



**AGÊNCIA NACIONAL  
DO CINEMA**

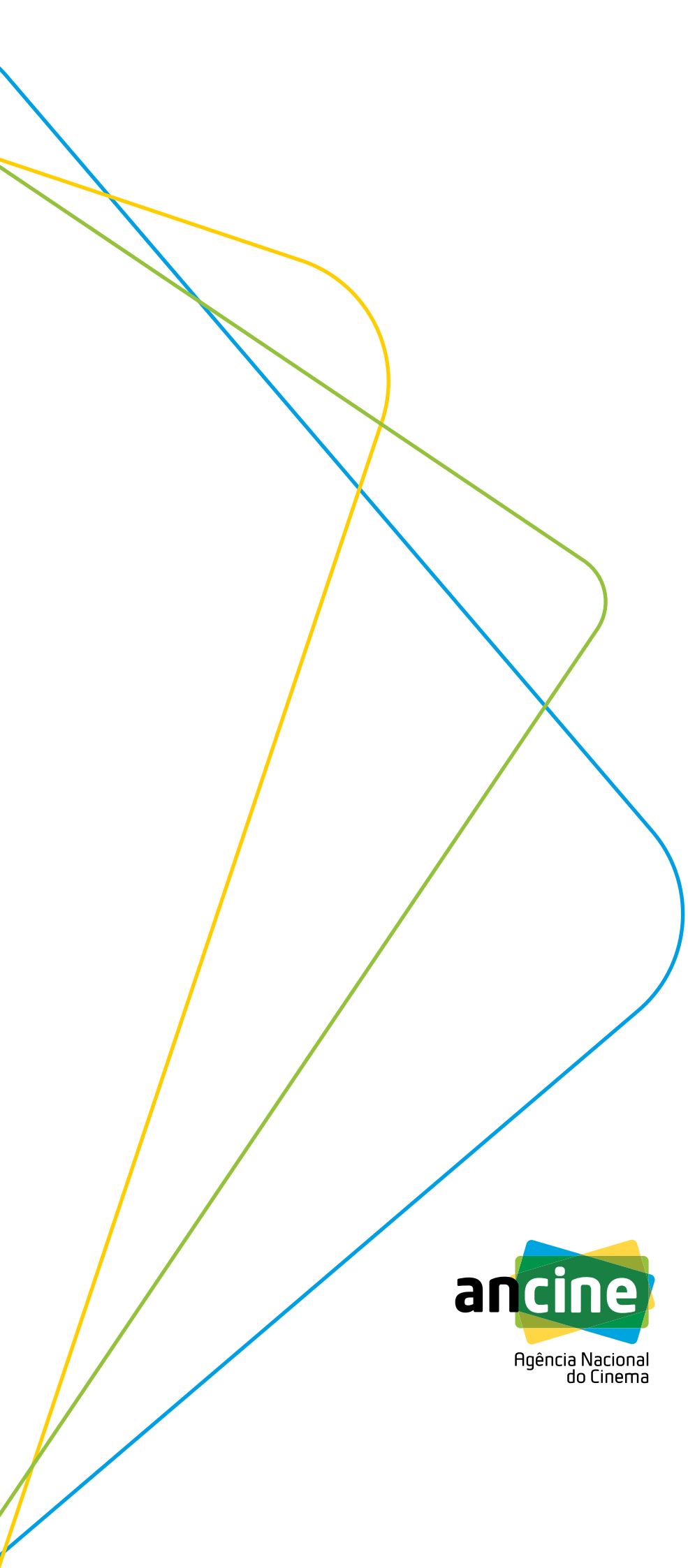
Ouvidoria-Geral

**RELATÓRIO ANUAL  
DE ATIVIDADES**

Exercício 2021



Agência Nacional  
do Cinema



Agência Nacional  
do Cinema

## DIRETORIA COLEGIADA DA AGÊNCIA NACIONAL DO CINEMA

### **Diretor-Presidente**

Alex Braga Muniz

### **Diretores**

Mauro Gonçalves de Souza

Vinícius Clay Araújo Gomes

Thiago Mafra dos Santos

### **OUVIDORIA-GERAL**

João Paulo Machado Gonçalves, Ouvidor-Geral

Diego Marques Feijó

Frederico Simões Senna

Raquel Santos Vieira Pinto

Bruno Crocamo

Lorelei Simil Schneider

Suely Fatima Lima Schueler

Apoio e Revisão Gráfica - Assessoria de Comunicação (ACO)

Projeto gráfico e diagramação: Silvério Bertelli / Ex-Libris Comunicação Integrada



Agência Nacional  
do Cinema

# SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>2. DA OUVIDORIA-GERAL DA ANCINE - UM CANAL CIDADÃO .....</b>	<b>6</b>
<b>3. DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA .....</b>	<b>8</b>
3.1 Quantidade de manifestações recebidas em 2021 .....	8
3.2 Tempo médio para resposta e satisfação do usuário.....	9
3.3 Canais de comunicação utilizados nas manifestações de ouvidoria.....	10
3.4 Tipos de manifestações e pontos recorrentes .....	11
3.4.1 Solicitação .....	14
3.4.2 Reclamação .....	16
3.4.3 Denúncia e Comunicação de Irregularidade.....	17
3.4.4 Elogio, Simplifique e Sugestão.....	18
<b>4. DO SERVIÇO DE ACESSO AO CIDADÃO.....</b>	<b>19</b>
4.1 Quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos em 2021 .....	19
4.2 Pedidos de Informação por temas e pontos recorrentes.....	25
4.3 Tempo de Resposta dos Pedidos de Informação .....	28
4.4 Quantidade de Recursos por Tipo de Resposta .....	29
<b>5. DA CARTA DE SERVIÇOS E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL .....</b>	<b>32</b>
<b>6. DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS .....</b>	<b>32</b>
<b>7. DAS CONSULTAS PÚBLICAS .....</b>	<b>34</b>
<b>8. DA CONCLUSÃO /CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>36</b>

## 1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo apresentar as atividades da Ouvidoria da Agência Nacional do Cinema desenvolvidas no ano de 2021, 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.

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

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.

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.

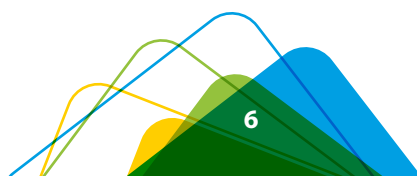
Para garantir o exercício pleno do direito de acesso previsto na Constituição da República Federativa do Brasil, a LAI define os mecanismos, prazos e procedimentos para a entrega das informações solicitadas à administração pública pelos cidadãos. A lei igualmente determina que os órgãos e entidades públicas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

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, o qual 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.

A Ouvidoria Pública, de acordo com a Controladoria-Geral da União (CGU), 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.

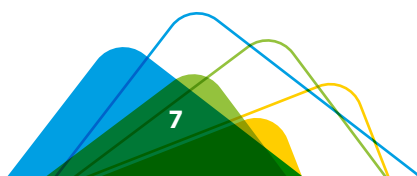
Nesse sentido, a Ouvidoria Pública funciona como um agente promotor de mudanças: de um lado, favorece uma gestão flexível, comprometida com a satisfação das necessidades do cidadão; de outro, estimula a prestação de serviços públicos de qualidade, capazes de garantir direitos.

A Agência Nacional do Cinema (ANCINE) 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 59, de 2014) prevê, em seu art. 24, 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.

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 da entidade 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.

Nessa atmosfera, o presente relatório consolida as informações e reflexões gerenciais acerca da atuação da Ouvidoria-Geral da ANCINE, composta por 6 (seis) servidores efetivos, no exercício de 2021.

Assim, sem o condão de contemplar relato acerca de todas as atividades desempenhadas por esta Ouvidoria-Geral no período em foco, este relatório visa apresentar um panorama acerca da percepção dos usuários quanto aos serviços públicos prestados pela ANCINE em 2021, no intuito de contribuir com a evolução dos serviços prestados pela entidade.

### 3. DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

#### 3.1 Quantidade de manifestações recebidas em 2021

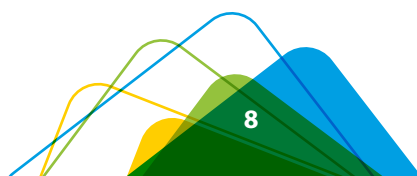
No exercício de 2021, a ANCINE recebeu 459 (quatrocentas e cinquenta e nove) manifestações de ouvidoria, com 17 (dezessete) manifestações encaminhadas a outros órgãos e 442 (quatrocentas e quarenta e duas) tratadas, de sua fase inicial ao final, no âmbito desta Agência.

Dentre as 442 (quatrocentas e quarenta e duas), 422 (quatrocentas e vinte e duas) foram respondidas e 20 (vinte) arquivadas. Cumpre notar que dentre as 20 (vinte) arquivadas, 2 (duas) foram por duplicidade; 5 (cinco) por perda de objeto; e 13 (treze) por falta de complementação (conclusão automática em sistema).

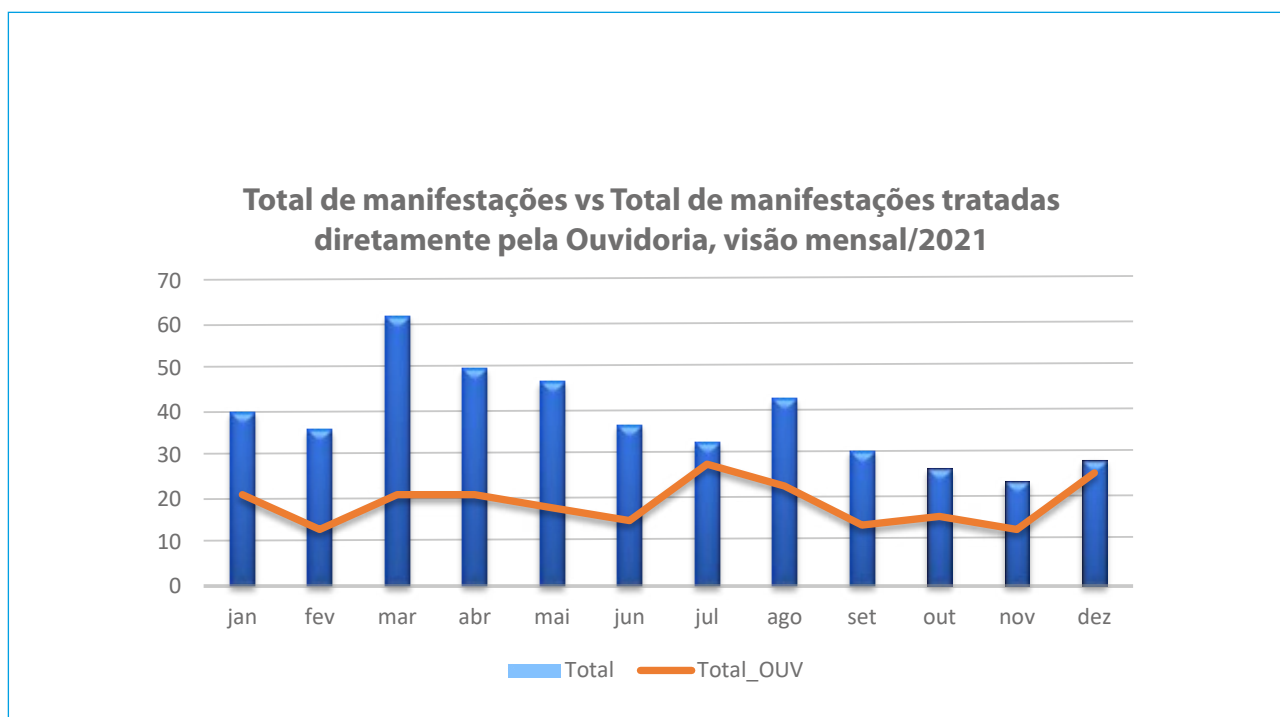


**Gráfico 1** – manifestações de ouvidoria por tipo de tratamento – 2021

Registre-se que, das 459 (quatrocentas e cinquenta e nove) manifestações recebidas no ano de 2021, 229 (duzentas e vinte e nove) foram tratadas diretamente pela Ouvidoria-Geral da ANCINE e 230 (duzentas e trinta) foram tratadas após análise e manifestação da(s) área(s) técnica(s) responsável(is) pela matéria.







**Gráfico 2** – total de manifestações versus total de manifestações tratadas diretamente pela Ouvidoria, visão mensal - 2021

### 3.2 Tempo médio para resposta e satisfação do usuário

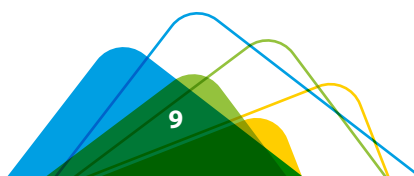
O art. 16 da Lei 13.460/17 (Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público) estabelece o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, para resposta final ao cidadão.

Em 2021, a ANCINE atingiu o prazo médio de respostas de 10,94 dias, tendo sido 100% (cem por cento) das respostas fornecidas com respeito aos prazos previstos no Decreto nº 9.492/18, consoante informação extraída do “painel resolveu?”, disponível em <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>.

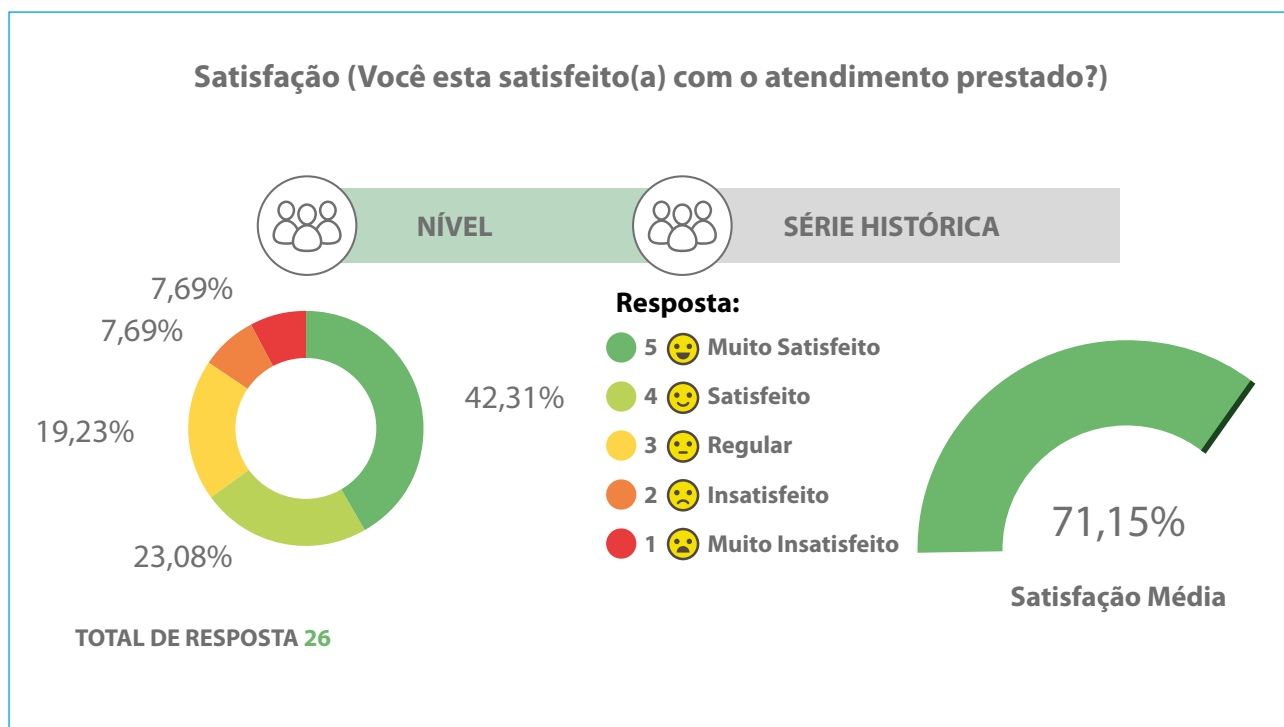


**Figura 1** – tempo médio de resposta e informação de cumprimento de prazo, Fala.BR – visão ANCINE 2021

Fonte: Painel Resolveu? - CGU, 2022



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 422 (quatrocentas e vinte e duas) manifestações de ouvidoria com resposta conclusiva em 2021, apenas 26 (vinte e seis) tiveram sua respectiva pesquisa de satisfação respondida pelo cidadão, ou seja, a amostragem de respondentes é de 6,1% (seis vírgula um por cento).

