

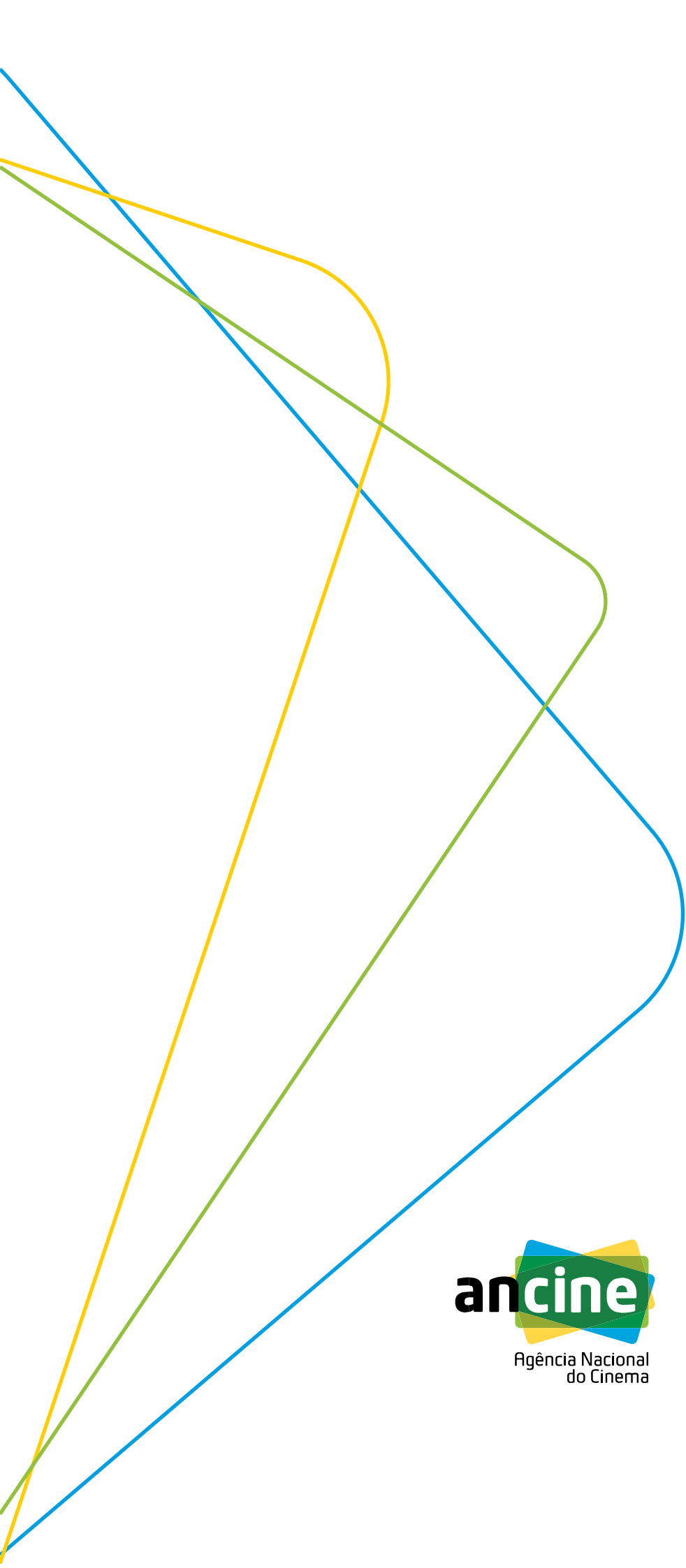


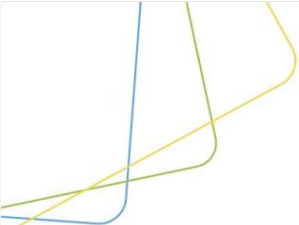
AGÊNCIA NACIONAL DO CINEMA

Ouvidoria-Geral

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES

Exercício 2025





DIRETORIA COLEGIADA DA AGÊNCIA NACIONAL DO CINEMA

Diretor-Presidente

Alex Braga Muniz

Diretores

Paulo Xavier Alcoforado

Patrícia Barcelos

Vinícius Clay Araújo Gomes

OUVIDORIA-GERAL

Ouvidor-Geral interino

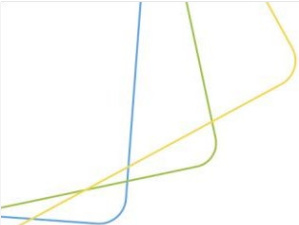
Diego Marques Feijó

Equipe

Bruno Crócamo

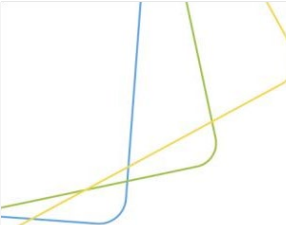
Rafael da Silva Pereira

Reginaldo Pereira da Costa



SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	5
2. OUVIDORIA-GERAL DA ANCINE – UM CANAL CIDADÃO.....	6
3. DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA.....	7
3.1 Da quantidade de manifestações recebidas em 2025	7
3.2 Do tempo médio para resposta e da satisfação do usuário.....	10
3.3 Dos canais de comunicação utilizados nas manifestações de ouvidoria	12
3.4 Dos tipos de manifestações e dos pontos recorrentes.....	14
3.4.1 Solicitação e Reclamação	17
3.4.2 Denúncia e Comunicação de Irregularidade	20
3.4.3 Elogio, Simplifique e Sugestão	22
4. DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO.....	25
4.1 Da quantidade de pedidos de acesso a informação recebidos em 2025	25
4.2 Dos pedidos de informação por temas e pontos recorrentes.....	32
4.3 Do tempo de resposta aos pedidos de informação.....	35
4.4 Da quantidade de recursos por tipo de resposta	36
5. DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO E DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DOS SERVIÇOS.....	40
5.1 Da Carta de Serviços ao Usuário	40
5.2 Da transformação digital dos serviços	42
6. DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS	45
7. DAS CONSULTAS PÚBLICAS.....	50
8. CONCLUSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	51



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 social 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 participarem da gestão pública e fiscalizarem 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 a transparência como princípio fundamental, 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.

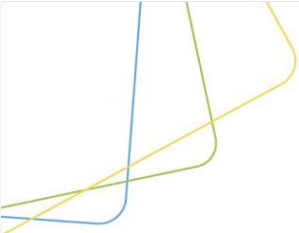
As manifestações de ouvidoria e os pedidos de acesso à informação tratados pela Ouvidoria-Geral da Agência Nacional do Cinema (Ancine) traz oportunidades de melhoria nos serviços prestados pela Agência e em seus procedimentos institucionais, assegurando que a voz dos usuários seja ouvida e considerada na tomada de decisões. Assim, a unidade atua como uma instância de apoio à governança e à 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 2025, 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; da transformação digital; das consultas públicas; e de outras ações capitaneadas pela 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:

- 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 2025, em conformidade com o art. 22, § 1º, inciso III, da Lei nº 13.848, de 25 de junho de 2019 e com os arts. 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 art. 33 do regimento interno da entidade (Resolução de Diretoria Colegiada - RDC nº 124, de 2022) prevê 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 3 (três) servidores efetivos, sendo 2 (dois) servidores da carreira da Agência e um servidor cedido, e por 1 (um) colaborador terceirizado que atua na Auditoria Interna da Agência e presta apoio à Ouvidoria-Geral. Todos os servidores efetivos 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 2025

No exercício de 2025, a Ancine recebeu 1.131 (mil cento e trinta e uma) manifestações de ouvidoria, representando um aumento de aproximadamente 46% (quarenta e seis por cento) em relação aos protocolos recebidos ao longo de 2024, conforme se verifica no gráfico a seguir.



Gráfico 1 – Quantidade de manifestações recebidas por ano

Dentre as 1.131 (mil cento e trinta e uma) manifestações recebidas, 13,35% (treze vírgula trinta e cinco por cento) ou 151 (cento e cinquenta e uma) manifestações foram encaminhadas a outros órgãos, enquanto 86,65% (oitenta e seis vírgula sessenta e cinco por cento) ou 980 (novecentas e oitenta) manifestações foram tratadas integralmente no âmbito da Agência.

Das 980 (novecentas e oitenta) manifestações tratadas, 96,53% (noventa e seis vírgula cinquenta e três por cento) ou 946 (novecentas e quarenta e seis) manifestações foram respondidas e 3,47% (três vírgula quarenta e sete por cento) ou 34 (trinta e quatro) manifestações foram arquivadas pelos seguintes motivos: 20 (vinte) por duplicidade; 11 (onze) por falta de clareza / insuficiência de dados; 2 (duas) classificadas como manifestação imprópria/inadequada; e 1 (uma) por ausência de competência.

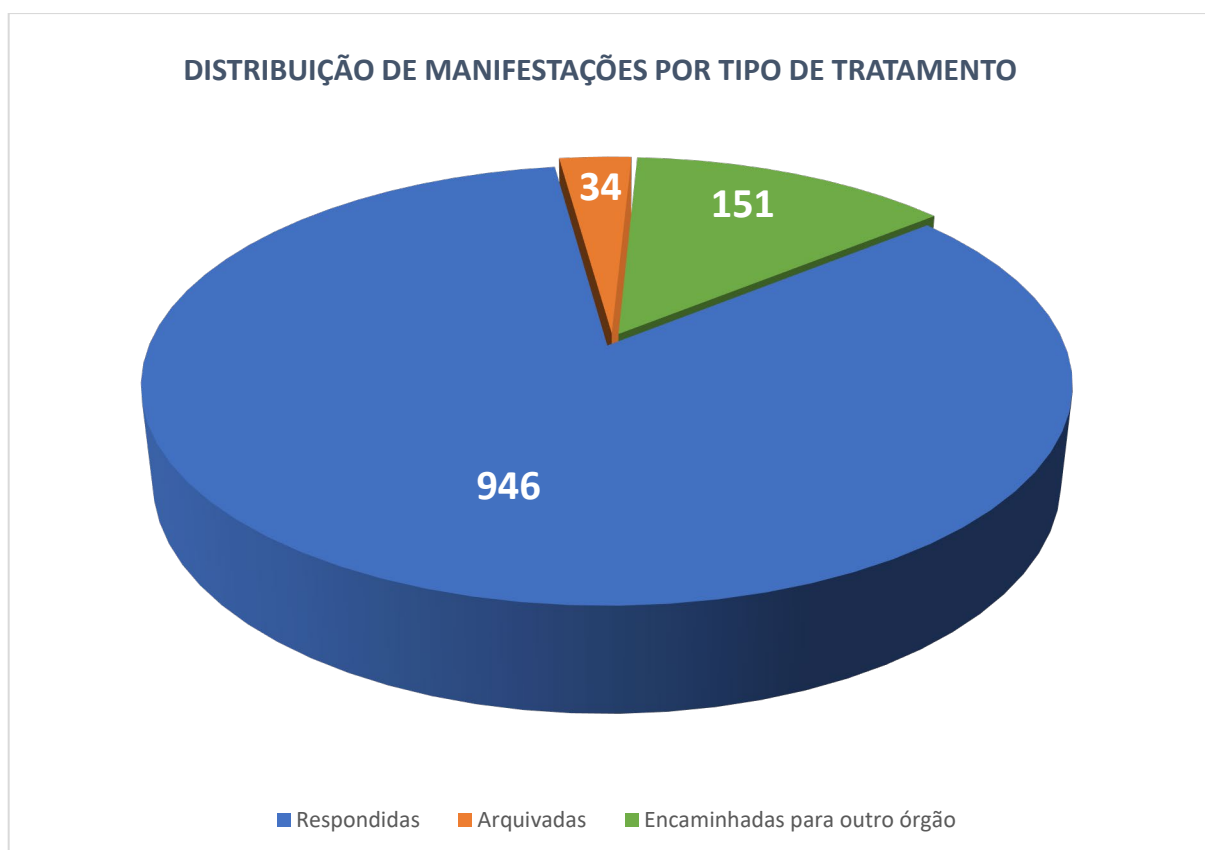
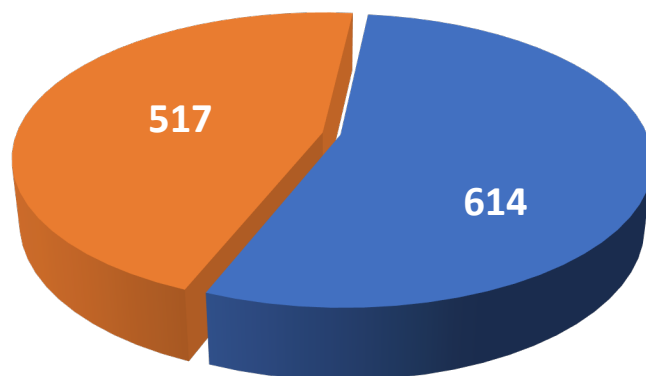


Gráfico 2 – Manifestações de ouvidoria por tipo de tratamento – 2025

Importa destacar que 517 (quinhentas e dezessete) manifestações foram tratadas pela unidade de ouvidoria sem a necessidade de encaminhamento interno para pronunciamento ou adoção de providências pelas áreas técnicas, correspondendo a 46% (quarenta e seis por cento) do total de manifestações recebidas.

Por sua vez, 614 (seiscentas e quatorze) manifestações demandaram encaminhamento às áreas técnicas da Agência.

DISTRIBUIÇÃO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA CONFORME FLUXO INTERNO DE TRATAMENTO



- 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 fluxo interno de tratamento - 2025

A seguir, é possível visualizar, nos gráficos 4 e 5, a distribuição das manifestações ao longo dos meses de 2025, 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

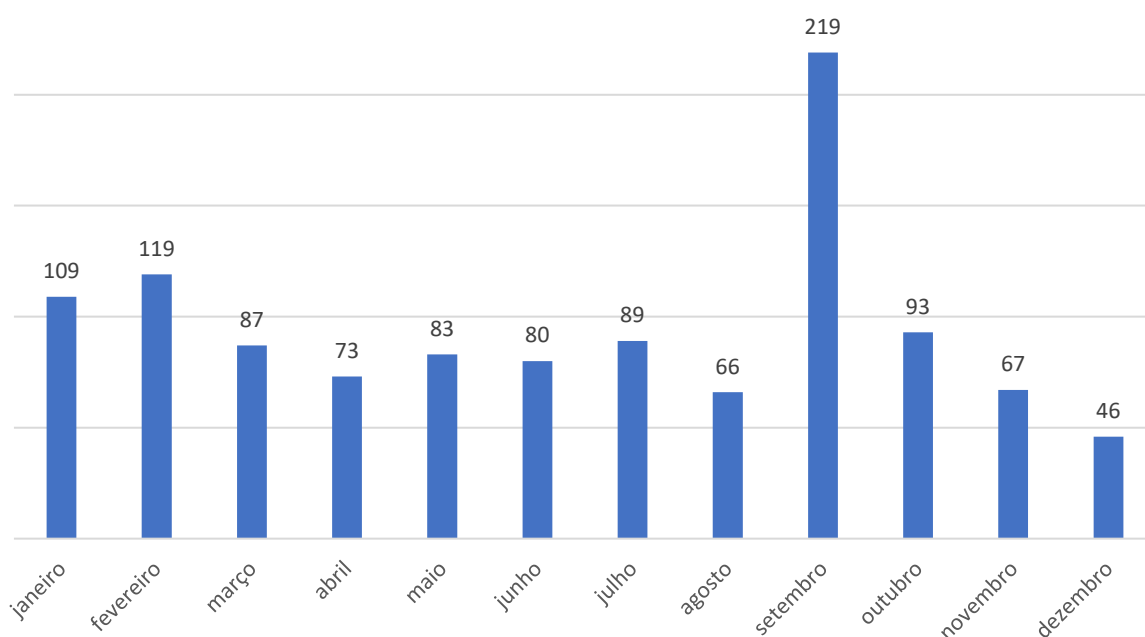


Gráfico 4 – Quantidade de manifestações recebidas por mês em 2025

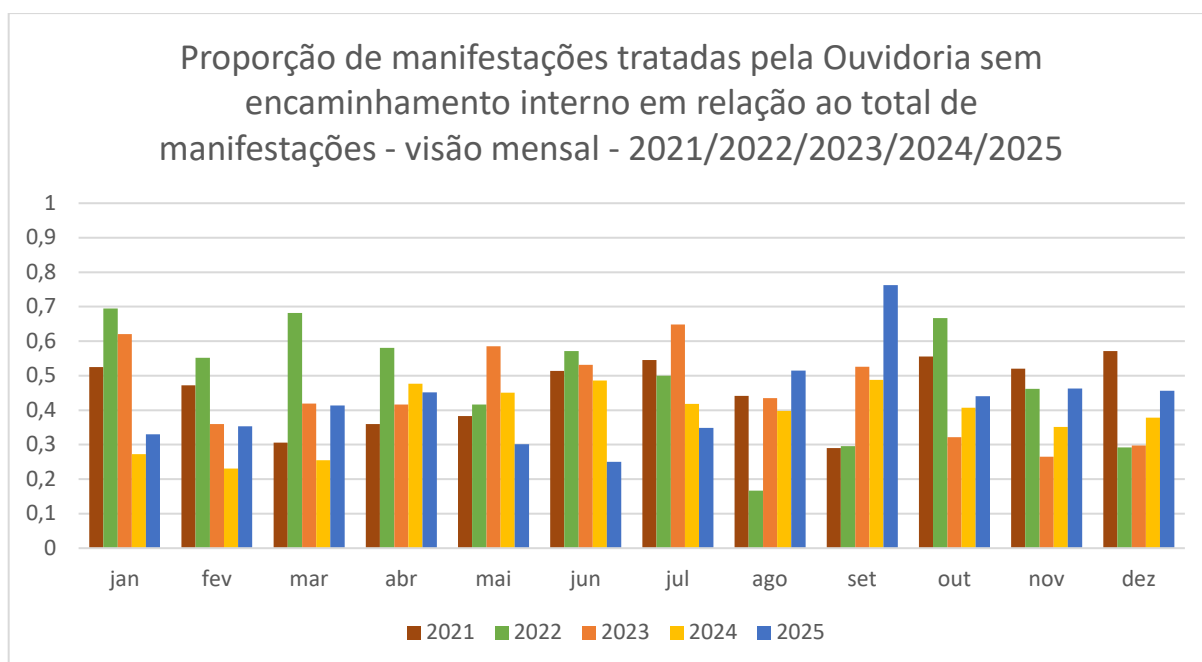


Gráfico 5 – Proporção de manifestações tratadas pela Ouvidoria sem encaminhamento interno em relação ao total de manifestações, visão mensal – 2021/2022/2023/2024/2025

É relevante destacar que, ao longo de 2025, a Ouvidoria-Geral respondeu a um total de 1.056 (mil e cinquenta e seis) mensagens de e-mail enviadas por usuários dos serviços públicos. Dessas, 765 (setecentas e sessenta e cinco) foram registradas na Plataforma Fala.BR, em conformidade com o procedimento previsto na Portaria Normativa CGU nº 116/2024, em vigor desde 29 de março de 2024, com envio do código de acesso para acompanhamento das manifestações aos cidadãos.

