

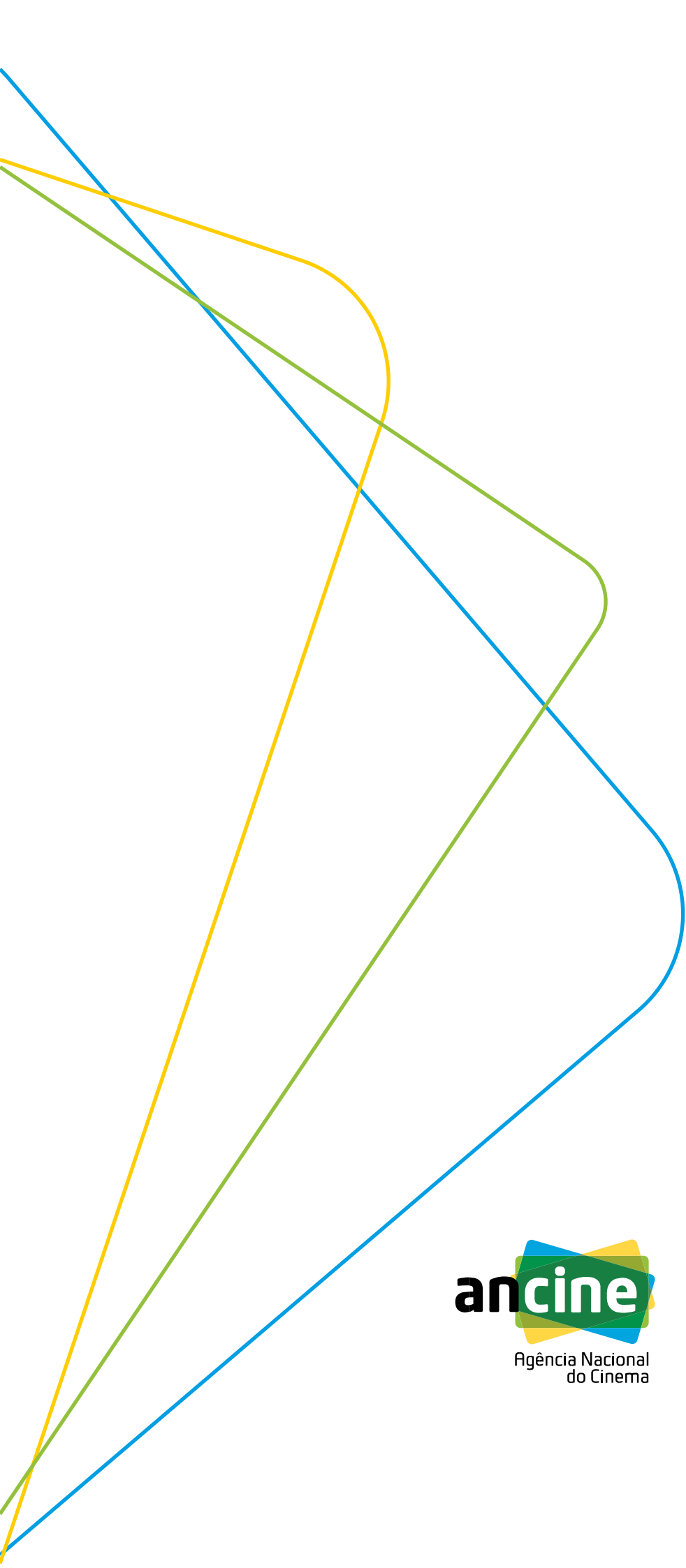


# AGÊNCIA NACIONAL DO CINEMA

Ouvidoria-Geral

## RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

Exercício 2024





## 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

Apoio e Revisão Gráfica - Assessoria de Comunicação (ACO)



## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>5</b>
<b>2. OUVIDORIA-GERAL DA ANCINE – UM CANAL CIDADÃO.....</b>	<b>7</b>
<b>3. DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....</b>	<b>8</b>
3.1 Da quantidade de manifestações recebidas em 2024 .....	8
3.2 Do tempo médio para resposta e da satisfação do usuário .....	11
3.3 Dos canais de comunicação utilizados nas manifestações de ouvidoria .....	13
3.4 Dos tipos de manifestações e dos pontos recorrentes.....	13
3.4.1 Solicitação e Reclamação.....	17
3.4.2 Denúncia e Comunicação de Irregularidade.....	19
3.4.3 Elogio, Simplifique e Sugestão.....	21
<b>4. DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO .....</b>	<b>23</b>
4.1 Da quantidade de pedidos de informação recebidos em 2024.....	23
4.2 Dos pedidos de informação por temas e pontos recorrentes.....	29
4.3 Do tempo de resposta aos pedidos de informação .....	32
4.4 Da quantidade de recursos por tipo de resposta .....	33
<b>5. DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO E DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DOS SERVIÇOS.....</b>	<b>36</b>
<b>6. DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS .....</b>	<b>39</b>
<b>7. DAS CONSULTAS PÚBLICAS .....</b>	<b>44</b>
<b>8. CONCLUSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS .....</b>	<b>46</b>



## 1. INTRODUÇÃO

A gestão pública moderna exige eficiência, transparência e compromisso com resultados que atendam às reais necessidades da sociedade. Nesse contexto, a participação social e o controle exercido pelos cidadãos são essenciais para aprimorar os serviços públicos, fortalecer a integridade institucional e garantir que as políticas públicas sejam formuladas e executadas de maneira alinhada ao interesse público.

O direito dos cidadãos de participar da gestão pública e fiscalizar a aplicação dos recursos é assegurado pela Constituição Federal de 1988. Esse direito foi reforçado pela Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a Lei de Acesso à Informação (LAI), que estabelece como princípio fundamental a transparência, tornando o acesso à informação pública a regra e o sigilo, a exceção. A LAI define mecanismos, prazos e procedimentos para que os cidadãos obtenham informações da administração pública e determina a divulgação ativa de dados de interesse coletivo.

A Ouvidoria Pública desempenha papel fundamental nesse processo, funcionando como elo entre o cidadão e a administração pública. A Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 – conhecida como Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público – reconhece a ouvidoria como uma instituição essencial para a melhoria dos serviços prestados pelo Estado. Regulamentada pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, a norma também estruturou o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (SISOuv), consolidando uma rede de unidades dedicadas ao recebimento, análise e encaminhamento de manifestações da sociedade.

Por meio das ouvidorias, os cidadãos exercem participação ativa na gestão pública, contribuindo tanto para o aprimoramento dos serviços quanto para a transparência e o controle social. Ao receber e analisar manifestações e pedidos de acesso à informação, a Ouvidoria da Agência Nacional do Cinema (Ancine) identifica oportunidades de melhoria, promove ajustes institucionais e fortalece a governança pública, assegurando que a voz dos usuários seja ouvida e considerada na tomada de decisões.

Assim, a Ouvidoria atua como uma instância de controle e participação social, destinada ao aprimoramento da gestão pública.

O presente Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria da Ancine, elaborado conforme o art. 15 da Lei nº 13.460/2017, apresenta o panorama das manifestações recebidas ao longo de 2024, incluindo sua análise e as providências adotadas pela Agência para aprimorar os serviços prestados; dos pedidos de acesso a informações recebidos e tratados; da Carta de Serviços; de outras ações da Ouvidoria. Além disso, consolida informações estratégicas e reflexões gerenciais que contribuem para a evolução da entidade, reforçando seu compromisso com a transparência, a eficiência e a participação cidadã.

De acordo com o art. 15 da mesma Lei nº 13.460/2017, o Relatório Anual de Gestão deverá indicar, ao menos:

I – O número de manifestações recebidas no ano anterior;

II – Os motivos das manifestações;



III – A análise dos pontos recorrentes; e

IV – As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Nesse contexto, o presente relatório tem como objetivo prestar contas à sociedade brasileira, apresentando o registro sobre as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral da Agência Nacional do Cinema – Ancine em 2024, em conformidade com o art. 22, § 1º, inciso III, da Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019, assim como os art. 14 e 15, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.



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

A Agência Nacional do Cinema já previa a criação da sua Ouvidoria-Geral na origem de sua estrutura organizacional, no § 4º do art. 8º da Medida Provisória nº 2.228-1, de 6 de setembro de 2001.

O atual regimento interno da entidade (Resolução de Diretoria Colegiada - RDC nº 124, de 2022) prevê, em seu art. 33, as seguintes atribuições para a unidade de ouvidoria:

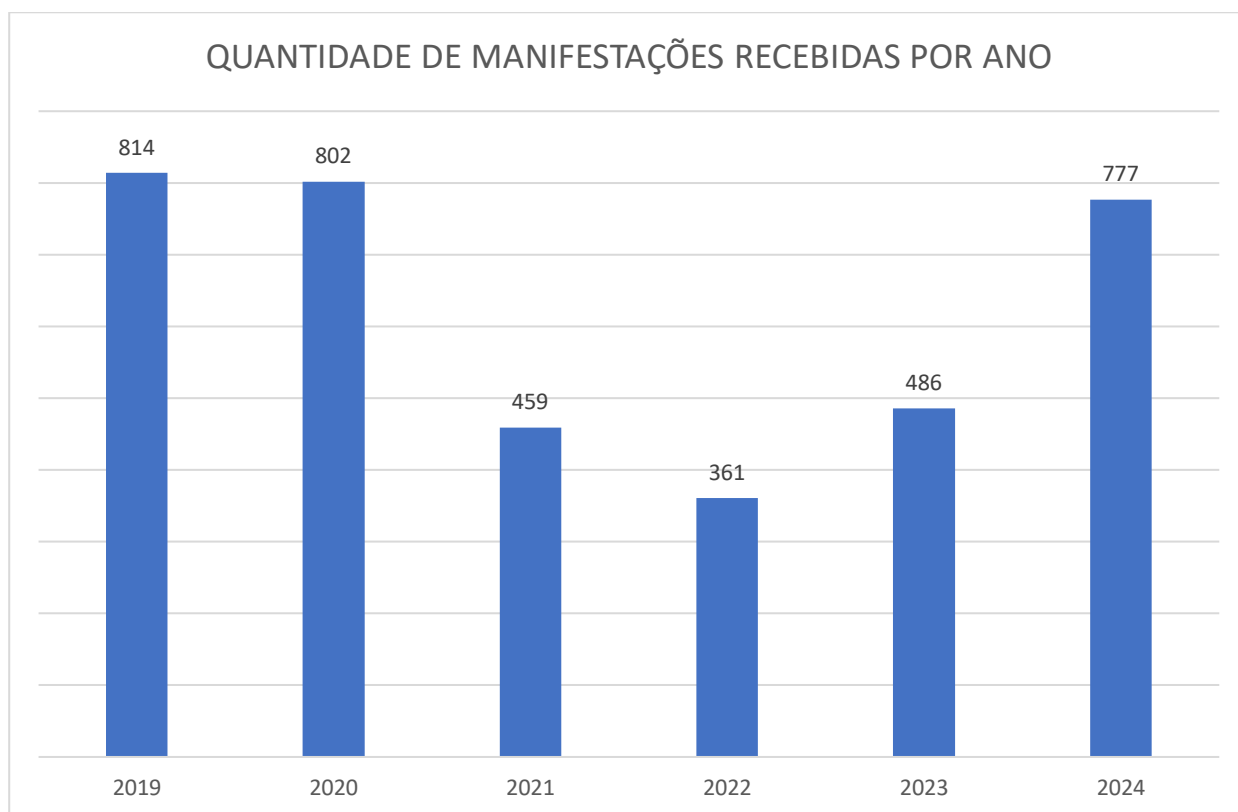
- I. receber pedidos de informações, esclarecimentos, reclamações e denúncias dos cidadãos e instituições afetos à Ancine, respondendo diretamente aos interessados, quando for o caso, ou encaminhá-los às unidades organizacionais para instrução de resposta ou apuração;
- II. cobrar a solução de demandas dentro dos prazos pactuados e, em caso de atraso, solicitar providências ao responsável pelas unidades organizacionais, ao Diretor-Presidente e à Diretoria Colegiada;
- III. coordenar e secretariar os processos de Consultas Públicas e secretariar os processos de Audiências Públicas e Câmaras Técnicas;
- IV. elaborar, com a área responsável pela matéria, o Relatório de Consulta Pública;
- V. produzir, periodicamente, relatório circunstanciado de suas atividades, encaminhando-o à Diretoria Colegiada;
- VI. propor medidas de ajuste nos procedimentos administrativos, visando à melhoria do desempenho institucional; e
- VII. desempenhar atividades do Serviço de Informações ao Cidadão, com o objetivo de atender, orientar e informar o público, bem como receber, registrar e encaminhar à unidade responsável pedidos de acesso à informação.

A Ouvidoria-Geral da Ancine é composta por 4 (quatro) servidores efetivos, sendo dois servidores da carreira da Agência e dois servidores cedidos, e uma colaboradora terceirizada. Todos os servidores possuem certificação avançada em Ouvidoria pela Escola Nacional de Administração Pública (ENAP), com carga horária de 160 (cento e sessenta) horas.

### 3. DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA

#### 3.1 Da quantidade de manifestações recebidas em 2024

No exercício de 2024, a Ancine recebeu 777 (setecentas e setenta e sete) manifestações de ouvidoria, representando um aumento de aproximadamente 60% (sessenta por cento) em relação aos protocolos recebidos ao longo de 2023, conforme se verifica no gráfico a seguir.



**Gráfico 1** – Quantidade de manifestações recebidas por ano

Ressalta-se que, a partir de setembro de 2023, a Ouvidoria-Geral passou a registrar na Plataforma Fala.BR as mensagens recebidas por e-mail sempre que os(as) interessados(as) não realizavam o registro diretamente, conforme orientado(a), nem concediam autorização para o cadastro de usuário e registro da manifestação na Plataforma Fala.BR para eles(as). A Ouvidoria-Geral manteve esse procedimento até o dia 28 de março de 2024.

