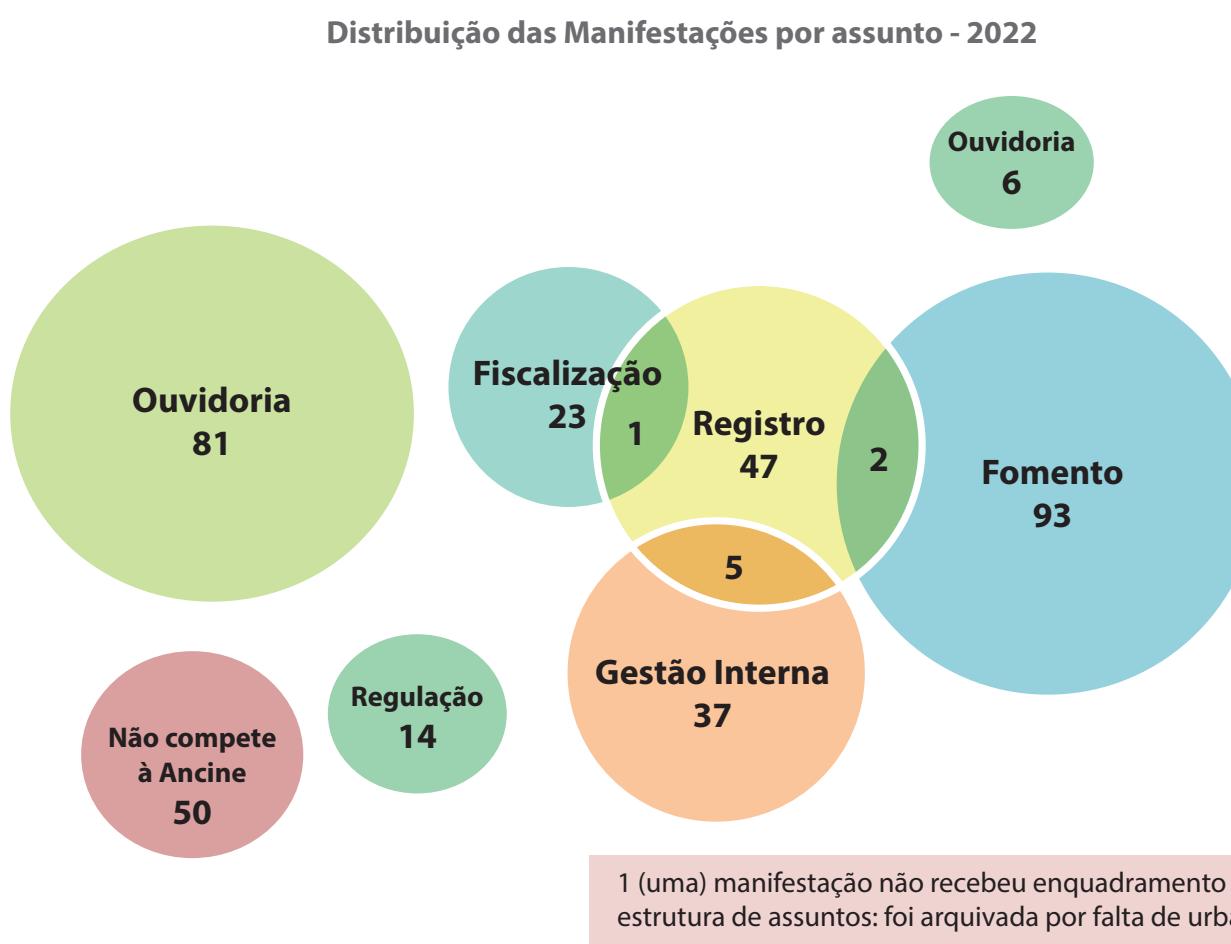


Figura 3 – Distribuição das Manifestações por assunto – 2022 – Diagrama de Venn

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: 30) e, com relação ao fomento, que o subassunto mais recorrente foi “Fundo Setorial do Audiovisual - FSA” (total: 24).

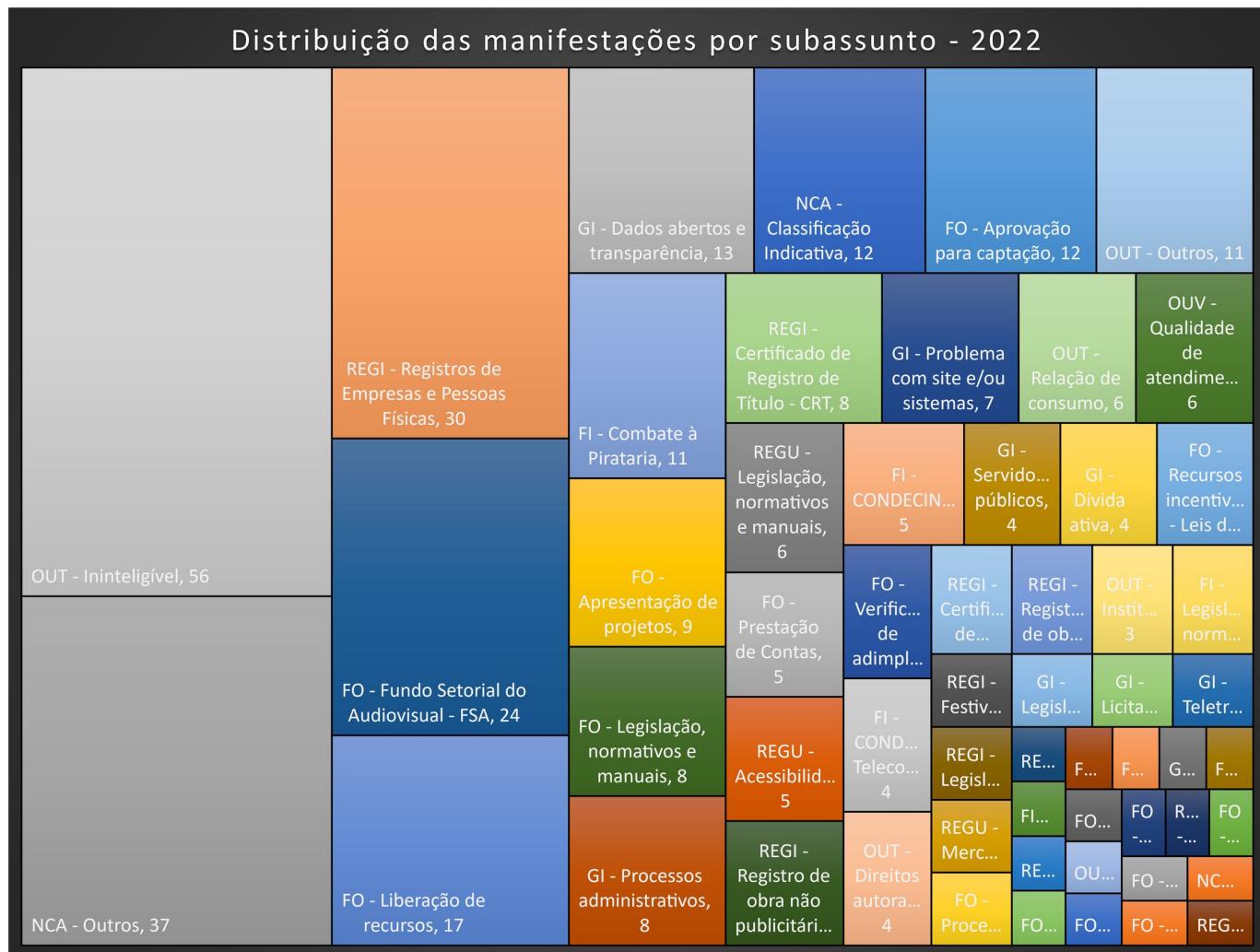


Gráfico 7 – Distribuição das Manifestações por subassunto – 2022

A seguir, faremos uma análise por tipo de manifestação.