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 manifestações de ouvidoria.

Em 2025, 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://centralpainéis.cgu.gov.br/visualizar/resolveu>.

Conforme dados do referido painel, o prazo médio dessas respostas da Agência na Plataforma Fala.BR em 2025 foi de 4,4 (quatro vírgula quatro) dias, o que equivale a um tempo médio de resposta 74,57% (setenta e quatro vírgula cinquenta e sete por cento) menor do que o aferido em todo o Poder Executivo Federal no exercício, que foi de 17,3 (dezesete vírgula três) dias.

Esse resultado reflete o compromisso da Ouvidoria-Geral da Ancine em fornecer aos cidadãos respostas de qualidade no menor tempo possível.

Esse tempo de resposta às manifestações de ouvidoria em 2025, de 4,4 (quatro vírgula quatro) dias representa uma redução de aproximadamente 21% (vinte e um por cento) em relação ao ano

anterior, em que a média foi de 5,58 (cinco vírgula cinquenta e oito) dias, conforme se verifica na figura a seguir.



Figura 1 – Tempo médio de resposta e informação de cumprimento de prazo, Fala.BR – visão Ancine
Fonte: Painel Resolveu? - CGU, Jan/2026

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 0,72 (zero vírgula setenta e dois) 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. Contudo, apenas 23 (vinte e três) tiveram a respectiva pesquisa de satisfação respondida pelo cidadão em 2025, o que corresponde a um engajamento de apenas 2,4% (dois vírgula quatro por cento), resultando em média de satisfação de 36,96% (trinta e seis vírgula noventa e seis por cento), que deve ser avaliada considerando que cidadãos insatisfeitos tendem a responder mais a pesquisas dessa natureza, devido à motivação para relatar falhas de serviço e ao "viés da negatividade", conforme apontam estudos publicados na [Harvard Business Review](#).

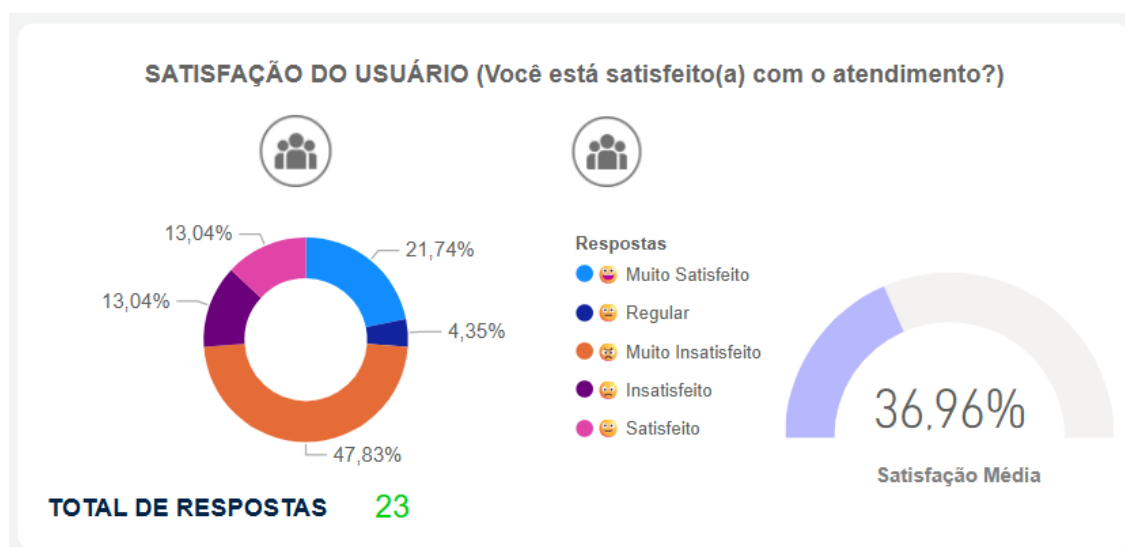


Figura 2 – Total de respostas à pesquisa de satisfação do Fala.BR e satisfação média – visão Ancine 2025

Fonte: Painel Resolveu? - CGU, Jan/2026

Desde 2022, como forma de incentivar o usuário a responder às pesquisas de satisfação, inserimos, ao final das respostas conclusivas, um texto demonstrando o nosso desejo de sermos avaliados. Para o ano de 2026, manteremos o incentivo à avaliação.

3.3 Dos canais de comunicação utilizados nas manifestações de ouvidoria

Em 2025, os canais de entrada das manifestações distribuíram-se da seguinte forma: internet, com 653 (seiscentos e cinquenta e três) registros; e-mail, com 475 (quatrocentos e setenta e cinco); e carta, com 3 (três).

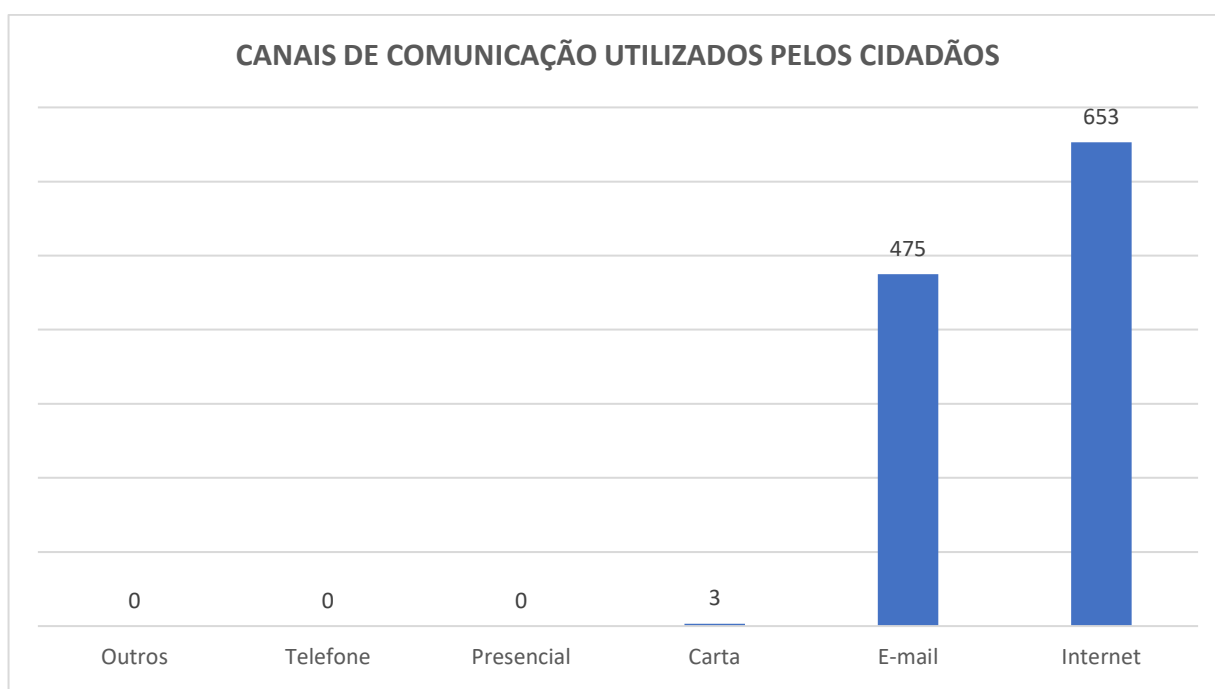


Gráfico 6 – Canais de comunicação utilizados pelos cidadãos – 2025

Ao se analisar a frequência de utilização de cada canal de entrada, expressa como percentual do total de manifestações registradas em cada ano, no período de 2021 a 2025 (vide gráfico 7), verifica-se que a internet permanece como o principal canal de acesso. Ressalta-se, entretanto, que o percentual observado em 2025 — aproximadamente 58% (cinquenta e oito por cento) — é o menor registrado desde 2021.

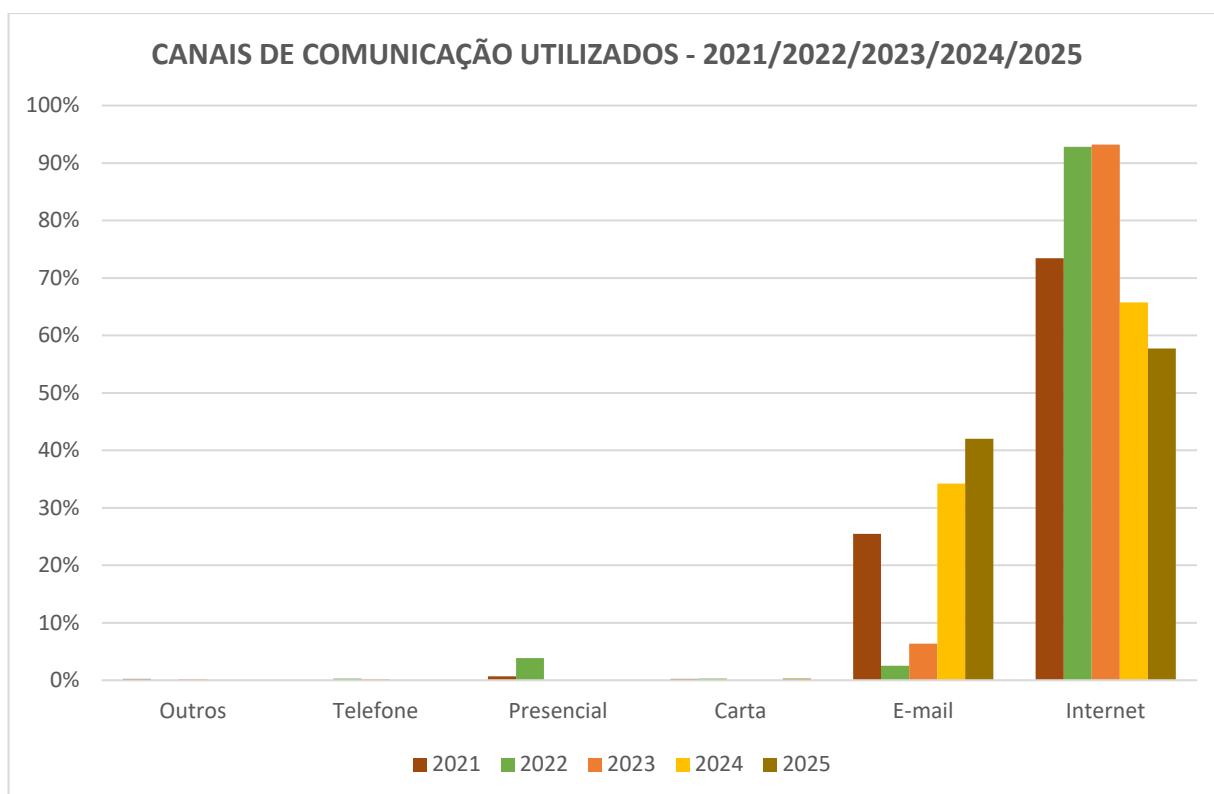


Gráfico 7 – Canais de comunicação utilizados pelos cidadãos – 2021/2022/2023/2024/2025

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) 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, nesses casos, considera-se a internet como o canal de entrada adotado pelo(a) interessado(a).

3.4 Dos tipos de manifestações e dos pontos recorrentes

O gráfico 8 abaixo demonstra a distribuição das manifestações recebidas em 2025 por tipo, incluídas aquelas encaminhadas para outros órgãos.

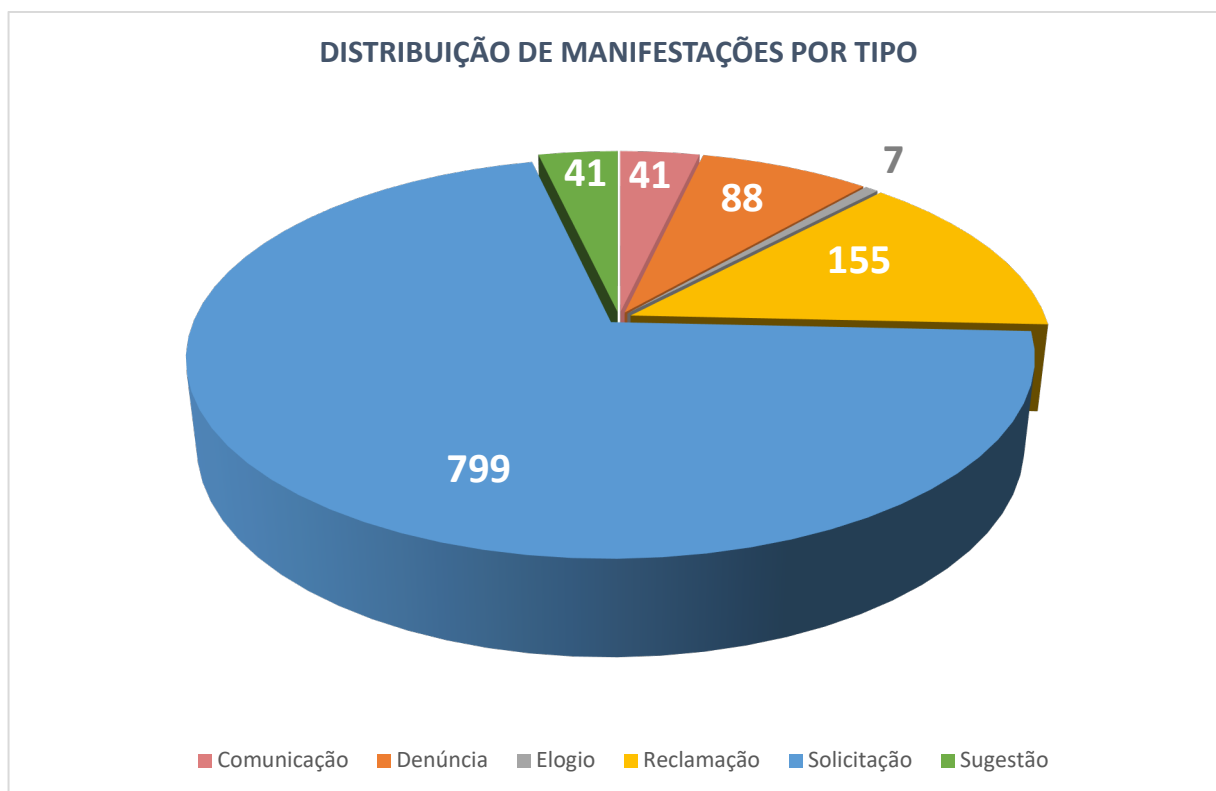


Gráfico 8 – Distribuição das manifestações por tipo, 2025

Observa-se que as 1.131 (mil cento e trinta e uma) manifestações de ouvidoria recebidas pela Ancine no exercício de 2025 foram compostas por: 799 (setecentas e noventa e nove) solicitações, 155 (cento e cinquenta e cinco) reclamações, 88 (oitenta e oito) denúncias, 41 (quarenta e uma) comunicações de irregularidade, 41 (quarenta e uma) sugestões e 7 (sete) elogios.

Em 2025, em comparação com o histórico de 2021 a 2024, houve aumento expressivo do registro de manifestações que não competem à Ancine, (vide gráficos 9 e 10), com 270 (duzentas e setenta) manifestações dessa natureza.

O aumento verificado decorre do elevado volume de demandas relacionadas à classificação indicativa, que totalizaram 146 (cento e quarenta e seis) manifestações. É comum a Ancine receber equivocadamente manifestações sobre este tema — a matéria compete ao Ministério da Justiça e Segurança Pública —, mas o quantitativo apurado em 2025 mostrou-se inédito, sobretudo quando comparado a 2024, exercício em que foram registradas apenas 10 (dez) manifestações sobre classificação indicativa. A frequência exorbitante desse registro observada em 2025 resulta do recebimento expressivo de manifestações relativas à classificação indicativa de um único filme. Dessa forma, não se espera que tal volume atípico se repita no próximo ano.