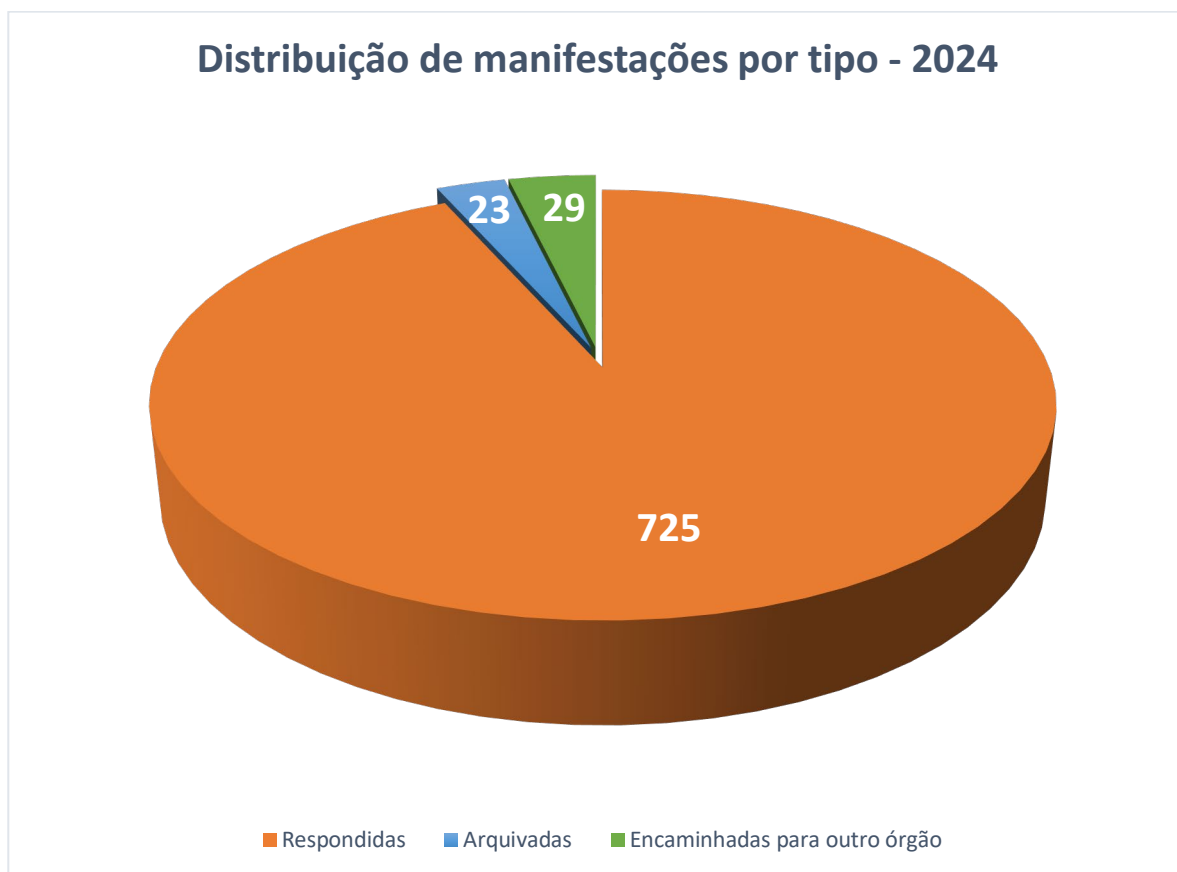
A partir de 29 de março de 2024, com a entrada em vigor da Portaria Normativa CGU nº 116/2024, ficou estabelecido que o ato de procurar a administração pública por qualquer meio para apresentar uma manifestação implica automaticamente o consentimento do manifestante para os procedimentos necessários ao registro adequado de sua manifestação na Plataforma Fala.BR. Dessa forma, as manifestações recebidas via e-mails passaram a ser cadastradas automaticamente na referida Plataforma.

Assim, o aumento no número de manifestações recebidas em 2024 em relação ao ano de 2023 pode ser explicado pelo registro na plataforma Fala.BR das manifestações recebidas via e-mail.



Ressalta-se, ainda, que dentre as 777 (setecentas e setenta e sete) manifestações recebidas em 2024, 29 (vinte e nove) foram encaminhadas a outros órgãos e 748 (setecentas e quarenta e oito) tratadas integralmente no âmbito da Agência.

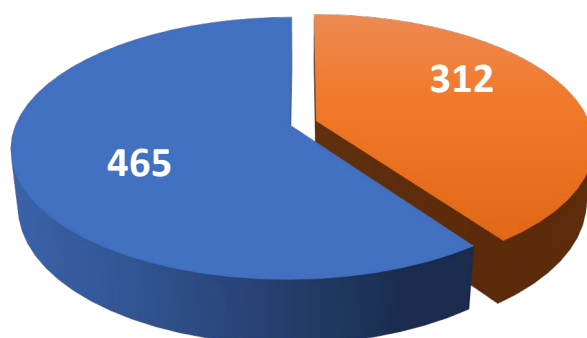
As 748 (setecentas e quarenta e oito) manifestações, por sua vez, dividem-se em 725 (setecentas e vinte e cinco) respondidas e 23 (vinte e três) arquivadas: 20 (vinte) por duplicidade, 02 (duas) por falta de clareza (arquivamento automático por ausência de complementação pelo usuário) e 01 (uma) por ausência de competência.



**Gráfico 2 – Manifestações de ouvidoria por tipo de tratamento – 2024**

Importante destacar que 312 (trezentas e doze) manifestações foram tratadas pela unidade de ouvidoria sem a realização de encaminhamentos internos para pronunciamento ou providências por parte da(s) área(s) técnica(s), o que representa 40% (quarenta por cento) do total de manifestações recebidas, e 465 (quatrocentas e sessenta e cinco) manifestações foram tratadas com o envio à(s) área(s) técnica(s) da Agência com o fito de providências ou pronunciamento.

### Distribuição das manifestações de ouvidoria conforme fluxo interno de tratamento - 2024

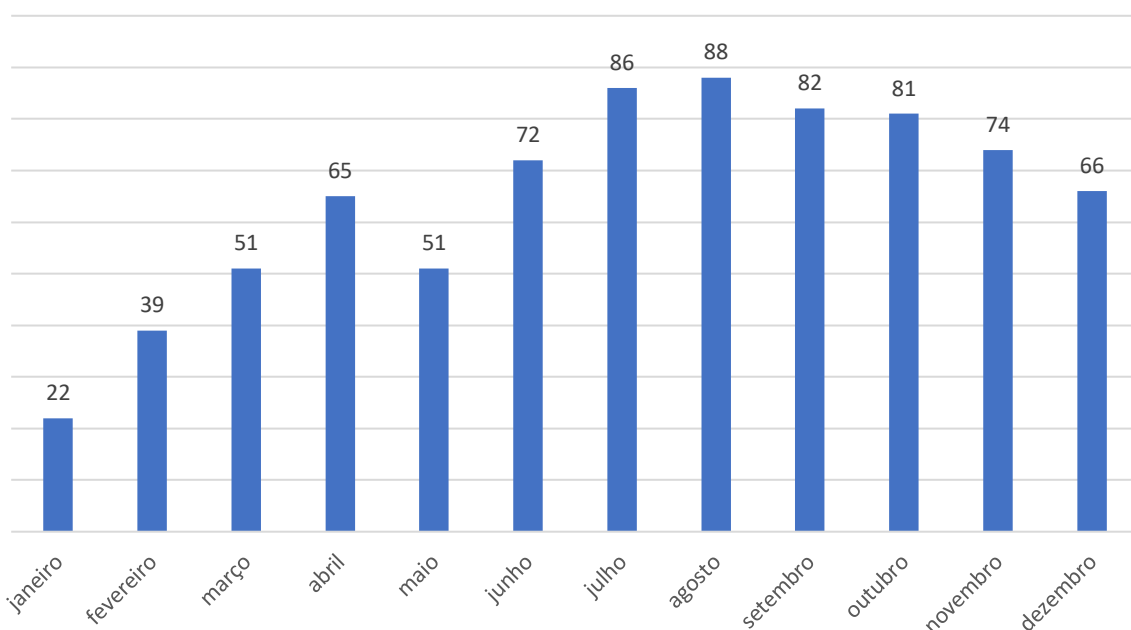


■ Tratadas pela Ouvidoria sem encaminhamento interno para pronunciamento ou providências  
■ Tratadas com o envio à(s) área(s) técnica(s) da Ancine para pronunciamento ou providências

**Gráfico 3** – Distribuição das manifestações de ouvidoria conforme encaminhamentos internos realizados - 2024

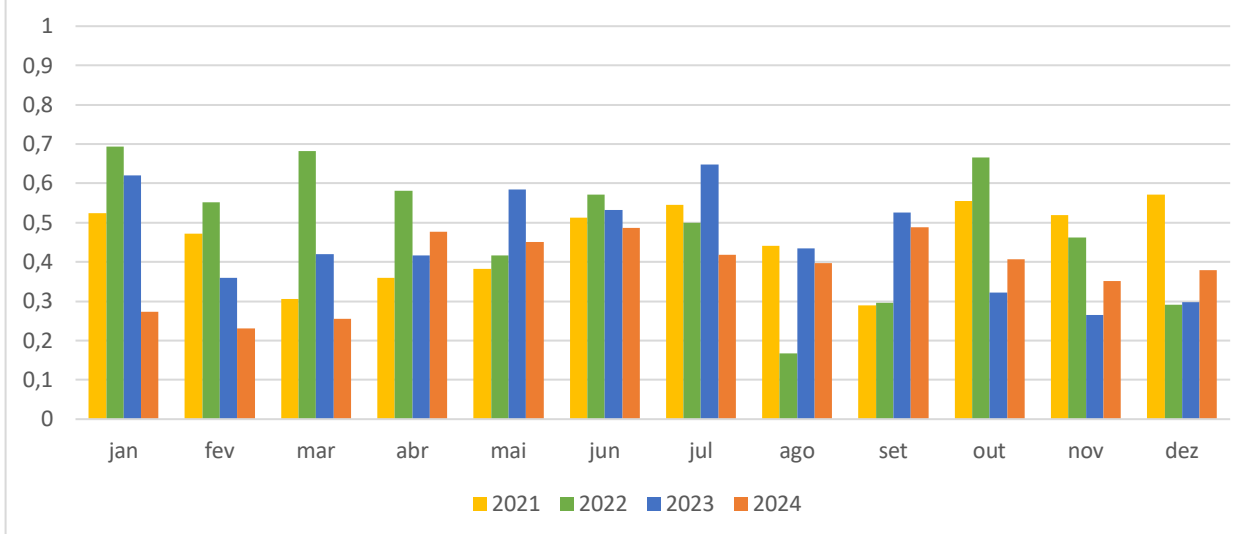
A seguir, é possível visualizar, nos gráficos 4 e 5, a distribuição das manifestações ao longo dos meses de 2024, bem como a distribuição mensal das manifestações tratadas pela Ouvidoria sem encaminhamento interno em relação ao total de manifestações, expressa de forma proporcional na escala de 0 a 1.

### QUANTIDADE DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS POR MÊS EM 2024



**Gráfico 4** – Quantidade de manifestações recebidas por mês em 2024

Proporção de manifestações tratadas pela Ouvidoria sem encaminhamento interno em relação ao total de manifestações - visão mensal - 2021/2022/2023/2024



**Gráfico 5** – Proporção de manifestações tratadas pela Ouvidoria sem encaminhamento interno em relação ao total de manifestações, visão mensal – 2021/2022/2023/2024

É relevante destacar que, ao longo do ano de 2024, a Ouvidoria-Geral respondeu a um total de 741 (setecentas e quarenta e uma) mensagens de e-mail enviadas por usuários dos serviços públicos. Dentre essas, 98 (noventa e oito) receberam uma resposta padronizada, orientando os remetentes a realizarem o cadastro na Plataforma Fala.BR; 159 (cento e cinquenta e nove) foram respondidas com esclarecimentos de dúvidas ou com a indicação da área técnica ou do órgão responsável pelo tema; e 484 (quatrocentas e oitenta e quatro) foram cadastradas na Plataforma Fala.BR, conforme o procedimento previsto na Portaria Normativa CGU nº 116/2024, em vigor desde 29 de março de 2024, e como resposta os usuários receberam o código de acesso para acompanhamento das manifestações.

### 3.2 Do tempo médio para resposta e da satisfação do usuário

O art. 16 da Lei nº 13.460/2017 (Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público) estabelece o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por mais 30 (trinta) dias, para resposta final ao cidadão.

Em 2024, 100% (cem por cento) das respostas fornecidas pela Ancine respeitaram os prazos previstos no Decreto nº 9.492/2018, que regulamenta a supracitada lei, consoante informação extraída do “painel resolveu?”, disponível em <https://centralpaineis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>.

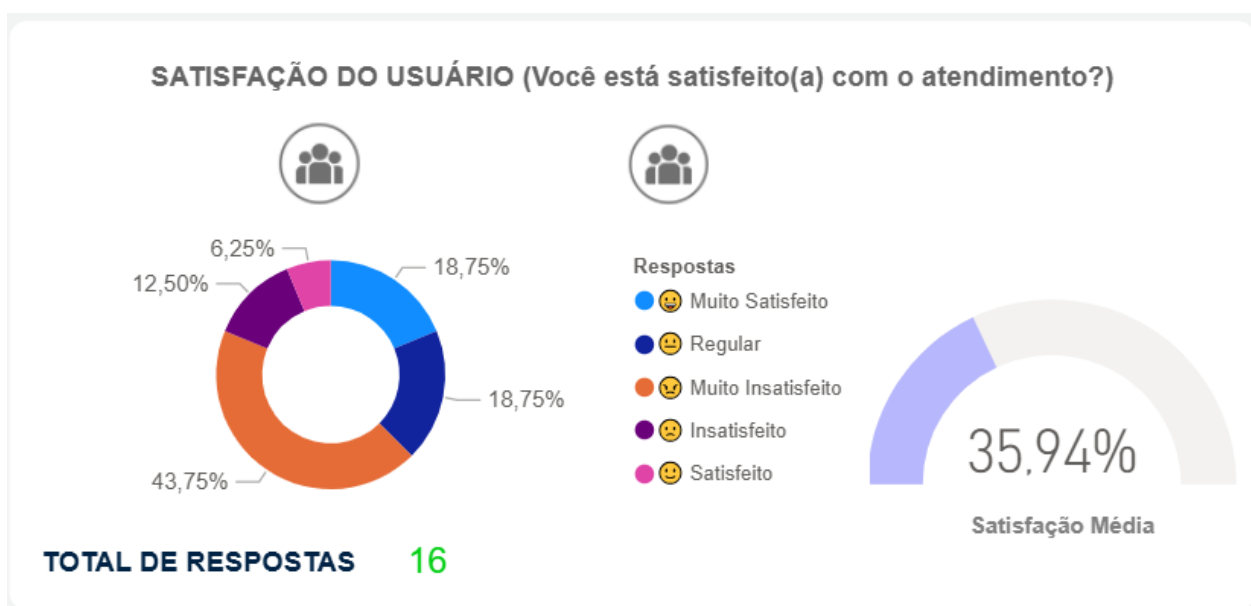
O prazo médio de resposta das manifestações da Agência na Plataforma Fala.BR em 2024 foi de 5,58 (cinco vírgula cinquenta e oito) dias. Esse tempo representa uma redução de aproximadamente 23% (vinte e três por cento) em relação ao ano anterior, em que a média foi de 7,27 (sete vírgula vinte e sete) dias, conforme se verifica na figura a seguir.



**Figura 1** – Tempo médio de resposta e informação de cumprimento de prazo, Fala.BR – visão Ancine 2024  
 Fonte: Painel Resolveu? - CGU, Jan/2025

Com relação às mensagens de e-mail enviadas por usuários dos serviços públicos e respondidas pela Ouvidoria, o prazo médio de fornecimento de respostas foi de 0,80 (zero vírgula oitenta) dias.

A Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR disponibiliza uma pesquisa de satisfação facultativa aos usuários, após a manifestação ser respondida de forma conclusiva. Das 725 (setecentas e vinte e cinco) manifestações de ouvidoria com resposta conclusiva em 2024, apenas 16 (dezesesseis) tiveram sua respectiva pesquisa de satisfação respondida pelo cidadão. Ou seja, a amostragem de respondentes é de 2,2% (dois vírgula dois por cento), representando uma diminuição em relação ao ano de 2023 que foi de 4,6% (quatro vírgula seis por cento).



