

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

**RELATÓRIO DE
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**

Unidade avaliada:
Agência Nacional do Cinema • ANCINE

Brasília • 2023

CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO

Setor de Indústrias Gráficas (SIG), Quadra 02, Lotes 530 a 560
Edifício Sohest - Brasília - DF / CEP: 70610-420
cgu@cgu.gov.br

VINÍCIUS MARQUES DE CARVALHO

Ministro da Controladoria-Geral da União

VÂNIA LÚCIA RIBEIRO VIEIRA

Secretária-Executiva

CLÁUDIO TORQUATO DA SILVA

Secretário-Executivo Adjunto

RONALD DA SILVA BALBE

Secretário Federal de Controle Interno

RICARDO WAGNER DE ARAÚJO

Corregedor-Geral da União

ANA TÚLIA MACEDO

Secretária Nacional de Acesso à Informação

ARIANA FRANCES CARVALHO DE SOUZA

Ouvidora-Geral da União

IZABELA MOREIRA CORREA

Secretária de Integridade Pública

MARCELO PONTES VIANNA

Secretário de Integridade Privada

LUANA MARCELINO

Supervisora e Coordenadora

EQUIPE DE AVALIAÇÃO:

Mauricio Pacheco da Rosa

Obra atualizada até agosto de 2023

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social • Ascom / CGU

Grafismo da capa baseado em: <https://www.freepik.com>

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

Copyright © 2023 Controladoria-Geral da União



CONTEÚDO

Lista de Siglas e Abreviaturas • 6

APRESENTAÇÃO • 7

OBJETO • 8

OBJETIVO E ESCOPO • 8

METODOLOGIA • 9

UNIDADE AVALIADA • 10

RESULTADOS DOS EXAMES • 10

RECOMENDAÇÕES • 14

CONCLUSÃO • 14

APÊNDICES • 15

Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada • 15

A.1 Informações Gerais • 15

A.2 Competências • 15

A.3 Normativos Internos • 16

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física • 18

A.5 Canais de Atendimento • 19

A.6 Sistemas Informatizados • 20

A.7 Carta de Serviços aos Usuários • 20

A.8 Conselho de Usuários • 20

A.9 Dados do Painel Resolveu e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário • 21

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra • 22

B.2 Resultados dos Quesitos Avaliados • 24

B.3 Avaliação Final • 26

Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada • 27

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

Unidade Avaliada: Ouvidoria da Agência Nacional do Cinema

Município: Brasília - DF

Objetivo: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria do Agência Nacional do Cinema – ANCINE, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

Período avaliado de manifestações: outubro de 2020 a setembro de 2021

Data de execução: março de 2022 a maio de 2022

Qual foi o trabalho realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Agência Nacional do Cinema, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquele órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017 e Decretos nº 9.492/2018, nº 10.153/2019 e Portaria CGU nº 581/2021.

Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União - OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

Quais as conclusões alcançadas pela CGU? Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A unidade apresentou uma boa gestão de processos e pessoas para o tratamento das demandas de ouvidoria, além de medidas para o aperfeiçoamento na prestação do serviço público e desenho pragmático de novos serviços. Todavia, foram constatadas as seguintes fragilidades:

- a) ausência de formalização de fluxos de trabalho para o tratamento das manifestações e desatualização normativa;
- b) necessidade de atualização do sítio eletrônico relacionada ao tema de Canais de Atendimento e
- c) readequação do meio de encaminhamento de manifestações para as unidades internas.

A partir da avaliação, foram recomendadas à Ouvidoria da Agência Nacional do Cinema utilizar o Módulo de Triagem, Tratamento e Tramitação da Plataforma Fala.BR para o trâmite e tratamento das manifestações entre a Ouvidoria e as áreas técnicas da ANCINE, de modo a aprimorar os controles internos existentes e oferecer uma maior segurança no fluxo das informações e no controle dos prazos legais;

Lista de Siglas e Abreviaturas

ANCINE: Agência Nacional do Cinema

CGU: Controladoria-Geral da União

Fala.BR: Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação

LAI: Lei de Acesso à Informação

LGPD: Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais

MAO: Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal

OUVID: Ouvidoria da Agência Nacional do Cinema

OGU: Ouvidoria-Geral da União

SEI: Sistema Eletrônico de Informações

SIF: Sistema Integrado de Fiscalização

UA: Unidade Avaliada

APRESENTAÇÃO

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 49 da Lei nº 14.600/2023, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando a regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente, o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;

(...)

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

No exercício dessas competências, o presente relatório trata de uma avaliação de ouvidoria, que consiste no exame independente, objetivo e pragmático que analisa se as atividades de ouvidoria executadas pela unidade contribuem, no âmbito do órgão ou entidade a qual está vinculada, para o robustecimento das interfaces socioestatais, para a ampliação do diálogo entre Estado e sociedade, para melhoria da governança, gestão e da prestação de serviços ofertados, bem como para o fortalecimento da integridade pública e o desenvolvimento de mecanismos de combate à corrupção.

OBJETO

A OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e o monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto as atividades de ouvidoria desempenhadas pela unidade setoriais do SisOuv, bem como as respectivas características e as informações prestadas relacionadas ao exercício dessas atividades.

Logo, a equipe de avaliação da CGU atua sobre esse objeto para emitir uma opinião quanto a adequação das atividades de ouvidoria realizadas pela unidade avaliada, tendo em vista os critérios estabelecidos na legislação, especialmente na Portaria CGU nº 581/2021.

OBJETIVO E ESCOPO

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidoria pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA¹, a relação hierárquica, a integração da Ouvidoria com a alta gestão do órgão, os recursos humanos, as boas práticas implementadas pela Unidade, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão, podendo contemplar a análise de elementos do Modelo de Maturidade em Ouvidoria Pública – MMOUP.

Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente ao tratamento dispensado pelos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC) aos pedidos realizados nos termos da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é identificar questões com potencial para interferir no cumprimento da missão da UA, bem como na capacidade de subsidiar os gestores do órgão com informações relevantes para tomada de decisão e aprimoramento da gestão, tendo por base o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados a seus usuários.

1. No Apêndice B será visto que foi considerado o período de 01/10/2020 a 30/09/2021 para a análise da amostra de manifestações da UA.