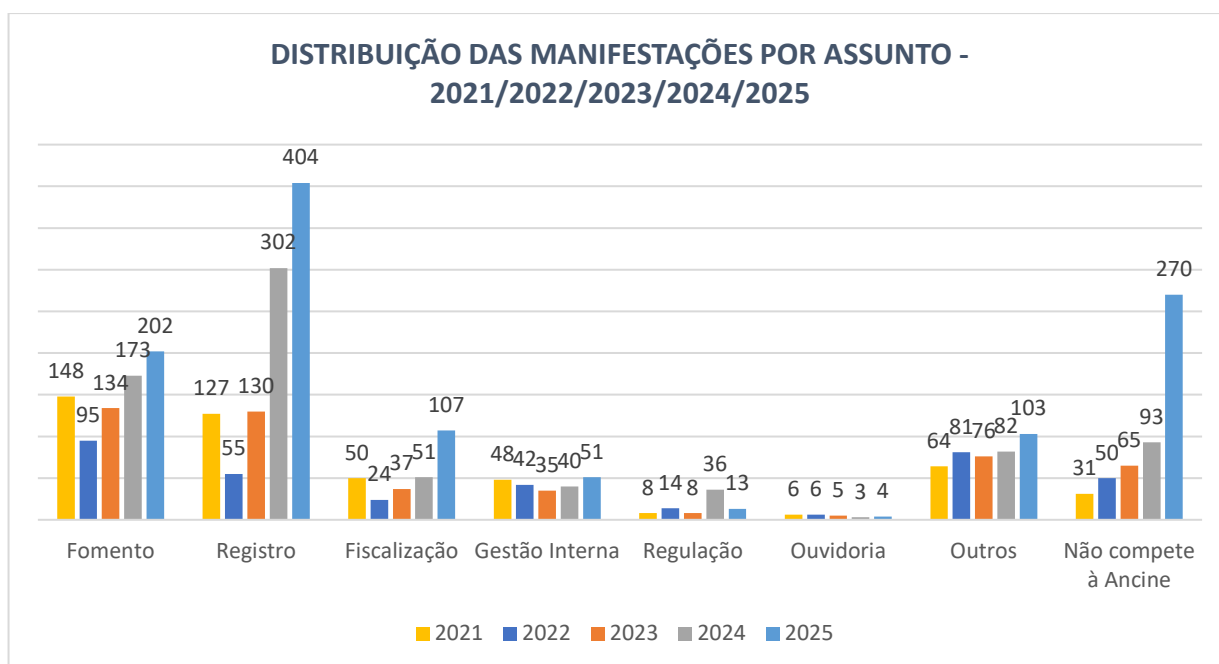


Gráfico 9 – Distribuição das manifestações de ouvidoria por assunto - 2021/2022/2023/2024/2025

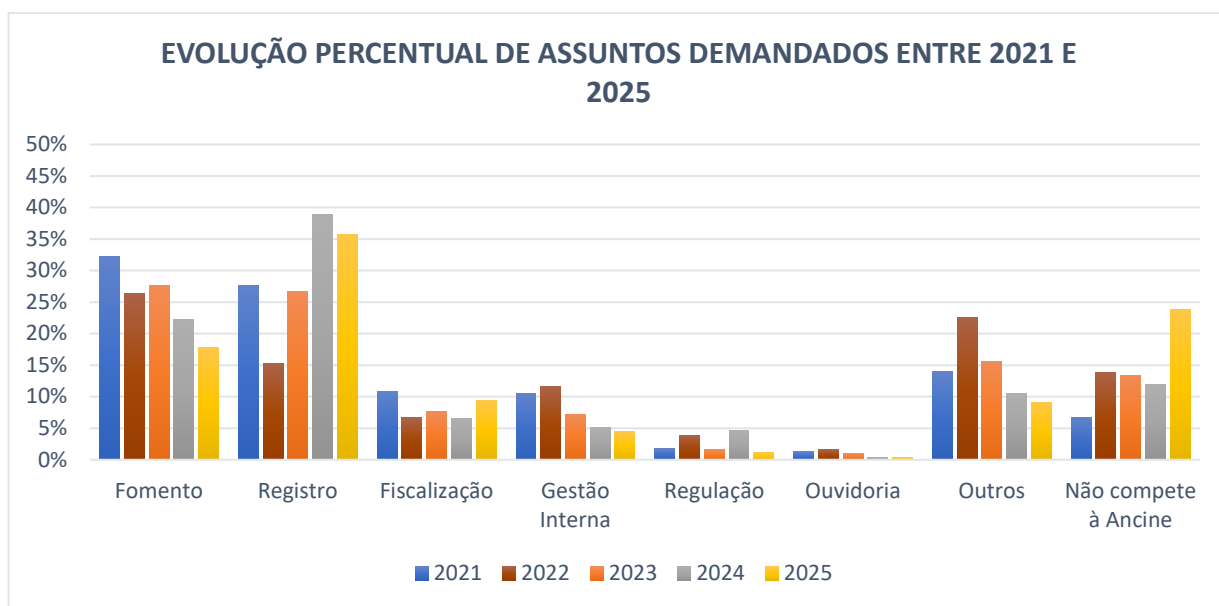


Gráfico 10 – Evolução percentual de assuntos demandados entre 2021 e 2025

Dentre as matérias de competência da Ancine, verifica-se que o assunto mais demandado em 2025 foi registro, com 404 (quatrocentas e quatro) ocorrências, correspondendo a aproximadamente 36% (trinta e seis por cento) do total de manifestações.

O assunto fomento também merece menção. Apesar de registrar aumento no número absoluto de manifestações — de 173 (cento e setenta e três) em 2024 para 202 (duzentas e duas) em 2025, seu percentual em relação ao total anual vem diminuindo, passando de aproximadamente 32% (trinta e dois por cento) em 2021 para 18% (dezoito por cento) em 2025.

Para subsidiar o entendimento, esclareçam-se as seguintes definições conceituais:

- 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 Ancine;
- f) ouvidoria: atividades relacionadas à atuação desta unidade.

Comparando os gráficos 8 e 9, observa-se que a soma de manifestações classificadas por tipo, 1.131 (mil cento e trinta e uma), difere do total de manifestações por assunto, 1.154 (mil cento e cinquenta e quatro). Isso ocorre porque uma mesma manifestação pode ser classificada, internamente, com dois assuntos.

Em outras palavras, os 1.131 (mil cento e trinta e um) protocolos registrados na plataforma Fala.BR resultaram na classificação de 1.154 (mil cento e cinquenta e quatro) ocorrências temáticas, considerando que uma mesma manifestação pode conter dois assuntos.

O gráfico 11, do tipo *UpSet*¹, permite identificar tanto a frequência de cada tema quanto as interseções entre os assuntos.

Distribuição de manifestações por assunto e coocorrência

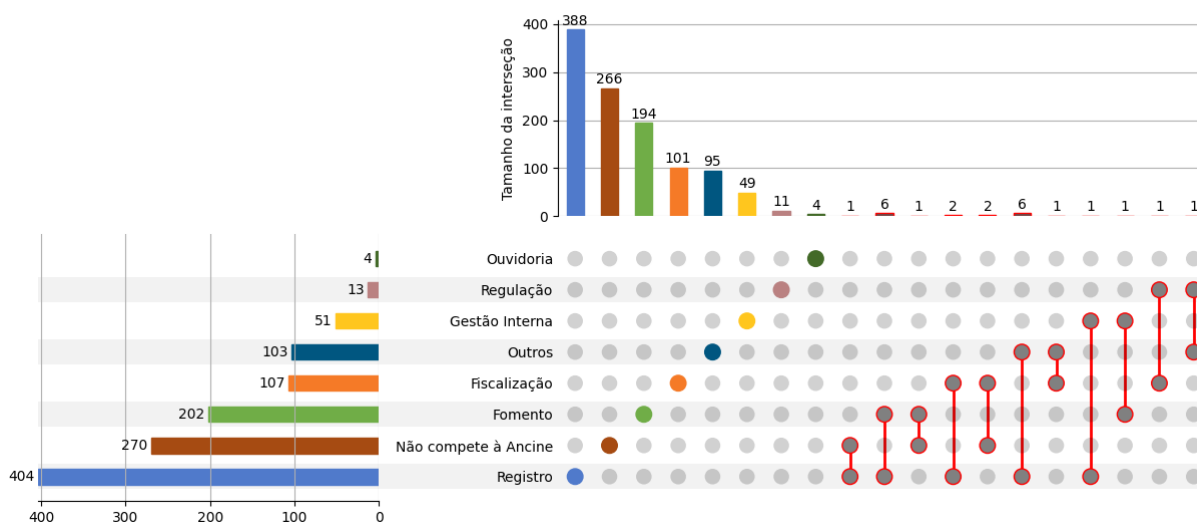


Gráfico 11 – Distribuição das manifestações por assunto(s) – 2025 – gráfico *UpSet*

¹ Técnica de visualização proposta por Alexander Lex et al. (2014), “UpSet: Visualization of Intersecting Sets”, IEEE Transactions on Visualization and Computer Graphics. Para maiores informações sobre o gráfico do tipo UpSet, visite <https://upset.app/> e https://vdl.sci.utah.edu/publications/2014_infovis_upset/.

Cada assunto foi também classificado em subassunto. Considerando a distribuição apresentada no gráfico 12 — que destaca apenas os assuntos e subassuntos mais recorrentes — observa-se que, com relação ao registro, o subassunto com maior frequência foi “registro de empresas e pessoas físicas” (262 ocorrências) e, com relação ao fomento, o subassunto com maior frequência foi “Apresentação de projeto” (41 ocorrências).

Destaca-se que o gráfico 12 adota a ênfase nos assuntos mais recorrentes como critério e, no âmbito destes, nos respectivos subassuntos de maior incidência, não contemplando, portanto, a totalidade das classificações existentes.

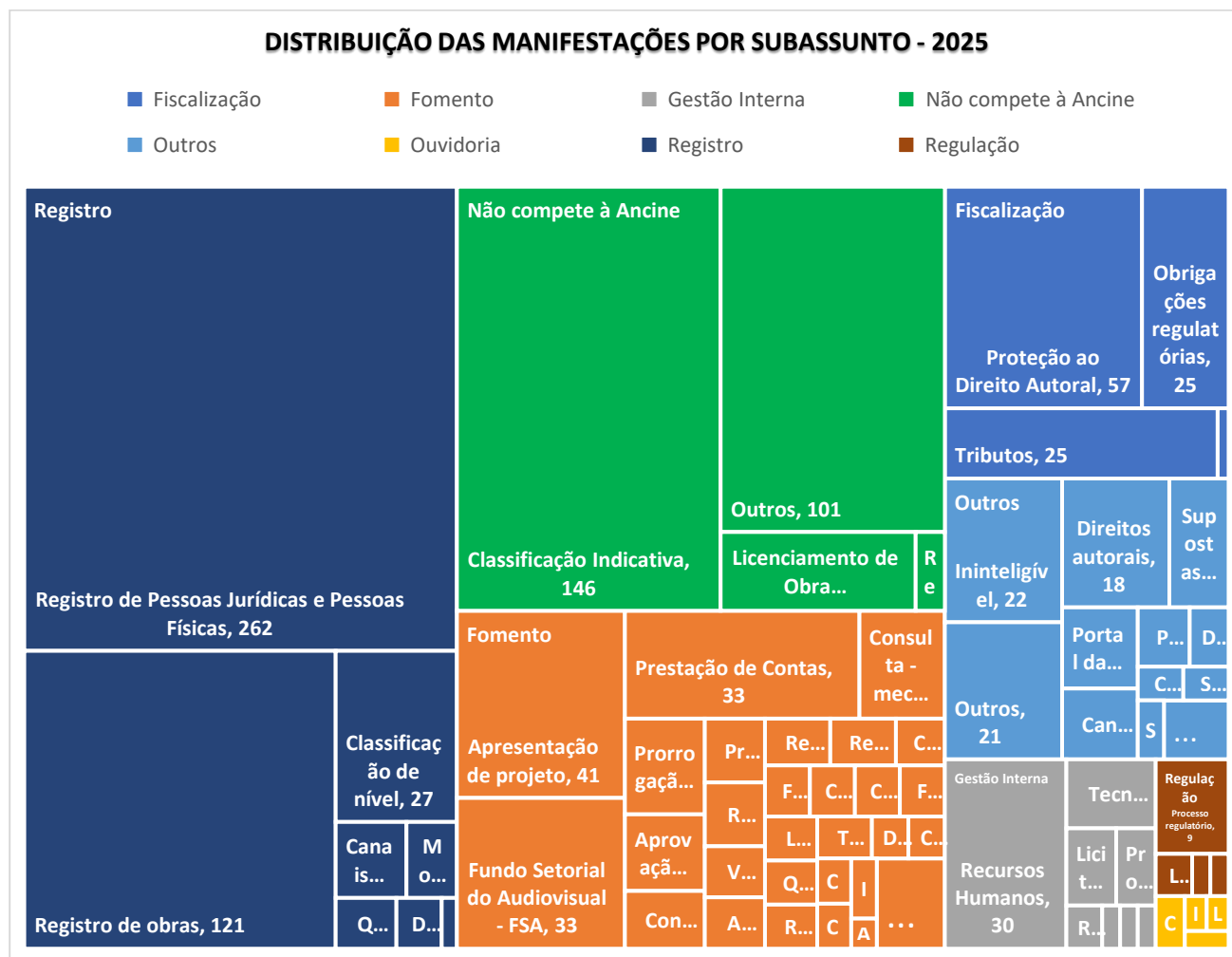


Gráfico 12 – Distribuição das manifestações por subassunto – 2025

A seguir, passa-se a analisar cada tipo de manifestação.

3.4.1 Solicitação e Reclamação

Conforme o gráfico 8 deste relatório, foram recebidas 799 (setecentas e noventa e nove) solicitações e 155 (cento e cinquenta 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.

Tanto em relação às solicitações quanto às reclamações, as manifestações registradas no exercício não indicam a existência de gargalos nos serviços públicos da Ancine.

Observa-se, nos gráficos 13 e 14, que o assunto predominante, tanto entre as solicitações quanto entre as reclamações, foi “registro”.

Distribuição das manifestações do tipo solicitação, por assunto - 2025

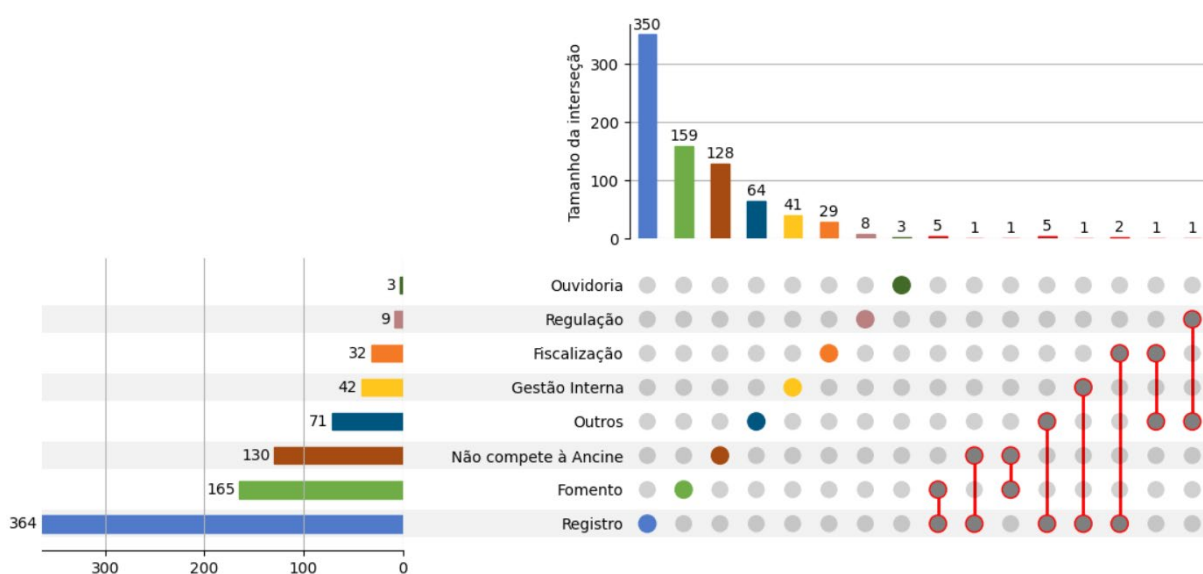


Gráfico 13 – Distribuição das manifestações do tipo solicitação, por assunto – 2025

Distribuição das manifestações do tipo reclamação, por assunto - 2025

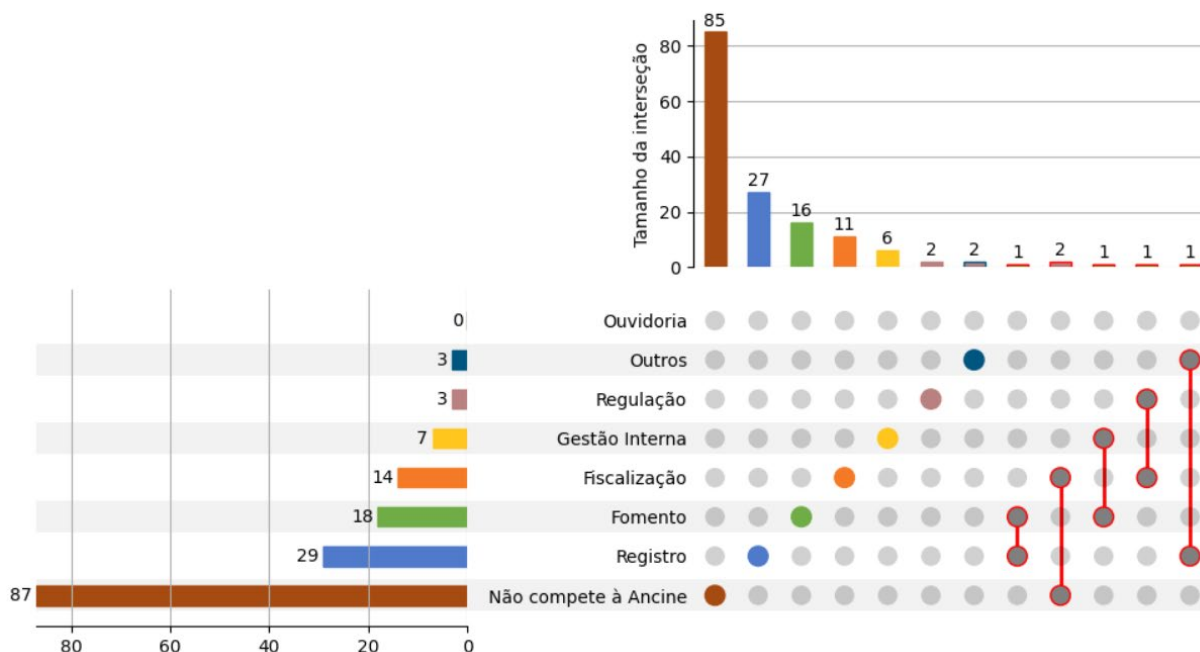


Gráfico 14 – Distribuição das manifestações do tipo reclamação, por assunto – 2025

Cabe notar que, assim como destacado no relatório de 2024, permanecem como pontos recorrentes no âmbito do assunto “registro” os seguintes tópicos:

- desconhecimento sobre o início da contagem dos prazos 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 começar a correr a partir do envio da documentação necessária para análise do requerimento, que representa a segunda etapa a ser cumprida pelos cidadãos na utilização 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".

