



VIDORIA-GERAL DA ANCINE

**RESENTAÇÃO NA COMISSÃO DE DEFESA
CONSUMIDOR DA CÂMARA DOS
CITADADOS**

Julho de 2024

DA CRIAÇÃO E DA FORÇA DE TRABALHO

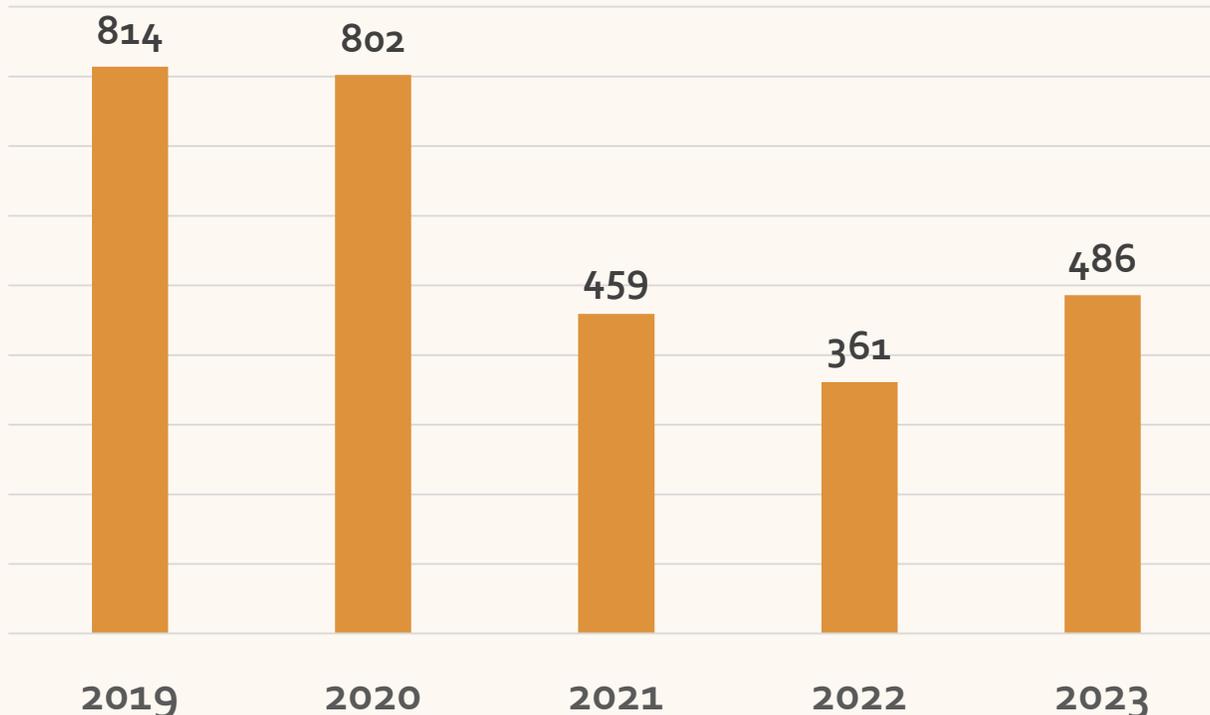


- ➔ A Medida Provisória nº 2.228-1, de 6 de setembro de 2001, que criou a Agência Nacional do Cinema (ANCINE), estabeleceu a Ouvidoria-Geral como parte integrante da estrutura da Agência. (§ 4º, art. 8º).
- ➔ A Ouvidoria-Geral da ANCINE é atualmente composta por **05 (cinco) integrantes**.
 - ➔ 01 (um) Ouvidor-Geral, servidor efetivo cedido;
 - ➔ 01 (um) Assessor, servidor efetivo cedido;
 - ➔ 02 (dois) servidores efetivos da Ancine;
 - ➔ 01 (uma) colaboradora terceirizada.

Todos os servidores com a certificação Ouvidoria da Enap
Ouvidoria-Geral da Ancine

MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA

QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR ANO



➔ Das **486** manifestações recebidas, **224** foram tratadas diretamente pela Ouvidoria-Geral, sem demandar outras unidades técnicas da Agência.