METODOLOGIA

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- I. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- II. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional
- III. Interlocuções e solicitações de informações;
- IV. Apresentação do relatório preliminar à unidade avaliada;
- V. Reunião de busca conjunta de soluções;
- VI. Publicação de relatório final de avaliação; e
- VII. Apresentação de plano de ação pela unidade avaliada, para atendimento às recomendações consignadas no relatório, quando houver.

Inicialmente, utilizou-se a etapa de Planejamento para definir, de forma preliminar, os objetivos, o escopo do trabalho, os exames a serem realizados e os recursos necessários. Foi nessa etapa também em que se definiu os critérios de avaliação, estabelecidos por meio de questões e/ou subquestões de avaliação, incluídos posteriormente na Matriz de Planejamento.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Plataforma Fala.BR², no Painel Resolveu?³, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi feita uma seleção de todas as manifestações cadastradas e concluídas no período de 01/10/2020 a 30/09/2021 constantes da Plataforma Fala.BR, sendo que somente manifestações com resposta conclusiva foram separadas, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria, o que levou a um total de 100 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação**, cujas perguntas foram agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo também realizadas interlocuções com a UA para aprofundamento das análises.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

2. <https://falabr.cgu.gov.br>

3. <http://painéis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>

UNIDADE AVALIADA

A Unidade Avaliada – UA é a **Ouvidoria da Agência Nacional do Cinema – OUV**, órgão vinculado à estrutura organizacional da ANCINE, dirigida por ouvidor sem subordinação hierárquica e com mandato de 3 (três) anos, vedada a recondução. O Ouvidor é escolhido e nomeado pelo Presidente da República, após prévia aprovação do Senado Federal, devendo ter notório conhecimento em administração pública ou em regulação de setores econômicos ou no campo específico de atuação da agência reguladora, contando com estrutura administrativa compatível com suas atribuições e com espaço em canal de comunicação e divulgação institucional da Agência, conforme previsto nos artigos 22 e 23 da Lei nº 13.848/2019.

A Ouvidoria tem previsão legal no artigo 24 da Resolução de Diretoria Colegiada nº 59, de 2 de abril de 2014, que descreve as competências da ANCINE (Regimento Interno da ANCINE) e complementada pela Resolução de Diretoria Colegiada n.º 60/2014, que demonstra a vinculação à Diretoria Colegiada, sendo considerada uma unidade de consultoria e assessoramento.

A Ouvidoria da ANCINE também é responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC e pela Carta de Serviços ao Usuário. Existe um servidor que trabalha de forma exclusiva com os pedidos de acesso, com as orientações/apoio do Ouvidor e do Assessor do Ouvidor.

As informações da UA mostradas a seguir foram coletadas do Fala.BR, Painel Resolveu, sítio da ANCINE, dos seus normativos internos, do Questionário de Avaliação e dos relatórios de ouvidoria do período de 01/10/2020 a 30/09/2021. Mais detalhes sobre a Ouvidoria da ANCINE estão dispostos no Apêndice A.

RESULTADOS DOS EXAMES

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Agência Nacional do Cinema.

Achados

1. Readequação do meio de encaminhamento para as unidades internas

Quanto ao fluxo de tratamento de manifestações, cabe mencionar que a ouvidoria utiliza o Sistema Eletrônico de Informações- SEI para solicitação de subsídios às diversas áreas técnicas da ANCINE, visando a adequada resposta às demandas apresentadas pelos cidadãos. Cabe ressaltar que o SEI é um sistema de gestão de processos e documentos arquivísticos cuja premissa é a priorização da publicidade, tendo o acesso como regra e o sigilo como exceção, conforme preceitua o Manual do referido sistema.

Sobre o assunto, o Decreto nº 10.153/2019 (art. 6º, § 3º), dispõe que as unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados devem ter controle de acesso, de forma que haja o registro dos nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e suas respectivas datas de acesso. Além disso, é importante mencionar que a Portaria CGU nº 581/2021 trata da reponsabilidade das ouvidorias pela proteção dos direitos dos manifestantes ao encaminhar manifestações, sobretudo no caso das denúncias, conforme previsão do art. 19:

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.

§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o §1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv as medidas de mitigação de riscos adotadas para a salvaguarda dos direitos dos manifestantes usuários de tais serviços, bem como a justificativa para a manutenção de ferramenta diversa.

No que se refere à segurança dos dados de usuários, em atenção à Lei nº 13.460/2017, as ouvidorias devem resguardar a identidade, os elementos que permitam a identificação do autor da manifestação e demais informações de acesso restrito, evitando disponibilizar, de forma ostensiva, esses elementos. Além disso, as ouvidorias devem evitar a replicação desnecessária das informações pessoais, de modo a mitigar o risco de acesso indevido por agentes que não tenham necessidade de conhecer.

Quanto à rastreabilidade, as ouvidorias devem utilizar sistemas e ferramentas que permitam o registro das ações realizadas no tratamento das manifestações, incluindo os nomes dos agentes que acessaram as informações, as datas e horários de acesso, bem como as ações realizadas no tratamento da manifestação. Ainda, visando fortalecer o controle realizado pelas ouvidorias, faz-se necessário estabelecer instrumentos para monitorar o prazo das demandas tramitadas para as unidades de apuração.

No caso concreto, verificou-se que o SEI, sistema utilizado pela ouvidoria da Ancine, não atende aos requisitos de segurança e de rastreabilidade previstos na Portaria CGU nº 581/2021. O referido sistema registra apenas o momento em que o processo é recebido pelo destinatário ou quando são incluídos ou alterados os respectivos documentos, sem registrar os acessos ao conteúdo das manifestações realizados pelos usuários.

Por outro lado, cabe mencionar que a Ancine adota algumas medidas para mitigar os riscos relacionados à salvaguarda da identidade dos manifestantes, como, por exemplo, um Guia de Referência de Edição de Documentos Digitais, que orienta a pseudonimização de dados pessoais e a restrição de acesso aos documentos do SEI que contenham replicação de dados pessoais. Essas medidas, apesar de mitigarem o risco em alguma medida, não são suficientes, tendo em vista as limitações do SEI, originalmente concebido como um sistema de protocolo.

