



AGÊNCIA NACIONAL DO CINEMA

Avaliação da Carta de Serviços ao Usuário da Ancine (Secretaria de Regulação)

Exercício 2024
Ref. 2023

Ouvidoria-Geral



Agência Nacional
do Cinema



Agência Nacional
do Cinema

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: Ancine - Solicitar parcelamento de multa administrativa	8
serviço: Atualizar ou Revalidar o Registro de Agente Econômico Atuante no Mercado Audiovisual Brasileiro	8
RESULTADO (Ref. 2023)	15
serviço: Obter Certificado de Produto Brasileiro (CPB)	16
RESULTADO (Ref. 2023)	22
serviço: Obter Certificado de Registro de Título para Obras não publicitárias (CRT).....	23
RESULTADO (Ref. 2023)	28
serviço: Obter Certificado de Registro de Título para Obras Publicitárias (CRT)	29
RESULTADO (Ref. 2023)	34
serviço: Obter novo valor de pagamento para CONDECINE em atraso - após emissão de NFL	35
serviço: Obter novo valor de pagamento para CONDECINE em atraso - cobrança espontânea (antes da emissão de NFL).....	35
RESULTADO (Ref. 2023)	38
serviço: Registrar Agente Econômico atuante no mercado audiovisual brasileiro	39
RESULTADO (Ref. 2023)	44
serviço: Registrar mostras e festivais para fins de autorização de isenção de CONDECINE.....	45
RESULTADO (Ref. 2023)	49
serviço: Solicitar cancelamento de registro de obra audiovisual não publicitária	50
serviço: Solicitar cancelamento de registro de obra audiovisual publicitária	50
RESULTADO (Ref. 2023)	53
serviço: Solicitar classificação ou revisão de classificação de nível de empresa produtora registrada na Ancine	54
RESULTADO (Ref. 2023)	57
serviço: Solicitar dispensa de cota de empacotamento	58
serviço: Solicitar dispensa de cota de programação	59
serviço: Solicitar dispensa temporária de uso do Sistema de Controle de Bilheteria (SCB)	59
serviço: Solicitar restituição de valores de CONDECINE pagos indevidamente.....	59
serviço: Verificar hipótese de não incidência de CONDECINE.....	60
RESULTADO (Ref. 2023)	63
5. MATRIZ DE SATISFAÇÃO	64
6. CONCLUSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS	66



1. OBJETIVO

O presente relatório tem como objetivo apresentar os resultados da avaliação dos serviços de responsabilidade precípua da Secretaria de Regulação (SRG) 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 2023.

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 2024, a Ouvidoria-Geral da Ancine realizou pesquisa para avaliação dos serviços de competência da Secretaria de Regulação (SRG) da Agência, que conta atualmente com 17 (dezessete) 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 2023.



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 2023 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), uma 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 Regulação (SRG) referente ao exercício de 2023 foi encaminhada por e-mail para 12.083 (doze mil e oitenta e três) usuários.

Desses, 821 (oitocentos e vinte e um) usuários responderam, o que equivale a 6,79% (seis vírgula setenta e nove porcento) do total de usuários do exercício de 2023 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: ANCINE - SOLICITAR PARCELAMENTO DE MULTA ADMINISTRATIVA

Informação: a pesquisa foi encaminhada para 2 (dois) destinatários que utilizaram o serviço no exercício de 2023. Contudo, não houve resposta.

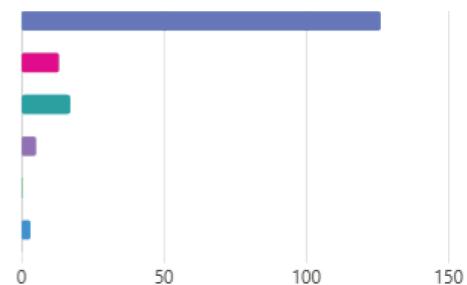
Observação: considerando que apenas dois usuários utilizaram o serviço no exercício de 2023, é interessante que a área responsável avalie, levando em conta o histórico de utilização em outros exercícios, a manutenção ou não do serviço na Carta de Serviços ao Usuário da Ancine.

SERVIÇO: ATUALIZAR OU REVALIDAR O REGISTRO DE AGENTE ECONÔMICO ATUANTE NO MERCADO AUDIOVISUAL BRASILEIRO

(Gráficos – Sequencial SEI 3531185 / Planilha aberta – Sequencial SEI 3412776)

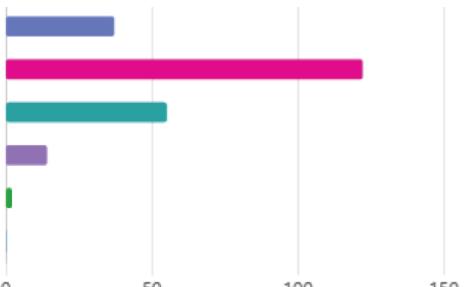
1. Dentre as categorias de atividades do setor audiovisual listadas abaixo, em qual(is) delas você se enquadra?

● Produção	126
● Exibição	13
● Distribuição de conteúdos audiovisuais	17
● Programação	5
● Empacotamento	0
● Outra	3

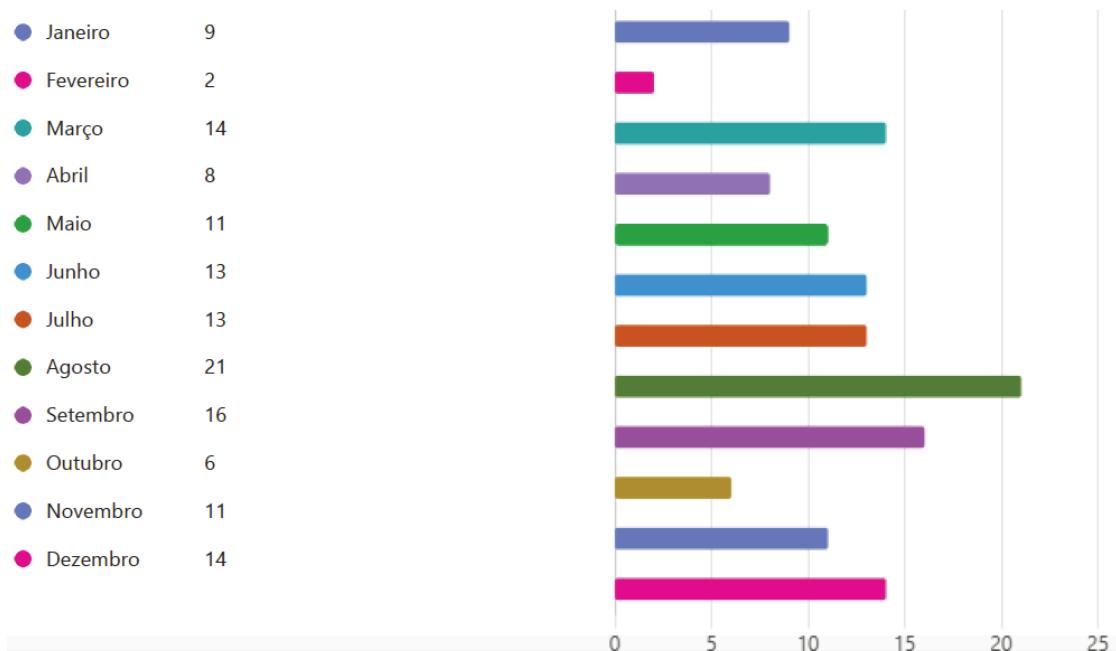


2. Qual(is) canal(is) você utilizou em seu último acesso a este serviço?

● Portal Gov.br	37
● Sistema ANCINE Digital - SAD	122
● E-mail	55
● Telefone	14
● Presencial	2
● Outra	0



3. Em que mês de 2023, você utilizou o serviço?



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



5. O serviço foi concluído no prazo informado?



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

RESPOSTAS RECEBIDAS
Excelente!
Os prazos de resposta da Ancine são surrealmente lentos. A agência se tornou altamente ineficaz. Quando vem uma resposta que não faz sentido, não há com quem conversar ou argumentar.
O prazo de aprovação de projetos demorou 1 ano, e a informação que constava era de 90 dias.
Eu usei o serviço de atualização do registro em 2023. Desde o final do mês passado o BRDE estava tentando entrar em contato comigo sem sucesso, pois eu desativei o email antigo que estava cadastrado depois de atualizar meus dados no SAD. Hoje recebi um retorno do SFO via BRDE de que eu tinha que solicitar ao SRE a atualização do cadastro. Não entendi bem o que houve, pois entrei no SAD e as informações estão certas e a situação Deferida. Então, na época, achei o serviço rápido e ótimo, mas parece que a atualização no SAD não significa que a atualização tenha realmente sido realizada ou eu não entendi o processo que deveria ser feito. Assim, vou avaliar as próximas questões com notas mais baixas.
Não é uma metodologia prática esta que é utilizada hoje. Deveria ser totalmente realizada pelo sad e validada automaticamente. Principalmente quando não há alteração de documentação. Ainda assim é necessário o envio de toda a documentação pelo email. Deveria ser tudo pelo sad. E ainda, o mais grave, não chega um email ou aviso com 30 dias de antecedência sinalizando o prazo próximo do vencimento. Quando chega o email já é informando que a produtora está com a situação cadastral inválida!
O prazo foi bem rápido pra se resolver.
Nem sempre é possível compreender o prazo para cumprimento das demandas, mas, a priori, temos tido boas e rápidas respostas da maioria das solicitações. Ou seja, mesmo que o tempo não seja definido, o serviço tem sido satisfatório.
As coisas são muito lentas ou sem resposta na Ancine. Se queremos ter uma indústria, tudo tem que ser menos burocrático e profissional. E os canais de contato tem que ser mais acessíveis.
Esta pesquisa não está correta. A PERGUNTA 3 NÃO É UMA PERGUNTA, ELA AFIRMA QUE EU ENTREI EM 2023. Não entrei, deveria haver NENHUMA entre as opções.
A maior dificuldade é a comunicação. Mesmo após ler as legislações específicas e mencionar as dúvidas restantes, nunca recebemos respostas objetivas que realmente esclareçam as questões. Em vez disso, recebemos trechos da própria lei, o que não ajuda a resolver o problema. É importante que os agentes entendam que em algumas regiões, pequenas produtoras têm pouco acesso aos recursos da Ancine, pois esses acabam beneficiando principalmente as produtoras maiores ou que estão no RJ e SP. Quando essas produtoras, por falta de experiência, têm dúvidas sobre a execução de algumas



despesas, a resposta padrão com a citação da lei, mesmo tendo tido mencionada na pergunta, passa a impressão de que estão sendo tratadas como ignorantes, como se não tivessem lido o texto legal, que muitas vezes é confuso.

Por isso, é essencial criar um canal de comunicação eficiente com o produtor. A demora nas respostas é extremamente prejudicial, pois impacta o cronograma de produção. Nesse cenário, o produtor é forçado a seguir seu próprio entendimento, correndo o risco de cometer erros que poderiam ter sido evitados. Um canal de comunicação eficiente e acolhedor é fundamental para a boa execução dos projetos.

Atrasou mais do que esperado a resposta

Aparentemente, há duas formas disponíveis online para efetuar o serviço de Classificação de Nível de Produtora. A primeira pelo Portal Gov.br, onde fiz minha solicitação e até hoje - quase um ano de espera - nunca tive qualquer comunicação do pedido que abri. E a segunda pelo email registro.nivel@ancine.gov.br, mas que só soube quando entrei em contato via email pelo Fala.BR fazendo a reclamação de que meu pedido no Portal Gov.br se encontrava paralisado. Acho que é importante oficializar através de qual mecanismo esse serviço é feito. E sendo os dois, fazer com que o do Portal Gov.br funcione propriamente. Quando fiz o pedido do serviço pelo email acima citado, fui atendido dentro dos prazos e com a agilidade de sempre da ANCINE.

Todas as vezes que preciso de qualquer contato com a ANCINE é sofrível. A agencia só serve pra quem tem grandes produtoras. As pequenas produtoras são tratadas com descaso, não só no atendimento, quanto toda a relação é pensada para quem detém grande capital envolvido nas produções, tornando a ancine só uma forma de dificultar o acesso dos pequenos aos benefícios e só deixando problemas e burocracias intransponíveis.

O Serviço foi cumprido antes do prazo estipulado

As informações não são fáceis de entendimento. É necessário, na maioria das vezes, ter q ligar ou enviar e-mail pra obter orientação. Pq só pelo sistema não se consegue. Na minha experiência foi assim.

muito rápido um excelente trabalho, agilidade e rapidez

O processo de contratação de projetos continua bastante lento, o que compromete cronogramas, eleva custos e desmotiva produtores, além de colocar em risco a execução de projetos culturais importantes. A agilidade nos processos é essencial para garantir o desenvolvimento contínuo e saudável do setor audiovisual.

A interlocução com a Ouvidoria da ANCINE tem apresentado efetividade quando os demais canais não são suficientes para sanar as demandas.

para mudar o nível da empresa fiz pedidos de certificados e fui atendida em todos, mas provar a exibição é para poucos

A Ancine poderia disparar um email avisando o tempo que expirará a conta

A prestação dos serviços e esclarecimentos da ANCINE são muito eficientes.



Compreendo que por razões de alta demanda, atrasou um pouco a resposta para a revalidação do registro.
As vezes há instabilidade no SAD, e algumas funções não completam. Por ex., ao tirar o CPB não foi possível responder que o projeto era financiado pelo FSA.
O sistema digital da Ancine não funciona através site, só colocando atalho acesso. Sinto falta de realização de cursos como prestação de contas, registro e estratégias de distribuição do filme, além de entender as nuances das políticas da Ancine como editais e fsa. Seu funcionamento a fundo. Entre outras informações da Ancine que não chegam ao pequeno produtor audiovisual.
O Site da ANCINE (o SAD) se encontra com muita instabilidade.
atendimento da Ancine é sempre muito atencioso e dentro do prazo. excelente!
Creio que a ancine deveria ter um agente responsável pela empresa x ou y, pra que seja possível um acompanhamento mais humano baseado no conhecimento da empresa que necessita de atendimento.
Excelente serviço prestado.
Muitas vezes fazemos perguntas pontuais e específicas sobre uma determinada questão e as respostas sempre voltam com uma cópia do que está ou em uma IN ou no Manual de Prestação de Contas, ou em algum edital. Se estamos perguntando algo específico é justamente por ainda ter dúvidas sobre a interpretação do texto questionado, e quando recebemos essa resposta que parece automática, sem análise de fato ao que estamos perguntando, não resolve nada.
Seria interessante poder cadastrar mais de um e-mail para informes, evitando que informações importantes acabem não chegando em quem precisa.
Acredito que devido a necessidade de atualização para participação nos editais estaduais e municipais de 2023, houve uma grande demanda e por isso o prazo de análise foi ultrapassado em semanas.
O sistema deveria estar integralizado para enviar os formulários de forma autonoma pelo mesmo canal, fazemos o processo inicial pelo SAD e depois enviamos o formulário pelo e-mail. Se toda a tramitação estivesse integrada no sistema, creio que análise seria mais célere e poderia diminuir o prazo de análise e deferimento das solicitações.
Tive um pequeno erro no envio da documentação que foi prontamente apontado pelo setor competente da Ancine e que consegui realizar a correção, ao invés de simplesmente ter a documentação rejeitada.
Meu projeto "Nuvens sobre o campo de batalha", está aguardando análise de direitos, desde 09/03/2023 14:34:52 Nº 0144-23
É de extrema importância que a Ancine informe por e-mail ao agente econômico da aproximação do prazo da exigência de atualização de registro.



Sugiro que sejam criadas plataformas centralizadas para os produtores, com informações evidentes e, sobretudo, com respostas condizentes às perguntas. É comum perguntarmos e recebermos apenas a indicação de IR ou número de Leis. Neste caso, embora estejam lá as regulamentações, nem sempre é possível extrair especificidades ou leituras referentes às nossas perguntas.

Poderia ser mais fácil o entendimento e comunicação entre o exibidor e ANCINE

Gostaria que o órgão notifica-se a data de validade para renovar cadastro, pois isso é algo complicado de monitorar, se tivesse uma notificação via e-mail informado 30 dias antes do prazo, não teríamos tão problema e demorar em revalidar o cadastro.

portal Gov.Br precisa ter a opção de segundo envio, sem a necessidade de entrar novamente no sistema para envio de 2 arquivos diferentes (por exemplo), ajustar os arquivos não aceitos no primeiro envio, sem a necessidade de mandar novamente todo os arquivos,

Sempre sou respondida com muita agilidade.

Demorou 2 meses do pedido à validação.

O processo foi extremamente demorado, mesmo sendo de caráter urgente.

Infelizmente a falta de comunicação telefônica, deixa o entendimento de alguns processos extremamente complicados.

Bom dia!

Luz e Paz...

Creio que facilitar mais o acesso e a comunicação entre ANCINE e produtor / produtora, facilitaria. Embora os atendentes nos tratem bem, há uma morosidade nos resultados esperados com ansiedade. Por exemplo: enviar uma aviso sobre revalidação do registro na ANCINE. E que o processo não seja muito demorado.

No mais, agradeço pelo esforço de cada um de vocês para que tudo funcione da melhor maneira possível.

Fomos diligenciados várias vezes a respeito da parte orçamentaria de um projeto. Foram muitas trocas de e-mail, pois não havia clareza da parte do analista, sendo ríspido e sem paciência.

O atendimento foi adequado e preciso

Acredito que as demandas para este serviço são enormes, mas entendo que a documentação e os processos poderiam ser simplificados ou uma aviso antecipado via email ou outra forma de contato para que esse envio de documentos pudesse ser feito de forma antecipada para evitar que a situação da empresa fique irregular sem nenhum aviso prévio.

É recorrente que nos esqueçamos de realizar essa atualização se não houver uma demanda direta por e-mail.