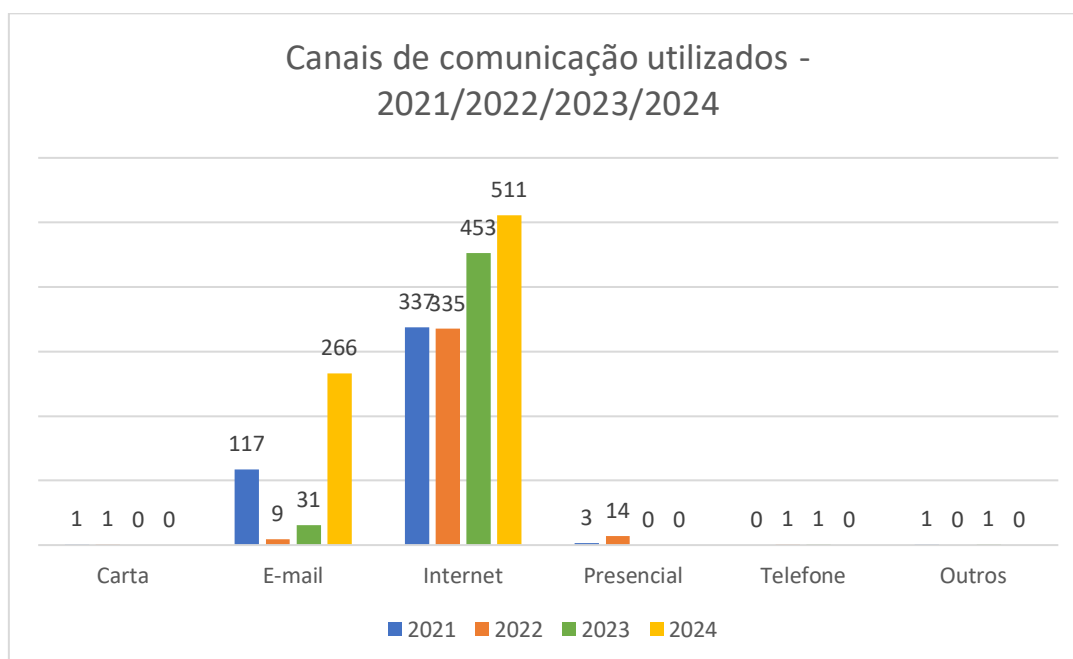
**Figura 2** – Total de respostas à pesquisa de satisfação do Fala.BR e satisfação média – visão Ancine 2024  
 Fonte: Painel Resolveu? - CGU, Jan/2025

Desde 2022, como forma de incentivar o usuário a responder a pesquisa, inserimos, ao final das respostas conclusivas, um texto demonstrando o nosso desejo de sermos avaliados. Para o ano de 2025, manteremos o pedido de avaliação.

### 3.3 Dos canais de comunicação utilizados nas manifestações de ouvidoria

Em 2024, os únicos canais de entrada utilizados foram a internet, com 511 (quinhentas e onze) manifestações, e o e-mail, com 266 (duzentas e sessenta e seis) manifestações.

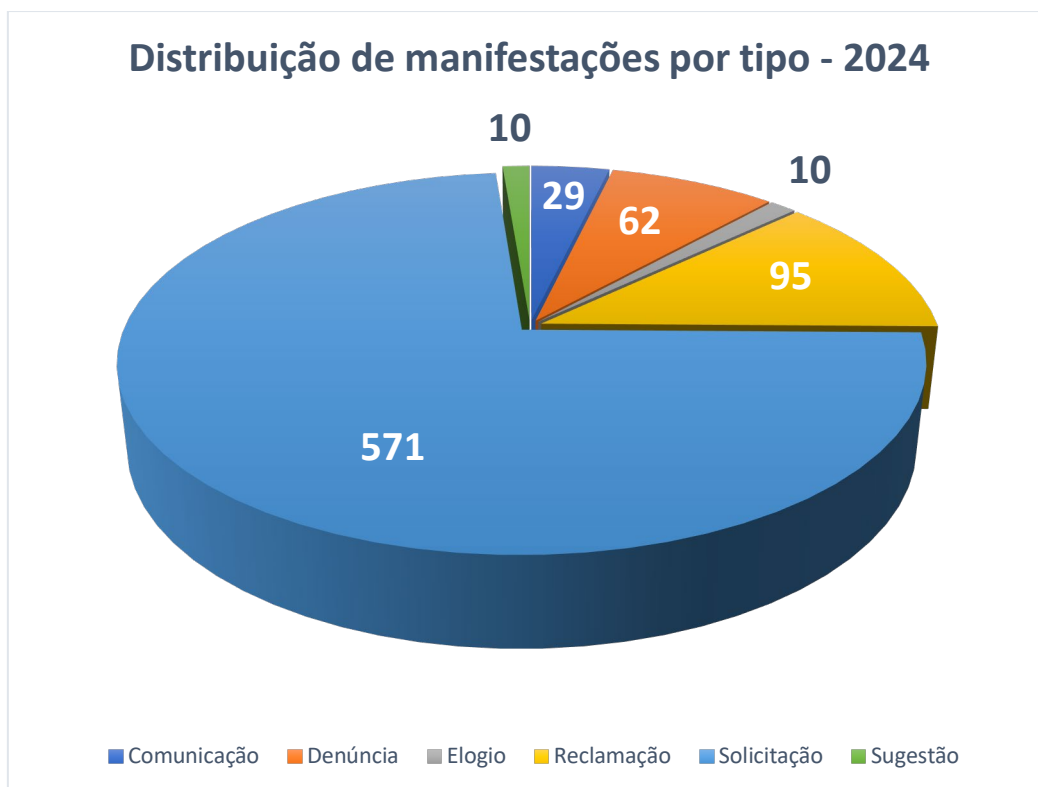
Vale destacar que as demandas enviadas pelos usuários dos serviços públicos por meio do formulário Fale Conosco ([https://www.gov.br/ancine/pt-br/canais\\_atendimento/contact-info](https://www.gov.br/ancine/pt-br/canais_atendimento/contact-info)) são direcionadas ao e-mail da Ouvidoria-Geral e estão incluídas no total de mensagens de e-mail respondidas mencionado anteriormente neste relatório. No entanto, para fins de registro na Plataforma Fala.BR, considera-se a internet como o canal de entrada adotado pelo(a) interessado(a).



**Gráfico 6** – Canais de comunicação utilizados pelos cidadãos – 2021/2022/2023/2024

### 3.4 Dos tipos de manifestações e dos pontos recorrentes

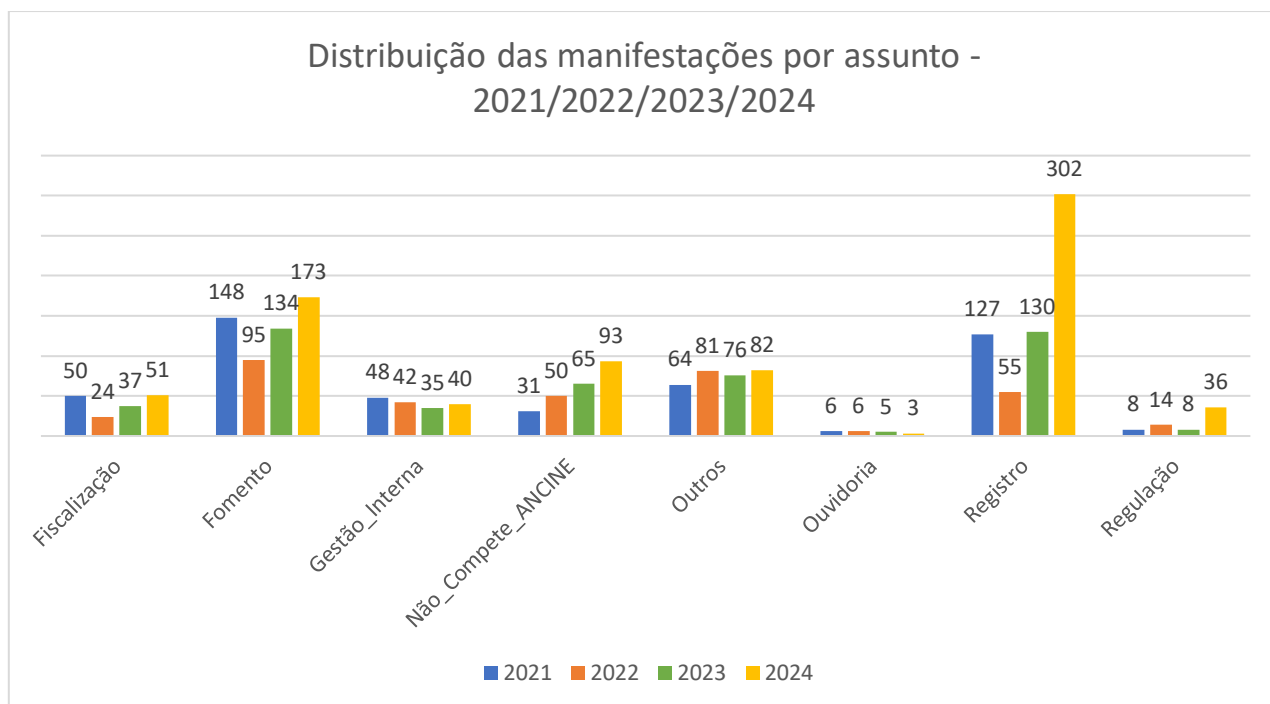
O gráfico 7 abaixo demonstra a distribuição das manifestações recebidas em 2024 por tipo, incluídas aquelas encaminhadas para outros órgãos.



**Gráfico 7** – Distribuição das manifestações por tipo, 2024

Observa-se que, no exercício de 2024, a Ancine recebeu 777 (setecentas e setenta e sete) manifestações de ouvidoria, sendo 571 (quinhentas e setenta e uma) solicitações, 95 (noventa e cinco) reclamações, 62 (sessenta e duas) denúncias, 29 (vinte e nove) comunicações de irregularidade, 10 (dez) sugestões e 10 (dez) elogios.

Os assuntos mais demandados, conforme o gráfico 8 a seguir, foram “registro”, com 302 (trezentas e duas) manifestações, e “fomento”, com 173 (cento e setenta e três).



**Gráfico 8** – Distribuição das manifestações de ouvidoria por assunto, 2021/2022/2023/2024

Entende-se por:

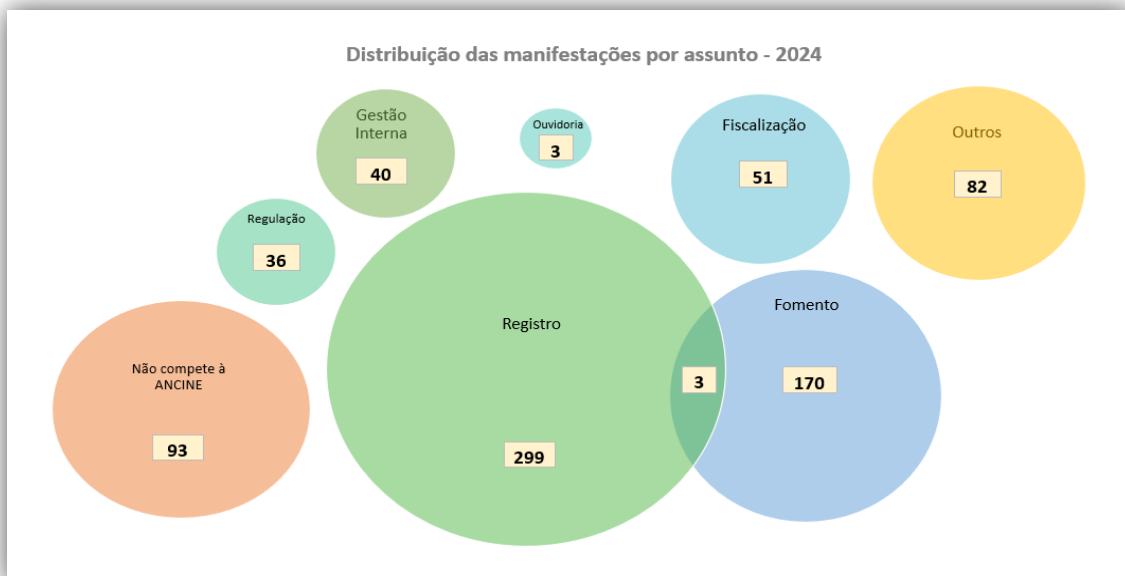
- a. **registro:** atividades relacionadas ao registro de agentes econômicos, de eventos e de obras audiovisuais junto à Ancine;
- b. **fomento:** atividades relacionadas aos mecanismos de fomento do mercado audiovisual, geridos pela Ancine, sejam mecanismos estes indiretos (incentivos fiscais) ou diretos (recursos orçamentários da Ancine ou do Fundo Setorial do Audiovisual – FSA);
- c. **fiscalização:** atividades relacionadas à fiscalização do mercado audiovisual, conforme normativos regulatórios do setor emanados pela Ancine;
- d. **gestão interna:** atividades relacionadas ao funcionamento organizacional da Agência;
- e. **regulação:** atividades relacionadas à regulação do setor audiovisual afetas à competência da Ancine;
- f. **ouvidoria:** atividades relacionadas à atuação desta unidade.

Conforme o gráfico 8, houve, em 2024, um aumento de 132% (cento e trinta e dois por cento) no número de manifestações relacionadas ao tema "registro" em comparação com o ano de 2023.

Um fator que contribui para esse aumento é o crescimento do número de manifestações decorrente do cadastro na Plataforma Fala.BR das mensagens recebidas no e-mail da Ouvidoria-Geral.

É possível notar, ainda, comparando os gráficos 7 e 8, que a soma de manifestações classificadas por tipo, 777 (setecentas e setenta e sete), não é igual ao total de manifestações por assunto, 780 (setecentas e oitenta). Isto ocorre porque uma manifestação pode ser registrada contendo mais de um assunto.