Logo, ainda que o conteúdo das manifestações seja pseudonimizado e o acesso ao SEI seja limitado a alguns servidores e/ou colaboradores cadastrados, eventuais informações de caráter sensível, sobretudo aquelas contidas em denúncias ou comunicações de irregularidade, podem ser acessadas por pessoas que, apesar de autorizadas, não foram especificamente designadas para tratar a manifestação. Desse modo, a Ancine não está, inteiramente, sujeita aos mecanismos de restrição de acesso e conhecimento do conteúdo, tampouco às salvaguardas protetivas existentes na Plataforma Fala.BR e previstas na legislação que rege o tema.⁴

Sobre o assunto, a unidade avaliada, por meio do Ofício nº 2-E/2022-ANCINE/OUV de 16/05/2022, apresentou as justificativas para utilização de ferramenta diversa do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, bem como as eventuais medidas de mitigação de risco para garantir a salvaguarda dos direitos dos manifestantes que sejam usuários dos serviços prestados pela Ancine, conforme previsto no parágrafo 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

Segundo a unidade avaliada, o SEI atende aos requisitos de segurança porque o acesso ao sistema é realizado por meio de login integrado a servidor de permissões, sendo privativo a usuários previamente cadastrados na rede da Ancine. Ainda, a unidade informou que adota rotinas backup das bases de dados do SEI e que a transmissão de dados no referido sistema ocorre por meio do protocolo HTTPS (*Hyper Text Transfer Protocol Secure*).

No que se refere à rastreabilidade, a unidade avaliada informou que todas as operações realizadas no sistema são registradas em trilhas de auditoria, que podem ser rapidamente recuperadas. Além disso, a unidade informou que os servidores têm acesso restrito às suas respectivas unidades no SEI, de modo a evitar que processos restritos sejam indevidamente acessados.

A despeito das medidas adotadas pela unidade avaliada, cabe destacar que o atendimento do requisito de segurança previsto na Portaria CGU nº 581/2021 extrapola o armazenamento e a transmissão dos dados contidos nas manifestações recebidas pela unidade de ouvidoria. Além desses aspectos, devem ser consideradas as salvaguardas estabelecidas para proteger a identidade do denunciante de atos ilícitos ou de irregularidades praticadas contra a administração pública, conforme previsto no Decreto nº 10.153/2019.

Nesse aspecto, a utilização da plataforma Fala.BR pode constituir uma alternativa mais segura do que o SEI, tendo em vista que a referida plataforma dispõe de instrumentos próprios para pseudonimizar o conteúdo das manifestações. O Fala.BR restringe o acesso aos elementos de identificação do denunciante e outras informações sensíveis apenas ao usuário que possua a estrita necessidade de conhecê-los. De forma diversa, o procedimento informado pela unidade avaliada permite todos os usuários, previamente autorizados, de uma determinada unidade acessem essas informações, mesmo que não tenham necessidade de conhecê-las ou que não estejam realizando qualquer tratamento na respectiva manifestação.

Outro aspecto que merece atenção, diz respeito ao registro de acesso que a plataforma Fala.BR realiza quando o conteúdo das manifestações é acessado. A plataforma registra e mantém disponível as informações relativas ao nome do usuário que acessou a manifestação, bem como a respectiva data e o horário de acesso. Ao contrário do procedimento adotado pela unidade avaliada, na Fala.BR essas informações são disponibilizadas de forma automática, na mesma tela que contém a manifestação, independentemente de qualquer solicitação ao gestor do sistema ou consulta às respectivas trilhas de auditoria.

4. Sobretudo na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 19, 21, 30 e 31), Lei nº 13.709/2018 (art. 6º) e Lei nº 13.460/2017 (art. 10).

Diante do exposto, propõe-se que a Ouvidoria da Ancine reavalie a possibilidade de utilizar o módulo de triagem e tramitação da Plataforma Fala.BR. Caso contrário, recomenda-se que seja realizada uma avaliação específica de modo a demonstrar os riscos assumidos decorrentes de tal decisão, que devem estar necessariamente associadas aos controles tanto preventivos quanto repressivos, de modo a garantir a segurança e a rastreabilidade dessas informações contidas nas manifestações recebidas.

Cabe destacar que a unidade avaliada já adotou, antes da publicação da versão definitiva deste relatório de avaliação, algumas medidas para mitigar os efeitos das fragilidades aqui expostas ou para atender às recomendações propostas pela equipe de avaliação, a exemplo da obrigatoriedade da utilização do do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma no âmbito da Ancine a partir do dia 31 de dezembro de 2023. Essas medidas estão detalhadas no Apêndice C do presente relatório.

2. Necessidade de acompanhamento da resolutividade das manifestações

Apesar de existir a obrigatoriedade, prevista na RDC/ANCINE nº 114/2021, da unidade de apuração da denúncia comunicar os resultados à Ouvidoria-Geral, não há, atualmente, um monitoramento para acompanhar a resolutividade da apuração da denúncia que foi encaminhada pela Ouvidoria para alguma outra área da ANCINE.

Sobre o assunto o art. 13 da Lei nº 13.460/2017 atribui às ouvidorias a competência para acompanhar as manifestações recebidas pelo respectivo órgão ou entidade até a efetiva conclusão:

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

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;

Nesse sentido, a Portaria CGU nº 581/2021 dispõe que as ouvidorias devem registrar a informação sobre a resolutividade da manifestação, podendo, inclusive, alterá-la a qualquer momento para incluir novas informações sobre as providências adotadas pelo respectivo órgão ou entidade:

Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:

(...)

§ 4º No ato do envio de resposta conclusiva a que se refere o caput, a unidade de ouvidoria registrará informação sobre a resolutividade da manifestação, observando-se que:

I - a manifestação será considerada “não resolvida” enquanto persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável; e

II - a manifestação será considerada “resolvida” quando não mais persistirem providências a serem adotadas pela unidade responsável.

§ 5º A informação sobre resolutividade registrada poderá ser alterada a qualquer momento pela unidade de ouvidoria em razão da existência de novas informações relacionadas às providências adotadas pela unidade responsável, cabendo à unidade de ouvidoria avaliar sobre a sua relevância para os fins de sua comunicação ao manifestante.

Cabe destacar que a unidade avaliada já adotou, antes da publicação da versão definitiva deste relatório de avaliação, algumas medidas para mitigar os efeitos das fragilidades aqui expostas ou para atender às recomendações propostas pela equipe de avaliação, a exemplo da obrigatoriedade da utilização do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma no âmbito da Ancine a partir do dia 31 de dezembro de 2023. Essas medidas estão detalhadas no Apêndice C do presente relatório.