Excelente atendimento

Não tenho comentários sobre o análise/cumprimento do serviço, mas sobre o processo em si. Na seção do registro das empresas as abas não podem ser acessadas individualmente, o que retarda o processo de revalidação pois a alteração pode ser necessária apenas em uma das últimas abas do registro mas ainda assim temos que passar por todas as informações imputadas e consolidadas anteriormente.

Além disso, a notificação por e-mail de deferimento dos ajustes feitos no registro enviados pelo sad@ancine.gov.br devem ter o nome ou o CNPJ da empresa, alguma identificação. Além da questão da transparência e da facilidade de acesso á informação, um grupo de empresas que usa o mesmo e-mail de comunicação com a ANCINE fica sem saber para qual empresa aquela comunicação é direcionada, dificultando o acompanhamento dos pedidos.

Obrigado desde já pela oportunidade de sugerir as melhorias!

Atenciosamente,

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 3.83, equivale a 76,60% 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 3.72, equivale a 74,40% 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 3.99, equivale a 79,80% 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 3.90, equivale a 78,00% de satisfação geral com o serviço.

RESULTADO (REF. 2023)

ATUALIZAR OU REVALIDAR O REGISTRO DE AGENTE ECONÔMICO ATUANTE NO MERCADO AUDIOVISUAL BRASILEIRO

USUÁRIOS NO EXERCÍCIO DE REFERÊNCIA: 1.636

MATERIALIDADE	PARTICIPANTES DA PESQUISA: 138
	AMOSTRAGEM: 8,44%

AVALIAÇÃO

EIXO	ASPECTO AVALIADO	MÉDIA	%
PRAZO DE ATENDIMENTO	Prazo disponível de forma clara e destacada no canal utilizado	78%	
	Serviço foi concluído no prazo informado	89%	
NÍVEL DE SATISFAÇÃO	Quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço	3,83	76,60%
	Informações disponibilizadas sobre o serviço (completude, clareza e objetividade)	3,72	74,40%
	Atendimento prestado pela Ancine durante a prestação do serviço	3,99	79,80%
NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO		3,90	78,00%



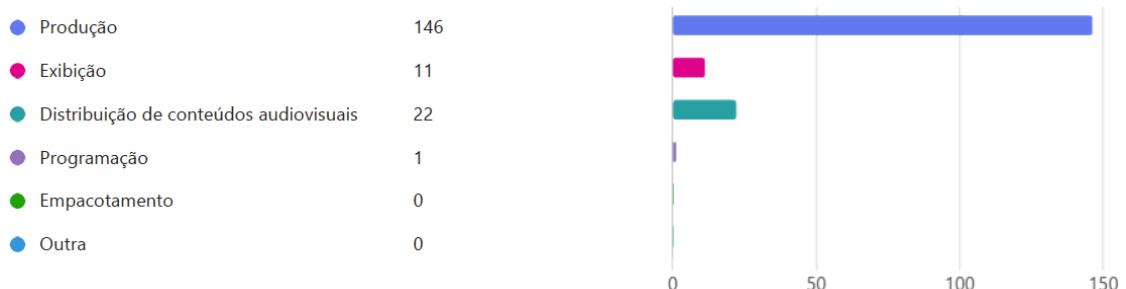
OBSERVAÇÕES:

- > 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 (78%).
- > 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.
- > No mesmo sentido, a área responsável pode avaliar a possibilidade de automatizar alguma forma de alerta ao usuário sobre a proximidade de vencimento do seu registro, com orientações claras sobre como solicitar a revalidação. Caso já seja emitido algum tipo de alerta, a área pode aproveitar os insumos para aperfeiçoar essa comunicação.

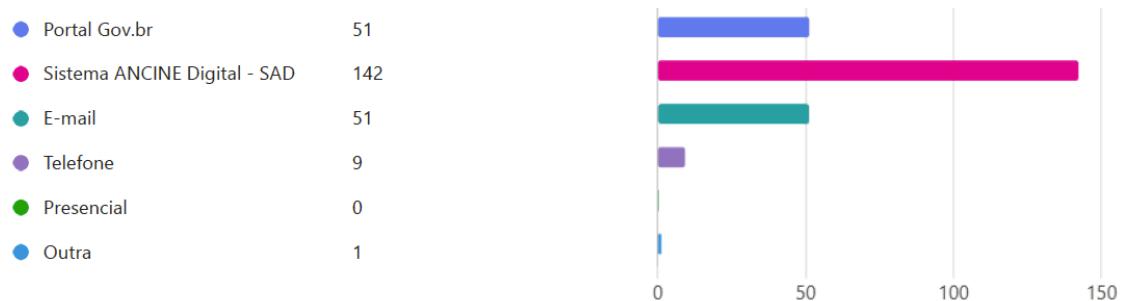
SERVIÇO: OBTER CERTIFICADO DE PRODUTO BRASILEIRO (CPB)

(Gráficos – Sequencial SEI 3476379 / Planilha aberta – Sequencial SEI 3476378)

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

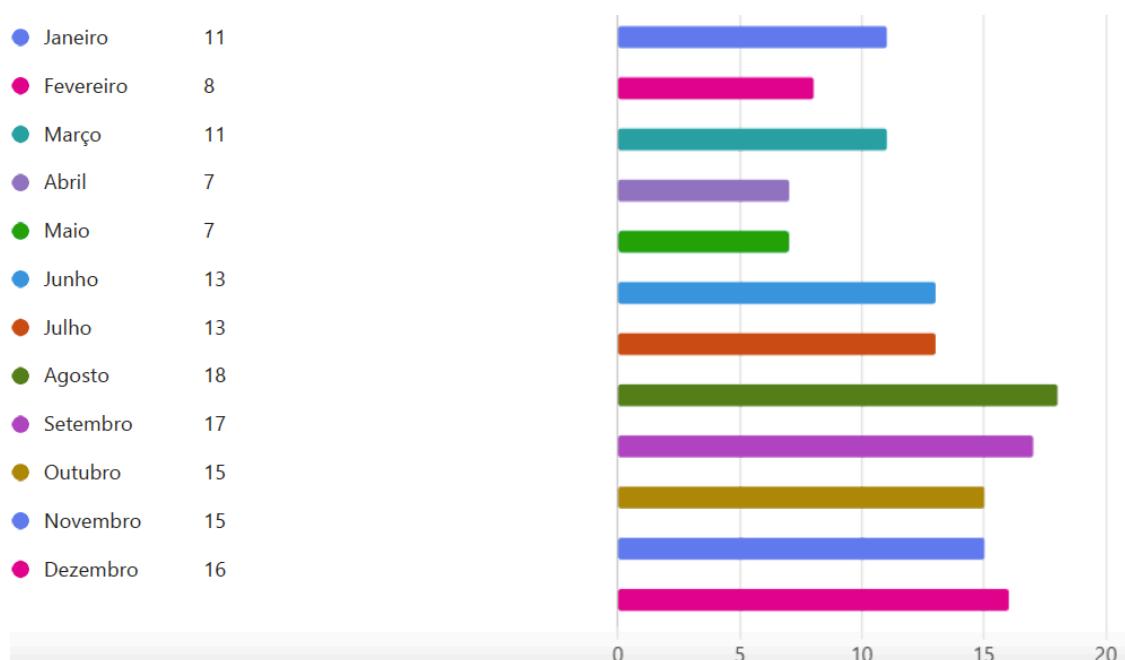


2. Qual(is) canal(is) você utilizou em seu último acesso a este serviço?



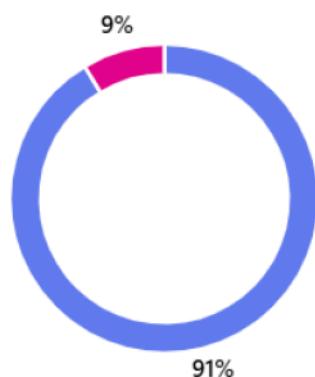
3. Em que mês de 2023, você utilizou o serviço?

● Janeiro	11
● Fevereiro	8
● Março	11
● Abril	7
● Maio	7
● Junho	13
● Julho	13
● Agosto	18
● Setembro	17
● Outubro	15
● Novembro	15
● Dezembro	16



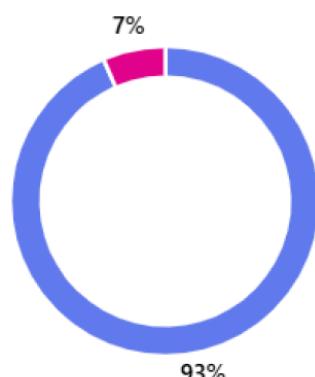
4. O prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado?

● Sim	138
● Não	13



5. O serviço foi concluído no prazo informado?

● Sim	129
● Não	9



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

RESPOSTAS RECEBIDAS
Está bem melhor com o CPB sendo recebido em seguida, automaticamente, por email. Apenas retiraria da inscrição as solicitações que não são realmente necessárias, como contratos, por exemplo.
Emissão de CPB sempre é bem rápido e eficiente!
Muito bom
Entendo que a Ancine está com uma demanda elevada devido aos programas do governo federal que impulsionaram o audiovisual no Brasil. Talvez a criação de concursos públicos para a área aumentando o número de funcionários para o atendimento, geração de CPB e análise de projetos possam aliviar um pouco esse acúmulo de trabalho. Mas vejo com bons olhos os esforços na pasta da cultura.
Foi tudo certo
Seria interessante ter uma plataforma direta, como um formulário (igual esse modelo) para preencher as questões. A platafropma da SAD é antiga e chatinha de usar
Gostaria de solicitar itens a cartilha do CPB sobre obras realizadas independentes que não existe financiamento de terceiros somente financiamento próprio.
Eu gostei demais, e achei a Ancine nem atenciosa e sempre informava de maneira clara o que estava faltando para concluir o processo, a sensação é que a Ancine queria mesmo que eu tirasse o cpb da minha obra
As respostas aos questionamentos feios demoram muito a ser retornados. E as vezes chegam com mais questões devido a falta de clareza.
O formulário é extenso e repetitivo. Não daria pra ser mais prático e objetivo ?
O tempo e as respostas às minhas perguntas sempre foram em um prazo excelente.
Precisei fazer registro CPB em tempo menor que indicado no sistema e fui bem atendido e o resultado saiu no tempo que eu precisava.
Nas últimas tentativas de obtenção do CPB tive muito problemas a ponto de desistir do processo. Além disso, plataforma apresenta buggs.
Acho o sistema excelente, sempre fui bem atendida e tive os prazos fielmente cumpridos pela Ancine.
Não consigo emitir o certificado de produtora da ancine, utilizo o print da pagina de cadastro, a pagina sad sempre da erro.
O prazo de entrega poderia ser menor.



Cliquei janeiro na pergunta 3 mas não sei as datas que fiz os meus CPBs e como não tinha outros cliquei pra não voltar a pesquisa, mas tenho tudo documentado nos emails
Mesmo que ainda esteja com pendências em análise, o prazo foi cumprido e é satisfatório.
Atendimento muito prestativo e rápido.
então tenho um programa que é um Reality Show, e com a evolução da comunicação que estamos passando, eu não consigo fazer o meu reality ser ao vivo porque demora 30 dias no mínimo para obter o CPB.
bom
Não
Fui mto bem atendido! Parabéns ANCINE pela eficiência e agilidade nos meus processos.
Dos mais de 20 CPBs que pedi para a Ancine, tive a aprovação de todos e todos chegaram nas datas prometidas. Eu recebi até CPB na véspera de Natal. E as respostas por e-mail são sempre imediatas. Então só tenho a agradecer pelo bom serviço prestado.
Tudo muito didático e fácil de registrar, apesar de ser cheio de detalhes (o que é bem necessário).
As vezes ultrapassa os 30 dias do prazo estipulado.
Dificuldade para obter informações claras, e às vezes temos que refazer várias vezes os pedidos para que sejamos atendidos.
Ainda é Burocrático, mas Melhorou muito com a Central de Conteúdos. Agilizou a análise das obras e consequentemente as respostas às diligências. Quanto as exigências com relação aos documentos necessários, creio que a divulgação de um manual atualizado seria de muito proveito.
Poderiam diminuir o prazo de 30 dias.
Gostaria de expressar meu agradecimento a toda a equipe da Ancine, pela excelência no atendimento e pelo suporte sempre prestativo. Att, [[OCULTADO]] / Produtora Brasileira
Como produtora, geralmente conseguimos negociar a veiculação de uma obra com um tempo muito reduzido e é muito estressante precisarmos aguardar 30 dias para análise e posterior liberação do CPB para podermos ingressar com o pedido de CRT. Talvez fosse o caso de investirem em aumento do quadro de funcionários para atender a demanda do aumento da produção de audiovisual no Brasil, diminuindo o prazo de análise e respectiva liberação dos Certificados. A Cordialidade dos servidores não se pode negar, mas acredito que estejam sobrecarregados para atenderem a demanda da produção Nacional
Minha solicitação foi em 2024. Em setembro mandei e no mesmo mês veio um retorno 100% claro e objetivo.



O prazo pode estar disponibilizado de forma mais clara nos canais digitais.
Não tive nenhum problema, os emails eram respondidos prontamente, dentro dos prazos esperados.
Foi realizado poucos dias depois do prazo informado.
Poderiam responder com maior celeridade quando dúvidas são enviadas ao canal de contato de vocês (ccr@ancine.gov.br). Houve respostas que levaram mais de duas semanas para então confirmarem recebimento.
Acho que o sistema poderia ser atualizado. Um simples formulário do google já facilitaria para que tudo fosse enviado facilmente em apenas um passo, sem ter que ficar enviando email, etc.
Os e-mail demoram muito para ter resposta e normalmente por telefone é feito pouco auxílio.
Bom atendimento
Não ficou claro o meio de envio da obra e até hoje não conseguimos concluir um CPB por esse motivo.
Foi dentro do prazo, para avaliação, mas depois de aprovado as fases seguintes foram bem antes do esperado.
Acho que deveria ter uma categoria que permitisse que MEIs recebessem fundos ou recursos do Fundo Nacional do Audiovisual para realizar as suas produções. Perdi um Edital pela SECEC/RJ, porque não tinha um CNAE como pré requisito, sendo que eles divulgaram em suas redes sociais que poderia.
Feliz com o retorno imediato
FOI RÁPIDO
acredito que em algum momento houve uma crise no sistema técnico, não sei se com funcionários, ou se o problema foi com o sistema de inteligência artificial e digital de organização do conteúdo necessário para tirar o CPB, mas demora.
Eu, [[OCULTADO]], da Fatumbi Films Ltda, confirmo que tenho recebido respostas elucidativas por parte da Ancine. Não temos queixa alguma com relação a Ancine e estamos trabalhando conjuntamente com a agência em benefício do cinema brasileiro.



Prezados, gostaria de fazer algumas observações sobre o preenchimento dos itens quando do pedido de emissão de CPB no sistema:

Entendo que o item 8 – Financiamento da Obra – só é necessário caso a obra não possua recursos públicos geridos pela ANCINE, já que no caso de projetos incentivados as informações sobre as captações já constam nos pedidos de liberação de recursos, redimensionamentos e afins. Além disso, entre a emissão do CPB e a prestação de contas podem ocorrer novas captações e/ou atualizações orçamentárias que deixam o plano de financiamento apresentado no CPB incompleto.

No item 9 - Data de Início da Divisão Atual de Cotas Patrimoniais com Poder Dirigente – não é possível alterar a data, ela é marcada quando é criado o pedido de emissão, essa data deveria ser alterável para permitir a correta informação dos contratos nos quais a propriedade é de fato criada e informação dos contratos assinados.

Obrigado pela atenção,

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)



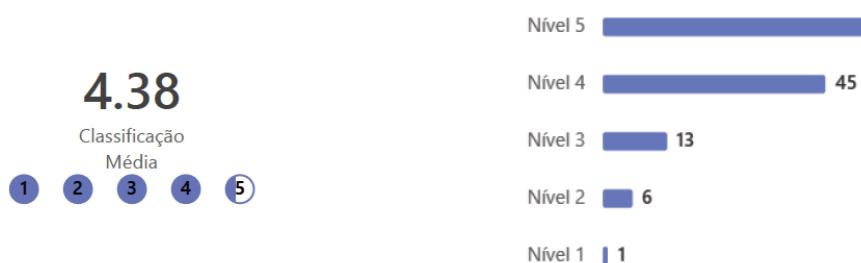
- A média de 4.30, equivale a 86,00% de satisfação.

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



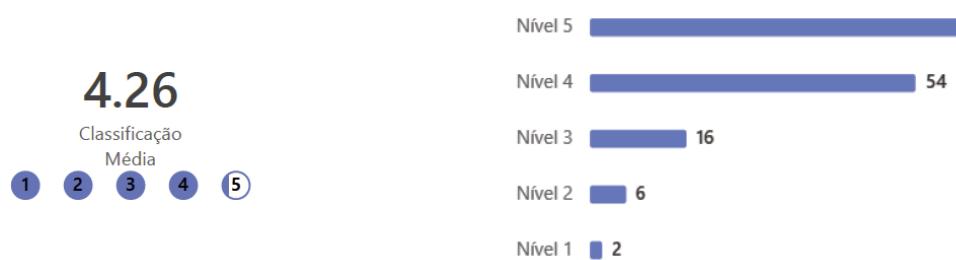
- A média de 4.12, equivale a 82,40% de satisfação.

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 4.38, equivale a 87,60% de satisfação.

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



- A média de 4.26, equivale a 85,20% de satisfação geral com o serviço.