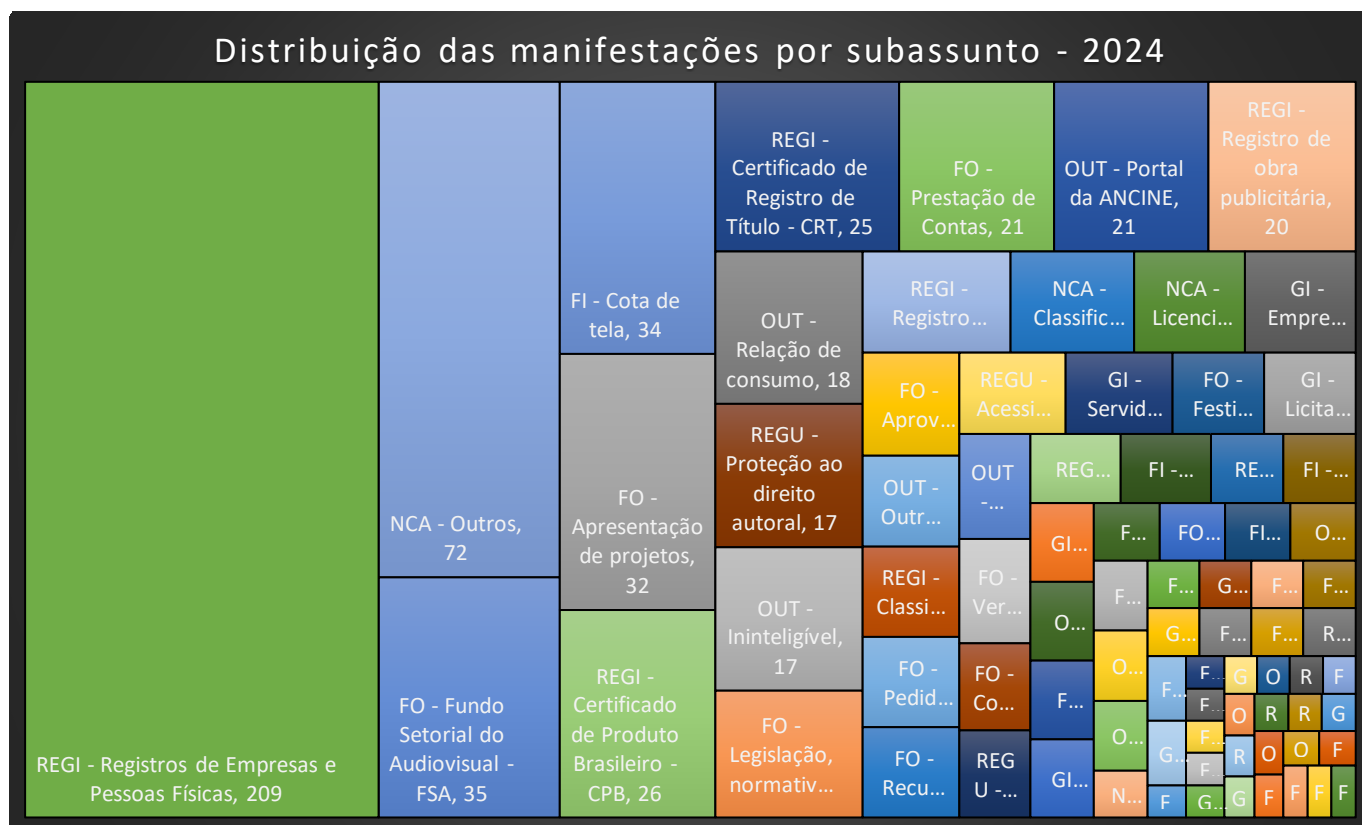
Em outras palavras, 777 (setecentos e setenta e sete) protocolos registrados na plataforma Fala.BR foram referentes a 780 (setecentos e oitenta) assuntos. Para melhor visualização da distribuição, por assunto, das manifestações recepcionadas pela Ancine, construímos um Diagrama de Venn, disponível a seguir.



**Figura 3** – Distribuição das manifestações por assunto – 2024 – Diagrama de Venn

Cada assunto foi também classificado com um subassunto. Assim, observando-se a distribuição dos subassuntos, disponível no gráfico a seguir, nota-se, com relação ao registro, que o subassunto mais recorrente foi “registro de empresas e pessoas físicas” (total: 209) e, com relação ao fomento, que o subassunto mais recorrente foi “Fundo Setorial do Audiovisual - FSA” (total: 35).





A seguir, faremos uma análise por tipo de manifestação.

### 3.4.1 Solicitação e Reclamação

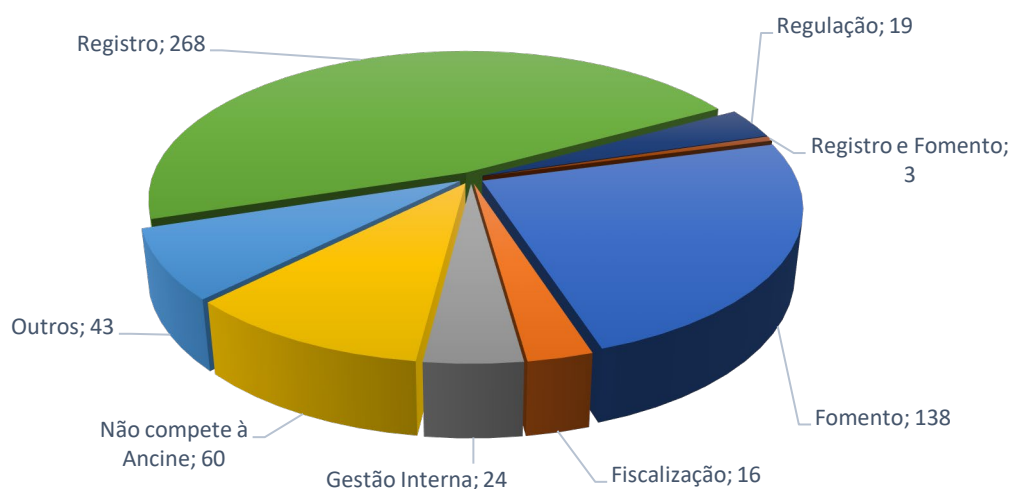
Conforme o Gráfico 7 deste relatório, foram recebidas 571 (quinhentas e setenta e uma) solicitações e 95 (noventa e cinco) reclamações.

Solicitação é um pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal. Contudo, nem toda solicitação recebida por esta Ouvidoria-Geral é relacionada a um pedido de providências. Em diversas oportunidades, o cidadão busca dirimir dúvidas operacionais sobre um serviço público da Ancine.

Em outra esteira, reclamação é a demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público.

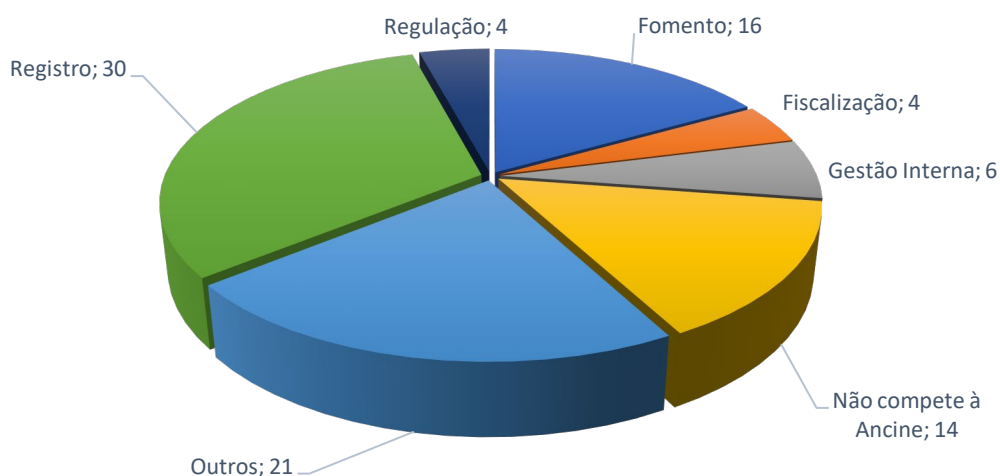
Observa-se nos gráficos 10 e 11 que o assunto predominante, tanto entre as solicitações quanto entre as reclamações, foi “registro”.

### Distribuição das manifestações do tipo solicitação, por assunto - 2024



**Gráfico 10** – Distribuição das manifestações do tipo solicitação, por assunto – 2024

### Distribuição das manifestações do tipo reclamação, por assunto - 2024




**Gráfico 11** – Distribuição das manifestações do tipo reclamação, por assunto – 2024

No que tange às reclamações relacionadas ao assunto “registro”, foram recebidas manifestações sobre "Registros de Empresas e Pessoas Físicas" (total: 24); "Certificado de Produto Brasileiro - CPB" (total: 04); e "Classificação de nível" (total: 02).

As solicitações, por sua vez, referentes ao assunto “registro”, foram sobre<sup>1</sup>: "Registros de Empresas e Pessoas Físicas" (total: 185); "Certificado de Registro de Título - CRT" (total: 25); "Certificado de Produto Brasileiro - CPB" (total: 22); "Registro de obra publicitária" (total: 20); "Registro de obra não

<sup>1</sup> O total de subassuntos de registro mencionados no parágrafo (total: 276) é superior ao total de solicitações sobre registro (total: 271) porque em cinco casos o teor da manifestação abrangeu dois subassuntos de registro.



publicitária" (total: 12); "Classificação de nível" (total: 5); "Mostras, festivais e eventos" (total: 4); "Festivais, eventos e mercados no exterior" (total: 2); e "Legislação, normativos e manuais" (total: 1).

Somando-se as solicitações e reclamações, as manifestações sobre "Registros de Empresas e Pessoas Físicas" totalizam 209 (duzentos e nove) casos, representando 31% (trinta e um por cento) das solicitações e reclamações. Como pontos recorrentes, destaca-se:

- desconhecimento sobre o início da contagem do prazo dos serviços públicos "Registrar Agente Econômico atuante no mercado audiovisual brasileiro" e "Atualizar ou revalidar o registro de agente econômico atuante no mercado audiovisual brasileiro" somente a partir do envio da documentação necessária para análise do requerimento, sendo o envio da documentação considerada a segunda etapa de tais serviços;
- desconhecimento sobre a necessidade de atualizar/revalidar o registro de agente econômico na Ancine;
- desconhecimento sobre como proceder para alterar o e-mail registrado no Sistema Ancine Digital (SAD) e recuperar a conta;
- dificuldades com o campo DDD no módulo de registro de agente econômico do SAD;
- pedidos de "certificado/comprovante de registro".

Cumprando-se notar que, conforme consta na parte 6 deste relatório, uma pesquisa de avaliação dos serviços da Secretaria de Regulação (SRG) referente ao exercício de 2023 foi realizada. Os serviços "Registrar Agente Econômico atuante no mercado audiovisual brasileiro" e "Atualizar ou revalidar o registro de agente econômico atuante no mercado audiovisual brasileiro", relacionados ao registro, estão entre as quatro menores médias de satisfação dos serviços da SRG avaliados.

Convém salientar, ainda, que das 301 (trezentas e uma) solicitações e reclamações sobre "registro", 81 (oitenta e uma) estão relacionadas a dificuldades ou problemas no uso do SAD.

Diante do exposto, sugere-se que tais pontos sejam considerados no processo de transformação digital pelo qual passa a Agência. Deve-se aproveitar a oportunidade para desenvolver o serviço na ferramenta contratada pela Ancine, conforme destacado no item 5 que trata da Carta de Serviços e da transformação digital, assegurando um serviço prestado com foco no cidadão, o que reduzirá os problemas enfrentados pelos cidadãos.

### **3.4.2 Denúncia e Comunicação de Irregularidade**

Em 2024, foram recebidas 62 (sessenta e duas) denúncias e 29 (vinte e nove) comunicações de irregularidades, totalizando 91 (noventa e um) protocolos.

O que difere a denúncia da comunicação de irregularidade é a identificação do denunciante. No caso da comunicação de irregularidade não há identificação do denunciante.

Destaca-se que as comunicações de irregularidades não configuram manifestação, conforme o art. 23 do Decreto n.º 9.492/2018.

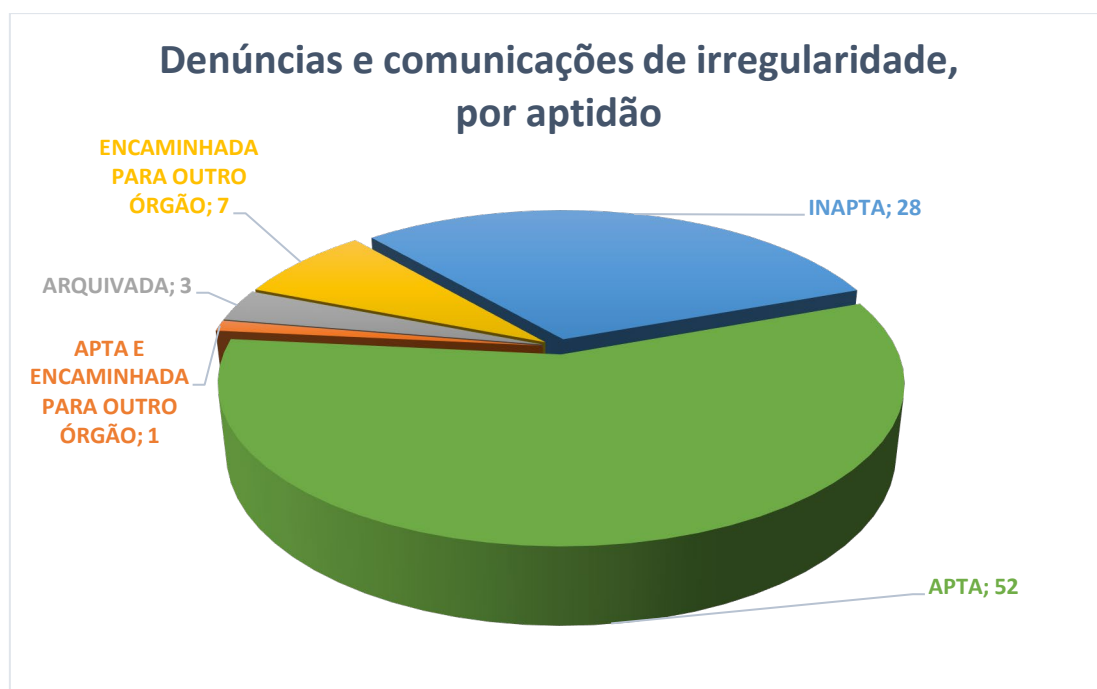
Art. 23. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal poderão coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades. § 1º As informações a que se refere o caput, quando não contiverem a identificação do usuário, **não configurarão manifestações** nos termos do disposto neste Decreto e não obrigarão resposta conclusiva.

§ 2º As informações que constituírem **comunicações de irregularidade**, ainda que de origem anônima, **serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública federal competente para a sua apuração**, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Entretanto, elas devem ser enviadas ao órgão ou entidade competente para sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

O art. 37 da Portaria Normativa CGU nº 116, de 2024, determina que serão aplicados à denúncia sem identificação, no que couber, os mesmos procedimentos adotados para o tratamento de denúncia identificada.

Isto posto, do total de denúncias e comunicações de irregularidades, 28 (vinte e oito) foram declaradas inaptas; 52 (cinquenta e duas) aptas para apuração; 7 (sete) encaminhadas para outro órgão; 1 (uma) apta para apuração e encaminhada para outro órgão (foi declarada apta e posteriormente a unidade de apuração apontou que a matéria não é de competência da Ancine, sendo enviada para outro órgão); e 3 (três) arquivadas.



**Gráfico 12** – Denúncias e comunicações de irregularidade, por aptidão para apuração – 2024

Das aptas para apuração, 12 (doze) foram referentes ao assunto “proteção ao direito autoral”, 6 (seis) sobre “prestação de contas”, 6 (seis) sobre “servidores públicos”, 2 (duas) sobre “Acessibilidade”, 1 (uma) sobre “correição”, 1 (uma) sobre “Fundo Setorial do Audiovisual - FSA”, 1 (uma) sobre “Licitações e contratos administrativos”, 1 (uma) sobre “Análise de direitos”, 1 (uma) sobre

“Coprodução Internacional”, e 1 (uma) sobre o assunto “Institucional” (suposto uso indevido da logomarca da Ancine).