RECOMENDAÇÕES

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da Agência Nacional do Cinema, em ordem de prioridade:

- I – utilizar o Módulo de Triagem, Tratamento e Tramitação da Plataforma Fala.BR para o trâmite e tratamento das manifestações entre a Ouvidoria e as áreas técnicas da ANCINE, de modo a aprimorar os controles internos existentes e oferecer uma maior segurança no fluxo das informações e no controle dos prazos legais;

CONCLUSÃO

Este trabalho de avaliação teve o objetivo de avaliar a atual estrutura organizacional da Ouvidoria da ANCINE, bem como fluxos e procedimentos para atender às demandas de ouvidoria, com vistas à melhoria de sua gestão. Desse modo, foram analisados a estrutura, a gestão da unidade e o fluxo de tratamento das manifestações, especialmente a emissão da resposta ao cidadão.

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Para subsidiar a análise por parte da OGU, foram utilizados o Questionário de Avaliação, a análise de amostra das manifestações do período de 01/10/2020 a 30/09/2021, bem como as informações coletadas durante as interlocuções com os gestores da unidade.

Sendo assim, a partir das análises realizadas, conclui-se que a unidade avaliada desempenha de forma parcialmente adequada as atividades de ouvidoria. Observou-se que a UA possui uma boa gestão de processos e pessoal capaz de contribuir para o tratamento das demandas de Ouvidoria, principalmente em face do cumprimento do prazo de tratamento das manifestações.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho de avaliação são: manutenção da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*; e orientações às áreas técnicas para elaboração da resposta conclusiva. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

APÊNDICES

Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Autarquia Especial – Agência Reguladora
Localização na estrutura do órgão	Órgãos Vinculados – Diretoria Colegiada
E-mail	ouvidoria.responde@ancine.gov.br
Página na Internet	https://www.gov.br/ancine/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria
Endereço	SAUS, Quadra 06, Bloco E - CEP 70070-940 - Brasília/DF (Sede da Anatel) 6º Andar- Ala Sul
Telefone - Canais de Atendimento	(21) 3037-6328 (Geral) (61) 3027 8513 (Ouvidoria-Geral) (21) 3037-6086 (Ouvidoria)
Horário de funcionamento - Canais de Atendimento:	Presencial: de segunda a sexta-feira, das 9h00 às 18h00 Telefone: de segunda a sexta-feira, das 9h às 18h
Ouvidor	João Paulo Machado Gonçalves Auditor Federal de Finanças e Controle Código CGE II, Nomeado em 19/10/2021
Ouvidor Substituto	Otávio Albuquerque Ritter dos Santos Nomeado em 10/08/2021

A.2 Competências

A Ouvidoria da ANCINE é dirigida por ouvidor sem subordinação hierárquica e com mandato de 3 (três) anos, vedada a recondução.

O Ouvidor é escolhido e nomeado pelo Presidente da República, após prévia aprovação do Senado Federal, devendo ter notório conhecimento em administração pública ou em regulação de setores econômicos ou no campo específico de atuação da agência reguladora.

O artigo 22 da Lei nº 13.848/2019 estabelece as seguintes atribuições para o ouvidor:

“§1º São atribuições do ouvidor:

I - zelar pela qualidade e pela tempestividade dos serviços prestados pela agência;

II - acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação da agência;

III - elaborar relatório anual de ouvidoria sobre as atividades da agência.

§ 2º O ouvidor terá acesso a todos os processos da agência reguladora.

§ 3º O ouvidor deverá manter em sigilo as informações que tenham caráter reservado ou confidencial.

§ 4º Os relatórios do ouvidor deverão ser encaminhados ao conselho diretor ou à diretoria colegiada da agência reguladora, que poderá se manifestar no prazo de 20 (vinte) dias úteis.

§ 5º Os relatórios do ouvidor não terão caráter impositivo, cabendo ao conselho diretor ou à diretoria colegiada deliberar, em última instância, a respeito dos temas relacionados ao setor de atuação da agência reguladora.

§ 6º Transcorrido o prazo para manifestação do conselho diretor ou da diretoria colegiada, o ouvidor deverá encaminhar o relatório e, se houver, a respectiva manifestação ao titular do ministério a que a agência estiver vinculada, à Câmara dos Deputados, ao Senado Federal e ao Tribunal de Contas da União, bem como divulgá-los no sítio da agência na internet.”

No artigo 33 da Resolução de Diretoria Colegiada nº 124/2022, são descritas as competências da Ouvidoria da ANCINE, a saber:

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.3 Normativos Internos

Destaca-se, como exemplo de normativos internos, a publicação da Resolução de Diretoria Colegiada nº 114/2021, que dispõe sobre o regime de tratamento de denúncias recebidas no âmbito da ANCINE.

No artigo 5º descreve como serão recepcionadas as demandas do denunciante.

Art. 5º Preferencialmente, as denúncias devem ser endereçadas à Ouvidora-Geral e apresentadas eletronicamente, por meio do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-OUV), o qual é disponibilizado na Plataforma Integrada de Sistemas de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), ou o que vier a lhe suceder, disponibilizado pela Controladoria-Geral da União – CGU.

§ 1º Sempre que a denúncia for recebida em meio físico ou por relato oral, a Ouvidora-Geral promoverá a sua digitalização ou redução a termo eletrônico, com cadastro imediato no sistema informatizado.

§ 2º Ao original da denúncia apresentada em meio físico serão aplicados os procedimentos previstos na Agência para a guarda de informações restritas sensíveis.

Art. 6º Os servidores e colaboradores que não estejam em exercício na Ouvidoria-Geral, ao receber uma denúncia, deverão encaminhá-la imediatamente à Ouvidoria-Geral, tornando-se desde o recebimento da denúncia corresponsáveis pela manutenção do sigilo do conteúdo da denúncia e dos elementos de identificação do denunciante e do denunciado.

Art. 7º A denúncia será habilitada pela Ouvidoria-Geral para apuração caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade, ou indícios que permitam a realização de procedimentos investigativos preliminares para a obtenção de tais elementos.