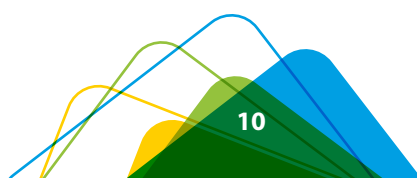


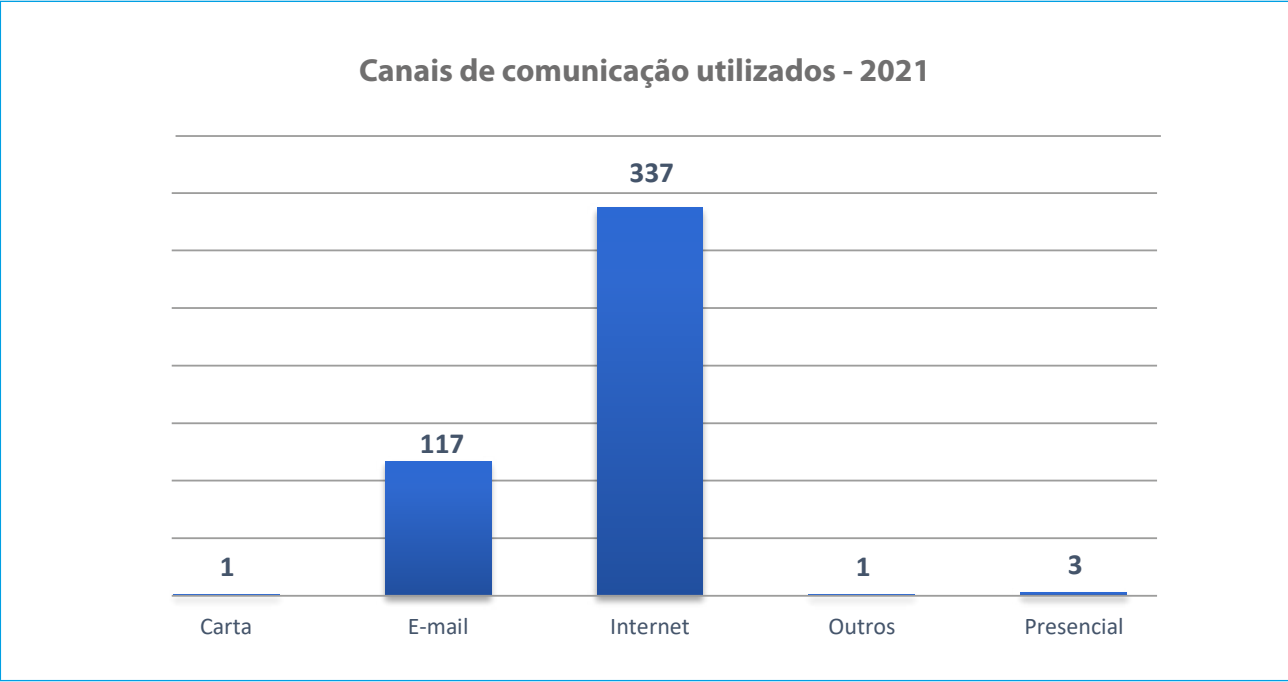
**Figura 2** – total de respostas à pesquisa de satisfação do Fala.BR e satisfação média – visão ANCINE 2021  
 Fonte: Painel Resolveu? - CGU, 2022

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. Assim, espera-se uma maior participação cidadã em 2022, de forma a contribuir para a melhoria dos serviços prestados por esta Ouvidoria-Geral e pela Agência.

### 3.3 Canais de comunicação utilizados nas manifestações de ouvidoria

O canal de entrada mais utilizado, totalizando 337 (trezentas e trinta e sete) manifestações, foi o portal Fala.Br (<https://falabr.cgu.gov.br>). Em seguida, tem-se o e-mail como preferência do usuário, com 117 (cento e dezessete) entradas por tal via. Completando os números, 3 (três) manifestações entraram por via presencial, 1 (uma) por carta e 1 (uma) por outro meio (opção “Outros” em sistema). Este último caso trata-se de manifestação enviada por servidor público da ANCINE utilizando o sistema SEI.

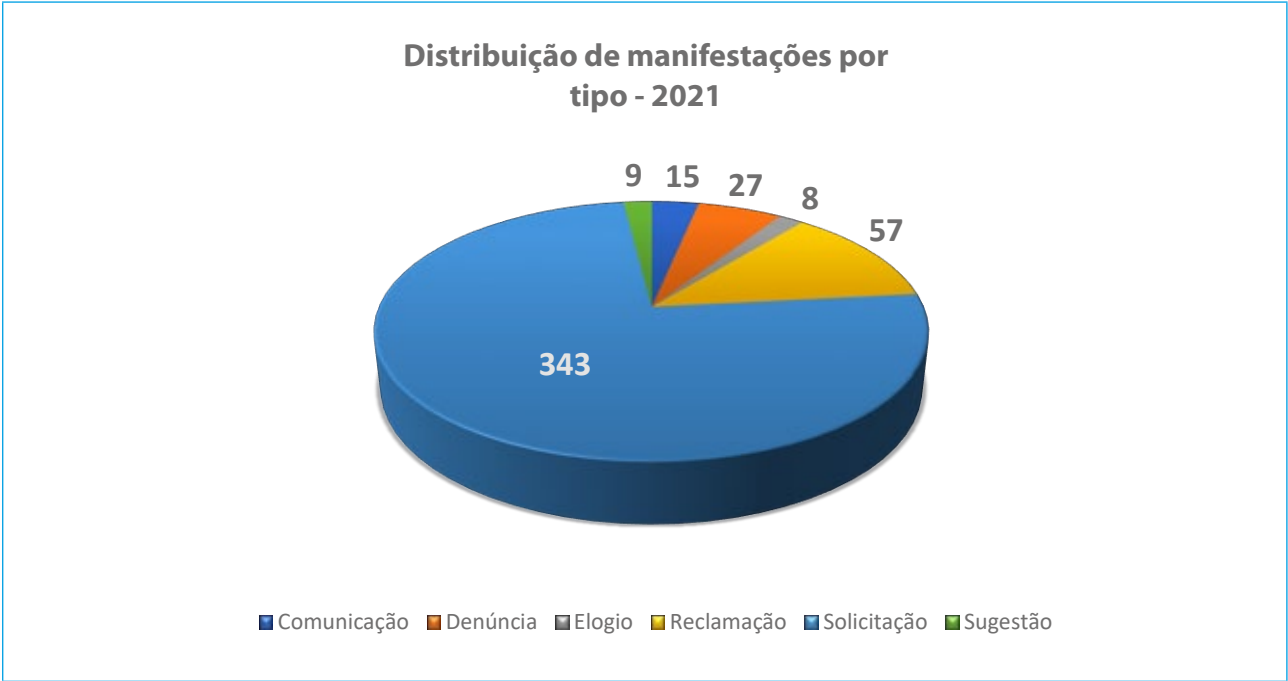




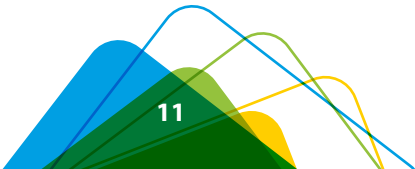
**Gráfico 3** – Canais de comunicação utilizados pelos cidadãos – 2021

### 3.4 Tipos de manifestações e pontos recorrentes

O gráfico 4 abaixo demonstra a distribuição das manifestações recebidas em 2021 por tipo, inclusas na contagem aquelas encaminhadas para outros órgãos.

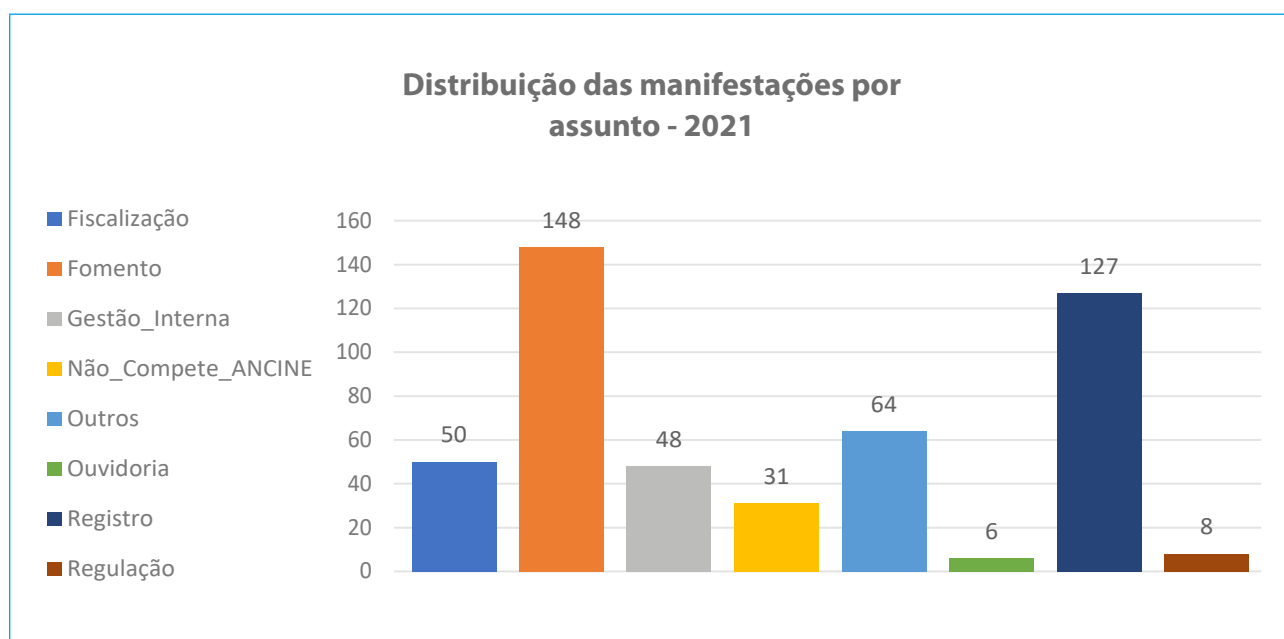


**Gráfico 4** – distribuição das manifestações por tipo, 2021



Observa-se que, no exercício de 2021, a ANCINE recebeu 459 (quatrocentas e cinquenta e nove) manifestações de ouvidoria, sendo 343 (trezentas e quarenta e três) solicitações, 57 (cinquenta e sete) reclamações, 27 (vinte e sete) denúncias, 15 (quinze) comunicações de irregularidade, 9 (nove) sugestões e 8 (oito) elogios<sup>1</sup>.

Os assuntos mais demandados, conforme o gráfico 5, foram “registro”, com 127 (cento e vinte e sete) manifestações, e “fomento”, com 148 (cento e quarenta e oito). Há, ainda, em harmonia com o gráfico 5, outros 4 (quatro) assuntos, a saber: “fiscalização”, com 50 (cinquenta) manifestações; “gestão interna”, com 48 (quarenta e oito) manifestações; “regulação”, com 8 (oito) manifestações; e “ouvidoria”, com 6 (seis) manifestações.

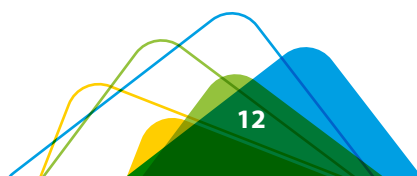


**Gráfico 5** – distribuição das manifestações de ouvidoria por assunto, 2021

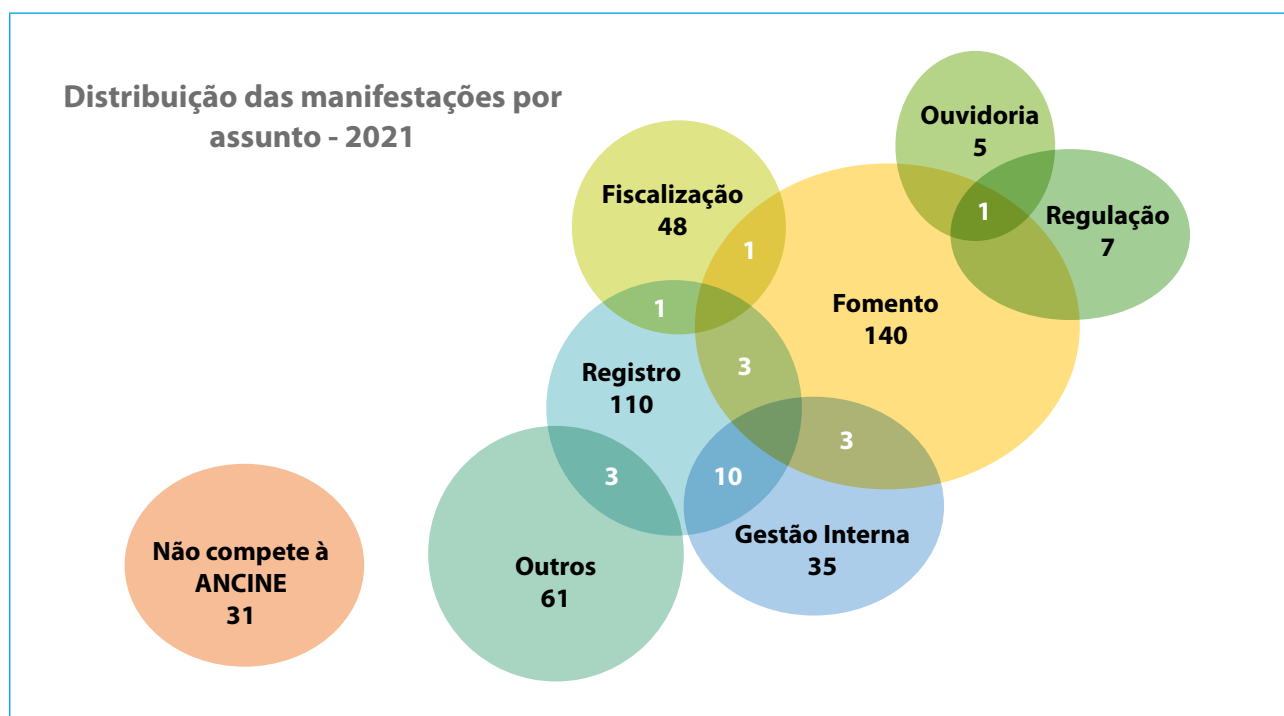
Entende-se por:

- 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.

<sup>1</sup> 1 (um) elogio foi registrado como sugestão na plataforma Fala.BR e não teve o seu tipo alterado. Logo, na plataforma Fala.BR constam 10 (dez) sugestões e 7 (sete) elogios, mas, de fato, são 9 (nove) sugestões e 8 (oito) elogios.