Ainda no rol das denúncias consideradas aptas para apuração, houve 20 (vinte) relacionadas ao assunto “cota de tela”. Sobre estes casos a unidade de apuração esclareceu que a obrigação de exibição mínima de filmes brasileiros é, atualmente, aferida anualmente, não existindo obrigação diária, semanal ou mensal, e, por conseguinte, a Cota de Tela de 2024 será aferida em 2025.

Cumpre notar que as denúncias ou são referentes a ilícitos ou irregularidades praticados contra a administração pública ou são referentes ao descumprimento, por parte dos agentes econômicos do setor audiovisual, de obrigações regulatórias cuja fiscalização compete à Ancine.

Por fim, importa ressaltar que a análise preliminar de habilitação da denúncia e da comunicação de irregularidade, feita pela Ouvidoria-Geral, restringe-se a verificar a existência de elementos mínimos que permitam a apuração do fato relatado. Não compete à Ouvidoria emitir juízo de valor sobre a existência ou não de ilegalidade/irregularidade, ou seja, a Ouvidoria não realiza apuração da denúncia.

### 3.4.3 Elogio, Simplifique e Sugestão

Não houve manifestação de ouvidoria, no exercício de 2024, do tipo pedido de simplificação (simplifique).

No que concerne às sugestões, em 2024, esta Ouvidoria-Geral recebeu 10 (dez) manifestações, das quais 2 (duas) foram sobre assunto que não compete à Ancine e 2 (duas) ininteligíveis. As 6 (seis) restantes foram sobre:

TEMA DA SUGESTÃO	RESPOSTA
Cargo efetivo com formação em Língua Inglesa	A Gerência de Recursos Humanos (GRH) esclareceu que os cargos da Agência Nacional do Cinema (Ancine) são os previstos na Lei nº 10.871, de 20 de maio de 2004, inexistindo requisito legal de formação em determinada área do conhecimento para tais cargos. Em atenção ao pedido do(a) interessado(a) para que a sugestão fosse considerada no próximo concurso da Ancine, a GRH confirmou o recebimento da sugestão.
Alteração do formulário de requerimento de reconhecimento provisório de coprodução internacional	A Superintendência de Fomento (SFO) informou que a Instrução Normativa/Ancine nº 106/2012 não está na agenda regulatória da Ancine, mas agradeceu a sugestão e informou o seu registro com atenção para oportuna avaliação quanto à possibilidade de adoção.
Novas Chamadas Públicas no âmbito do Fundo Setorial do Audiovisual (FSA) em 2024	A Secretaria de Financiamento (SEF) esclareceu que a Ancine exerce as atribuições da Secretaria-Executiva do FSA, fornecendo apoio técnico e administrativo ao Comitê Gestor do Fundo Setorial do Audiovisual (CGFSA - <a href="https://www.gov.br/ancine/pt-br/fsa/estrutura-de-governanca/comite-gestor">https://www.gov.br/ancine/pt-br/fsa/estrutura-de-governanca/comite-gestor</a> ), este responsável por definir as diretrizes e o plano anual de investimentos, selecionando as áreas prioritárias para a aplicação dos recursos do FSA. Neste sentido, considerando que o plano anual de investimentos é definido pelo CGFSA e não pela

	Ancine, a SEF/Ancine informou que a sugestão foi repassada ao Diretor-Presidente (representante da Ancine no citado Comitê), ao Gabinete do Diretor-Presidente, bem como aos demais Diretores da Agência.
Pauta para publicação no portal da Ancine	A Assessoria de Comunicação (ACO) esclareceu que o Portal oficial da Ancine, hospedado na plataforma GOV.BR do Governo Federal, oferece informações e notícias relacionadas, exclusivamente, à Ancine.
Publicação de nota de pesar no portal da Ancine	A ACO esclareceu que, devido ao tempo decorrido e o caráter institucional das informações publicadas, não caberia mais um registro do falecimento no portal da Ancine.
Sugestão para melhoria da comunicação da Ancine: <b>1.</b> Atualização frequente do link CONTATOS no site da Ancine; <b>2.</b> Publicidade da possibilidade de reunião com o Coordenador + algum técnico em casos específicos; <b>3.</b> Treinamento com o pessoal que atende o telefone; <b>4.</b> Melhor atendimento/retorno das perguntas realizadas por e-mail - de forma mais didática - e não com colocação de links sobre cada assunto da Coordenação, por exemplo.	A Ouvidoria-Geral esclareceu que: i) o portal da Ancine se encontra em constante atualização; ii) a Resolução de Diretoria Colegiada/Ancine n.º 134, de 16 de junho de 2023, está publicizada no portal; iii) demandas apresentadas por meio de contato telefônico podem ser mais complexas do que aparentam, necessitando que o caso concreto seja apresentado por escrito, com maiores detalhes, para uma análise detida de um analista; iv) uma resposta que contém links pode aparentar ser simplista ou carente de detalhes. No entanto, é importante reconhecer que uma resposta que aponta para links pode ser uma abordagem válida e eficaz em termos didáticos. Outrossim, se houver dificuldade em compreender a resposta, é possível demandar novamente a área técnica com os pontos não compreendidos.

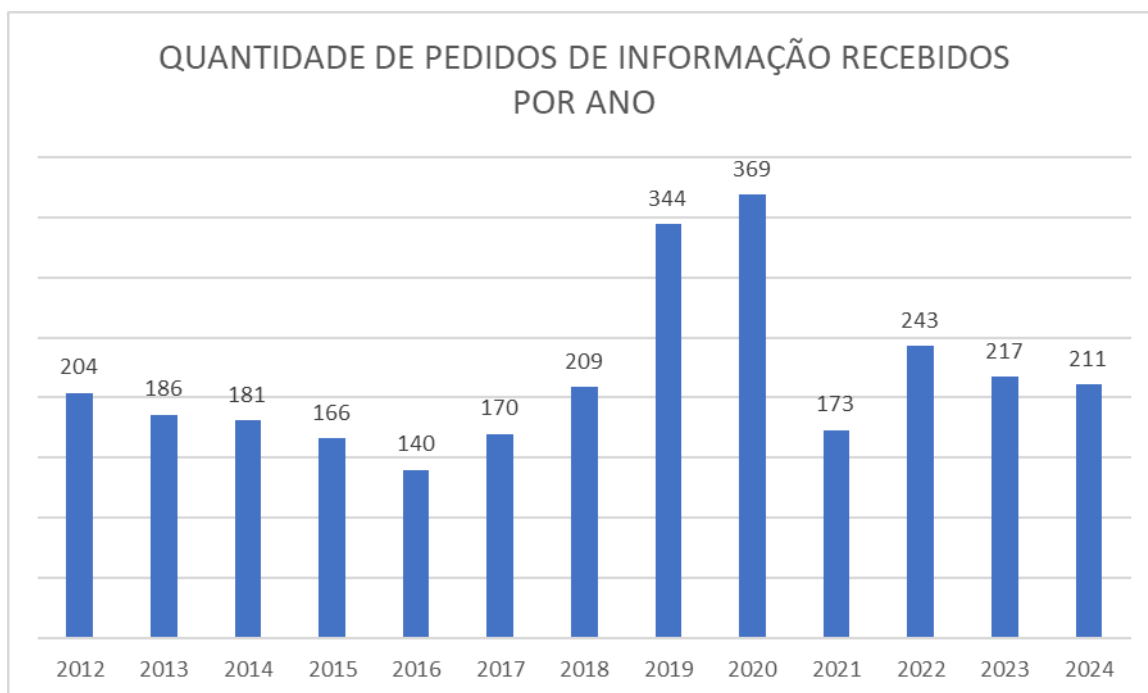
**Tabela 1 – Sugestões Recebidas em 2024**

Por fim, foram 10 (dez) elogios recebidos em 2024, sendo 1(um) ininteligível, 1 (um) referente à Ancine de modo geral, sem especificar um serviço ou área técnica e 8 (oito) referentes à qualidade de atendimento. Dos 8 (oito), 3 (três) foram referentes ao atendimento prestado pela secretária da Ouvidoria-Geral, 1 (um) referente ao atendimento da Secretaria da Diretoria Colegiada (SDC); 1 (um) referente ao atendimento da Coordenação de Planejamento e Gestão de Fomento (CPG); 1 (um) referente ao atendimento da Coordenação de Registro e Classificação de Obra Audiovisual (CRO); 1 (um) referente ao atendimento da Coordenação de Obrigações Regulatórias (COR); e 1 (um) referente ao atendimento da Coordenação de Enquadramento e Aprovação (CEA).

## 4. DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

### 4.1 Da quantidade de pedidos de informação recebidos em 2024

No exercício de 2024, a Ancine recebeu 211 (duzentos e onze) pedidos de acesso à informação tratados diretamente pela Agência, representando uma redução de 2,8% (dois vírgula oito por cento) em relação aos protocolos recebidos ao longo de 2023, conforme se verifica no gráfico a seguir.

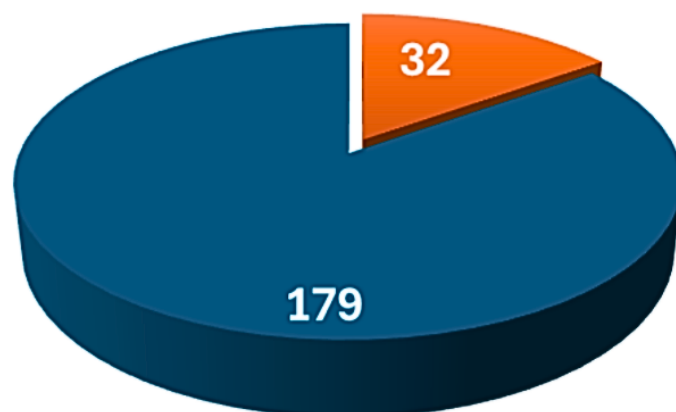


**Gráfico 13** – Quantidade de pedidos de informação recebidos por ano

Dentre os protocolos recebidos, porém sem pertinência temática com as atribuições legais da Agência, 1 (um) foi encaminhado ao Ministério da Educação e 3 (três) ao Ministério da Cultura. Também foram recebidos 12 (doze) protocolos cujo objeto encontrava-se fora do escopo da LAI, tratados como solicitações, conforme a primeira parte deste relatório, não sendo contabilizados como pedidos de acesso.

Importante destacar que 32 (trinta e dois) pedidos de informação foram tratados pela Ouvidoria sem a realização de encaminhamentos internos para pronunciamento ou providências por parte da(s) área(s) técnica(s), o que representa aproximadamente 18% (dezoito por cento) do total de pedidos recebidos, e 179 (cento e setenta e nove) pedidos foram tratados com o envio à(s) área(s) técnica(s) da Agência com o fito de providências ou pronunciamento.

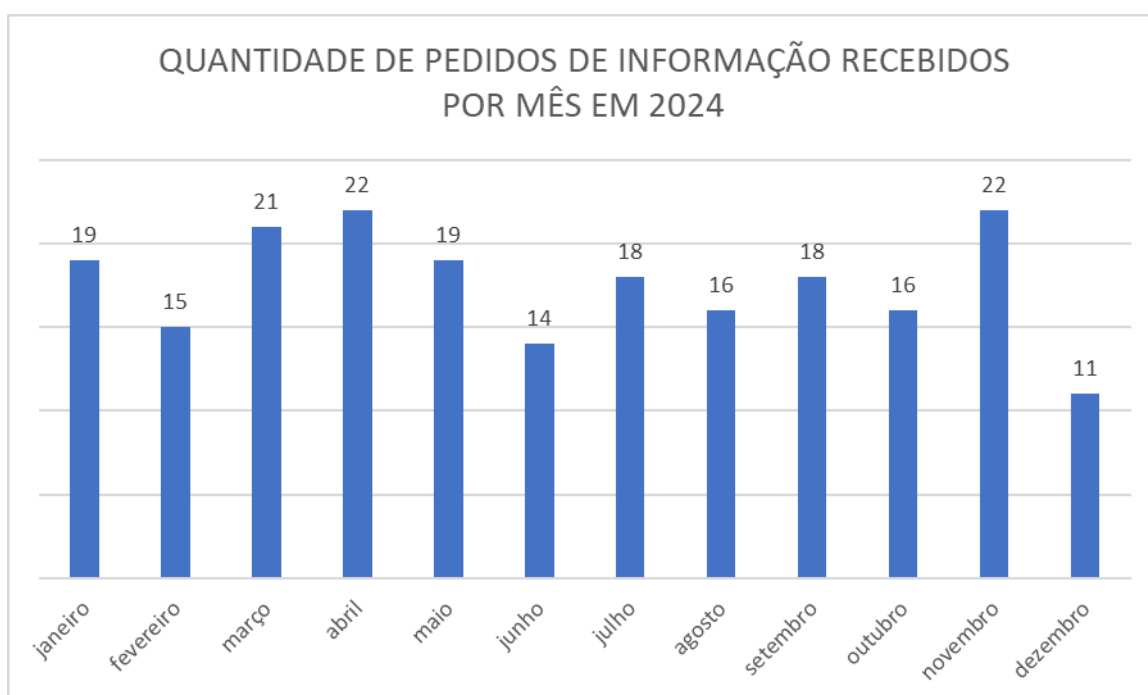
### Distribuição dos pedidos de informação conforme fluxo interno de tratamento - 2024



- Tratados pela Ouvidoria sem encaminhamento interno para pronunciamento ou providências
- Tratados com o envio à(s) área(s) técnica(s) da Ancine para pronunciamento ou providências

**Gráfico 14** – Pedidos de informação por tipo de tratamento – 2024

No gráfico a seguir, pode ser visualizada a distribuição dos pedidos de informação ao longo dos meses de 2024.



**Gráfico 15** – Quantidade de pedidos de informação recebidos por mês em 2024

Dentre os pedidos recebidos, verifica-se que 210 (duzentos e dez) protocolos foram encaminhados diretamente por meio da Plataforma Fala.BR, representando 99,5% (noventa e nove vírgula cinco por



cento) do total de solicitantes com acesso ao sistema, enquanto 1 (um) foi submetido por meio de formulário enviado para o endereço eletrônico sic@ancine.gov.br.



**Gráfico 16** – Forma de entrada dos pedidos de informação

Verifica-se que houve 16 (dezesesseis) protocolos em 2024 pleiteando acesso a processos administrativos, representando 7,6% (sete vírgula seis por cento) do total de pedidos de acesso à informação recebidos ao longo do ano.

Esse dado significa uma redução de 55,56% (cinquenta e cinco vírgula cinquenta e seis por cento) no número de pedidos de processos administrativos em relação ao observado no exercício de 2023. Essa redução pode ser explicada, em parte, pela disponibilização do Módulo de Pesquisa Pública do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, que possibilita que qualquer pessoa consulte processos e documentos públicos sem necessidade de solicitação ou cadastro prévio.



**Gráfico 17** – Tipo de informação requerida

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

A análise pormenorizada dos autos requer mais tempo da área técnica para produção da resposta conclusiva, pois é preciso analisar diversas hipóteses legais de restrição de acesso nos autos, tais como a presença de dados pessoais (art. 31 da LAI e Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), dados fiscais (art. 198 da Lei nº 5.172, de 25 de outubro de 1966 - Código Tributário Nacional), dados protegidos por direito autoral (art. 28 e 29 da Lei nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998), além de informações obtidas por Agências Reguladoras, no exercício de suas atividades, que possam gerar vantagem competitiva a outros agentes econômicos (art. 5º, § 2º e art. 6º, I, do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012).

