

# AGÊNCIA NACIONAL DO CINEMA

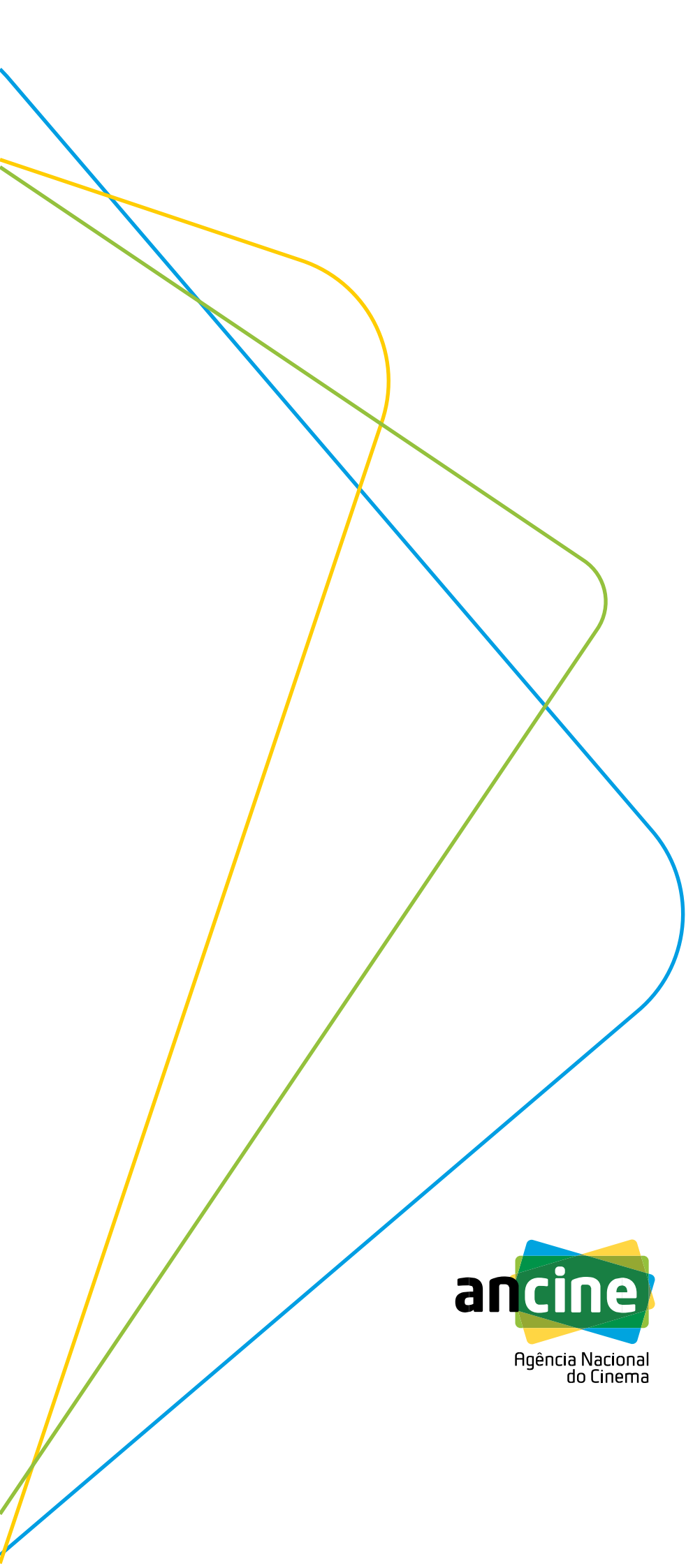
## **Avaliação da Carta de Serviços ao Usuário da Ancine** (Secretaria de Financiamento)

Exercício 2025

Ref. 2024

Ouvidoria-Geral





## DIRETORIA COLEGIADA DA AGÊNCIA NACIONAL DO CINEMA

### **Diretor-Presidente**

Alex Braga Muniz

### **Diretores**

Paulo Xavier Alcoforado

Vinícius Clay Araújo Gomes

## OUVIDORIA-GERAL

### **Ouvidor-Geral**

João Paulo Machado Gonçalves

### **Equipe**

Bruno Crócamo

Diego Marques Feijó

Rafael da Silva Pereira

Suely Fatima Lima Schueler



# SUMÁRIO

1.	OBJETIVO.....	5
2.	CONTEXTUALIZAÇÃO .....	5
3.	METODOLOGIA.....	7
4.	RESULTADOS .....	8
	SERVIÇO: OBTER AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAR FILMAGEM ESTRANGEIRA NO BRASIL .....	8
	RESULTADO (REF. 2024) .....	10
	SERVIÇO: SOLICITAR A APROVAÇÃO PARA EXECUÇÃO E 1ª LIBERAÇÃO DE RECURSOS – PROJETO DE PRODUÇÃO .....	12
	RESULTADO (REF. 2024) .....	15
	SERVIÇO: SOLICITAR A APROVAÇÃO PARA EXECUÇÃO E 1ª LIBERAÇÃO DE RECURSOS – PROJETOS DE DESENVOLVIMENTO, DE DISTRIBUIÇÃO E DE FESTIVAIS .....	16
	RESULTADO (REF. 2024) .....	19
	SERVIÇO: SOLICITAR ALTERAÇÃO TÉCNICA DE PROJETO DE FOMENTO INDIRETO (LEIS DE INCENTIVO).....	20
	SERVIÇO: SOLICITAR APLICAÇÃO DE RECURSOS PARA PROJETOS (MECANISMOS DE INCENTIVO DOS ARTIGOS 3º E 3º-A DA LEI Nº 8.685/1993 E ARTIGO 39 DA MP 2.228-1/2001).....	20
	RESULTADO (REF. 2024) .....	23
	SERVIÇO: SOLICITAR APROVAÇÃO PARA CAPTAÇÃO DE RECURSOS PELAS FONTES DE FOMENTO INDIRETO (LEIS DE INCENTIVO) E DIRETO (FSA) ADMINISTRADAS PELA ANCINE .....	24
	RESULTADO (REF. 2024) .....	37
	SERVIÇO: SOLICITAR CANCELAMENTO DE PROJETOS QUE NÃO TIVERAM LIBERAÇÃO DE RECURSOS .....	38
	RESULTADO (REF. 2024) .....	40
	SERVIÇO: SOLICITAR LANÇAMENTO DE CAPTAÇÕES PARA PROJETOS SEM LIBERAÇÃO DE RECURSOS (ARTS. 1º E 1-A DA LEI Nº 8.685/1993 E MECANISMOS DA LEI Nº 8.313/1991) .....	41
	RESULTADO (REF. 2024) .....	44
	SERVIÇO: SOLICITAR LIBERAÇÃO DE RECURSOS APÓS A PRIMEIRA LIBERAÇÃO.....	45
	RESULTADO (REF. 2024) .....	48
	SERVIÇO: SOLICITAR PRORROGAÇÃO DE PRAZO PARA CONCLUSÃO, EXECUÇÃO FINANCEIRA OU PRESTAÇÃO DE CONTAS DE PROJETO FINANCIADO POR LEIS DE INCENTIVO.....	49
	RESULTADO (REF. 2024) .....	52
	SERVIÇO: SOLICITAR RECONHECIMENTO PROVISÓRIO DE COPRODUÇÃO INTERNACIONAL .....	53
	RESULTADO (REF. 2024) .....	56
	SERVIÇO: SOLICITAR REDIMENSIONAMENTO (AUMENTO OU REDUÇÃO) DO VALOR TOTAL DO PROJETO .....	57
	RESULTADO (REF. 2024) .....	60
	SERVIÇO: SOLICITAR REMANEJAMENTO DE FONTES DE FINANCIAMENTO .....	61
	RESULTADO (REF. 2024) .....	64
5.	MATRIZ DE SATISFAÇÃO .....	65
6.	CONCLUSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS .....	67

## 1. OBJETIVO

O presente relatório tem como objetivo apresentar os resultados da avaliação dos serviços de responsabilidade precípua da Secretaria de Financiamento (SEF) da Agência Nacional do Cinema (Ancine) constantes na Carta de Serviços ao Usuário da Agência junto aos cidadãos que utilizaram os serviços no exercício de 2024.

## 2. CONTEXTUALIZAÇÃO

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, a avaliação dos serviços públicos é uma ferramenta essencial para garantir que as instituições públicas entreguem valor à sociedade de maneira eficiente e eficaz.

A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, estabelece direitos, deveres e mecanismos de participação dos cidadãos na gestão pública, prevendo, em seu art. 7º, que a Carta de Serviços ao Usuário das entidades e órgãos deve ser revisada de forma periódica para manter-se sempre atualizada:

"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)**

O artigo 23 da referida lei destaca a importância da avaliação da qualidade e da satisfação dos serviços prestados, promovendo a melhoria contínua, destacando a necessidade de a avaliação dos serviços ser feita, no mínimo, a cada um ano, por qualquer meio que garanta significância estatística aos resultados.

“DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

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

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários; e
- V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

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

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

Nesse sentido, a ouvidoria desempenha um papel fundamental, tendo, dentre suas atribuições precípuas, as de promover a participação do usuário na administração pública, acompanhar a prestação dos serviços e propor aperfeiçoamentos para entrega de mais valor à sociedade pelas instituições públicas, conforme os ditames do art. 13 do Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

“Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I - **promover a participação do usuário na administração pública**, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - **acompanhar a prestação dos serviços**, visando a garantir a sua efetividade;
- III - **propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços**;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.” (grifo nosso)

A Portaria CGU nº 116/2024 reforça essa missão ao estabelecer diretrizes para a atuação das ouvidorias, garantindo que a administração pública esteja atenta às necessidades e expectativas dos usuários. Em cumprimento a essas normativas, a Ouvidoria-Geral da Ancine busca constantemente fomentar o aprimoramento dos serviços prestados e a elevação dos níveis de satisfação dos cidadãos.

Nesse contexto, em 2025, a Ouvidoria-Geral da Ancine realizou pesquisa para avaliação dos serviços de competência da Secretaria de Financiamento (SEF) da Agência, que contava com 13 (treze) serviços ativos na [Carta de Serviços ao Usuário da Ancine](#), oportunizando a possibilidade de manifestação aos usuários que utilizaram os referidos serviços durante o exercício de 2024.

### 3. METODOLOGIA

A experiência do usuário somente pode ser avaliada pelo próprio usuário, e se baseia na percepção de qualidade e na satisfação deste com o serviço recebido:

Segundo Hien (2014), a qualidade de um serviço pode ser definida como a medida em que a entrega do serviço atende às expectativas do usuário. No mesmo sentido, Sá et al. (2016) afirmam que a perspectiva do cliente acerca do serviço é um aspecto essencial para medir sua satisfação. Portanto, **avaliar serviços através da perspectiva do usuário é fundamental para medir seu sucesso, identificando pontos deficientes do processo de entrega, bem como construindo e planejando ações para melhorar esses aspectos.** Assim, a qualidade percebida tornou-se uma métrica importante para a avaliação de serviços.

Nesse contexto a Ouvidoria-Geral da Ancine preparou uma proposta de pesquisa, com perguntas-chave comuns, adaptadas com foco nos serviços avaliados, direcionada aos usuários de cada serviço no exercício de referência. Assim, a pesquisa foi estruturada de modo a possibilitar, ao menos nos aspectos gerais, certo nível de comparabilidade entre os serviços da Ancine com base na percepção dos cidadãos.

A área técnica responsável pelo serviço forneceu a base de usuários do exercício de 2024 para possibilitar a pesquisa, e teve a oportunidade de propor perguntas adicionais, potencializando a janela de interação com os usuários para a eventual coleta de mais informações eventualmente relevantes para a evolução do serviço.

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 utiliza da Medida Global de Satisfação (MGS), variação do modelo *Customer Satisfaction Score* (CSAT).

Seguindo a lógica de escalonamento utilizada pela Secretaria de Governo Digital (SGD) no ranqueamento de serviços digitais, conforme o Projeto de Cooperação “Transformação Digital de Serviços Públicos do Governo Brasileiro” com o *Information Technology Research and Application Center* (ITRAC), laboratório de pesquisa, desenvolvimento e inovação da Universidade de Brasília (UnB), os intervalos de resposta serão interpretados da seguinte forma:

#### **AVALIAÇÃO**

5 – Excelente

4 – Boa

3 – Satisfatória

2 – Ruim

1 – Péssima

A pesquisa de avaliação dos serviços da Secretaria de Financiamento (SEF) referente ao exercício de 2024 foi encaminhada por e-mail para 7.343 (sete mil, trezentos e quarenta e três) usuários.

Desses, 484 (quatrocentos e oitenta e quatro) usuários responderam, o que equivale a 6,59% (seis vírgula cinquenta e nove por cento) do total de usuários do exercício de 2024 que possuíam dados de e-mail disponíveis.

Os dados e informações coletados durante a pesquisa constam, na íntegra, no presente relatório e refletem o ponto de vista dos próprios usuários dos serviços, sem qualquer correção ou edição por parte da Ouvidoria-Geral da Ancine.

As observações da Ouvidoria-Geral da Ancine estão registradas nos quadros-resumo de avaliação de cada um dos serviços.

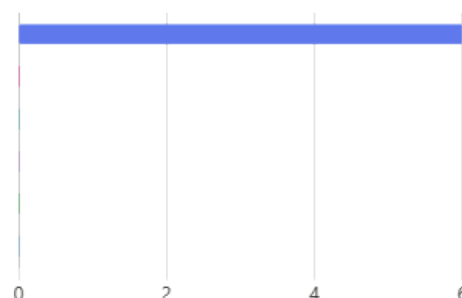
## 4. RESULTADOS

### **SERVIÇO: OBTER AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAR FILMAGEM ESTRANGEIRA NO BRASIL**

(Gráficos – Sequencial SEI 3691778 / Planilha aberta – Sequencial SEI 3691777)

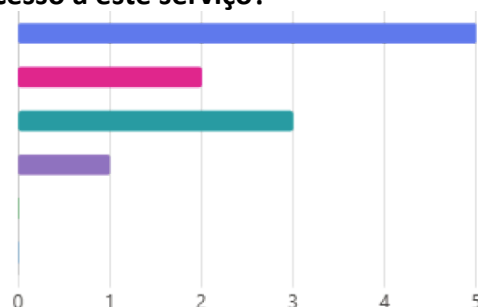
#### 1. Dentre as categorias de atividades do setor audiovisual listadas abaixo, em qual(is) delas você se enquadra?

● Produção	6
● Exibição	0
● Distribuição de conteúdos audiovisuais	0
● Programação	0
● Empacotamento	0
● Outra	0



#### 2. Qual(is) canal(is) você utilizou em seu último acesso a este serviço?

● Portal Gov.br	5
● Sistema ANCINE Digital - SAD	2
● E-mail	3
● Telefone	1
● Presencial	0
● Outra	0



#### 3. Em que mês de 2024, você utilizou o serviço?

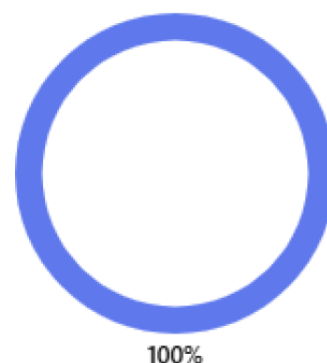
● Janeiro	0
● Fevereiro	1
● Março	1
● Abril	0
● Maio	0
● Junho	0
● Julho	1
● Agosto	0
● Setembro	0
● Outubro	1
● Novembro	1
● Dezembro	1





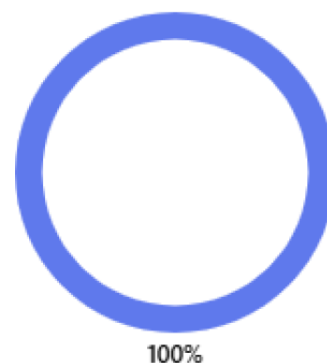
4. O prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado?

● Sim 6  
● Não 0



5. O serviço foi concluído no prazo informado?

● Sim 6  
● Não 0



6. Caso você deseje fazer algum comentário geral sobre o prazo de cumprimento deste serviço, por favor, utilize o espaço abaixo.

RESPOSTAS RECEBIDAS
sempre excelente
Gostaria de agradecer e dar meus elogios à Ancine, pelo atendimento de excelência em todas as vezes que contactei ou solicitei um serviço à agência. Muito obrigada mesmo.

7. Qual é o seu nível de satisfação quanto à quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação deste serviço? (Escala de 1 a 5)



- A média de 4.67, equivale a 93,40% de satisfação quanto à quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço.

8. Qual é o seu nível de satisfação quanto às informações disponibilizadas sobre este serviço (completude, clareza e objetividade)? (Escala de 1 a 5)



- A média de 5.00, equivale a 100,00% de satisfação quanto às informações disponibilizadas sobre o serviço.

9. Qual é o seu nível de satisfação quanto ao atendimento prestado pela Ancine durante a prestação deste serviço? (Escala de 1 a 5)



- A média de 4.83, equivale a 96,60% de satisfação quanto ao atendimento prestado pela Ancine.

10. Qual é o seu nível geral de satisfação com este serviço? (Escala de 1 a 5)



- A média de 4.83, equivale a 96,60% de satisfação geral com o serviço.

RESULTADO (REF. 2024)

**OBTER AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAR FILMAGEM ESTRANGEIRA NO BRASIL**

USUÁRIOS NO EXERCÍCIO DE REFERÊNCIA: 51

MATERIALIDADE

PARTICIPANTES DA PESQUISA: 6

AMOSTRAGEM: 11,76%

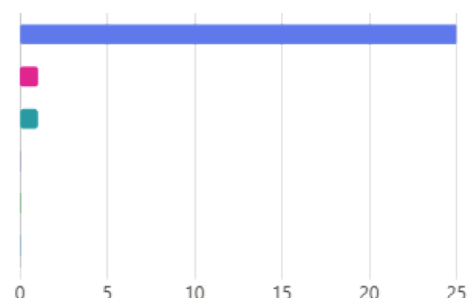
AVALIAÇÃO			
EIXO	ASPECTO AVALIADO	<b>MÉDIA</b> 5 – Excelente 4 – Boa 3 – Satisfatória 2 – Ruim 1 – Péssima	%
PRAZO DE ATENDIMENTO	Prazo disponível de forma clara e destacada no canal utilizado	100%	
	Serviço foi concluído no prazo informado	100%	
NÍVEL DE SATISFAÇÃO	Quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço	4,67	93,40%
	Informações disponibilizadas sobre o serviço (completude, clareza e objetividade)	5,00	100,00%
	Atendimento prestado pela Ancine durante a prestação do serviço	4,83	96,60%
NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO		4,83	96,60%
OBSERVAÇÕES:			
<p>&gt; O serviço foi concluído no prazo em 100% dos casos em que o prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado (100%).</p> <p>&gt; O aspecto relativo ao nível de satisfação quanto às informações disponibilizadas sobre o serviço (completude, clareza e objetividade) atingiu o nível máximo, de excelência, na avaliação e todos os demais aspectos relativos a nível de satisfação avaliados superaram 90% de satisfação.</p>			

## SERVIÇO: SOLICITAR A APROVAÇÃO PARA EXECUÇÃO E 1ª LIBERAÇÃO DE RECURSOS – PROJETO DE PRODUÇÃO

(Gráficos – Sequencial SEI 3691821 / Planilha aberta – Sequencial SEI 3691819)

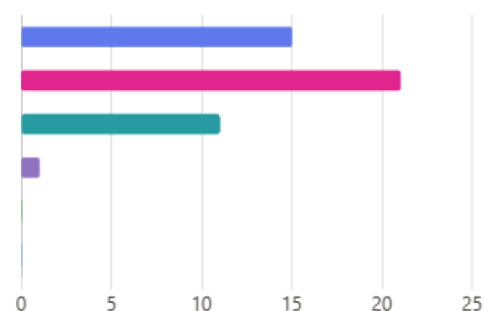
### 1. Dentre as categorias de atividades do setor audiovisual listadas abaixo, em qual(is) delas você se enquadra?