RESULTADO (REF. 2023)			
OBTER CERTIFICADO DE PRODUTO BRASILEIRO (CPB)			
USUÁRIOS NO EXERCÍCIO DE REFERÊNCIA: 1.848			
MATERIALIDADE	PARTICIPANTES DA PESQUISA: 151		
	AMOSTRAGEM: 8,17%		
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	91%	
	Serviço foi concluído no prazo informado	93%	
NÍVEL DE SATISFAÇÃO	Quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço	4,30	86,00%
	Informações disponibilizadas sobre o serviço (completude, clareza e objetividade)	4,12	82,40%
	Atendimento prestado pela Ancine durante a prestação do serviço	4,38	87,60%
NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO		4,26	85,20%



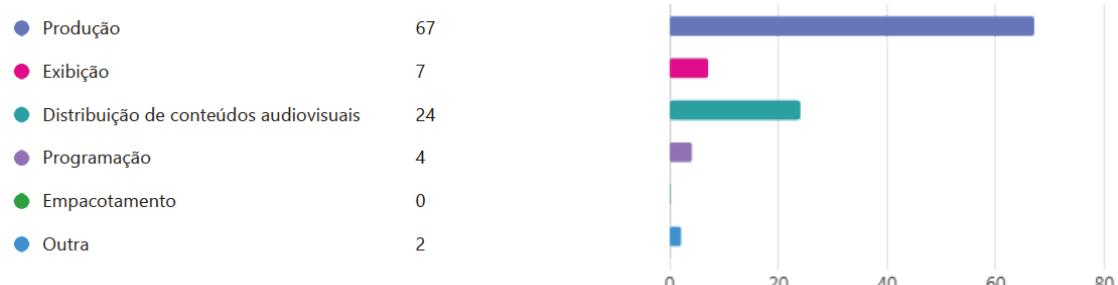
OBSERVAÇÕES:

- > O serviço foi concluído no prazo em 93% dos casos em que o prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado (91%).
- > Todos os aspectos relativos a nível de satisfação avaliados superaram 80% de satisfação.
- > 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.

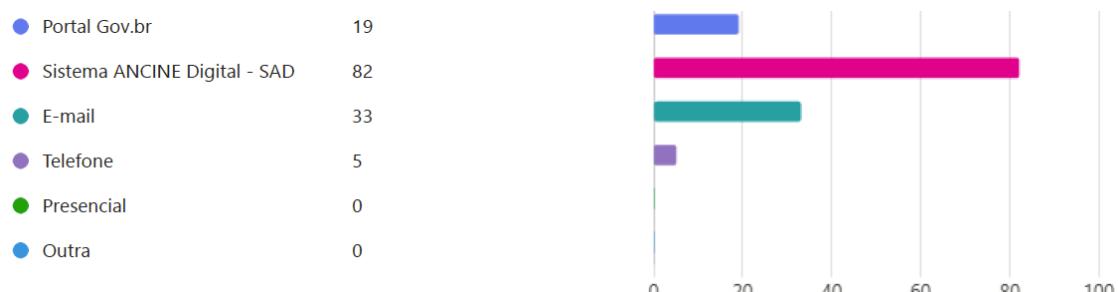
SERVIÇO: OBTER CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO PARA OBRAS NÃO PUBLICITÁRIAS (CRT)

(Gráficos – Sequencial SEI 3437802 / Planilha aberta – Sequencial SEI 3437809)

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

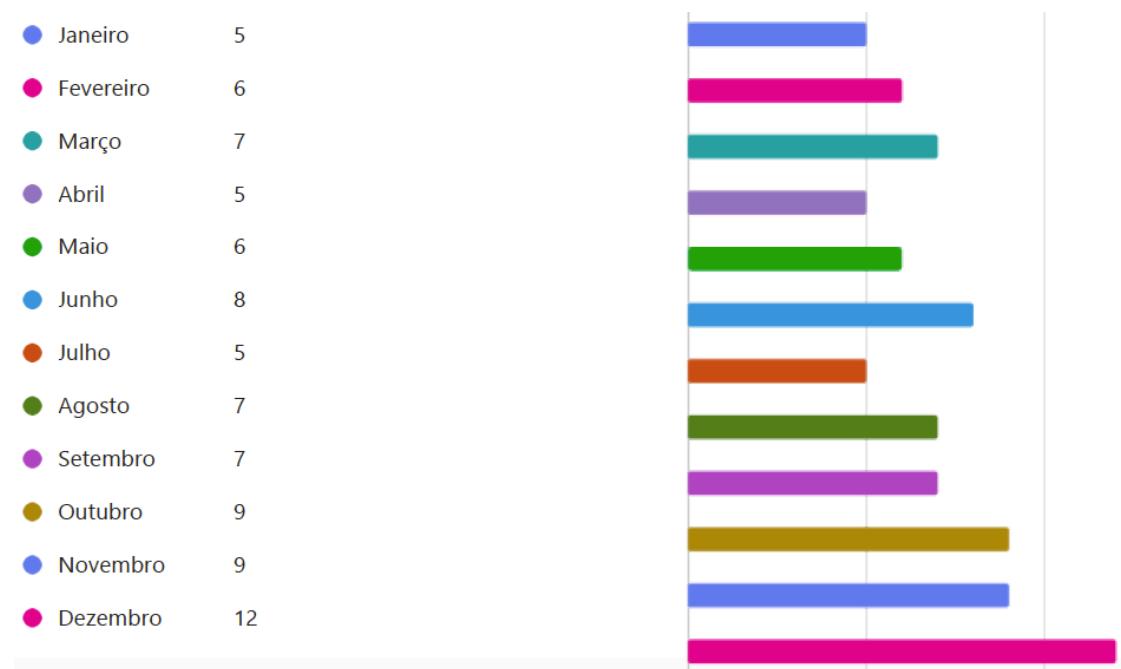


2. Qual(is) canal(is) você utilizou em seu último acesso a este serviço?



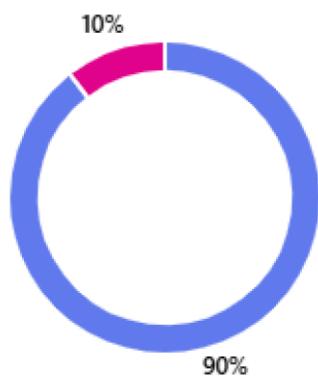
3. Em que mês de 2023, você utilizou o serviço?

● Janeiro	5
● Fevereiro	6
● Março	7
● Abril	5
● Maio	6
● Junho	8
● Julho	5
● Agosto	7
● Setembro	7
● Outubro	9
● Novembro	9
● Dezembro	12



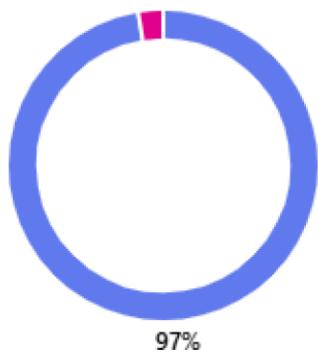
4. O prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado?

● Sim	77
● Não	9



5. O serviço foi concluído no prazo informado?

● Sim	75
● 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
atendimento da ancine sempre impecável desde 2009 qdo comecei a usar
Foi tudo ok, dentro do prazo.
No Painel não havia a possibilidade de anexar a documentação (contratos e quaisquer outros doctos!) E tínhamos que enviar por outro canal de atendimento o que causava muita insegurança. Acho o painel muito dificultoso com relação a login, pois navegadores como Safari, Firefox, a uma dificuldade de logar sem que a gente tenha que mudar a senha. E o painel é realmente complexo, o que poderia ser mais orgânico para as pessoas leigas. Espero que possam fazer mudanças, pois acredito muito no trabalho importante da Ancine, e creio que com essas melhorias, poderemos ser melhor assistidos por pessoas, tendo em vista a dificuldade que a instituição possui com relação ao atendimento humano! Gratidão
nao antendem por telefone, nem buscam entender a nomenclatura do serviço que foi prestado, pelo contrario, preferiram incluir em uma categoria ja existente super taxando o valor e a negociação em si.
Esse departamento funciona muito bem, além de ser ágil
Processo de entrada do CPB claro e rápido. Diligências pertinentes e conclusão do processo com rapidez.
Foi rápido e prático!
A ANCINE presta serviços excelentes com agilidade, clareza e cordialidade
Considero um dos setores mais eficientes da Ancine. Resposta rápida e educada sempre.
Servico impecavel!!
Prezados, esperamos que estejam bem. Tanto para emitir o CPB quanto para emitir o CRT, encontramos dificuldades para apagar processos abertos aos quais não desejamos mais dar continuidade. Há a opção de excluir no CPB, mas ela não funciona, sempre apresentando erro quando tentamos apagar. Se possível, gostaríamos que isso fosse corrigido.
Completando a minha valiação, quero dizer que a Ancine está de parabéns!!!
Antes era demorado e isso dificultava a distribuição para filmes brasileiros. Agora está mais rápido e eficiente.
Na Coordenação do CRT sempre já atendimento rápido e eficaz. Quando tenho dúvidas relacionadas ao processo, sempre tenho clareza e disponibilidade no atendimento com os analistas.
O prazo foi satisfatório. Tudo ótimo e rápido.
Rever critério de classificação para empresas ME.
Sobre analise de execucao e 1a liberacao de recursos: leva-se em media 6 meses o processo. As diligencias nao sao unificadas, cada setor envia um tipo de diligencia, deveria haver uma analise de todas as coordenações e o envio de uma unica diligencia. Os processos ficam infundáveis.



O prazo estipulado é de 30 a 60 dias, mas é bem mais rápido do que isso sempre! Então, talvez já seja possível reduzir o prazo.

De todo o processo que é claro e de fácil instrução dois pontos destaco: a possibilidade de EDITAR o processo inscrito para CORREÇÃO de informações, quando necessário e ou a disponibilidade de um canal de informação mais acessível para este retorno; outro ponto: é o LINK para envio das produções audiovisuais - tem vezes que vem rapidamente e outros momentos que não chega o link para o envio do arquivo. No mais obrigada!

achei bastante satisfatório

Acho que o prazo poderia ser mais rápido e o processo mais otimizado

Única coisa que gostaria de destacar é a necessidade de envio de mídia física. Acredito que agora já é possível encontrar formas de substituir o envio da mídia física.

O Canal direto via telefone poderia ser mais usado, é mais rápido e objetivo.

O sistema é arcaico e de difícil preenchimento, sendo impossível não pensar que "SAD" é "triste" em inglês. A sensação é de imprecisão ao preencher lacunas e documentos. Se faltar algo, não tem como seguir em frente com ressalvas. Achei complicadíssimo.

Prazo super rápido.

O Sistema Ancine melhorou muito após a pandêmia.

Muito satisfeita com atendimento prestado.

acho que o prazo para deferimento de registro de empresa e muito demorado.

A emissão do CRT é realizada para fins de exibição dos títulos em cada segmento de mercado, com duração de até 5 anos, sendo muito comum que a primeira licença no segmento de TV paga e TV aberta tenham a duração de 5 anos. Assim, a validade do CRT deveria coincidir com a vigência das licenças quando estas têm duração de 5 anos. Contudo, a vigência do CRT é contada a partir da data de pagamento da Condecine – o que SEMPRE é antes da vigência em si, pois os canais precisam que a emissão seja feita com alguma antecedência para ter a garantia e segurança em programar a exibição a partir do início da vigência. Com isso, sempre que a vigência da licença é de 5 anos, o CRT acaba antes, gerando a obrigação da produtora ou canal pagar nova Condecine, em muitos casos para cobrir uma vigência de poucos dias ou semanas. Ou mesmo quando as licenças tem 3 anos e são prorrogadas automaticamente por mais 2 anos, o mesmo acontece.

Assim, faz-se necessário que seja alterada essa lógica, e que a data de início da vigência do CRT seja equivalente a data de início das licenças, para dessa forma garantir que o período seja coincidente, visto que não faz sentido que a vigência do CRT seja anterior à licença.

Aproveitamos para agradecer a disponibilidade da Ancine em avaliar o serviço prestado à sociedade e esperamos que nossa contribuição seja incorporada ao processo de registro.

O último CRT que solicitamos foi em 2020 (marcamos janeiro de 2023 apenas para dar curso à pesquisa) O serviço de obtenção do documento foi realizado por profissionais da área (free lancer), contratados na ocasião pela nossa empresa, e não tivemos nenhum problema em ter em mãos o certificado, inclusive com rapidez (havia uma urgência imposta pela distribuidora do filme). Em suma, não temos nenhum reparo a fazer quanto ao funcionamento deste setor, e desejamos que presentemente a expedição do CRT esteja tão eficiente quanto nos foi no ano mencionado (2020)..

Não é sinalizado, e sem um tutorial e emails perguntando sobre, não ia saber.



na verdade eu nao usei o seríço em 2023 e sim agora em 2024, foi a primeira vez que tive que fazer o processo pessoalmente e foi muito tranquilo! Tive duvidas que a equiepe da CRO sanou muito rapido. precisei pedir uma carta para o canal para agilizar o processo e entre o envio da carte, dos materias e diligencias ate a emissão do CRT nao tomou mais do que 4 dias achei muito eficiente o processo.

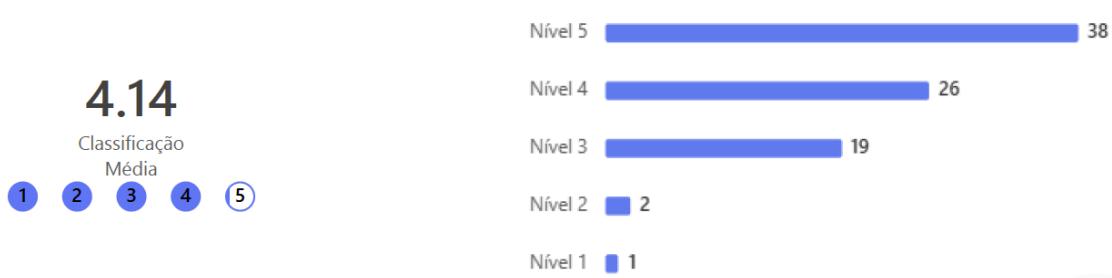
A comunicação por email é essencial mas não esta sistematicamente utilisado poir todos os serviços da Ancine. Por exemplo, as diligencias relacionadas as inscrições de novos projetos no SAD não são informados e transmitidos por mail e já foram cancelados 3 projetos por esse motivo.

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 4.16, equivale a 83,20% 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 4.14, equivale a 82,80% 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 4.31, equivale a 86,20% 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 4,28, equivale a 85,60% de satisfação geral com o serviço.

RESULTADO (REF. 2023)

OBTER CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO PARA OBRAS NÃO PUBLICITÁRIAS (CRT)

USUÁRIOS NO EXERCÍCIO DE REFERÊNCIA: 922

MATERIALIDADE	PARTICIPANTES DA PESQUISA: 86
	AMOSTRAGEM: 9,33%

AVALIAÇÃO

EIXO	ASPECTO AVALIADO	MÉDIA	%
PRAZO DE ATENDIMENTO	Prazo disponível de forma clara e destacada no canal utilizado	90%	
	Serviço foi concluído no prazo informado	97%	
NÍVEL DE SATISFAÇÃO	Quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço	4,16	83,20%
	Informações disponibilizadas sobre o serviço (completude, clareza e objetividade)	4,14	82,80%
	Atendimento prestado pela Ancine durante a prestação do serviço	4,31	86,20%
NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO		4,28	85,60%

OBSERVAÇÕES:

- > O serviço foi concluído no prazo em 97% dos casos em que o prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado (90%).
- > Todos os aspectos relativos a nível de satisfação avaliados superaram 80% de satisfação.

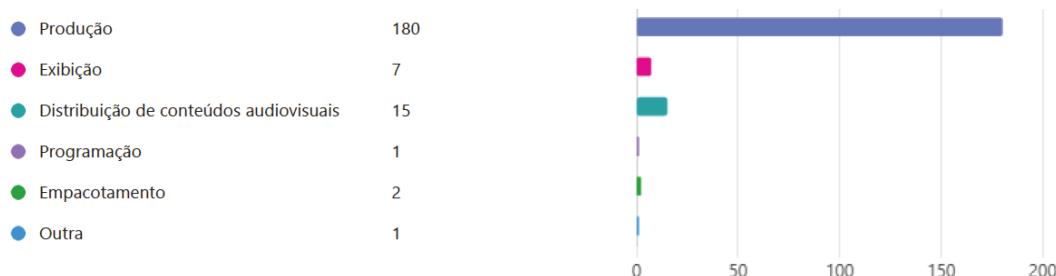


- > De toda forma, a área responsável pelo serviço pode aproveitar as informações obtidas pela pesquisa para avaliar em que pontos pode buscar melhorar, ainda mais, os níveis de satisfação.