Das respostas fornecidas inicialmente pelas diversas áreas, 72,99% (setenta e dois vírgula noventa e nove por cento) foram de acesso concedido, seguidas pelas de acesso parcialmente concedido, representando 13,74% (treze vírgula setenta e quatro por cento). Assim, pode-se verificar que mais de 86% (oitenta e seis por cento) dos pedidos foram atendidos, seja na totalidade ou em parte das informações solicitadas. O acesso negado às informações foi objeto de 4,74% (quatro vírgula setenta e quatro por cento) dos casos, enquanto 6,64% (seis vírgula sessenta e quatro por cento) das respostas informaram que as informações solicitadas não existem.

O gráfico a seguir demonstra, detalhadamente, os percentuais das respostas iniciais, bem como das demais classificações.

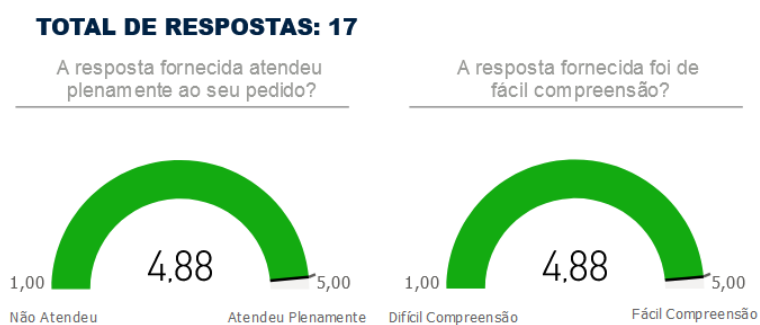


**Gráfico 18** – Tipos de resposta aos pedidos de informação

A Plataforma Fala.BR dispõe de pesquisa de satisfação facultativa junto aos usuários após o preenchimento das respostas. Dos 211 (duzentos e onze) pedidos de informação recebidos em 2024, apenas 17 (dezessete) tiveram a pesquisa de satisfação respondida, ou seja, a amostragem de respondentes é de 8,05% (oito vírgula zero cinco por cento) do total de pedidos submetidos em 2024. Cabe destacar que a pesquisa é realizada considerando o tipo de resposta inicial. Assim, foram recebidas quinze respostas relativas a decisões do tipo “Acesso concedido” e duas relativas a decisões do tipo “Acesso parcialmente concedido”, conforme gráfico a seguir.



**Gráfico 19 – Pesquisa de satisfação por decisão**

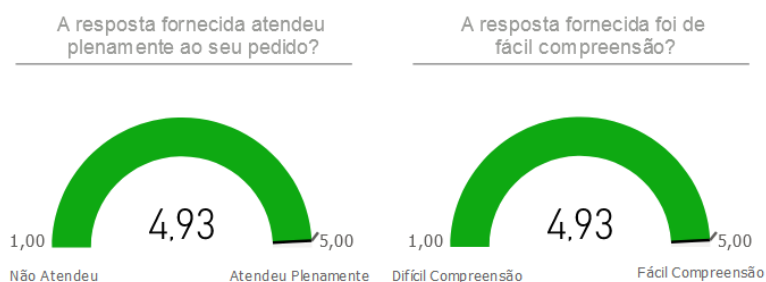


**Figura 4 – Total de respostas a pesquisa de satisfação**  
 Fonte: Painel LAI – CGU, Fev/2025

A figura 4 acima, extraída do Painel Lei de Acesso à Informação, gerido pela CGU, representa a média geral da satisfação do usuário considerando a média geral de todas as respostas.

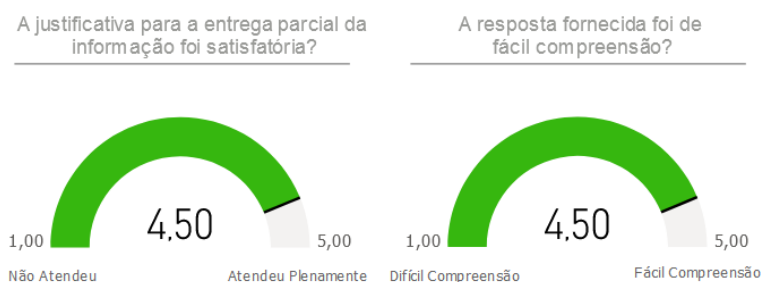
As figuras 5 e 6 demonstram as pesquisas de satisfação considerando o tipo de resposta fornecida pela Agência.

#### TOTAL DE RESPOSTAS: 15



**Figura 5** – Total de respostas a pesquisa de satisfação com respostas Acesso Concedido  
Fonte: Painel LAI – CGU, Fev/2025

#### TOTAL DE RESPOSTAS: 2



**Figura 6** – Total de respostas a pesquisa de satisfação com respostas Acesso Parcialmente Concedido  
Fonte: Painel LAI – CGU, Fev/2025

## 4.2 Dos pedidos de informação por temas e pontos recorrentes

Muitos dos protocolos de pedido de acesso à informação envolvem mais de uma unidade técnica para produção da resposta conclusiva. Dentre os 211 (duzentos e onze) protocolos recebidos em 2024, identificou-se 216 (duzentos e dezesseis) assuntos tratados pelas diferentes unidades técnicas. Isso ocorre, conforme já esclarecido, devido ao fato de que um pedido pode referir-se a mais de um assunto, os quais refletem as atribuições legais da Agência e suas atividades pertinentes, tais como fiscalização, fomento, regulação, registro, gestão interna, atividades afetas à Ouvidoria-Geral, bem como outros assuntos que não se encaixam nas atividades citadas.

Convém apontar que o gráfico a seguir exclui do total a quantidade de protocolos que trataram do mesmo assunto, porém com diferentes subassuntos. A título de exemplo, é possível que um único protocolo verse sobre dois subassuntos distintos relacionados a Fomento, como Fomento/Fundo Setorial do Audiovisual e Fomento/Recursos Incentivados - Leis de Incentivo. No entanto, esse dado não foi computado em duplicidade na próxima figura, eis que se trata de um único protocolo.

Distribuição dos pedidos de informação por assunto - 2024

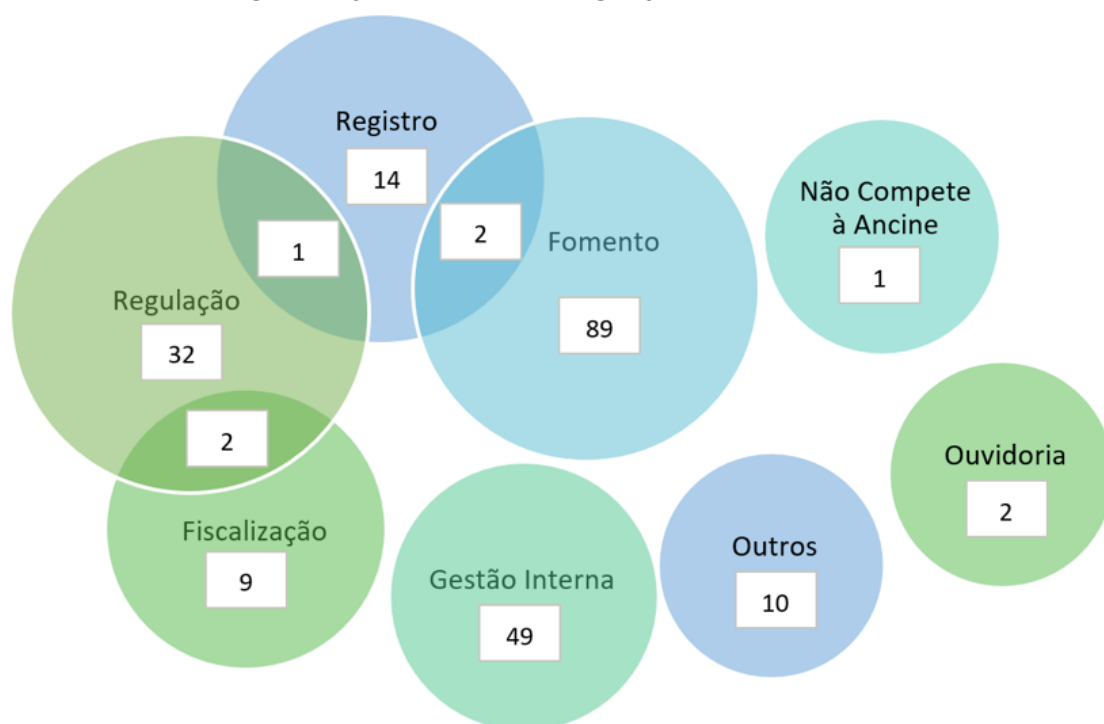
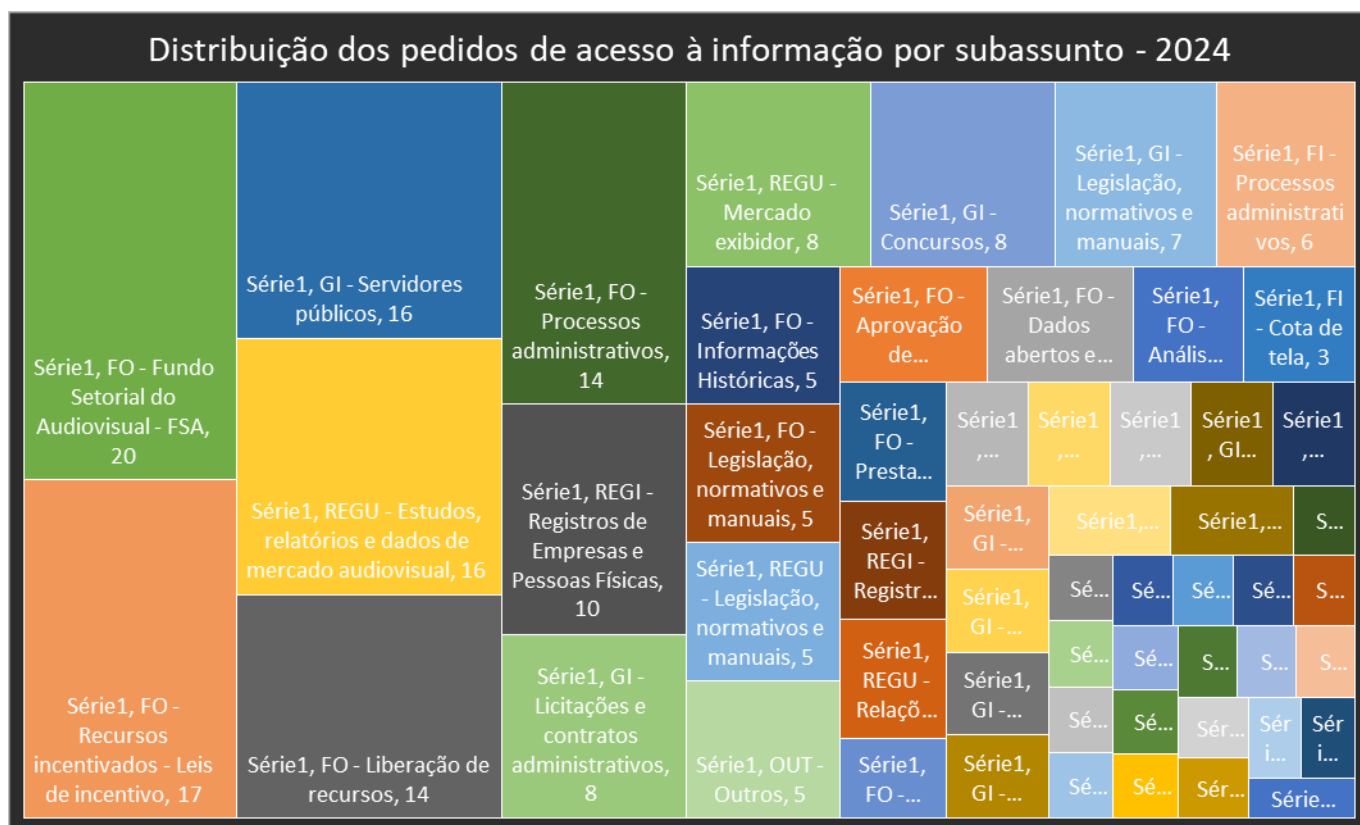


Figura 7 – Distribuição dos pedidos de informação por assunto – 2024 – Diagrama de Venn

Entende-se por:

- registro:** atividades relacionadas ao registro de agentes econômicos, de eventos e de obras audiovisuais junto à Ancine;
- fomento:** atividades relacionadas aos mecanismos de fomento do mercado audiovisual, geridos pela Ancine, sejam mecanismos estes indiretos (incentivos fiscais) ou diretos (recursos orçamentários da Ancine ou do Fundo Setorial do Audiovisual – FSA);
- fiscalização:** atividades relacionadas à fiscalização do mercado audiovisual, conforme normativos regulatórios do setor emanados pela Ancine;
- gestão interna:** atividades relacionadas ao funcionamento organizacional da Agência;
- regulação:** atividades relacionadas à regulação do setor audiovisual afetas à competência da Ancine;
- ouvidoria:** atividades relacionadas à atuação desta unidade.

O gráfico seguinte apresenta a quantidade de subassuntos mais recorrentes em 2024. Assim, o exemplo do protocolo que tratou de Fomento/Fundo Setorial do Audiovisual e Fomento/Recursos Incentivados - Leis de Incentivo será contabilizado duas vezes, porque o foco será no subassunto, visando explorar os temas que foram solicitados durante o ano, tendo como predominantes os pedidos de processos administrativos de fomento de obras audiovisuais e de informações acerca do Fundo Setorial do Audiovisual - FSA.



É importante salientar ainda que os pedidos, por vezes, passam por mais de uma área técnica até a completude das informações necessárias para responder ao cidadão. Assim, para responder aos protocolos recebidos durante o ano de 2024, foram necessárias 224 (duzentas e vinte e quatro) atuações das diferentes áreas técnicas da Ancine, conforme gráfico a seguir:

### 4.3 Do tempo de resposta aos pedidos de informação

O art. 11, caput, da LAI estabelece que o acesso à informação disponível deverá ser imediato. Quando não for possível, a lei prevê que a resposta poderá ser concedida em até 20 (vinte) dias (art. 11, § 1º), prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa (art. 11, § 2º).

No exercício de 2024, a Ancine cumpriu integralmente os prazos previstos na LAI.

O prazo médio de resposta da Agência na Plataforma Fala.BR em 2024 foi de 8,31 (oito vírgula trinta e um) dias. Esse tempo representa uma redução de aproximadamente 19,32% (dezenove vírgula trinta e dois por cento) em relação ao ano anterior, em que a média foi de 10,3 (dez vírgula três) dias, conforme se verifica no gráfico a seguir.