Produção	25
Exibição	1
Distribuição de conteúdos audiovisuais	1
Programação	0
Empacotamento	0
Outra	0



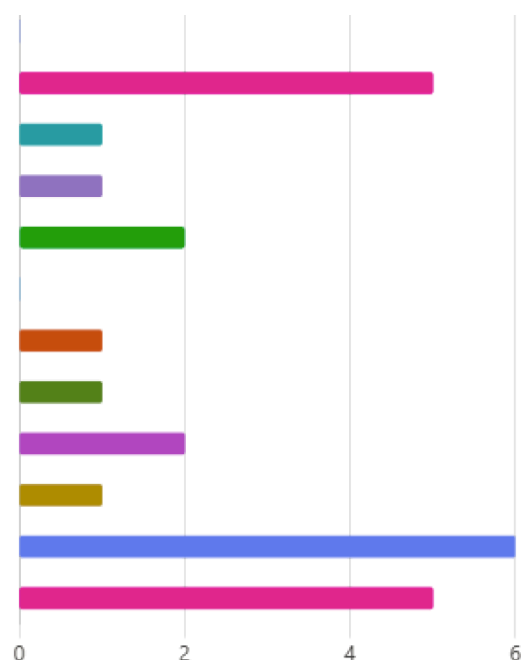
### 2. Qual(is) canal(is) você utilizou em seu último acesso a este serviço?

Portal Gov.br	15
Sistema ANCINE Digital - SAD	21
E-mail	11
Telefone	1
Presencial	0
Outra	0



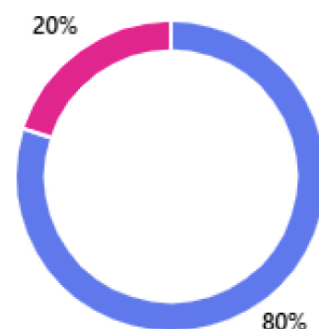
### 3. Em que mês de 2024, você utilizou o serviço?

Janeiro	0
Fevereiro	5
Março	1
Abril	1
Maio	2
Junho	0
Julho	1
Agosto	1
Setembro	2
Outubro	1
Novembro	6
Dezembro	5



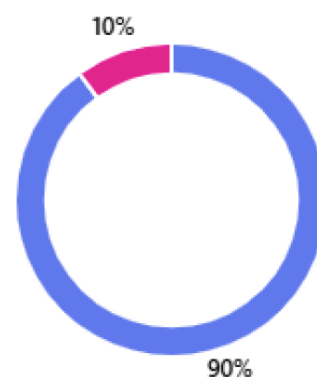
4. O prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado?

● Sim 20  
● Não 5



5. O serviço foi concluído no prazo informado?

● Sim 18  
● Não 2

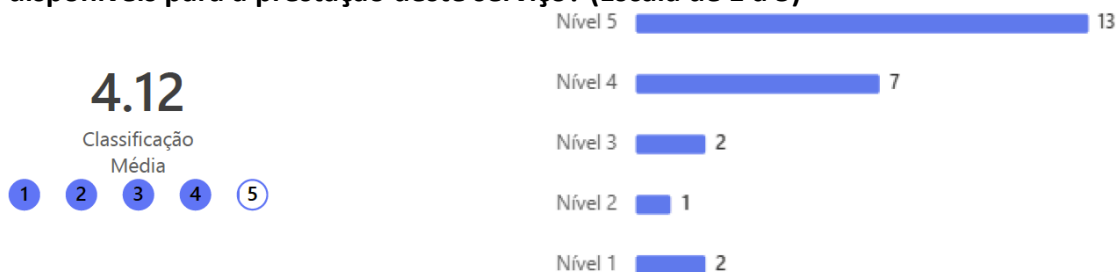


6. Caso você deseje fazer algum comentário geral sobre o prazo de cumprimento deste serviço, por favor, utilize o espaço abaixo.

RESPOSTAS RECEBIDAS
Boa tarde, tudo bem?
Gostaria de parabenizar a Ancine pela agilidade no serviço e também pela melhoria no sistema. Agora, ao solicitarmos a liberação de recursos, foi adicionada no campo "orçamento/plano de financiamento" a opção para inclusão dos rendimentos da conta captação. A atualização certamente facilita o processo e torna o procedimento mais eficiente.
Atenciosamente,
No nosso caso o processo ainda está em andamento e não caminha a mais de 20 dias. Demos entrada no pedido de aprovação para execução em 27/09/2024, o que significa que a tramitação do pedido completará 06 meses. O projeto conta com recursos do FSA, o que segundo o inciso II do art. 2º da Portaria Ancine 648-E/2024, garante ao projeto análise prioritária "de ofício". Verificamos constantemente o processo no SEI, que consta que o Despacho de Priorização de Análise foi anexado ao processo no dia 03/10/2024; o Parecer para Liberação de Recursos, em 09/01/2025; o Parecer e Despacho de Análise Orçamentária em 13/02/2025; e o Parecer de Análise de Direitos em 07/03. Mas nas últimas 3 semanas não houve qualquer movimentação, mesmo havendo reunião de diretoria colegiada nos dias 14 e 21/03. Demos entrada no pedido com bastante antecedência, confiando que conseguiríamos a liberação dos recursos a tempo das filmagens do nosso projeto, que acontecem de 07/04/2025 a 18/05/2025.

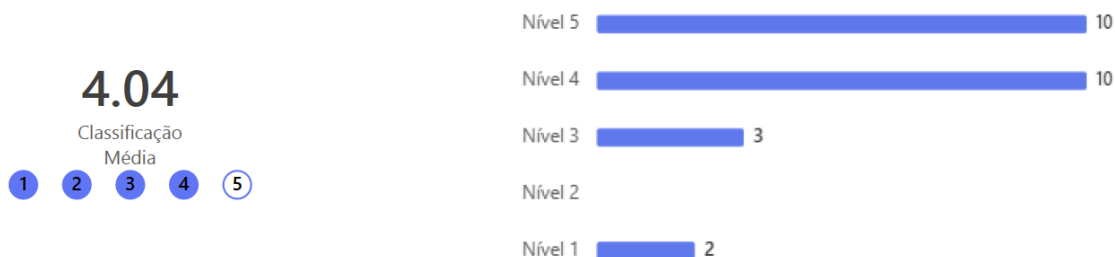
Lembramos que, após a aprovação para execução, ainda teremos que tramitar a contratação junto ao FSA, fonte da maior parte dos recursos para o projeto. Por isso solicitamos algumas vezes por e-mail a celeridade de análise, e só recebemos como resposta que ainda estava em andamento.
Parabenizar a equipe da Ancine. O prazo foi cumprido antes do previsto. O processo foi claro e os manuais bastantes esclarecedores.
Sempre fui atendido por e-mail com respostas corretas e dentro de prazo curto.
Não está claro no sistema, somente na IN e não é cumprido.
Me senti desregrada da a falta de resposta. Ninguém sabia me ajudar exatamente com a diligência recebida. E fiquei tendo que repetir questões que havia mandado no primeiro e-mail, com a sensação de que a cada e-mail era um servidor diferente, que não lia a situação do e-mail anterior.
Acreditamos fortemente que estamos vendo Agência na melhor fase de sua história. Prestando serviços impecáveis, e cada vez mais ágil. Para o mercado, para a sociedade e, no caso de nosso Projeto, pelas causas dos Povos Originários e de Conservação Ambiental.
Prezados Agradecemos inicialmente pela iniciativa da pesquisa. Quanto ao prazo, nossa última solicitação levou por volta de 220 dias para deferimento, entendemos ser um tempo bastante longo. Importante destacar que achamos que seria interessante, caso seja viável, atualizar o sistema SAD para comportar no envio do orçamento, as mesmas informações que devemos submeter no formulário em grandes itens - principalmente no que tange as coproduções internacionais. Muito obrigada,

**7. Qual é o seu nível de satisfação quanto à quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação deste serviço? (Escala de 1 a 5)**



- A média de 4.12, equivale a 82,40% de satisfação quanto à quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço.

**8. Qual é o seu nível de satisfação quanto às informações disponibilizadas sobre este serviço (completude, clareza e objetividade)? (Escala de 1 a 5)**



- A média de 4.04, equivale a 80,80% de satisfação quanto às informações disponibilizadas sobre o serviço.

9. Qual é o seu nível de satisfação quanto ao atendimento prestado pela Ancine durante a prestação deste serviço? (Escala de 1 a 5)



- A média de 4.12, equivale a 82,40% de satisfação quanto ao atendimento prestado pela Ancine.

10. Qual é o seu nível geral de satisfação com este serviço? (Escala de 1 a 5)



- A média de 4.00, equivale a 80,00% de satisfação geral com o serviço.

RESULTADO (REF. 2024)			
SOLICITAR A APROVAÇÃO PARA EXECUÇÃO E 1ª LIBERAÇÃO DE RECURSOS – PROJETO DE PRODUÇÃO			
USUÁRIOS NO EXERCÍCIO DE REFERÊNCIA: 198			
MATERIALIDADE	PARTICIPANTES DA PESQUISA: 25		
	AMOSTRAGEM: 12,63%		
AVALIAÇÃO			
EIXO	ASPECTO AVALIADO	MÉDIA 5 – Excelente 4 – Boa 3 – Satisfatória 2 – Ruim 1 – Péssima	%
PRAZO DE ATENDIMENTO	Prazo disponível de forma clara e destacada no canal utilizado	80%	
	Serviço foi concluído no prazo informado	90%	
NÍVEL DE SATISFAÇÃO	Quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço	4,12	82,40%
	Informações disponibilizadas sobre o serviço (completude, clareza e objetividade)	4,04	80,80%
	Atendimento prestado pela Ancine durante a prestação do serviço	4,12	82,40%
NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO		4,00	80,00%

### OBSERVAÇÕES:

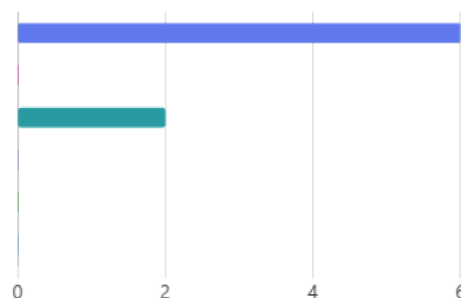
- > O serviço foi concluído no prazo em 90% dos casos em que o prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado (80%).
- > Todos os aspectos relativos a nível de satisfação avaliados superaram 80% de satisfação.
- > A área responsável pelo serviço pode aproveitar as informações obtidas pela pesquisa para avaliar em que pontos pode buscar melhorar, ainda mais, os índices obtidos em ambos os eixos de avaliação.

### **SERVIÇO: SOLICITAR A APROVAÇÃO PARA EXECUÇÃO E 1ª LIBERAÇÃO DE RECURSOS – PROJETOS DE DESENVOLVIMENTO, DE DISTRIBUIÇÃO E DE FESTIVAIS**

(Gráficos – Sequencial SEI 3691811 / Planilha aberta – Sequencial SEI 3691804)

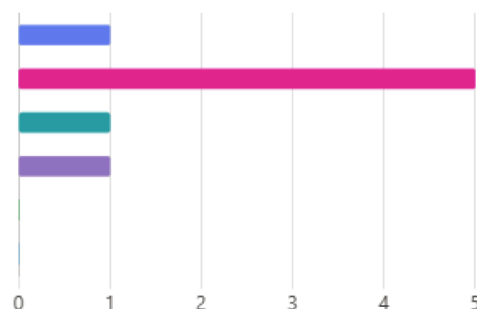
#### **1. Dentre as categorias de atividades do setor audiovisual listadas abaixo, em qual(is) delas você se enquadra?**

● Produção	6
● Exibição	0
● Distribuição de conteúdos audiovisuais	2
● Programação	0
● Empacotamento	0
● Outra	0



#### **2. Qual(is) canal(is) você utilizou em seu último acesso a este serviço?**

● Portal Gov.br	1
● Sistema ANCINE Digital - SAD	5
● E-mail	1
● Telefone	1
● Presencial	0
● Outra	0





### 3. Em que mês de 2024, você utilizou o serviço?

● Janeiro	0
● Fevereiro	2
● Março	1
● Abril	0
● Maio	0
● Junho	0
● Julho	1
● Agosto	1
● Setembro	0
● Outubro	0
● Novembro	0
● Dezembro	1



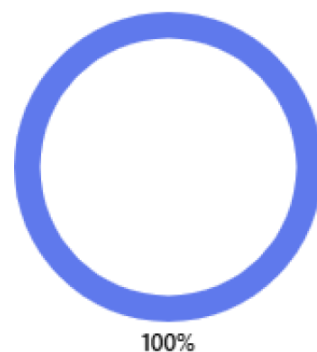
### 4. O prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado?

● Sim	3
● Não	3



### 5. O serviço foi concluído no prazo informado?

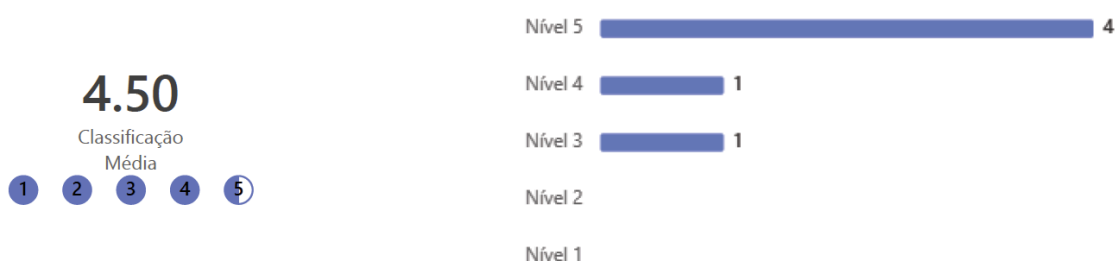
● Sim	3
● Não	0



### 6. Caso você deseje fazer algum comentário geral sobre o prazo de cumprimento deste serviço, por favor, utilize o espaço abaixo.

RESPOSTAS RECEBIDAS
Foi muito complicado receber informações corretas de como calcular o redimensionamento do orçamento para fazer a liberação de recursos.
Havia um problema no formulário da SAE no SAD, que exigia que se informasse o valor de rendimentos acumulados no projeto, mesmo não sendo o caso do meu projeto; demorei a perceber que se tratava de um erro no sistema, então, é necessário corrigir.

7. Qual é o seu nível de satisfação quanto à quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação deste serviço? (Escala de 1 a 5)



- A média de 4.50, equivale a 90,00% de satisfação quanto à quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço.

8. Qual é o seu nível de satisfação quanto às informações disponibilizadas sobre este serviço (completude, clareza e objetividade)? (Escala de 1 a 5)



- A média de 3.83, equivale a 76,60% de satisfação quanto às informações disponibilizadas sobre o serviço.

9. Qual é o seu nível de satisfação quanto ao atendimento prestado pela Ancine durante a prestação deste serviço? (Escala de 1 a 5)



- A média de 4.33, equivale a 86,60% de satisfação quanto ao atendimento prestado pela Ancine.

10. Qual é o seu nível geral de satisfação com este serviço? (Escala de 1 a 5)



- A média de 4.17, equivale a 83,40% de satisfação geral com o serviço.

RESULTADO (REF. 2024)

## SOLICITAR A APROVAÇÃO PARA EXECUÇÃO E 1ª LIBERAÇÃO DE RECURSOS – PROJETOS DE DESENVOLVIMENTO, DE DISTRIBUIÇÃO E DE FESTIVAIS

USUÁRIOS NO EXERCÍCIO DE REFERÊNCIA: 51

MATERIALIDADE

PARTICIPANTES DA PESQUISA: 6

AMOSTRAGEM: 11,76%

### AVALIAÇÃO

EIXO	ASPECTO AVALIADO	MÉDIA	%
		5 – Excelente 4 – Boa 3 – Satisfatória 2 – Ruim 1 – Péssima	
PRAZO DE ATENDIMENTO	Prazo disponível de forma clara e destacada no canal utilizado	50%	
	Serviço foi concluído no prazo informado	100%	
NÍVEL DE SATISFAÇÃO	Quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço	4,50	90,00%
	Informações disponibilizadas sobre o serviço (completude, clareza e objetividade)	3,83	76,60%
	Atendimento prestado pela Ancine durante a prestação do serviço	4,33	86,60%
NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO		4,17	83,40%

### OBSERVAÇÕES:

- > O serviço foi concluído no prazo em 100% dos casos em que o prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado, o que foi relatado em apenas 50% das respostas.
- > À exceção do nível de satisfação relativo às Informações disponibilizadas sobre o serviço (completude, clareza e objetividade), todos os demais aspectos relativos a nível de satisfação avaliados superaram 80% de satisfação.
- > A área responsável pelo serviço pode aproveitar as informações obtidas pela pesquisa para avaliar em que pontos pode buscar melhorar os índices obtidos em ambos os eixos de avaliação
- > Convém destacar que o serviço foi elencado para o processo de transformação digital da Carta de Serviços ao Usuário da Ancine e já apresenta o status “implantado” “em produção”.

## **SERVIÇO: SOLICITAR ALTERAÇÃO TÉCNICA DE PROJETO DE FOMENTO INDIRETO (LEIS DE INCENTIVO)**

**Informação:** Houve apenas um usuário do serviço no exercício de 2024, que não respondeu à pesquisa.

Convém destacar que o serviço foi elencado para o processo de transformação digital da Carta de Serviços ao Usuário da Ancine e apresenta o status “em andamento” na data de elaboração do presente relatório.

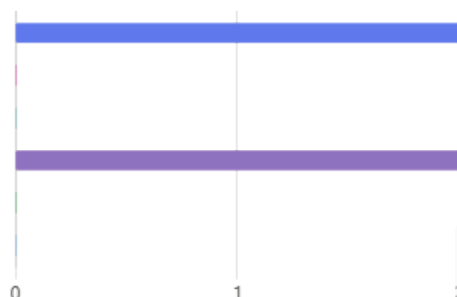
**Observação:** considerando que houve apenas um usuário do serviço no exercício de 2024, é interessante que a área responsável avalie, levando em conta o histórico de utilização em outros exercícios, a manutenção ou não do serviço na Carta de Serviços ao Usuário da Ancine.