3.4.1 Solicitação

Conforme o Gráfico 5 deste relatório, 181 (cento e oitenta e uma) 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 59% (cinquenta e nove 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 - 2022

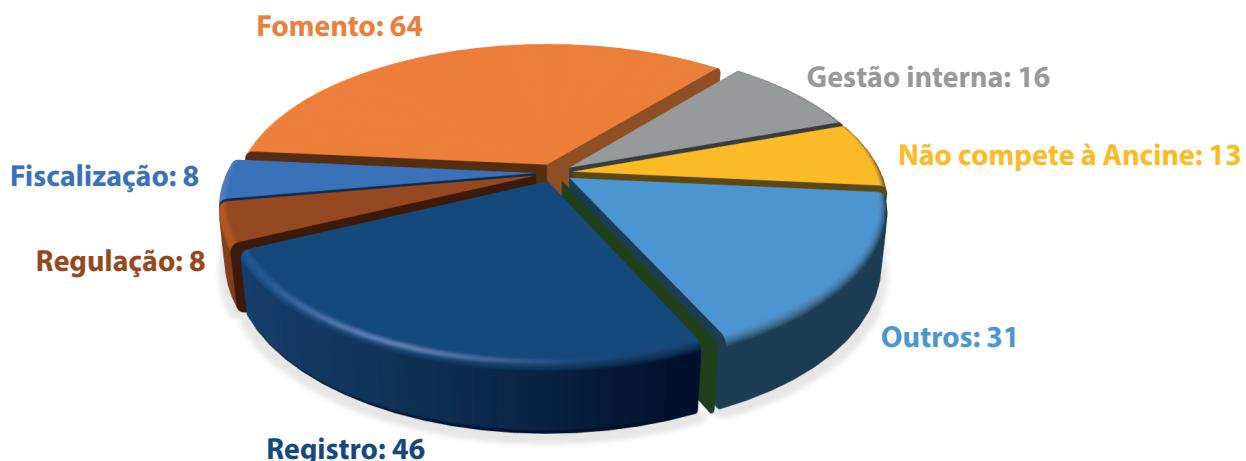


Gráfico 8 – Distribuição das Manifestações do tipo *Solicitação*, por assunto – 2022

Com relação ao assunto “registro”, foram 46 (quarenta e seis) solicitações. Destas, 25 (vinte e cinco) foram relacionadas ao registro de empresas e pessoas físicas; 16 (dezesseis) sobre registro de obras audiovisuais, sendo 3 (três) relacionadas ao Certificado de Produto Brasileiro – CPB e 13 (treze) relacionadas a obras publicitárias, não publicitárias e Certificado de Registro de Título – CRT.

Tivemos, ainda, manifestações sobre festivais, eventos e mercados no exterior (total: 2); sobre legislação, normativos e manuais (total: 2); classificação de nível (total: 1); e sobre licença de importação de obras (total: 1). Vale relembrar: uma manifestação pode conter mais de um assunto (vide figura 3). Portanto, na mesma linha de raciocínio, uma manifestação pode conter mais de um subassunto. Logo, a contagem dos números citados neste tópico não totalizará 46 (quarenta e seis), mas sim 47 (quarenta e sete), pois houve uma mesma solicitação tangenciando tanto o subassunto festivais, eventos e mercados no exterior, como o subassunto registro de obra não publicitária.

As manifestações registradas via Fala.Br. no exercício não evidenciam gargalos nos serviços relacionados ao registro prestados pela Ancine.

A maior parte das solicitações foram relacionadas a dúvidas concernentes aos procedimentos relativos ao registro de agente econômico, tais como as etapas, atualização ou recuperação de registro, ou dúvidas relativas ao registro de uma obra audiovisual. Neste quesito, a área técnica mantém manuais, bem como uma página de perguntas frequentes no portal da Ancine.

Com relação ao assunto “fomento”, foram 64 (sessenta e quatro) solicitações. Destas, 39 (trinta e nove) foram relacionadas à: Fundo Setorial do Audiovisual (total: 14); liberação de recursos (total: 12); apresentação de projetos (total: 9); e aprovação para captação (total: 4).

Assim como na temática de registro, as manifestações registradas via Fala.Br. no exercício não evidenciam gargalos nos serviços públicos da Ancine relacionados ao fomento.

Algumas manifestações foram relacionadas a dúvidas e indagações sobre previsão de lançamento de edital do FSA. Outras são restritas a casos concretos, cada uma com sua particularidade.

Das 4 (quatro) manifestações sobre aprovação para captação, 1 (uma) foi resolvida antes da resposta conclusiva inserida em sistema, 1 (uma) entrou em pauta para apreciação da aprovação antes da resposta conclusiva inserida em sistema, 1 (uma) foi devidamente justificada pela área técnica no que tange aos motivos do aparente atraso e 1 (uma) foi apenas um “reforço” ao pedido de aprovação do projeto para captar, sem qualquer indicação de atraso no trâmite processual. Com relação à liberação de recursos, apenas 4 (quatro) dependiam de uma atuação da área técnica para efetiva liberação de recursos já aprovada.

Cumpre destacar que o ano de 2022 foi contemplado pelo novo ciclo de investimentos do FSA e apresentou um aumento significativo da liberação de recursos provenientes das Leis de Incentivo, com os mesmos patamares de liberação alcançados em 2017².

Mesmo com o novo ciclo de investimentos e o aumento da liberação de recursos provenientes das Leis de Incentivo, nota-se uma diminuição do número de manifestações associadas ao fomento. Assim, tal diminuição pode ser um indicador de que as medidas adotadas pela Agência nesta temática, tais como simplificação e desburocratização de procedimentos, surtiram efeito, com uma consequente diminuição da busca cidadã pelo canal de ouvidoria.

Ademais, ainda com relação às solicitações, tivemos 8 (oito) registros sobre “fiscalização”, 16 (dezesseis) sobre “gestão interna”, 8 (oito) sobre “regulação”, 32 (trinta e dois) classificados como “outros” e 13 (treze) classificados como “não compete à Ancine”. Não foram identificados pontos relevantes nestes assuntos.

Destaca-se que, dos 32 (trinta e dois) classificados como “outros”, 15 (quinze) casos referem-se a manifestações ininteligíveis.

3.4.2 Reclamação

A reclamação é o segundo tipo de manifestação mais observado, com 67 (sessenta e sete) registros. A maior parte das reclamações, 26 (vinte e seis), foi relacionada à área de fomento.

Em que pese ter o maior quantitativo de reclamações, apontamos, uma vez mais, que as manifestações registradas via Fala.Br. no exercício não evidenciam gargalos nos serviços públicos da Ancine relacionados ao fomento. Das 26 (vinte e seis) reclamações sobre fomento, 10 (dez) foram relacionadas ao Fundo Setorial do Audiovisual; 8 (oito) relacionados à aprovação para captação; e 5 (cinco) sobre liberação de recursos.

2 - <<https://www.gov.br/ancine/pt-br/assuntos/noticias/liberacao-de-recursos-incentivados-em-2022-retoma-serie-historica>> Acesso em 27/01/2023.

Contudo, das 10 (dez) sobre FSA, 6 (seis) foram alguma forma de insatisfação relacionada aos critérios ou aos resultados dos recentes editais do Fundo, sendo que a Ouvidoria-Geral da Ancine não possui competência legal para confirmar, modificar, anular ou revogar ato administrativo emitido pelas demais unidades pertencentes à estrutura organizacional da Agência.

Com relação à aprovação para captação, apenas 2 (dois) casos não foram resolvidos imediatamente, relacionados a uma morosidade. Nestes, a área técnica justificou um maior tempo de espera devido à alta demanda excepcional de projetos causada pelos editais do FSA.

Vale salientar, novamente, que, mesmo com o novo ciclo de investimentos e a maior liberação de recursos provenientes das Leis de Incentivo, houve uma diminuição do número de manifestações associadas ao fomento.

Ainda com relação às reclamações, 3 (três) foram classificadas como “fiscalização”, 7 (sete) como “registro”, 18 (dezoito) como “gestão interna”, 3 (três) como “regulação”, 5 (cinco) como “outros” e 7 (sete) classificados como “não compete à Ancine”. Não foram identificados pontos relevantes nesses assuntos. Destaca-se que, das 18 (dezoito) reclamações classificadas como “gestão interna”, 13 (treze) se referem a manifestações registradas via portal brasileiro de dados abertos (dados.gov.br).