Parágrafo único. A denúncia poderá ser sumariamente arquivada pela Ouvidoria-Geral quando não contenha elementos mínimos indispensáveis a sua apuração, conforme a legislação sobre o tema.

O artigo 14º e 15º estabelecem que o demandante seja informado acerca do encaminhamento da sua demanda.

Art. 14. Quando a Ouvidoria-Geral possuir dados do denunciante que possibilitem contato, o denunciante será informado sobre o início da apuração da denúncia e sobre quais são os procedimentos seguintes, ou sobre o seu arquivamento, concluída assim a manifestação, conforme o art. 22, parágrafo único do Decreto n.º 9.492, de 5 de setembro de 2018.

Parágrafo único. Sempre que possível o contato, a Ouvidoria-Geral deve comunicar ao denunciante o resultado da apuração.

Art. 15. Ao final da apuração, a unidade responsável deve comunicar os resultados à Ouvidoria-Geral e, caso haja opinião pela necessidade de apuração de atos praticados por agente público, ainda não apurados pelas unidades ético-disciplinares, a Ouvidoria-Geral fará a remessa imediata dos resultados para consequente apuração.

O normativo dispõe da pseudonimização das denúncias antes do envio às áreas internas ou a outras ouvidorias. Os artigos 8 a 11 fazem menção à proteção da identidade do demandante e do acesso às manifestações pelas áreas de apuração, mas não há ainda sistematização das alterações promovidas no Decreto nº 10.153/2019 por meio do Decreto nº 10.890/2021, que entrou em vigor após a vigência da referida Resolução.

Art. 8º Para os fins de tratamento de denúncia, os elementos de identificação do denunciante consistem em informação pessoal protegida com restrição de acesso, cabendo sua preservação desde o recebimento da denúncia e independente de prévia habilitação da denúncia.

Parágrafo único. A restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante será

mantida pela Ouvidoria-Geral pelo prazo de 100 (cem) anos, conforme o disposto no art. 31, § 1º, inciso I da Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 9º Antes da disponibilização da denúncia para apuração, a Ouvidoria-Geral procederá à pseudonimização, sendo vedada a adoção de métodos ou procedimentos que resultem em anonimização.

§ 1º Sempre que indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia, a unidade de apuração poderá requisitar informações sobre a identificação do denunciante.

§ 2º As denúncias que demandarem trabalho desproporcional para a sua pseudonimização poderão ser encaminhadas às áreas de apuração sem seus documentos apresentados em anexo, com indicação de que os documentos estão sob a guarda da Ouvidoria-Geral e que se encontram disponíveis mediante solicitação formal da área de apuração.

Art. 10. O compartilhamento de elementos de identificação do denunciante com outros órgãos ou unidades não implica a perda de sua natureza restrita e deve obedecer aos normativos sobre o tema.

Art. 11. A restrição de acesso a dados pessoais estabelecida nesta Resolução não se aplica à denúncia caluniosa, nos termos do art. 339 do Decreto-Lei n.º 2.848, de 7 de dezembro de 1940, ou flagrante má-fé por parte do manifestante.

Sobre prazos de respostas, o normativo não estabelece limites de prazo para denúncias recebidas pela Ouvidoria para que sejam respondidas de forma conclusiva ao demandante.

Não há, atualmente, um monitoramento para acompanhar a resolutividade da apuração das denúncias, mas existe a obrigatoriedade, prevista na RDC/ANCINE n.º 114/2021, da unidade de apuração comunicar os resultados à Ouvidoria-Geral.

A.4 Força de Trabalho e Estrutura Física

A Ouvidoria atualmente possui 5 pessoas em sua equipe, com os seguintes perfis.

- Ouvidor, servidor efetivo cedido, em exercício por 5 meses
- Ouvidor-Substituto, servidor efetivo cedido, em exercício por 4 meses
- Responsável pelo SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), servidora efetiva da ANCINE, em exercício por 4 anos
- Responsável substituto pelo SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), servidor efetivo da ANCINE, em exercício por 2 anos e 6 meses
- Secretária. Colaboradora (terceirizada), em exercício por 5 anos.

Segundo a UA, os servidores da Ouvidoria são incentivados à constante capacitação, participando dos cursos ofertados pela Escola Virtual.GOV – EG.V relacionados ao tema Ouvidoria e das lives realizadas pela CGU (exemplo: Profoco em Casa: Tratamento de Denúncias e Proteção ao Denunciante 2022 e Lei de Acesso à Informação e Lei Geral de Proteção de Dados 2022). Também são incentivados a se capacitarem, seja por meio de cursos gratuitos ou cursos pagos. Os cursos e eventos que chegam à Ouvidoria da ANCINE são enviados aos demais servidores da área.

As denúncias, tipificadas na Lei n.º 13.460/2017, as quais têm como objeto prática de irregularidade ou de ilícito na prestação de serviço público e na conduta de agentes públicos, cuja solução

dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, são tratadas apenas pelo Ouvidor e seu substituto, ambos servidores efetivos.

Ressalta-se, entretanto, que muitas das denúncias recebidas pela plataforma Fala.BR estão relacionadas à competência de fiscalização da Agência, como, por exemplo: cidadão que denuncia a oferta de serviço ilegal de televisão por assinatura (furto de sinal ou revenda ilegal de sinal) e cidadão que denuncia a precariedade de uma sala de exibição.

Por fim, a ouvidoria possui espaço físico adequado próprio e específico para o atendimento presencial (mediante agendamento prévio) e telefônico, funcionando de segunda a sexta-feira, em sua sede em Brasília-DF.

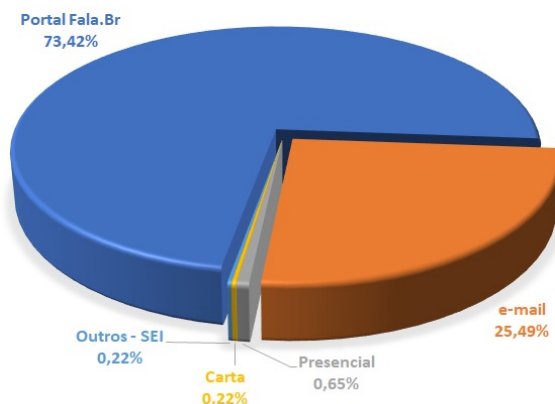
A.5 Canais de Atendimento

A Plataforma Fala.BR constitui o principal canal de atendimento disponibilizado pela UA para fins de recebimento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018, conforme evidenciado a seguir:

No exercício de 2021, a ANCINE recebeu 459 (quatrocentas e cinquenta e nove) manifestações de ouvidoria, por meio dos seguintes canais de atendimento:

CANAL DE ATENDIMENTO	ATENDIMENTOS	PERCENTUAL DAS MANIFESTAÇÕES
Portal Fala.Br	337	73,42%
e-mail	117	25,49%
Presencial	3	0,65%
Carta	1	0,22%
Outros - SEI	1	0,22%
TOTAL		100%

Fonte: Relatório de Atividades de Ouvidoria ANCINE, 2021.