## **SERVIÇO: SOLICITAR APLICAÇÃO DE RECURSOS PARA PROJETOS (MECANISMOS DE INCENTIVO DOS ARTIGOS 3º E 3º-A DA LEI Nº 8.685/1993 E ARTIGO 39 DA MP 2.228-1/2001)**

(Gráficos – Sequencial SEI 3632585 / Planilha aberta – Sequencial SEI 3632571)

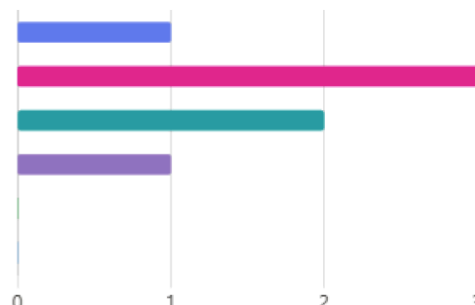
### **1. Dentre as categorias de atividades do setor audiovisual listadas abaixo, em qual(is) delas você se enquadra?**

● Produção	2
● Exibição	0
● Distribuição de conteúdos audiovisuais	0
● Programação	2
● Empacotamento	0
● Outra	0



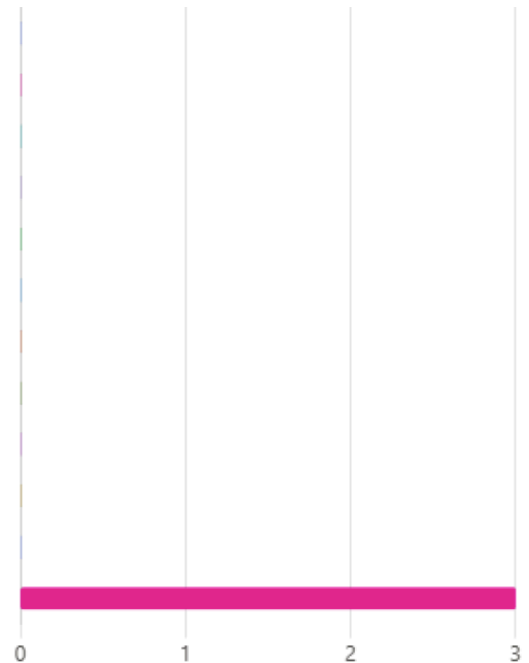
### **2. Qual(is) canal(is) você utilizou em seu último acesso a este serviço?**

● Portal Gov.br	1
● Sistema ANCINE Digital - SAD	3
● E-mail	2
● Telefone	1
● Presencial	0
● Outra	0



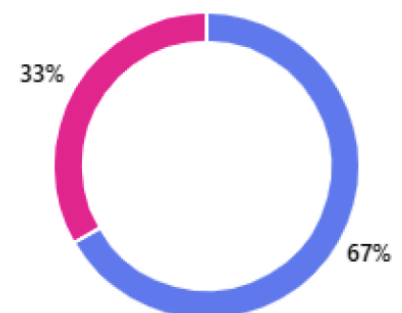
### 3. Em que mês de 2024, você utilizou o serviço?

● Janeiro	0
● Fevereiro	0
● Março	0
● Abril	0
● Maio	0
● Junho	0
● Julho	0
● Agosto	0
● Setembro	0
● Outubro	0
● Novembro	0
● Dezembro	3



### 4. O prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado?

● Sim	2
● Não	1



### 5. O serviço foi concluído no prazo informado?

● Sim	2
● Não	0



6. Caso você deseje fazer algum comentário geral sobre o prazo de cumprimento deste serviço, por favor, utilize o espaço abaixo.

RESPOSTAS RECEBIDAS
Inexiste indicação formal de prazo. Ao que parece, os prazos são impróprios. É muito difícil consultar os técnicos via telefone e questões simples demoram muito para serem analisadas.

7. Qual é o seu nível de satisfação quanto à quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação deste serviço? (Escala de 1 a 5)



- A média de 4.00, equivale a 80,00% de satisfação quanto à quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço.

8. Qual é o seu nível de satisfação quanto às informações disponibilizadas sobre este serviço (completude, clareza e objetividade)? (Escala de 1 a 5)



- A média de 4.00, equivale a 80,00% de satisfação quanto às informações disponibilizadas sobre o serviço.

9. Qual é o seu nível de satisfação quanto ao atendimento prestado pela Ancine durante a prestação deste serviço? (Escala de 1 a 5)



- A média de 4.00, equivale a 80,00% de satisfação quanto ao atendimento prestado pela Ancine.

## 10. Qual é o seu nível geral de satisfação com este serviço? (Escala de 1 a 5)



- A média de 4.00, equivale a 80,00% de satisfação geral com o serviço.

RESULTADO (REF. 2024)

SOLICITAR APLICAÇÃO DE RECURSOS PARA PROJETOS (MECANISMOS DE INCENTIVO DOS ARTIGOS 3º E 3º-A DA LEI Nº 8.685/1993 E ARTIGO 39 DA MP 2.228-1/2001)

USUÁRIOS NO EXERCÍCIO DE REFERÊNCIA: 23

MATERIALIDADE	PARTICIPANTES DA PESQUISA: 3
	AMOSTRAGEM: 13,04%

AVALIAÇÃO

EIXO	ASPECTO AVALIADO	MÉDIA 5 – Excelente 4 – Boa 3 – Satisfatória 2 – Ruim 1 – Péssima	%
PRAZO DE ATENDIMENTO	Prazo disponível de forma clara e destacada no canal utilizado	67%	
	Serviço foi concluído no prazo informado	100%	
NÍVEL DE SATISFAÇÃO	Quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço	4,00	80,00%
	Informações disponibilizadas sobre o serviço (completude, clareza e objetividade)	4,00	80,00%
	Atendimento prestado pela Ancine durante a prestação do serviço	4,00	80,00%
NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO		4,00	80,00%

OBSERVAÇÕES:

- > O serviço foi concluído no prazo em 100% dos casos em que o prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado (67%).
- > Todos os aspectos relativos a nível de satisfação avaliados alcançaram 80% de satisfação.
- > A área responsável pelo serviço pode aproveitar as informações obtidas pela pesquisa para avaliar em que pontos pode buscar melhorar os índices obtidos em ambos os eixos de avaliação.

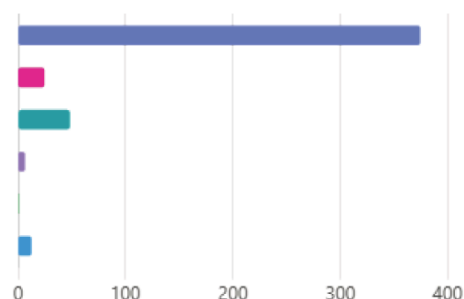
> A pesquisa contou com resposta de 13,04% do total de usuários do serviço no período. De toda forma, considerando tratar-se de apenas três respondentes, deve-se levar em conta a possibilidade de enviesamento dos resultados na análise dos dados.

## **SERVIÇO: SOLICITAR APROVAÇÃO PARA CAPTAÇÃO DE RECURSOS PELAS FONTES DE FOMENTO INDIRETO (LEIS DE INCENTIVO) E DIRETO (FSA) ADMINISTRADAS PELA ANCINE**

(Gráficos – Sequencial SEI 3632590 / Planilha aberta – Sequencial SEI 3632587)

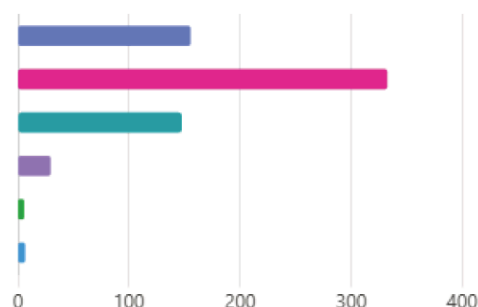
### **1. Dentre as categorias de atividades do setor audiovisual listadas abaixo, em qual(is) delas você se enquadra?**

● Produção	374
● Exibição	24
● Distribuição de conteúdos audiovisuais	48
● Programação	6
● Empacotamento	0
● Outra	12



### **2. Qual(is) canal(is) você utilizou em seu último acesso a este serviço?**

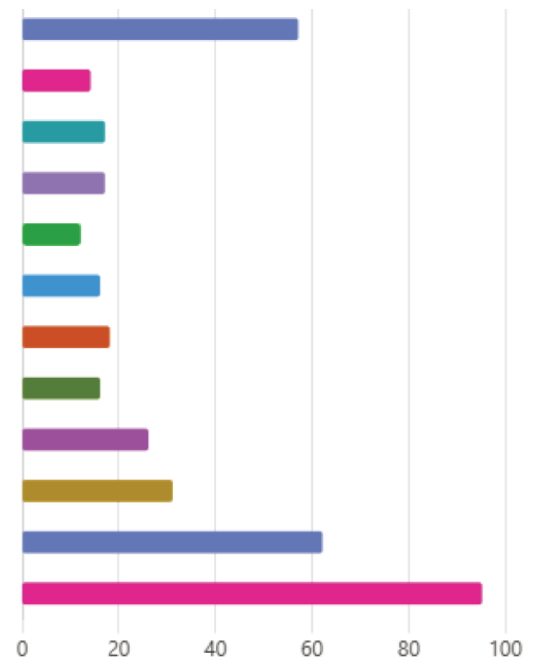
● Portal Gov.br	155
● Sistema ANCINE Digital - SAD	332
● E-mail	147
● Telefone	29
● Presencial	5
● Outra	6





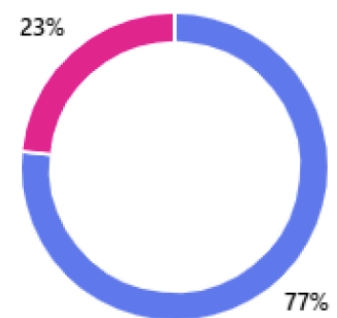
### 3. Em que mês de 2024, você utilizou o serviço?

Janeiro	57
Fevereiro	14
Março	17
Abril	17
Maio	12
Junho	16
Julho	18
Agosto	16
Setembro	26
Outubro	31
Novembro	62
Dezembro	95



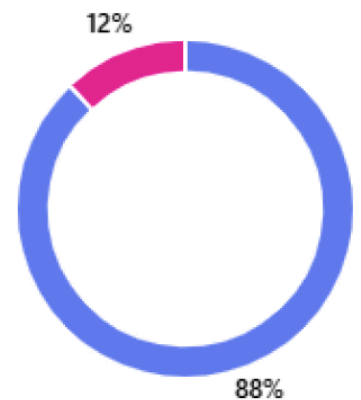
### 4. O prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado?

Sim	292
Não	89



### 5. O serviço foi concluído no prazo informado?

Sim	257
Não	35



**6. Caso você deseje fazer algum comentário geral sobre o prazo de cumprimento deste serviço, por favor, utilize o espaço abaixo.**

RESPOSTAS RECEBIDAS
Acredito que não existe uma clareza nas informações e requisitos para o uso adequado dos recursos
Claramente a Ancine está sucateada e com poucos analistas para dar conta das demandas.
A Petrobrás cancelou 3 vezes a data dos escolhidos para o patrocínio por causa de excesso de projetos.
Recebi a resposta automática que minha dúvida foi enviada a ouvidoria e depois um e-mail com o encerramento, mas nunca tive a resposta, de fato.
Penso que as informações devam ser mais transparentes, com vídeos em linguagem acessível.
Abrir fomento para pequenas produtoras comunitárias
O serviço do site tem sido ok. A dificuldade é para tirar dúvidas do edital. O serviço de ouvidoria e atendimento não funciona. Todos os telefones de contato estão fora do ar.
o prazo poderia se estender por mais um ano automaticamente. pois em 2024 foi aprovado meu projeto para captação e terminaria 31/12/2024.
Queria saber o porque minha conta do BBB não aceita na plataforma
o prazo para aprovacao de captacao eh cumprido, porem o de aprovacao de execucao e liberaçao deixa muito a desejar
<p>Para inscrever um projeto na Lei do Audiovisual o processo funciona bem. É em fases posteriores que gostaria de incluir uma sugestão. Minha sugestão se refere ao período de captação de recursos, que é muito difícil e demorada. A ANCINE podia mudar alguns processos que facilitariam muito a vida dos produtores, diminuiria o trabalho da ANCINE, sem diminuir seu controle e verificação da boa utilização de recursos públicos.</p> <p>É o seguinte: captar recursos já é muito difícil!!! Diretores de empresas às vezes dizem que a marca investirá no projeto e isso não acontece. E ocorre o contrário também: de um NAO virar rapidamente SIM, quando 'surtem' mais recursos que podem ser utilizados pela empresa patrocinadora – contanto que sejam utilizados por eles imediatamente, já que a empresa patrocinadora precisa investir de acordo com seu cronograma de investimentos. Sendo assim, claro, só contamos com os recursos quando eles são efetivamente transferidos. Para iniciar o projeto, é preciso de 80% do valor aprovado. Então, começamos com um valor, normalmente o mínimo necessário para a conclusão do projeto na sua versão mais básica. Como só podemos pedir um novo redimensionamento depois da aprovação para execução do projeto, precisamos esperar os recursos de todos os patrocinadores caírem na conta bloqueada para então pedirmos o redimensionamento. Só que não é permitido captar recursos além do aprovado, o que atrapalha o processo de todos. Se pedirmos o redimensionamento e o patrocinador mudar de planos? Íamos nos desesperar! E daríamos muito mais trabalho à ANCINE.</p>

<p>Pensamos que o oposto seria menos arriscado: aceitar o incentivo, esperar respostas dos potenciais patrocinadores até um determinado deadline para então pedirmos redimensionamento.</p> <p>Enfim: a sugestão é que seja possível captar, na conta bloqueada, mais recursos do que o aprovado. É isso. O produtor continua precisando fazer o redimensionamento, com todas as justificativas necessárias, antes de poder usar os recursos. Afinal, os recursos são depositados numa conta bloqueada, a que não temos acesso. Acreditamos que já é uma maneira inteligente de a ANCINE manter controle sobre os recursos que podem ser utilizados ou não. Com este processo, a ANCINE já mantém o controle do que pode ser usado e os produtores podem pedir redimensionamento (para mais ou para menos) uma vez só. Menos trabalho e confusão para todos, sem atrapalhar a transparência e o bom uso dos recursos, nem o cronograma de desembolso dos patrocinadores, nem as possibilidades para os produtores realizarem suas obras da melhor maneira possível (o que é melhor também para o público, que tem acesso a um melhor resultado). Obrigada.</p> <p>Cordialmente, Louise</p>	
Precisa melhor no empenho de informações claras para projetos variáveis em todos os seguimentos.	
Achei o prazo excelente, entre o envio e a publicação no DOU, não chegou a 30 dias, parabéns!	
Ótimo retorno	
As informações precisam estar mais claras e objetivas para os leigos. Também ser mais ágil nas respostas	
Estamos satisfeitos com a devolutiva da Ancine.	
<p>Atendimento de excelência!</p> <p>Destaco a rapidez para responder os e-mails, tirar dúvidas e fornecer os esclarecimentos e orientações necessárias para o bom andamento do processo. A Agência sempre teve um bom atendimento, mas percebi maior agilidade em todos os processos. Parabéns, Ancine! Muito orgulho da nossa Agência!</p>	
Usamos em janeiro de 2025. O sistema não dá acesso digital a classificação de obra nacional com co diretor estrangeiro por excepcionalidade - produtora que tenha mais de 5 anos de registros na Ancine, mais de 250 titulos registrados. Mas o atendimento por email foi impecável. Recebemos respostas imediatas e fomos atendidos com a nossa demanda.	
Utilizo o SAD algumas vezes por ano para Cumprimento de Relatórios de Comercialização e verificar alguma pendência.	
IRRIGUEM com muitas verbas os projetos de B.O. (baixo orcamento) urgentemente!!	
Prezados	senhores,
Este serviço é bom para produtor em produção audiovisual. Mas gostaria de melhorassem o FSA para as produtoras audiovisuais que estão produzindo. inicialmente seria necessário uma	

<p>porcentagem do FSA para custear a primeira fase do projeto. Porque ´nos produtores brasileiros custeamos a produção toda de desenvolvimento. Observem a dificuldade que os produtores passam para iniciar a produção de um filme.</p> <p>Astro                      Produções                      Filmes                      e                      Documentários</p> <p>desde 2001 em ativa</p>
Excelente. Parabéns. Fácil acesso e resolvido em prazo muito curto.
O Retorno aos emails são rápidos, até presencialmente é mais eficaz, porém por telefone há uma certa demora. Contudo, quando conseguimos falar, é muito produtivo e acaba resolvendo a questão.
O Prazo é muito longo e inclusive tem passado do tempo previsto.
Parece claro, só o prazo de 30 dias que sempre assusta um pouco.
.
Considerando que os procedimentos para solicitação de captação de recursos federais consistem no preenchimento online dos dados do projeto, Sinopse, plano de financiamento e declarações obrigatórias, o prazo estipulado em norma de 90 dias parece superdimensionado. Uma vez que não há análise de mérito e documental, mesmo considerando que fosse necessário averiguar se a empresa solicitante está adimplente junto a ANCINE, o prazo poderia ser de 60 no máximo, mas ainda não utilizei o CUP talvez isso tenha mudado.
O site antigo da Ancine tinha uma navegação mais fácil. Já o novo, no portal gov.br, não considero tão eficiente.
<p>De modo geral, estão acontecendo muitos problemas com as análises de inadimplência de algumas empresas, pois a ANCINE recorrentemente tem mandado ofícios de inadimplência que não existem, ou porque já foram regularizadas ou simplesmente porque o analista se equivocou                      quanto                      alguma                      coisa.</p> <p>Deveria ser instituído um atendimento telefônico para tirar dúvidas dos usuários desse sistema. Algo que pudesse ser didático e inclusivo, para que o usuário se sentisse MINIMAMENTE acolhido pela ANCINE</p>
Eu solicitei a mudança na classificação de nível na minha empresa e não obtive resposta no prazo. Mas, em geral, a Ancine sempre responde no prazo, sendo essa uma exceção à regra.
Tem que ter atendimento ao por funcionário, presencialmente ou pelo menos por telefone e não somente pelo virtual.
A Ancine colocou uma conta errada para captação onde a mesma está inativo, como vou captar recursos assim?
Deveriam cancelar projetos com mais agilidade, quando solicitado pelo proponente.