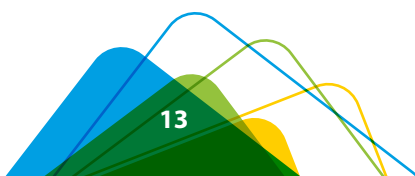


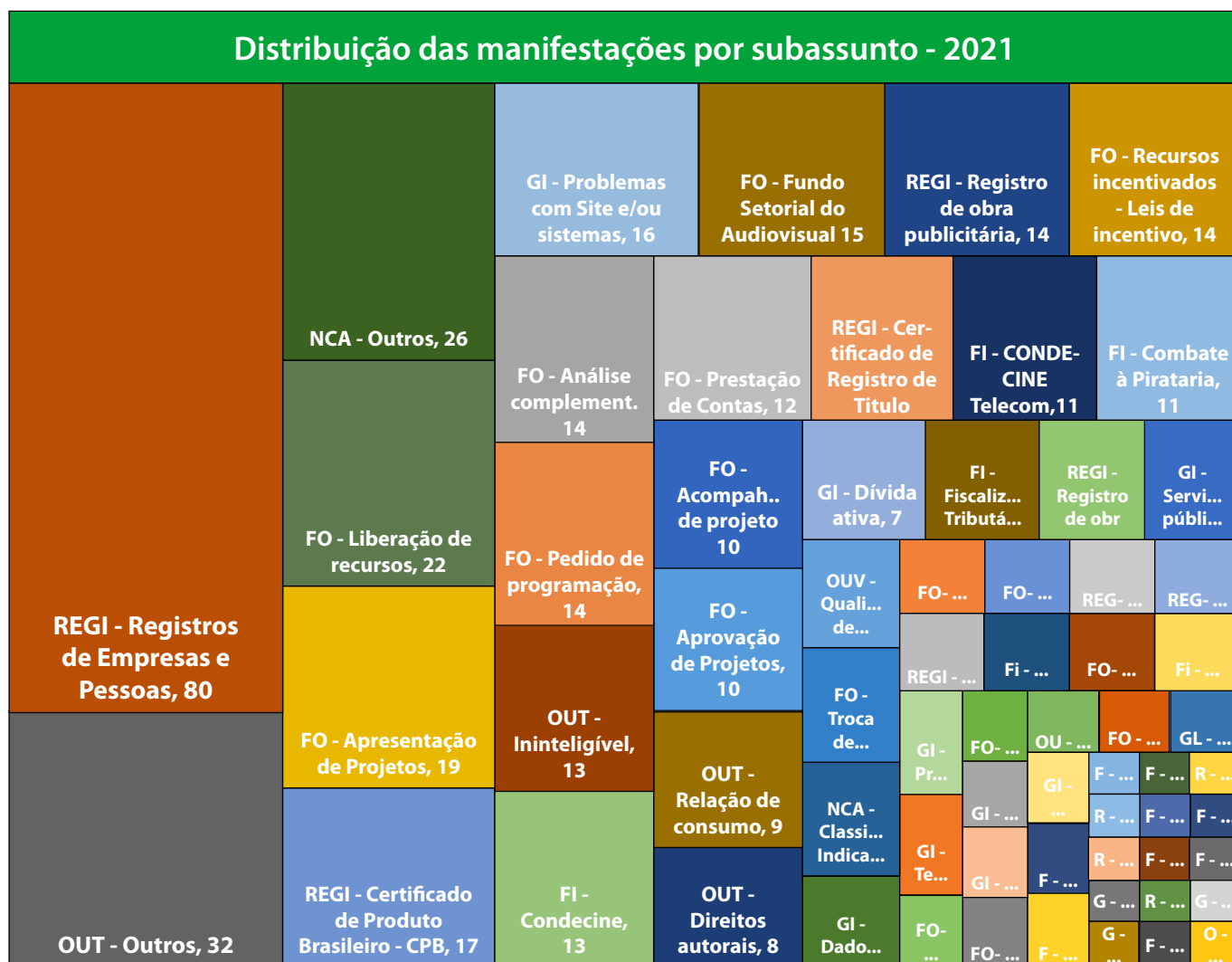
É possível notar, comparando os gráficos 4 e 5, que a soma de manifestações classificadas por tipo, 459 (quatrocentas e cinquenta e nove), não é igual ao total de manifestações por assunto, 482 (quatrocentas e oitenta e duas). Isto ocorre porque uma manifestação pode ser registrada contendo mais de um assunto. Em outras palavras, foram registrados 459 (quatrocentos e cinquenta e nove) protocolos na plataforma Fala.BR referentes a 482 (quatrocentos e oitenta e dois) assuntos. Para melhor visualização da distribuição, por assunto, das manifestações recebidas pela ANCINE, construímos um Diagrama de Venn, disponível abaixo.



**Figura 3** – distribuição das manifestações por assunto – 2021 – 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 que, com relação ao registro, o subassunto mais recorrente foi “registro de empresas e pessoas físicas” (total: 80) e, com relação ao fomento, o subassunto mais recorrente foi “liberação de recursos” (total: 22).





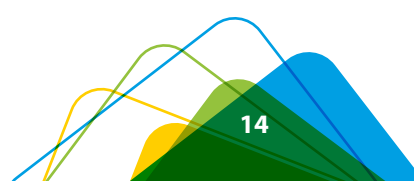
**Gráfico 6** – distribuição das manifestações por subassunto – 2021

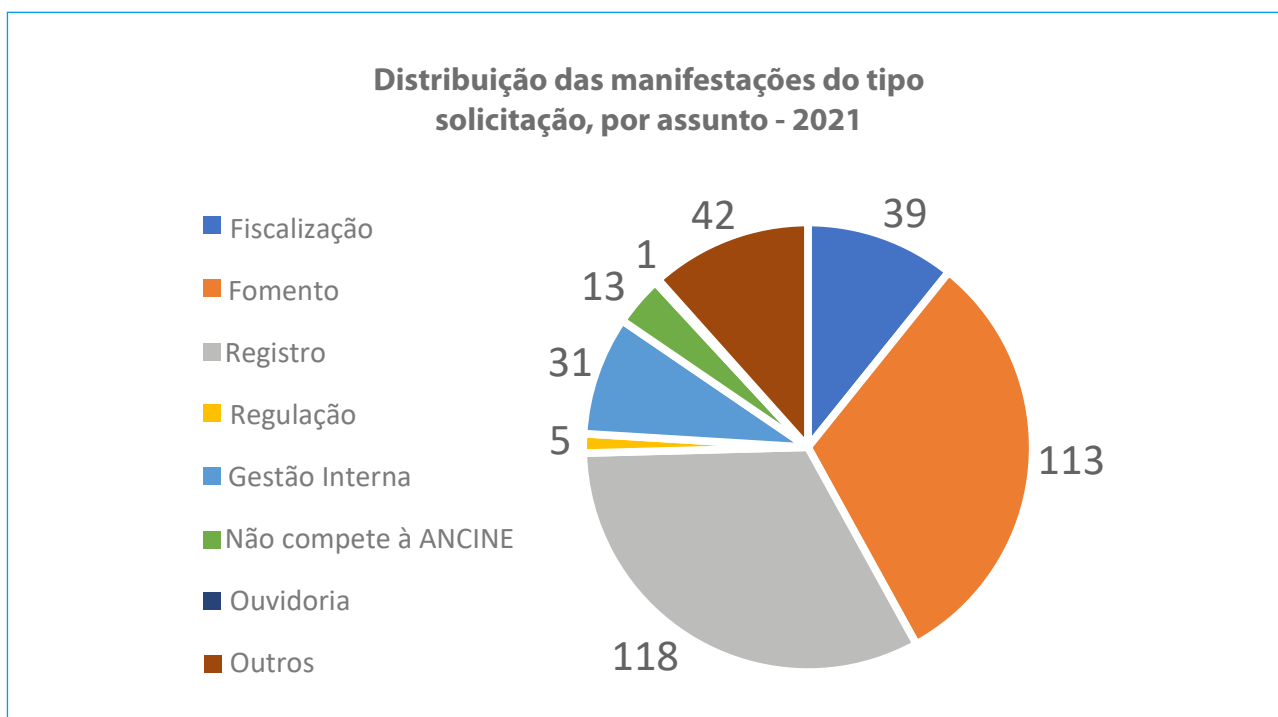
A seguir, faremos uma análise por tipo de manifestação.

### 3.4.1 Solicitação

Conforme o Gráfico 4 deste relatório, 343 (trezentas e quarenta e três) 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 47% (quarenta e sete por cento) dos assuntos abordados por meio de solicitações foram referentes à área de fomento e de registro.





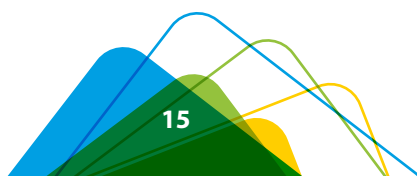
**Gráfico 7** – distribuição das manifestações do tipo solicitação, por assunto – 2021

Com relação ao assunto “registro”, foram 118 (cento e dezoito) solicitações. Destas, 79 (setenta e nove) foram relacionadas ao registro de empresas e pessoas físicas; 42 (quarenta e duas) sobre registro de obras audiovisuais, sendo 15 (quinze) relacionadas ao Certificado de Produto Brasileiro – CPB e 27 (vinte e sete) relacionadas a obras publicitárias, não publicitárias e Certificado de Registro de Título – CRT.

Tivemos, ainda, manifestações sobre festivais, eventos e mercados no exterior (total: 1); sobre dados abertos e transparência (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 parágrafo não totalizará 118 (cento e dezoito). A título de exemplo, houve caso englobando CPB e CRT na mesma solicitação.

Não vislumbramos gargalos nos serviços públicos da ANCINE relacionados ao registro. A maior parte das solicitações são dúvidas sobre o passo a passo para registro de agente econômico ou para registro de uma obra audiovisual. Neste quesito, a área técnica mantém manuais, bem como uma página de perguntas frequentes no portal da ANCINE.

Outra situação comum é o(a) usuário(a) iniciar o registro de agente econômico no Sistema ANCINE Digital – SAD, mas não enviar a documentação pertinente. Nestes casos, é comum o(a) usuário(a) deduzir, inicialmente, que há demasiada demora, por parte da ANCINE, na análise do requerimento de registro. Assim, a resposta, em tais casos, incluiu esclarecer que o prazo de análise conta somente a partir da submissão da documentação necessária, conforme art. 16 da Instrução Normativa ANCINE nº 91, de 2010.



Ademais, eventuais demoras na análise de requerimentos de registros provêm de situações excepcionais, não tendo sido identificadas, por esta Ouvidoria-Geral, problemas sistêmicos na área técnica.

Com relação ao assunto “fomento”, foram 113 (cento e treze) solicitações. Destas, 41 (quarenta e uma) foram relacionadas à: liberação de recursos (total: 15); pedido de prorrogação (total: 11); análise complementar (total: 10); e aprovação de projetos (total: 5).

Em sua maioria, tanto com relação a solicitações como em relação a reclamações que serão apreciadas no item 3.4.2, as manifestações referentes ao fomento foram relacionadas à morosidade das etapas, tais como as etapas citadas no parágrafo anterior.

Sobre este ponto, existem duas razões, amplamente divulgadas na mídia: o passivo de prestação de contas<sup>2</sup> e as chamadas públicas do Fundo Setorial do Audiovisual – FSA de 2018, que geraram uma demanda operacional muito acima do histórico de projetos analisados<sup>3</sup>.

Observa-se que a ANCINE vem, constantemente, tomando medidas para resolução da questão, tais como a criação de força-tarefa e a revisão dos normativos correlacionados, visando, dentre outros objetivos, simplificar e desburocratizar procedimentos<sup>4</sup>.

Ademais, ainda com relação às solicitações, tivemos 39 (trinta e nove) registros sobre “fiscalização”, 31 (trinta e um) sobre “gestão interna”, 5 (cinco) sobre “regulação”, 1 (um) relacionado à Ouvidoria-Geral, 39 (trinta e nove) classificados como “outros” e 13 (treze) classificados como “não compete à ANCINE”. Não foram identificados pontos relevantes nestes assuntos, mas destaca-se, aqui, os subassuntos mais frequentes: das 39 (trinta e nove) solicitações sobre “fiscalização”, 28 (vinte e oito) foram sobre o tributo CONDECINE, e das 31 (trinta e uma) solicitações sobre “gestão interna”, 9 (nove) foram referentes a problemas com site ou sistemas mantidos pela ANCINE e 7 (sete) sobre dívida ativa.

### 3.4.2 Reclamação

A reclamação é o segundo tipo de manifestação mais registrado, com 57 (cinquenta e sete) registros. Pelos mesmos motivos expostos no item 3.4.1 deste relatório, a área de fomento detém o maior quantitativo nesta tipologia de manifestação de ouvidoria, com 27 (vinte e sete) casos. Assim, com relação às medidas adotadas pela Agência, remetemos ao exposto naquele item.

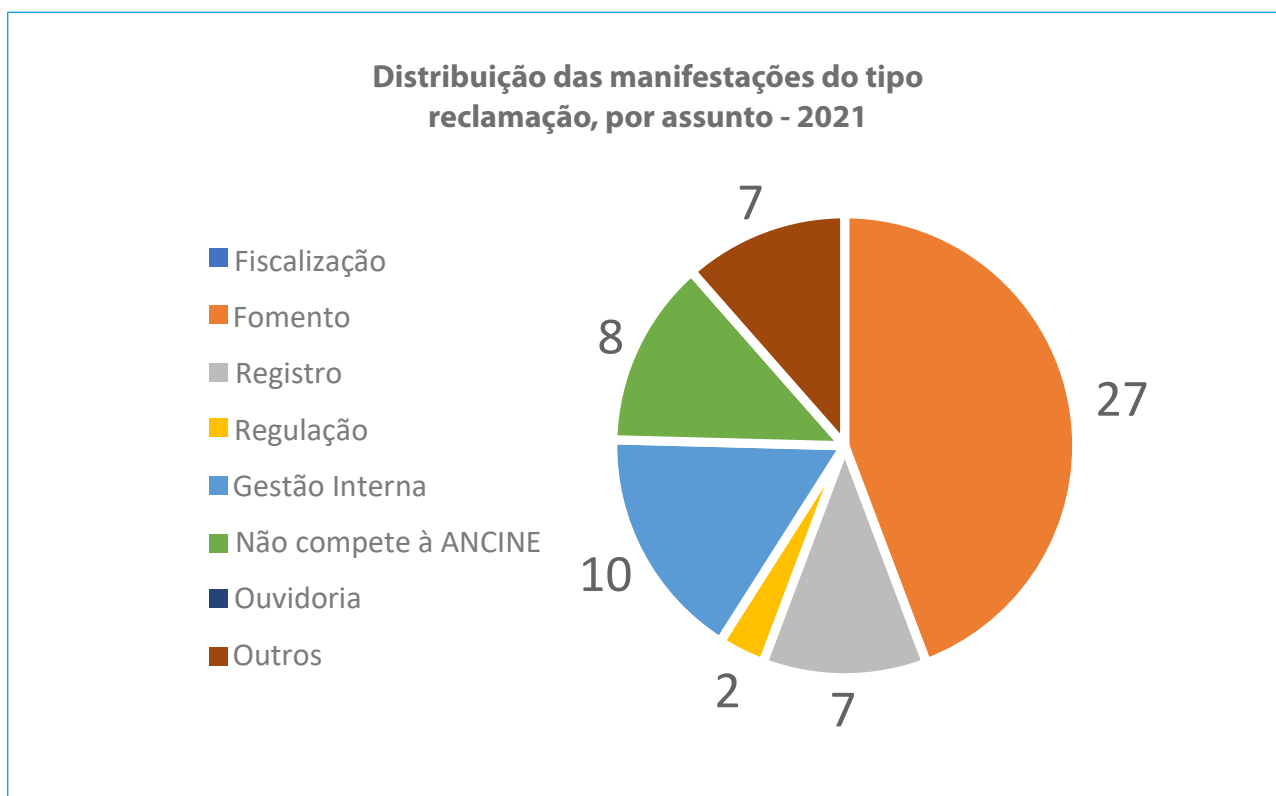
As demais reclamações são 8 (oito) sobre assuntos que não competem à ANCINE e 22 (vinte e duas) sobre pontos excepcionais, tais como problemas na concessão de usuário para consulta pública no sistema SEI e problemas/dificuldades na usabilidade/disponibilidade de sistemas. Excetuando-se a questão apontada sobre a área de fomento, não foram identificados problemas sistêmicos no âmbito da Agência.

<sup>2</sup> <<https://pesquisa.apps.tcu.gov.br/#/redireciona/acordao-completo/%22ACORDAO-COMPLETO-2343794%22>> Acesso em 04/02/2022.