Obs.: essas informações constam no Relatório de Anual de Ouvidoria da ANCINE referente ao período de 2021 no link: https://www.gov.br/ancine/pt-br/canais_atendimento/RelatriodeOuvidoriaAncine2021.pdf

Os canais de atendimento disponibilizados à sociedade pela Ouvidoria são a Plataforma Fala.BR, e-mail (geral da Ouvidoria e específico para o SIC), telefone, correspondência convencional e atendimento presencial.

As manifestações registradas diretamente pelos usuários na Plataforma Fala.BR corresponderam a 73,42% do total de manifestações recebidas, seguidas pelas originadas por e-mail, 25,49%, e por último pelas outras formas de contato (atendimento presencial, carta e contato telefônico).

Os atendimentos presenciais na ANCINE são raros e realizados mediante agendamento prévio, podendo ser realizados tanto no escritório sede, em Brasília, quanto no escritório central no Rio de Janeiro.

Praticamente todos os pedidos recebidos pela Ouvidoria são registrados na Plataforma Fala.BR, o que é, inclusive, incentivado pelo setor. Contudo, alguns pedidos são resolvidos por telefone e sem registro pela Ouvidoria, quando de baixa complexidade, ou pela área técnica, quando esta os atende diretamente, e outros são respondidos diretamente por e-mail, também pela área técnica.

Não existe fluxo formalizado, apesar de as áreas serem orientadas a enviarem as manifestações e pedidos de acesso à informação diretamente recebidos para a Ouvidoria. Registra-se que um dos focos da Ouvidoria da ANCINE para o exercício de 2022 será o mapeamento dos processos da área para formalização dos principais fluxos de trabalho.

A ouvidoria não utiliza as redes sociais – tais como Facebook, Telegram, WhatsApp, Twitter – para recebimento das demandas de ouvidoria.

A Ouvidoria informou que o público interno da entidade tem amplo conhecimento dos canais de atendimento da Ouvidoria, considerando que há fluida interlocução com as demais áreas da instituição para tratamento das demandas, e que esses canais estão atualizados e disponíveis nas abas Acesso à Informação e Canais de Atendimento do Portal Institucional da ANCINE no Gov.Br. Entretanto, a Ouvidoria não informou quais seriam as formas de divulgação dos canais da ouvidoria interna.

Além disso, a unidade avaliada informou, por meio do questionário de avaliação, que o formulário de atendimento “Fale Conosco” possui integração com a caixa eletrônica de correspondências da Ouvidoria-Geral.

A.6 Sistemas Informatizados

A Ouvidoria utiliza a Plataforma Fala.BR para o recebimento das manifestações de ouvidoria elencadas no Decreto nº 9.492/2018. Já o acompanhamento do desempenho da unidade no tratamento dessas demandas pode ser verificado por meio do Painel *Resolveu?* e pelos Relatórios de Atividades da Ouvidoria disponibilizados no sítio da Agência.

Quanto aos sistemas utilizados para trâmite interno das manifestações para as áreas técnicas da ANCINE, a Ouvidoria utiliza o Sistema Eletrônico de Informações (SEI) para encaminhar as denúncias para as áreas de apuração, com acesso restrito, por conterem informações protegidas por sigilo legal. Cabe ressaltar que o controle dos prazos legalmente estabelecidos para tratamento das manifestações é realizado por meio de planilha eletrônica.

Além do portal único Gov.br e da Plataforma virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos da CGU.

A.7 Carta de Serviços aos Usuários

Conforme definição da Lei nº 13.460/2017, a Carta de Serviços ao Usuário constitui documento elaborado por órgãos e entidades públicas com a finalidade de informar aos cidadãos quais os serviços prestados, como acessar e obter esses serviços e quais são os padrões de atendimento estabelecidos.

A Carta de Serviços foi atualizada em julho de 2021, que apesar de não se encontrar na página inicial do sítio da ANCINE, pode ser acessada por meio do link <https://www.gov.br/pt-br/orgaos/agencia-nacional-do-cinema> do Portal gov.br, no total de 38 serviços ao cidadão.

A.8 Conselho de Usuários

Em 2021, a ANCINE deu início à campanha de engajamento dos conselheiros. Trata-se do primeiro passo para instauração do conselho. Assim, foi publicada, no site da ANCINE, peça publicitária convidando os usuários de serviço da ANCINE a compor os conselhos. Além da publicação, foram enviados e-mails para os usuários de serviços, constantes do cadastro da ANCINE, convidando-os a participar.

A participação do usuário-cidadão é essencial para o sucesso dos conselhos e, em consequência, a melhoria dos serviços prestados. Após o engajamento, a ANCINE dará início a elaboração de consultas a serem enviadas aos conselheiros de cada serviço da agência.