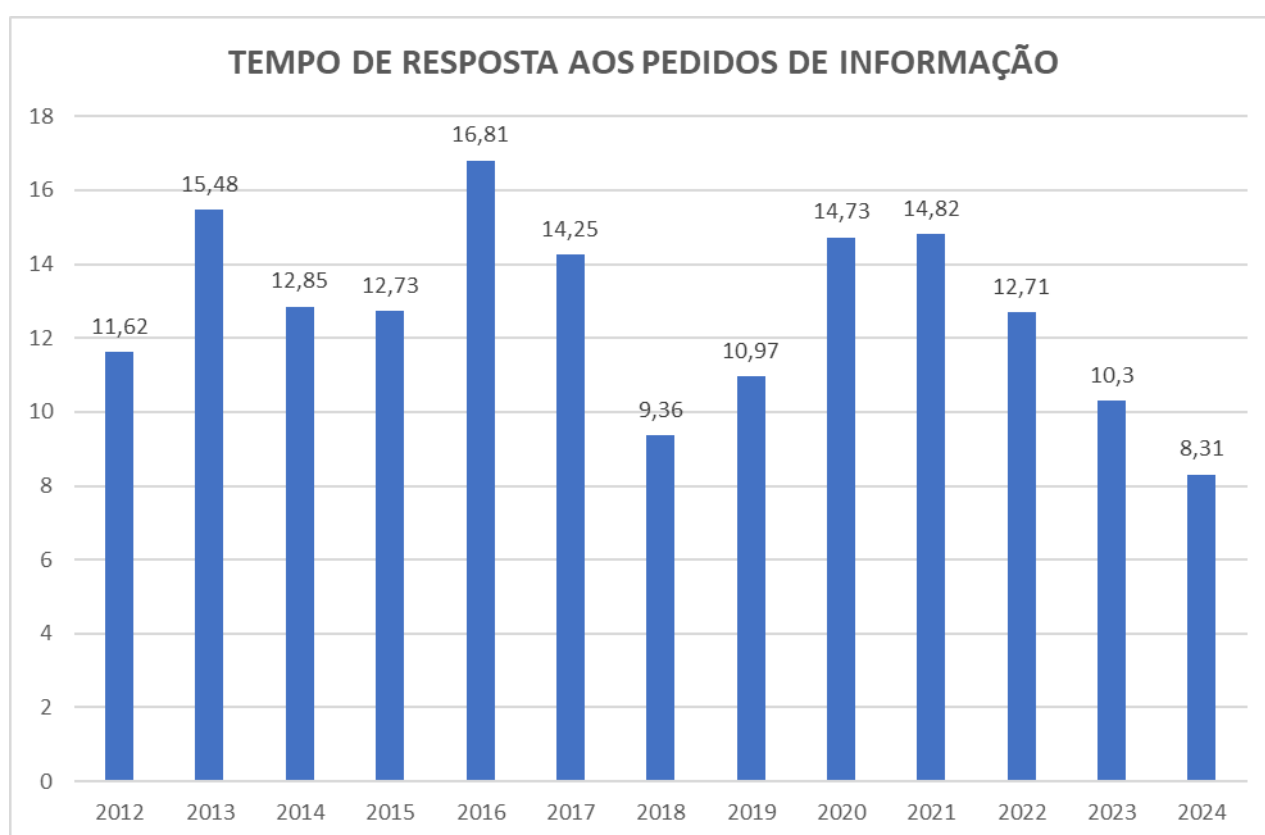


Gráfico 22 – Tempo de resposta aos pedidos de informação

Convém registrar que o prazo médio de resposta aferido em 2024, citado supra, é 72,3% (setenta e dois vírgula três por cento) menor do que o prazo máximo estabelecido pela legislação de regência, de até 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias.

Ressalta-se, contudo, que a Ouvidoria-Geral trabalha continuamente para que o cidadão receba respostas de qualidade no menor tempo possível.



#### 4.4 Da quantidade de recursos por tipo de resposta

Ao longo de 2024, foram submetidos 11 (onze) recursos relativos aos protocolos recebidos, distribuídos da seguinte forma:

- 7 (sete) foram recebidos em primeira instância e avaliados pelos superiores hierárquicos;
- 3 (três) em segunda instância, apreciado pela Diretoria Colegiada da Agência; e
- 1 (um) em terceira instância, direcionado à Controladoria-Geral da União - CGU.

Em 2024, não houve recurso a decisão da Ancine direcionado à Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI.

Em comparação ao exercício de 2023, observa-se que o número de recursos recebidos se manteve estável. Em 2023, foram apresentados 11 (onze) recursos para um total de 217 (duzentos e dezessete) pedidos, o que representa aproximadamente 5,06% (cinco vírgula zero seis por cento). Já em 2024, também foram apresentados 11 (onze) recursos, o que representa aproximadamente 5,21% (cinco vírgula vinte e um por cento) de um total de 211 (duzentos e onze) pedidos. Ressalta-se que este percentual é inferior aos 12,93% (doze vírgula noventa e três por cento) de recursos recebidos no âmbito do Poder Executivo federal.

O gráfico a seguir trata da série histórica dos pedidos de acesso à informação recebidos e do quantitativo total de recursos advindos dos protocolos respondidos pela Ancine<sup>2</sup>.

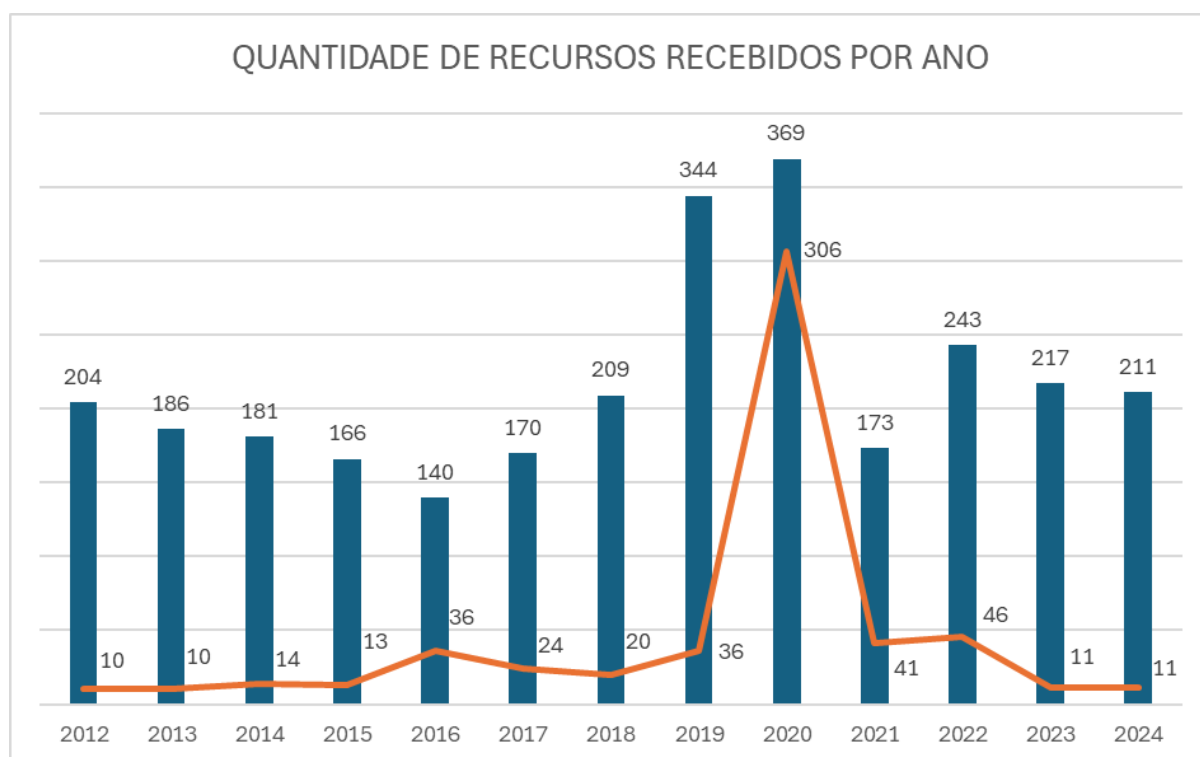


Gráfico 23 – Quantidade de recursos recebidos por ano

<sup>2</sup> Dados extraídos do Painel da LAI em 10/2/2025.

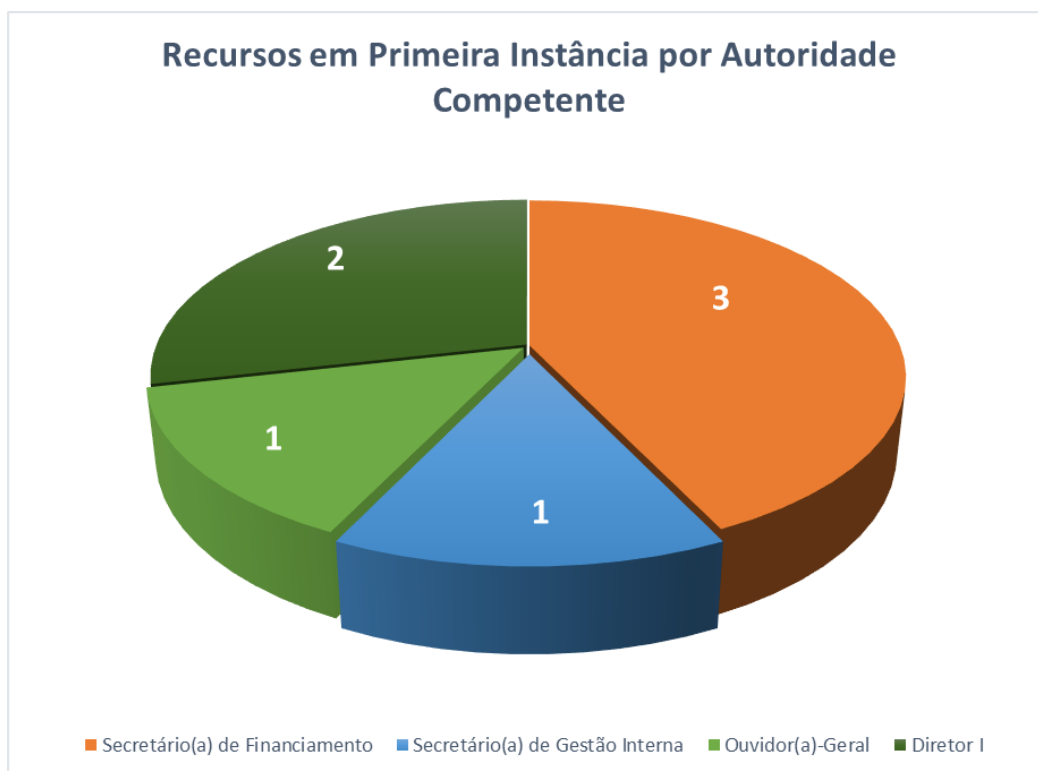
No que tange ao julgamento de 7 (sete) recursos interpostos em primeira instância, 5 (cinco) foram deferidos e 2 (dois) indeferidos, conforme pode ser observado a seguir:



**Gráfico 24** – Tipo de resposta aos recursos em primeira instância

Em 2024, as seguintes autoridades apreciaram recursos em primeira instância na Ancine:

- Secretário de Financiamento - 3 (três) recursos;
- Secretário de Gestão Interna - 1 (um) recurso;
- Ouvidor-Geral - 1 (um) recurso; e
- Diretoria I - 2 (dois) recursos.



**Gráfico 25** – Recursos em primeira instância por autoridade competente

Já o julgamento dos recursos em segunda instância no âmbito da LAI, por força do disposto no parágrafo único do art. 21 da lei, é de competência da autoridade máxima do órgão ou entidade. Na Ancine, a Diretoria Colegiada foi responsável por julgar 3 (três) recursos em 2024. Desses recursos, 2 (dois) foram deferidos e 1 (um) indeferido.

Conforme previsão contida no art. 16 da LAI, a Controladoria-Geral da União – CGU atua como terceira instância recursal para órgãos e entidades do Poder Executivo Federal, dentre elas, a Agência Nacional do Cinema. Assim, foi interposto 1 (um) recurso à CGU, no qual houve indeferimento do pedido.

Em 2024, não houve recursos a resposta da Agência à Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI, última instância do Poder Executivo federal.

## 5. DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO E DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DOS SERVIÇOS

A Carta de Serviços ao Usuário foi instituída pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017. O art. 11 da referida norma determina que os órgãos e entidades do Poder Executivo Federal deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário. O objetivo da Carta é informar os serviços prestados, as formas de acesso e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento público.

Conhecer os serviços e seus respectivos requisitos, antes de procurar uma organização, é um dos benefícios que o cidadão obtém quando tem conhecimento da carta de serviços públicos prestados por essa organização.

Portanto, mais do que atender à determinação inserida no art. 11, do Decreto nº 9.094/2017, a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário da Ancine visa facilitar o acesso do usuário aos serviços prestados pela Agência, contribuindo para elevar o padrão de atendimento.

Além disso, a Carta de Serviços ao Usuário também estimula a participação ativa da sociedade no processo de melhoria dos serviços prestados, por meio da indução ao controle social, fortalecendo, de modo geral, a eficiência, a confiança e a credibilidade da Administração Pública Federal junto à sociedade.

Registre-se que a carta de serviços deve ser revisada de forma periódica para manter-se sempre atualizada, conforme disposto no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 De Junho de 2017:

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

**§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:**

- I - serviços oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço; e
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

**§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:**

- I - prioridades de atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

**§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.** (grifos nossos)

Dessa forma, em 2024, a Ouvidoria-Geral da Ancine coordenou esse processo de revisão, em conjunto com as unidades da agência responsáveis pelos serviços dispostos na Carta. Nesse intuito, foram realizadas reuniões de alinhamento com as áreas técnicas responsáveis pelos serviços constantes na Carta de Serviços da Agência. Ademais, ao longo do ano, as unidades responsáveis pelo serviço solicitaram alterações na descrição dos serviços. Tais alterações são realizadas pela Ouvidoria no portal Gov.Br.