<sup>3</sup> <<https://www.gov.br/ancine/pt-br/assuntos/noticias/ancine-atualiza-informacoes-orcamentarias-financeiras-e-operacionais-do-fundo-setorial-do-audiovisual>> Acesso em 04/02/2022.

<sup>4</sup> <<https://www.gov.br/ancine/pt-br/assuntos/noticias/informe-ao-mercado-6>> Acesso em 04/02/2022.





**Gráfico 8** – distribuição das manifestações do tipo reclamação, por assunto – 2021

### 3.4.3 Denúncia e Comunicação de Irregularidade

Em 2021, foram recebidas 27 (vinte e sete) denúncias e 15 (quinze) 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.

(...)

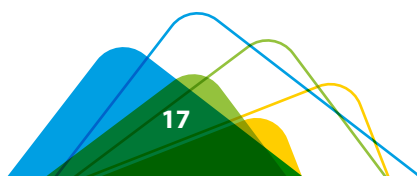
Art. 23. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal poderão coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

§ 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

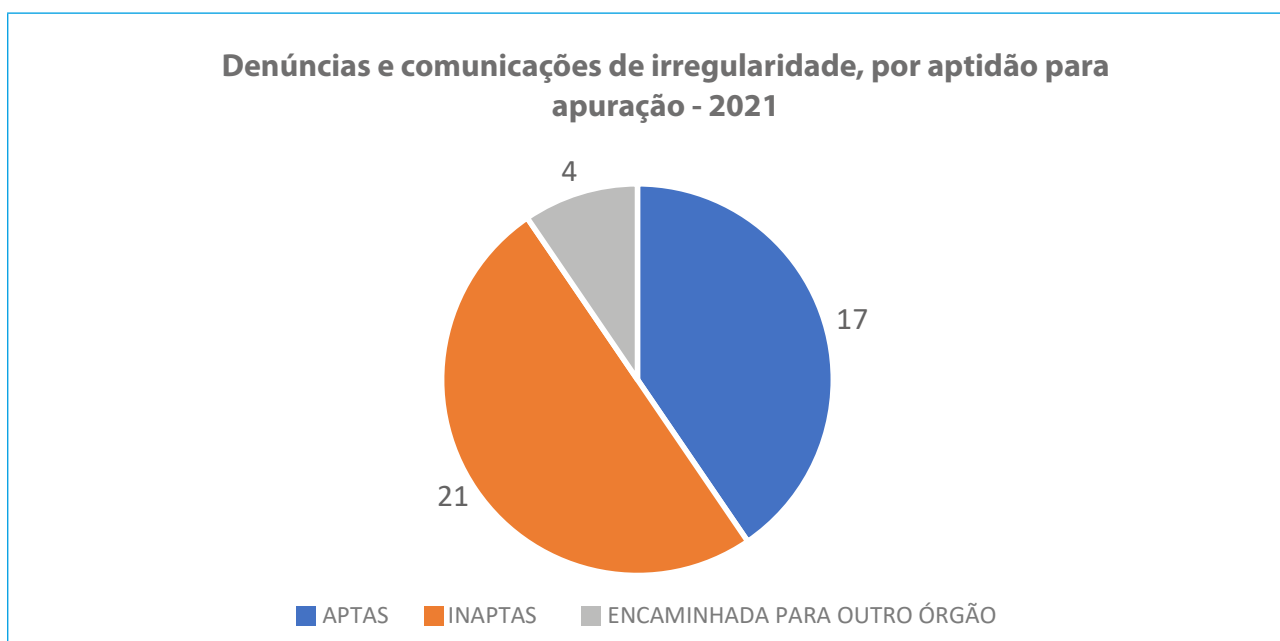
(...)

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 irregularidade.

Isto posto, do total de denúncias e comunicações de irregularidades, 50% (cinquenta por cento) foram declaradas inaptas, 40,5% (quarenta vírgula cinco por cento) aptas para apuração e 9,5% (nove vírgula cinco por cento) encaminhadas para outro órgão.



**Gráfico 9** – denúncias e comunicações de irregularidade, por aptidão para apuração – 2021.

Das aptas para apuração, 8 (oito) foram referentes ao combate à pirataria, 2 (duas) sobre acessibilidade, 3 (três) referentes a fomento e 4 (quatro) referentes à suposta conduta ilícita ou irregular de servidores públicos.

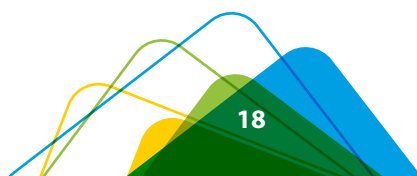
Do parágrafo anterior, nota-se que as denúncias ou são referentes a ilícitos ou irregularidades praticados contra a administração pública ou são referentes ao descumprimento, por parte dos agentes econômicos do setor audiovisual, de obrigações regulatórias cuja fiscalização compete à ANCINE.

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 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 2021, do tipo pedido de simplificação (simplifique).

No que concerne às sugestões, em 2021, esta Ouvidoria-Geral recebeu 9 (nove) manifestações, das quais 4 (quatro) foram sobre assunto que não compete à ANCINE e 01 (uma) ininteligível. As 4 (quatro)



resantes foram sobre dados abertos e transparência (dois casos); prorrogação do prazo para captação de recursos dos projetos que tiveram prazo de realização estendidos pela Lei Aldir Blanc; e sugestão de tornar obrigatória, em salas de exibição, um aviso, através de placas ou instrumento similar, de que alguns efeitos de cinema, como o 3D, apenas são possíveis de serem usufruídos com boa acuidade visual.

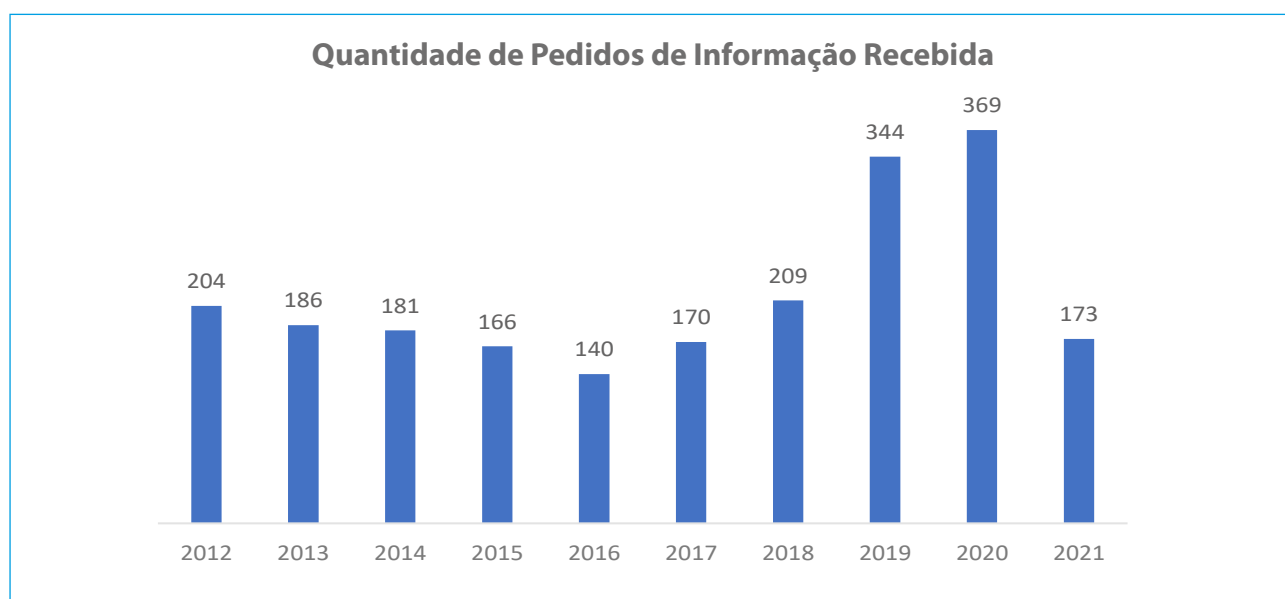
1 (uma) sugestão sobre dados abertos e transparência foi relacionada à segurança de diretório web da ANCINE e foi prontamente atendida. A sugestão relacionada à prorrogação do prazo para captação de recursos dos projetos que tiveram prazo de realização estendidos pela Lei Aldir Blanc também foi atendida<sup>5</sup>.

Por fim, foram 8 (oito) elogios recebidos em 2021, sendo 6 (seis) referentes à qualidade de atendimento, 1 (um) referente ao relatório de análise de impacto da meia-entrada no segmento de exibição<sup>6</sup> e 1 (um) referente à divulgação da listagem de prestação de contas<sup>7</sup>.

## 4. DO SERVIÇO DE ACESSO AO CIDADÃO

### 4.1 Quantidade de pedidos de acesso à informação recebidos em 2021

No exercício de 2021, a ANCINE recebeu 173 (cento e setenta e três) pedidos de acesso à informação tratados diretamente pela Agência, representando uma diminuição de 53% (cinquenta e três por cento) em relação aos protocolos recebidos ao longo de 2020, conforme se verifica na tabela a seguir.



**Gráfico 10** – Quantidade de Pedidos de Informação Recebidos

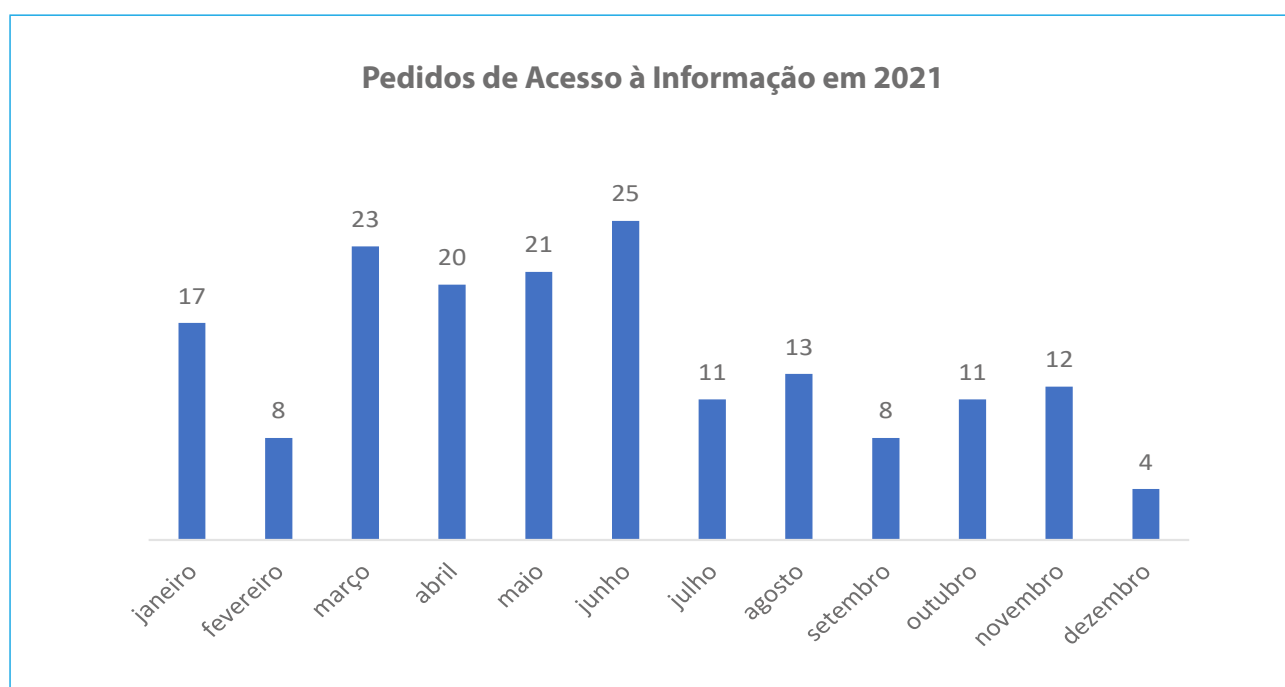
<sup>5</sup><<https://www.gov.br/ancine/pt-br/assuntos/noticias/informe-ao-mercado-2>> Acesso em 08/02/2022.

<sup>6</sup><[https://www.gov.br/ancine/pt-br/assuntos/atribuicoes-ancine/regulacao/relatorios-analise-impacto/analise\\_de\\_impacto\\_regulatorio\\_meia\\_entrada\\_2.pdf/view](https://www.gov.br/ancine/pt-br/assuntos/atribuicoes-ancine/regulacao/relatorios-analise-impacto/analise_de_impacto_regulatorio_meia_entrada_2.pdf/view)> Acesso em 08/02/2022.

<sup>7</sup><<https://www.gov.br/ancine/pt-br/assuntos/noticias/ancine-divulga-lista-de-processos-pendentes-de-analise-de-prestacao-de-contas>> Acesso em 08/02/2022.

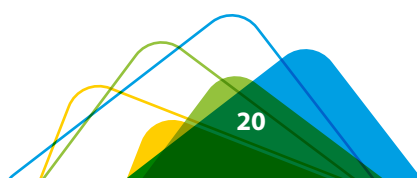
Dentre os protocolos que foram recebidos, porém sem pertinência temática com as atribuições legais da Agência, 3 (três) foram encaminhados ao Ministério da Cidadania, 1 (um) ao Ministério do Turismo e 1 (um) à Advocacia-Geral da União. Também foram recebidos 5 (cinco) protocolos cujo objeto encontrava-se fora do escopo da Lei de Acesso à Informação, tratados como solicitações de acesso na primeira parte deste relatório.

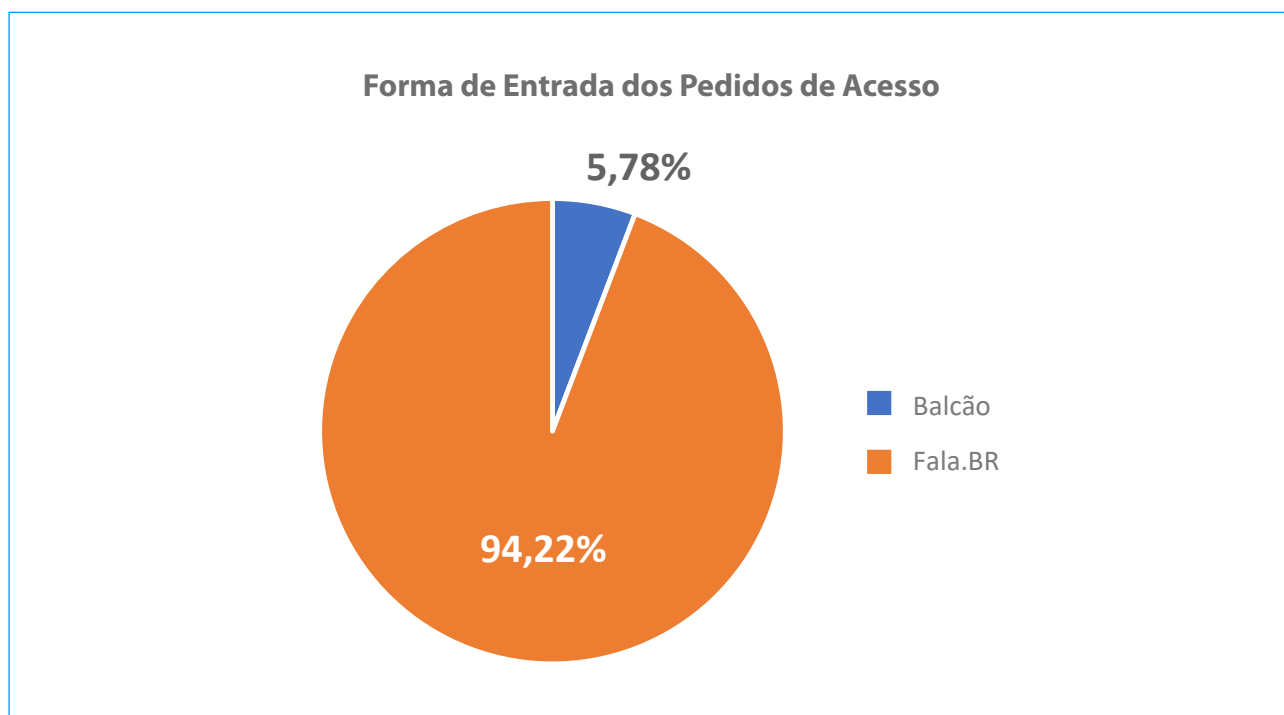
No gráfico a seguir, pode ser visualizada a distribuição dos pedidos de acesso ao longo dos meses de 2021.