Nesse contexto, recomenda-se que esses pontos continuem a ser considerados no processo de transformação digital pelo qual passa a Agência.

Em relação aos subassuntos, a tabela a seguir apresenta, considerando apenas as manifestações dos tipos solicitação e reclamação, todos os subassuntos com 8 (oito) ou mais ocorrências para cada um dos seguintes assuntos: “registro”, “fomento”, “fiscalização”, “regulação” e “gestão interna”.

ASSUNTO	SUBASSUNTO	Nº DE OCORRÊNCIAS
Registro	Registro de Pessoas Jurídicas e Pessoas Físicas	262
	Registro de obras	116
	Classificação de nível	27
Fomento	Apresentação de projeto	41
	Fundo Setorial do Audiovisual - FSA	31
	Prestação de Contas	25
	Consulta - mecanismos de apoio	12
	Prorrogação	10
	Aprovação de projeto	8
Gestão Interna	Recursos Humanos	28
	Tecnologia da Informação	8
Fiscalização	Tributos	24
	Obrigações regulatórias	14
	Proteção ao Direito Autoral	8
Regulação	Processo regulatório	8

Tabela 1 – Subassuntos com oito ou mais ocorrências em solicitações e reclamações, por assunto (registro, fomento, fiscalização, regulação e gestão interna) – 2025

3.4.2 Denúncia e Comunicação de Irregularidade

Em 2025, foram recebidas 88 (oitenta e oito) denúncias e 41 (quarenta e uma) comunicações de irregularidades, totalizando 129 (cento e vinte e nove) protocolos.

Esclareça-se que o que difere denúncia de comunicação de irregularidade é o fato de que não há identificação do denunciante em comunicações de irregularidade.

Destaca-se que, do ponto de vista conceitual, as comunicações de irregularidades não configuram manifestações nos termos do 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.

Nesse contexto, registre-se que, do total de denúncias e comunicações de irregularidades, 37 (trinta e sete) foram declaradas inaptas; 63 (sessenta e três) aptas para apuração; 10 (dez) encaminhadas para outro órgão; e 19 (dezenove) arquivadas.

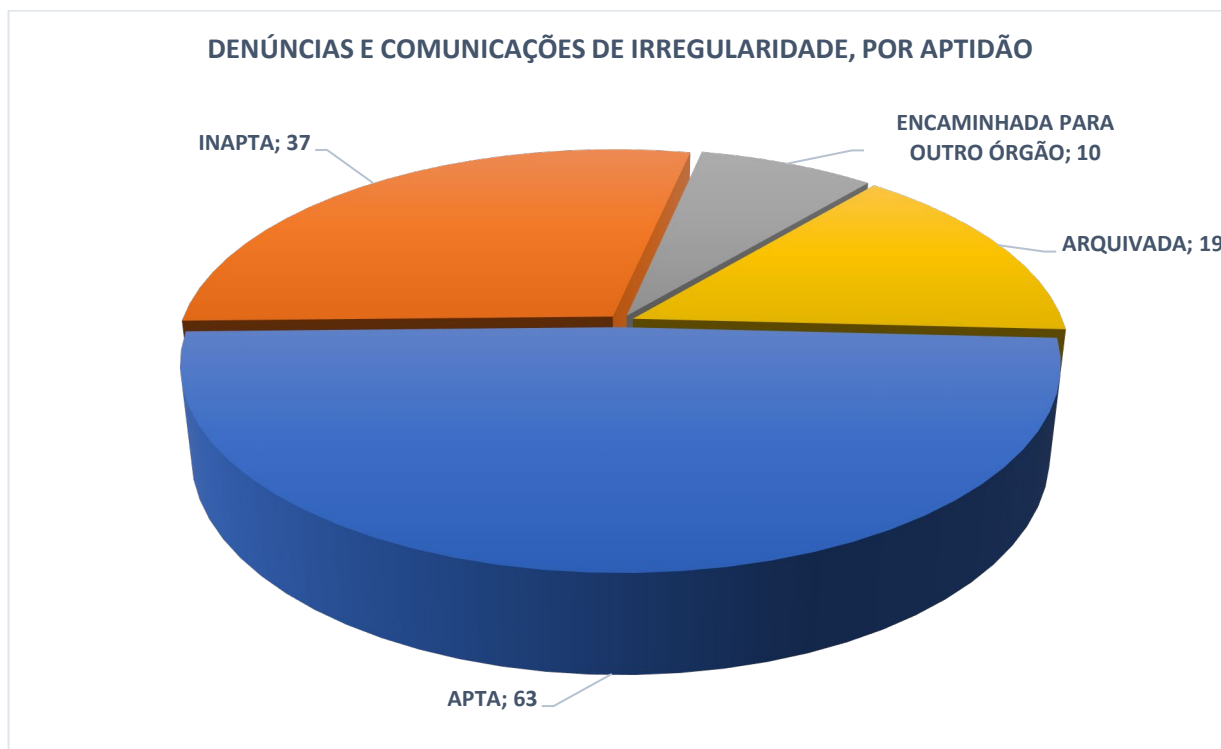


Gráfico 15 – Denúncias e comunicações de irregularidade, por aptidão para apuração – 2025

Das aptas para apuração, 36 (trinta e seis) foram referentes ao assunto “proteção ao direito autoral”, 5 (cinco) sobre “prestação de contas”, 3 (três) sobre “obrigações regulatórias”, 3 (três) referentes a “supostas irregularidades envolvendo agente público”, 2 (duas) sobre “coprodução internacional”, 2 (duas) sobre “Fundo Setorial do Audiovisual - FSA”, 2 (duas) sobre “registro de obras”, 1 (uma) sobre “conduta ética”, 1 (uma) sobre “fragilidades nos controles internos, governança e/ou riscos à atuação de unidade da Ancine”, 1 (uma) referente a “supostos atos de pessoas jurídicas contra a Administração Pública”, 1 (uma) sobre “tributos” e 1 (uma) referente a “suposto uso indevido da logomarca da Ancine”.

Ainda no rol das denúncias consideradas aptas para apuração, 5 (cinco) delas, embora inicialmente habilitadas como aptas, foram posteriormente reclassificadas pela Ouvidoria como “Não compete à Ancine”. Essas alterações se devem ao fato de que, durante os procedimentos apuratórios, constatou-se que as matérias delas não guardavam relação com as atividades da Agência. Assim, durante as revisões para elaboração do presente relatório, os assuntos de tais denúncias foram reclassificados.

Importa ressaltar que a Ouvidoria-Geral da Ancine não atua como unidade de apuração. Por isso, a Ouvidoria não adentra no mérito desses protocolos e não emite juízo de valor sobre a existência ou não de ilegalidade/irregularidade. A análise preliminar de habilitação de denúncias e de

comunicações de irregularidade, feita pela unidade, objetiva verificar a existência de elementos mínimos de autoria, relevância e materialidade que permitam a apuração do fato relatado pela unidade competente.

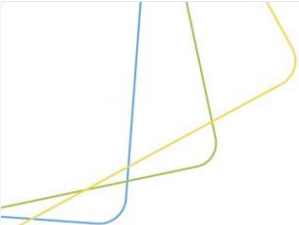
3.4.3 Elogio, Simplifique e Sugestão

Inicialmente, convém registrar que não houve manifestação de ouvidoria do tipo pedido de simplificação (simplifique) no exercício de 2025.

No que concerne às sugestões, esta Ouvidoria-Geral recebeu 41 (quarenta e uma) manifestações no exercício, das quais 22 (vinte e duas) foram sobre assunto que não compete à Ancine, 9 (nove) ininteligíveis e 1 (uma) arquivada por duplicidade. As 9 (nove) restantes foram sobre:

TEMA DA SUGESTÃO	RESPOSTA
Financiamento da criação de efeitos especiais em obras cinematográficas.	A Superintendência de Fomento (SFO) esclareceu que não há vedação ao uso de técnicas popularmente conhecidas como efeitos especiais em obras audiovisuais financiadas com recursos públicos geridos pela Ancine.
Criação, pela Ancine, de uma Plataforma de Streaming Gratuita.	A Secretaria de Financiamento (SEF) esclareceu que o Ministério da Cultura já está desenvolvendo uma plataforma pública de streaming que disponibilizará diversas obras audiovisuais nacionais para o público (https://www.gov.br/cultura/pt-br/assuntos/noticias/ministerio-da-cultura-investe-r-3-8-milhoes-em-licenciamento-de-obras-audiovisuais-para-plataforma-publica-de-streaming). Para mais informações sobre o projeto, a SEF recomendou o contato direto com o referido Ministério.
Alteração das regras de aprovação e execução de projetos audiovisuais para permitir a captação de recursos para além do valor total aprovado. Os recursos captados para além do valor aprovado seriam mantidos bloqueados enquanto não houvesse decisão favorável a um redimensionamento do projeto. Segundo o(a) manifestante, os valores excedentes, atualmente, devem ser restituídos aos investidores, pois uma captação a maior somente estaria apta a ocorrer após um redimensionamento do projeto aprovado.	A Superintendência de Fomento (SFO) confirmou o registro da sugestão e informou que ela será analisada em futuros processos de revisão normativa.
Criação de um “BRICS do cinema”. Propõe uma parceria entre os países. Tal parceria	A Secretaria de Financiamento (SEF) informou que a sugestão foi encaminhada à Diretoria Colegiada.

poderia financiar filmes e animações com foco na “cultura BRICS”.	
Cargo efetivo com formação em Letras com Habilitação em Língua Inglesa	A Gerência de Recursos Humanos (GRH) esclareceu que, naquele momento, não havia autorização para a realização de concurso público. Esclareceu, ainda, que qualquer decisão no sentido de estabelecer os perfis para ingresso só é tomada no interior do processo de organização de concurso. Confirmou o recebimento da sugestão.
Concurso público que exija conhecimentos específicos do setor audiovisual.	Naquele momento, a Gerência de Recursos Humanos (GRH) esclareceu que os conhecimentos a serem avaliados seriam definidos durante o procedimento de organização do concurso. A organização do concurso, por sua vez, somente seria definida após a autorização para a realização do certame.
Criação de uma premiação nacional imparcial para o audiovisual brasileiro.	A Secretaria de Financiamento (SEF) informou que já existe o Prêmio Grande Otelo do Cinema Brasileiro, realizado anualmente, promovido pela Academia Brasileira de Cinema.
Inserção de legenda em português em produções cinematográficas nacionais.	A Secretaria de Regulação (SRG) esclareceu que: - Não existe na legislação do setor audiovisual ou nas normas da Ancine regulamentação específica sobre a exibição de obras com legendas ou dublagem. - O entendimento é de que as preferências dos consumidores devem nortear a oferta de filmes com legendagem ou dublagem. E, na prática é isso o que acontece. A programação das salas de cinema, inclusive quanto à versão dublada ou legendada da obra é planejada pelas empresas exibidoras com base no seu conhecimento pregresso acerca das preferências do público consumidor, visando obter a maior receita de bilheteria possível. Nesse sentido, o interesse social converge com a ação privada. - Existem obrigações normativas sobre oferta de recursos de acessibilidade, contudo a norma da Ancine (Instrução Normativa Ancine nº 165/2022) é neutra em relação à solução tecnológica a ser adotada para oferta de acessibilidade comunicacional em salas de cinema. - Em suas ações de monitoramento, a Ancine tem constatado que a solução tecnológica que vem sendo majoritariamente utilizada nas salas de cinema brasileiras é a disponibilização de recursos de acessibilidade visual e auditiva por meio de aplicativos de celular gratuitos.
Adição de dois campos na base de dados pública da Ancine referente ao Certificado de Produto Brasileiro (CPB).	A Superintendência de Registro (SRE) informou que não seria possível acatar a sugestão de inclusão do campo “e-mail de contato da produtora ou representante”, pois muitos dos e-mails cadastrados são e-mails pessoais. Com relação à sugestão da inclusão do campo “sinopse da obra audiovisual”, esta foi acatada pela SRE e encaminhada ao grupo



	de trabalho responsável pelo Plano de Dados Abertos (PDA) da Ancine. Contudo, foi esclarecido que nenhuma mudança nos relatórios poderá ser implementada enquanto não houver a renovação do PDA.
--	--

Tabela 2 – Sugestões Recebidas em 2025

Por fim, foram recebidos 7 (sete) elogios em 2025, todos relacionados à qualidade do atendimento, assim distribuídos: 2 (dois) direcionados à equipe da Coordenação de Registro e Classificação de Agentes Econômicos (CRE); 1 (um) direcionado à equipe da Coordenação de Registro e Classificação de Obra Audiovisual (CRO); 1 (um) direcionado a integrante da equipe da Coordenação de Enquadramento e Aprovação (CEA); 1 (um) direcionado a integrante da equipe da Coordenação de Direitos e Contratação (CDC); 1 (um) direcionado a integrante da equipe da Superintendência de Registro (SRE); e 1 (um) direcionado a integrante da equipe da Ouvidoria-Geral.

4. DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

O Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) é o canal oficial que permite a qualquer pessoa, física ou jurídica, solicitar acesso a dados e documentos públicos de órgãos governamentais, com base na Lei de Acesso à Informação (LAI). Conforme o parágrafo único do art. 9º do Decreto nº 7.724, de 16 de maio de 2012, que regulamenta a Lei de Acesso à Informação no âmbito do Poder Executivo federal, compete ao SIC:

- I - o recebimento do pedido de acesso e, sempre que possível, o fornecimento imediato da informação;
- II - o registro do pedido de acesso em sistema eletrônico específico e a entrega de número do protocolo, que conterá a data de apresentação do pedido; e
- III - o encaminhamento do pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber.

No âmbito da Ancine, as atividades do SIC são desempenhadas pela Ouvidoria-Geral.

4.1 Da quantidade de pedidos de acesso a informação recebidos em 2025

No exercício de 2025, a Ancine recebeu 236 (duzentos e trinta e seis) pedidos de acesso a informação tratados diretamente pela Agência, representando um aumento de 11,8% (onze vírgula oito por cento) em relação aos protocolos recebidos ao longo de 2024, conforme se verifica no gráfico a seguir.

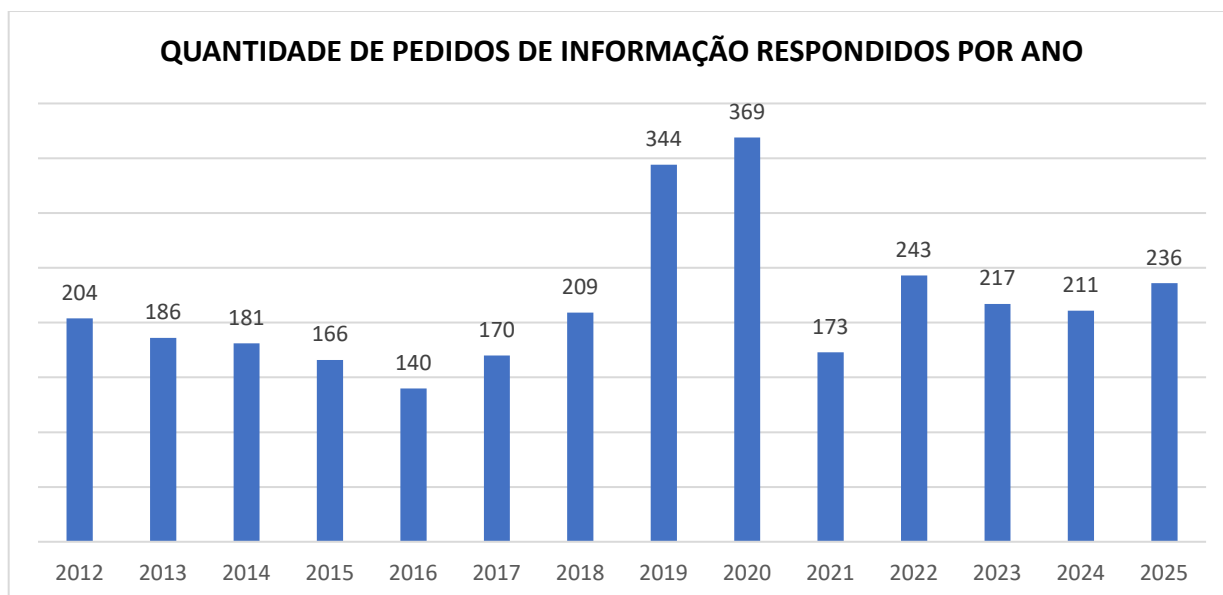


Gráfico 16 – Quantidade de pedidos de informação respondidos por ano

No gráfico a seguir, pode ser visualizada a distribuição dos pedidos de informação ao longo dos meses de 2025.