A.9 Dados do Painel Resolveu e Atendimento dos Prazos Legais e Satisfação do Usuário

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios e pedidos de simplificação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pelo sistema Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no sítio <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

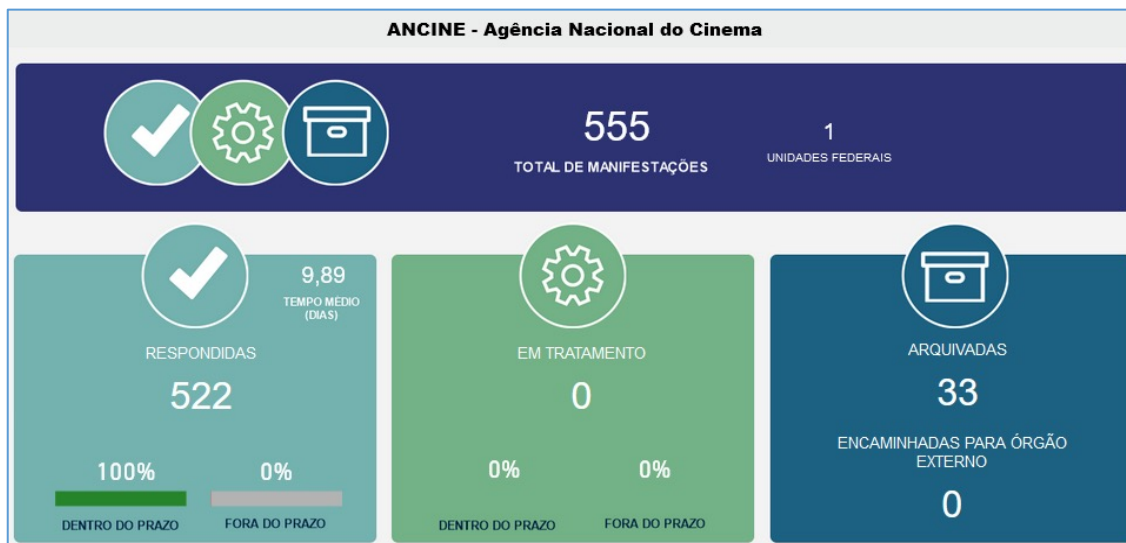
Nessa esteira, seguem os dados oriundos do Painel Resolveu?, considerando a entidade como Agência Nacional do Cinema – ANCINE e os períodos de 01/10/2019 a 30/09/2020 e 01/10/2020 a 30/09/2021.

a) Quantitativo Geral:

01/10/2019 A 30/09/2020



01/10/2020 A 30/09/2021

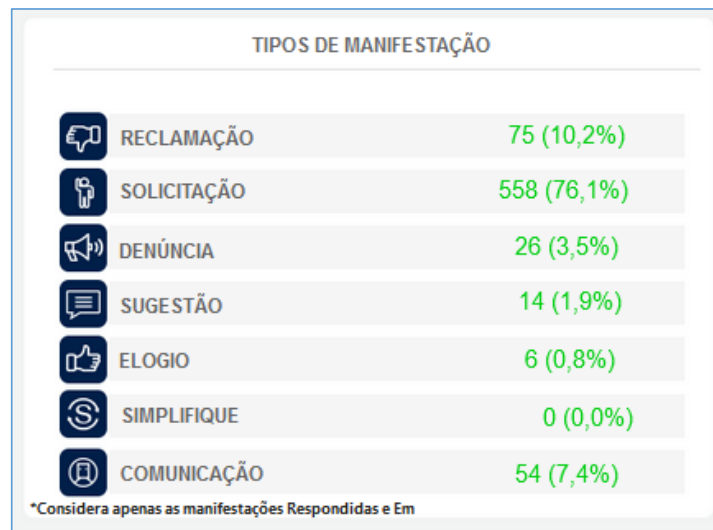


No período de 01/10/2019 a 30/09/2020, a entidade recebeu 760 manifestações, sendo 733 respondidas e 27 arquivadas, todas as manifestações (100%) foram respondidas dentro do prazo legal, com tempo médio de 18,29 dias, inferior ao previsto no artigo 16 da Lei nº 13.460/2017, que estabelece o prazo de 30 dias para o atendimento das manifestações registradas na ouvidoria, prorrogáveis por igual período.

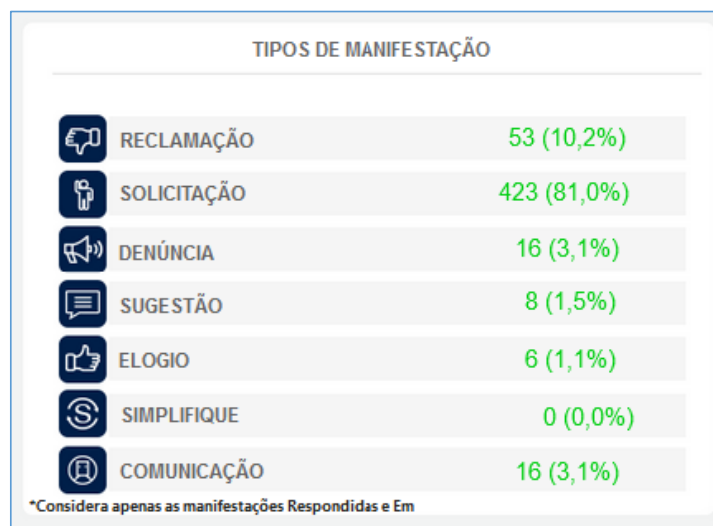
No período seguinte, de 01/10/2020 a 30/09/2021, a ANCINE recebeu 555 manifestações, sendo 522 respondidas, 33 arquivadas, as manifestações respondidas (100%) estavam dentro do prazo legal, com tempo médio de 9,89 dias, bem inferior ao prazo legal e ao tempo de resposta do exercício anterior, apesar da diminuição ocorrida na quantidade das manifestações.

b) Tipologia das manifestações:

01/10/2019 A 30/09/2020



01/10/2020 A 30/09/2021



A solicitação foi a tipologia de manifestação mais recebida pela ANCINE, correspondendo a 76,1% do total no período de 01/10/2019 a 30/09/2020 e 81% no período seguinte. Já as denúncias corresponderam a uma das tipologias de menor incidência, representando apenas a 3,5 % das manifestações no período de 01/10/2019 a 30/09/2020 e 3,1% no período posterior.

As demais manifestações, como sugestão, elogio, comunicação e simplifique, se mantiveram em níveis equivalentes de um ano para o outro. No caso das reclamações, estas tiveram coincidentemente o mesmo percentual de 10,2% nos dois períodos.

c) Resolutividade da demanda:

01/10/2019 A 30/09/2020



01/10/2020 A 30/09/2021



Em relação à pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR, na percepção dos manifestantes, no período de 01/10/2019 a 30/09/2020, as demandas foram resolvidas a contento (resposta “Sim”, 100% resolvida), representando a maioria das respostas recebidas (76%). No período seguinte o percentual foi menor (61%), demonstrando uma queda significativa na percepção de resolutividade em relação ao atendimento recebido.