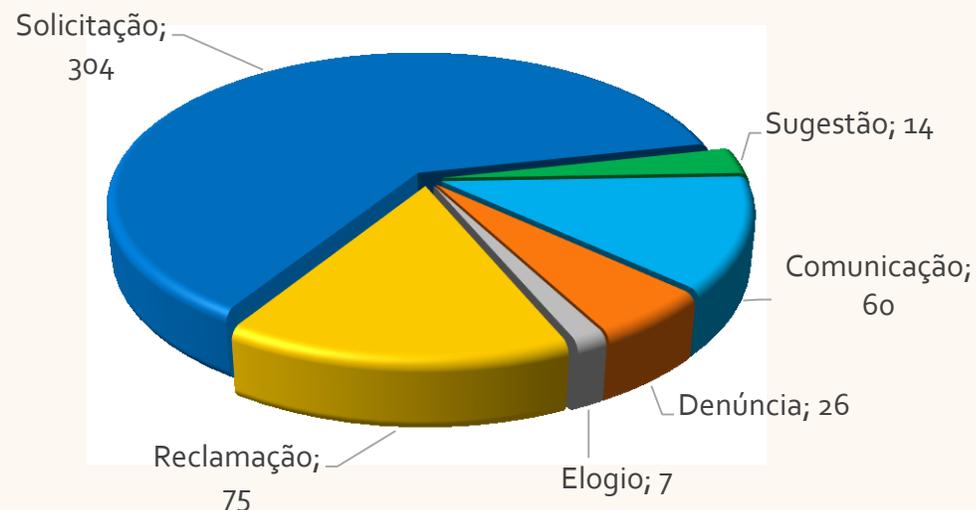
➔ O art. 16 da Lei 13.460/17 (Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público) estabelece o prazo de **30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias**, para resposta final ao cidadão.

➔ O prazo médio de resposta das manifestações da Agência na Plataforma Fala.BR em 2023 foi de **7,27 (sete vírgula vinte e sete) dias**.

➔ Assuntos mais demandados em 2023: Fomento (134) e Registro (130).

MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA

DISTRIBUIÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR TIPO - 2023



Definição dos tipos de manifestação de ouvidoria segundo o Decreto nº 9.492/2018:

Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

Denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

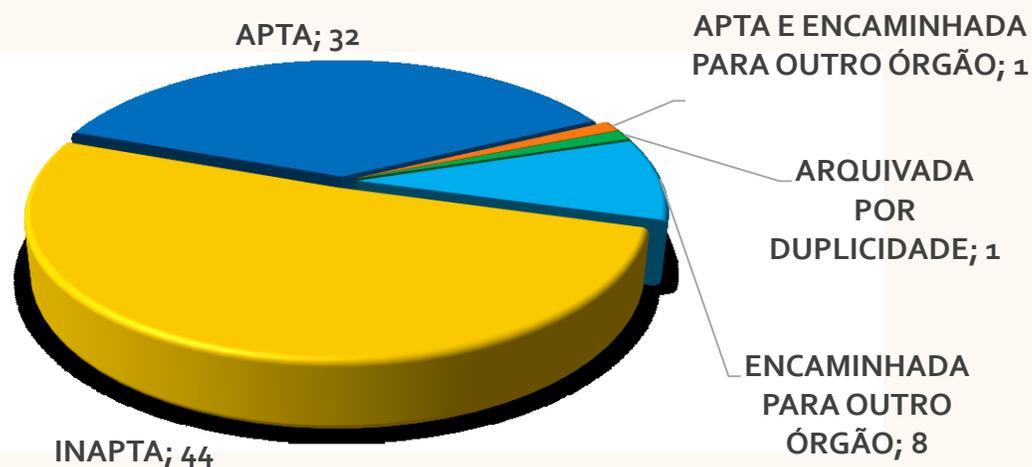
Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

Solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal.