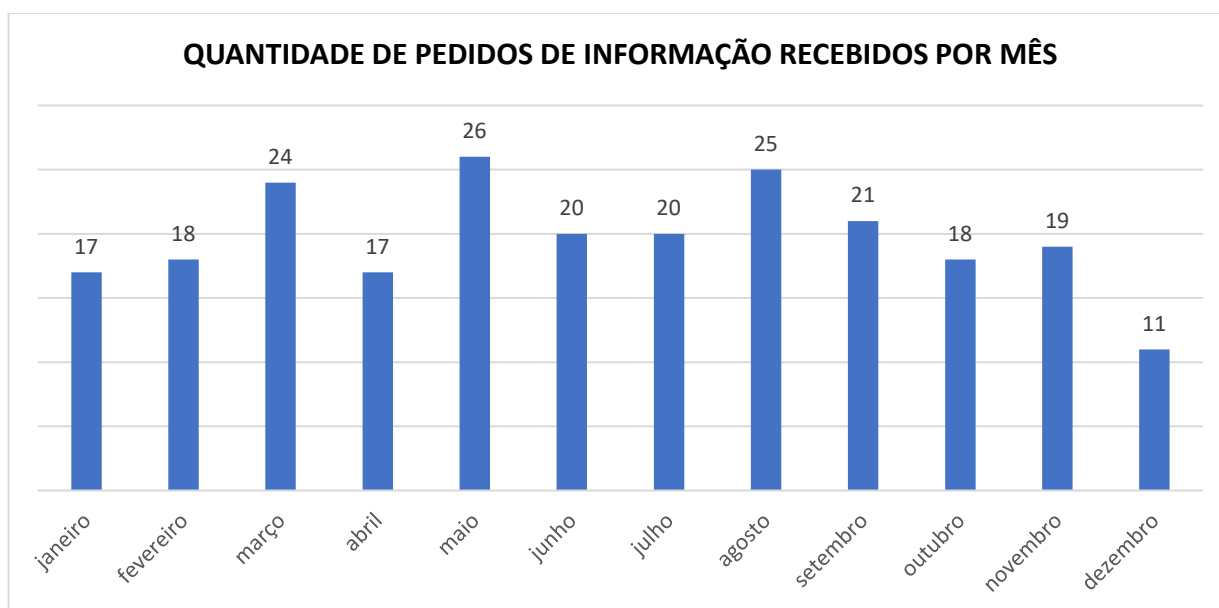
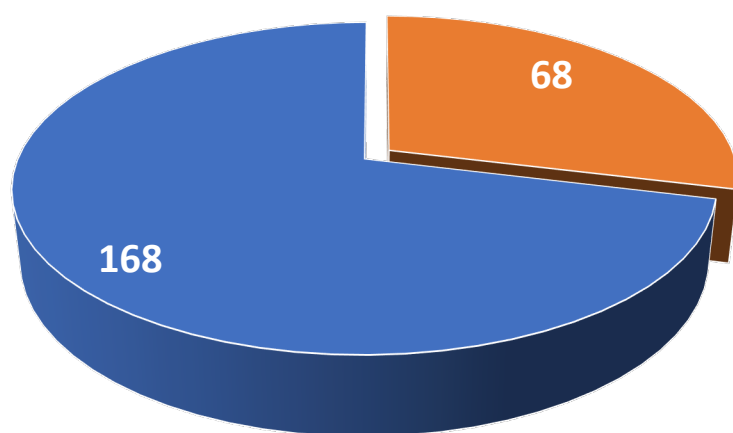


Gráfico 17 – Quantidade de pedidos de informação recebidos por mês em 2025

Dentre os protocolos recebidos, porém sem pertinência temática com as atribuições legais da Agência, 3 (três) foram encaminhados ao Ministério da Cultura, 2 (dois) ao Ministério da Justiça e Segurança Pública, 1 (um) ao Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, 1 (um) à Superintendência de Seguros Privados e 1 (um) à Receita Federal do Brasil. Também foram recebidos 4 (quatro) 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 a informação.

Importante destacar que 68 (sessenta e oito) pedidos de acesso a 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 29% (vinte e nove por cento) do total de pedidos recebidos, e 168 (cento e setenta e oito) 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

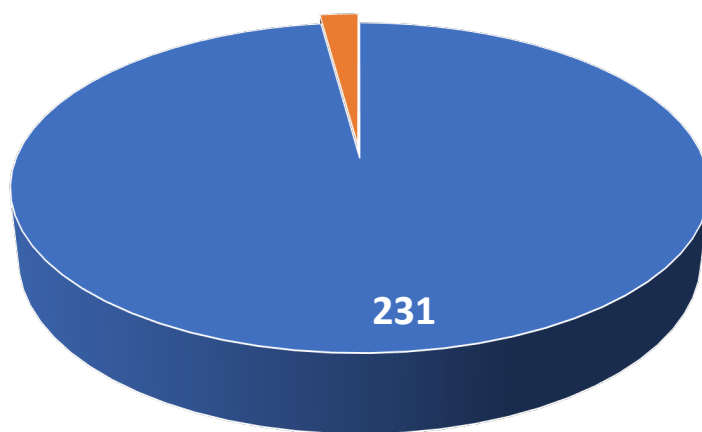


- Tratados pela Ouvidoria sem encaminhamento interno para pronunciamento ou providências
- Tratados com envio à(s) área(s) técnica(s) da Ancine para pronunciamento ou providências

Gráfico 18 – Pedidos de informação por tipo de tratamento – 2025

Dentre os pedidos recebidos, verifica-se que 231 (duzentos e trinta e um) protocolos foram encaminhados diretamente por meio da Plataforma Fala.BR, representando aproximadamente 97,9% (noventa e sete vírgula nove por cento) do total, enquanto 5 (cinco) foram submetidos por e-mail enviado para os endereços eletrônicos ouvidoria.responde@ancine.gov.br e sic@ancine.gov.br.

FORMA DE ENTRADA DOS PEDIDOS DE INFORMAÇÃO



- Fala.BR
- E-mail

Gráfico 19 – Forma de entrada dos pedidos de informação - 2025

Houve 28 (vinte e oito) protocolos em 2025 pleiteando acesso a processos administrativos, representando 11,9% (onze vírgula nove por cento) do total de pedidos de acesso a informação recebidos ao longo do ano.

Esse dado significa um aumento de 75% (setenta e cinco por cento) no número de pedidos de processos administrativos em relação ao observado no exercício de 2024.

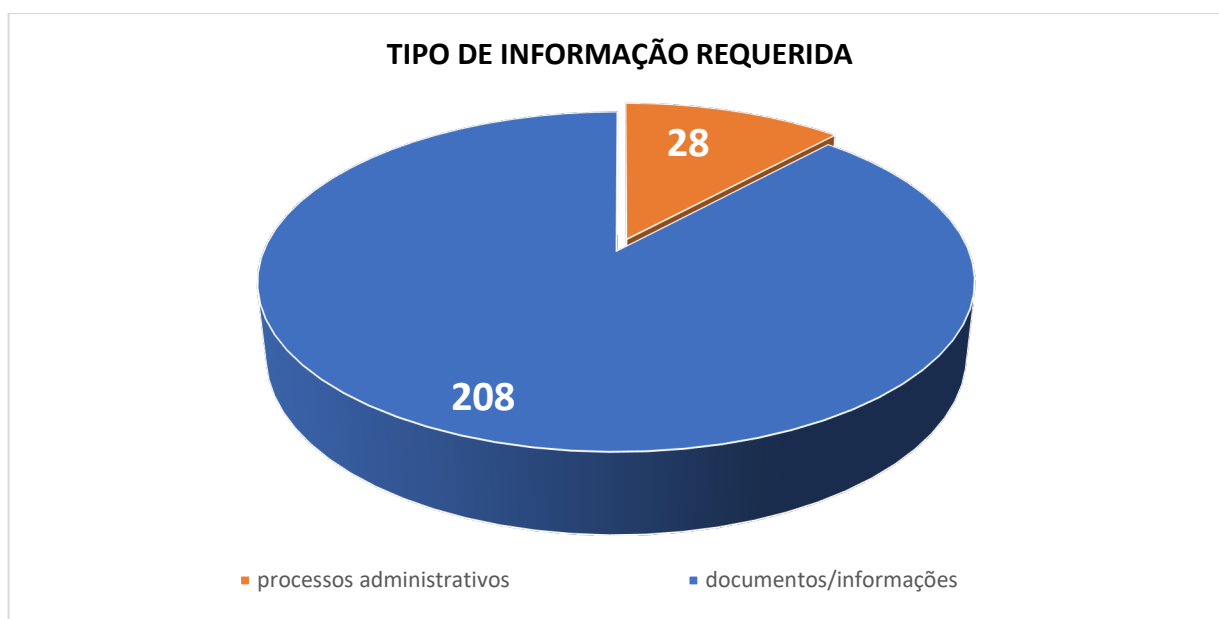


Gráfico 20 – Tipo de informação requerida - 2025

Ressalta-se que, antes da entrega do processo administrativo solicitado ao cidadão, 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, 56,36% (cinquenta e seis vírgula trinta e seis por cento) foram de acesso concedido, seguidas pelas de acesso parcialmente concedido, representando 25% (vinte e cinco por cento) do total. Assim, pode-se verificar que mais de 81% (oitenta e um por cento) dos pedidos foram atendidos, seja com disponibilização integral ou parcial das informações solicitadas. O acesso às informações foi negado em 2,54% (dois vírgula cinquenta e quatro por cento) dos casos, enquanto 12,29% (doze vírgula vinte e nove 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 21 – Tipos de resposta aos pedidos de informação - 2025

A Plataforma Fala.BR possibilita a realização de pesquisa de satisfação (com participação facultativa) junto aos usuários após fornecimento das respostas. Dos 236 (duzentos e trinta e seis) pedidos de acesso a informação recebidos em 2025, apenas 9 (nove) tiveram as pesquisas de satisfação respondidas, o que equivale a 3,81% (três vírgula oitenta e um por cento) do total de pedidos submetidos em 2025. Cabe destacar que a pesquisa é realizada considerando o tipo de resposta inicial. Assim, o gráfico a seguir demonstra o quantitativo de pesquisas de satisfação respondidas por tipo de resposta inicial.

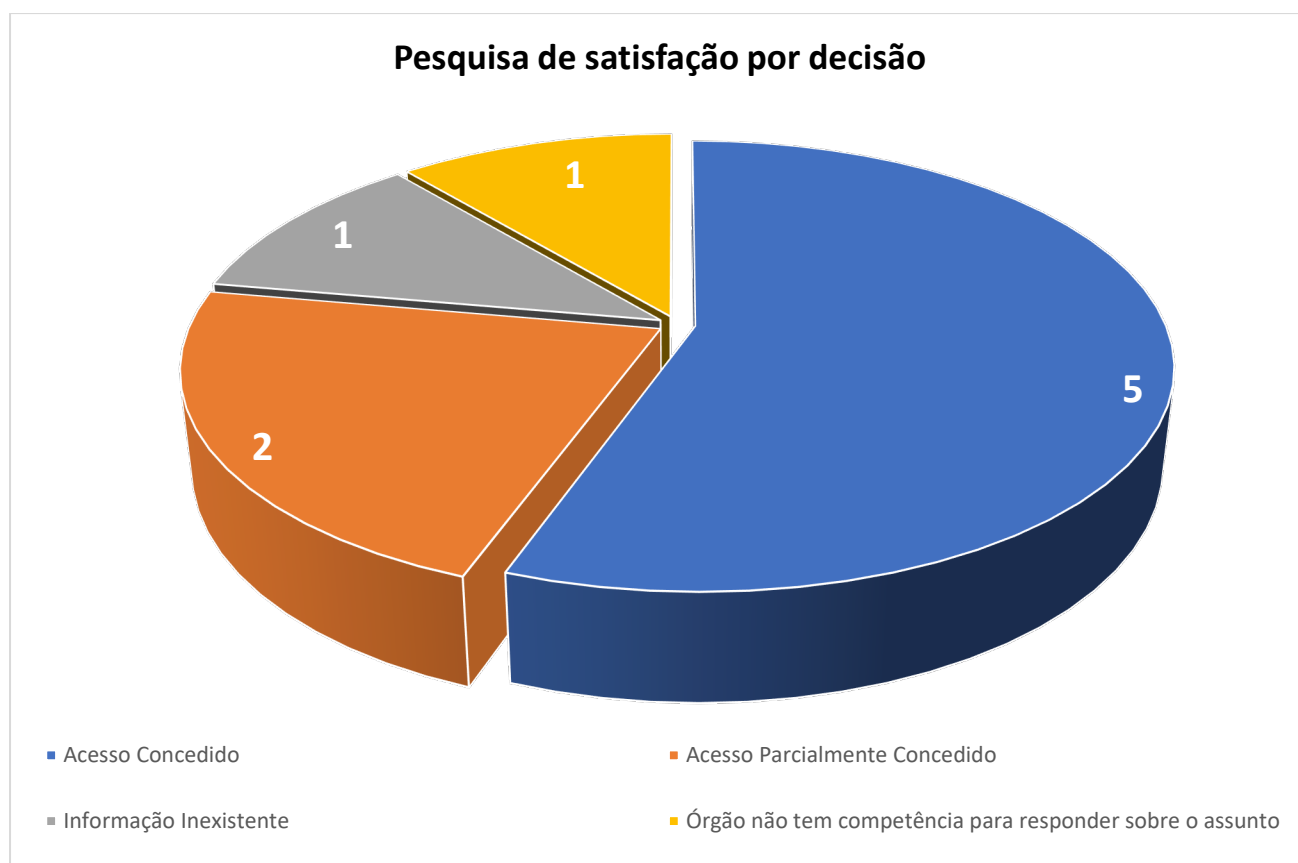


Gráfico 22 – Pesquisa de satisfação por decisão – 2025



Figura 3 – Nível Geral de Satisfação
Fonte: Painel LAI – CGU, Mar/2026

A figura 3 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, equivalente a 84,4% (oitenta e quatro vírgula quatro por cento) de satisfação.

As figuras 5, 6, 7 e 8 demonstram as pesquisas de satisfação considerando o tipo de resposta fornecida pela Agência.



A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?

- 92% (noventa e dois por cento) de satisfação.



A resposta fornecida foi fácil de compreender?

- 72% (setenta e dois por cento) de satisfação.

Figura 4 – Total de respostas a pesquisa de satisfação com respostas Acesso Concedido
Fonte: Painel LAI – CGU, Mar/2026



A justificativa para a entrega parcial da informação foi satisfatória?

- 70% (setenta por cento) de satisfação.



A resposta fornecida foi fácil de compreender?

- 60% (sessenta por cento) de satisfação.

Figura 5 – Total de respostas a pesquisa de satisfação com respostas Acesso Parcialmente Concedido
Fonte: Painel LAI – CGU, Mar/2026



A justificativa para o não fornecimento da informação foi satisfatória?

- 100% (cem por cento) de satisfação.



A resposta fornecida foi fácil de compreender?

- 100% (cem por cento) de satisfação.

Figura 6 – Total de respostas a pesquisa de satisfação com respostas Informação Inexistente
Fonte: Painel LAI – CGU, Mar/2026



A justificativa para o não fornecimento da informação foi satisfatória?

- 60% (sessenta por cento) de satisfação.

A resposta fornecida foi fácil de compreender?

- 100% (cem por cento) de satisfação.

Figura 7 – Total de respostas a pesquisa de satisfação com respostas Órgão não tem competência para responder sobre o assunto

Fonte: Painel LAI – CGU, Mar/2026

Levando-se em conta que o índice de respostas à pesquisa de satisfação foi de apenas 3,81% (três vírgula oitenta e um por cento) do total de pedidos de acesso a informação submetidos em 2025, reitera-se que esses dados devem ser avaliados considerando que cidadãos insatisfeitos tendem a responder mais a pesquisas dessa natureza, devido à motivação para relatar falhas de serviço e ao "viés da negatividade", conforme apontam estudos publicados na [Harvard Business Review](#).

4.2 Dos pedidos de informação por temas e pontos recorrentes

Muitos dos protocolos de pedido de acesso a informação envolvem mais de uma unidade técnica para produção da resposta conclusiva. Dentre os 236 (duzentos e trinta e seis) protocolos recebidos em 2025, identificou-se 240 (duzentos e quarenta) assuntos tratados pelas diferentes unidades técnicas. Isso ocorre devido ao fato de que um pedido pode se referir 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.

Da mesma forma como explicitado anteriormente nas manifestações de ouvidoria, convém registrar que é possível que um único protocolo de pedido de acesso a informação verse sobre dois subassuntos distintos relacionados a um mesmo assunto, como Fomento/Fundo Setorial do Audiovisual e Fomento/Recursos Incentivados - Leis de Incentivo. Dessa forma, foram excluídas as duplicidades da figura a seguir.