Analistas mal preparados e funcionando como máquinas, sem terem capacidade real de parecer diante das características do projeto e orçamento, prejudicando assim o processo de aprovação e posterior calendário do projeto em si.
Fiquei mais de um ano para ter uma resposta e no final derrubaram minha solicitação. Lamentável.
O sistema demonstra ter passado por uma notável mudança positiva e melhora recente. Notamos que ainda passa por mudanças. Vemos ainda razoavelmente confuso o processo de integrar as informações e processos utilizando FSA e Ancine: desde alinhamento de procedimentos, legislação e formatos. Porém baseado nas mudanças e estratégia, parece que ambos os formatos tendem a convergir nas próximas mudanças. Obrigado por perguntar.
Não sei o tempo que utilizei, acho que demorou muito e burocratizou também. Era bem mais rápido antes.
Faz tempo que não fazemos essa solicitação já que as empresas aportam recursos nas mesmas empresas de sempre, ou seja, grandes produtoras. Então, isso tornou-se desestimulante para nossa produtora que é pequena.
Sumiu onde solicitar CPB e CRT. Não tem onde pedir reclassificação de nível.
Todas as vezes que estava com alguma pendência, ou dúvidas, fui muito bem atendido pelo telefone, por e-mail e até mesmo pessoalmente.
Achei ok
Não consigo obter respostas sobre minha reclassificação de nível.
Minha observação e sobre uma forma mais clara principalmente sobre as leis que nos dão respaldo e informação , os artigos, sao confusos e estao cheios de links para outros leis antigas que muitas vezes nao se sabe o que é valido, como 4% de imposto devido, mas que em alguns artigos existe diferente interpretações sobre isso, pois empresas que tem gatilho de impostos, e a regra nao fica clara sobre o termo 4% de imposto devido ( é o imposto total ou tem regras, so pagam sobre os primeiros 10% de impostos pagos por elas... ) isso gera duvidas e ninguém consegue responder e os links nao ficam claros pois vc tem leis antigas etcc. acho que ter um texto claro que diz sobre todos os impostos pagos etcc. ninguém consegue responder isso claramente, alem de deixar o site mais simples , termos mais simples, tanto para o projeto como na prestação de contas , ser algo mais simples menos BUROCRATICO. e facilitar a captação dos recursos com a aprovação mais ágil. Obrigado.
Só tenho elogios em relação aos serviços e colaboradores da Ancine. Sempre que solicitei algo, seja para sanar dúvidas, quanto a orientações, sempre fui muito bem atendido. E sempre antes do prazo preestabelecidos.  Ancine está de Parabéns!
Pedi CPB de meu filme mas coincidiu com a greve que eu apoio mas ja estão de volta e até o momento nada aconteceu.

<p>Inicialmente eu tive uma resposta, mas era de um setor específico dizendo que estava encaminhando a mensagem para outro setor específico. O problema é que este último setor, dito responsável pelo meu caso, nunca me respondia. Demorava demais para responder. Tive que enviar quatro mensagens para ser atendido.</p>
<p>Estou, ainda, sem resposta. Busquei saber sobre a minha classificação, para participar do edital, da TV Brasil e não consegui encontrar. Como o edital, ainda, não abriu. Então, ainda, não utilizei o serviço. Porque, não cadastrei meu projeto. Os outros projetos, que produzi. Um foi por meios próprios e o outro, pela LPG Municipal.</p>
<p>os prazos precisam ser reduzidos. algumas solicitações de avaliação "simples" levam 30 dias...</p>
<p>Demora nas respostas que são pouco claras.</p>
<p>Normalmente, o prazo para retorno das nossas solicitações são de 30 dias, notamos que está havendo uma agilidade no ultimo ano, diminuindo este tempo.</p>
<p>Acho que a pergunta se já temos ou não a fonte de financiamento, deveria abranger a finalidade com que está enquadrando e assim vcs poderem priorizar.</p>
<p>Precisa ter um canal para esclarecermos dúvidas sobre, leis, participações nos projetos, é tudo muito distante e digital, e quando queremos falar com alguém, são dezenas de numeros e um passa para o outro, parece que ninguém sabe o todo, e nós produtores temos que saber, falta treinamento e objetividade.</p>
<p>Até hoje só fiz pesquisas para saber como me habilitar ou como funciona o processo; nunca criei um projeto e nunca solicitei. O que faço com frequencia é requerer CRT para peças publicitárias</p>
<p>Minhas solicitações via email e protocolo / Portal GOVBR foram atendidas em 2024, porém comas mudanças implementadas em janeiro de 2025 não estou encontrando meu projeto, não entendi como funciona o CUP, não sei se o SAD continua operante.</p>
<p>Achei super rápido tudo, desde a inscrição do projeto até a aprovação.</p>
<p>Na verdade a minha última utilização foi em 2022 coloquei o mês referente ao que foi utilizado</p>
<p>Sou usuária constante desse serviço na Ancine e garanto que em quase 100% das vezes que o utilizei o prazo não foi cumprido. O último projeto que aprovei para captação via Leis de Incentivo levo praticamente 2 anos para ser aprovado. Um absurdo!</p>
<p>Geralmente, o prazo de análise das propostas/projetos é muito bom. Entretanto, houve vezes que demoraram demais para aprovar um projeto.</p>
<p>Deveria existir uma cartilha mais simples para explicar aos investidores, eles não entendem muito.</p>



Desde de o ato da minha inscrição, sempre tive suporte cordial e eficiente por parte da Ancine, mesmo para esclarecimento de dúvidas. Tudo rápido e com muita competência. Parabenizo à todos pelos serviço!
Acho excelente a comunicação com a ANCINE. Clareza e eficiência.
Servidores muito solícitos e prestativos, passam a informação clara e são atenciosos.
O problema não é a lei de incentivo, mas as empresas que decidem apoiar grandes artistas e eventos famosos em vez de apoiar os pequenos artistas com potencial.
Apesar de os prazos para a prestação de serviços estarem bem claros, os processos intermediários entre a solicitação e a aprovação final oscilavam bastante. Algumas vezes, durante o processo, entrei em contato telefonico e fui informado que o meu processo já estava com a análise da etapa concluída, mas faltava a assinatura do responsável. Isso ocorreu 2 vezes...na segunda vez, o meu processo ficou parado quase 30 dias esperando por uma assinatura.
Para captação deveria ter um exemplo mais simples para explicar aos investidores.
sem comentarios
As resposta da agência tem sido bem rápidas, o que facilita no processo e no concerto de eventuais erros.
Os projetos para aprovação ficaram muito tempo parados na ANCINE. Agora parece que as coisas estão normalizando.
Gostaria que o governo fizesse um tipo de incentivo aos pequenos produtores e enquadrados no MEI. Já perdi um edital devido a essa restrição.
Existem burocratas que colocam obstáculos absurdos e nos impedem de produzir. Em vez de incentivar e facilitar a produção audiovisual, parece que eles gostam de colocar obstáculos no caminho.
excelentíssimo
Tudo funcionou perfeitamente bem, em prazo menor que o prometido. Superou expectativas.
Não
Os processos da Ancine geralmente são bem complexos e difíceis de entender. Além disso, dependemos das respostas e análises internas que nem sempre são ágeis.
Site da ancine é difícil para fazer o cadastro, estou com dificuldade porque não funciona direito
O sistema SAD deveria ser menos complexo
Satisfeito com a celeridade nos serviços prestados com atenção e assistência nas resoluções nos pedidos.

Precisamos de algo mais simplificado e menos burocrático para os pequenos produtores.
Gostaria que os canais de comunicação fossem mais acessíveis, que a Ancine buscasse outras formas de alcance dessas informações. Por exemplo: canais de TV aberta e fechada, Mailing list e outras plataformas digitais.
A FSA deveria ter mais linhas para desenvolvimento de obra.
Sistema de incentivo ,corrompido pelos bloqueios eletrônico,os bancos no movimento eletrônico de compensação da trabalho nos extratos..tenho uma cc na agência lídio do Bradesco Copacabana RJ ,com problemas de acerto..as agências estão com a razão do banco incertas ,,agência de concertos de sapato ...
preciso me aprofundar melhor no sistema para entender como buscar os serviços.
E uma piada tentar fazer cinema no Brasil voce paga uma grama para o tal CAPITADOR, nao so uma vez nao so um escritorio e a capitacao NAO E FEITA, DOCUMENTOS so enviados errados, persiguicao quando voce reclama dos erros, feito na apresentacao, e no fim NADAAA. So \$ gastada para apresentar um projeto que depois de muitas tentativas e ignorado, devido nao ser COTA de minoridade. Gente faz arte nao politica. Nao jogueu negros, contra, LGBTQIAPN+, ou mulheres. nao a competicao. Mulheres e "brancos" homen ou mulher sempre perdera. SEPARE os editais. se para taletos negro. faz um edital so para ele, o mesmo com LGBTQIAPN+, e o mesmo para mulheres. parem de ser RASCISTA pois quando uma mulher negra, de idade compete com uma mulher LGBTQIAPN+ ela nunca ganha. Quando um mulher "branca" apresentar um projeto e a na competicao A projetos LGBTQIAPN+, e afro Brasileiro , AS MULHERES NUNCA SO ESCOLHIDAS. Isso pra mim nao tentando balacar mais separar! JUGE O PROJETO NAO QUEM FAZ. Chega de focar em politicamente correto, vamos fazer arte e que o melhor projeto ganhe, nao a melhor pessoa da minoridade. Eu pessoalmente nao tenho fem mais na ACINE. Muita panelinha que so prejudica talentos.
Prezados, é tudo muito burocrático e parece pensado por quem nunca produziu. Tudo muito engessado. Menos etapas, simplicidade e rigor não são incompatíveis. Vamos repensar os serviços prestados de modo geral pela Ancine? Uma amiga que vive na Europa, mas produz entre Europa e África e que tenta fazer coisas com o Brasil, disse que somos os campeões mundiais de burocracia. Infelizmente, só posso concordar.
Eu gostaria de agradecer a equipe do ANCINE, principalmente os setores SFO, Coordenação de Direitos e Contratação, SDC, da Superintendência de Fomento. Toda equipe nos atendeu por telefone e por email diversas vezes para resolver nosso caso. Os trabalhadores da ANCINE são o alicerce do nosso trabalho, sem eles não há cinema independente.
A Ancine nunca cumpre prazos, estou profundamente indignado com o relapso da agência. Tenho procedimentos aguardando meses para serem atualizados, causando prejuízos à produtora.
No dia 10/01 escrevi para vocês referente a dois números de CPB. A questão é que na Instrução Normativa Nº 95/2011, não há a informação que preciso e por isso entrei em contato com vocês.
Tenho um pedido de CPB cadastrado desde Fev de 2022, enviei a documentação, pagamento e não tenho o número do CPB até hoje.



<p>Outros projetos que datam também de fev de 22, tem o status de pré-cadastrados, mas não consigo mexer em nada, editar e etc... sobre os mesmos, cheguei a enviar a documentação. O que mais devo fazer?</p> <p>Meu registro de agente econômico na ANCINE é [[OCULTADO]]</p> <p>Tem me atrapalhado não estar com o código do CPB e não poder fazer nada na página, nem mesmo registrar novas obras. O que acontece com a plataforma da ANCINE?</p>
<p>No dia 10/01 escrevi para vocês referente a dois números de CPB. A questão é que na Instrução Normativa Nº 95/2011, não há a informação que preciso e por isso entrei em contato com vocês.</p> <p>Tenho um pedido de CPB cadastrado desde Fevereiro de 2022, enviei a documentação, pagamento e não tenho o número do CPB até hoje. Outros projetos que datam também de fevereiro de 22, tem o status de pré-cadastrados, mas não consigo mexer em nada, editar e etc... sobre os mesmos, cheguei a enviar a documentação. O que mais devo fazer?</p> <p>Meu registro de agente econômico na ANCINE é [[OCULTADO]]</p> <p>Tem me atrapalhado não estar com o código do CPB e não poder fazer nada na página, nem mesmo registrar novas obras. O que acontece com a plataforma da ANCINE?</p>
<p>O serviço não foi concluído, porque eu não entreguei o documento da Receita Federal do Brasil</p>
<p>Utilizei o canal ANCINE DIGITAL em Julho de 2022 quando fiz a revalidação da produtora e tudo funcionou perfeitamente.</p>
<p>Consta 30 dias consecutivas, o serviço foi entregue depois quase 80</p>
<p>A Equipe da Ancine foi muitíssimo atenciosa e o prazo foi mais curto do que o esperado. Parabéns para equipe!!!</p>
<p>Eu aprovei 2 projetos no último ano. O primeiro demorou um pouco mais, que o segundo, que foi publicado em 24/12/2024. Entendo que os dois foram dentro de um prazo bom, o segundo mais rápido, entendo que por causa do período, que deve ter menos demanda, claro que como produtor cultural, quando mais rápido for aprovado, melhor.</p>
<p>Tenho utilizado constantemente o serviço e tenho sido atendido de forma rapida, isso é fundamental</p>
<p>Colocar em destaque.</p>
<p>Normalmente os prazos são cumpridos pela ANCINE</p>
<p>Bom dia , sou uma Produtora de Video de São Paulo , a 22 anos trabalhos com mercado de Transmissão ao vivo . Hoje nosso setor sofre muito com pessoal que presta serviço de forma informal no mercado hoje , essas pessoas nao emiti nota fiscal e tem valores muito pequeno no mercado . AJUDA O PEQUENO PRODUTOR DE VIDEO .</p>

Havia um pedido de urgência que foi aprovado dentro do prazo e respondemos as diligências fracionadas. Recebemos inclusive a confirmação da disponibilidade da conta e ontem recebemos mais uma diligência contratual. Acredito que a tramitação sequencial dos processos poderia ajudar nas aprovações e/ou diligências ajudando também na agilidade das resposta por parte dos produtores que ficam “patinando” num processo sem fim e sem a segurança de estar 100% aprovado.
prazo pra termino da produção , e entrega pra ancine ( Serie ) , pois estou em fase final de Cor e SONORIZACAO E ACESSIBILIDADE
Cumprimento antes do prazo. Excelente.
Seria muito bom termos uma aprovação de projetos para captação mais rápido. Sabemos que a demanda deve ser alta, mas as vezes, como por exemplo o edital do FSA que encerra dia 10/02, exigem que os projetos estejam aprovados previamente para a participação do edital, acho que deram um prazo de 90 dias para quem não esta com aprovação na ANCINE.
Agradeço a atenção dada
Nao consegui achar as opções para conseguir esses incentivos.
Muito bom.
Seria incrível que houvesse um manual ou um fluxograma de passo a passo para esse serviço, e um FAQ de perguntas e respostas.
Ainda é muito confuso e complexo a forma de solicitar esse serviço, não existe uma forma mais clara, e que não gere ruídos para transmitir essas informações?
Ficamos um tempo sem operar e estamos retornando
Lutei muito por vocês. Agora que minha produtora faliu, não consigo captar recursos porque meu CNPJ está inativo. Enquanto isso, aqui na periferia de São Paulo, na região do Grajaú, luto, mesmo sem forças para dar aulas de dança e desenhos animados sem nenhum apoio. Toda vez que apresento um projeto, gasto muito tempo e esforço e não sou aprovada. Por isso, desisti de pedir ajuda.
Sempre foi ótimo
No geral somos sempre bem atendidos pela equipe da Ancine, muitas vezes o que atrapalha são questões burocráticas, mas que não dizem respeito ao atendimento em si.
Os prqazos são curtos demais, principalmente para a captação, já que não fazemos parte da "bolha" de governo algum, de politicagem, portanto precisamos suar demais a camisa para conseguir captar nossos projetos.
Atendimento foi maravilhoso e o prazo superou em muito as nossas expectativas. Parabéns e muito obrigado!!!
Apesar de ser uma plataforma bem simples de trabalhar, toda e qualquer produção tem muitas exceções, isso acaba tendo uma troca grande para finalizar seu preenchimento por



completo de maneira que o sistema aceite e siga para frente. Sendo que toda nossa comunicação com a Ancine foi rápida de retorno, satisfatória e claro!
Prazo de resposta na Ancine são sempre longos e respostas pouco claras.
O sistema fica nas mãos de servidores da Ancine. Sem um canal paralelo de comunicação, para monitorar e controlar os fluxos, eventuais bloqueios ao usuário são intransponíveis.
Percebo que a ANCINE está cada vez mais rápida e eficiente (e exigente, como realmente deve ser), era todas as Etapas.
A experiência do usuário na plataforma atual é extremamente frustrante. A navegação complicada e os passos excessivos necessários para acessar informações são completamente inaceitáveis. O sistema precisa de uma grande reformulação para resolver esse problema e retornar ao nível de usabilidade fornecido pela versão anterior
Tive dúvidas quanto a instrução inscrita na diligência e respondi. A ANCINE demorou muito a me orientar. As informações poderiam vir melhor escritas.
Sempre obtive as respostas satisfatórias e super rápidas.
olá, tudo bem? eu costumo enviar email frequentemente à ancine, sina falta de uma canal de atendimento / telefone com os produtores.
O sistema SAD é tecnologicamente ultrapassado, tem uma interface que dificulta o entendimento por parte das empresas novas e deveria informar por meio de notificações, das questões específicas do processos em andamento.
Demorado e as vezes sem resposta
Para os iniciantes, poderia ter um leque de empresas parceiras para coproduções. E uma incubadora de projetos. Assim com temos jogadores talentosos por que temos olheiros e clubes menores, temos que seguir essa inspiração para achar talentos para o audiovisual.
Entrei em contato com a Agência no final de dezembro, e tive retorno super rápido. Muito obrigada!
Da última vez que precisei dos serviços da ANCINE, foi quando solicitei a emissão do CPB/CRT da obra mais recente poduzida pela minha produtora. O relacionamento com as pessoas que atendem na área foi muito tranquilo, com exceção dos momentos em que a interlocução precisou ser feita com uma estagiária. Entendo que assuntos complexos necessitam de pessoas com mais experiência. Mas, quando tive dificuldades, consegui acesso às pessoas certas. Apenas penso que estagiários não deveriam fazer interlocução com produtoras devido ao seu conhecimento limitado da área. No mais, quero fazer um elogio especial à Cláudia Oliveira e ao Lucivaldo, da área de Registro, que sempre foram muito atenciosos, pacientes e profissionais no atendimento à minha empresa.
A aprovação saiu em 40 dias. Um prazo ainda longo mas razoável para o processo completo.
Fiz o acesso inicial via email, a resposta foi agil e precisa, num tempo de 2 dias.

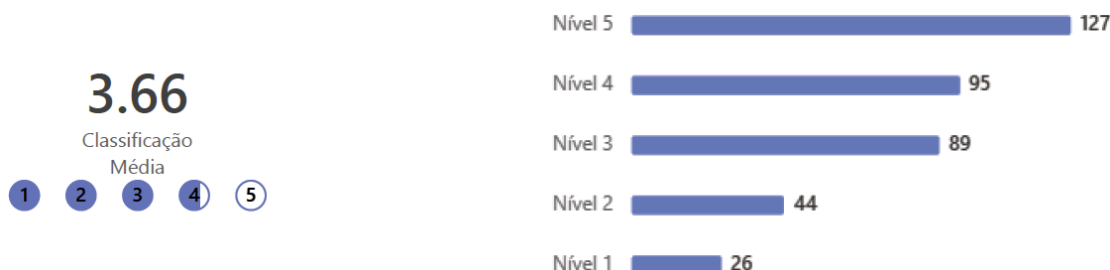


**7. Qual é o seu nível de satisfação quanto à quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação deste serviço? (Escala de 1 a 5)**



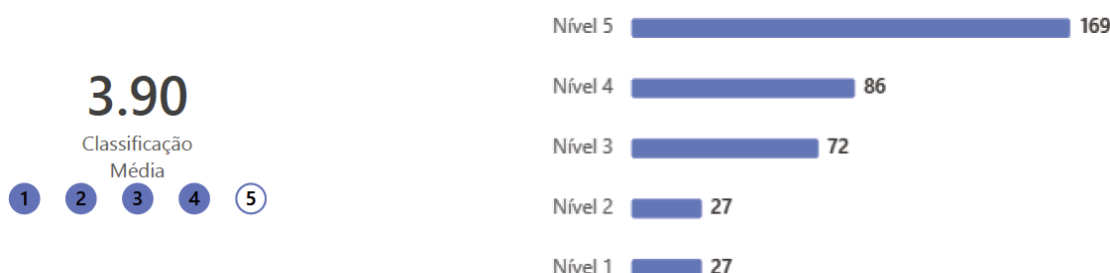
- A média de 3.81, equivale a 76,20% de satisfação quanto à quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço.