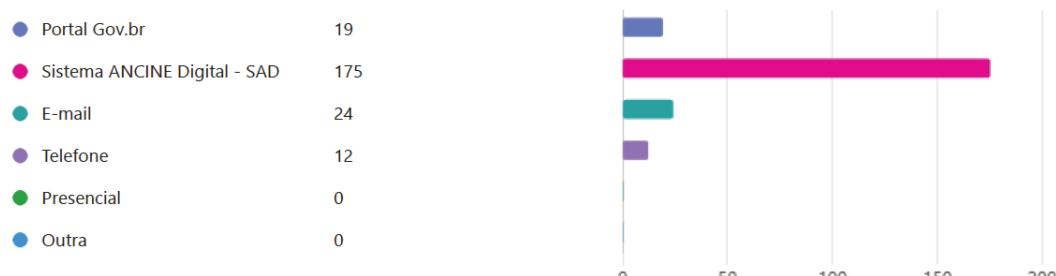
SERVIÇO: OBTER CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO PARA OBRAS PUBLICITÁRIAS (CRT)

(Gráficos – Sequencial SEI 3531191 / Planilha aberta – Sequencial SEI 3437809)

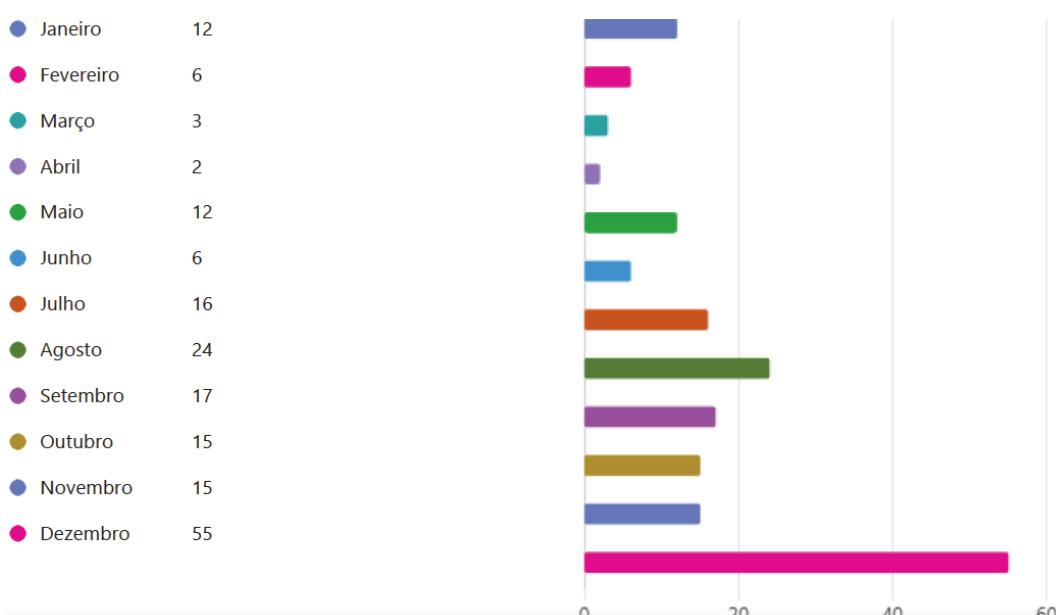
- 1. Dentre as categorias de atividades do setor audiovisual listadas abaixo, em qual(is) delas você se enquadra?**



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



- 3. Em que mês de 2023, você utilizou o serviço?**



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



5. O serviço foi concluído no prazo informado?



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

RESPOSTAS RECEBIDAS
A divisão de etapas do cadastro pelo SAD é interessante, mas dentro de cada etapa existe um excesso de telas. Tudo tem telas separadas: cada upload de arquivo, cada pessoa na ficha técnica, etc. Além disso existem vários campos que não é possível colar texto pelo atalho de teclado.
As vezes fica fora do ar e o atendimento telefônico não é muito rápido, sempre uma pessoa passa para outra por várias vezes.
Com relação à pergunta 3 acima dessa pesquisa, não consegui marcar os meses que utilizamos os serviços. Foram: Janeiro, março, maio, junho, agosto, setembro, outubro
ele tem sido muito satisfatório para o que utilizei
Eu acho pratico e intuitivo o processo de registro e também quando surge dúvidas sempre fui bem atendido ao email e telefonema, única parte ruim para mim é o tamanho de arquivo para



subir, nosso contrato de producao principalmente sempre tem bastante páginas e acaba subindo um resumo das 3 primeiras paginas pelo tamanho que nao conseguimos reduzir tao consideravelmente. além da lista de equipe que esta defasada em funcoes contratadas, ficando parte fora do cadastramento.

Foi tudo tranquilo dentro da expectativa. O sistema digital é bem rápido.

Gostaria de abordar uma questão recorrente que temos enfrentado em relação à emissão do Certificado de Registro de Título (CRT) para as obras publicitárias brasileiras produzidas por nossa empresa. Mais especificamente, temos encontrado dificuldades com a clareza das diretrizes para emissão de múltiplas versões de uma mesma obra no contexto do varejo.

Conforme a prática atual, temos a possibilidade de emitir até 50 versões para o segmento de varejo. Contudo, um ponto de discordância é a falta de explicitação clara do valor total para a emissão dessas versões adicionais. Além disso, quando o setor de análise da ANCINE nos contata, é comum que questionem a necessidade ou justificativa para a emissão de 50 versões, o que nos coloca em uma situação de constantes explicações.

Gostaria de pontuar que este questionamento recorrente não considera adequadamente as dinâmicas específicas das campanhas publicitárias de varejo, onde pequenas variações em uma mesma obra são essenciais para atender às necessidades regionais e temporais do mercado.

Estamos abertos a colaborar e esclarecer qualquer dúvida, mas acreditamos que seria produtivo revisar essa questão para que haja maior transparência e consistência nas diretrizes aplicáveis a obras publicitárias, especialmente no que se refere à quantidade de versões permitidas e aos custos associados.

Há situações em que não há contrato de produção e/ou cobrança pelo serviço porque ele é executado pela produtora que é o próprio Agente Econômico que está solicitando a emissão do CRT, mas o sistema exige que se carreguem esses documentos, o que acaba nos obrigando a pedir para alguma empresa parceira emitir uma nota fiscal com valor simbólico (como R\$ 1,00). Deveria ter uma opção de marcar que não existe essa contratação, como ocorre na seção sobre contratação de agência de publicidade.

Muito eficaz

Nada a ver com prazo, mas acho que a plataforma poderia ser mais moderna, mais amigável, aceitar arquivos um pouco maiores e

Não tenho certeza se entendi o que é este prazo. Seria o prazo de validade de 1 ano do CRT?

Não tive nenhum problema e o prazo estabelecido foi cumprido corretamente.

No nosso caso é instantâneo

Nós emitimos muitos CRTs de obras publicitárias, e o processo e a experiência nos parecem no geral bastante satisfatórios. Apenas acreditamos que deveria ter algum tipo de pontuação ou retorno para empresas produtoras que recolhem CRT publicitário. Nossa impressão é que temos grande contribuição de receita através das taxas de Condecine que pagamos, mas é muito restrito o acesso a FSA, por exemplo.

O prazo para CRT é muito bom. Quanto para CPB leva mais tempo.

O registro de obra publicitária está perfeito



O segmento da publicidade é tratado como a parte pelo sistema da Ancine para poder fazer o registro CRT. Sempre estamos sendo submetidos as normas voltadas para longametragens e grandes produções. Empresas do audiovisual que estão no norte nordeste, trabalham com valores de produção bem inferiores que o Sul, e isso nunca é levado em conta. Sempre que enviamos os custos de produção, somos submetidos a investigações internas com regras completamente desconexas com a realidade de produções locais onde um pessoa faz praticamente tudo e a Ancine insiste em solicitar prestação de custos de produção como se tivessemos uma grande equipe trabalhando em um material que o custo final de produção e edição não passa de R\$ 1.200,00 reais. Uma grande realidade nas produtoras do norte e nordeste. Desse valor são recolhidos R\$ 297,00 reais. E tempos depois ainda somos multados em fiscalizações que não sabem como é a realidade na produção de vídeos e comerciais nesses locais. Enfim, a publicidade não é igual para todo o Brasil, nem os custos de produção.

O serviço foi continuo e não tivemos problema, mas faço uma ressalta sobre comunicação por telefone. Não conseguimos comunicação via telefone.

O serviço sempre foi prestado com agilidade

O serviço, sempre que usado, bem como a equipe, quando acionada, foram sempre muito eficazes, profissionais e me atenderam prontamente.

Oi, algumas sugestões de melhoria na hora do cadastro das informações no SAD.

- Equipe Técnica e Artística: como um profissional pode ter mais de uma função no projeto, sugiro que consigamos linkar mais funções a um mesmo cpf, agilizando o cadastro.
- Quando vamos renovar um CRT no SAD, não há opção de uma simples renovação... tendo assim que fazer novamente todo o cadastro novamente. Sugestão: inserir um botão nos CRTs já emitidos de "Renovar esse CRT por mais 1 ano".

Satisfeito com o prazo apresentado.

Sentimos falta de um contato direto por telefone. Toda vez que precisamos aciona-los por email, tem uma demora no retorno, e não vem de forma clara e precisa. Obrigada

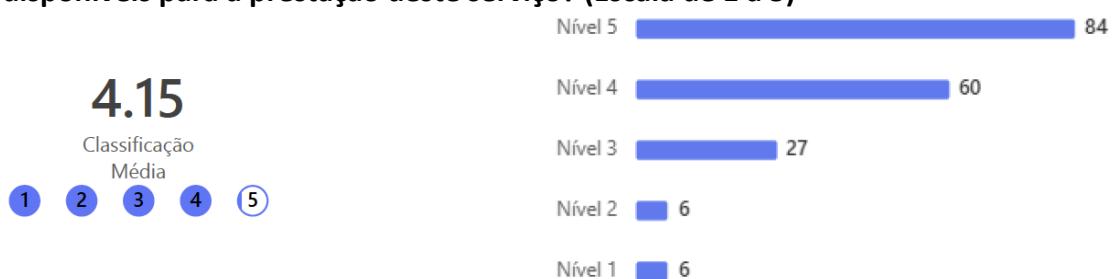
Serviço eficiente no que se refere à geração / efetivação do CRT. Porém acredito que os dados do cliente e agência assim como o CNPJ da agência e cliente poderia ficar no histórico do perfil da produtora. As produtoras têm normalmente uma média de clientes fixos / agências / fornecedores. Assim sendo agilizaria o preenchimento.

Solicitei correção de preenchimento num título e a solicitação foi atendida no prazo estabelecido.

Somente a revalidação é demorada e atrapalha o trabalho na produtora

Tive que entrar em contato com a Ouvidoria para conseguir emitir corretamente um CRT, pois, no mercado pequeno em que atuo, é impossível ter a NF do serviço prestado no momento em que precisamos ter o CRT em mãos para veicular a obra. No caso do cliente SENAI, por exemplo, onde o pagamento é emitido via empréstimo vindo da agência de propaganda, só sou autorizado a emitir a NF em média 30 dias após a produção, o que dá uns 25 dias antes da emissão, já que a gente filma em um dia, edita no outro e finaliza no outro.

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 4.15, 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 3.92, equivale a 78,40% 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 4.10, equivale a 82,00% 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 4.13, equivale a 82,60% de satisfação geral com o serviço.



RESULTADO (REF. 2023)

OBTER CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO PARA OBRAS PUBLICITÁRIAS (CRT)

USUÁRIOS NO EXERCÍCIO DE REFERÊNCIA: 2.811

MATERIALIDADE	PARTICIPANTES DA PESQUISA: 183
	AMOSTRAGEM: 6,51%

AVALIAÇÃO

EIXO	ASPECTO AVALIADO	MÉDIA	%
PRAZO DE ATENDIMENTO	Prazo disponível de forma clara e destacada no canal utilizado	93%	
	Serviço foi concluído no prazo informado	99%	
NÍVEL DE SATISFAÇÃO	Quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço	4,15	83,00%
	Informações disponibilizadas sobre o serviço (completude, clareza e objetividade)	3,92	78,40%
	Atendimento prestado pela Ancine durante a prestação do serviço	4,10	82,00%
NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO		4,13	82,60%

OBSERVAÇÕES:

- > O serviço foi concluído no prazo em 99% dos casos em que o prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado (93%).
- > À exceção do nível de satisfação quanto às informações disponibilizadas sobre o serviço, 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, ainda mais, os níveis de satisfação, com especial atenção às informações disponibilizadas sobre o serviço (completude, clareza e objetividade).



SERVIÇO: OBTER NOVO VALOR DE PAGAMENTO PARA CONDECINE EM ATRASO - APÓS EMISSÃO DE NFL

(Gráficos – Sequencial SEI 3476392/ Planilha aberta – Sequencial SEI 3476391)

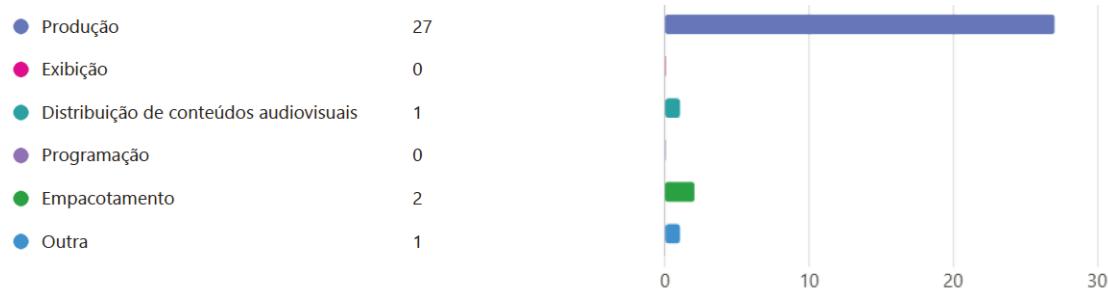
Informação: a pesquisa foi encaminhada para 30 (trinta) destinatários que utilizaram o serviço no exercício de 2023. Destes, apenas 1 (um) participou da pesquisa, o que, apesar de representar 3,33% (três vírgula trinta e três porcento) do total de usuários no exercício, não confere significância estatística suficiente, enviesa os resultados e prejudica a avaliação do serviço a partir dos dados obtidos.

Convém destacar que o Serviço já passou pelo processo de transformação digital que se encontra em curso na Ancine e já se encontra no ambiente de produção.

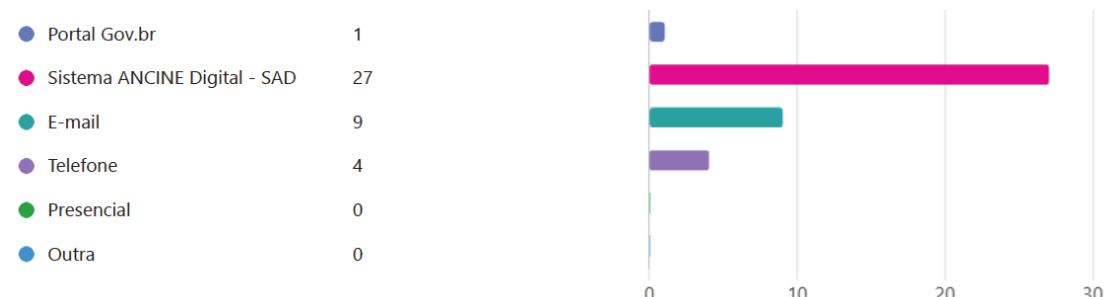
SERVIÇO: OBTER NOVO VALOR DE PAGAMENTO PARA CONDECINE EM ATRASO - COBRANÇA ESPONTÂNEA (ANTES DA EMISSÃO DE NFL)

(Gráficos – Sequencial SEI 3476403/ Planilha aberta – Sequencial SEI 3476402)

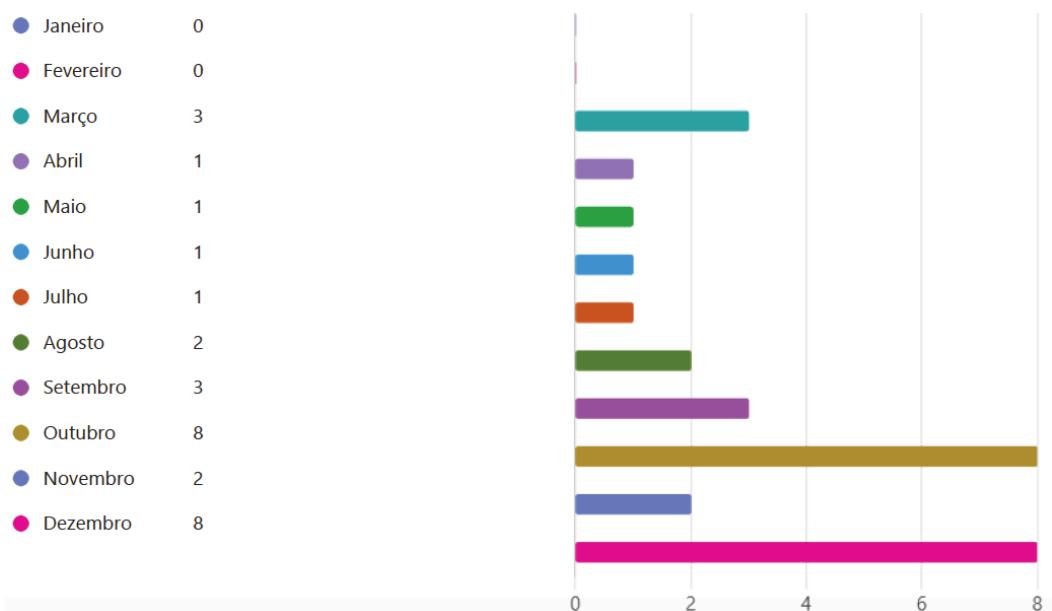
- 1. Dentre as categorias de atividades do setor audiovisual listadas abaixo, em qual(is) delas você se enquadra?**



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

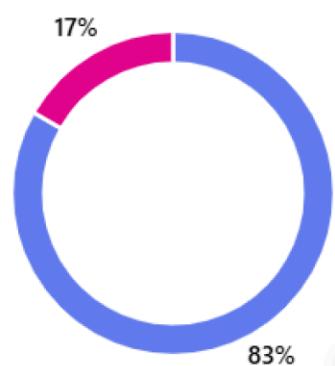


3. Em que mês de 2023, você utilizou o serviço?



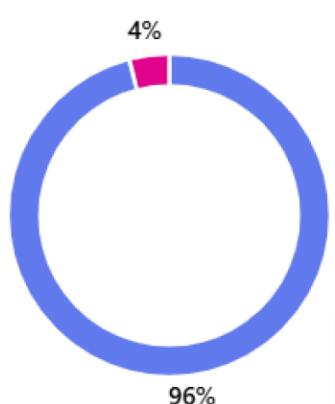
4. O prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado?