**Gráfico 11** – Pedidos de Acesso à Informação em 2021

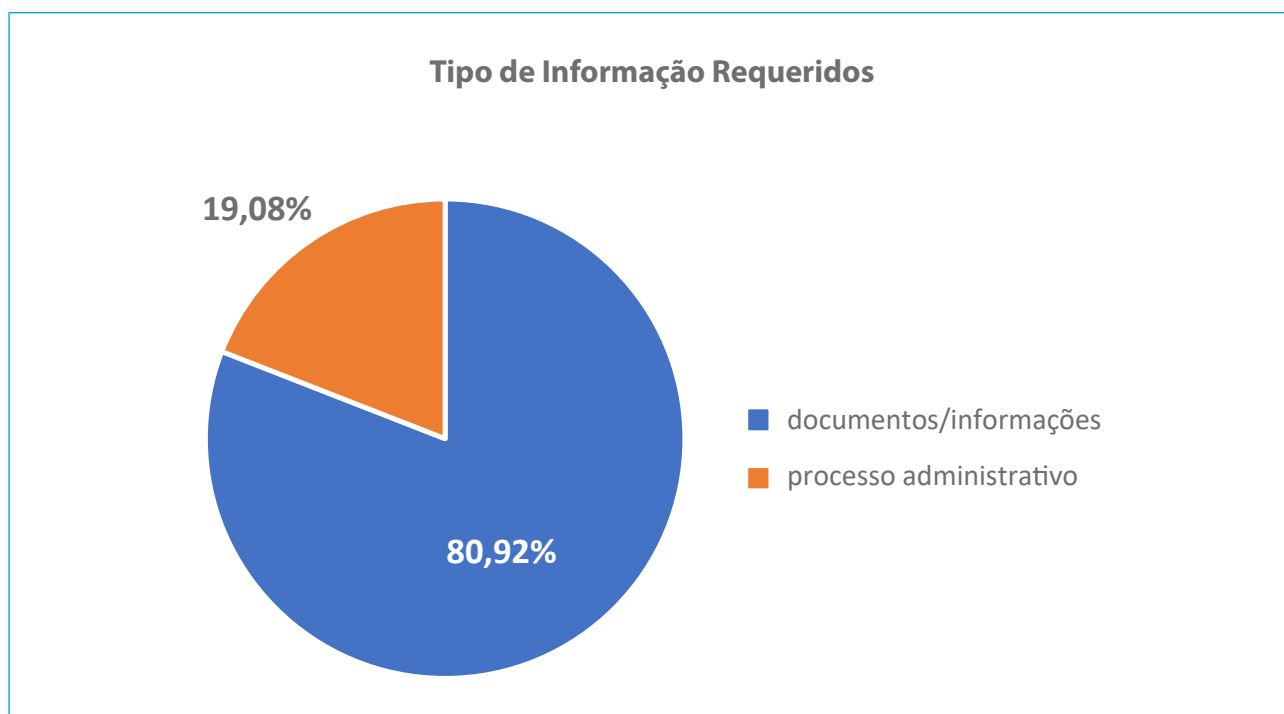
Dentre os pedidos recebidos, verifica-se que 163 (cento e sessenta e três) protocolos foram encaminhados diretamente por meio da plataforma Fala.BR, representando 94,22% (noventa e quatro vírgula vinte e dois por cento) do total de solicitantes com acesso ao sistema, enquanto 10 (dez) foram submetidos por meio de formulário enviado para o endereço eletrônico sic@ancine.gov.br,.



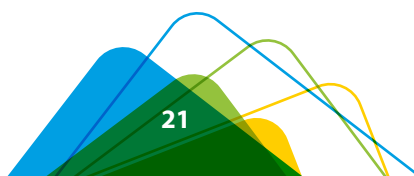


**Gráfico 12** – Forma de Entrada dos Pedidos de Acesso

Verifica-se que houve 33 (trinta e três) protocolos em 2021 pleiteando acesso a processos administrativos, representando 19,08% (dezenove vírgula zero oito por cento) do total de pedidos de acesso recebidos ao longo do ano.



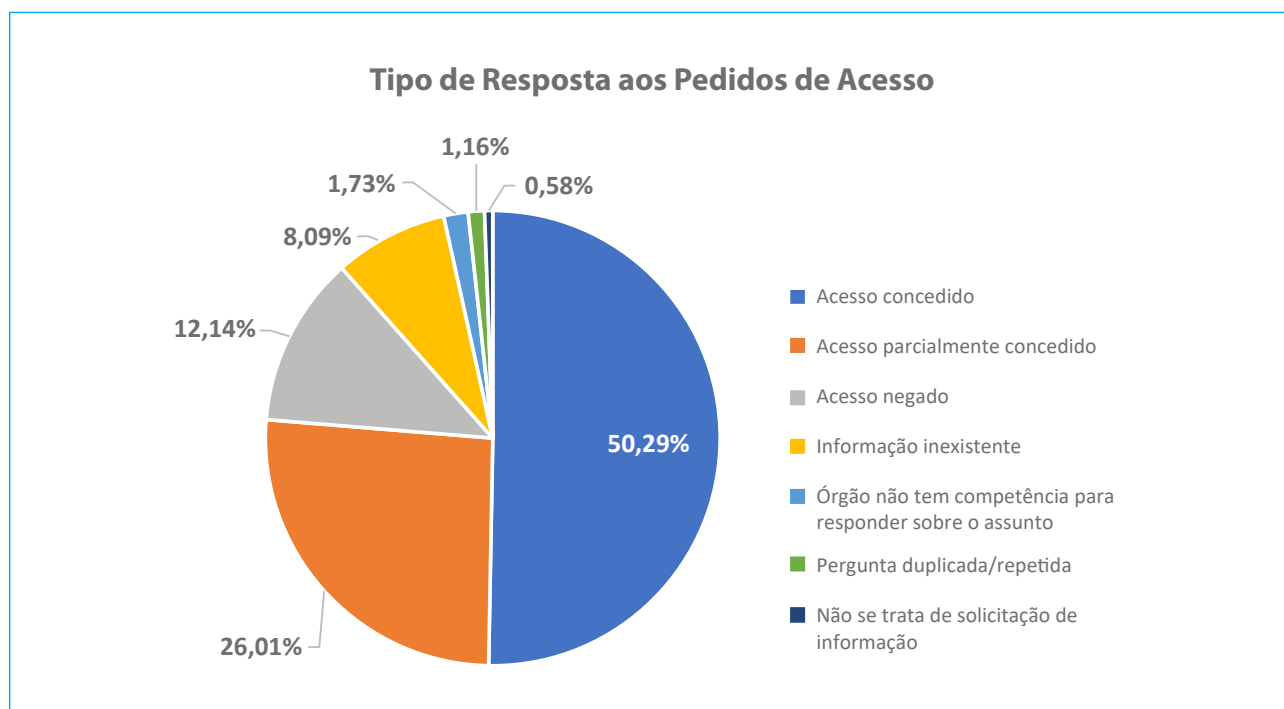
**Gráfico 13** – Tipo de Informação Requeridos



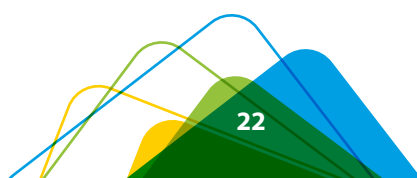
Ressalta-se que, antes da entrega ao cidadão do processo administrativo solicitado, é necessária triagem dos documentos que compõem os autos pela área técnica competente. Tal procedimento, respaldado na LAI, busca assegurar o direito fundamental de acesso à informação (inciso XXXIII do art. 5º da Constituição da República Federativa do Brasil) por meio da disponibilização de parte não sigilosa, com ocultação de trechos sob sigilo/restritos, elaboração de certidão ou extrato, seguindo previsão do art. 7º, § 2º, da Lei nº 12.527/11 – LAI.

A análise pormenorizada dos autos requer mais tempo da área técnica para produção da resposta conclusiva e, muitas vezes, implica o deslocamento de um servidor para realização do trabalho de 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), 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).

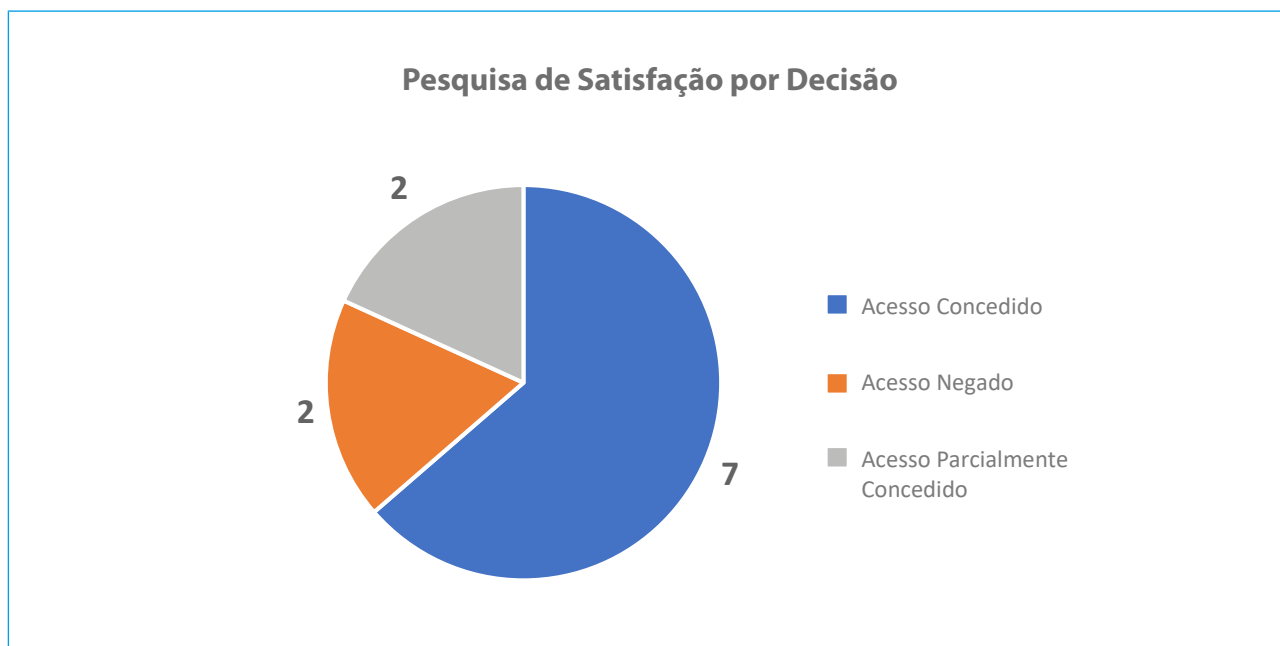
Das respostas fornecidas inicialmente pelas diversas áreas, 50,29% (cinquenta vírgula vinte e nove por cento) foram de acesso concedido, seguida pelo acesso parcialmente concedido, representando 26,01% (vinte e seis vírgula zero um por cento). Assim, pode-se verificar que mais de 75% (setenta e cinco por cento) foram atendidos, seja na totalidade ou na maior parte das informações solicitadas. O acesso negado dos dados foi objeto de 12,14% (doze vírgula quatorze por cento) dos casos, seguido por 8,09% (oito vírgula zero nove por cento) de respostas que informaram que os dados requisitados não existem. O gráfico a seguir demonstra, detalhadamente, os percentuais das respostas iniciais, bem como das demais classificações.



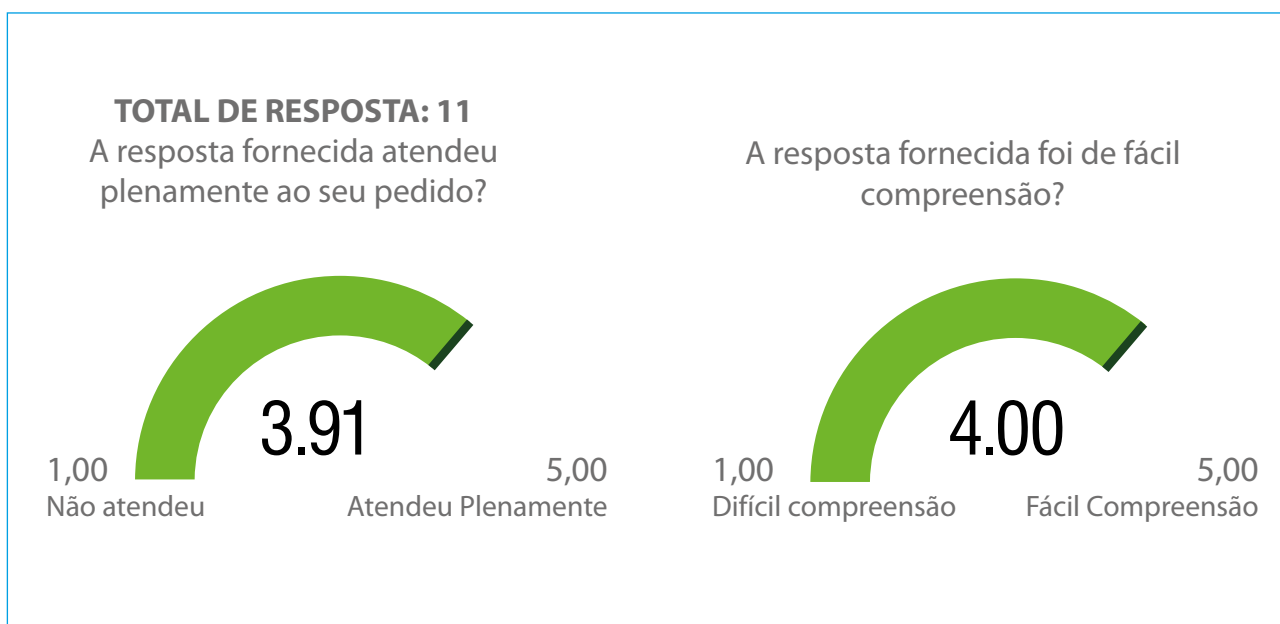
**Gráfico 14** – Tipo de Resposta aos Pedidos de Acesso



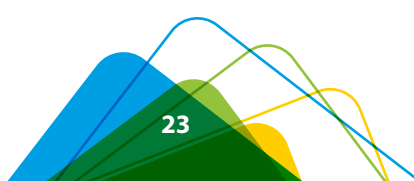
A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR dispõe de pesquisa de satisfação facultativa junto aos usuários após preenchimento das respostas. Dos 173 (cento e setenta e três) pedidos de acesso recebidos em 2021, apenas 11 (onze) tiveram a pesquisa de satisfação respondida, ou seja, a amostragem de respondentes é de 6,36% (seis vírgula trinta e seis por cento) do total de pedidos submetidos em 2021.