**8. Qual é o seu nível de satisfação quanto às informações disponibilizadas sobre este serviço (completude, clareza e objetividade)? (Escala de 1 a 5)**



- A média de 3.66, equivale a 73,20% de satisfação quanto às informações disponibilizadas sobre o serviço.

**9. Qual é o seu nível de satisfação quanto ao atendimento prestado pela Ancine durante a prestação deste serviço? (Escala de 1 a 5)**



- A média de 3.90, equivale a 78,00% de satisfação quanto ao atendimento prestado pela Ancine.

**10. Qual é o seu nível geral de satisfação com este serviço? (Escala de 1 a 5)**



- A média de 3.81, equivale a 76,20% de satisfação geral com o serviço.

RESULTADO (REF. 2024)

## SOLICITAR APROVAÇÃO PARA CAPTAÇÃO DE RECURSOS PELAS FONTES DE FOMENTO INDIRETO (LEIS DE INCENTIVO) E DIRETO (FSA) ADMINISTRADAS PELA ANCINE

USUÁRIOS NO EXERCÍCIO DE REFERÊNCIA: 6.414

MATERIALIDADE PARTICIPANTES DA PESQUISA: 381

AMOSTRAGEM: 5,94%

### AVALIAÇÃO

EIXO	ASPECTO AVALIADO	MÉDIA 5 – Excelente 4 – Boa 3 – Satisfatória 2 – Ruim 1 – Péssima	%
PRAZO DE ATENDIMENTO	Prazo disponível de forma clara e destacada no canal utilizado	77%	
	Serviço foi concluído no prazo informado	88%	
NÍVEL DE SATISFAÇÃO	Quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço	3,81	76,20%
	Informações disponibilizadas sobre o serviço (completude, clareza e objetividade)	3,66	73,20%
	Atendimento prestado pela Ancine durante a prestação do serviço	3,90	78,00%
NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO		3,81	76,20%

### OBSERVAÇÕES:

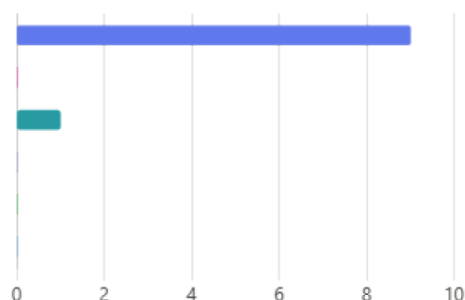
- > O serviço foi concluído no prazo em 88% dos casos em que o prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado (77%).
- > Todos os aspectos relativos a nível de satisfação avaliados ficaram abaixo de 80% de satisfação.
- > A área responsável pelo serviço pode aproveitar as informações obtidas pela pesquisa para avaliar em que pontos pode buscar melhorar os índices obtidos em ambos os eixos de avaliação.

## SERVIÇO: SOLICITAR CANCELAMENTO DE PROJETOS QUE NÃO TIVERAM LIBERAÇÃO DE RECURSOS

(Gráficos – Sequencial SEI 3632607 / Planilha aberta – Sequencial SEI 3632604)

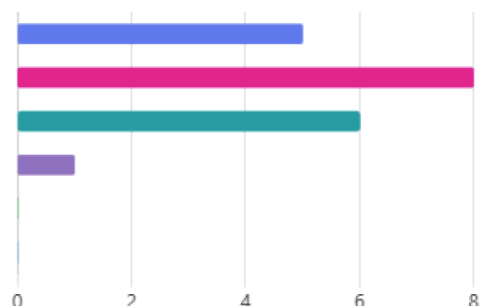
1. Dentre as categorias de atividades do setor audiovisual listadas abaixo, em qual(is) delas você se enquadra?

● Produção	9
● Exibição	0
● Distribuição de conteúdos audiovisuais	1
● Programação	0
● Empacotamento	0
● Outra	0



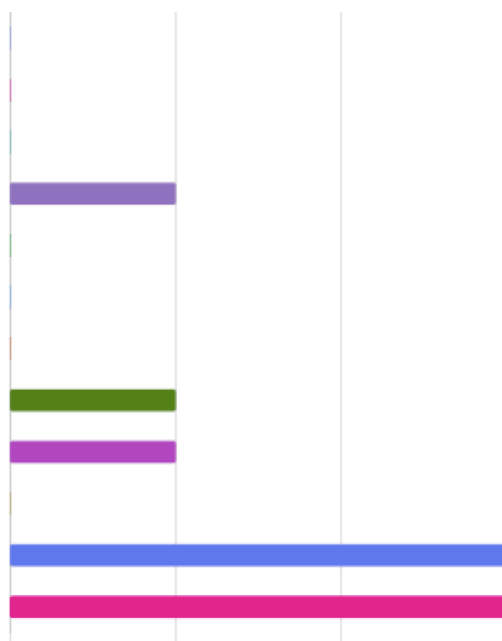
2. Qual(is) canal(is) você utilizou em seu último acesso a este serviço?

● Portal Gov.br	5
● Sistema ANCINE Digital - SAD	8
● E-mail	6
● Telefone	1
● Presencial	0
● Outra	0



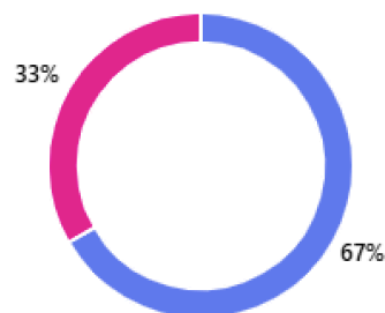
3. Em que mês de 2024, você utilizou o serviço?

● Janeiro	0
● Fevereiro	0
● Março	0
● Abril	1
● Maio	0
● Junho	0
● Julho	0
● Agosto	1
● Setembro	1
● Outubro	0
● Novembro	3
● Dezembro	3



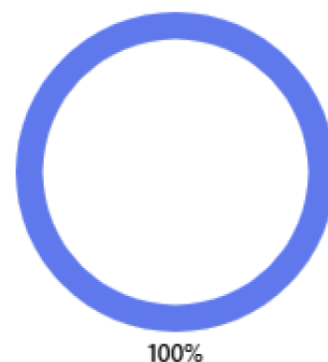
4. O prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado?

● Sim 6  
● Não 3



5. O serviço foi concluído no prazo informado?

● Sim 6  
● Não 0



6. Caso você deseje fazer algum comentário geral sobre o prazo de cumprimento deste serviço, por favor, utilize o espaço abaixo.

RESPOSTAS RECEBIDAS
Quando solicitei o cancelamento de um projeto, não lembro de ter visto prazo de cancelamento nao
Não ficou muito claro para mim quem deveria encerrar a conta bancária do projeto, se eu ou a Ancine. Sugiro inserir esta informação para futuros proponentes quando solicitarem cancelamento de projetos cujos recursos não foram captados.

7. Qual é o seu nível de satisfação quanto à quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação deste serviço? (Escala de 1 a 5)



- A média de 3.89, equivale a 77,80% de satisfação.

8. Qual é o seu nível de satisfação quanto às informações disponibilizadas sobre este serviço (completude, clareza e objetividade)? (Escala de 1 a 5)



A média de 3.67, equivale a 73,40% de satisfação.

9. Qual é o seu nível de satisfação quanto ao atendimento prestado pela Ancine durante a prestação deste serviço? (Escala de 1 a 5)



- A média de 4.22, equivale a 84,40% de satisfação.

10. Qual é o seu nível geral de satisfação com este serviço? (Escala de 1 a 5)



- A média de 4.11, equivale a 82,20% de satisfação geral com o serviço.

RESULTADO (REF. 2024)			
SOLICITAR CANCELAMENTO DE PROJETOS QUE NÃO TIVERAM LIBERAÇÃO DE RECURSOS			
USUÁRIOS NO EXERCÍCIO DE REFERÊNCIA: 79			
MATERIALIDADE	PARTICIPANTES DA PESQUISA: 9		
	AMOSTRAGEM: 11,39%		
AVALIAÇÃO			
EIXO	ASPECTO AVALIADO	MÉDIA 5 – Excelente 4 – Boa 3 – Satisfatória 2 – Ruim 1 – Péssima	%
PRAZO DE ATENDIMENTO	Prazo disponível de forma clara e destacada no canal utilizado	67%	



	Serviço foi concluído no prazo informado	100%	
NÍVEL DE SATISFAÇÃO	Quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço	3,89	77,80%
	Informações disponibilizadas sobre o serviço (completude, clareza e objetividade)	3,67	73,40%
	Atendimento prestado pela Ancine durante a prestação do serviço	4,22	84,40%
NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO		4,11	82,20%

#### OBSERVAÇÕES:

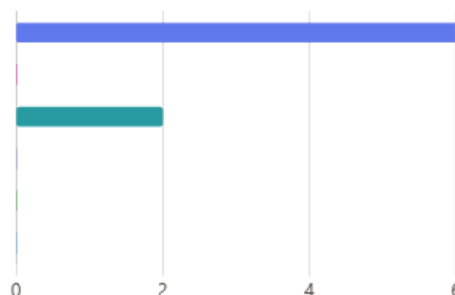
- > O serviço foi concluído no prazo em 100% dos casos em que o prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado (67%).
- > À exceção do nível geral de satisfação com o serviço, todos os aspectos relativos a nível de satisfação avaliados ficaram abaixo de 80% de satisfação.
- > Convém destacar que o serviço foi elencado para o processo de transformação digital da Carta de Serviços ao Usuário da Ancine e apresenta o status “em andamento” na data de elaboração do presente relatório.
- > A área responsável pelo serviço pode aproveitar as informações obtidas pela pesquisa para avaliar em que pontos pode buscar melhorar os níveis de satisfação.

### **SERVIÇO: SOLICITAR LANÇAMENTO DE CAPTAÇÕES PARA PROJETOS SEM LIBERAÇÃO DE RECURSOS (ARTS. 1º E 1-A DA LEI Nº 8.685/1993 E MECANISMOS DA LEI Nº 8.313/1991)**

(Gráficos – Sequencial SEI 3632618 / Planilha aberta – Sequencial SEI 3632614)

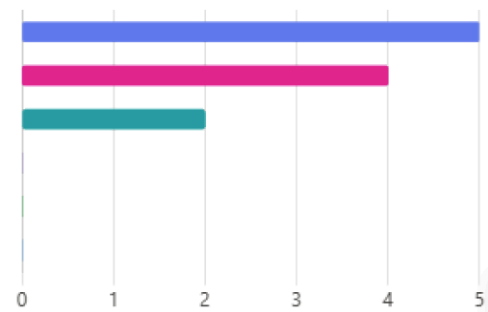
#### **1. Dentre as categorias de atividades do setor audiovisual listadas abaixo, em qual(is) delas você se enquadra?**

- Produção 6
- Exibição 0
- Distribuição de conteúdos audiovisuais 2
- Programação 0
- Empacotamento 0
- Outra 0



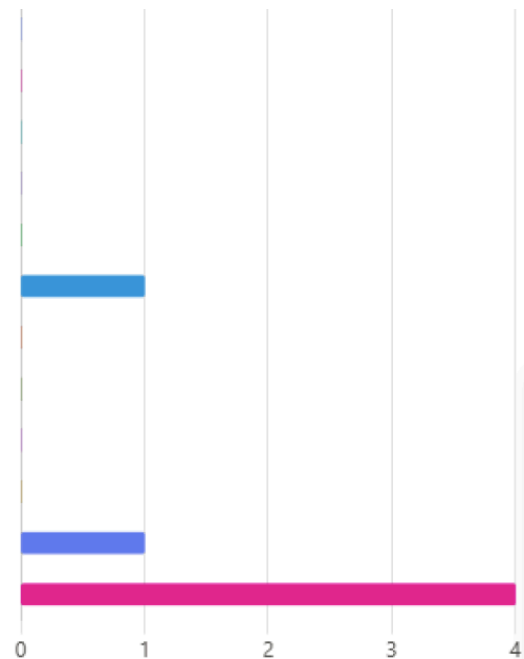
## 2. Qual(is) canal(is) você utilizou em seu último acesso a este serviço?

Portal Gov.br	5
Sistema ANCINE Digital - SAD	4
E-mail	2
Telefone	0
Presencial	0
Outra	0



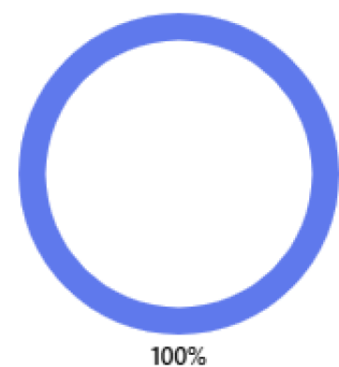
## 3. Em que mês de 2024, você utilizou o serviço?

Janeiro	0
Fevereiro	0
Março	0
Abril	0
Maio	0
Junho	1
Julho	0
Agosto	0
Setembro	0
Outubro	0
Novembro	1
Dezembro	4



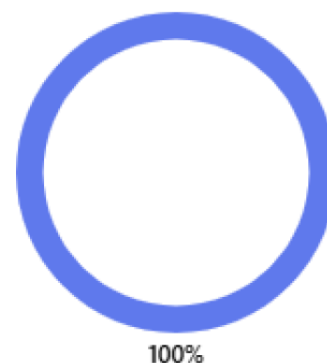
## 4. O prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado?

Sim	6
Não	0



5. O serviço foi concluído no prazo informado?

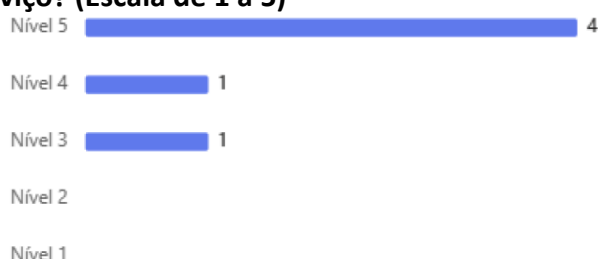
● Sim 6  
● Não 0



6. Caso você deseje fazer algum comentário geral sobre o prazo de cumprimento deste serviço, por favor, utilize o espaço abaixo.

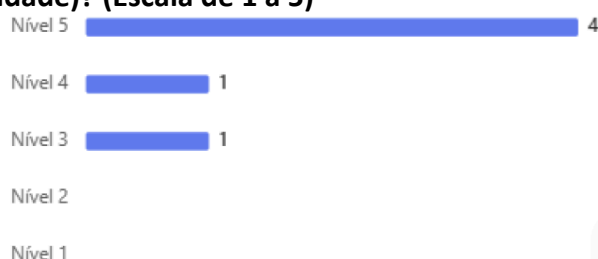
Não houve registro de comentários.

7. Qual é o seu nível de satisfação quanto à quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação deste serviço? (Escala de 1 a 5)



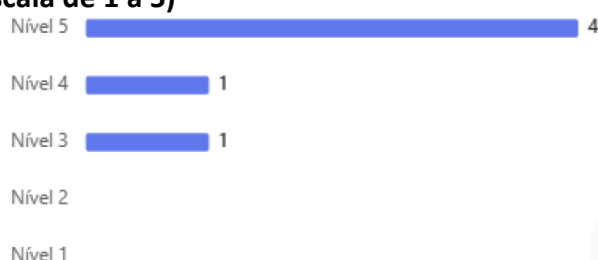
- A média de 4.50, equivale a 90,00% de satisfação quanto à quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço.

8. Qual é o seu nível de satisfação quanto às informações disponibilizadas sobre este serviço (completude, clareza e objetividade)? (Escala de 1 a 5)



- A média de 4.50, equivale a 90,00% de satisfação quanto às informações disponibilizadas sobre o serviço.

9. Qual é o seu nível de satisfação quanto ao atendimento prestado pela Ancine durante a prestação deste serviço? (Escala de 1 a 5)



- A média de 4.50, equivale a 90,00% de satisfação quanto ao atendimento prestado pela Ancine.

# 10. Qual é o seu nível geral de satisfação com este serviço? (Escala de 1 a 5)



- A média de 4.50, equivale a 90,00% de satisfação geral com o serviço.

RESULTADO (REF. 2024)

## SOLICITAR LANÇAMENTO DE CAPTAÇÕES PARA PROJETOS SEM LIBERAÇÃO DE RECURSOS (ARTS. 1º E 1-A DA LEI Nº 8.685/1993 E MECANISMOS DA LEI Nº 8.313/1991)

USUÁRIOS NO EXERCÍCIO DE REFERÊNCIA: 52

MATERIALIDADE	PARTICIPANTES DA PESQUISA: 6
	AMOSTRAGEM: 11,54%

### AVALIAÇÃO

EIXO	ASPECTO AVALIADO	MÉDIA 5 – Excelente 4 – Boa 3 – Satisfatória 2 – Ruim 1 – Péssima	%
PRAZO DE ATENDIMENTO	Prazo disponível de forma clara e destacada no canal utilizado	100%	
	Serviço foi concluído no prazo informado	100%	
NÍVEL DE SATISFAÇÃO	Quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço	4,50	90,00%
	Informações disponibilizadas sobre o serviço (completude, clareza e objetividade)	4,50	90,00%
	Atendimento prestado pela Ancine durante a prestação do serviço	4,50	90,00%
NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO		4,50	90,00%

### OBSERVAÇÕES:

- > O serviço foi concluído no prazo em 100% dos casos em que o prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado (100%).
- > Todos os aspectos relativos a nível de satisfação avaliados alcançaram 90% de satisfação.
- > Convém destacar que o serviço foi elencado para o processo de transformação digital da Carta de Serviços ao Usuário da Ancine e apresenta o status “a iniciar” na data de elaboração do presente relatório.

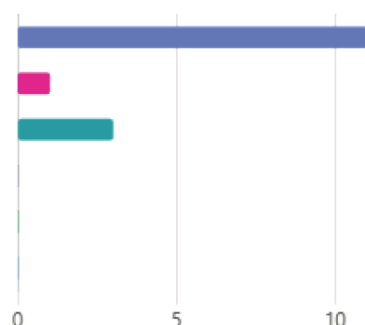
- > De toda forma, a área responsável pelo serviço pode aproveitar as informações obtidas pela pesquisa para avaliar em que pontos pode buscar melhorar, ainda mais, os níveis de satisfação.