Atualmente, a carta conta com 32 (trinta e dois) serviços ativos, distribuídos da seguinte forma:



Gráfico 26 – Distribuição de serviços por secretaria 2024

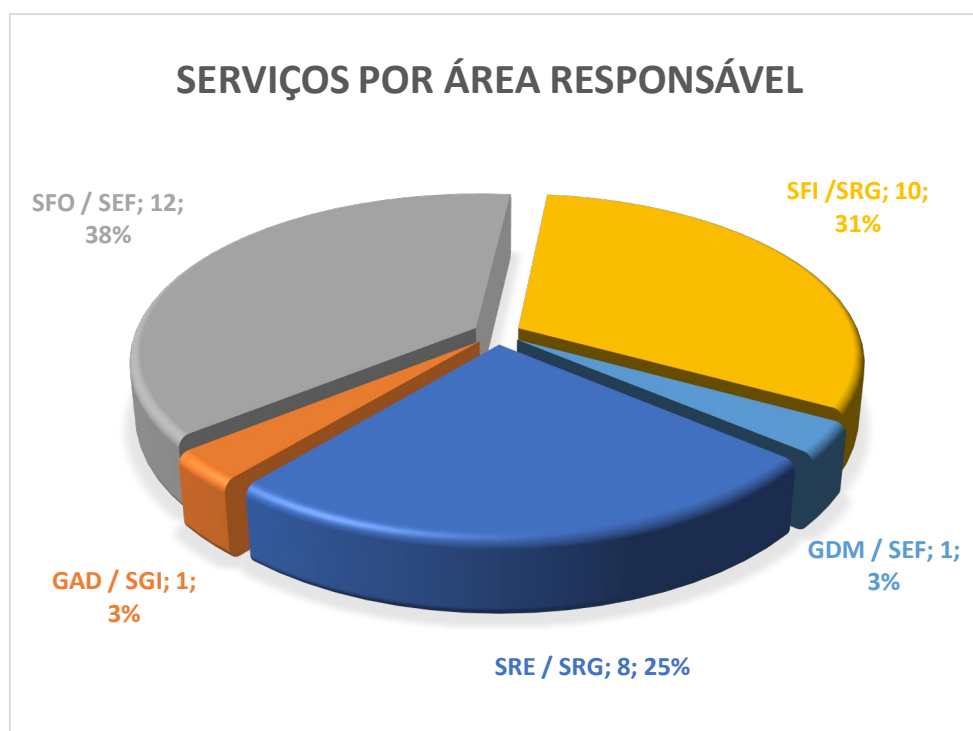



Gráfico 27 – Distribuição de serviços por área responsável 2024



Todos os serviços são acessados por meio do portal Gov.Br, disponível no link <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/agencia-nacional-do-cinema>. Trata-se de canal único do Governo Federal. A demanda de serviços por meio de canal único facilita a vida do cidadão, que não precisa mais pesquisar em vários sítios/canais do governo federal para achar o serviço que procura.

Registre-se que, ao final de 2023, a Ancine celebrou um contrato voltado ao aprimoramento e aumento da oferta de serviços digitalizados da Agência no Portal da Sociedade do Gov.br, também conhecido como "Balcão Digital".

Esta ação teve origem numa contratação conjunta coordenada pela Secretaria de Governo Digital (SGD) do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos para a automação de serviços dos órgãos e entidades da administração pública federal voltados à sociedade, ou ainda para o aprimoramento de processos internos.

Por meio desta iniciativa, a partir de 2024, a Ancine passou a contar com maior autonomia no desenvolvimento de serviços digitalizados voltados à publicação no Portal de Serviços do Gov.br, pois a solução tecnológica disponibilizada é baseada em tecnologias de desenvolvimento rápido de aplicações com pouco ou nenhum código (no code/low-code), o que facilita o desenvolvimento interno desses serviços, com pouca ou nenhuma dependência do fornecedor da solução.

A modelagem de serviços digitais feita de forma direta pela Instituição beneficia significativamente a transformação digital dos serviços já prestados pela Agência. Os serviços são desenvolvidos de forma customizada, com foco na melhora da experiência do usuário-cidadão. Ademais, a autonomia no desenvolvimento dos serviços permitirá uma ampliação dos serviços prestados pela Agência na Carta de Serviços.

## 6. DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

A gestão pública moderna pressupõe atuação e foco em resultados, com qualidade, transparência, integridade e adequação dos serviços públicos prestados às necessidades da sociedade, sendo cada vez mais relevante a atuação ativa do cidadão como instrumento de participação e controle social em prol da melhoria dos serviços públicos.

A participação da sociedade brasileira na gestão pública é um direito assegurado pela Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, permitindo que os cidadãos tanto participem da formulação das políticas públicas quanto fiscalizem a aplicação dos recursos públicos.

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

Nesse contexto, o artigo 23 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, 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.

Para essa finalidade, o art. 13 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, destaca um papel fundamental da ouvidoria pública, que tem, 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.

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. (grifos nossos)

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, oportunizando a possibilidade de manifestação aos usuários que utilizaram os referidos serviços durante o exercício de 2023.

Do ponto de vista metodológico, partiu-se da premissa de que 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 foram 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 por cento) do total de usuários do exercício de 2023 que possuíam dados de e-mail disponíveis.

Os dados e informações coletados durante a pesquisa foram utilizados para a elaboração de relatório técnico como subsídio aos gestores para o processo de melhoria contínua dos serviços da Ancine, cujo resumo se apresenta a seguir.

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%

Tabela 2 – Nível de satisfação

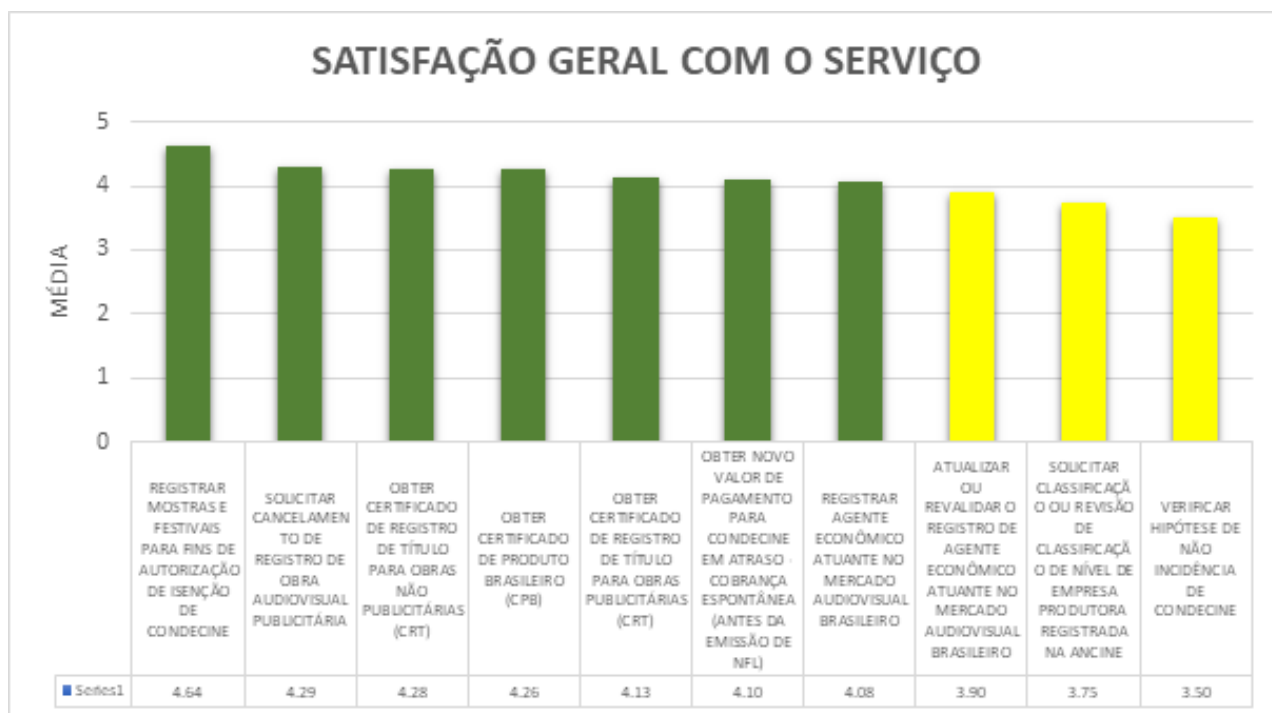


Figura 8 – Satisfação geral com o serviço

PRAZO DE ATENDIMENTO		
SERVIÇO	ASPECTO 1	ASPECTO 2
	O prazo estava disponível de forma clara e destacada no canal utilizado	O serviço concluído no prazo informado
	%	%
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%

Tabela 3 – Prazo de atendimento



**Figura 9 – Serviço concluído no prazo informado**

Na referida 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.

Por fim, recomendou-se às áreas responsáveis pelos serviços avaliassem em que pontos poderiam buscar melhorar os níveis de satisfação auferidos, levando em conta as respostas obtidas na pesquisa, assim como que as informações obtidas fossem consideradas no processo de transformação digital por que passa a Agência, com objetivo de aumentar a qualidade dos serviços públicos e a satisfação dos cidadãos, por meio da simplificação, facilidade e acessibilidade, aprimorando a experiência dos usuários de serviços públicos em canais digitais.

O relatório de avaliação dos serviços se encontra disponível em [https://www.gov.br/ancine/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria](https://www.gov.br/ancine/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria).

Informa-se que, no primeiro semestre do ano de 2025, será realizada a pesquisa de avaliação dos serviços da Secretaria de Financiamento.

## 7. DAS CONSULTAS PÚBLICAS

A Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019, Lei das Agências Reguladoras, prevê, em seu art. 9º, que as minutas e as propostas de alteração de atos normativos de interesse geral dos agentes econômicos, consumidores ou usuários dos serviços prestados serão objeto de consulta pública, aberta por, pelo menos, 45 (quarenta e cinco) dias, previamente à tomada de decisão pelo conselho diretor ou pela diretoria colegiada.

A consulta pública é um instrumento de apoio à tomada de decisão por meio do qual a sociedade é consultada previamente, por meio do envio de críticas, sugestões e contribuições por quaisquer interessados, sobre proposta de norma regulatória aplicável ao setor de atuação da agência reguladora.

Desde 2022, a Ancine passou a utilizar a Plataforma Participa + Brasil para realizar consultas públicas, tendo sido a primeira agência reguladora do governo federal brasileiro a lançar uma consulta pública por meio dessa ferramenta, confirmando o compromisso da Agência Nacional do Cinema - Ancine com a modernização de processos e com a transparência na gestão pública.

A plataforma Participa + Brasil permite que as consultas públicas sejam realizadas em ambiente integralmente digital e de forma intuitiva, contribuindo significativamente para esse importante instrumento de participação social.

No âmbito da Ancine, a realização de consultas públicas é regulada por meio da Resolução de Diretoria Colegiada n.º 123, de 1º de setembro de 2022.

Conforme a referida resolução, compete à Ouvidoria-Geral, auxiliada pela(s) área(s) técnica(s) da Agência responsável(eis) pela matéria, a elaboração do Relatório de Consolidação das Críticas, Sugestões e Contribuições, a ser disponibilizado na sede da Ancine, no seu sítio eletrônico na internet e na plataforma Participa + Brasil.

No exercício de 2024, não foram realizadas consultas públicas pela Agência. Porém as informações concernentes às consultas públicas já realizadas podem ser obtidas no portal da Ancine (<https://www.gov.br/ancine/pt-br/aceso-a-informacao/participacao-social/consulta-publica>) ou na Plataforma Participa+ Brasil (<https://www.gov.br/participamaisbrasil/consultas-publicas>).

As seguintes consultas públicas foram realizadas pela Ancine no exercício de 2023:

PROCESSO	CONSULTA PÚBLICA 2023	INÍCIO	TÉRMINO	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.	23/11/2022	06/02/2023	1*
01416.009948/2022-25	Agenda Regulatória da Agência Nacional do Cinema – ANCINE, para o biênio 2023/2024.	23/01/2023	08/03/2023	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.	06/02/2023	23/03/2023	64

01416.000869/2023-30	Novo Plano de Dados Abertos da ANCINE 2023-2024.	10/03/2023	24/04/2023	9
01416.000315/2020-90	Considerações para subsidiar decisão de revisão da Instrução Normativa 158, de 23 de dezembro de 2021	28/04/2023	12/06/2023	180
01416.003179/2020-90	Considerações para subsidiar decisão de revisão da Instrução Normativa 159, de 23 de dezembro de 2021.	28/04/2023	12/06/2023	159
01416.001611/2023-51	Regulamentação para registro das empresas prestadoras de serviços de Vídeo por Demanda e das obras audiovisuais veiculadas neste segmento por meio da revisão das INs Ancine n.º 91/2010 e n.º 104/2012.	05/06/2023	19/07/2023	35
<b>Total de Consultas: 7</b>		<b>Total de contribuições: 487</b>		

**Tabela 4 – Consultas públicas realizadas em 2023**

\* As contribuições na Plataforma Participa + Brasil podem ser feita parágrafo a parágrafo, item a item, facilitando a análise quanto à admissão ou não de cada uma das contribuições. Entretanto, na primeira consulta pública realizada na Plataforma, a contribuição foi consolidada em um documento único por opção do contribuinte.

## 8. CONCLUSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Estado Democrático de Direito se fortalece por meio do Princípio da Participação Popular, que fundamenta o controle social como uma das formas legítimas de exercício da cidadania. Nesse contexto, as ouvidorias públicas desempenham um papel essencial para o fomento da cultura de transparência e controle social na Administração Pública.

As ouvidorias públicas desempenham um papel fundamental no fortalecimento do controle social, proporcionando aos cidadãos uma via direta para expressar suas demandas, críticas e sugestões em relação aos serviços e às ações governamentais.

Ao oferecer um canal de comunicação acessível, as ouvidorias promovem a transparência, possibilitando que a sociedade participe ativamente na fiscalização e no aprimoramento das políticas públicas. Essa interação direta contribui para a construção de uma administração mais responsável e alinhada aos interesses da sociedade, consolidando as ouvidorias como instâncias relevantes para o aprimoramento da gestão pública.

Nesse contexto, a Ouvidoria-Geral da Agência Nacional do Cinema - Ancine tem atuado como interlocutora e mediadora entre os cidadãos e as áreas técnicas e instâncias de governança da Instituição, com a finalidade de possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem contínua melhoria dos serviços públicos prestados pela Agência.


A Ouvidoria-Geral da Ancine busca orientar e sensibilizar as áreas técnicas da Agência em prol do fortalecimento da cultura da transparência, e, também, da necessária atenção ao correto tratamento de dados.

A unidade tem atuação diligente e atenta ao necessário aprimoramento dos fluxos de trabalho e de sua forma de atuação, sempre observando o arcabouço legal de regência e as melhores práticas em evidência, buscando a constante modernização dos procedimentos e dos normativos internos da Entidade atinentes ao tema.

Nesse contexto, dentre as realizações/entregas da Ouvidoria em 2024, destacam-se:

- elaboração de Resolução da Diretoria Colegiada (RDC) para disciplinar os procedimentos a serem observados a fim de assegurar o direito fundamental de acesso à informação no âmbito da Agência Nacional do Cinema – Ancine, revogando a RDC nº 75 de 02 de maio de 2017.
- organização do Seminário de Gestão de Riscos e Integridade que foi realizado nos dias 2 e 3 de setembro no escritório central da Agência no Rio de Janeiro;
- realização da Pesquisa de Satisfação dos usuários dos serviços da Secretaria de Regulação;
- coordenação, em conjunto com a Gerência de Tecnologia da Informação, do Projeto de Transformação Digital dos Serviços da Ancine; e
- elaboração de Relatório Gerencial sobre a avaliação dos serviços da Secretaria de Regulação.

Por todo o exposto, verifica-se que a Ancine mantém contato permanente com a sociedade, utilizando-se de todos os mecanismos à sua disposição (Consulta Pública, Carta de Serviços, pesquisa



de satisfação dos serviços, Câmara Técnica, Plataforma Fala.BR) para fortalecimento da sua missão institucional e da participação social.

Assim, para 2025, a perspectiva é que a Ouvidoria-Geral da Ancine continue a atuar de forma eficiente, proativa e vigilante, de modo a aproximar cada vez mais os usuários dos serviços prestados pela Agência Nacional do Cinema do seu corpo técnico, sempre em prol de melhor atender às necessidades dos cidadãos.

Este é o relatório.