Distribuição das Manifestações do tipo Reclamação, por assunto - 2022

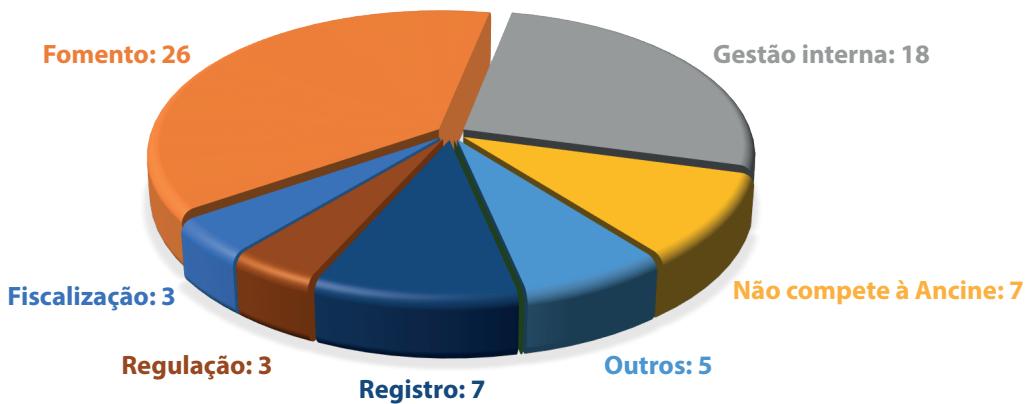


Gráfico 9 – Distribuição das Manifestações do tipo Reclamação, por assunto – 2022

3.4.3 Denúncia e Comunicação de Irregularidade

Em 2022, foram recebidas 31 (trinta e uma) denúncias e 45 (quarenta e cinco) comunicações de irregularidades.

O que difere a denúncia da comunicação de irregularidade é a identificação do denunciante, presente em denúncias e ausente em comunicações de irregularidade.

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 irregularidade.

Isto posto, do total de denúncias e comunicações de irregularidades, 56,6% (cinquenta e seis vírgula seis por cento) foram declaradas inaptas; 25% (vinte e cinco por cento) aptas para apuração; 17,1% (dezessete vírgula um por cento) encaminhadas para outro órgão; e 1,3% (um vírgula três por cento) arquivada por duplicidade.

Denúncias e Comunicações de Irregularidade, por aptidão

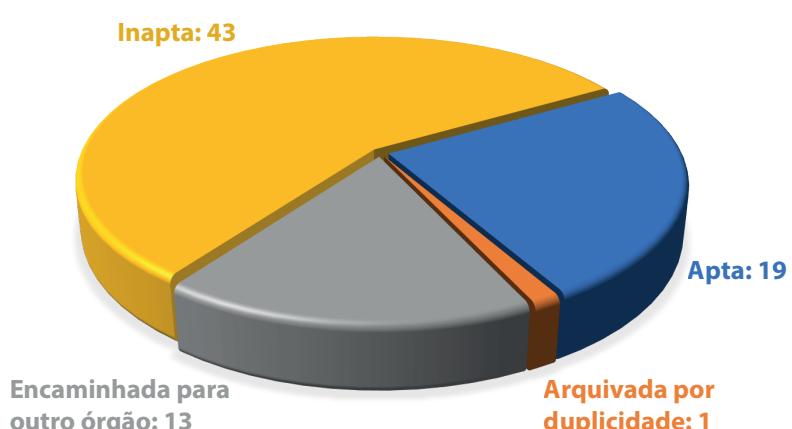


Gráfico 10 – Denúncias e Comunicações de Irregularidade, por aptidão para apuração – 2022



Das inaptas para apuração, vale apontar que 26 (vinte e seis) foram registradas pelo(a) usuário(a) com um teor ininteligível.

Das aptas para apuração, 10 (dez) foram referentes ao combate à pirataria, 1 (uma) sobre acessibilidade, 1 (uma) referente a suposta atividade de programação irregular e 7 (sete) referentes a supostos ilícitos ou irregularidades praticados contra a Ancine e/ou a Administração Pública.

Do parágrafo anterior, nota-se 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 aptidão da denúncia e da comunicação de irregularidade, feita pela Ouvidoria-Geral, restringe-se a verificar a existência de elementos mínimos de relevância, autoria e materialidade que permitam a apuração do fato relatado, não significando um juízo sobre a existência ou não de ilegalidade/irregularidade e não se confundindo com a etapa de apuração.

3.4.4 Elogio, Simplifique e Sugestão

Não houve manifestação de ouvidoria, no exercício de 2022, do tipo pedido de simplificação (simplifique).

No que concerne às sugestões, em 2022, esta Ouvidoria-Geral recebeu 28 (nove) manifestações, das quais 11 (onze) foram sobre assunto que não compete à Ancine e 15 (quinze) ininteligíveis. As 2 (duas) restantes foram sobre a Instrução Normativa/Ancine nº 119/1015 e sobre a adoção de legendas em filmes nacionais exibidos em “programas de Tv”.

Dentre outras providências, a IN 119/2015 estabelece critérios para a classificação de nível de empresa produtora brasileira independente, para fins de captação de recursos por meio de fomento indireto. A Secretaria de Financiamento (SEF) informou que a sugestão foi inserida no processo administrativo que trata da revisão da norma em questão.

Com relação à adoção de legendas, a CTR informou, no que tange ao segmento de Tv Paga, que constava na Agenda Regulatória da Ancine 2021-2022 a ação “Análise e proposição de ações para a inclusão de tecnologias de acessibilidade visual e auditiva na TV Paga”. Os relatórios de cumprimento de Agenda Regulatória são publicados no portal da Ancine.

Por fim, foram 8 (oito) elogios recebidos em 2022, sendo 6 (seis) referentes à qualidade de atendimento, 1 (um) referente à Ancine de modo geral, sem especificar um serviço ou área técnica e 1 (um) ininteligível (cadastrado pelo usuário como “elogio”, mas não foi possível sequer determinar se o texto se enquadraria em outra tipologia de manifestação).

4. DO SERVIÇO DE ACESSO AO CIDADÃO

4.1 Da quantidade de pedidos de informação recebidos em 2022

No exercício de 2022, a Ancine recebeu 243 (duzentos e quarenta e três) pedidos de acesso à informação tratados diretamente pela Agência, representando um aumento de 40% (quarenta por cento) em relação aos protocolos recebidos ao longo de 2021, conforme se verifica na tabela a seguir.