## SERVIÇO: SOLICITAR LIBERAÇÃO DE RECURSOS APÓS A PRIMEIRA LIBERAÇÃO

(Gráficos – Sequencial SEI 3632627/ Planilha aberta – Sequencial SEI 3632625)

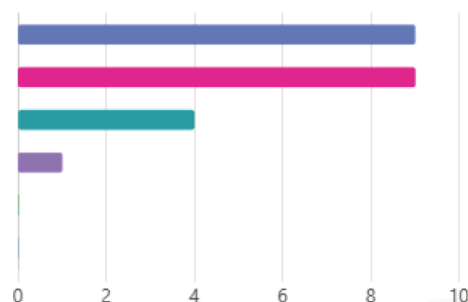
### 1. Dentre as categorias de atividades do setor audiovisual listadas abaixo, em qual(is) delas você se enquadra?

● Produção	11
● Exibição	1
● Distribuição de conteúdos audiovisuais	3
● Programação	0
● Empacotamento	0
● Outra	0



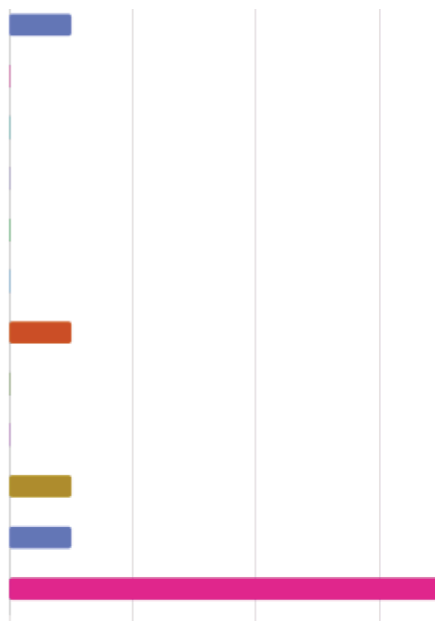
### 2. Qual(is) canal(is) você utilizou em seu último acesso a este serviço?

● Portal Gov.br	9
● Sistema ANCINE Digital - SAD	9
● E-mail	4
● Telefone	1
● Presencial	0
● Outra	0



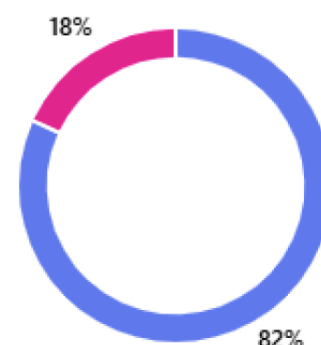
### 3. Em que mês de 2024, você utilizou o serviço?

● Janeiro	1
● Fevereiro	0
● Março	0
● Abril	0
● Maio	0
● Junho	0
● Julho	1
● Agosto	0
● Setembro	0
● Outubro	1
● Novembro	1
● Dezembro	7



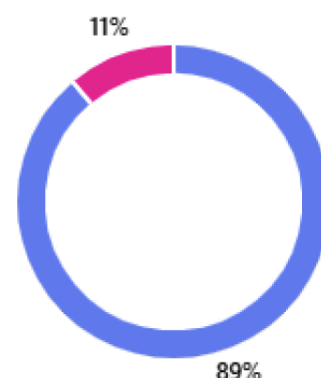
**4. O prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado?**

● Sim 9  
● Não 2



**5. O serviço foi concluído no prazo informado?**

● Sim 8  
● Não 1



**6. Caso você deseje fazer algum comentário geral sobre o prazo de cumprimento deste serviço, por favor, utilize o espaço abaixo.**

RESPOSTAS RECEBIDAS
Acho que o prazo de 90 dias é muito longo para quem está no meio da produção e precisa do recurso que está em conta.
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infelizmente o serviço demorou um pouco mais que o tempo indicado no prazo regulamentar.</li> <li>- Seria interessante ter uma plataforma exclusiva da Ancine para essas solicitações, ao invés de ser pelo protocolo digital.</li> </ul>
Geralmente as análises passam por diferentes coordenadorias que enviam diligencias separadamente. Sugestao, analisar todos o processo e diligenciar uma unica vez. Essa medida vai agilizar muito o processo.
Esse é um dos poucos serviços que funcionam sempre no prazo. Infelizmente, já tive muitos problemas com análise complementar e outros processos na ANCINE.

7. Qual é o seu nível de satisfação quanto à quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação deste serviço? (Escala de 1 a 5)



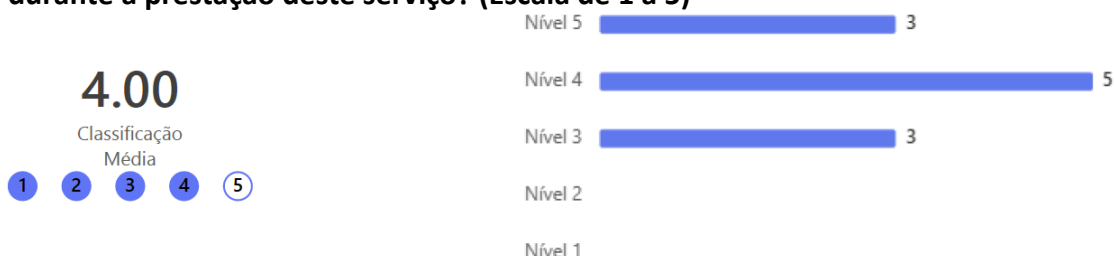
- A média de 4.09, equivale a 81,80% de satisfação quanto à quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço.

8. Qual é o seu nível de satisfação quanto às informações disponibilizadas sobre este serviço (completude, clareza e objetividade)? (Escala de 1 a 5)



- A média de 3.91, equivale a 78,20% de satisfação quanto às informações disponibilizadas sobre o serviço.

9. Qual é o seu nível de satisfação quanto ao atendimento prestado pela Ancine durante a prestação deste serviço? (Escala de 1 a 5)



- A média de 4.00, equivale a 80,00% de satisfação quanto ao atendimento prestado pela Ancine.

10. Qual é o seu nível geral de satisfação com este serviço? (Escala de 1 a 5)



- A média de 4.00, equivale a 80,00% de satisfação geral com o serviço.

RESULTADO (REF. 2024)

## SOLICITAR LIBERAÇÃO DE RECURSOS APÓS A PRIMEIRA LIBERAÇÃO

USUÁRIOS NO EXERCÍCIO DE REFERÊNCIA: 79

MATERIALIDADE	PARTICIPANTES DA PESQUISA: 11
	AMOSTRAGEM: 13,92%

### AVALIAÇÃO

EIXO	ASPECTO AVALIADO	MÉDIA	%
		5 – Excelente 4 – Boa 3 – Satisfatória 2 – Ruim 1 – Péssima	
PRAZO DE ATENDIMENTO	Prazo disponível de forma clara e destacada no canal utilizado	82%	
	Serviço foi concluído no prazo informado	89%	
NÍVEL DE SATISFAÇÃO	Quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço	4,09	81,80%
	Informações disponibilizadas sobre o serviço (completude, clareza e objetividade)	3,91	78,20%
	Atendimento prestado pela Ancine durante a prestação do serviço	4,00	80,00%
NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO		4,00	80,00%

### OBSERVAÇÕES:

- > O serviço foi concluído no prazo em 89% dos casos em que o prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado (82%).
- > À exceção do nível de satisfação relacionado às Informações disponibilizadas sobre o serviço (completude, clareza e objetividade), todos os demais aspectos relativos a nível de satisfação avaliados alcançaram 80% de satisfação.
- > Convém destacar que o serviço foi elencado para o processo de transformação digital da Carta de Serviços ao Usuário da Ancine e já apresenta o status “implantado” “em produção”.
- > De toda forma, a área responsável pelo serviço pode aproveitar as informações obtidas pela pesquisa para avaliar em que pontos pode buscar melhorar os índices obtidos em ambos os eixos de avaliação.

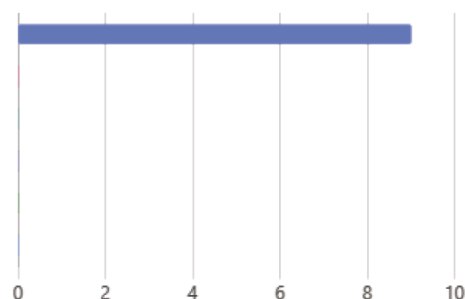


## SERVIÇO: SOLICITAR PRORROGAÇÃO DE PRAZO PARA CONCLUSÃO, EXECUÇÃO FINANCEIRA OU PRESTAÇÃO DE CONTAS DE PROJETO FINANCIADO POR LEIS DE INCENTIVO

(Gráficos – Sequencial SEI 3691782 / Planilha aberta – Sequencial SEI 3691780)

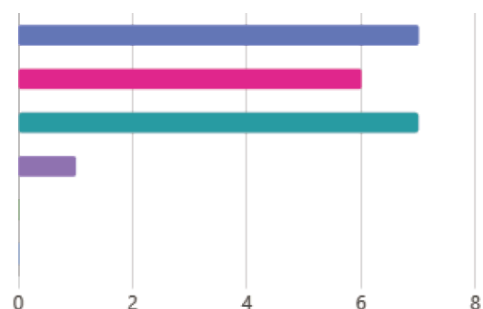
### 1. Dentre as categorias de atividades do setor audiovisual listadas abaixo, em qual(is) delas você se enquadra?

● Produção	9
● Exibição	0
● Distribuição de conteúdos audiovisuais	0
● Programação	0
● Empacotamento	0
● Outra	0



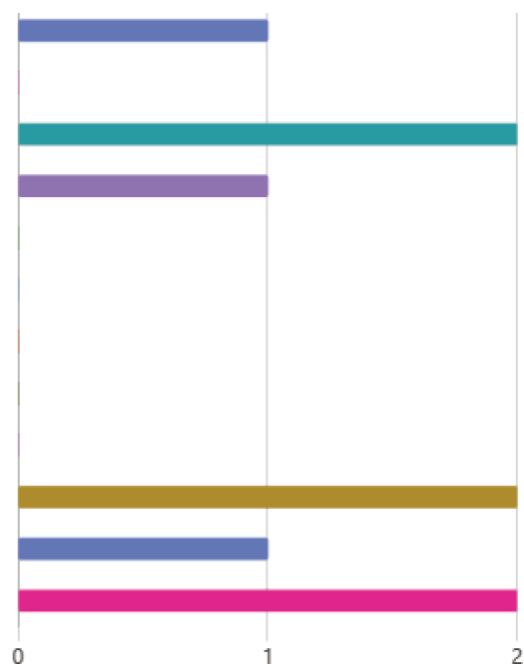
### 2. Qual(is) canal(is) você utilizou em seu último acesso a este serviço?

● Portal Gov.br	7
● Sistema ANCINE Digital - SAD	6
● E-mail	7
● Telefone	1
● Presencial	0
● Outra	0



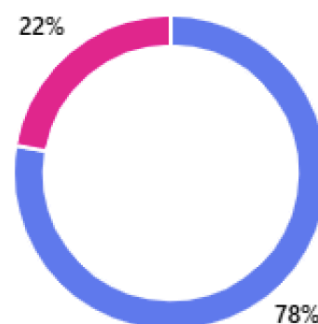
### 3. Em que mês de 2024, você utilizou o serviço?

● Janeiro	1
● Fevereiro	0
● Março	2
● Abril	1
● Maio	0
● Junho	0
● Julho	0
● Agosto	0
● Setembro	0
● Outubro	2
● Novembro	1
● Dezembro	2



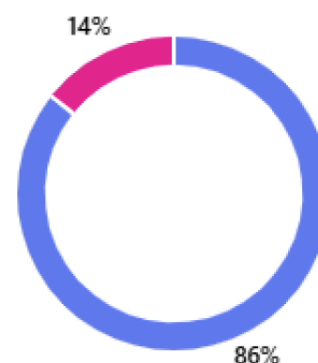
4. O prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado?

● Sim 7  
● Não 2



5. O serviço foi concluído no prazo informado?

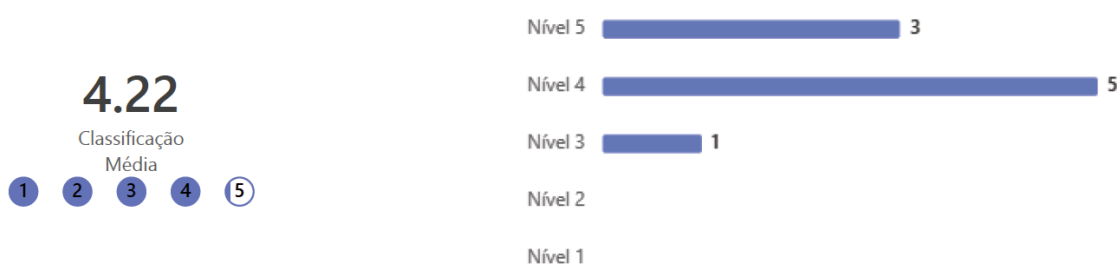
● Sim 6  
● Não 1



6. Caso você deseje fazer algum comentário geral sobre o prazo de cumprimento deste serviço, por favor, utilize o espaço abaixo.

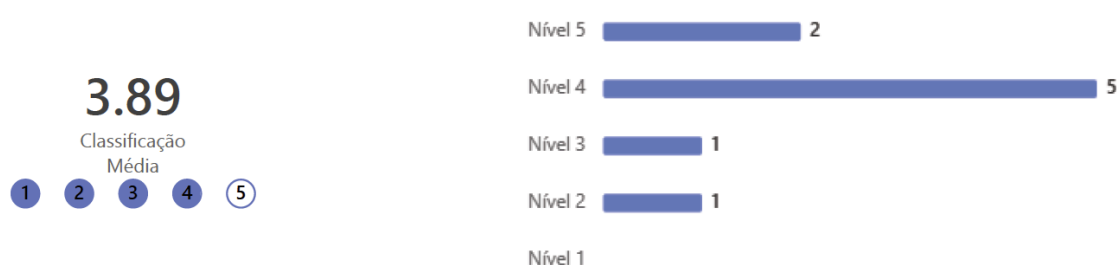
RESPOSTAS RECEBIDAS
O pedido foi feito no final de novembro. Embora não tenha recebido um aviso de quanto tempo demoraria para sair o resultado, eu sabia por experiência prévia que seriam alguns meses.
Gostaríamos que a resposta do pedido de prorrogação fosse mais rápida.

7. Qual é o seu nível de satisfação quanto à quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação deste serviço? (Escala de 1 a 5)



- A média de 4.22, equivale a 84,40% de satisfação quanto à quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço.

8. Qual é o seu nível de satisfação quanto às informações disponibilizadas sobre este serviço (completude, clareza e objetividade)? (Escala de 1 a 5)



- A média de 3.89, equivale a 77,80% de satisfação quanto às informações disponibilizadas sobre o serviço.

9. Qual é o seu nível de satisfação quanto ao atendimento prestado pela Ancine durante a prestação deste serviço? (Escala de 1 a 5)



- A média de 4.00, equivale a 80,00% de satisfação quanto ao atendimento prestado pela Ancine.

10. Qual é o seu nível geral de satisfação com este serviço? (Escala de 1 a 5)



- A média de 4.22, equivale a 84,40% de satisfação geral com o serviço.

RESULTADO (REF. 2024)

## SOLICITAR PRORROGAÇÃO DE PRAZO PARA CONCLUSÃO, EXECUÇÃO FINANCEIRA OU PRESTAÇÃO DE CONTAS DE PROJETO FINANCIADO POR LEIS DE INCENTIVO

USUÁRIOS NO EXERCÍCIO DE REFERÊNCIA: 74

MATERIALIDADE

PARTICIPANTES DA PESQUISA: 9

AMOSTRAGEM: 12,16%

### AVALIAÇÃO

EIXO	ASPECTO AVALIADO	MÉDIA	%
		5 – Excelente 4 – Boa 3 – Satisfatória 2 – Ruim 1 – Péssima	
PRAZO DE ATENDIMENTO	Prazo disponível de forma clara e destacada no canal utilizado	78%	
	Serviço foi concluído no prazo informado	86%	
NÍVEL DE SATISFAÇÃO	Quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço	4,22	84,40%
	Informações disponibilizadas sobre o serviço (completude, clareza e objetividade)	3,89	77,80%
	Atendimento prestado pela Ancine durante a prestação do serviço	4,00	80,00%
NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO		4,22	84,40%

### OBSERVAÇÕES:

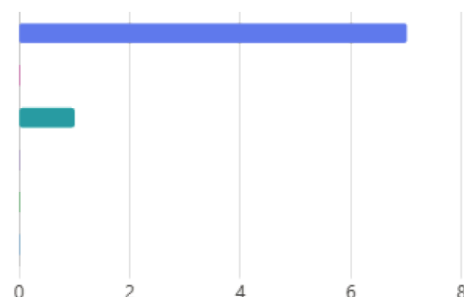
- > O serviço foi concluído no prazo em 86% dos casos em que o prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado (78%).
- > À exceção do nível de satisfação relativo às Informações disponibilizadas sobre o serviço (completude, clareza e objetividade), todos os demais aspectos relativos a nível de satisfação avaliados alcançaram 80% de satisfação.
- > Convém destacar que o serviço foi elencado para o processo de transformação digital da Carta de Serviços ao Usuário da Ancine e já apresenta o status “implantado” “em produção”.
- > A área responsável pelo serviço pode aproveitar as informações obtidas pela pesquisa para avaliar em que pontos pode buscar melhorar os índices obtidos em ambos os eixos de avaliação.

## SERVIÇO: SOLICITAR RECONHECIMENTO PROVISÓRIO DE COPRODUÇÃO INTERNACIONAL

(Gráficos – Sequencial SEI 3632644/ Planilha aberta – Sequencial SEI 3632634)

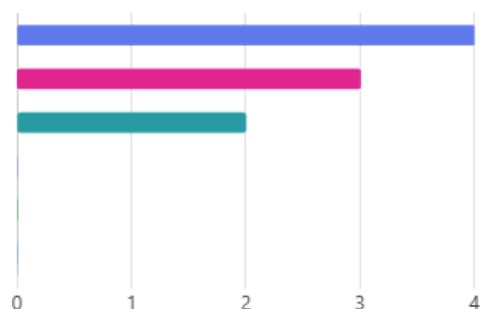
### 1. Dentre as categorias de atividades do setor audiovisual listadas abaixo, em qual(is) delas você se enquadra?