Sim 25
Não 5



5. O serviço foi concluído no prazo informado?

Sim 24
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
Ás vezes é difícil encontrar o caminho.
RETORNO DEMORA DEMAIS
VALOR DE MULTA OU JUROS JA VIR NO BOLETO



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)

4.10

Classificação
Média

2 3 4 5

Nível 5  10

Nível 4  14

Nível 3  5

Nível 2  1

Nível 1

- A média de 4.10, equivale a 82,00% 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)

4.00

Classificação
Média

2 3 4 5

Nível 5  11

Nível 4  10

Nível 3  8

Nível 2

Nível 1  1

- 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)

4.10

Classificação
Média

2 3 4 5

Nível 5  11

Nível 4  15

Nível 3  2

Nível 2

Nível 1  2

- A média de 4.10, equivale a 82,00% 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)

4.10

Classificação
Média

2 3 4 5

Nível 5  11

Nível 4  13

Nível 3  4

Nível 2  2

Nível 1

- A média de 4.10, equivale a 82,00% de satisfação geral com o serviço.



RESULTADO (REF. 2023)

**OBTER NOVO VALOR DE PAGAMENTO PARA CONDECINE EM ATRASO
- COBRANÇA ESPONTÂNEA (ANTES DA EMISSÃO DE NFL)**

USUÁRIOS NO EXERCÍCIO DE REFERÊNCIA: 1.057

MATERIALIDADE	PARTICIPANTES DA PESQUISA: 30
	AMOSTRAGEM: 2,84%

AVALIAÇÃO

EIXO	ASPECTO AVALIADO	MÉDIA	%
PRAZO DE ATENDIMENTO	Prazo disponível de forma clara e destacada no canal utilizado	83%	
	Serviço foi concluído no prazo informado	96%	
NÍVEL DE SATISFAÇÃO	Quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço	4,10	82,00%
	Informações disponibilizadas sobre o serviço (completude, clareza e objetividade)	4,00	80,00%
	Atendimento prestado pela Ancine durante a prestação do serviço	4,10	82,00%
NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO		4,10	82,00%

OBSERVAÇÕES:

- > A Coordenação de Fiscalização Tributária (CFT) esclareceu que, no caso das empresas de telecomunicações contribuintes da Condecine Teles, o registro como agente econômico não é obrigatório para execução do serviço, motivo pelo qual parte dos registros não possui dados de e-mail disponíveis.
- > O serviço foi concluído no prazo em 96% dos casos em que o prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado (83%).
- > Todos os aspectos relativos a nível de satisfação avaliados superaram 80% de satisfação.
- > De toda forma, a área responsável pelo serviço pode aproveitar as informações obtidas pela pesquisa para avaliar em que pontos pode buscar melhorar a disponibilização, de forma clara e destacada, do prazo para prestação do serviço nos diversos canais utilizados; e buscar melhorar, ainda mais, os níveis de satisfação.

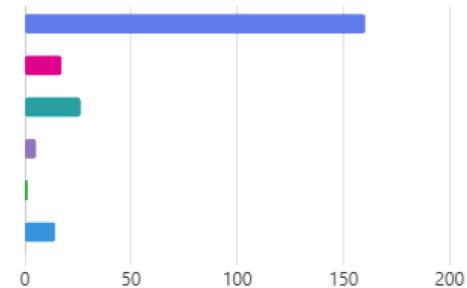


SERVIÇO: REGISTRAR AGENTE ECONÔMICO ATUANTE NO MERCADO **AUDIOVISUAL BRASILEIRO**

(Gráficos – Sequencial SEI 3412762/ Planilha aberta – Sequencial SEI 3412767)

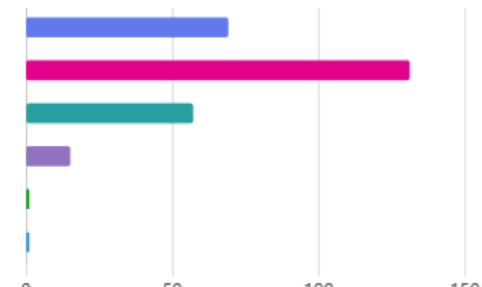
1. Dentre as categorias de atividades do setor audiovisual listadas abaixo, em qual(is) delas você se enquadra?

Produção	160
Exibição	17
Distribuição de conteúdos audiovisuais	26
Programação	5
Empacotamento	1
Outra	14



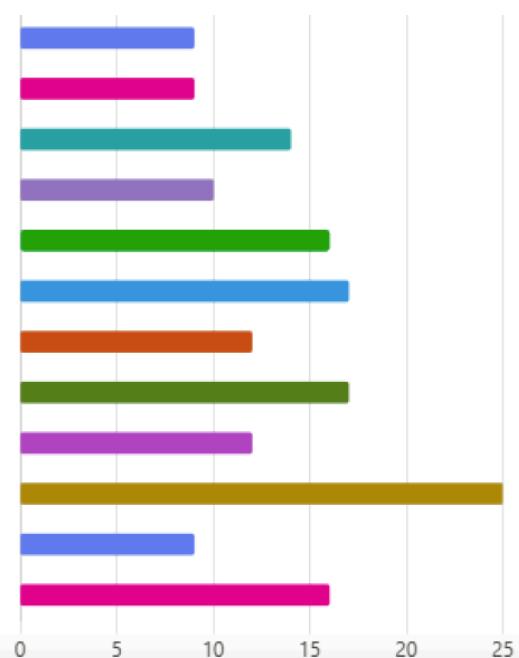
2. Qual(is) canal(is) você utilizou em seu último acesso a este serviço?

Portal Gov.br	69
Sistema ANCINE Digital - SAD	131
E-mail	57
Telefone	15
Presencial	1
Outra	1

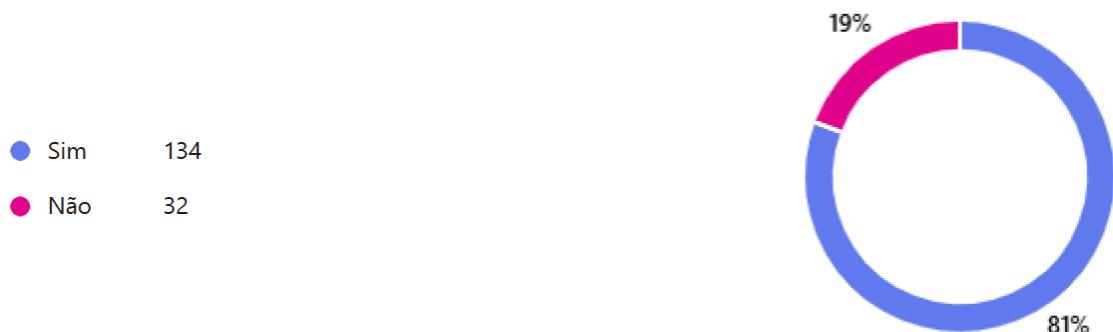


3. Em que mês de 2023, você utilizou o serviço?

Janeiro	9
Fevereiro	9
Março	14
Abril	10
Maio	16
Junho	17
Julho	12
Agosto	17
Setembro	12
Outubro	25
Novembro	9
Dezembro	16



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



5. O serviço foi concluído no prazo informado?



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

RESPOSTAS RECEBIDAS
A plataforma e a forma certa como proceder para cadastrar produtos e tirar documentos eram confusas.
Achei a pior experiência de minha vida com este tipo de serviço, ninguém que me atendeu conseguia saber nada, explicar nada, se responsabilizar por nada e ainda ficava jogando para outro setor! Liguei, mandei e-mail, só faltou sinal de fumaça e infelizmente não conseguir registrar nosso documentário que fizemos com pessoas em situação de rua e nem descobri como fazer! Sendo que liguei várias vezes! Muito triste mesmo! Até comprar os direitos autorais de uma música de seu Jorge tratando com 2 gravadoras, foi mais fácil e conseguimos realizar! Tive realmente uma péssima e decepcionante experiência! No final desisti de vocês! Só não dou nota zero porque não tem no quadro abaixo e falo de coração mesmo! Porque tinha uma grande ilusão em relação a Ancine! Achei um trabalho preguiçoso e nada profissional!
Acho tudo burocrático, sem explicações corretas e claras. Os atendentes são ruins e mal educados. Conheço muita gente que tem acesso facilitado com Conexões internas e que tem privilégios. E por aí vai. Um dia quem sabe vcs fiquem bons. Tudo tem que ser claro, fácil e democrático.



Agradeço pelo suporte que me foi dado. Responderam muito rápido e com muita paciência para me ensinar todo o processo.
Ancine é muito burocrática, o sistema tem que ser mais fácil para os pequenos produtores.
Apesar de ter uma empresa de Audio Visual, eu trabalho como Free-lancer e estou começando o trabalho de produtor executivo, por isso ainda não estou usando efetivamente o serviço. Pretendo melhorar meu conhecimento em fomento e começar a produzir peças pela minha empresa.
Atendimento rápido e elucidativo. Funcionou 100% pra minha agência.
Considero longo
Em 2023 fiquei meses além do prazo esperando o departamento de registro de nível me mandar uma resposta de um processo. Atrasou por completo todo o planejamento e execução de projetos.
Em termos de feedback de política pública, acho que seria interessante a Ancine oferecer a oportunidade de crescimento das empresas pequenas de forma integrada, tanto revendo critérios de pontuação para participação em editais, como incentivando a parceria das empresas pequenas com as médias e grandes nas concorrências. Orientar e incentivar a co-produção pode ser uma solução para o boom de pequenas empresas na década 10 dos anos 2000 e sua dificuldade de se manter e crescer no mercado de forma competitiva. Coragem para regular e trabalhar formação e distribuição para além da produção.
Entendo que não há transparência quanto aos prazos. Estou com um projeto em análise de direitos há meses, sem nenhuma movimentação.
Foi muito rápido para emitir o CPB, mas o site é bastante desatualizado, pouco acessível. Precisa melhorar a experiência do usuário.
Foi ótimo, rápido e dentro do prazo informado. Senti falta de receber o comprovante do cadastro informando o registro da empresa como produtora audiovisual na Ancine. Entrei no site para tentar emitir um comprovante, mas não consegui encontrar como fazer a emissão de comprovante.
Gostaria de solicitar um estudo sobre a possibilidade de produtoras de audiovisual que estão enquadradas na categoria MEI terem um CNAE para recebimentos do fundo setorial.
Gostaria que o prazo de registro fosse mais curto.
Interface de cadastro desatualizada, o campo de telefone não permitia colocar todos os números do meu celular
Minha comunicação com a Ancine é frequente e sempre satisfatória.
Muitas vezes é confuso. Juridiquês demais. As normas devem estar claras e concisas, sem o uso de termos jurídicos complexos e de difícil entendimento.
Muito bom, extremamente solícitos e eficientes.



Muito eficiente
Muito lento e burocrático
Muito simples
Nao avaliei recentemente o serviço e não acho justo criticar sem ter um parâmetro atualizado.
O prazo estava dentro do esperado e estou satisfeito.
O prazo foi cumprido.
O serviço foi preciso, claro e assertivo. Estão de parabéns.
<p>O serviço prestado pela Ancine é muito Satisfatório. Sugiro uma pesquisa quanto a satisfação sobre a distribuição dos recursos do fundo do Audiovisual. Ai vcs saberão se os serviços da Ancine estão de acordo com o que pensa os produtores independentes. Porque no meu entendimento, a forma como hj se apresenta os critérios de avaliação das propostas não estimulam as novas produtoras e fortalece as já consagradas. Precisamos pensar se o trabalho feito pela Ancine atende ao desenvolvimento do setor e aumento da concorrência no mercado ou concentra os recursos no chamado "mais do mesmo".</p> <p>Grande abraço.</p> <p>[[OCULTADO]].</p> <p>Plural Rel Gov.</p> <p>[[OCULTADO]]</p>
O Sistema Ancine Digital é arcaico e confuso. Layout ultrapassado e interface gráfica de péssima qualidade. O atendimento via e-mail também deixa a desejar.
O site poderia ser mais intuitivo. Chega a ser excludente em sua complexidade. Em relação aos prazos, quanto mais rápido melhor é para todes. Amor nas respostas é bom.
Oficialmente só fiz o cadastro para depois realizar os registros. Então nas respostas acima, fico em dúvida pq não efetivai a atividade, só cadastrei. Mas como são perguntas obrigatórias, me vi na obrigação de marcar algo. Mas posso afirmar que todo processo foi claro, tranquilo, plataforma intuitiva, não tive dificuldades. Vou utilizar mais a plataforma provavelmente no próximo ano com mais efetividade, visto que aprovei dois documentários e vou executá-los no próximo ano.
os anos anteriores, em 2022, 2021 e antes, cadastrar minha empresa na Ancine e não consegui. O site sequer funcionava. Em 2023 o serviço foi bom, mas na média histórica, para o meu caso, foi insatisfatório. Isse se refletirá nas respostas seguintes.
Parabéns
<p>PARABÉNS Ancine!</p> <p>A cultura voltou ao nosso país!</p>



Precisei reenviar o email 2x com a última informação para finalizar o processo de registro do curta-metragem. Estava achando que a demora era "comum" mas só não leram / viram a minha resposta.

Primeiramente houve uma resposta muito equivocada quando enviei e-mail solicitando informações sobre o registro de minha pessoa física na Ancine, me informaram que não "emitiam licença para peças publicitárias" mas eu já havia deixado bem claro que eu trabalho na área de cinema e então quando registrei minha empresa as coisas foram resolvidas em tempo normal e de forma correta, de acordo com as normas da Ancine.

Que este cadastro possa servir como ferramenta de referência para que a Ancine possa desenvolver ações também para as produtoras que possuem pouco tempo no mercado

Sobre o prazo não mas sobre a falta de intuitividade do site e a complicada navegação, sim.

Tive que ir pessoalmente no prédio da ANCINE para cadastrar minha produtora

Vs estão democratizando o áudio visual no Brasil, sei que e em passos lentos mas firmes, onde em um futuro próximo, vamos ter uma demanda cinematográfica, forte no Brasil.

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)



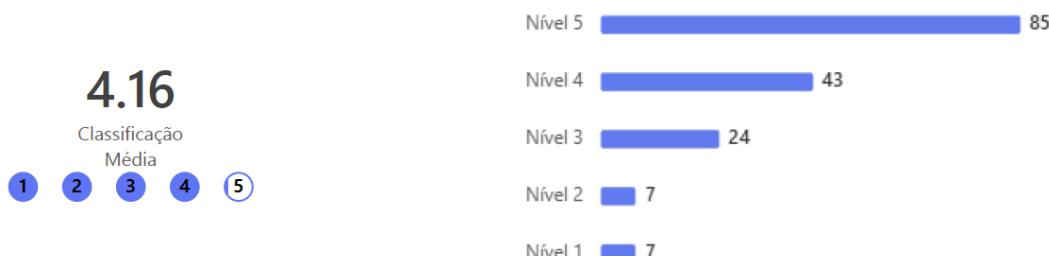
- A média de 3.96, equivale a 79,20% de satisfação quanto à quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço.

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 3.89, 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 4.16, equivale a 83,20% 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 4.08, equivale a 81,60% de satisfação geral com o serviço.

RESULTADO (REF. 2023)

**REGISTRAR AGENTE ECONÔMICO ATUANTE NO MERCADO
AUDIOVISUAL BRASILEIRO**

USUÁRIOS NO EXERCÍCIO DE REFERÊNCIA: 3.255

MATERIALIDADE	PARTICIPANTES DA PESQUISA: 166
	AMOSTRAGEM: 5,10%

AVALIAÇÃO

EIXO	ASPECTO AVALIADO	MÉDIA	%
PRAZO DE ATENDIMENTO	Prazo disponível de forma clara e destacada no canal utilizado	81%	
	Serviço foi concluído no prazo informado	96%	
NÍVEL DE SATISFAÇÃO	Quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço	3,96	79,20%
	Informações disponibilizadas sobre o serviço (completude, clareza e objetividade)	3,89	77,80%
	Atendimento prestado pela Ancine durante a prestação do serviço	4,16	83,20%
NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO		4,08	81,60%



OBSERVAÇÕES:

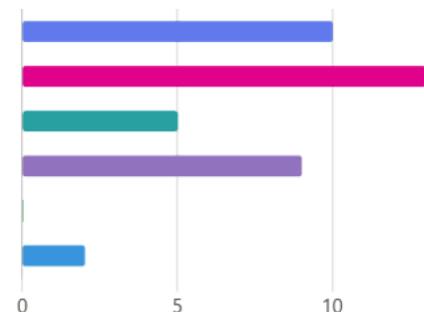
- > O serviço foi concluído no prazo em 96% dos casos em que o prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado (81%).
- > Os aspectos relativos a nível de satisfação avaliados quanto ao atendimento prestado pela Ancine e quanto ao nível geral de satisfação com o serviço superaram 80% de satisfação.
- > 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.
- > Levando em conta os insumos da presente pesquisa, assim como as manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral da Ancine, em que há reclamações relativas a prazo de atendimento e recorrentes relatos quanto a inconsistências do Sistema Ancine Digital -SAD, convém refletir sobre a possibilidade de incluir este serviço no processo de transformação digital em curso, com unificação das etapas de solicitação do serviço e de envio da documentação necessária.