Quantidade de Pedidos de informação recebidos por ano

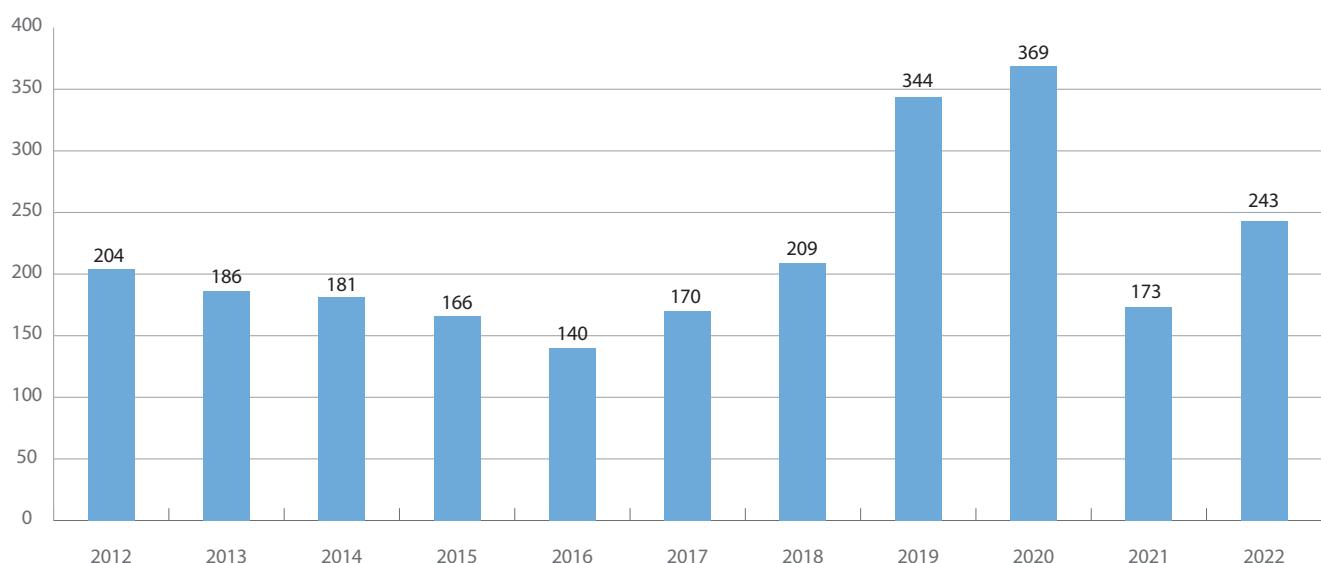


Gráfico 11 – Quantidade de Pedidos de Informação recebidos por ano

Dentre os protocolos recebidos, porém sem pertinência temática com as atribuições legais da Agência, 3 (três) foram encaminhados ao Ministério da Economia, 1 (um) ao Ministério da Cidadania, 1 (um) ao Ministério das Relações Exteriores, 1 (um) à Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL e 1 (um) à Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL. Também foram recebidos 29 (vinte e nove) protocolos cujos objetos encontravam-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 2022.

Quantidade de Pedidos de Informação recebidos por mês em 2022

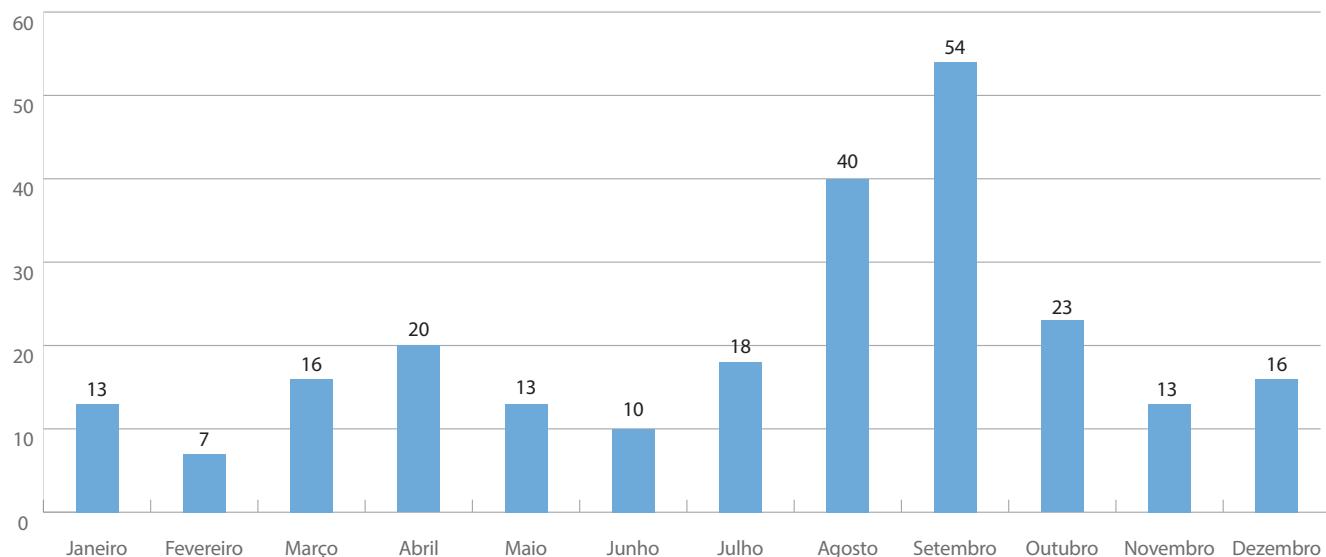


Gráfico 12 – Quantidade de Pedidos de Informação recebidos por mês em 2022

Dentre os pedidos recebidos, verifica-se que 240 (duzentos e quarenta) protocolos foram encaminhados diretamente por meio da Plataforma Fala.BR, representando 98,77 % (noventa e oito vírgula setenta e sete por cento) do total de solicitantes com acesso ao sistema, enquanto 3 (três) foram submetidos por meio de formulário enviado para o endereço eletrônico sic@ancine.gov.br.

Forma de Entrada dos Pedidos de Informação



Gráfico 13 – Forma de Entrada dos Pedidos de Informação

Verifica-se que houve 109 (cento e nove) protocolos em 2022 pleiteando acesso a processos administrativos, representando 44,86% (quarenta e quatro vírgula oitenta e seis por cento) do total de pedidos de acesso à informação recebidos ao longo do ano.

Esse dado significa um aumento de 230,30% (duzentos e trinta vírgula trinta por cento) no número de pedidos de processos administrativos em relação ao observado no exercício de 2021.



Gráfico 14 – 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, respaldado pela LAI, 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 de 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, 46,09% (quarenta e seis vírgula zero nove por cento) foram de acesso concedido, seguidas pelas de acesso parcialmente concedido, representando 32,92% (trinta e dois vírgula noventa e dois por cento). Assim, pode-se verificar que mais de 79% (setenta e nove por cento) foram atendidos, seja na totalidade ou na maior parte das informações solicitadas. Em 6,58% (seis vírgula cinquenta e oito por cento) das respostas, os cidadãos foram informados de que os dados requisitados não existem e, em 8,23% (oito vírgula vinte e três



por cento) dos casos, o acesso aos dados foi negado. O gráfico a seguir demonstra, detalhadamente, os percentuais das respostas iniciais, bem como das demais classificações.

Tipos de Resposta aos Pedidos de Informação

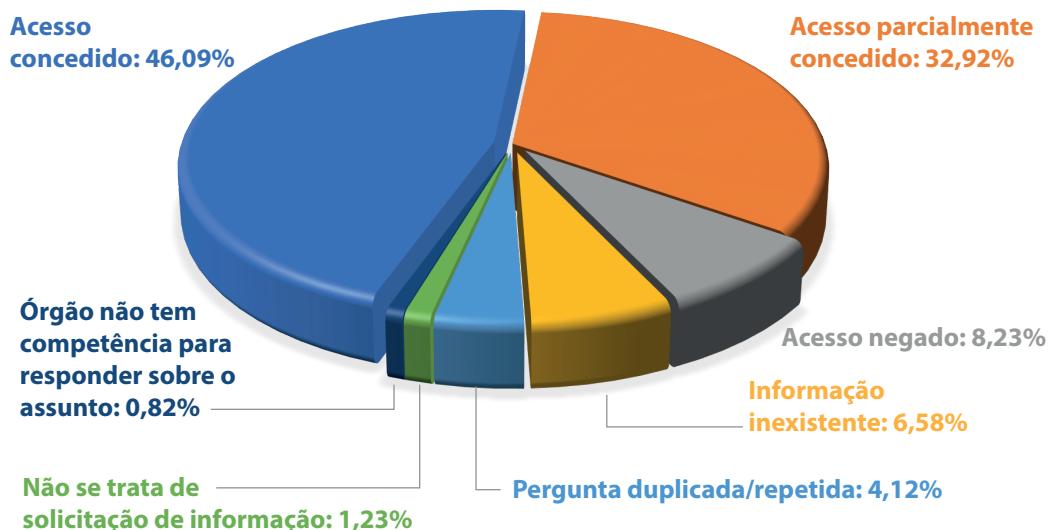


Gráfico 15 – Tipos de Resposta aos Pedidos de Informação

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR dispõe de pesquisa de satisfação facultativa junto aos usuários após preenchimento das respostas. Dos 243 (duzentos e quarenta e três) pedidos de informação recebidos em 2022, apenas 10 (dez) tiveram a pesquisa de satisfação respondida, ou seja, a amostragem de respondentes é de 4,12% (quatro vírgula doze por cento) do total de pedidos submetidos em 2022. Cabe destacar que a pesquisa é realizada considerando o tipo de resposta inicial: acesso concedido (oito respostas), acesso parcialmente concedido (uma resposta) ou acesso negado (uma resposta), conforme gráfico a seguir.