Distribuição dos pedidos de informação por assunto - 2025

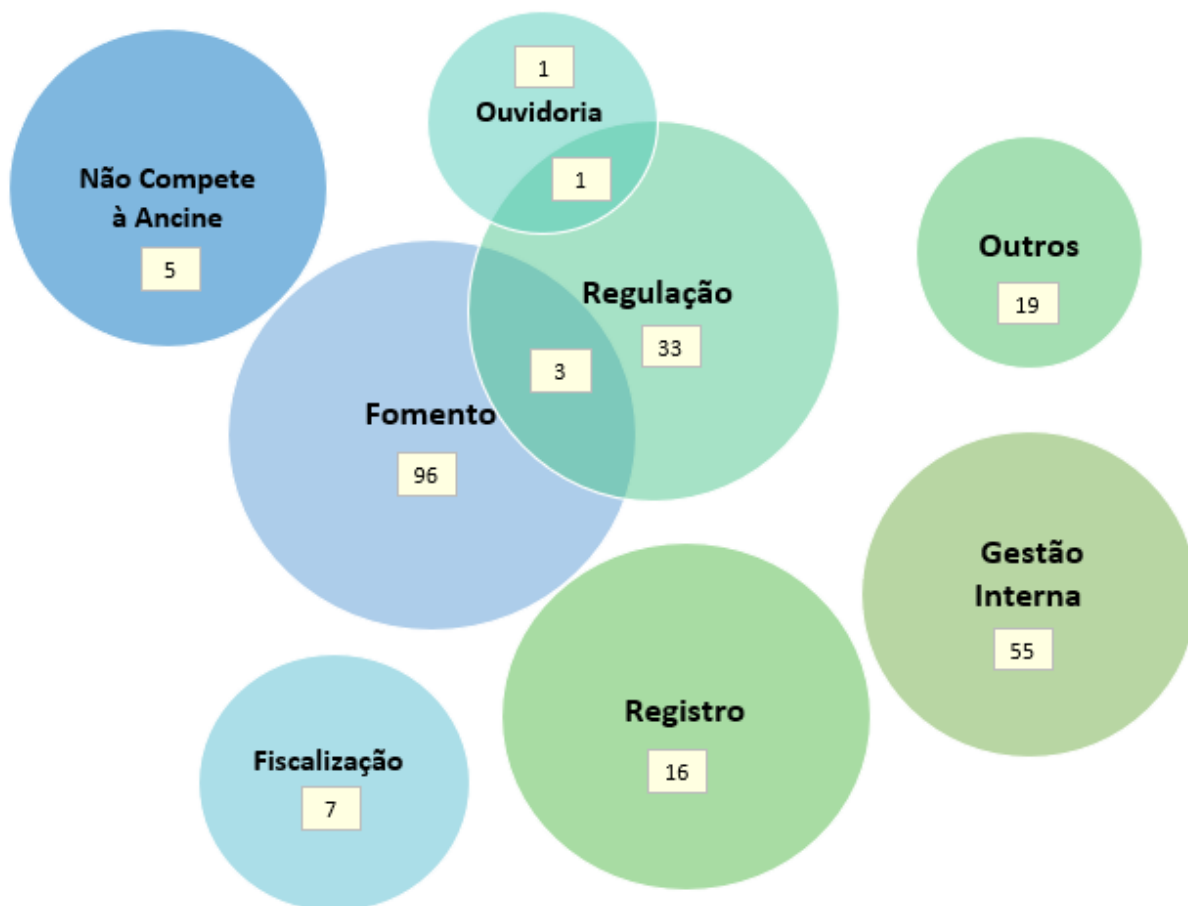


Figura 8 – Distribuição dos pedidos de informação por assunto – 2025 – Diagrama de Venn

Para subsidiar o entendimento, reiterem-se as seguintes definições conceituais:

- 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 Ancine;
- f) ouvidoria: atividades relacionadas à atuação desta unidade.

O gráfico seguinte apresenta a quantidade de subassuntos mais recorrentes em 2025. 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.

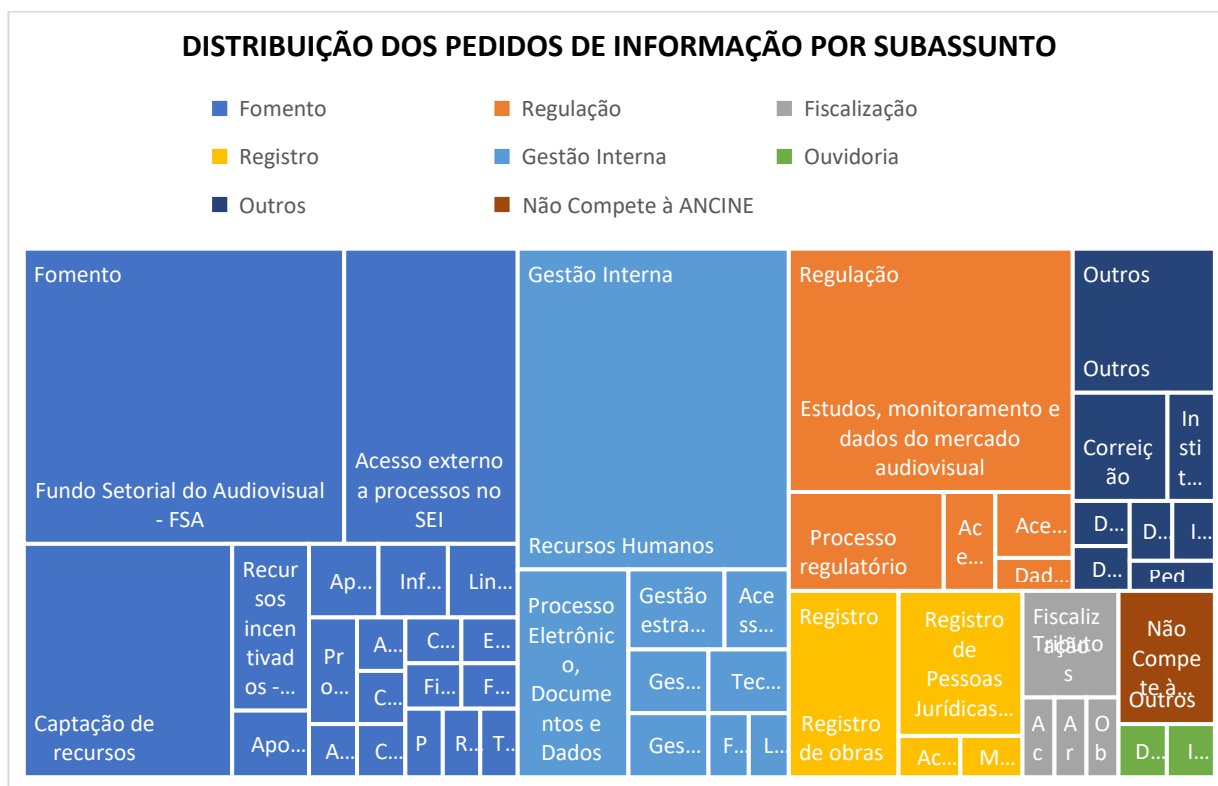


Gráfico 23 – Distribuição dos pedidos de informação por subassunto - 2025

Em relação aos subassuntos, a tabela a seguir apresenta todos os subassuntos com 8 (oito) ou mais ocorrências para cada um dos seguintes assuntos: “fomento”, “regulação”, “registro” e “gestão interna”.

ASSUNTO	SUBASSUNTO	Nº DE OCORRÊNCIAS
Fomento	Fundo Setorial do Audiovisual - FSA	37
	Acesso externo a processos no SEI	20
	Captação de recursos	19
Regulação	Estudos, monitoramento e dados do mercado audiovisual	27
Registro	Registro de obras	8
Gestão Interna	Recursos Humanos	34
	Processo Eletrônico, Documentos e Dados	9

Tabela 3 – Subassuntos com oito ou mais ocorrências em pedidos de acesso à informação, por assunto (fomento, regulação, registro e gestão interna) – 2025

É importante salientar, ainda, que os pedidos, por vezes, passam por mais de uma área técnica até a obtenção da completude das informações necessárias para responder ao cidadão. Assim, para responder aos protocolos recebidos durante o ano de 2025, foram necessárias 281 (duzentas e oitenta e uma) atuações das diferentes áreas técnicas da Ancine, conforme gráfico a seguir:

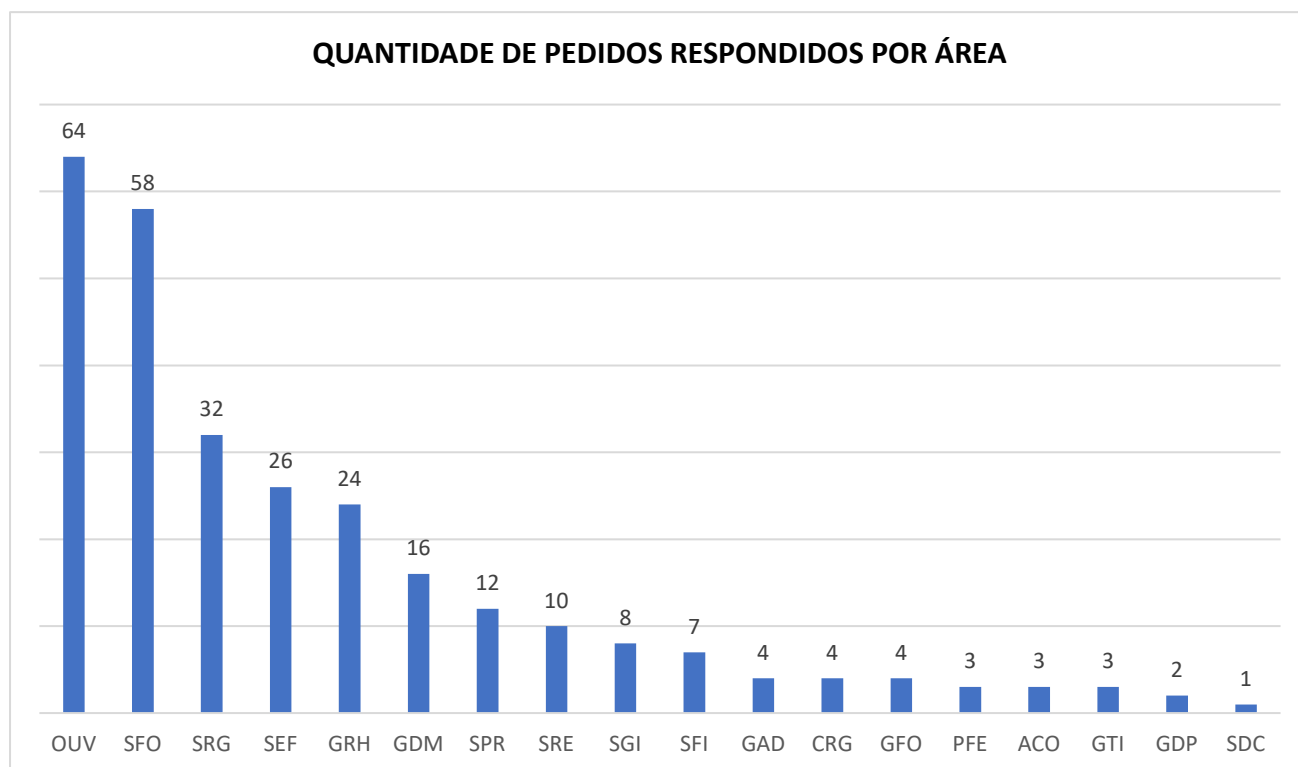


Gráfico 24 – Quantidade de pedidos respondidos por área - 2025

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).

Registre-se que, no exercício de 2025, 100% (cem por cento) das respostas fornecidas pela Ancine a pedidos de acesso a informação respeitaram os prazos previstos na LAI.

O prazo médio de resposta da Agência a pedidos de acesso a informação em 2025 foi de 8,96 (oito vírgula noventa e seis) dias, o que equivale a um tempo médio de resposta 36,45% (trinta e seis vírgula quarenta e cinco por cento) menor do que o aferido em todo o Poder Executivo Federal no exercício, que foi de 14,1 (quatorze vírgula um) dias.

Esse tempo representa um aumento de aproximadamente 9% (nove por cento) em relação ao ano anterior, em que a média foi de 8,22 (oito vírgula vinte e dois) dias, conforme se verifica no gráfico a seguir.

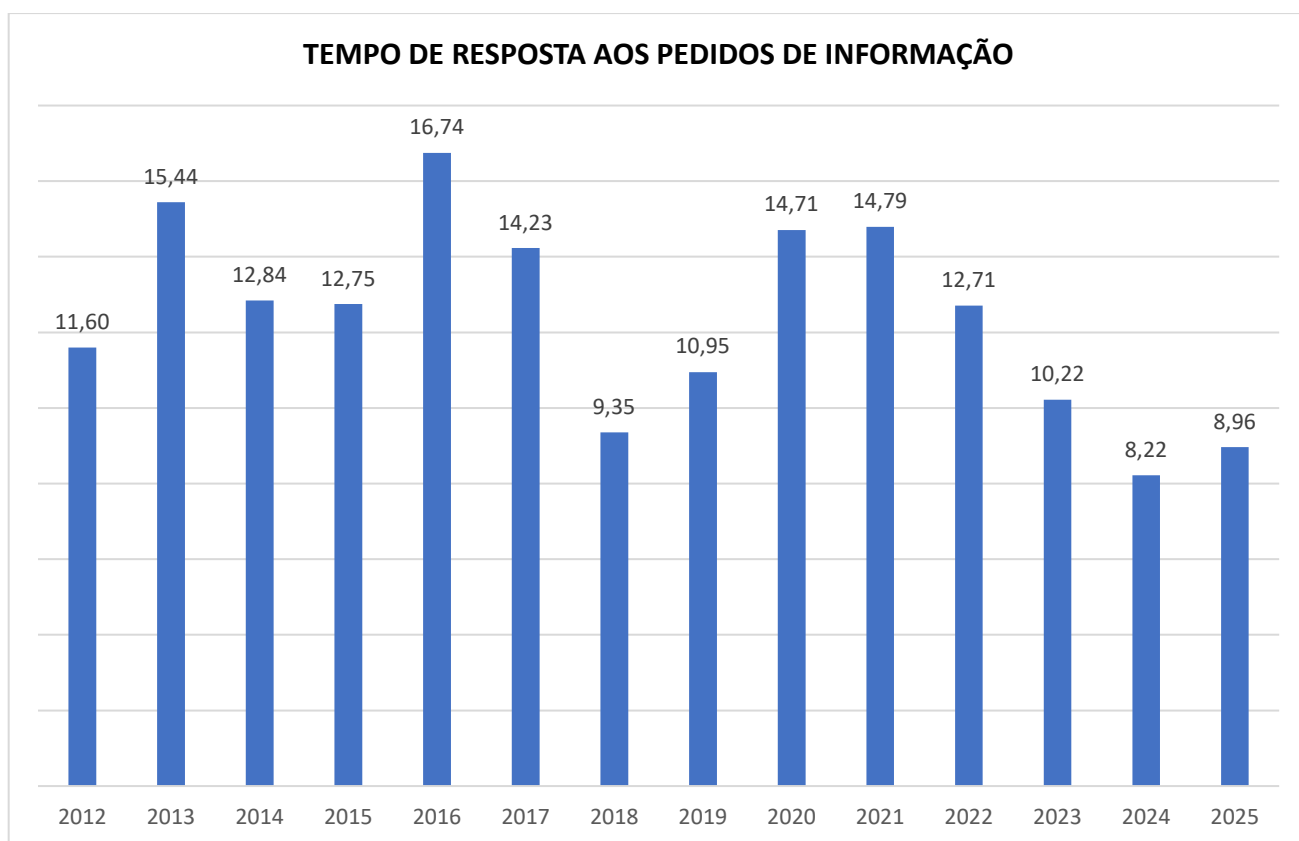


Gráfico 25 – Tempo de resposta aos pedidos de informação
Fonte: Painel LAI – CGU, Mar/2026

Registre-se, ainda, que o prazo médio de resposta aferido em 2025, citado supra, é 70,13% (setenta vírgula treze por cento) menor do que o prazo máximo estabelecido pela legislação de regência, de até 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias.

Esse resultado reflete o compromisso da Ouvidoria-Geral da Ancine de fornecer aos cidadãos respostas de qualidade no menor tempo possível.

4.4 Da quantidade de recursos por tipo de resposta

Ao longo de 2025, foram submetidos 24 (vinte e quatro) recursos relativos aos protocolos recebidos, distribuídos da seguinte forma:

- 18 (dezoito) foram recebidos em primeira instância e avaliados pelos superiores hierárquicos;
- 4 (quatro) em segunda instância, apreciado pela Diretoria Colegiada da Agência; e
- 2 (dois) em terceira instância, direcionados à Controladoria-Geral da União - CGU.

Em 2025, não houve recurso a decisão da Ancine direcionado à Comissão Mista de Reavaliação de Informações - CMRI.

Em comparação ao exercício de 2024, observa-se um aumento de 118% (cento e dezoito por cento) no número de recursos recebidos, de 11 (onze) recursos para um total de 211 (duzentos e onze) pedidos em 2024 para 24 (vinte e quatro) recursos para um total de 236 (duzentos e trinta e seis) pedidos em 2025, ou 10,17% (dez vírgula dezessete por cento) do total de pedidos em 2025.

Ainda assim, ressalta-se que este percentual é inferior aos 13,83% (treze vírgula oitenta e três por cento) de recursos recebidos no âmbito do Poder Executivo Federal no exercício.

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 Ancine².