SERVIÇO: REGISTRAR MOSTRAS E FESTIVAIS PARA FINS DE AUTORIZAÇÃO DE ISENÇÃO DE CONDECINE

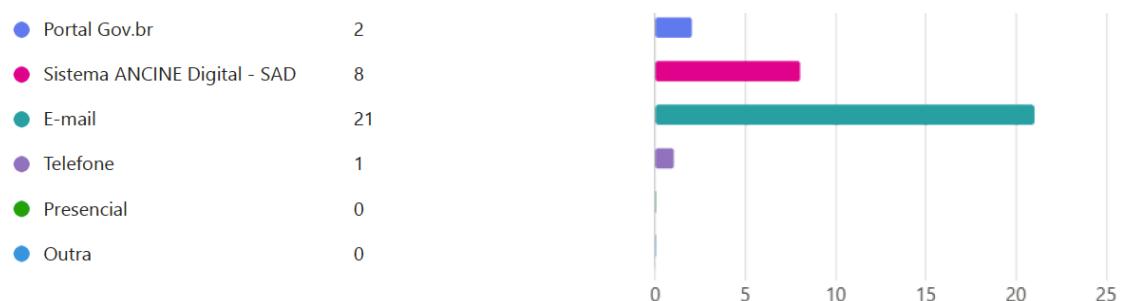
(Gráficos – Sequencial SEI 3476386/ Planilha aberta – Sequencial SEI 3476385)

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

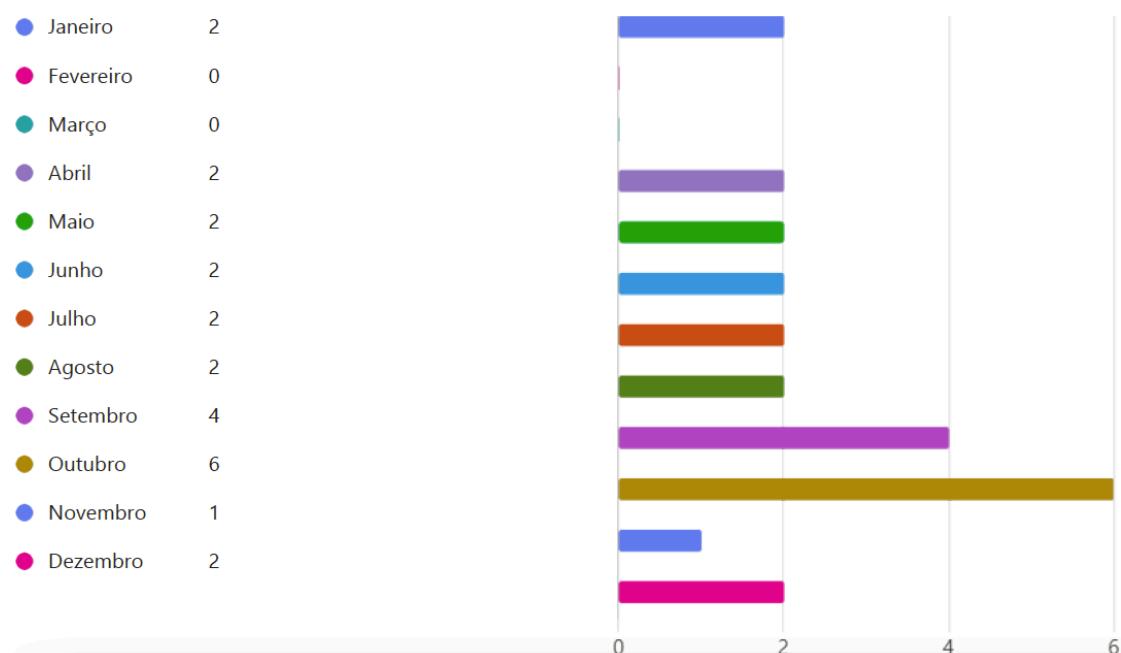
● Produção	10
● Exibição	13
● Distribuição de conteúdos audiovisuais	5
● Programação	9
● Empacotamento	0
● Outra	2



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

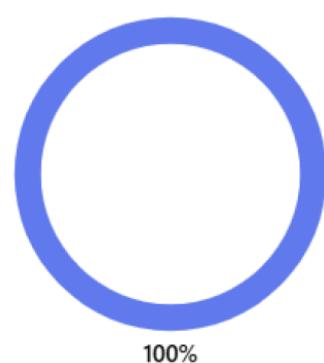


3. Em que mês de 2023, você utilizou o serviço?



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

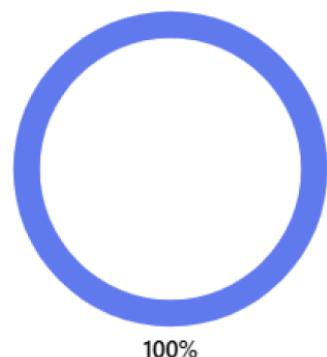
- Sim 25
- Não 0



5. O serviço foi concluído no prazo informado?

● Sim 25

● Não 0



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

A instituição tem tido melhorias na gestão atual. Espero que continue assim.

Acho impecável o trabalho! Além da disponibilidade e profissionalismo em explicar detalhes do processo.

Mantenham assim!

Foi muito eficaz e rápido.

Marcelo sempre responde muito rápido os emails, ajuda com questões e é sempre de grande ajuda, eficácia e gentileza!

O atendimento foi rápido, eficiente e feito com presteza. Só tenho a elogiar o atendimento que foi dado pela ANCINE quanto ao serviço de atendimento sobre o CONDECINE.

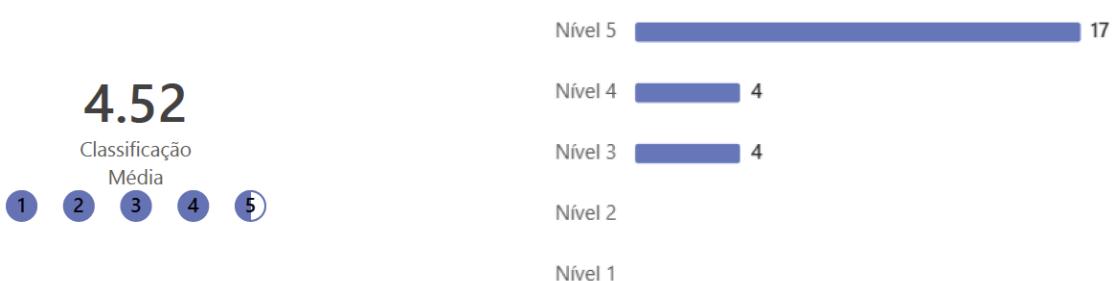
O prazo tem sido excelente, com resposta em pouquíssimos dias.

O setor é sempre ágil nos pedidos realizados.

Serviço foi feito de forma muito rápida e cordial

Utilizamos o serviço em quase todos os meses do ano de 2023 e em todos os casos o prazo de cumprimento foi bastante ágil.

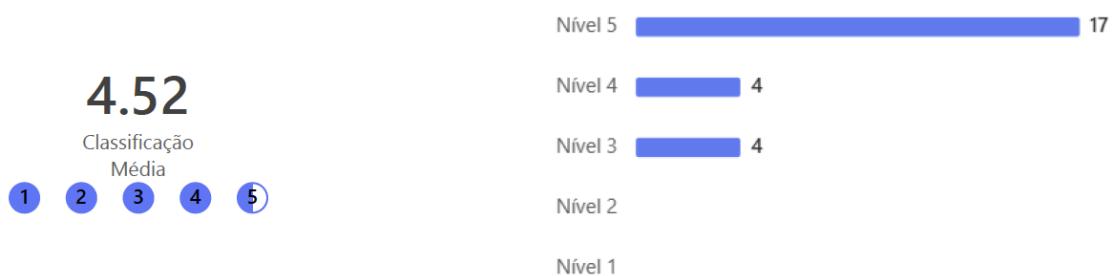
7. Qual é o seu nível de satisfação quanto à quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação deste serviço? (Escala de 1 a 5)



- A média de 4.52, equivale a 90,40% 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 4.52, equivale a 90,40% 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 4.68, equivale a 93,60% 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 4.64, equivale a 92,80% de satisfação geral com o serviço.



RESULTADO (REF. 2023)

REGISTRAR MOSTRAS E FESTIVAIS PARA FINS DE AUTORIZAÇÃO DE ISENÇÃO DE CONDECINE

USUÁRIOS NO EXERCÍCIO DE REFERÊNCIA: 134

MATERIALIDADE	PARTICIPANTES DA PESQUISA: 25
	AMOSTRAGEM: 18,66%

AVALIAÇÃO

EIXO	ASPECTO AVALIADO	MÉDIA	%
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	4,52	90,40%
	Informações disponibilizadas sobre o serviço (completude, clareza e objetividade)	4,52	90,40%
	Atendimento prestado pela Ancine durante a prestação do serviço	4,68	93,60%
NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO		4,64	92,80

OBSERVAÇÕES:

- > O canal “e-mail” foi o mais utilizado pelos usuários no exercício de referência. Contudo, convém destacar, como ponto positivo, que o serviço já consta na lista “prioridade 1” da Secretaria de Regulação para o processo de transformação digital da Carta de Serviços ao Usuário da Ancine, que se encontra em curso.
- > O serviço foi concluído no prazo em 100% dos casos.
- > Todos os aspectos relativos a nível de satisfação avaliados superaram 90% de satisfação.

SERVIÇO: SOLICITAR CANCELAMENTO DE REGISTRO DE OBRA AUDIOVISUAL NÃO PUBLICITÁRIA

(Gráficos – Sequencial SEI 3476405 / Planilha aberta – Sequencial SEI 3476404)

Informação: a pesquisa foi encaminhada para 18 (dezoito) destinatários que utilizaram o serviço no exercício de 2023. Destes, apenas 2 (dois) participaram da pesquisa, o que, apesar de representar 11,11% (onze vírgula onze porcento) do total de usuários no exercício, não confere significância estatística suficiente, enviesa os resultados e prejudica a avaliação do serviço a partir dos dados obtidos.

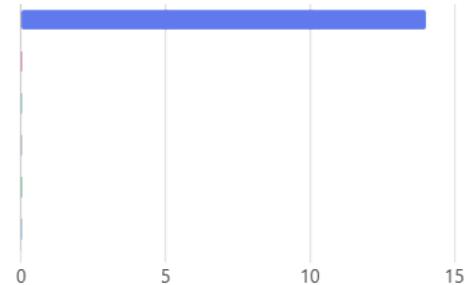
Convém destacar que o serviço já passou pelo processo de transformação digital que se encontra em curso na Ancine, foi fundido com o serviço “Solicitar Cancelamento de Registro de Obra Audiovisual Publicitária”, renomeado para “Cancelamento de Registro de Obra Audiovisual” e já se encontra no ambiente de produção.

SERVIÇO: SOLICITAR CANCELAMENTO DE REGISTRO DE OBRA AUDIOVISUAL PUBLICITÁRIA

(Gráficos – Sequencial SEI 3476394 / Planilha aberta – Sequencial SEI 3476393)

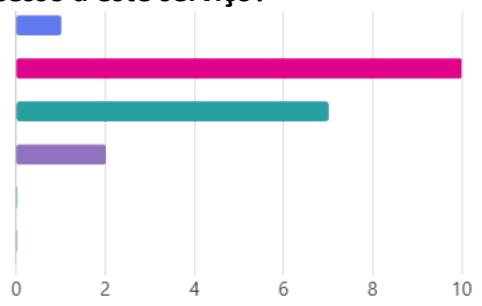
1. Dentre as categorias de atividades do setor audiovisual listadas abaixo, em qual(is) delas você se enquadra?

- | | |
|--|----|
| ● Produção | 14 |
| ● Exibição | 0 |
| ● Distribuição de conteúdos audiovisuais | 0 |
| ● Programação | 0 |
| ● Empacotamento | 0 |
| ● Outra | 0 |

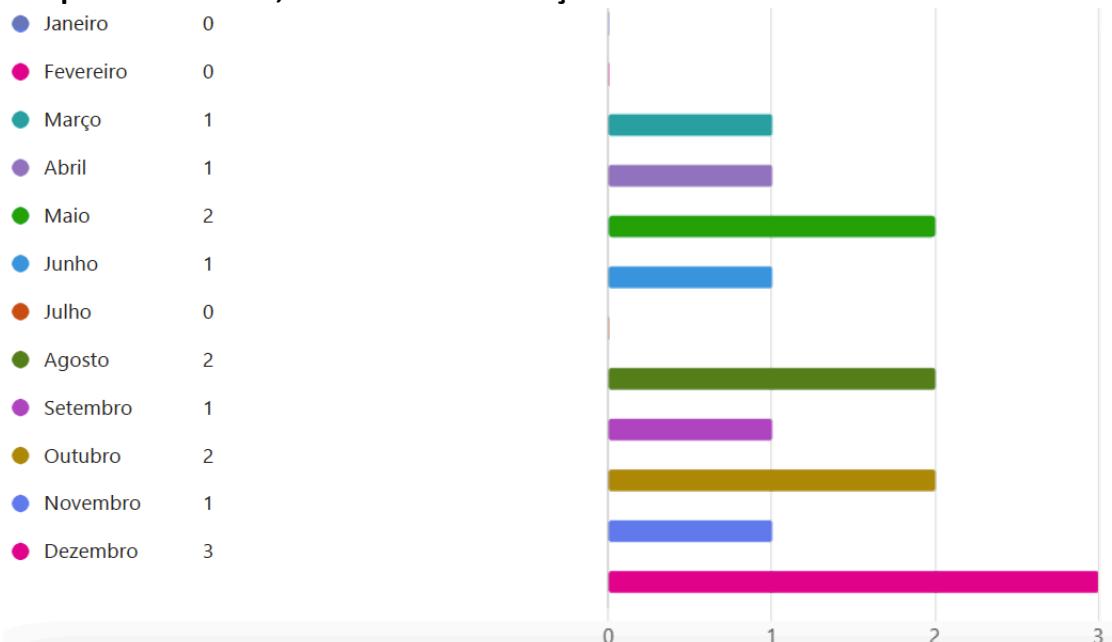


2. Qual(is) canal(is) você utilizou em seu último acesso a este serviço?

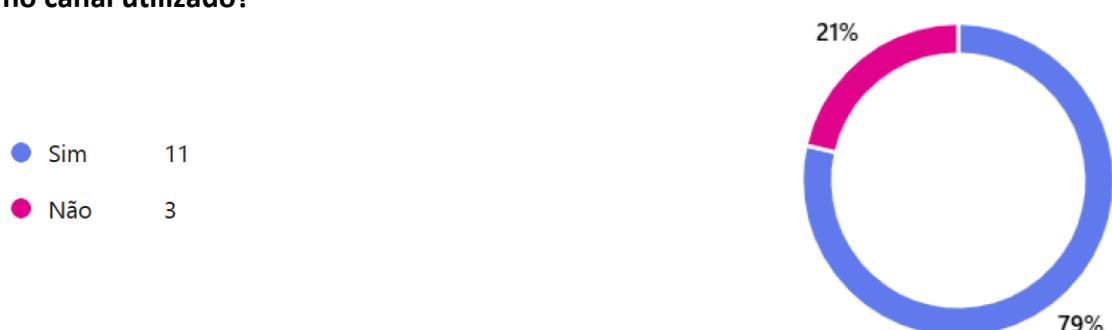
- | | |
|--------------------------------|----|
| ● Portal Gov.br | 1 |
| ● Sistema ANCINE Digital - SAD | 10 |
| ● E-mail | 7 |
| ● Telefone | 2 |
| ● Presencial | 0 |
| ● Outra | 0 |



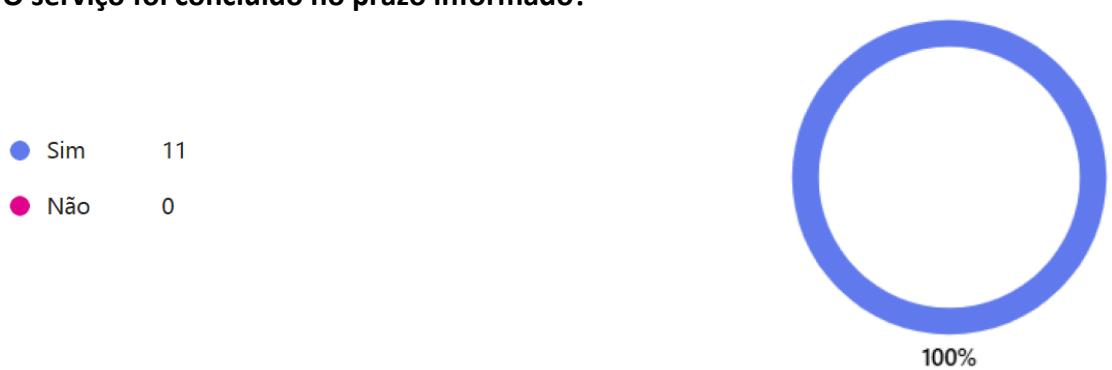
3. Em que mês de 2023, você utilizou o serviço?



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



5. O serviço foi concluído no prazo informado?



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

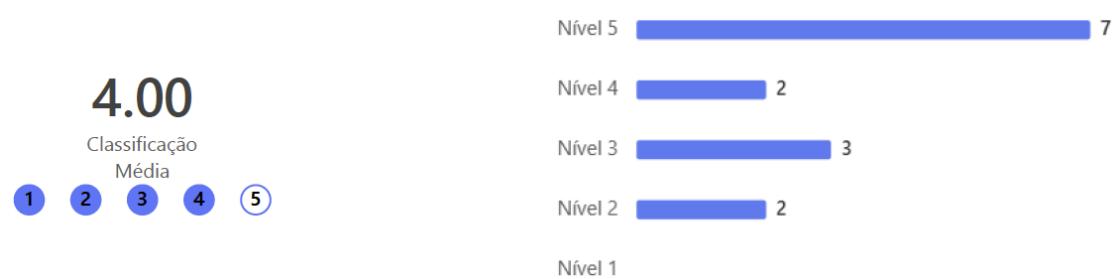
Achei o atendimento impecável. Tive um atendimento muito humano e rápido pelo telefone e meu problema foi solucionado no mesmo dia. Confesso que fiquei MUUUITO surpresa e feliz com a rapidez, geralmente temos outra ideia quando se fala em solicitações governamentais.
O prazo deveria ser mais curto... as x demora mais de 30 dias, mas o que importa é que é resolvido. Grata
prazo determinado cumprido antecipadamente
Prazo longo demais

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)



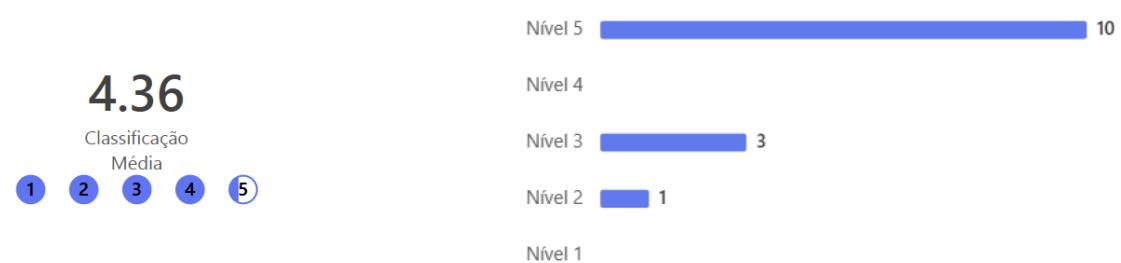
- A média de 4.29, equivale a 85,80% de satisfação quanto à quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço.