Pesquisa de Satisfação por Decisão

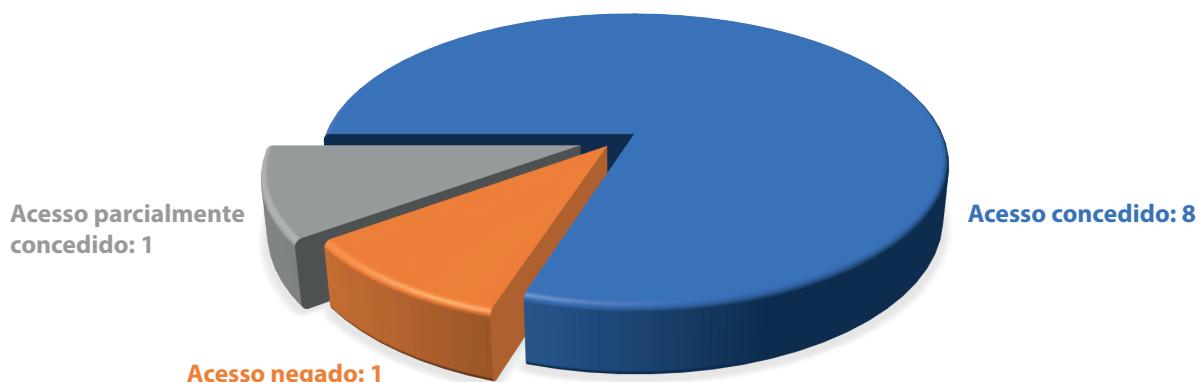


Gráfico 16 – Pesquisa de Satisfação por Decisão

TOTAL DE RESPOSTA: 10

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Figura 4 – Total de Respostas a Pesquisa de Satisfação

Fonte: Painel LAI – CGU, 2023

A figura 4 acima representa a média geral da satisfação do usuário considerando a média geral de todas as respostas.

As figuras 5, 6 e 7, extraídas do Painel Lei de Acesso à Informação, gerido pela CGU, demonstram as pesquisas de satisfação considerando o tipo de resposta fornecida pela Agência.

TOTAL DE RESPOSTA: 8

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



Figura 5 – Total de Respostas a Pesquisa de Satisfação com Respostas Acesso Concedido

Fonte: Painel LAI – CGU, 2023



Figura 6 – Total de Respostas a Pesquisa de Satisfação com Respostas Acesso Parcialmente Concedido
Fonte: Painel LAI – CGU, 2023

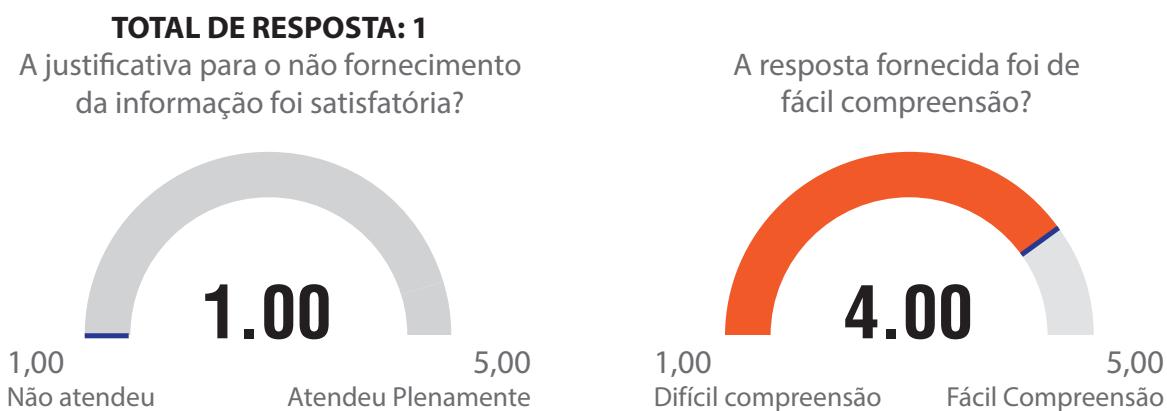


Figura 7 – Total de Respostas a Pesquisa de Satisfação com Respostas Acesso Negado
Fonte: Painel LAI – CGU, 2023

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 243 (duzentos e quarenta e três) protocolos recebidos em 2022, identificou-se 306 (trezentos e seis) assuntos tratados pelas diferentes unidades técnicas. Isso ocorre, conforme já esclarecido supra, 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 a 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 no próximo gráfico, eis que se trata de um único protocolo.

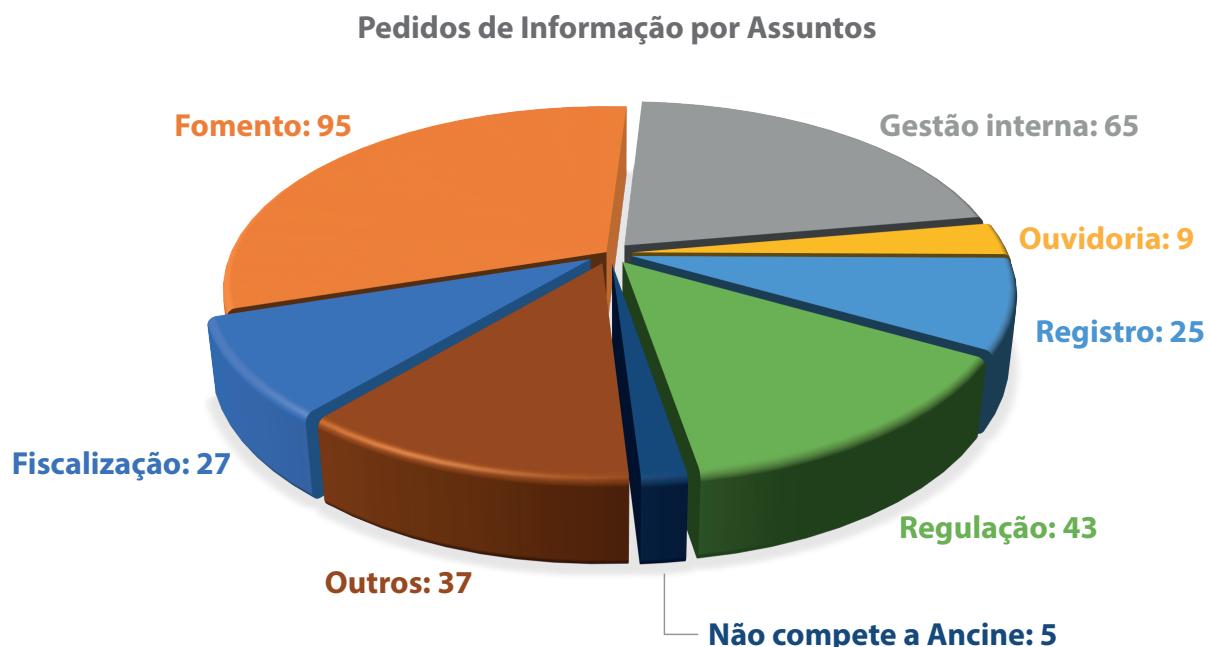


Gráfico 17 – Pedidos de Informação por Assuntos

- Fiscalização: atividades relacionadas à fiscalização do mercado audiovisual, conforme normativos regulatórios do setor;
- 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);
- Gestão Interna: atividades relacionadas ao funcionamento organizacional da Agência;
- Ouvidoria: atividades relacionadas à atuação desta unidade;
- Registro: atividades relacionadas ao registro de agentes econômicos, de eventos e de obras audiovisuais junto à Ancine;
- Regulação: atividades relacionadas à regulação do setor audiovisual afetas à competência da Ancine;
- Não Compete à Ancine: assunto que não fazem parte das competências legais da Ancine; e
- Outros: atividades que não se encontram nas categorias de assuntos acima, tais como aspectos institucionais, questões pertinentes a direitos autorais, à 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 2022. 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.