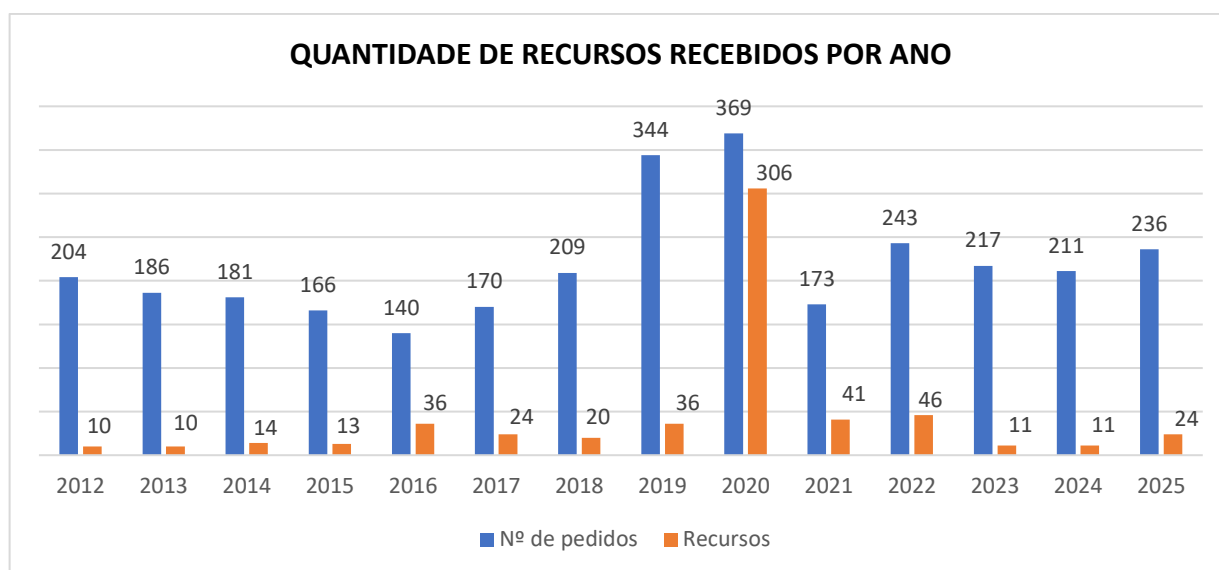


Gráfico 26 – Quantidade de recursos recebidos por ano

No que tange ao julgamento dos 18 (dezoito) recursos interpostos em primeira instância, 8 (oito) foram deferidos, 5 (cinco) indeferidos, 2 (dois) parcialmente deferidos e 3 (três) não conhecidos, conforme pode ser observado a seguir:

² Dados extraídos do Painel da LAI em 04/03/2026.

TIPO DE RESPOSTA AOS RECURSOS EM PRIMEIRA INSTÂNCIA

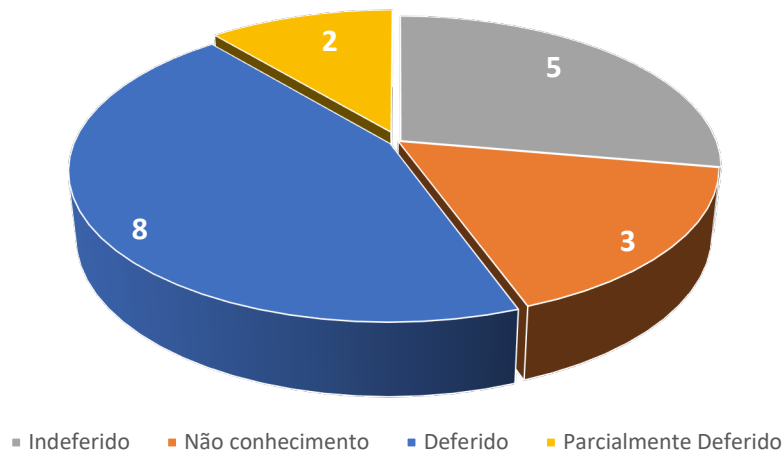


Gráfico 27 – Tipo de resposta aos recursos em primeira instância – 2025

As seguintes autoridades apreciaram recursos em primeira instância na Ancine durante o exercício de 2025:

- ✓ Ouvidor-Geral - 8 (oito) recursos;
- ✓ Secretário de Financiamento – 5 (cinco) recursos;
- ✓ Secretário de Gestão Interna – 4 (quatro) recursos; e
- ✓ Diretoria Colegiada - 1 recurso.

RECURSOS EM PRIMEIRA INSTÂNCIA POR AUTORIDADE COMPETENTE

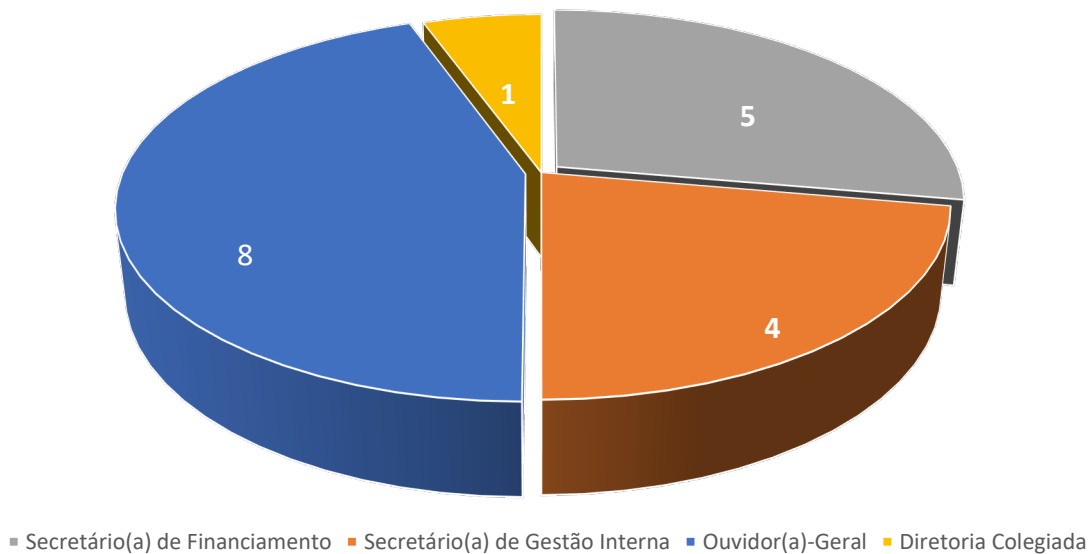


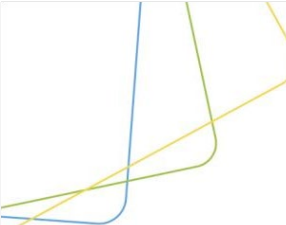
Gráfico 28 – Recursos em primeira instância por autoridade competente – 2025



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 4 (quatro) recursos em 2025. Desses recursos, 1 (um) foi indeferido, 2 (dois) não foram conhecidos e 1 (um) teve perda do objeto.

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, foram interpostos 2 (dois) recursos à CGU. Desses recursos, 1 (um) foi indeferido e o outro teve perda do objeto.

Em 2025, não houve recursos a resposta da Agência à Comissão Mista de Reavaliação de Informações – CMRI, última instância recursal da LAI no Poder Executivo Federal.



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

5.1 Da Carta de Serviços ao Usuário

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 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 da 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)

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



Gráfico 29 – Distribuição de serviços por secretaria 2025

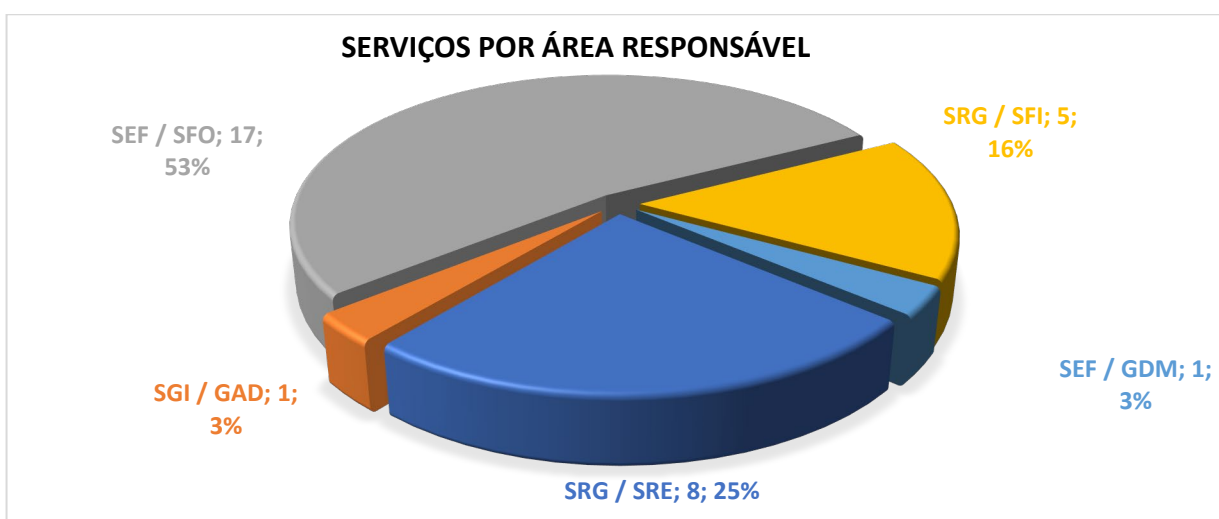


Gráfico 30 – Distribuição de serviços por área responsável 2025

Todos os serviços da Carta de Serviços ao Usuário da Ancine são acessíveis por meio do portal Gov.Br, disponível no link <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/agencia-nacional-do-cinema>.

5.2 Da transformação digital dos serviços

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 no Gov.br, também conhecido como "Balcão Digital".

Esta ação teve origem em uma contratação conjunta coordenada pela Secretaria de Governo Digital (SGD) do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos (MGI) 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.

Até o final de 2025, conforme o seguinte painel de monitoramento elaborado pela Gerência de Tecnologia da Informação – GTI da Agência, 83% (oitenta e três por cento) dos serviços priorizados já passaram pelo processo de transformação digital, com 19 (dezenove) serviços já desenvolvidos ou aperfeiçoados (implantados em produção), sendo 14 (quatorze) de responsabilidade precípua da Secretaria de Financiamento – SEF e 5 (cinco) de responsabilidade precípua da Secretaria de Regulação – SRG.

Transformômetro

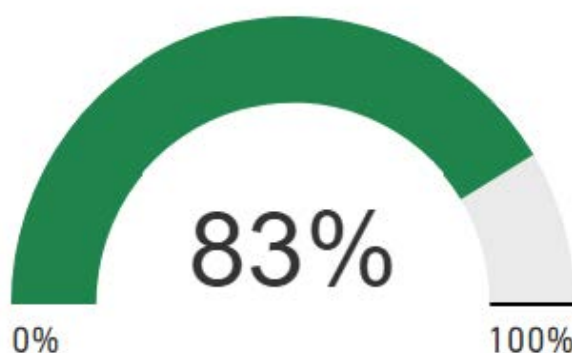


Figura 9 – Índice de transformação digital (Transformômetro)

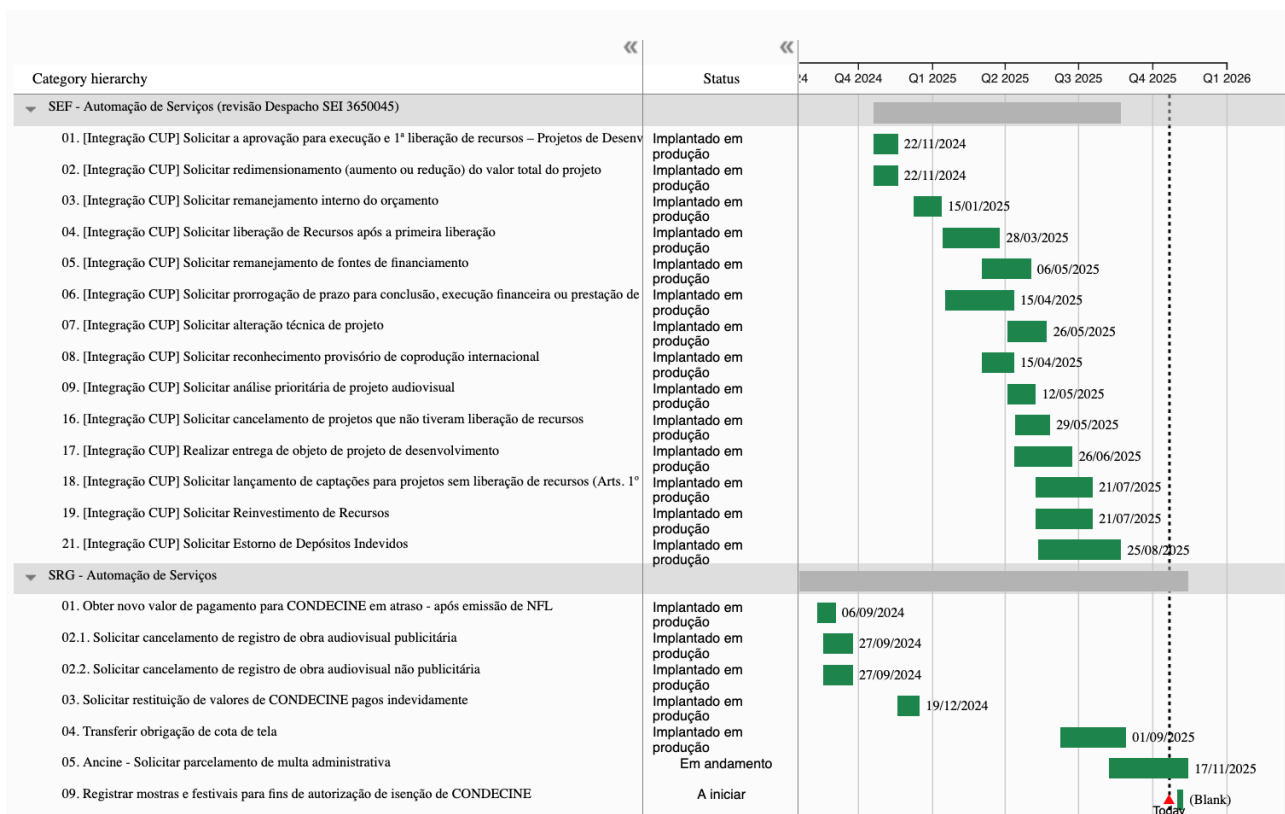
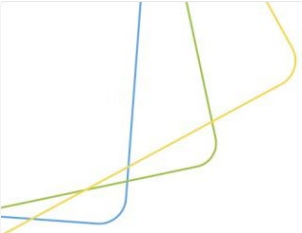


Figura 10 – Pannel de monitoramento - transformação digital

Sobre os serviços digitais implantados ao longo do exercício de 2025, destaca-se que todos os serviços da Superintendência de Fomento (SFO) foram entregues e estão no ar, e que houve integração destes serviços digitais implantados com o Cadastro Único de Projetos (CUP), o qual entrou em operação no início de 2025 e trouxe uma nova realidade para a utilização dos sistemas de fomento da Agência. O CUP passou a ser a grande porta de entrada para qualquer solicitação relacionada aos processos administrados pela Superintendência de Fomento, avançando de maneira importante em direção à visão de um sistema integrado de fomento na Ancine.

É importante mencionar também que já estão em curso melhorias identificadas pela Superintendência de Fomento nos serviços digitalizados na área entregues e em operação. Dentre as melhorias, destaca-se um esforço de construção de relatórios gerenciais transversais a todo o conjunto de serviços da SFO entregues, o que permitirá o aprimoramento da gestão interna das solicitações numa Superintendência que trabalha com volume significativo de demandas, trazendo igualmente a expectativa de ganhos externos para os que fazem uso dos serviços da Ancine a partir do provimento de melhores ferramentas para aumento da capacidade de gestão dos respectivos processos.

Por fim, ressalte-se a exitosa parceria entre a Gerência de Tecnologia da Informação e a Ouvidoria-Geral da Ancine, que tem contribuído muito para a transformação digital da Agência, com a modelagem de serviços digitais feita de forma direta pela Instituição. Isso beneficia significativamente a transformação digital dos serviços já prestados pela Entidade e a ampliação da



sociedade.

Carta de Serviços ao Usuário, com serviços desenvolvidos de forma customizada, com foco na melhora da experiência do usuário-cidadão e na entrega de mais valor à

6. DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

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

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.

O art. 23 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, conhecida como Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, prevê a avaliação, no mínimo, anual da qualidade e da satisfação dos serviços.

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.

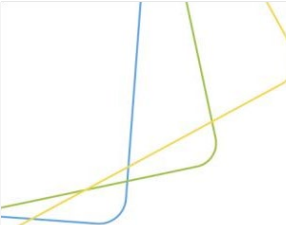
§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 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 13.460/2017, 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 com diretrizes para a atuação das ouvidorias, garantindo que a administração pública esteja atenta às necessidades e expectativas dos usuários.

Em cumprimento a essas normativas, a Ouvidoria-Geral da Ancine busca constantemente fomentar o aprimoramento dos serviços prestados e a elevação dos níveis de satisfação dos cidadãos.

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

A metodologia partiu 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, estruturada de modo a possibilitar, ao menos nos aspectos gerais, certo nível de comparabilidade entre os serviços da Ancine com base na percepção dos cidadãos.

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

Nas perguntas destinadas a medir o grau de satisfação do usuário quanto a aspectos-chave relacionados à jornada de utilização dos serviços - em uma escala de 1 a 5, com nível de gradação de totalmente insatisfeito a totalmente satisfeito – foi utilizada a metodologia do Modelo Brasileiro de Avaliação de Qualidade para Serviços Públicos (BRASP), que se utiliza da Medida Global de Satisfação (MGS), variação do modelo Customer Satisfaction Score (CSAT).