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 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 4.36, equivale a 87,20% 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 4.29, equivale a 85,80% de satisfação geral com o serviço.

RESULTADO (REF. 2023)

SOLICITAR CANCELAMENTO DE REGISTRO DE OBRA AUDIOVISUAL PUBLICITÁRIA

USUÁRIOS NO EXERCÍCIO DE REFERÊNCIA: 120

MATERIALIDADE	PARTICIPANTES DA PESQUISA: 14
	AMOSTRAGEM: 11,67%

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	79%	
	Serviço foi concluído no prazo informado	100%	
NÍVEL DE SATISFAÇÃO	Quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço	4,29	85,80%
	Informações disponibilizadas sobre o serviço (completude, clareza e objetividade)	4,00	80,00%
	Atendimento prestado pela Ancine durante a prestação do serviço	4,36	87,20%
NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO		4,29	85,80%



OBSERVAÇÕES:

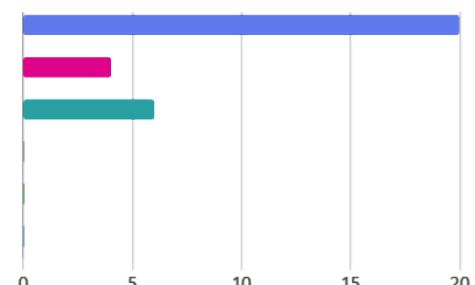
- > O serviço foi concluído no prazo em 100% dos casos em que o prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado (79%).
- > Todos os aspectos relativos a nível de satisfação avaliados superaram 80% de satisfação.
- > De toda forma, a área responsável pelo serviço pode aproveitar as informações obtidas pela pesquisa para avaliar em que pontos pode buscar melhorar a disponibilização, de forma clara e destacada, do prazo para prestação do serviço nos diversos canais utilizados; e buscar melhorar, ainda mais, os níveis de satisfação.
- > Convém destacar que o serviço já passou pelo processo de transformação digital que se encontra em curso na Ancine, foi fundido com o serviço “Solicitar Cancelamento de Registro de Obra Audiovisual Não Publicitária”, renomeado para “Cancelamento de Registro de Obra Audiovisual” e já se encontra no ambiente de produção.

SERVIÇO: SOLICITAR CLASSIFICAÇÃO OU REVISÃO DE CLASSIFICAÇÃO DE NÍVEL DE EMPRESA PRODUTORA REGISTRADA NA ANCINE

(Gráficos – Sequencial SEI 3476382 / Planilha aberta – Sequencial SEI 3476381)

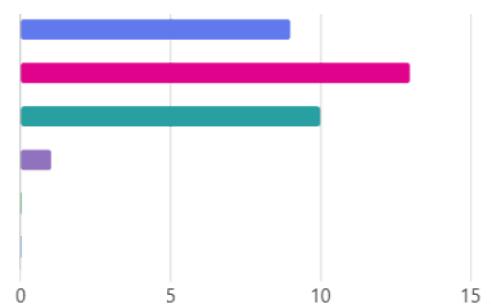
1. **Dentre as categorias de atividades do setor audiovisual listadas abaixo, em qual(is) delas você se enquadra?**

● Produção	20
● Exibição	4
● Distribuição de conteúdos audiovisuais	6
● Programação	0
● Empacotamento	0
● Outra	0

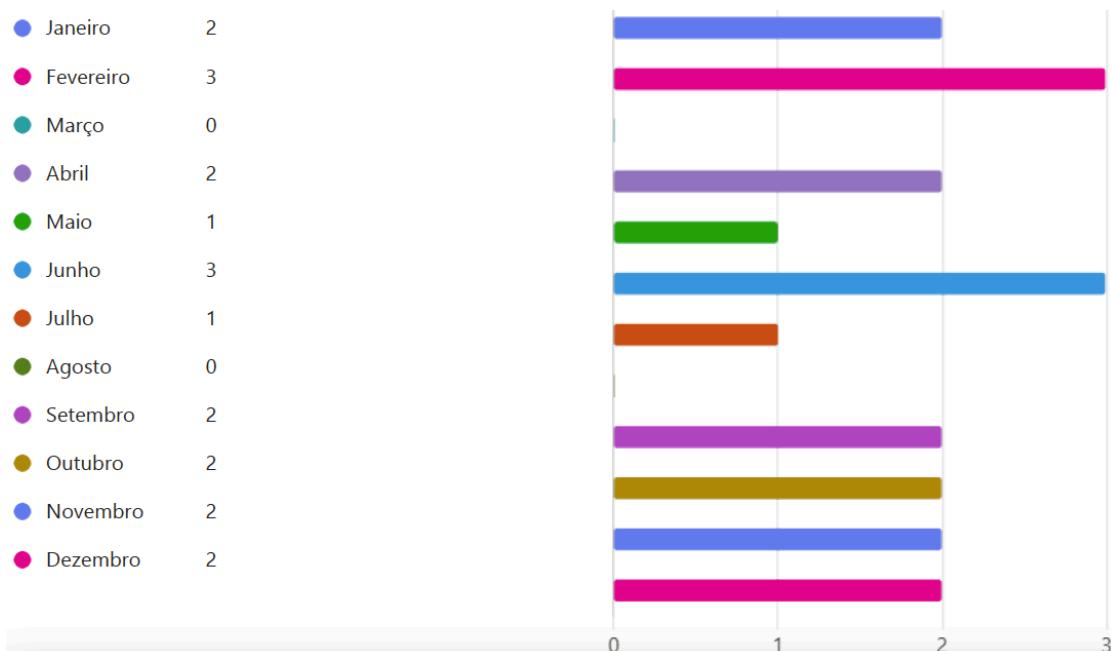


2. **Qual(is) canal(is) você utilizou em seu último acesso a este serviço?**

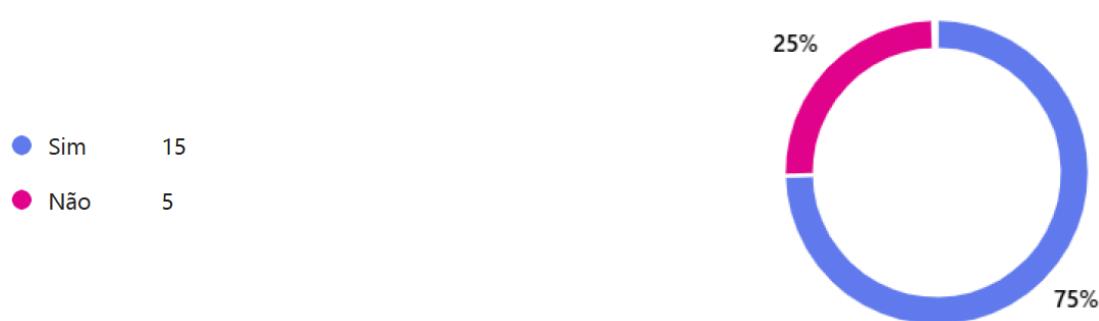
● Portal Gov.br	9
● Sistema ANCINE Digital - SAD	13
● E-mail	10
● Telefone	1
● Presencial	0
● Outra	0



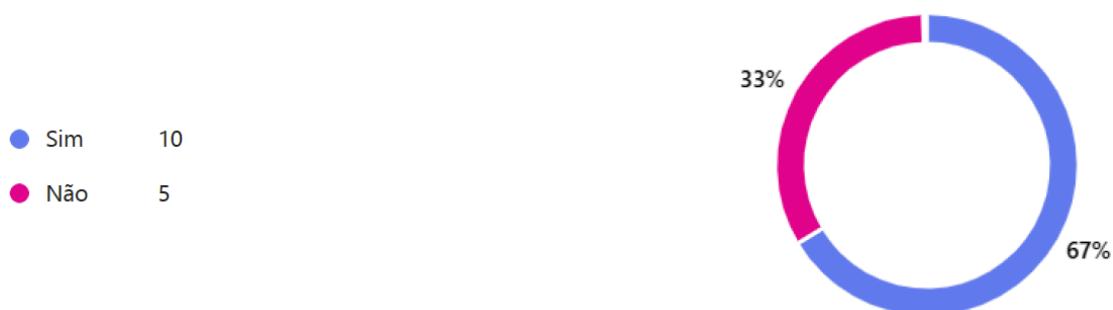
3. Em que mês de 2023, você utilizou o serviço?



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



5. O serviço foi concluído no prazo informado?



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

A analise da solicitação não tem um prazo, pelo menos eu não sei onde está. Por outro lado creio que poderia ser um sistema em que fosse carregado nele os documentos e respostas a diligencia. Atualmente esta análise, me parece, é manual.



A classificação de nível deveria ser automática, bastando computar o número de CPBs e CRTs emitidos em nome da produtora. Ou deveria ser realizada via SAD pelo produtor. Mesmo assim, quando enviamos essa solicitação via Gov.br, a resposta é demorada demais para uma ação tão simples. Além disso, acontecem coisas muito estranhas como por exemplo: um filme ser pontuado para a produtora e não para a diretora do filme que é dona da produtora. Ou não aceitarem CPBs emitidos antes de uma certa data, sendo que não se pode apagar o passado do CV de um diretor. Além disso, a Ancine tem tomado atitudes como a de tirar um filme que antes contava na pontuação da produtora. E retirar esse filme sendo que existe uma decisão em última instância dizendo que o filme deve ser pontuado para a produtora. São muitos problemas, sempre sem resposta. Não só eu, como todos os diretores da associação a que pertenço, reclamam e têm problemas com essa questão da classificação de nível e da pontuação de diretor. Será que a Ancine poderia abrir uma conversa sobre este tópico com o setor? Em outros setores, como emissão de CPB, tudo vai bem.

DEMOROU A RESPONDER O EMAIL

Minha observação é na verdade, um apelo: que possam dar mais atenção às pequenas empresas produtoras, em especial ao nordeste, tão rico em produções, porém carente de apoio.

Muitos atrasos sem a devida justificativa, com respostas da Ancine sem previsões concretas de retorno da solicitação, passando muito além do prazo determinado.

O prazo foi concluído, porém o objetivo não foi consumado. A mudança de nível de produtora por comprovação de exibição deve ter critérios estabelecidos com clareza pela agência em relação aos possíveis comprovantes levados em consideração para análise. No caso, de obras pré-licenciadas, por exemplo, o contrato deveria ser considerado como comprovação. Lembramos que a divulgação ou qualquer outro documento de comprovação através de divulgação não consta em contrato com as emissoras e não são de controle dos produtores.

Pedi informação sobre a minha nota como diretora há alguns anos, pois estava errada. Até hoje não sei o que aconteceu e se foi corrigida.

Porem ja conhecia o processo

Solicitamos em fevereiro via gov, o material se perdeu, entramos em contato por email e solicitaram o reenvio por email. Então funcionou e o retorno veio em 30 dias.

Tivemos que solicitar mais de uma vez através de email as informações.

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 3.65, equivale a 73,00% 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 3.55, equivale a 71,00% 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 3.85, equivale a 77,00% 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 3.75, equivale a 75,00% de satisfação geral com o serviço.

RESULTADO (REF. 2023)

SOLICITAR CLASSIFICAÇÃO OU REVISÃO DE CLASSIFICAÇÃO DE NÍVEL DE EMPRESA PRODUTORA REGISTRADA NA ANCINE

USUÁRIOS NO EXERCÍCIO DE REFERÊNCIA: 199

MATERIALIDADE | **PARTICIPANTES DA PESQUISA: 20**

AMOSTRAGEM: 10,05%



AVALIAÇÃO			
EIXO	ASPECTO AVALIADO	MÉDIA	%
PRAZO DE ATENDIMENTO	Prazo disponível de forma clara e destacada no canal utilizado	75%	
	Serviço foi concluído no prazo informado	67%	
NÍVEL DE SATISFAÇÃO	Quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço	3,65	73,00%
	Informações disponibilizadas sobre o serviço (completude, clareza e objetividade)	3,55	71,00%
	Atendimento prestado pela Ancine durante a prestação do serviço	3,85	77,00%
NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO		3,75	75,00%
OBSERVAÇÕES:			
<ul style="list-style-type: none"> > O serviço foi concluído no prazo em apenas 67% dos casos em que o prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado (75%). > 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. > Convém destacar, como ponto positivo, que o serviço já consta na lista “prioridade 1” da Secretaria de Regulação para o processo de transformação digital da Carta de Serviços ao Usuário da Ancine, que se encontra em curso. 			

SERVIÇO: SOLICITAR DISPENSA DE COTA DE EMPACOTAMENTO

Informação: não houve utilização do serviço no exercício de 2023.

Convém destacar que o serviço consta na lista “prioridade 1” da Secretaria de Regulação para o processo de transformação digital da Carta de Serviços ao Usuário da Ancine, que se encontra em curso.

Observação: considerando a não utilização do serviço no exercício de 2023, 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 DISPENSA DE COTA DE PROGRAMAÇÃO

Informação: Houve apenas um usuário do serviço no exercício de 2023, que não respondeu à pesquisa.

Convém destacar que o serviço consta na lista “prioridade 1” da Secretaria de Regulação para o processo de transformação digital da Carta de Serviços ao Usuário da Ancine, que se encontra em curso.

Observação: considerando que houve apenas um usuário do serviço no exercício de 2023, 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 DISPENSA TEMPORÁRIA DE USO DO SISTEMA DE CONTROLE DE BILHETERIA (SCB)

Informação: não houve utilização do serviço no exercício de 2023.

Convém destacar que o serviço consta na lista “prioridade 1” da Secretaria de Regulação para o processo de transformação digital da Carta de Serviços ao Usuário da Ancine, que se encontra em curso.

Observação: considerando a não utilização do serviço no exercício de 2023, 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 RESTITUIÇÃO DE VALORES DE CONDECINE PAGOS INDEVIDAMENTE

(Gráficos – Sequencial SEI 3476407 / Planilha aberta – Sequencial SEI 3476406)

Informação: a pesquisa foi encaminhada para 18 (dezoito) destinatários que utilizaram o serviço no exercício de 2023. Destes, apenas 1 (um) participou da pesquisa, o que, apesar de representar 5,56% (cinco vírgula cinquenta e seis porcento) do total de usuários no exercício, não confere significância estatística suficiente, enviesa os resultados e prejudica a avaliação do serviço a partir dos dados obtidos.

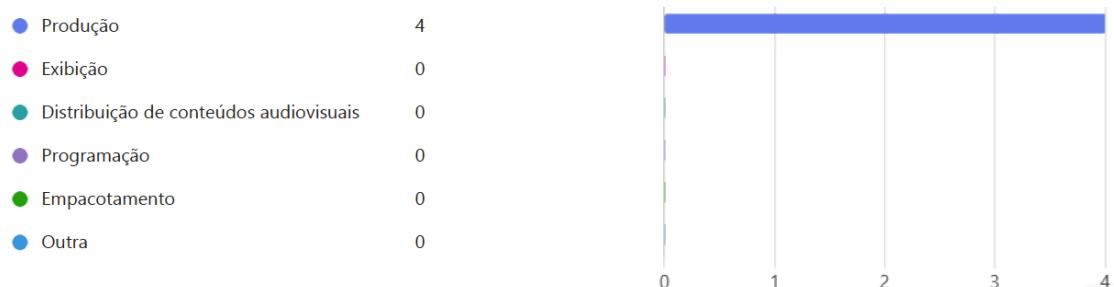
Convém destacar que o Serviço já passou pelo processo de transformação digital que se encontra em curso na Ancine e já se encontra no ambiente de produção.