**Gráfico 15** – Pesquisa de Satisfação por Decisão

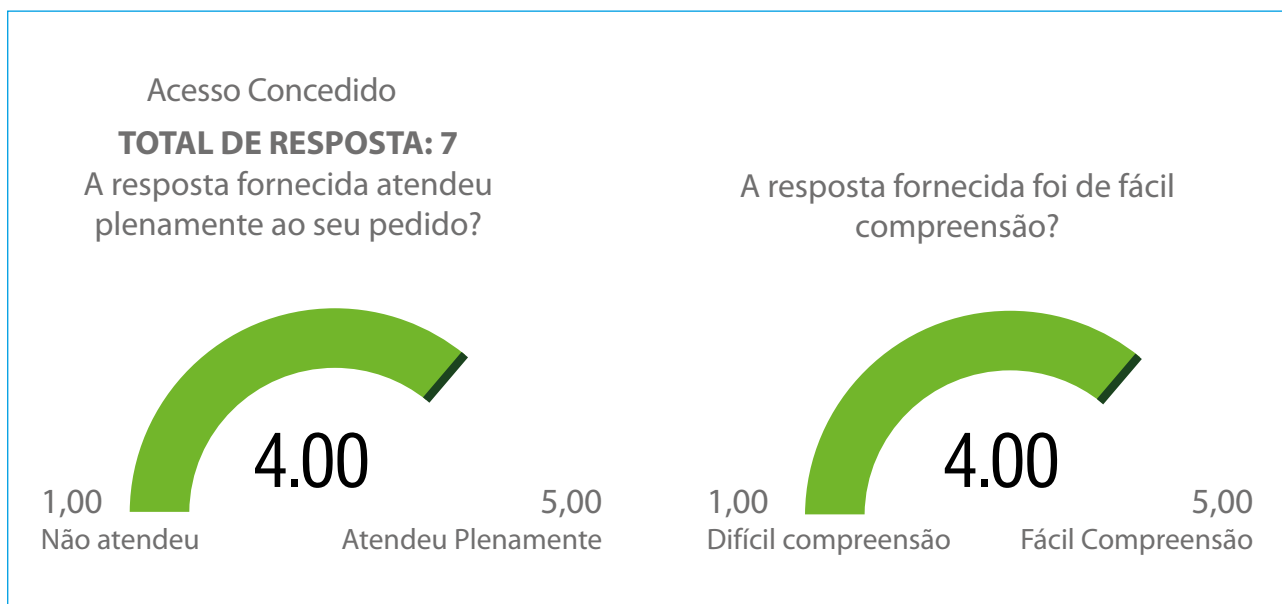


**Figura 4** – Total de Respostas a Pesquisa de Satisfação  
Fonte: Painel LAI – CGU, 2022

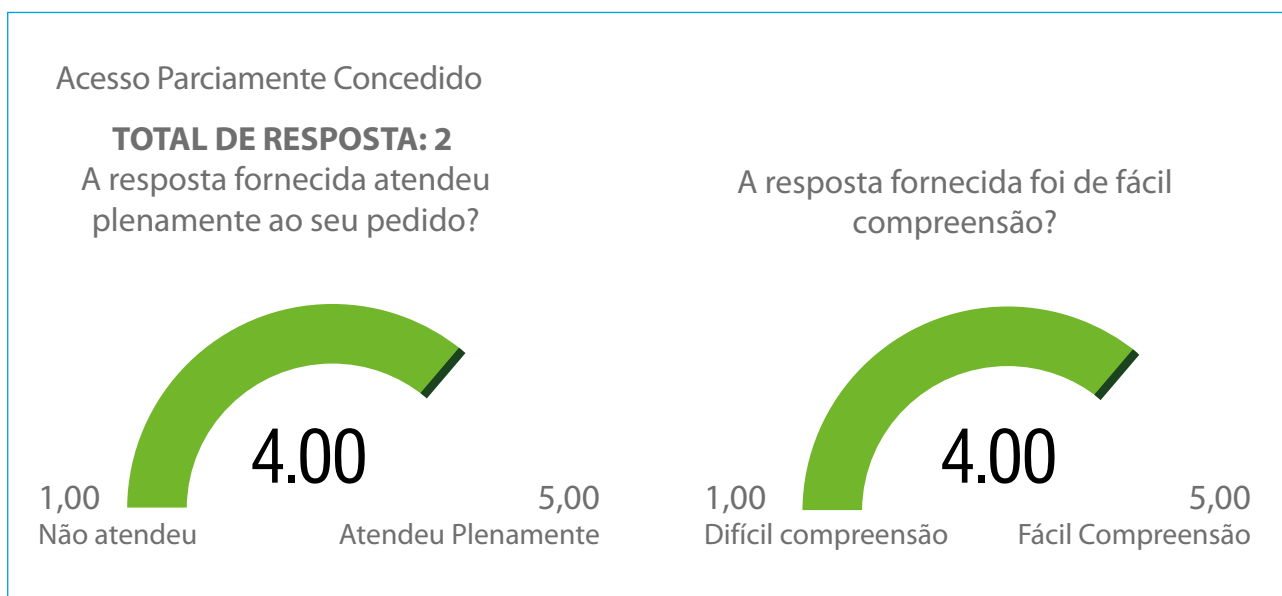


A figura 4 acima representa a média geral da satisfação do usuário considerando a média geral de todas as respostas.

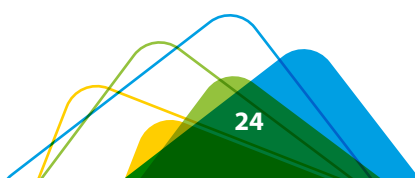
Cabe destacar que a pesquisa é realizada considerando o tipo de resposta inicial: acesso concedido (sete respostas), acesso parcialmente concedido (duas respostas) ou acesso negado (duas respostas), conforme figuras demonstradas a seguir, extraídas do Painel Lei de Acesso à Informação, gerido pela Controladoria-Geral da União – CGU.



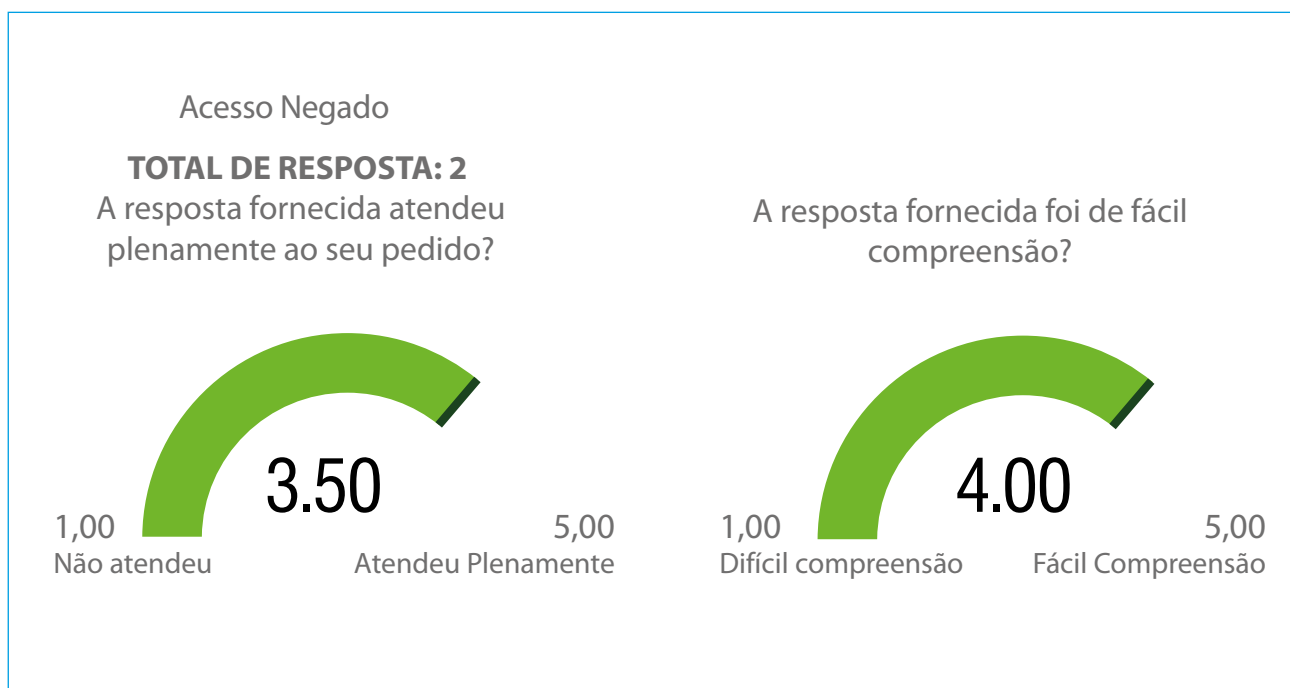
**Figura 5** – Total de Respostas a Pesquisa de Satisfação com Respostas Acesso Concedido  
Fonte: Painel LAI – CGU, 2022



**Figura 6** – Total de Respostas a Pesquisa de Satisfação com Respostas Acesso Parcialmente Concedido -  
Fonte: Painel LAI – CGU, 2022





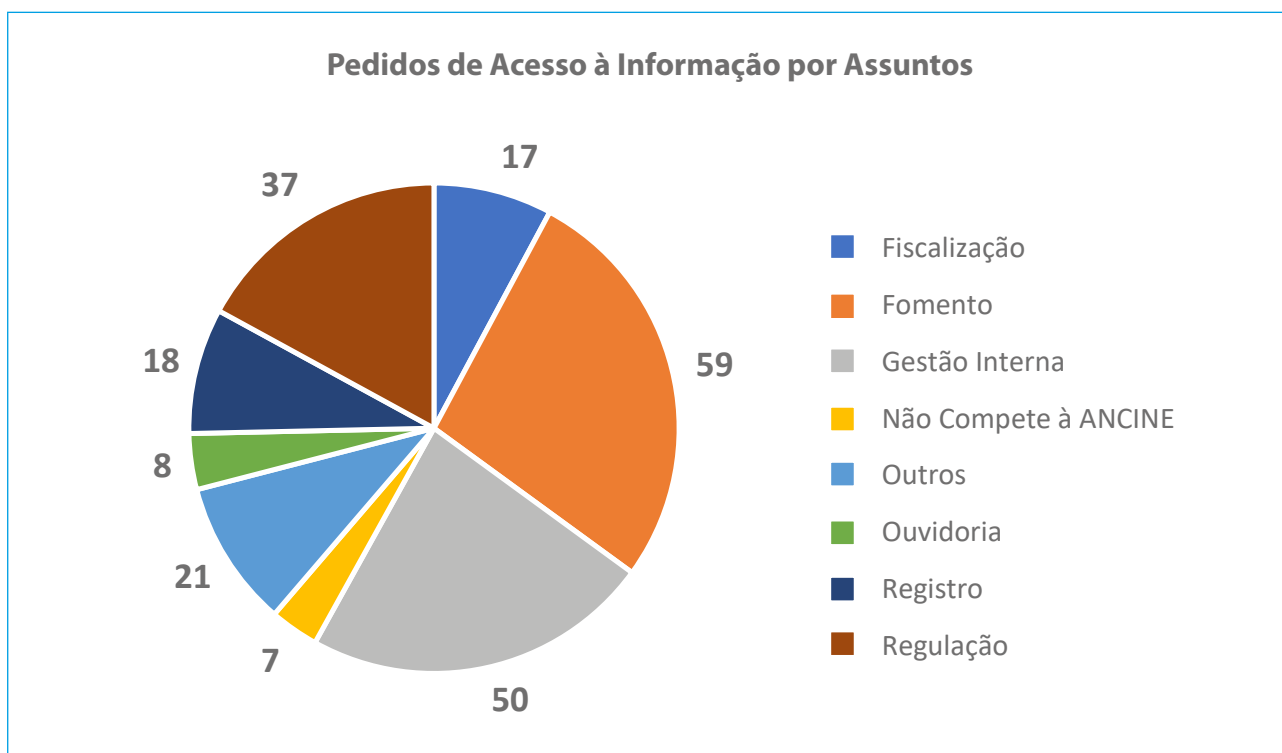


**Figura 7** – Total de Respostas a Pesquisa de Satisfação com Respostas Acesso Negado  
 Fonte: Painel LAI – CGU, 2022

## 4.2 Pedidos de Informação por temas e dos pontos recorrentes

Muitos dos protocolos de pedido de acesso à informação envolvem mais de uma unidade técnica para produção da resposta conclusiva. Dentre os 173 (cento e setenta e três) protocolos recebidos em 2021, identificou-se 217 (duzentos e dezessete) 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, 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.

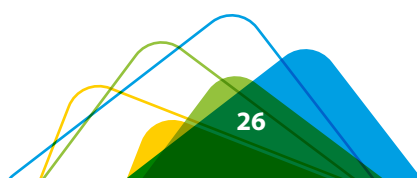


**Gráfico 16** – Pedidos de Acesso à Informação por Assuntos

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; e
- g. 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.

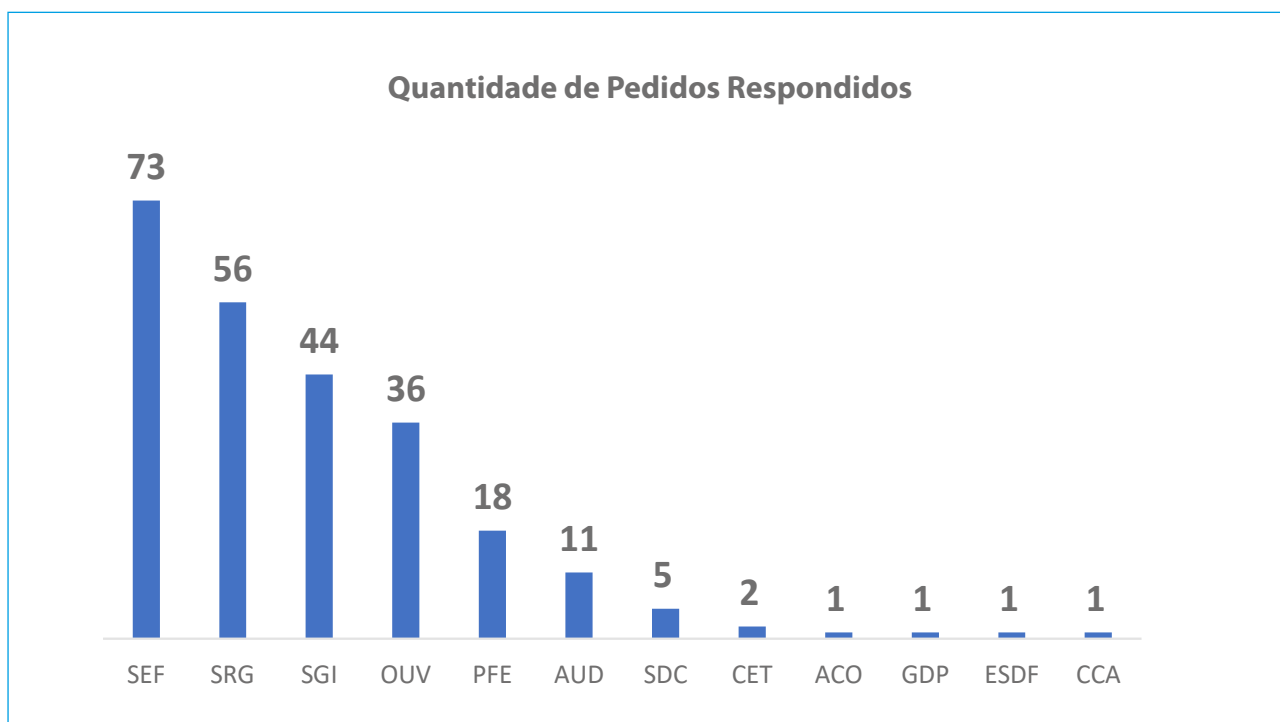
Já o gráfico seguinte apresenta a quantidade de subassuntos mais recorrentes em 2021. Assim, o exemplo do protocolo que tratou de Fomento/Fundo Setorial do Audiovisual e Fomento/Recursos Incentivados – Leis de Incentivo será contabilizado duas vezes, porque o foco será no subassunto, visando explorar 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 17** – Distribuição de Pedidos de Informação por Assunto

É importante salientar ainda que os protocolos, por vezes, passam por mais de uma área técnica até a completude das informações necessárias para responder ao cidadão. Dentre os 173 (cento e setenta e três) protocolos, separados em 217 (duzentos e dezessete) assuntos, contabilizaram 249 (duzentas e quarenta e nove) atuações das áreas técnicas, conforme gráfico a seguir:



**Gráfico 18** – Quantidade de Pedidos Respondidos

### 4.3 Tempo de Resposta dos Pedidos de Informação

O art. 11, *caput*, da Lei nº 12.527/11 estabelece que o acesso à informação disponível deverá ser imediato. Quando não for possível, a LAI prevê que a resposta poderá ser concedida em até 20 (vinte) dias (§ 1º), prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa (§ 2º).