Seguindo a lógica de escalonamento utilizada pela Secretaria de Governo Digital (SGD) no ranqueamento de serviços digitais, conforme o Projeto de Cooperação “Transformação Digital de Serviços Públicos do Governo Brasileiro” com o *Information Technology Research and Application Center* (ITRAC), laboratório de pesquisa, desenvolvimento e inovação da Universidade de Brasília (UnB), os intervalos de resposta 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 Financiamento (SEF) referente ao exercício de 2024 foi encaminhada por e-mail para 7.343 (sete mil, trezentos e quarenta e três) usuários.

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

Os dados e informações coletados durante a pesquisa 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	%
OBTER AUTORIZAÇÃO PARA REALIZAR FILMAGEM ESTRANGEIRA NO BRASIL	4,67	93,40%	5,00	100%	4,83	96,60%	4,83	96,60%
SOLICITAR LANÇAMENTO DE CAPTAÇÕES PARA PROJETOS SEM LIBERAÇÃO DE RECURSOS (ARTS. 1º E 1-A DA LEI Nº 8.685/1993 E MECANISMOS DA LEI Nº 8.313/1991)	4,50	90,00%	4,50	90,00%	4,50	90,00%	4,50	90,00%
SOLICITAR REMANEJAMENTO DE FONTES DE FINANCIAMENTO	4,36	87,20%	4,36	87,20%	4,64	92,80%	4,45	89,00%
SOLICITAR PRORROGAÇÃO DE PRAZO PARA CONCLUSÃO, EXECUÇÃO FINANCEIRA OU PRESTAÇÃO DE CONTAS DE PROJETO FINANCIADO POR LEIS DE INCENTIVO	4,22	84,40%	3,89	77,80%	4,00	80,00%	4,22	84,40%
SOLICITAR A APROVAÇÃO PARA EXECUÇÃO E 1ª LIBERAÇÃO DE RECURSOS – PROJETOS DE DESENVOLVIMENTO, DE DISTRIBUIÇÃO E DE FESTIVAIS	4,50	90,00%	3,83	76,60%	4,33	86,60%	4,17	83,40%
SOLICITAR CANCELAMENTO DE PROJETOS QUE NÃO TIVERAM LIBERAÇÃO DE RECURSOS	3,89	77,80%	3,67	73,40%	4,22	84,40%	4,11	82,20%
SOLICITAR A APROVAÇÃO PARA EXECUÇÃO E 1ª LIBERAÇÃO DE RECURSOS – PROJETO DE PRODUÇÃO	4,12	82,40%	4,04	80,80%	4,12	82,40%	4,00	80,00%
SOLICITAR APLICAÇÃO DE RECURSOS PARA PROJETOS (MECANISMOS DE INCENTIVO DOS ARTIGOS 3º E 3º-A DA LEI Nº 8.685/1993 E ARTIGO 39 DA MP 2.228-1/2001)	4,00	80,00%	4,00	80,00%	4,00	80,00%	4,00	80,00%
SOLICITAR LIBERAÇÃO DE RECURSOS APÓS A PRIMEIRA LIBERAÇÃO	4,09	81,80%	3,91	78,20%	4,00	80,00%	4,00	80,00%
SOLICITAR RECONHECIMENTO PROVISÓRIO DE COPRODUÇÃO INTERNACIONAL	4,14	82,80%	3,43	68,60%	4,29	85,80%	4,00	80,00%
SOLICITAR REDIMENSIONAMENTO (AUMENTO OU REDUÇÃO) DO VALOR TOTAL DO PROJETO	4,00	80,00%	3,80	76,00%	4,20	84,00%	4,00	80,00%
SOLICITAR APROVAÇÃO PARA CAPTAÇÃO DE RECURSOS PELAS FONTES DE FOMENTO	3,81	76,20%	3,66	73,20%	3,90	78,00%	3,81	76,20%

INDIRETO (LEIS DE INCENTIVO) E DIRETO (FSA) ADMINISTRADAS PELA ANCINE								
--	--	--	--	--	--	--	--	--

Tabela 4 – Nível de satisfação

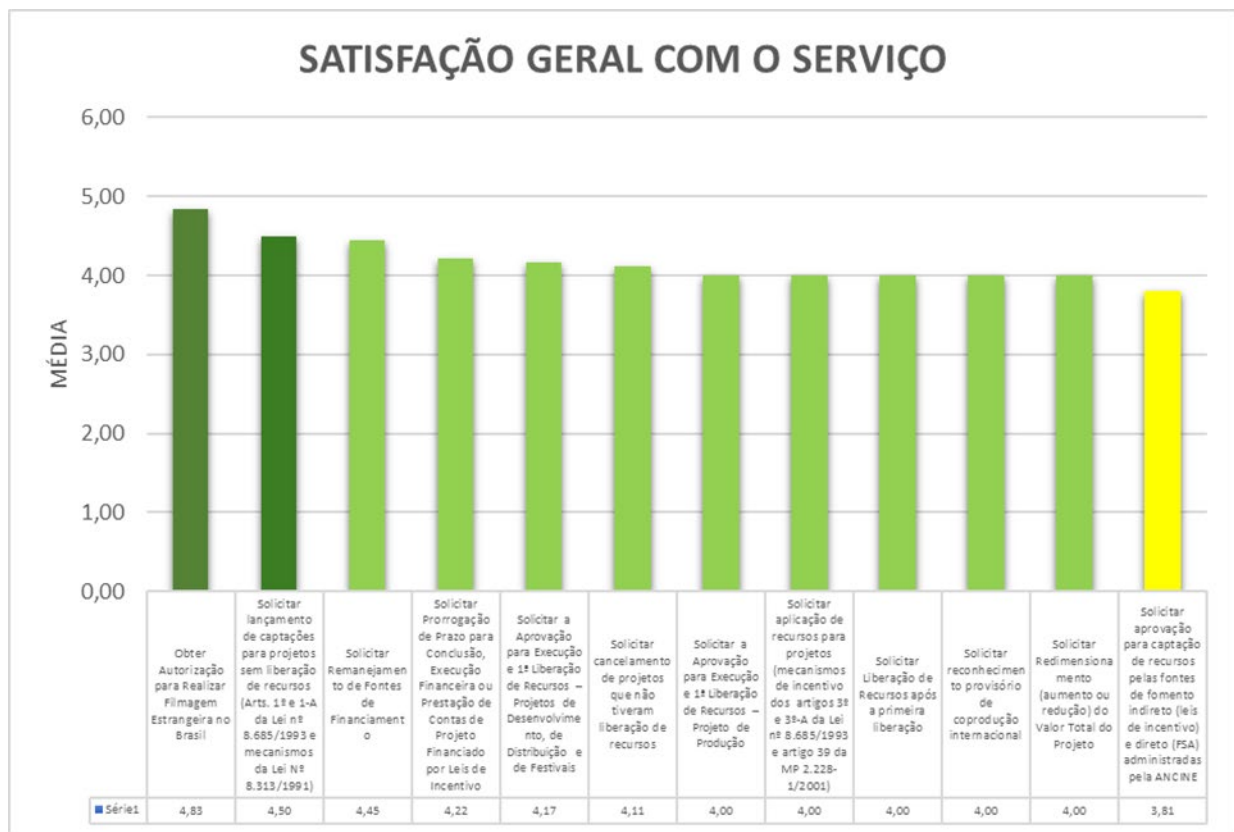


Figura 11 – Satisfação geral com o serviço

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
	%	%
Obter Autorização para Realizar Filmagem Estrangeira no Brasil	100%	100%
Solicitar a Aprovação para Execução e 1ª Liberação de Recursos – Projetos de Desenvolvimento, de Distribuição e de Festivais	50%	100%
Solicitar aplicação de recursos para projetos (mecanismos de incentivo dos artigos 3º e 3º-A da Lei nº 8.685/1993 e artigo 39 da MP 2.228-1/2001)	67%	100%
Solicitar cancelamento de projetos que não tiveram liberação de recursos	67%	100%
Solicitar lançamento de captações para projetos sem liberação de recursos (arts. 1º e 1-A da Lei nº 8.685/1993 e mecanismos da Lei nº 8.313/1991)	100%	100%
Solicitar reconhecimento provisório de coprodução internacional	100%	100%
Solicitar Remanejamento de Fontes de Financiamento	64%	100%

Solicitar a Aprovação para Execução e 1ª Liberação de Recursos – Projeto de Produção	80%	90%
Solicitar Liberação de Recursos após a primeira liberação	82%	89%
Solicitar aprovação para captação de recursos pelas fontes de fomento indireto (leis de incentivo) e direto (FSA) administradas pela ANCINE	77%	88%
Solicitar Prorrogação de Prazo para Conclusão, Execução Financeira ou Prestação de Contas de Projeto Financiado por Leis de Incentivo	78%	86%
Solicitar Redimensionamento (aumento ou redução) do Valor Total do Projeto	80%	75%

Tabela 5 – Prazo de atendimento

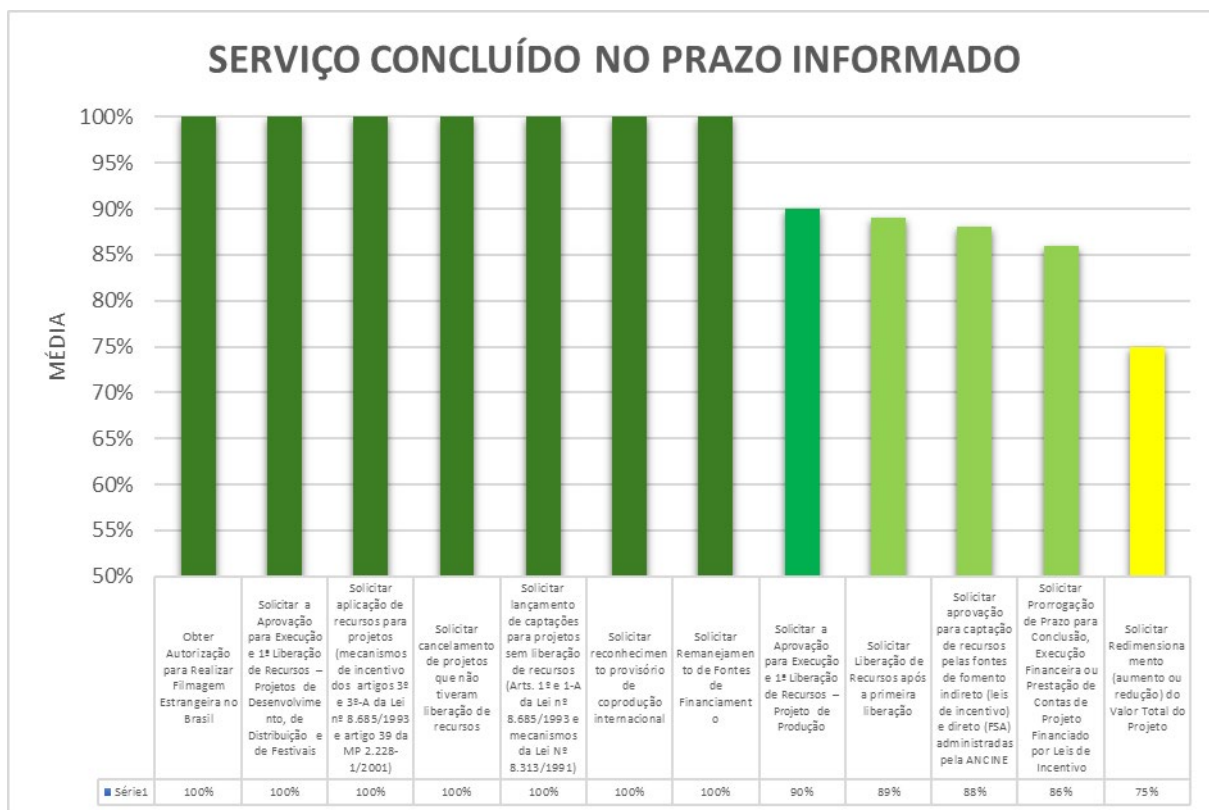


Figura 12 – Serviço concluído no prazo informado

A Secretaria de Financiamento obteve média de 4,17 (quatro vírgula dezessete), de 5 (cinco), no nível geral de satisfação com os serviços – 83,48% (oitenta e três vírgula quarenta e oito por cento) – o que é avaliada como “Boa” conforme a metodologia utilizada.

Por fim, a Ouvidoria-Geral recomendou que as unidades responsáveis avaliassem em que pontos poderiam buscar melhorar os níveis de satisfação auferidos - levando em conta as respostas obtidas na pesquisa - assim como recomendou 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/relatorio_avaliacao_servicos_sef_2025_ref_2024.pdf.

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 a contribuições por, pelo menos, 45 (quarenta e cinco) dias, previamente à tomada de decisão pelo conselho diretor ou pela diretoria colegiada.

Em 2022, a Ancine passou a utilizar a Plataforma Participa + Brasil para realizar consultas públicas em ambiente integralmente digital, tendo sido a primeira agência reguladora do governo federal brasileiro a lançar uma consulta pública por meio dessa ferramenta. A iniciativa confirmou o compromisso da Ancine com a modernização de processos e com a transparência na gestão pública.

A partir de 2025, a Plataforma Participa + Brasil foi substituída pela Plataforma Brasil Participativo. Trata-se de um espaço digital oficial do governo federal brasileiro destinado a permitir que a população participe diretamente da criação, do monitoramento e do aprimoramento de políticas públicas. Por meio dela, qualquer pessoa com cadastro no Gov.Br pode enviar propostas, votar em ideias e priorizar ações que considere importantes para o país.

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.

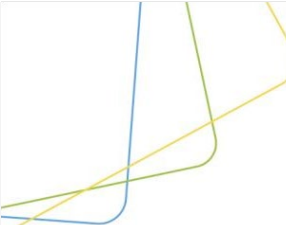
Conforme a referida resolução, compete à Ouvidoria-Geral, auxiliada pela(s) área(s) técnica(s) da Agência responsável(eis) pela matéria, a elaboração do Relatório de Consolidação das Críticas, Sugestões e Contribuições, a ser disponibilizado na sede da Ancine, no seu sítio eletrônico na internet e na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

As seguintes consultas públicas foram realizadas pela Ancine no exercício de 2025:

PROCESSO	TEMA	INÍCIO	TÉRMINO	CONTRIBUIÇÕES
01416.000936/2025-88	Normatização do tratamento de notificações de uso não autorizado de obras audiovisuais de que trata o art. 3º da Lei nº 14.815, de 15 de janeiro de 2024*	27/02/2025	16/05/2025	14
01416.003620/2025-48	Proposta de Regulamentação dos Fundos de Financiamento da Indústria Cinematográfica Nacional – FUNCINES	29/04/2025	12/06/2025	300
01416.007462/2024-14	Proposta de Agenda Regulatória da ANCINE para o biênio 2025/2026	10/06/2025	08/09/2025	1.754
01416.008084/2024-96	Notícia Regulatória sobre implantação de <i>sandbox</i> regulatório	07/11/2025	21/12/2025	7
Total de Consultas: 4		Total de contribuições: 2.075		

Tabela 6 – Consultas públicas realizadas em 2025

* Devido à indisponibilidade da Plataforma Participa + Brasil na data da publicação, excepcionalmente, a consulta foi publicada apenas no sítio eletrônico da Ancine. As contribuições foram por e-mail.



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 do controle social na Administração Pública.

As ouvidorias públicas proporcionam 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.

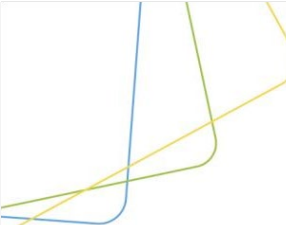
Nesse contexto, a Ouvidoria-Geral da Agência Nacional do Cinema - Ancine tem atuado como interlocutora e mediadora entre os cidadãos e as áreas técnicas e instâncias de governança da Instituição, com a finalidade de possibilitar que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania proporcionem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

Dentre as realizações/entregas da Ouvidoria-Geral da Ancine em 2025, destacam-se:

- permanência da Ancine no topo do ranking de transparência ativa do Poder Executivo Federal, com integral cumprimento do guia de transparência ativa da Controladoria-Geral da União (CGU).
- fornecimento de 100% (cem por cento) das respostas às manifestações de ouvidoria dentro dos prazos previstos no Decreto nº 9.492/2018, com prazo médio de 4,4 (quatro vírgula quatro) dias, o que equivale a um tempo médio de resposta 74,57% (setenta e quatro vírgula cinquenta e sete por cento) menor do que o aferido em todo o Poder Executivo Federal no exercício, que foi de 17,3 (dezessete vírgula três) dias.
- fornecimento de 100% (cem por cento) das respostas a pedidos de acesso à informação dentro dos prazos previstos na LAI, com prazo médio de 8,96 (oito vírgula noventa e seis) dias, o que equivale a um tempo médio de resposta 36,45% (trinta e seis vírgula quarenta e cinco por cento) menor do que o aferido em todo o Poder Executivo Federal no exercício, que foi de 14,1 (quatorze vírgula um) dias.

- 
- realização da Pesquisa de Satisfação dos usuários dos serviços da Secretaria de Financiamento;
 - promoção de melhorias em diversas páginas do sítio eletrônico da Agência, favorecendo a transparência e o controle social;
 - 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 Financiamento.

Por todo o exposto, verifica-se que a Ancine mantém contato permanente com a sociedade, utilizando-se de todas 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 2026, a perspectiva é que a Ouvidoria-Geral da Agência Nacional do Cinema continue a atuar de forma eficiente, proativa e vigilante, potencializando a entrega de cada vez mais valor aos cidadãos.

Este é o relatório.