● Produção	7
● Exibição	0
● Distribuição de conteúdos audiovisuais	1
● Programação	0
● Empacotamento	0
● Outra	0



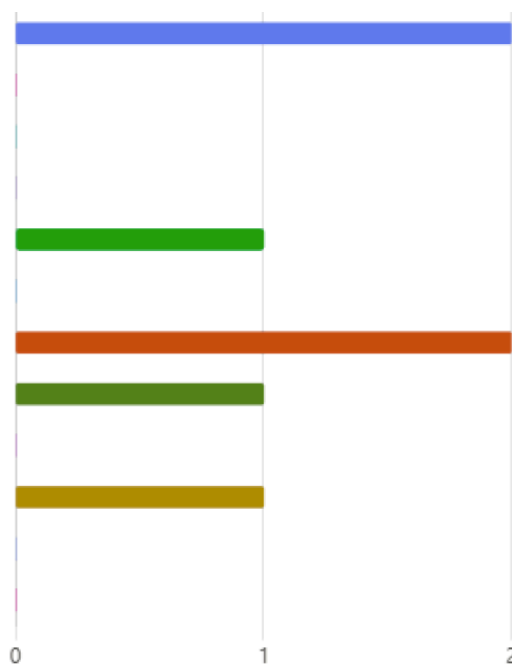
### 2. Qual(is) canal(is) você utilizou em seu último acesso a este serviço?

● Portal Gov.br	4
● Sistema ANCINE Digital - SAD	3
● E-mail	2
● Telefone	0
● Presencial	0
● Outra	0



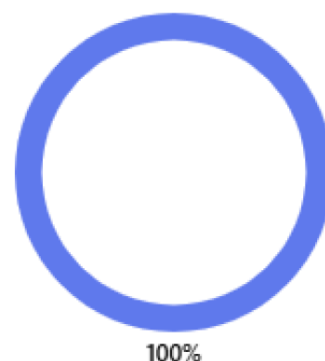
### 3. Em que mês de 2024, você utilizou o serviço?

● Janeiro	2
● Fevereiro	0
● Março	0
● Abril	0
● Maio	1
● Junho	0
● Julho	2
● Agosto	1
● Setembro	0
● Outubro	1
● Novembro	0
● Dezembro	0



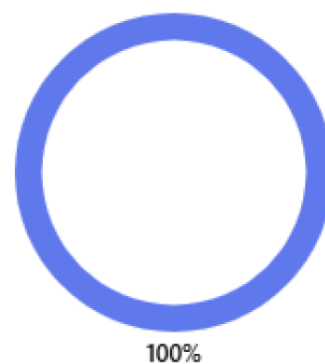
4. O prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado?

● Sim 7  
● Não 0



5. O serviço foi concluído no prazo informado?

● Sim 7  
● Não 0



6. Caso você deseje fazer algum comentário geral sobre o prazo de cumprimento deste serviço, por favor, utilize o espaço abaixo.

RESPOSTAS RECEBIDAS
Achei tudo ótimo. Tecnicamente falando achei alguns pedidos exagerados, tipo inclusão da planilha orçamentaria no contrato.

7. Qual é o seu nível de satisfação quanto à quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação deste serviço? (Escala de 1 a 5)



- A média de 4.14, equivale a 83,00% de satisfação quanto à quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço.

8. Qual é o seu nível de satisfação quanto às informações disponibilizadas sobre este serviço (completude, clareza e objetividade)? (Escala de 1 a 5)



- A média de 3.43, equivale a 69,00% de satisfação quanto às informações disponibilizadas sobre o serviço.

9. Qual é o seu nível de satisfação quanto ao atendimento prestado pela Ancine durante a prestação deste serviço? (Escala de 1 a 5)



- A média de 4.29, equivale a 86,00% de satisfação quanto ao atendimento prestado pela Ancine.

10. Qual é o seu nível geral de satisfação com este serviço? (Escala de 1 a 5)



- A média de 4.00, equivale a 80,00% de satisfação geral com o serviço.

RESULTADO (REF. 2024)

## SOLICITAR RECONHECIMENTO PROVISÓRIO DE COPRODUÇÃO INTERNACIONAL

USUÁRIOS NO EXERCÍCIO DE REFERÊNCIA: 99

MATERIALIDADE	PARTICIPANTES DA PESQUISA: 7
	AMOSTRAGEM: 7,07%

### AVALIAÇÃO

EIXO	ASPECTO AVALIADO	MÉDIA 5 – Excelente 4 – Boa 3 – Satisfatória 2 – Ruim 1 – Péssima	%
PRAZO DE ATENDIMENTO	Prazo disponível de forma clara e destacada no canal utilizado	100%	
	Serviço foi concluído no prazo informado	100%	
NÍVEL DE SATISFAÇÃO	Quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço	4,14	82,80%
	Informações disponibilizadas sobre o serviço (completude, clareza e objetividade)	3,43	68,60%
	Atendimento prestado pela Ancine durante a prestação do serviço	4,29	85,80%
NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO		4,00	80,00%

### OBSERVAÇÕES:

- > O serviço foi concluído no prazo em 100% dos casos em que o prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado (100%).
- > À exceção do nível de satisfação relacionado às Informações disponibilizadas sobre o serviço (completude, clareza e objetividade), todos os demais aspectos relativos a nível de satisfação avaliados alcançaram 80% de satisfação.
- > Convém destacar que o serviço foi elencado para o processo de transformação digital da Carta de Serviços ao Usuário da Ancine e já apresenta o status “implantado” “em produção”.
- > De toda forma, a área responsável pelo serviço pode aproveitar as informações obtidas pela pesquisa para avaliar em que pontos pode buscar melhorar os índices obtidos em ambos os eixos de avaliação.

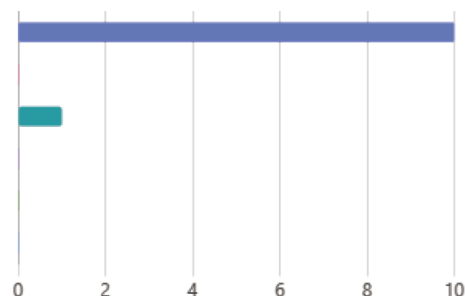


## SERVIÇO: SOLICITAR REDIMENSIONAMENTO (AUMENTO OU REDUÇÃO) DO VALOR TOTAL DO PROJETO

(Gráficos – Sequencial SEI 3691788 / Planilha aberta – Sequencial SEI 3691786)

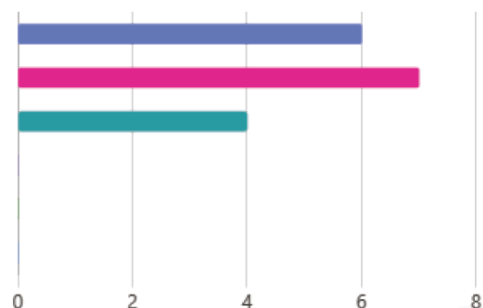
### 1. Dentre as categorias de atividades do setor audiovisual listadas abaixo, em qual(is) delas você se enquadra?

Produção	10
Exibição	0
Distribuição de conteúdos audiovisuais	1
Programação	0
Empacotamento	0
Outra	0



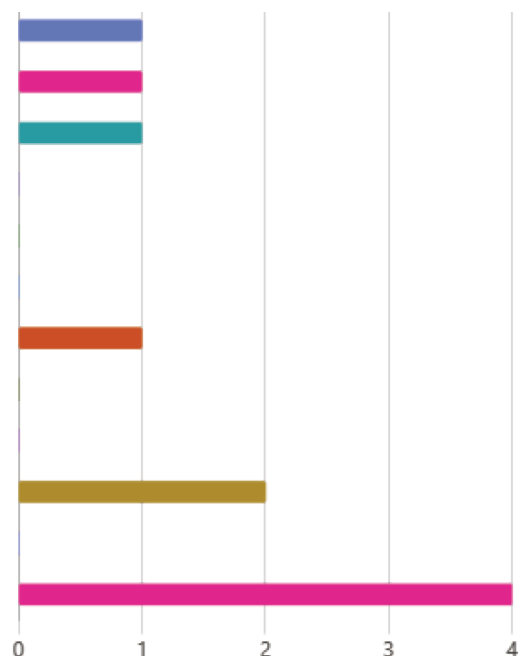
### 2. Qual(is) canal(is) você utilizou em seu último acesso a este serviço?

Portal Gov.br	6
Sistema ANCINE Digital - SAD	7
E-mail	4
Telefone	0
Presencial	0
Outra	0



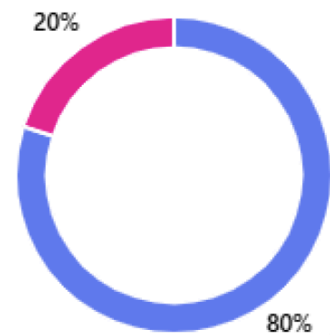
### 3. Em que mês de 2024, você utilizou o serviço?

Janeiro	1
Fevereiro	1
Março	1
Abril	0
Maio	0
Junho	0
Julho	1
Agosto	0
Setembro	0
Outubro	2
Novembro	0
Dezembro	4



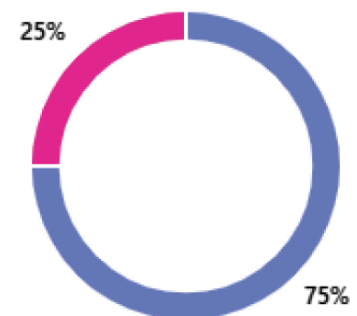
4. O prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado?

● Sim 8  
● Não 2



5. O serviço foi concluído no prazo informado?

● Sim 6  
● Não 2



6. Caso você deseje fazer algum comentário geral sobre o prazo de cumprimento deste serviço, por favor, utilize o espaço abaixo.

RESPOSTAS RECEBIDAS
O cumprimento foi bastante demorado, apesar de o projeto ter análise prioritária. Foram 60 dias para aprovação, mesmo com a urgência informada. A cada consulta sobre os trâmites e sobre o andamento do processo, não fomos atualizados sobre os prazos em si. Apesar da atenção e do bom trabalho da Ancine, foi solicitada a mesma informação mais de duas vezes.
Seria muito importante ter um prazo claro, como já houve a Ancine, não só para solicitações de redimensionamento, mas para cadastro de novos projetos, aprovações.. nos dá previsibilidade para seguir na luta em manter as produtoras.

7. Qual é o seu nível de satisfação quanto à quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação deste serviço? (Escala de 1 a 5)



- A média de 4.00, equivale a 80,00% de satisfação quanto à quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço.

8. Qual é o seu nível de satisfação quanto às informações disponibilizadas sobre este serviço (completude, clareza e objetividade)? (Escala de 1 a 5)



- A média de 3.80, equivale a 76,00% de satisfação quanto às informações disponibilizadas sobre o serviço.

9. Qual é o seu nível de satisfação quanto ao atendimento prestado pela Ancine durante a prestação deste serviço? (Escala de 1 a 5)



- A média de 4.20, equivale a 84,00% de satisfação quanto ao atendimento prestado pela Ancine.

10. Qual é o seu nível geral de satisfação com este serviço? (Escala de 1 a 5)



- A média de 4.00, equivale a 80,00% de satisfação geral com o serviço.

RESULTADO (REF. 2024)

## SOLICITAR REDIMENSIONAMENTO (AUMENTO OU REDUÇÃO) DO VALOR TOTAL DO PROJETO

USUÁRIOS NO EXERCÍCIO DE REFERÊNCIA: 93

MATERIALIDADE

PARTICIPANTES DA PESQUISA: 10

AMOSTRAGEM: 10,75%

### AVALIAÇÃO

EIXO	ASPECTO AVALIADO	MÉDIA 5 – Excelente 4 – Boa 3 – Satisfatória 2 – Ruim 1 – Péssima	%
PRAZO DE ATENDIMENTO	Prazo disponível de forma clara e destacada no canal utilizado	80%	
	Serviço foi concluído no prazo informado	75%	
NÍVEL DE SATISFAÇÃO	Quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço	4,00	80,00%
	Informações disponibilizadas sobre o serviço (completude, clareza e objetividade)	3,80	76,00%
	Atendimento prestado pela Ancine durante a prestação do serviço	4,20	84,00%
NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO		4,00	80,00%

### OBSERVAÇÕES:

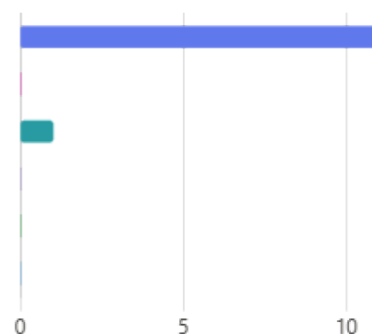
- > O serviço foi concluído no prazo em 75% dos casos em que o prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado (80%).
- > À exceção do nível de satisfação relativo às Informações disponibilizadas sobre o serviço (completude, clareza e objetividade), todos os demais aspectos relativos a nível de satisfação avaliados alcançaram 80% de satisfação.
- > Convém destacar que o serviço foi elencado para o processo de transformação digital da Carta de Serviços ao Usuário da Ancine e já apresenta o status “implantado” “em produção”.
- > A área responsável pelo serviço pode aproveitar as informações obtidas pela pesquisa para avaliar em que pontos pode buscar melhorar os índices obtidos em ambos os eixos de avaliação.

## SERVIÇO: SOLICITAR REMANEJAMENTO DE FONTES DE FINANCIAMENTO

(Gráficos – Sequencial SEI 3691800 / Planilha aberta – Sequencial SEI 3691793)

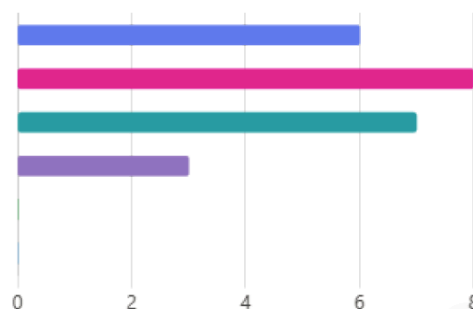
### 1. Dentre as categorias de atividades do setor audiovisual listadas abaixo, em qual(is) delas você se enquadra?

● Produção	11
● Exibição	0
● Distribuição de conteúdos audiovisuais	1
● Programação	0
● Empacotamento	0
● Outra	0



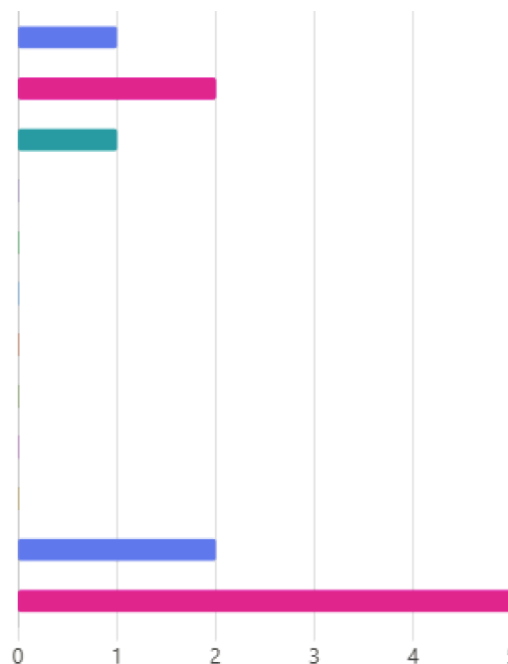
### 2. Qual(is) canal(is) você utilizou em seu último acesso a este serviço?

● Portal Gov.br	6
● Sistema ANCINE Digital - SAD	8
● E-mail	7
● Telefone	3
● Presencial	0
● Outra	0



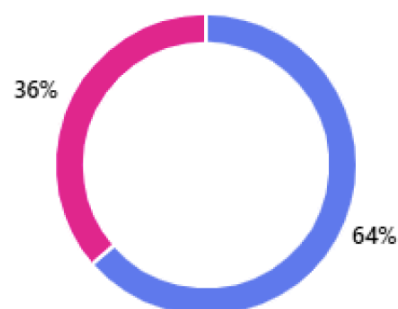
### 3. Em que mês de 2024, você utilizou o serviço?

● Janeiro	1
● Fevereiro	2
● Março	1
● Abril	0
● Maio	0
● Junho	0
● Julho	0
● Agosto	0
● Setembro	0
● Outubro	0
● Novembro	2
● Dezembro	5



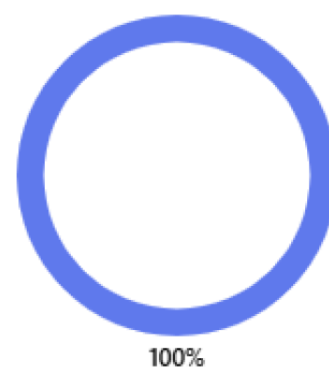
4. O prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado?

● Sim 7  
● Não 4



5. O serviço foi concluído no prazo informado?

● Sim 7  
● Não 0



6. Caso você deseje fazer algum comentário geral sobre o prazo de cumprimento deste serviço, por favor, utilize o espaço abaixo.

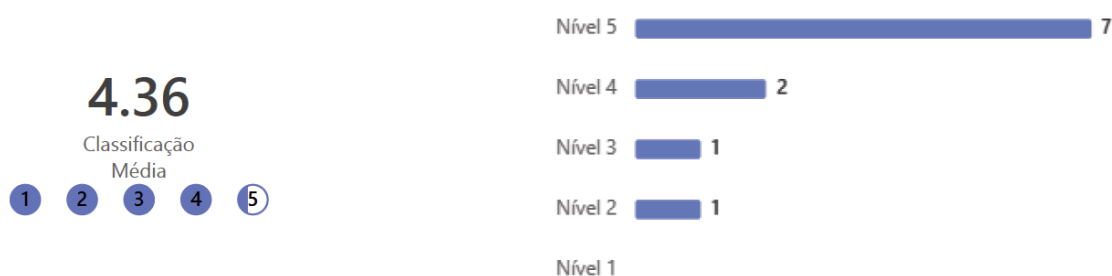
RESPOSTAS RECEBIDAS
O Serviço foi bem eficiente, obrigada.
Essa análise ainda é muito demorada.
Excelente e primoroso serviço. Parabéns.
Meu comentário é sobre as planilhas/formulários não estarem adaptadas ainda para a nova MP, que permite valores maiores para art. 1º e 3º.
Gostaria de ter mais canais de sugestões com respostas mais rápidas.
a demora em responder as demandas necessárias para resolução dos problemas, enviei a solicitação em dezembro 3 de 2024, só dia 19 de março de 2025 fomos informados que havia erro no preenchimento do formulário.

7. Qual é o seu nível de satisfação quanto à quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação deste serviço? (Escala de 1 a 5)



- A média de 4.36, equivale a 87,20% de satisfação quanto à quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço.

8. Qual é o seu nível de satisfação quanto às informações disponibilizadas sobre este serviço (completude, clareza e objetividade)? (Escala de 1 a 5)



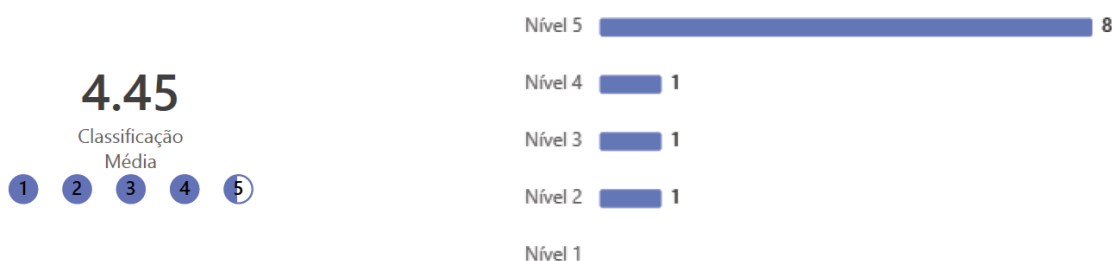
- A média de 4.36, equivale a 87,20% de satisfação quanto às informações disponibilizadas sobre o serviço.