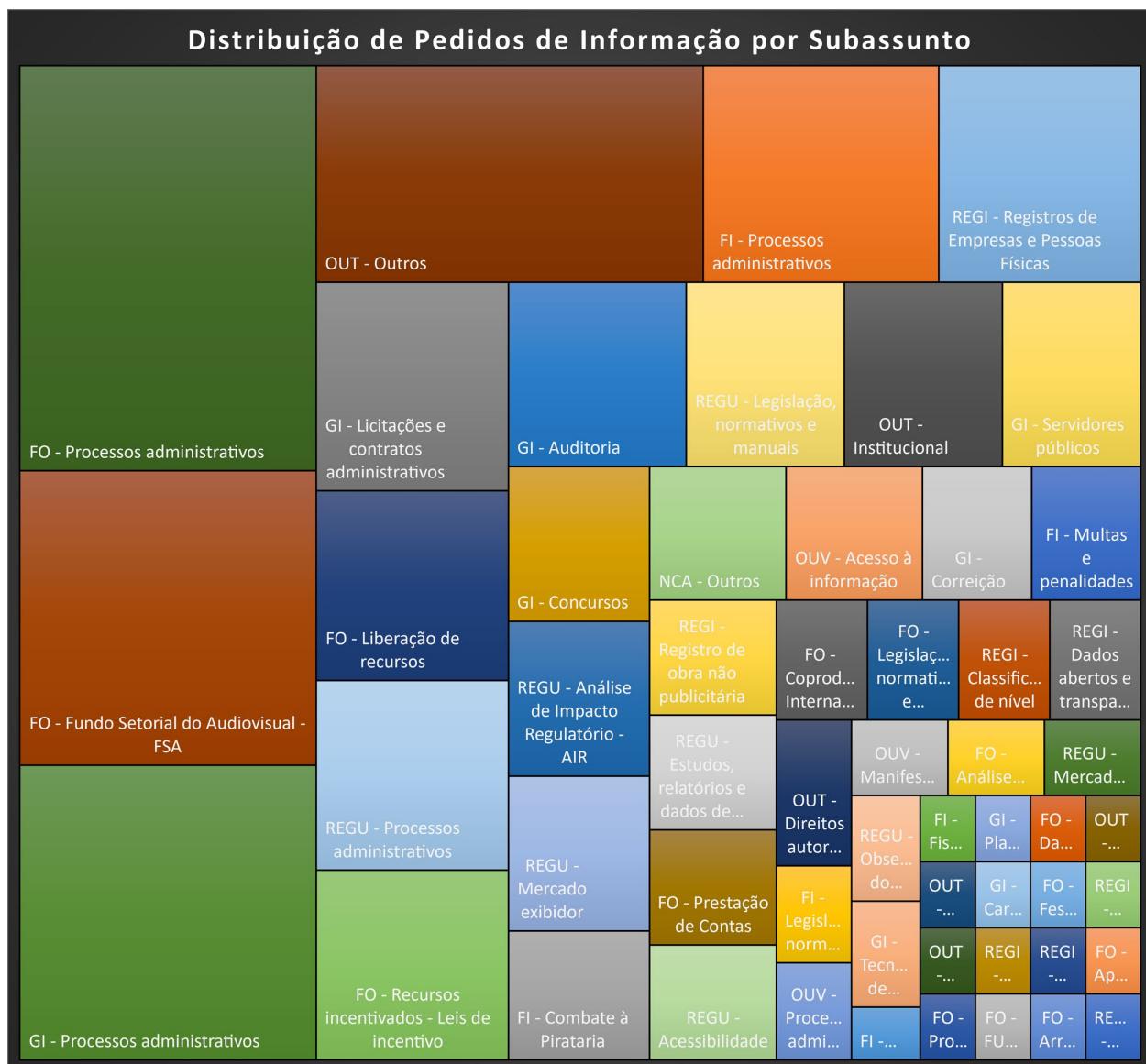


Gráfico 18 – Distribuição de Pedidos de Informação por Subassunto

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 2022, foram necessárias 285 (duzentas e oitenta e cinco) atuações das diferentes áreas técnicas da Ancine, conforme gráfico a seguir:

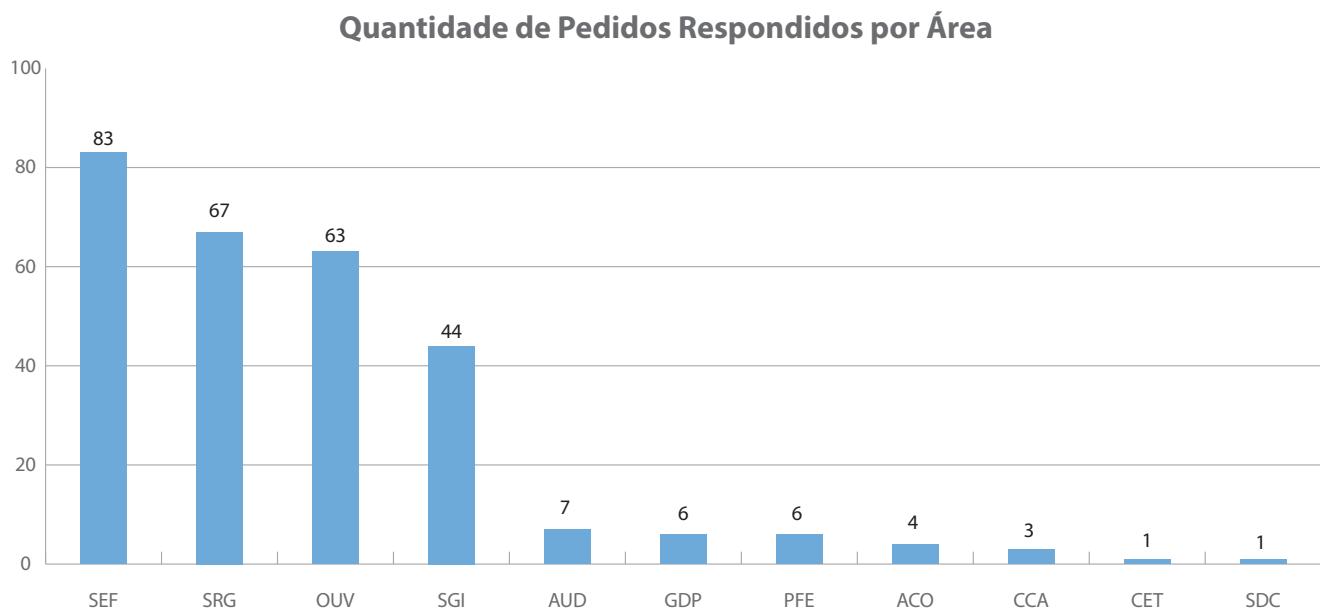


Gráfico 19 – Quantidade de Pedidos Respondidos por Área

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 2022, a Ancine cumpriu integralmente os prazos previstos na Lei de Acesso à Informação.

O prazo médio de resposta da Agência no Fala.BR em 2022 foi de 12,64 (doze vírgula sessenta e quatro) dias. Esse tempo representa uma redução de aproximadamente 15% (quinze por cento) em relação ao ano anterior, em que a média foi de 14,82 (catorze vírgula oitenta e dois por cento).

Convém registrar que o prazo médio de resposta aferido em 2022, citado supra, é 57,87% (cinquenta e sete vírgula oitenta 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. Espera-se que em 2023 o prazo seja reduzido ainda mais.



4.4 Da quantidade de recursos por tipo de resposta

Ao longo de 2022, foram submetidos 46 (quarenta e seis) recursos³ relativos aos protocolos recebidos. Destes, 29 (vinte e nove) foram recebidos em primeira instância e avaliados pelos superiores hierárquicos, 11 (onze) em segunda instância, apreciados pela Diretoria Colegiada da Agência e 6 (seis) em terceira instância, direcionados à Controladoria-Geral da União – CGU. Em 2022, não houve recurso a decisão da Ancine direcionado à Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI.

Em comparação ao exercício de 2021, observa-se que houve uma redução do número de recursos recebidos em relação ao número total de pedidos. Em 2021, foram apresentados 41 recursos para um total de 173 pedidos, o que representa aproximadamente 23,7% (vinte e três vírgula sete por cento). Já em 2022, foram apresentados 46 recursos, o que representa aproximadamente 18,9% (dez e oito vírgula nove por cento) de um total de 243 pedidos.

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 Agência Nacional do Cinema.