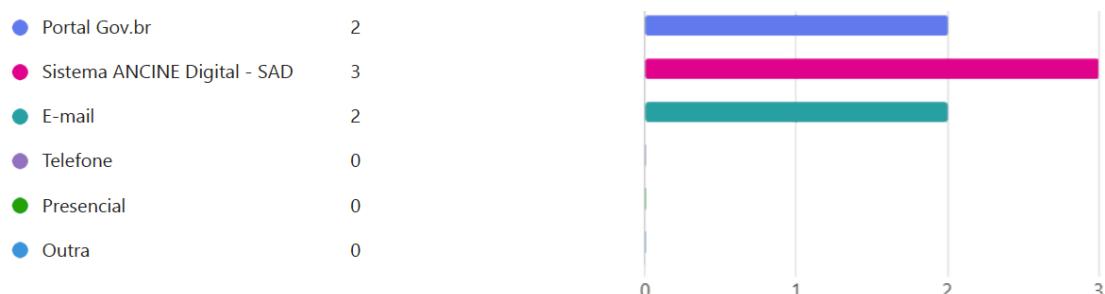
SERVIÇO: VERIFICAR HIPÓTESE DE NÃO INCIDÊNCIA DE CONDECINE

(Gráficos – Sequencial SEI 3476399 / Planilha aberta – Sequencial SEI 3476398)

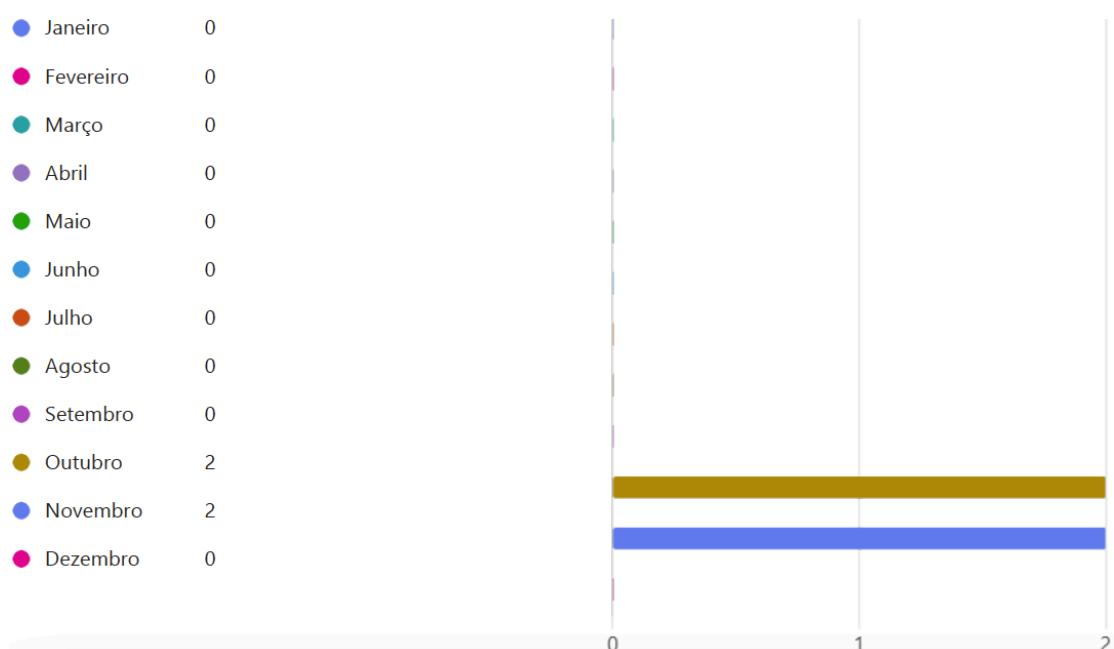
1. Dentre as categorias de atividades do setor audiovisual listadas abaixo, em qual(is) delas você se enquadra?



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

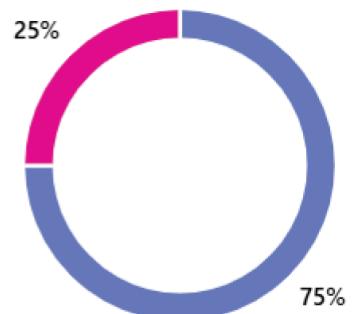


3. Em que mês de 2023, você utilizou o serviço?



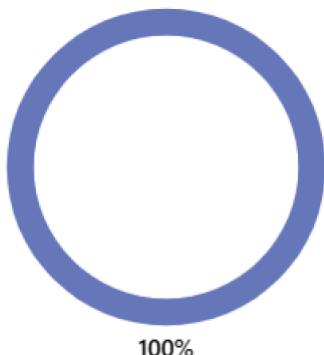
4. O prazo para prestação deste serviço estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado?

- Sim 3
- Não 1



5. O serviço foi concluído no prazo informado?

- Sim 3
- Não 0

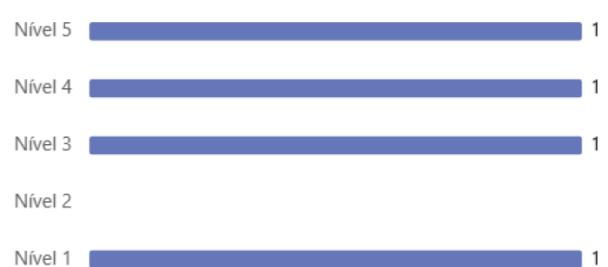


6. Caso você deseje fazer algum comentário geral sobre o prazo de cumprimento deste serviço, por favor, utilize o espaço abaixo.

Agradeço, em nome da Produtora Brasileira, pela atenção, cordialidade e excelência no atendimento prestado, bem como pelo empenho dedicado.

Att,
[[OCULTADO]].

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 3.25, equivale a 65,00% 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 3.25, equivale a 65,00% 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 3.50, equivale a 70,00% 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 3.50, equivale a 70,00% de satisfação geral com o serviço.

RESULTADO (REF. 2023)

VERIFICAR HIPÓTESE DE NÃO INCIDÊNCIA DE CONDECINE

USUÁRIOS NO EXERCÍCIO DE REFERÊNCIA: 32

MATERIALIDADE	PARTICIPANTES DA PESQUISA: 4
	AMOSTRAGEM: 12,50%

AVALIAÇÃO

EIXO	ASPECTO AVALIADO	MÉDIA	%
PRAZO DE ATENDIMENTO	Prazo disponível de forma clara e destacada no canal utilizado	75%	
	Serviço foi concluído no prazo informado	100%	
NÍVEL DE SATISFAÇÃO	Quantidade e diversidade de canais disponíveis para a prestação do serviço	3,25	65,00%
	Informações disponibilizadas sobre o serviço (completude, clareza e objetividade)	3,25	65,00%
	Atendimento prestado pela Ancine durante a prestação do serviço	3,50	70,00%
NÍVEL GERAL DE SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO		3,50	70,00%

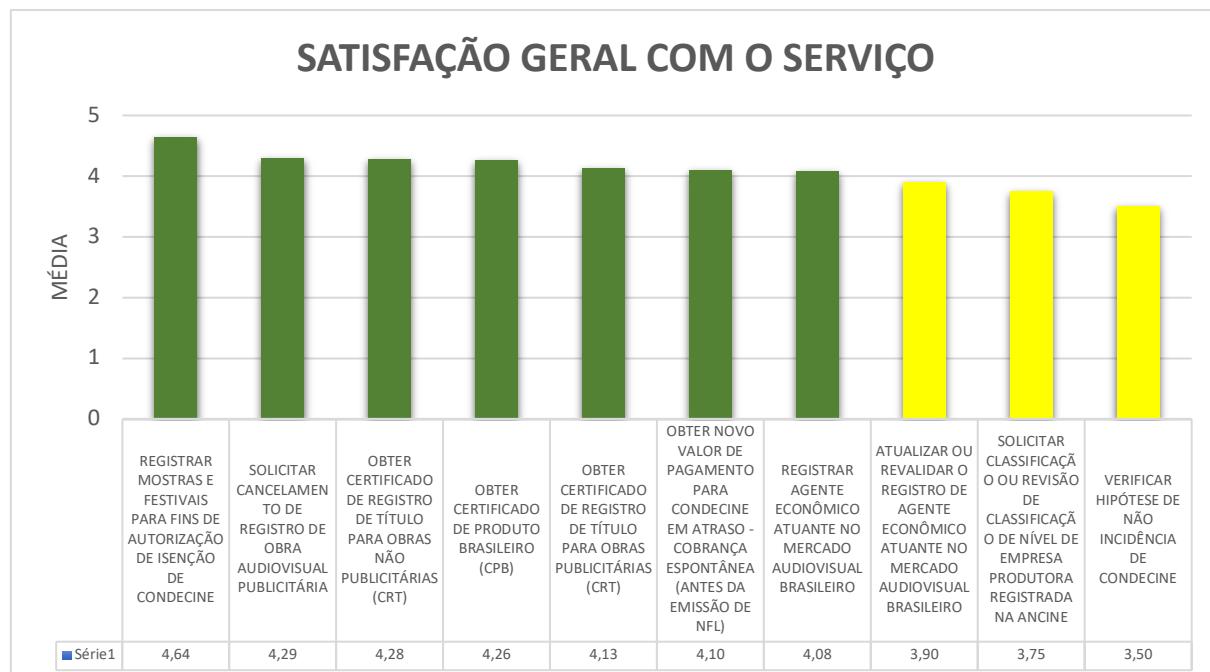
OBSERVAÇÕES:

- > Registre-se que houve apenas quatro respondentes à pesquisa, o que pode prejudicar a relevância estatística para avaliação do serviço a partir dos dados obtidos.
- > 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 (75%).
- > 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.
- > Convém destacar, como ponto positivo, que o serviço já consta na lista “prioridade 1” da Secretaria de Regulação para o processo de transformação digital da Carta de Serviços ao Usuário da Ancine, que se encontra em curso.

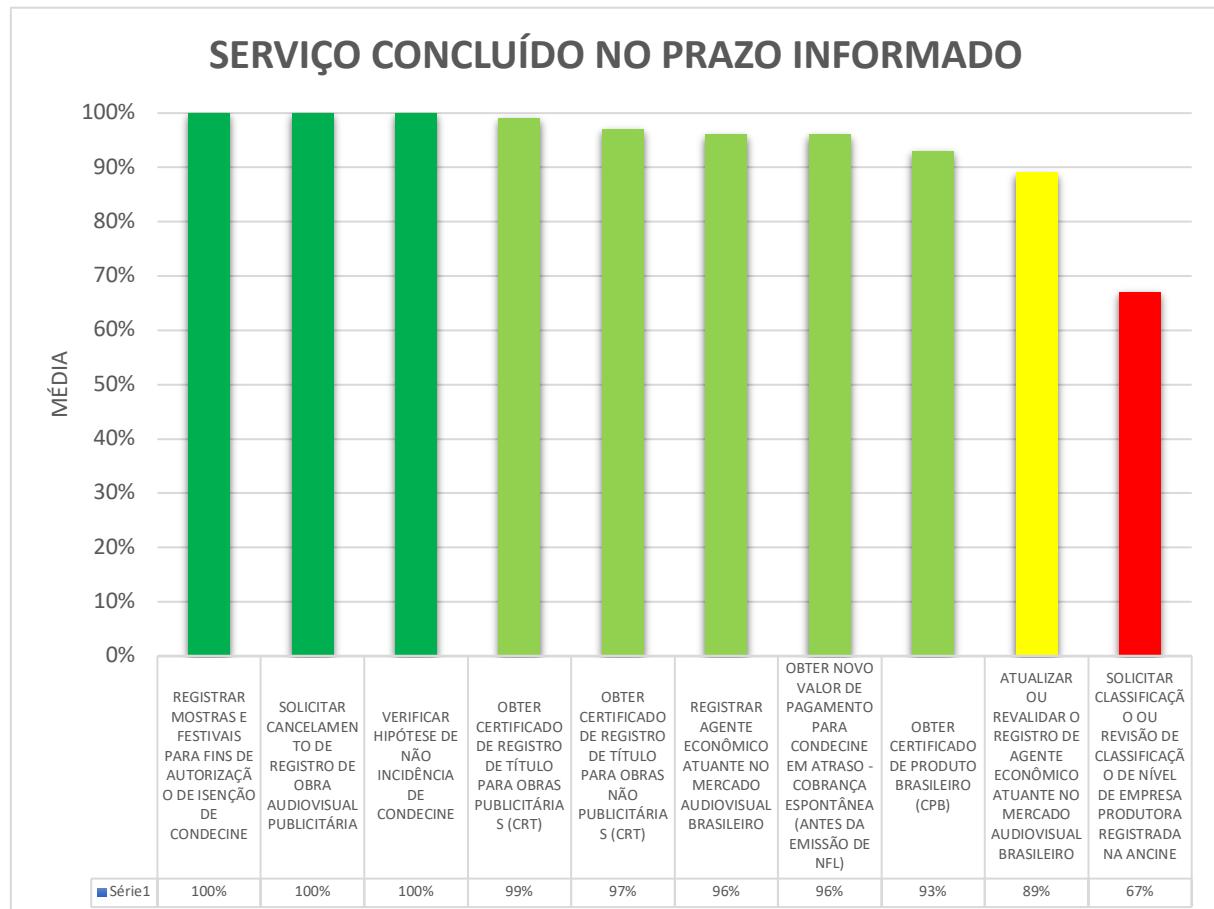


5. MATRIZ DE SATISFAÇÃO

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	%
REGISTRAR MOSTRAS E FESTIVAIS PARA FINS DE AUTORIZAÇÃO DE ISENÇÃO DE CONDECINE	4,52	90,40%	4,52	90,40%	4,68	93,60%	4,64	92,80%
SOLICITAR CANCELAMENTO DE REGISTRO DE OBRA AUDIOVISUAL PUBLICITÁRIA	4,29	85,80%	4,00	80,00%	4,36	87,20%	4,29	85,80%
OBTER CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO PARA OBRAS NÃO PUBLICITÁRIAS (CRT)	4,16	83,20%	4,14	82,80%	4,31	86,20%	4,28	85,60%
OBTER CERTIFICADO DE PRODUTO BRASILEIRO (CPB)	4,30	86,00%	4,12	82,40%	4,38	87,60%	4,26	85,20%
OBTER CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO PARA OBRAS PUBLICITÁRIAS (CRT)	4,15	83,00%	3,92	78,40%	4,10	82,00%	4,13	82,60%
OBTER NOVO VALOR DE PAGAMENTO PARA CONDECINE EM ATRASO - COBRANÇA ESPONTÂNEA (ANTES DA EMISSÃO DE NFL)	4,10	82,00%	4,00	80,00%	4,10	82,00%	4,10	82,00%
REGISTRAR AGENTE ECONÔMICO ATUANTE NO MERCADO AUDIOVISUAL BRASILEIRO	3,96	79,20%	3,89	77,80%	4,16	83,20%	4,08	81,60%
ATUALIZAR OU REVALIDAR O REGISTRO DE AGENTE ECONÔMICO ATUANTE NO MERCADO AUDIOVISUAL BRASILEIRO	3,83	76,60%	3,72	74,40%	3,99	79,80%	3,90	78,00%
SOLICITAR CLASSIFICAÇÃO OU REVISÃO DE CLASSIFICAÇÃO DE NÍVEL DE EMPRESA PRODUTORA REGISTRADA NA ANCINE	3,65	73,00%	3,55	71,00%	3,85	77,00%	3,75	75,00%
VERIFICAR HIPÓTESE DE NÃO INCIDÊNCIA DE CONDECINE	3,25	65,00%	3,25	65,00%	3,50	70,00%	3,50	70,00%



SERVIÇO	ASPECTO 1 O prazo estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado	ASPECTO 2 O serviço concluído no prazo informado	%	%
REGISTRAR MOSTRAS E FESTIVAIS PARA FINS DE AUTORIZAÇÃO DE ISENÇÃO DE CONDECINE			100%	100%
SOLICITAR CANCELAMENTO DE REGISTRO DE OBRA AUDIOVISUAL PUBLICITÁRIA			79%	100%
VERIFICAR HIPÓTESE DE NÃO INCIDÊNCIA DE CONDECINE			75%	100%
OBTER CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO PARA OBRAS PUBLICITÁRIAS (CRT)			93%	99%
OBTER CERTIFICADO DE REGISTRO DE TÍTULO PARA OBRAS NÃO PUBLICITÁRIAS (CRT)			90%	97%
REGISTRAR AGENTE ECONÔMICO ATUANTE NO MERCADO AUDIOVISUAL BRASILEIRO			81%	96%
OBTER NOVO VALOR DE PAGAMENTO PARA CONDECINE EM ATRASO - COBRANÇA ESPONTÂNEA (ANTES DA EMISSÃO DE NFL)			83%	96%
OBTER CERTIFICADO DE PRODUTO BRASILEIRO (CPB)			91%	93%
ATUALIZAR OU REVALIDAR O REGISTRO DE AGENTE ECONÔMICO ATUANTE NO MERCADO AUDIOVISUAL BRASILEIRO			78%	89%
SOLICITAR CLASSIFICAÇÃO OU REVISÃO DE CLASSIFICAÇÃO DE NÍVEL DE EMPRESA PRODUTORA REGISTRADA NA ANCINE			75%	67%



SERVIÇO	OBSERVAÇÃO
SOLICITAR CANCELAMENTO DE REGISTRO DE OBRA AUDIOVISUAL NÃO PUBLICITÁRIA	Apenas 2 (dois) participaram da pesquisa, o que, apesar de representar 11,11% (onze vírgula onze porcento) do total de usuários no exercício, enviesa os resultados e prejudica a avaliação do serviço a partir dos dados obtidos.
SOLICITAR RESTITUIÇÃO DE VALORES DE CONDECINE PAGOS INDEVIDAMENTE	Apenas 1 (um) participou da pesquisa, o que, apesar de representar 5,56% (cinco vírgula cinquenta e seis porcento) do total de usuários no exercício, enviesa os resultados e prejudica a avaliação do serviço a partir dos dados obtidos.
OBTER NOVO VALOR DE PAGAMENTO PARA CONDECINE EM ATRASO - APÓS EMISSÃO DE NFL	Apenas 1 (um) participou da pesquisa, o que, apesar de representar 3,33% (três vírgula trinta e três porcento) do total de usuários no exercício, enviesa os resultados e prejudica a avaliação do serviço a partir dos dados obtidos.
ANCINE - SOLICITAR PARCELAMENTO DE MULTA ADMINISTRATIVA	Considerando que houve apenas dois usuários do serviço no exercício de 2023, 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.
SOLICITAR DISPENSA DE COTA DE EMPACOTAMENTO	Considerando a não utilização do serviço no exercício de 2023, 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.
SOLICITAR DISPENSA DE COTA DE PROGRAMAÇÃO	Considerando que houve apenas um usuário do serviço no exercício de 2023, 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.
SOLICITAR DISPENSA TEMPORÁRIA DE USO DO SISTEMA DE CONTROLE DE BILHETERIA (SCB)	Considerando a não utilização do serviço no exercício de 2023, 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 Regulação obteve média de 4,09 (81,80%) 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.







Agência Nacional
do Cinema