Não houve descumprimento de prazos previstos na LAI em 2021.

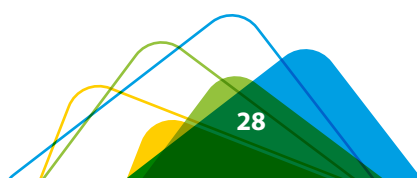
O prazo médio de resposta da Agência no Fala.BR em 2021 foi de 14,79 (quatorze vírgula setenta e nove) dias.

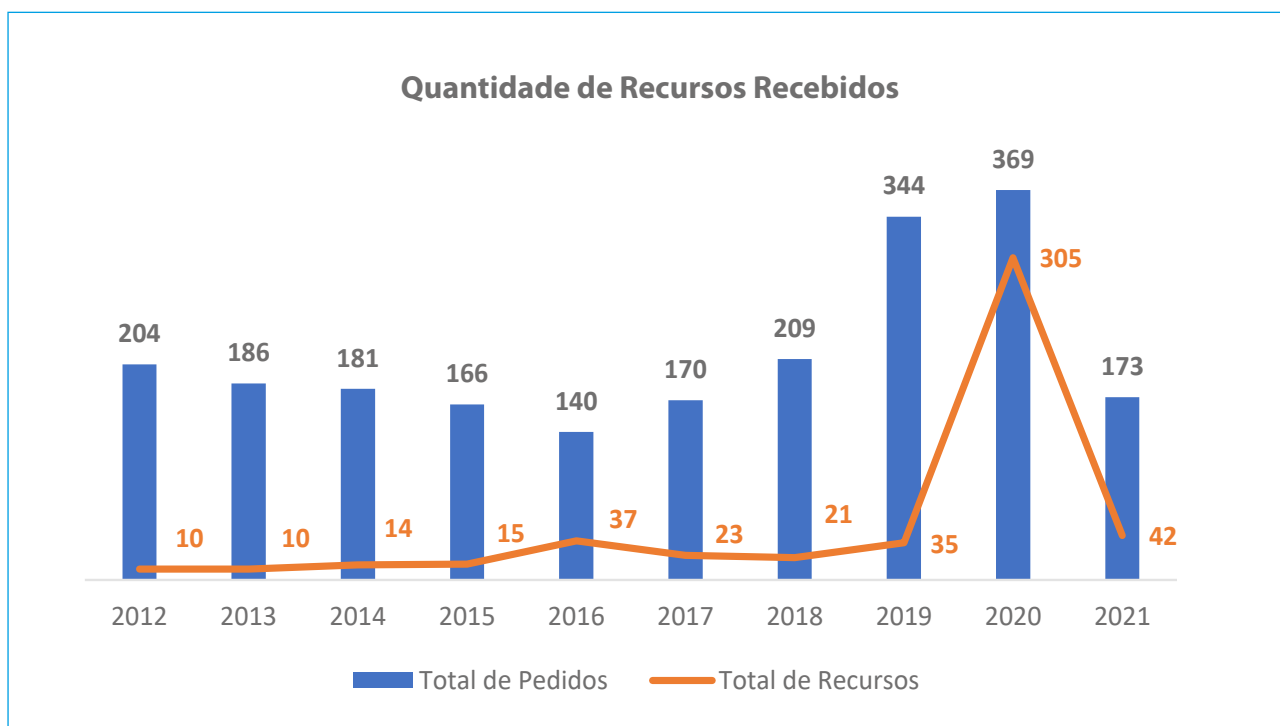
### 4.4 Quantidade de Recursos por Tipo de Resposta

Quanto aos protocolos recebidos ao longo de 2021, foram submetidos 42 (quarenta e dois) recursos<sup>8</sup>, dentre eles 23 (vinte e três) em primeira instância ao superior hierárquico, 10 (dez) em segunda instância de atribuição da Diretoria Colegiada da Agência, 8 (oito) em terceira instância direcionado à Controladoria-Geral da União – CGU e 1 (um) à Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI.

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.

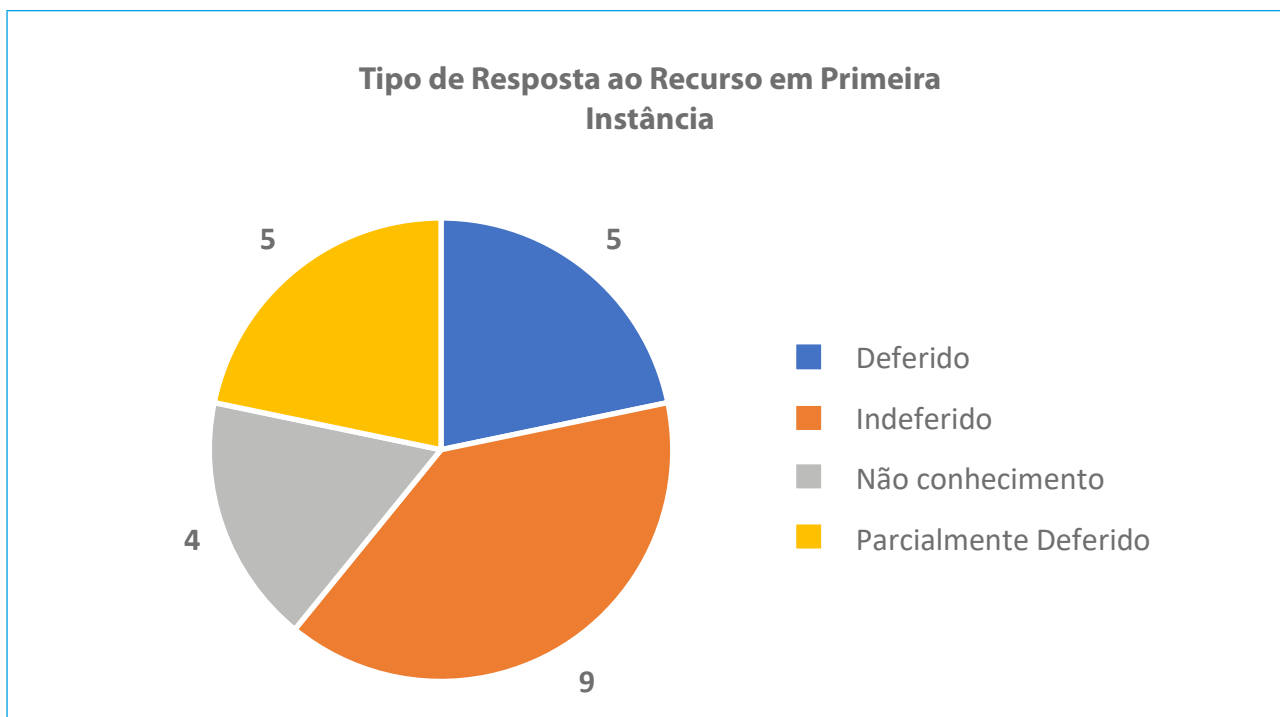
<sup>8</sup> Dados extraídos da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR até dia 02/02/2022.



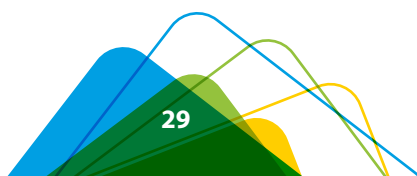


**Gráfico 19** – Quantidade de Recursos Recebidos

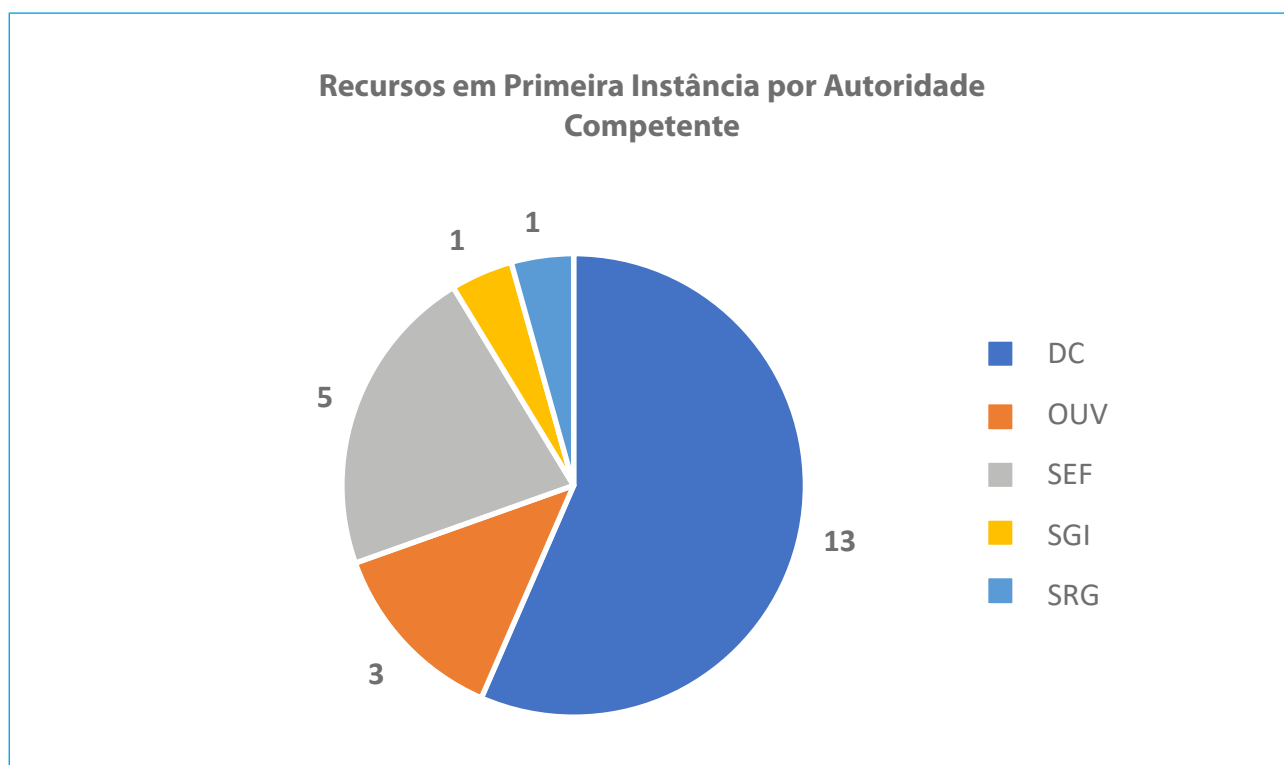
No que tange ao julgamento de 23 (vinte e três) recursos interpostos em primeira instância, 5 (cinco) foram deferidos, 9 (nove) indeferidos, 4 (quatro) não conhecidos e 5 (cinco) parcialmente deferidos, conforme pode ser observado a seguir:



**Gráfico 20** – Tipo de Resposta ao Recurso em Primeira Instância

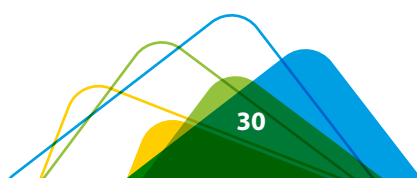


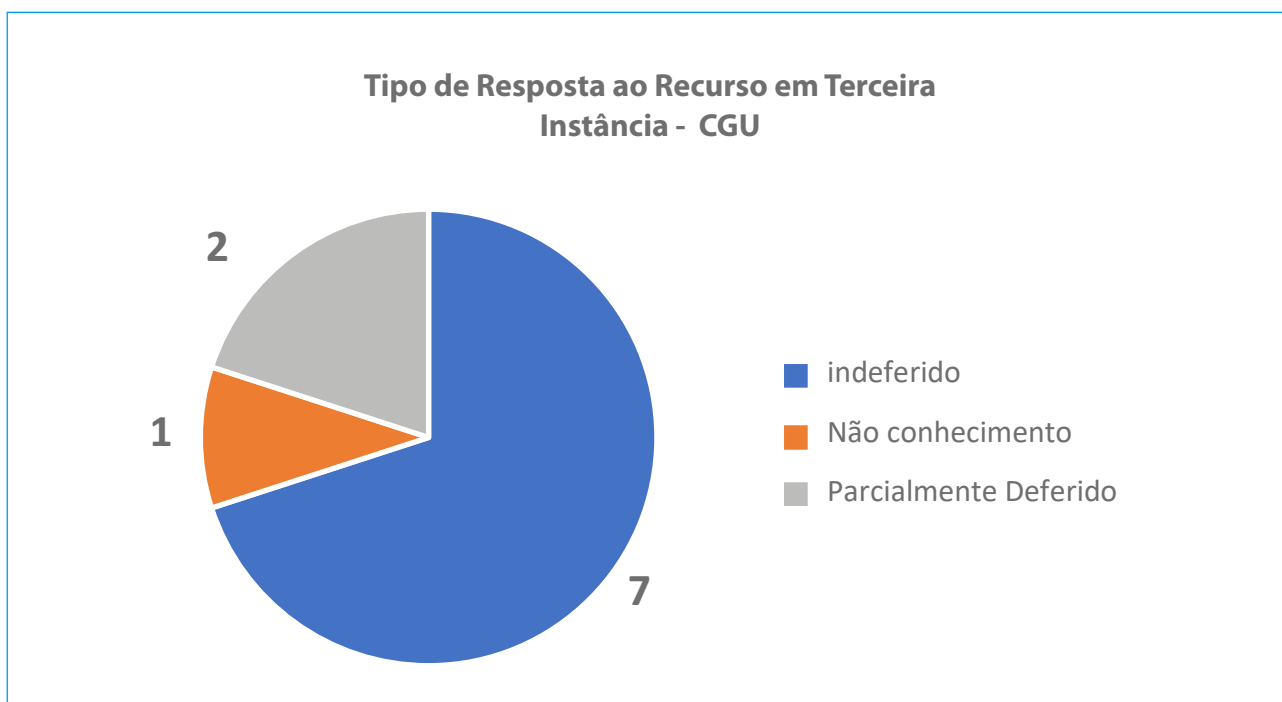
Quanto às autoridades competentes que apreciaram os recursos em primeira instância, 13 (treze) foram direcionados à Diretoria Colegiada, 5 (cinco) ao Secretário de Políticas de Financiamento, 3 (três) ao Ouvidor-Geral, 1 (um) ao Secretário de Políticas Regulatórias e 1 (um) ao Secretário de Gestão Interna. Ressalte-se que, nos termos do parágrafo único do art. 15 da LAI, o julgamento do recurso compete à autoridade hierarquicamente superior àquela cuja decisão foi impugnada pelo recorrente.