Quantidade de Recursos Recebidos por Ano

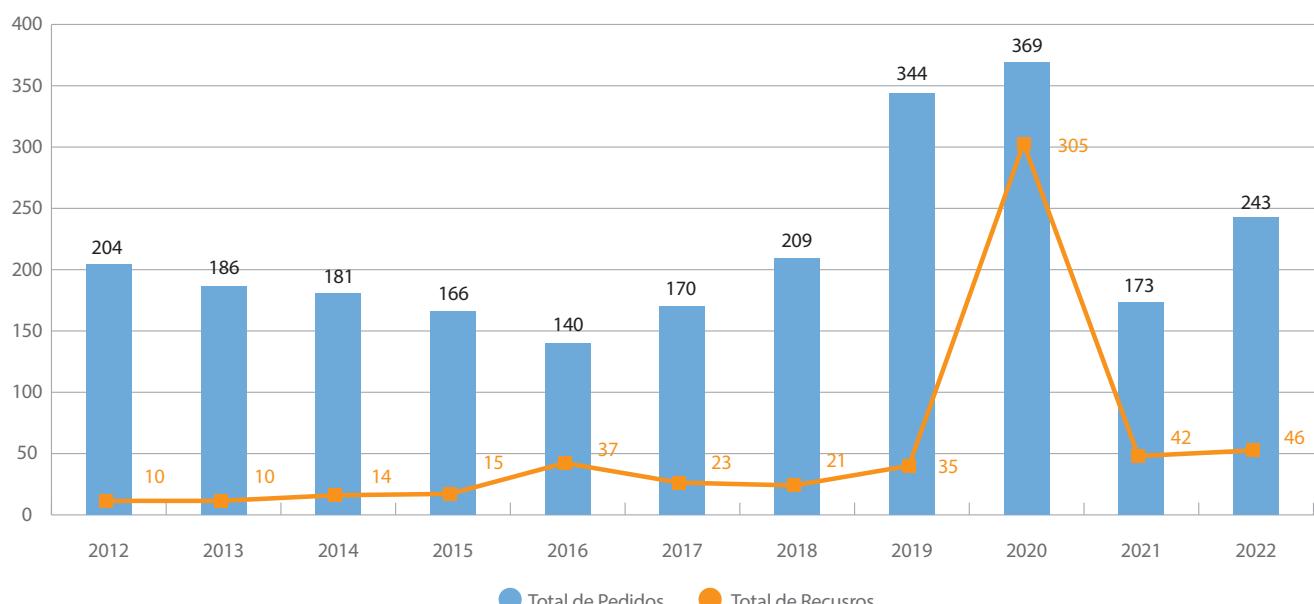


Gráfico 20 – Quantidade de Recursos Recebidos por Ano

3 - Dados extraídos do Painel Lei de Acesso à Informação, gerido pela Controladoria-Geral da União – CGU até dia 2/2/2023.

No que tange ao julgamento de 29 (vinte e nove) recursos interpostos em primeira instância, 4 (quatro) foram deferidos, 23 (vinte e três) indeferidos e 2 (dois) parcialmente deferidos, conforme pode ser observado a seguir:

Tipo de Resposta ao Recurso em Primeira Instância

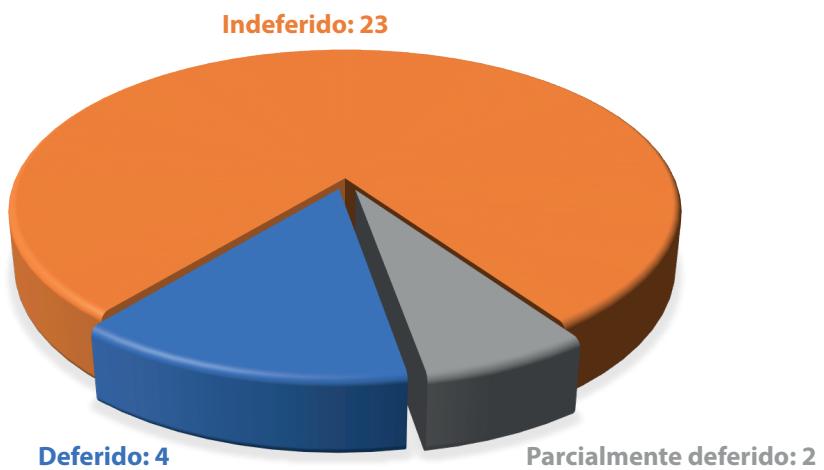


Gráfico 21 – Tipo de Resposta ao Recurso em Primeira Instância

Em 2022, as seguintes autoridades apreciaram recursos em primeira instância na Ancine:

- Assessor de Comunicação - 1 (um) recurso;
- Diretoria Colegiada - 1 (um) recurso;
- Secretário de Gestão Interna – 4 (quatro) recursos;
- Secretário de Regulação - 4 (quatro) recursos.
- Ouvidor-Geral - 10 (dez) recursos; e
- Secretário de Financiamento - 10 (dez) recursos.

Merce destaque o fato de que um dos recursos foi respondido em conjunto pela Secretaria de Financiamento e pela Secretaria de Regulação, motivo pelo qual o total de recursos por autoridade é maior que o de recursos propriamente ditos. Ressalte-se, ainda, que, nos termos do parágrafo único do art. 15 da LAI, o julgamento do recurso compete à autoridade hierarquicamente superior àquela cuja decisão o recorrente busca impugnar.

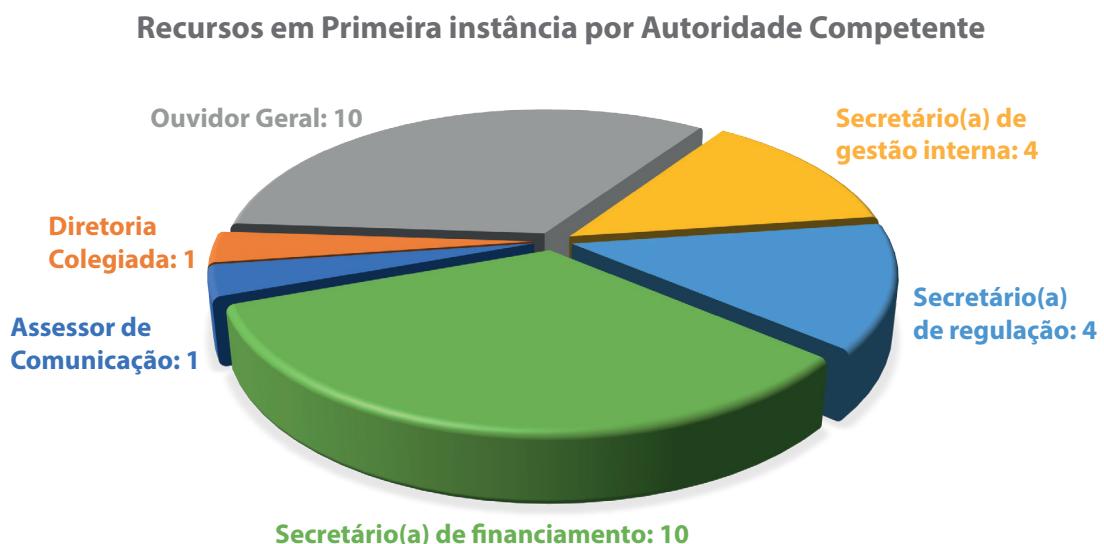


Gráfico 22 – Recursos em Primeira Instância por Autoridade Competente

Já o julgamento dos recursos em segunda instância no âmbito da Lei de Acesso à Informação, por força do parágrafo único do art. 21 da LAI, é de competência da autoridade máxima do órgão ou entidade. Na Ancine, a Diretoria Colegiada foi responsável por julgar 11 (onze) recursos em 2022. Em todos os casos, as decisões anteriores foram mantidas.

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, foram interpostos 6 (seis) recursos à CGU:



Gráfico 23 – Tipo de Resposta ao Recurso em Terceira Instância – CGU

Em 2022, 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 da prestados pela Agência, contribuindo para elevar o padrão de atendimento.

Além disso, a Carta de Serviços também servirá como estímulo à 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 2022, 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 diversas reuniões de alinhamento com a Secretaria de Financiamento e suas unidades subordinadas e com a Secretaria de Regulação e suas unidades subordinadas.