MANIFESTAÇÃO DE OUVIDORIA

DENÚNCIAS E COMUNICAÇÕES DE IRREGULARIDADE, POR APTIDÃO - 2023



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

➔ Das **aptas** para apuração:

➔ **17 (dezesete)** foram referentes ao assunto "proteção ao direito autoral";

➔ **02 (duas)** sobre "acessibilidade";

➔ **01 (uma)** sobre "fiscalização - legislação, normativos e manuais";

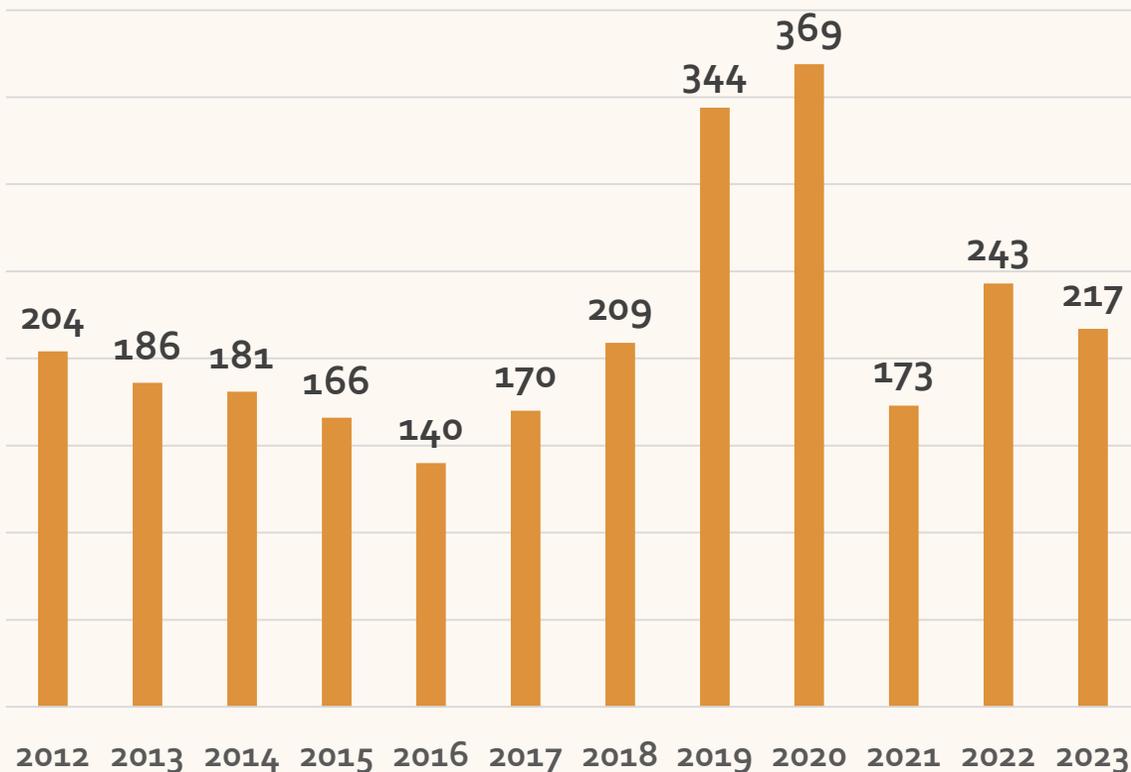
➔ **01 (uma)** sobre "mercado distribuidor";

➔ **09 (nove)** sobre "Fundo Setorial do Audiovisual – FSA";

➔ **03 (três)** sobre "correição" das quais 2 (duas) são relativas a **suposto assédio moral**.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

QUANTIDADE DE PEDIDOS DE INFORMAÇÃO
RECEBIDOS POR ANO



➔ Dos **217** pedidos de informação 2023, **50** foram tratados diretamente pela Ouvidoria-Geral, sem demandar outras unidades técnicas da Agência.