**Gráfico 21** – Recursos em Primeira Instância por Autoridade Competente

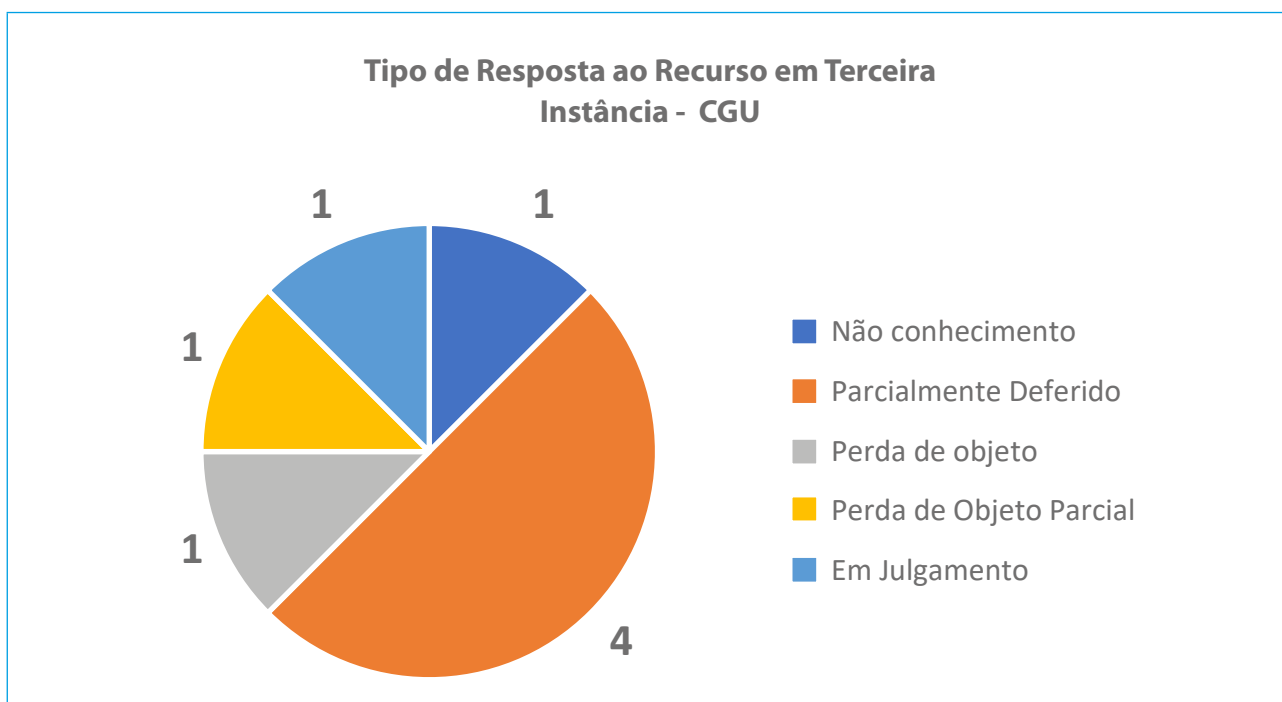
Já o julgamento dos recursos em segunda instância no âmbito da Lei de Acesso à Informação, por força do parágrafo único do artigo 21 da LAI, é de competência da autoridade máxima do órgão ou entidade. Na ANCINE, a Diretoria Colegiada foi responsável por julgar 10 (dez) recursos em 2021, sendo 7 (sete) indeferidos, 2 (dois) parcialmente deferidos e 1 (um) não conhecido.



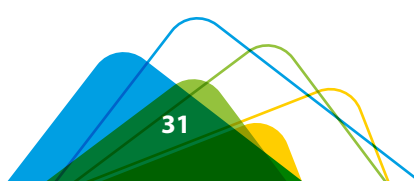


**Gráfico 22** – Tipo de Resposta ao Recurso em Segunda Instância – Diretoria Colegiada

Conforme previsão do 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 8 (oito) recursos à CGU:



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



Em última instância do Poder Executivo Federal, a Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI apreciou 1 (um) recurso a resposta da Agência cuja decisão foi pelo não conhecimento das razões recursais, razão pela qual não se apresentará gráfico da decisão.

## 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 do Órgão. 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 Agência, contribuindo para elevar o padrão de atendimento. 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.

Atualmente, a carta conta com 36 (trinta e seis) serviços cadastrados. Importante destacar que a carta deve ser revisada de forma periódica para manter-se sempre atualizada.

A carta se encontra disponível no link <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/agencia-nacional-do-cinema>.

Em dezembro de 2021, a ANCINE finalizou a digitalização de serviços e informou ao mercado que todos os serviços da carta se encontram disponíveis de forma digital. Dessa forma, todos os serviços são acessados por meio do portal Gov.br. 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 sites/canais do governo federal para achar o serviço que procura.

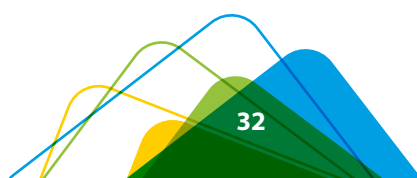
Em 2022, a ANCINE procederá à revisão periódica da Carta de Serviço em conjunto com as unidades da agência.

## 6. DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Os conselhos de usuários de serviços públicos foram criados pela Lei nº 13.460/17, a qual dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos. Regulamentada pelos Decretos nº 9.492/18 e nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020, essa legislação, conforme supramencionado, é conhecida como Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos.

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

- Acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;





- Propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- 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.

A interação entre os gestores dos órgãos da administração pública e os conselheiros acontece por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos (<http://conselhodeusuarios.cgu.gov.br>), ambiente criado pela Controladoria-Geral da União – CGU.

O funcionamento dos conselhos de usuários é totalmente virtual, podendo qualquer cidadão interessado atender ao chamamento público para participação nos conselhos.

Periodicamente, 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.

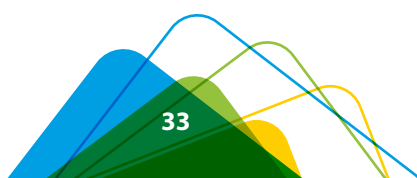
Os conselheiros, por sua vez, poderão inserir sugestões no Fórum de Melhorias de Serviços Públicos, espaço aberto para a exposição de propostas que busquem tornar estes serviços cada vez mais adequados à realidade dos seus usuários.

A plataforma virtual também traz a possibilidade de que qualquer pessoa, seja ela agente público ou cidadão, produza as suas próprias pesquisas de forma simples, eficiente e totalmente gratuita. Basta que a pesquisa esteja devidamente associada a algum serviço público. Os resultados de tais pesquisas não vinculam a administração a qualquer ação específica. Contudo, constituem relevante fonte de informação para melhoria na gestão pública, por retratar, de forma espontânea, o posicionamento dos cidadãos-usuários.

Em 2021, a ANCINE deu início à campanha de engajamento dos conselheiros. Trata-se do primeiro passo para instauração do conselho. Assim, foi publicada, no site da ANCINE, peça publicitária convidando os usuários de serviço da ANCINE a compor os conselhos. Além da publicação, foram enviados e-mails para os usuários de serviços, constantes do cadastro da ANCINE, convidando-os a participar.

A participação do usuário-cidadão é essencial para o sucesso dos conselhos e, em consequência, a melhoria dos serviços prestados. Após o engajamento, a ANCINE dará início a elaboração de consultas a serem enviadas aos conselheiros de cada serviço da agência.

A ANCINE entende ser essencial escutar os cidadãos como meio de aprimoramento dos serviços prestados pela Agência.



## 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 serão objeto de consulta pública, previamente à tomada de decisão pelo conselho diretor ou pela diretoria colegiada, as minutas e as propostas de alteração de atos normativos de interesse geral dos agentes econômicos, consumidores ou usuários dos serviços prestados.

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.

Conforme a Lei das agências reguladoras, a consulta terá duração mínima de 45 (quarenta e cinco) dias.

No âmbito da ANCINE, a consulta pública é regulada por meio da Resolução de Diretoria Colegiada nº 40, de 2011. Conforme a referida resolução, compete à Ouvidoria a coordenação dos trabalhos de consulta, principalmente no que se refere à transparência ativa das informações. Compete à Ouvidoria tornar público todos os documentos produzidos durante a consulta (contribuições da sociedade e relatório da área técnica).

Abaixo, seguem as informações sobre as consultas públicas ocorridas no ano de 2021.

PROCESSO	CONSULTA PÚBLICA 2020/2021	INÍCIO	TÉRMINO	CONTRIBUIÇÕES
01416.005791/2020-05	<a href="#">Notícia Regulatória sobre a avaliação dos resultados regulatórios do Instituto do "Poder Dirigente"</a>	26/10/20	31/03/21	9
01416.006469/2020-95	<a href="#">Proposta de Agenda Regulatória da ANCINE para o Biênio de 2021 a 2022</a>	27/11/20	25/02/21	11
01416.003145/2020-03	<a href="#">Normatização do tratamento, pela ANCINE, de notícias de violações de direitos autorais na Internet e as respectivas medidas de contenção de danos</a>	03/12/20	04/04/21	18
	<b>TOTAL DE CONSULTAS: 3</b>	<b>TOTAL DE CONTRIBUIÇÕES: 38</b>		

PROCESSO	CONSULTA PÚBLICA 2021	INÍCIO	TÉRMINO	CONTRIBUIÇÕES
01416.009845/2020-01	<a href="#">Notícia Regulatória acerca da revisão normativa sobre lançamento comercial de obras audiovisuais fomentadas</a>	18/03/21	31/05/21	6
01416.003241/2021-24	<a href="#">Continuação do processo de revisão de dispositivos da Instrução Normativa ANCINE nº 100, objetivando avaliação e revisão do estoque regulatório do segmento de TV Paga (Serviço de Acesso Condicionado – SeAC)</a>	14/05/21	28/06/21	5
01416.001933/2021-38	<a href="#">Coleta de subsídios necessários ao desenvolvimento de serviço de consulta externa em lote, por meio de Application Programming Interface (API), à base de dados de obras audiovisuais publicitárias registradas na ANCINE</a>	18/09/21	03/11/21	4
01580.069718/2014-11	<a href="#">Avaliação e contribuição sobre a minuta de Instrução Normativa que regulamentará os critérios de credenciamento e compartilhamento relativos aos canais de distribuição obrigatória pelas prestadoras do Serviço de Acesso Condicionado (SeAC), conforme previsto no art. 32 da Lei nº 12.485, de 12 de setembro de 2011.</a>	08/12/21	07/02/22	6
	<b>TOTAL DE CONSULTAS: 4</b>	<b>TOTAL DE CONTRIBUIÇÕES: 21</b>		

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, tendo a Ouvidoria 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 a ANCINE, tendo como finalidade possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados pela agência.

No âmbito da ANCINE, a ouvidoria vem orientando as áreas técnicas, em busca do fortalecimento da cultura da transparência, e, também, da necessária atenção ao correto tratamento de dados.

A ouvidoria tem atuado em prol do aprimoramento dos fluxos de trabalho e de sua forma de atuação, sempre atenta ao arcabouço legal de regência e às melhores práticas de controle social em evidência, buscando a constante modernização dos procedimentos e dos normativos internos da agência atinentes ao tema.

Destaca-se, como exemplo, a publicação da Resolução de Diretoria Colegiada nº 114, de 20 de agosto de 2021, que dispõe sobre o regime de tratamento de denúncias recebidas no âmbito da ANCINE. Como exemplo de melhoria de processo de trabalho, destaca-se a migração para o SEI da instrução dos processos de manifestação, a qual era realizada por e-mail. A mudança para o SEI trouxe maior organização e eficiência para o processo de trabalho.

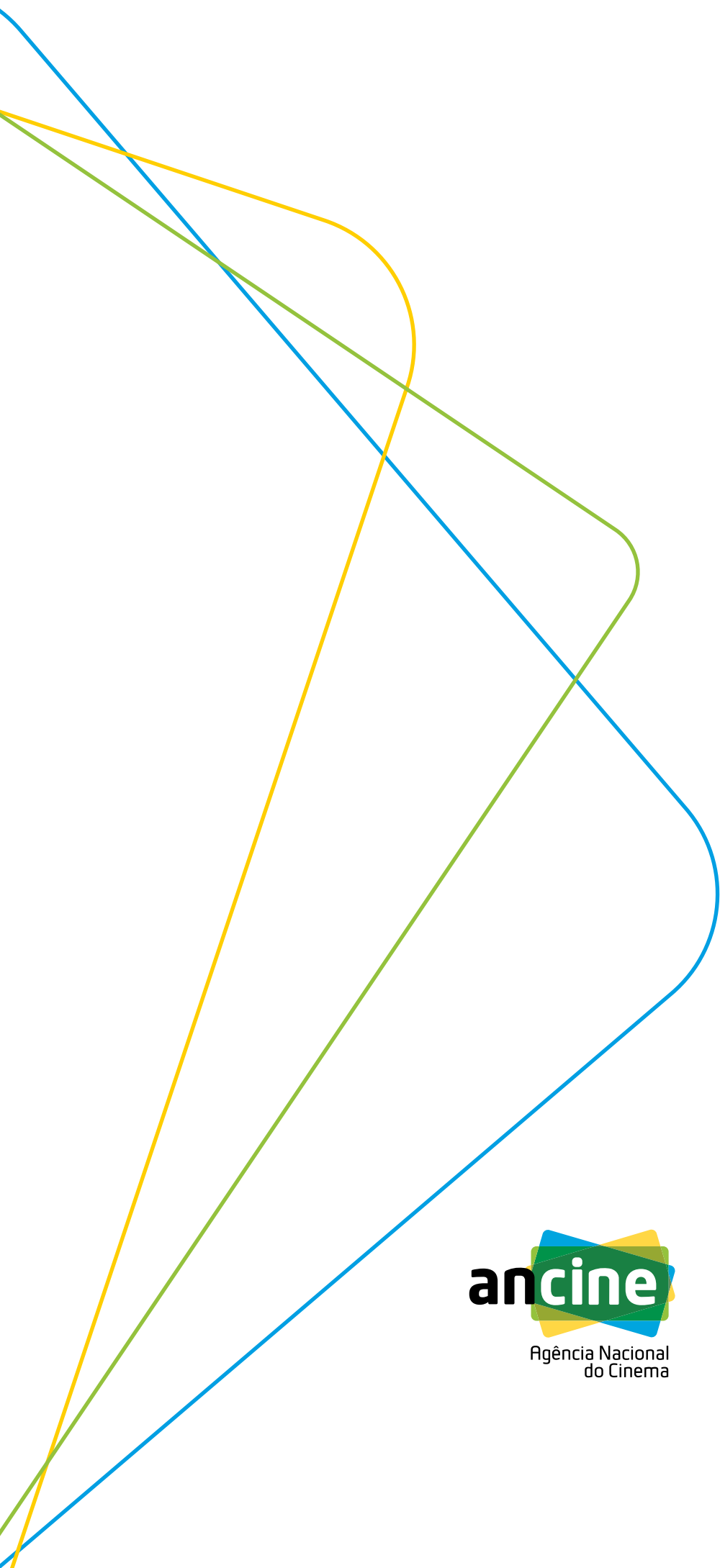
No exercício de 2021, foi instituída a Câmara Técnica de Produção, por meio da Portaria ANCINE nº 576-E, de 19 de novembro de 2021, com a finalidade de: avaliar o mercado de produção audiovisual brasileiro; coletar contribuições sobre o mercado de audiovisual; debater sobre as políticas de financiamento da produção; planejar as ações e iniciativas para o desenvolvimento da atividade de produção; e acompanhar as normas para o financiamento públicos de projetos. A Câmara conta com a participação de diversos membros do mercado. Trata-se de mais um canal de interlocução com a sociedade na busca de melhoria das políticas públicas.

Outra iniciativa relevante, que contou com a participação da Ouvidoria, foi a elaboração do Programa de Governança em Privacidade. Conforme art. 50, da Lei nº 13.709/18 (Lei Geral de Proteção de Dados), o programa tem por finalidade formular regras e boas práticas de governança, relacionados ao tratamento de dados pessoais. Importante destacar que o Ouvidor-Geral exerce a função de Encarregado pelo tratamento de dados pessoais no âmbito da ANCINE.

Ante o exposto, verifica-se que a ANCINE tem buscado manter 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 de sua missão institucional.

Um ponto importante de atenção em 2022 diz respeito ao amadurecimento do papel da Ouvidoria da ANCINE como ponte entre áreas técnicas da agência e o mercado, por meio de ações de engajamento e atuação ativa do maior número possível de usuários dos serviços nos conselhos de usuários da ANCINE.

Assim, para 2022, 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.



Agência Nacional  
do Cinema

The logo for Ancine features the word "ancine" in a white, lowercase, sans-serif font. The text is centered within a graphic composed of several overlapping, semi-transparent shapes in shades of yellow, green, and blue, creating a layered, geometric effect.

**ancine**

Agência Nacional  
do Cinema