Atualmente, a Carta de Serviços da Ancine conta com 31 (trinta e um) serviços, distribuídos da seguinte forma na estrutura da entidade:

Serviços por Secretaria

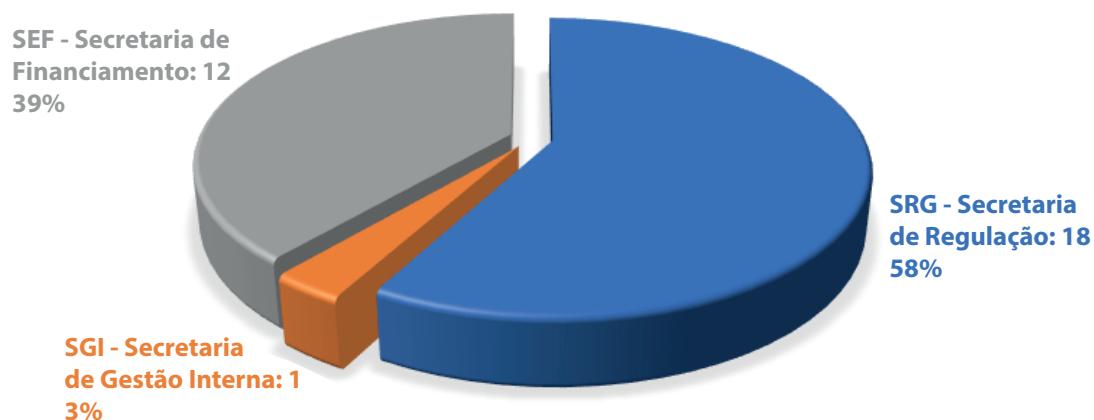


Gráfico 24 – Distribuição de Serviços por Secretaria 2022

Serviços por Área Responsável

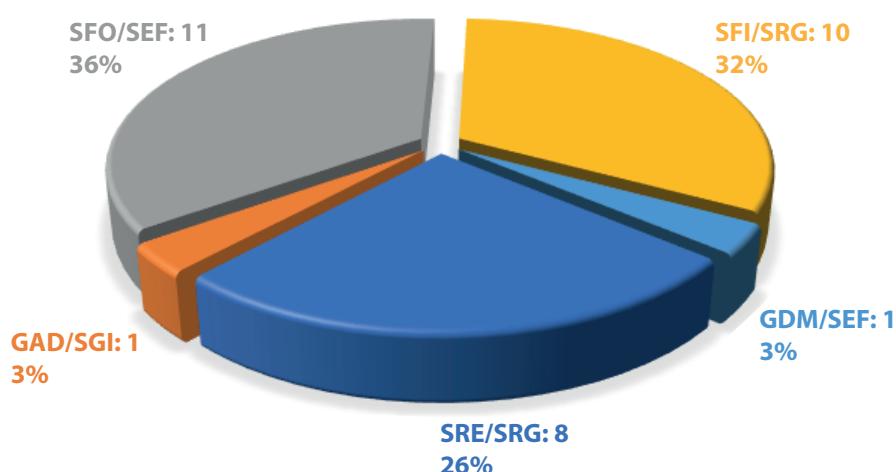


Gráfico 25 – Distribuição de Serviços por Área Responsável 2022

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.

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:

- I. acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;
- II. propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- III. 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.

Nesse contexto, o Conselho de Usuários da Ancine nasceu, também, em conformidade com a Lei nº 13.460/17, com objetivo de aumentar a participação social e a transparência ativa como meios de aprimoramento dos seus serviços, fortalecendo um modelo de gestão centrada no cidadão, que se preocupa em oferecer uma jornada mais agradável a seus usuários, respondendo às suas expectativas por meio de serviços de alta qualidade.

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 enviou nova rodada de e-mails às entidades representantes do setor audiovisual brasileiro, fortalecendo o convite aos usuários a se tornarem conselheiros da Instituição, exaltando a importância da participação social no processo de melhoria dos serviços prestados pela Agência.

Considerando a legislação de regência, o órgão prestador de serviços deverá enviar consultas acerca dos serviços públicos por ele oferecidos, constantes da carta de serviços, por meio de enquetes eletrônicas desenvolvidas e tabuladas na plataforma virtual. O resultado das enquetes deverá servir de subsídio para a formulação, avaliação e aprimoramento dos serviços públicos.

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 será encaminhado à Diretoria Colegiada e 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.

O entendimento é o de que haverá maior engajamento à medida que a mudança cultural inerente a esse processo de participação social ocorra.

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 âmbito da Ancine, a consulta pública é regulada por meio da Resolução de Diretoria Colegiada nº 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 Ancine 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.

Em 2022, a Ancine passou a utilizar a Plataforma Participa + Brasil para realizar consultas públicas, com o lançamento da consulta pública para proceder à 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, dentre outras providências.

Foi a primeira vez que uma agência reguladora do governo federal brasileiro lançou uma consulta pública integralmente digital e intuitiva por meio da Plataforma Participa + Brasil, confirmando o compromisso da Agência Nacional do Cinema - Ancine com a modernização de processos e com a transparência na gestão pública.

Seguem as informações sobre as consultas públicas realizadas no ano de 2022:

PROCESSO	CONSULTA PÚBLICA 2020/2021	INÍCIO	TÉRMINO	CONTRIBUIÇÕES
01416.002370/2022-86	Notícia Regulatória sobre a regulamentação dos projetos específicos da área audiovisual de preservação, difusão e infraestrutura técnica, de modo que tais projetos possam ser beneficiados por recursos públicos advindos de incentivo fiscal	19/05/2022	04/07/2022	9
01416.000315/2020-90	Minuta da Instrução Normativa, que altera a IN 158, de 23/12/21, no que se refere à definição de festival internacional	19/05/2022	04/07/2022	9
TOTAL DE CONSULTAS: 2		TOTAL DE CONTRIBUIÇÕES: 18		

Mais informações sobre as consultas podem ser obtidas por meio do link <https://www.gov.br/ancine/pt-br/acesso-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 a ouvidoria tem um papel fundamental para a consolidação da cultura da transparência na Administração Pública.

Nesse contexto, a Ouvidoria-Geral da Agência Nacional do Cinema tem atuado como interlocutora e mediadora entre os cidadãos e as áreas técnicas e instâncias de governança da Ancine, 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 atinentes ao tema.

Destaca-se, como exemplo, a publicação da Resolução de Diretoria Colegiada nº 123, de 1º de setembro de 2022, que dispõe sobre os procedimentos de Consultas e Audiências Públicas realizadas pela Agência Nacional do Cinema - Ancine, e dá outras providências. A referida alteração normativa, de iniciativa da Ouvidoria, teve como objetivo adequar o normativo anterior à Lei nº 13.848/2019 (dispõe sobre a

gestão, a organização, o processo decisório e o controle social das agências reguladoras) e modernizar e aprimorar o processo de participação social por meio da adesão à Plataforma Participa+Brasil.

Cumpre relembrar que a Ancine foi a primeira agência do governo federal brasileiro a realizar consultas públicas integralmente digitais e intuitivas por meio da Plataforma Participa + Brasil, confirmado o compromisso da Agência com a modernização de processos e com a transparência na gestão pública.

Outra iniciativa normativa importante, foi a elaboração da Resolução de Diretoria Colegiada 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, que se encontra sob análise da Diretoria Colegiada da entidade.

No intuito de disseminar conhecimentos relevantes para o correto tratamento de pedidos de acesso à informação no âmbito da Ancine, no exercício de 2022, o Ouvidor-Geral da Agência ministrou treinamento sobre a Lei de Acesso à Informação (LAI) para as demais unidades da Agência. Em formato workshop, o treinamento teve duração de 3 horas e 30 minutos e contou com 2 turmas, sendo capacitados um total de 69 (sessenta e nove) servidores, o que representa 18% (dezoito por cento) dos servidores em exercício na Agência.

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 2023, a perspectiva é que a Ouvidoria-Geral da Ancine continue a desenvolver um trabalho eficiente, proativo 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.



Agência Nacional
do Cinema