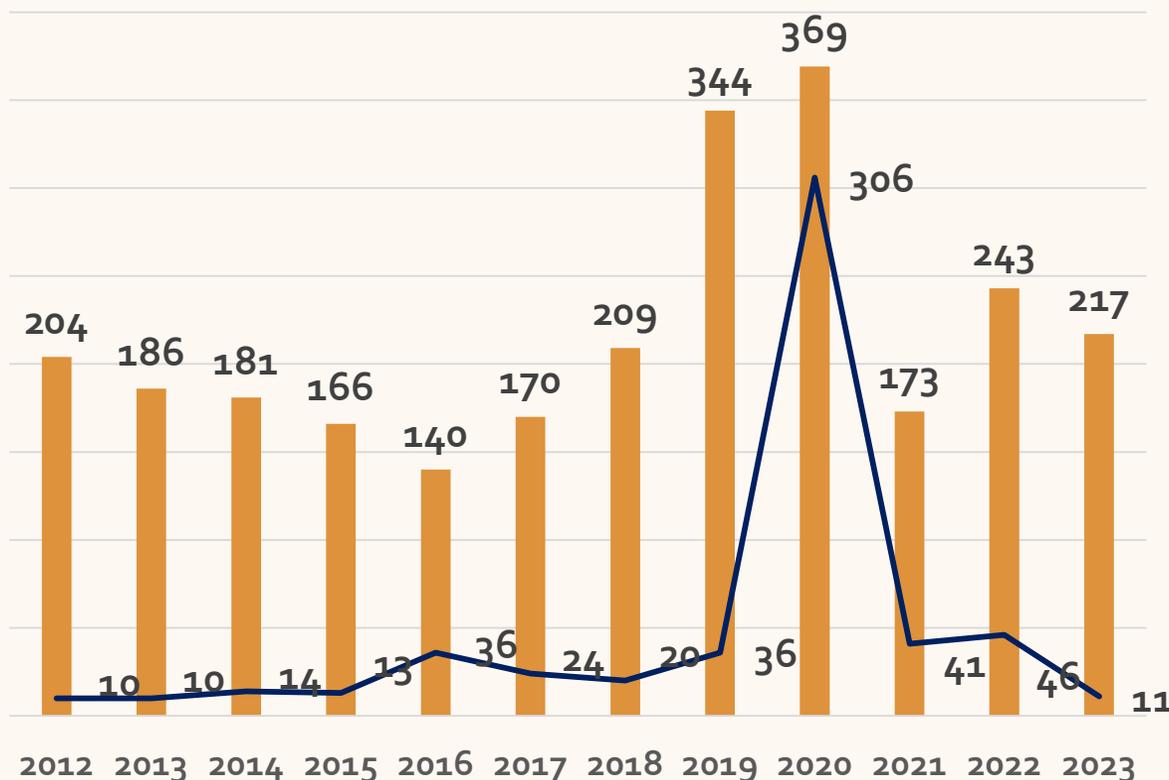
➔ A Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) prevê que a resposta poderá ser concedida em até **20 (vinte) dias** (art. 11, § 1º), **prorrogável por mais 10 (dez) dias**, mediante justificativa expressa (art. 11, § 2º).

➔ O prazo médio de resposta da Agência na Plataforma Fala.BR em 2023 foi de **10,3 (dez vírgula três) dias**.

➔ Assuntos mais demandados em 2023: **Fomento (87)** e **Gestão Interna (58)**.

SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

QUANTIDADE DE RECURSOS RECEBIDOS POR ANO



➔ Ao longo de 2023, foram submetidos 217 recursos relativos aos protocolos recebidos, distribuídos da seguinte forma:

➔ 09 (nove) foram recebidos em **primeira instância** e avaliados pelos superiores hierárquicos;

➔ 01 (um) em **segunda instância**, apreciado pela Diretoria Colegiada da Agência; e

➔ 01 (um) em **terceira instância**, direcionado à Controladoria-Geral da União - CGU.

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

DA CARTA DE SERVIÇOS E DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

- ➔ Instituída pela Lei n.º 13.460/2017, a Carta de Serviços ao Usuário tem o objetivo de 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, facilitando a jornada dos cidadãos na utilização dos serviços públicos e elevando o padrão de atendimento.
- ➔ A Carta de Serviços ao Usuário da Ancine conta atualmente com 32 (trinta e dois) serviços, em processo de melhoria contínua, decorrente da atuação constante das unidades técnicas responsáveis. A Ouvidoria é responsável por coordenar o processo de revisão periódica anual dos serviços constantes da carta e a inclusão de novos serviços.
- ➔ Ao final de 2023, em contratação conjunta coordenada pela Secretaria de Governo Digital (SGD) do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, a Ancine celebrou um contrato voltado ao aprimoramento e ao aumento da oferta de serviços digitais da Agência no Portal de Serviços do Gov.br, que permitirá o desenvolvimento de serviços digitais com pouca ou nenhuma dependência do fornecedor da solução.
- ➔ Dessa forma, espera-se que a modelagem de serviços digitais feita diretamente pela Instituição, de forma customizada para cada serviço, beneficie significativamente a transformação digital dos serviços já prestados pela Agência, a ampliação do portfólio de serviços digitais da Ancine e melhore a experiência do usuário-cidadão.