9. Qual é o seu nível de satisfação quanto ao atendimento prestado pela Ancine durante a prestação deste serviço? (Escala de 1 a 5)



- A média de 4.64, equivale a 92,80% de satisfação quanto ao atendimento prestado pela Ancine.

10. Qual é o seu nível geral de satisfação com este serviço? (Escala de 1 a 5)



- A média de 4.49, equivale a 89,00% de satisfação geral com o serviço.

RESULTADO (REF. 2024)

## SOLICITAR REMANEJAMENTO DE FONTES DE FINANCIAMENTO

USUÁRIOS NO EXERCÍCIO DE REFERÊNCIA: 129

MATERIALIDADE	PARTICIPANTES DA PESQUISA: 11
	AMOSTRAGEM: 8,53%

### AVALIAÇÃO

EIXO	ASPECTO AVALIADO	MÉDIA 5 – Excelente 4 – Boa 3 – Satisfatória 2 – Ruim 1 – Péssima	%
PRAZO DE ATENDIMENTO	Prazo disponível de forma clara e destacada no canal utilizado	64%	
	Serviço foi concluído no prazo informado	100%	
NÍVEL DE SATISFAÇÃO	Quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço	4,36	87,20%
	Informações disponibilizadas sobre o serviço (completude, clareza e objetividade)	4,36	87,20%
	Atendimento prestado pela Ancine durante a prestação do serviço	4,64	92,80%
NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO		4,45	89,00%

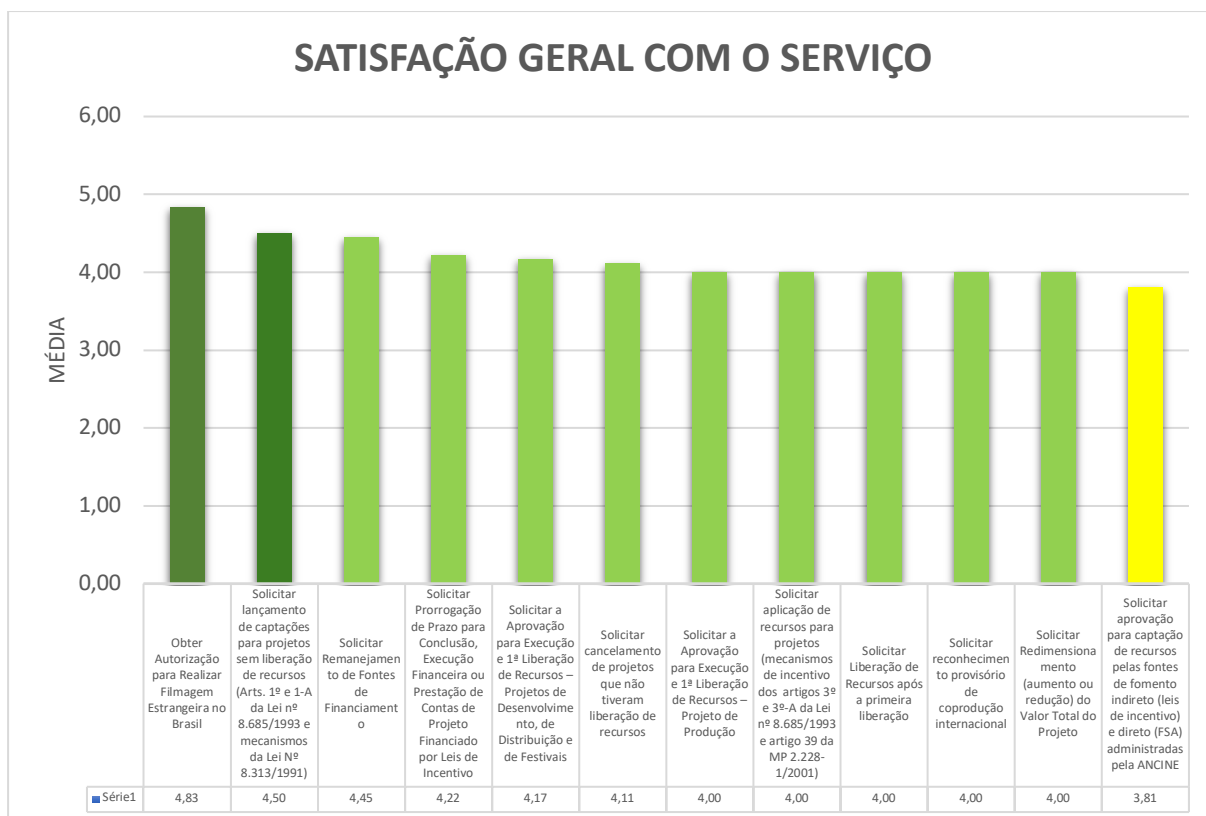
### OBSERVAÇÕES:

- > O serviço foi concluído no prazo em 100% dos casos em que o prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado, o que foi relatado em apenas 64% das respostas.
- > Todos os aspectos relativos a nível de satisfação avaliados superaram 80% de satisfação.
- > Convém destacar que o serviço foi elencado para o processo de transformação digital da Carta de Serviços ao Usuário da Ancine e já apresenta o status “implantado” “em produção”.
- > A área responsável pelo serviço pode aproveitar as informações obtidas pela pesquisa para avaliar em que pontos pode buscar melhorar, ainda mais, os índices obtidos em ambos os eixos de avaliação.

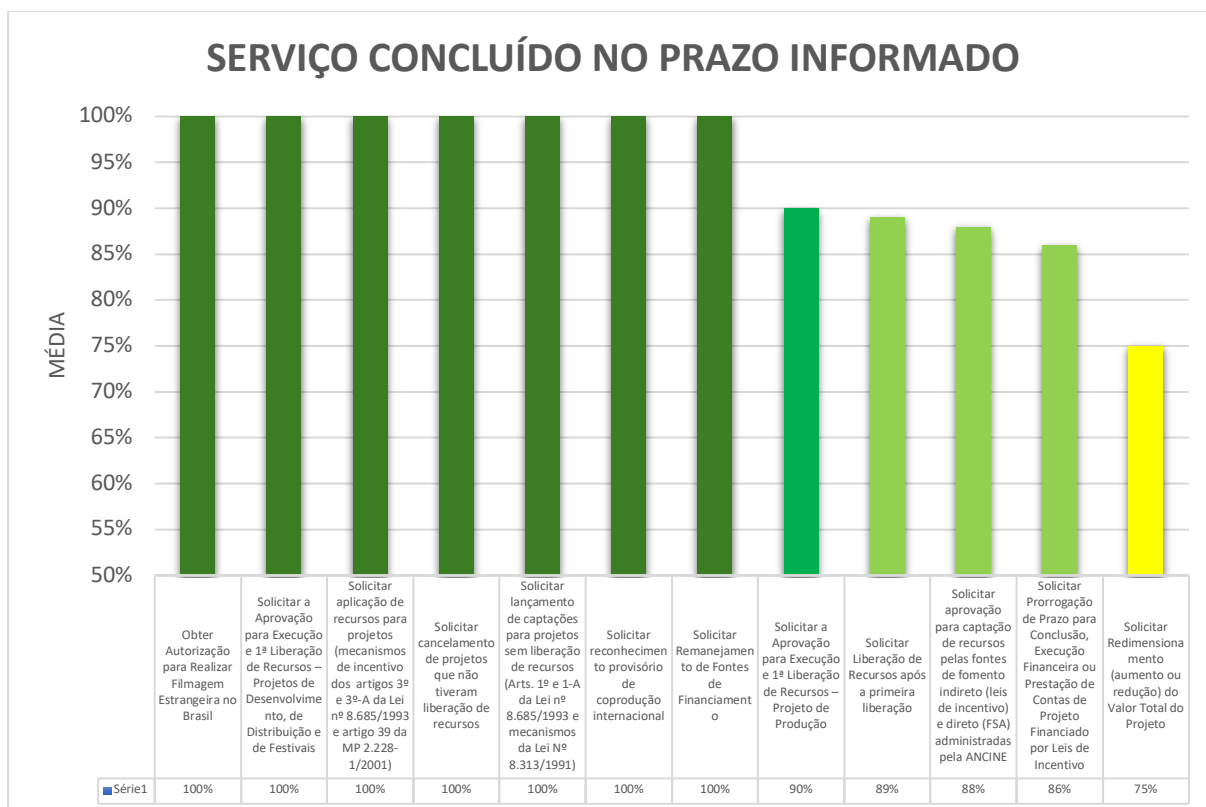


## 5. MATRIZ DE SATISFAÇÃO

NÍVEL DE SATISFAÇÃO								
SERVIÇO	ASPECTO 1		ASPECTO 2		ASPECTO 3		NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO	
	Quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço		Informações disponibilizadas sobre o serviço (completude, clareza e objetividade)		Atendimento prestado pela Ancine durante a prestação do serviço			
	MÉDIA	%	MÉDIA	%	MÉDIA	%	MÉDIA	%
OBTER AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAR FILMAGEM ESTRANGEIRA NO BRASIL	4,67	93,40%	5,00	100%	4,83	96,60%	4,83	96,60%
SOLICITAR LANÇAMENTO DE CAPTAÇÕES PARA PROJETOS SEM LIBERAÇÃO DE RECURSOS (ARTS. 1º E 1-A DA LEI Nº 8.685/1993 E MECANISMOS DA LEI Nº 8.313/1991)	4,50	90,00%	4,50	90,00%	4,50	90,00%	4,50	90,00%
SOLICITAR REMANEJAMENTO DE FONTES DE FINANCIAMENTO	4,36	87,20%	4,36	87,20%	4,64	92,80%	4,45	89,00%
SOLICITAR PRORROGAÇÃO DE PRAZO PARA CONCLUSÃO, EXECUÇÃO FINANCEIRA OU PRESTAÇÃO DE CONTAS DE PROJETO FINANCIADO POR LEIS DE INCENTIVO	4,22	84,40%	3,89	77,80%	4,00	80,00%	4,22	84,40%
SOLICITAR A APROVAÇÃO PARA EXECUÇÃO E 1ª LIBERAÇÃO DE RECURSOS – PROJETOS DE DESENVOLVIMENTO, DE DISTRIBUIÇÃO E DE FESTIVAIS	4,50	90,00%	3,83	76,60%	4,33	86,60%	4,17	83,40%
SOLICITAR CANCELAMENTO DE PROJETOS QUE NÃO TIVERAM LIBERAÇÃO DE RECURSOS	3,89	77,80%	3,67	73,40%	4,22	84,40%	4,11	82,20%
SOLICITAR A APROVAÇÃO PARA EXECUÇÃO E 1ª LIBERAÇÃO DE RECURSOS – PROJETO DE PRODUÇÃO	4,12	82,40%	4,04	80,80%	4,12	82,40%	4,00	80,00%
SOLICITAR APLICAÇÃO DE RECURSOS PARA PROJETOS (MECANISMOS DE INCENTIVO DOS ARTIGOS 3º E 3º-A DA LEI Nº 8.685/1993 E ARTIGO 39 DA MP 2.228-1/2001)	4,00	80,00%	4,00	80,00%	4,00	80,00%	4,00	80,00%
SOLICITAR LIBERAÇÃO DE RECURSOS APÓS A PRIMEIRA LIBERAÇÃO	4,09	81,80%	3,91	78,20%	4,00	80,00%	4,00	80,00%
SOLICITAR RECONHECIMENTO PROVISÓRIO DE COPRODUÇÃO INTERNACIONAL	4,14	82,80%	3,43	68,60%	4,29	85,80%	4,00	80,00%
SOLICITAR REDIMENSIONAMENTO (AUMENTO OU REDUÇÃO) DO VALOR TOTAL DO PROJETO	4,00	80,00%	3,80	76,00%	4,20	84,00%	4,00	80,00%
SOLICITAR APROVAÇÃO PARA CAPTAÇÃO DE RECURSOS PELAS FONTES DE FOMENTO INDIRETO (LEIS DE INCENTIVO) E DIRETO (FSA) ADMINISTRADAS PELA ANCINE	3,81	76,20%	3,66	73,20%	3,90	78,00%	3,81	76,20%



PRAZO DE ATENDIMENTO		
SERVIÇO	ASPECTO 1	ASPECTO 2
	O prazo estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado	O serviço concluído no prazo informado
	%	%
Obter Autorização para Realizar Filmagem Estrangeira no Brasil	100%	100%
Solicitar a Aprovação para Execução e 1ª Liberação de Recursos – Projetos de Desenvolvimento, de Distribuição e de Festivais	50%	100%
Solicitar aplicação de recursos para projetos (mecanismos de incentivo dos artigos 3º e 3º-A da Lei nº 8.685/1993 e artigo 39 da MP 2.228-1/2001)	67%	100%
Solicitar cancelamento de projetos que não tiveram liberação de recursos	67%	100%
Solicitar lançamento de captações para projetos sem liberação de recursos (arts. 1º e 1-A da Lei nº 8.685/1993 e mecanismos da Lei Nº 8.313/1991)	100%	100%
Solicitar reconhecimento provisório de coprodução internacional	100%	100%
Solicitar Remanejamento de Fontes de Financiamento	64%	100%
Solicitar a Aprovação para Execução e 1ª Liberação de Recursos – Projeto de Produção	80%	90%
Solicitar Liberação de Recursos após a primeira liberação	82%	89%
Solicitar aprovação para captação de recursos pelas fontes de fomento indireto (leis de incentivo) e direto (FSA) administradas pela ANCINE	77%	88%
Solicitar Prorrogação de Prazo para Conclusão, Execução Financeira ou Prestação de Contas de Projeto Financiados por Leis de Incentivo	78%	86%
Solicitar Redimensionamento (aumento ou redução) do Valor Total do Projeto	80%	75%



SERVIÇO	OBSERVAÇÃO
<b>SOLICITAR ALTERAÇÃO TÉCNICA DE PROJETO DE FOMENTO INDIRETO (LEIS DE INCENTIVO)</b>	Considerando que houve apenas um usuário do serviço no exercício de 2024, é interessante que a área responsável avalie, levando em conta o histórico de utilização em outros exercícios, a manutenção ou não do serviço na Carta de Serviços ao Usuário da Ancine.

## 6. CONCLUSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS

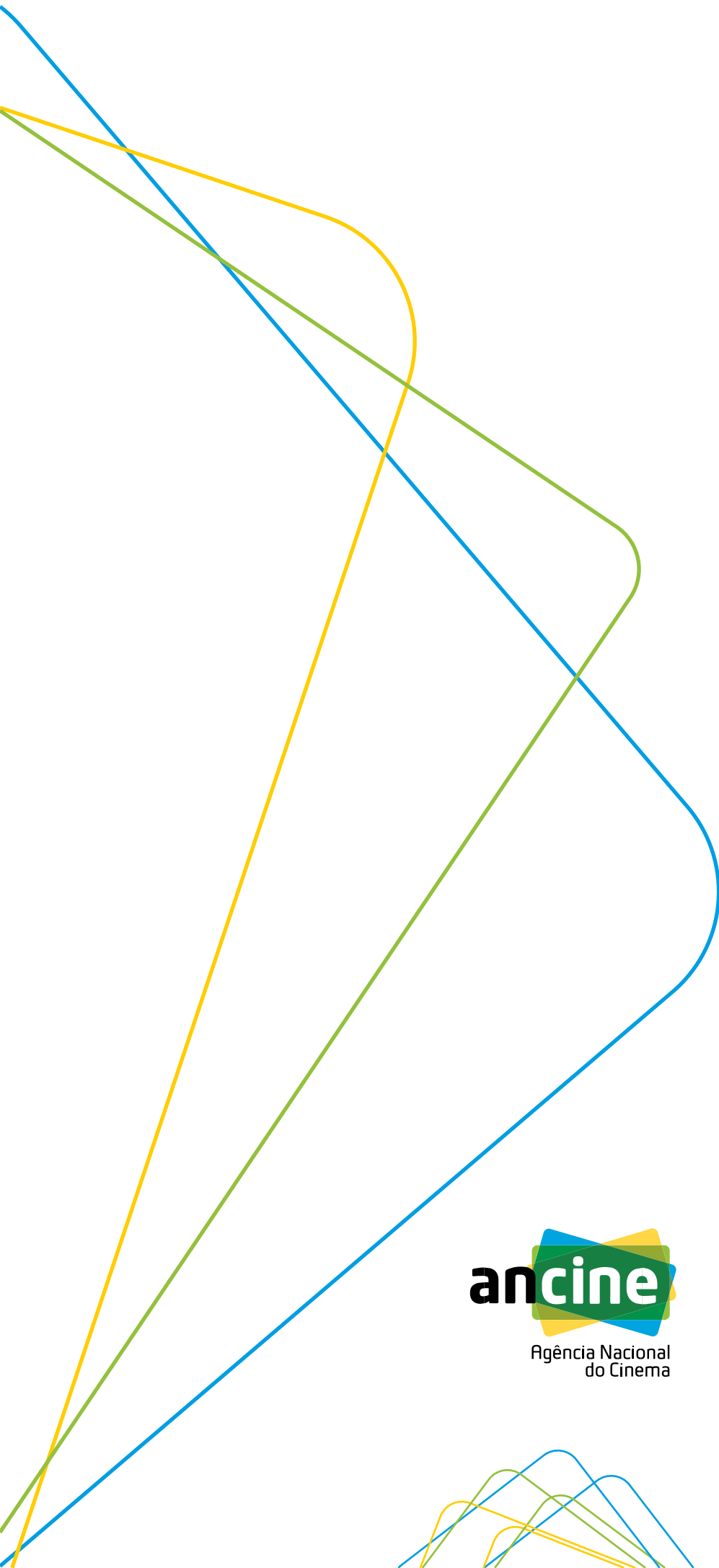
O Estado Democrático de Direito é fortalecido pelo Princípio da Participação Popular, que embasa o controle social como uma das formas de exercício legal da cidadania, e norteia a consolidação da cultura da transparência na Administração Pública.

Nesse contexto, ouvir os usuários é fundamental para a melhoria contínua dos serviços públicos prestados pela Agência Nacional do Cinema – Ancine.

Na presente pesquisa, a Secretaria de Financiamento obteve média de 4,17 (83,48%) no nível geral de satisfação com os serviços, o que é avaliada como “Boa” conforme a metodologia utilizada.

É de extrema importância que as áreas responsáveis pelos serviços avaliem em que pontos podem buscar melhorar os níveis de satisfação auferidos, levando em conta as respostas obtidas na pesquisa.

É recomendável, ainda, que as informações obtidas sejam consideradas no processo de transformação digital por que passa a Agência, com objetivo de aumentar a qualidade dos serviços públicos e a satisfação das pessoas, por meio da simplificação, facilidade e acessibilidade, aprimorando a experiência dos usuários de serviços públicos em canais digitais.





ancine

Agência Nacional  
do Cinema