Carta de serviços da Ancine disponível em <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/agencia-nacional-do-cinema>

DAS CONSULTAS PÚBLICAS

- ➔ Previsto na Lei nº 13.848/2019
- ➔ Importante mecanismo de participação social.
- ➔ Sociedade é consultada previamente sobre proposta de alteração de atos normativos de interesse geral dos agentes econômicos, consumidores dos serviços prestados.
- ➔ As manifestações da sociedade (críticas, sugestões e contribuições) são analisadas pela unidade técnica da agência e são consideradas na tomada de decisão.
- ➔ Ancine se utiliza da Plataforma Participa + Brasil para realizar consultas públicas.
(<https://www.gov.br/participamaibrasil/consultas-publicas>).
- ➔ Todas as manifestações e documentos produzidos na audiência pública podem ser consultados na referida plataforma a qualquer tempo.
- ➔ Ouvidoria é responsável pela Secretaria-Executiva das Consultas.

PROCESSO	CONSULTA PÚBLICA 2023	CONTRIBUIÇÕES
01416.010098/2021-27	Revisão da IN nº 104, de 10 de julho de 2012, que dispõe sobre o registro de obra audiovisual não publicitária brasileira, a emissão de Certificado de Produto Brasileiro e dá outras providências.	1
01416.009948/2022-25	Agenda Regulatória da Agência Nacional do Cinema - para o biênio 2023/2024	39
01416.010097/2021-82	Revisão da Instrução Normativa nº 95, de 08 de dezembro de 2011, mediante consolidação e revogação, em atendimento a objetivo previsto na Agenda Regulatória da ANCINE para o biênio 2021-2022.	64
01416.00869/2023-30	Novo Plano de Dados Abertos da ANCINE 2023-2024.	9
01416.000315/2020-90	Considerações para subsidiar decisão de revisão da Instrução Normativa 158/2021	180
01416.003179/2020-90	Considerações para subsidiar decisão de revisão da Instrução Normativa 159/2021	159
01416.001611/2023-51	Regulamentação para registro de empresas prestadoras de serviços de Vídeo por Demanda e das obras audiovisuais veiculadas neste segmento por meio da revisão das Ins Ancine 91/2010 e 104/012	35
	TOTAL DE CONTRIBUIÇÕES	487

ENTREGAS OUVIDORIA 2023

Atuação, enquanto função de integridade, na elaboração do Programa de Integridade da Agência Nacional do Cinema para o Biênio 2024/2025 (<https://www.gov.br/ancine/pt-br/assuntos/programa-de-integridade/ProgramadeIntegridade202425.pdf>);

Organização do Seminário Integridade, Conflito de Interesses e Prevenção ao Assédio Moral e Sexual no Serviço Público, que foi realizado nos dias 7 e 8 novembro no escritório central da Agência no Rio de Janeiro;

Publicação da Resolução da Diretoria Colegiada nº 129, de 6 de abril de 2023, para dispor sobre procedimentos para o recebimento e o tratamento de manifestações de ouvidoria e sobre a elaboração e publicação do Relatório Anual de Ouvidoria no âmbito da Agência;

Elaboração e publicação da Resolução Diretoria Colegiada n.º 133, de 16 de junho de 2023, a qual dispõe sobre a proteção da identidade dos denunciadores, o regime de tratamento de denúncias recebidas no âmbito da Agência Nacional do Cinema - Ancine e dá outras providências;

Elaboração e publicação da Resolução nº 134, de 16 de junho de 2023, que dispõe sobre os procedimentos para o recebimento e o tratamento de dúvidas, consultas, pedidos de informação sobre tramitação de processos, pedidos de audiências e convites a eventos realizados por agentes externos, especialmente os regulados pela Agência Nacional do Cinema -Ancine;

Elaboração e publicação do Plano de Dados Abertos para o biênio 2023/2025.



joao.goncalves@ancine.gov.br
ouvidoria.responde@ancine.gov.br

OBRIGADO!

Ouvidoria-Geral da Ancine

https://www.gov.br/ancine/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria

<https://www.gov.br/ancine/pt-br/acesso-a-informacao/sic>

<https://www.gov.br/ancine/pt-br/acesso-a-informacao/dados-abertos>