Entretanto, cabe ressaltar que, nas amostras analisadas, uma parcela dos manifestantes não respondeu à pesquisa de satisfação. No período compreendido entre 01/10/2020 e 30/09/2021, essa parcela representou a maioria das manifestações analisadas.

d) Satisfação com a resposta:

01/10/2019 A 30/09/2020

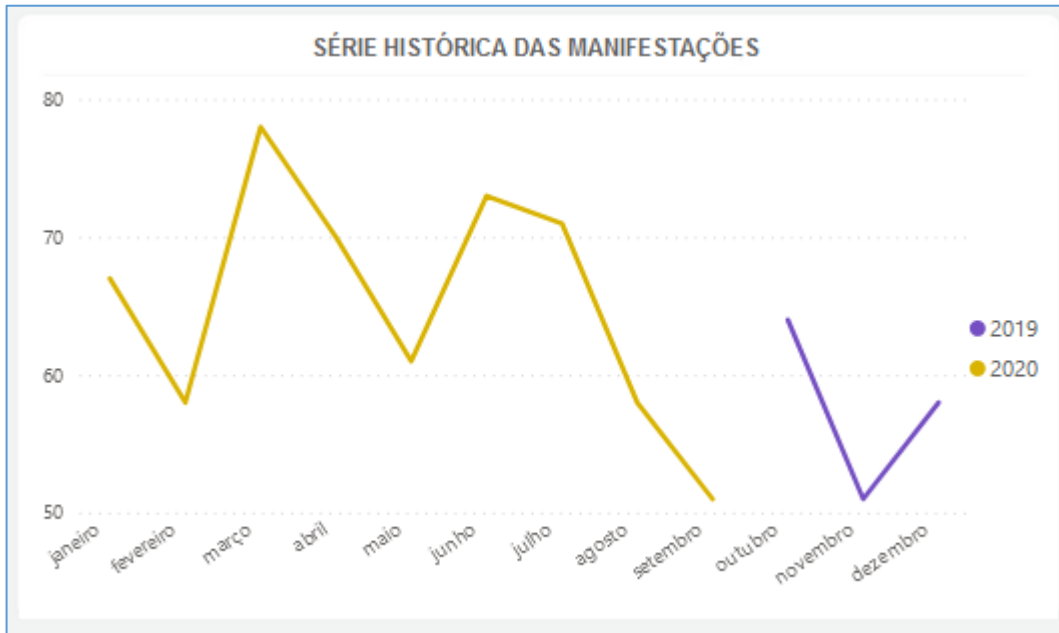


01/10/2020 A 30/09/2021

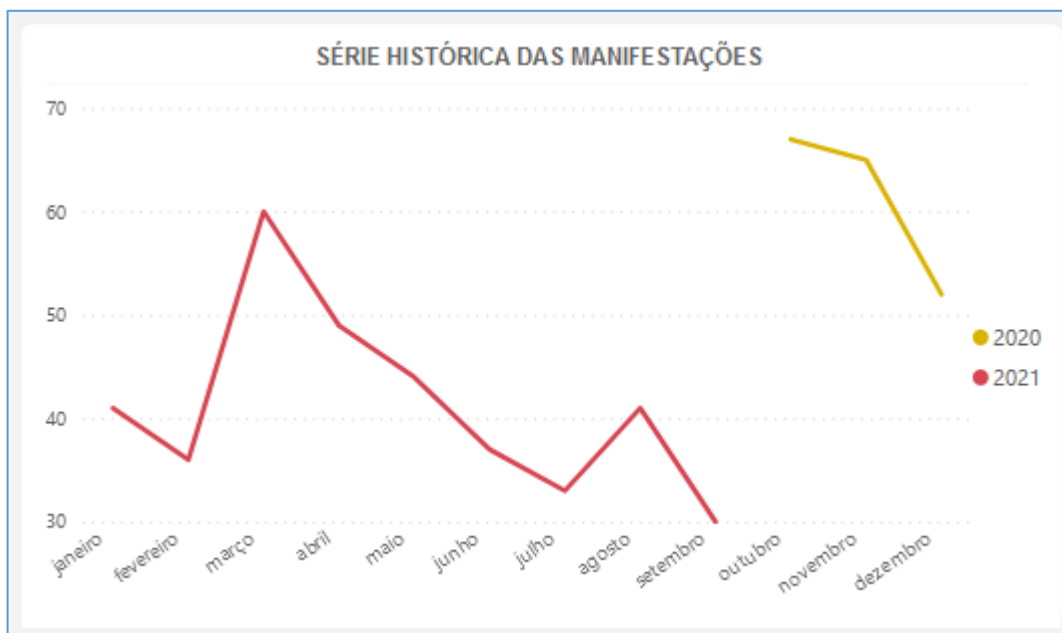


Também sobre a pesquisa de satisfação disponibilizada aos usuários na Plataforma Fala.BR, houve um total de 67 respostas no período 01/10/2019 a 30/09/2020 e 36 no período de 01/10/2020 a 30/09/2021, tendo uma diminuição considerável de manifestantes dispostos a preencher a pesquisa de satisfação. Apesar da participação reduzida dos manifestantes na pesquisa de satisfação, o resultado apontou níveis altos de satisfação, apresentando como resposta recebida “muito satisfeitos” ou “satisfeitos” em 76,12% (50,75% e 25,37%, respectivamente) dos casos no período de 01/10/2019 a 30/09/2020. Entretanto, no período de 01/10/2020 a 30/09/2021, houve uma pequena diminuição da satisfação em 69,45% (38,89% e 30,56%, respectivamente também) das respostas.

01/10/2019 A 30/09/2020



01/10/2020 A 30/09/2021



Em análise da série histórica, observa-se uma diminuição da quantidade de manifestações no período de 01/10/2020 a 30/09/2021. A queda foi mais acentuada no final do período, semelhantemente ao período anterior.

Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

Com a finalidade de avaliar a atuação da UA no tratamento das manifestações, optou-se pela seleção de uma amostra de manifestações.

Utilizou-se como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no Fala.BR apenas do período de 01/10/2020 a 30/09/2021, tendo sido consideradas somente aquelas com resposta conclusiva, isto é, que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria no exercício considerado.

Na amostra analisada, o prazo médio de resposta das denúncias foi de 6,3 dias, das solicitações 7,1 dias, das sugestões 4,5 dias, de reclamações 11,9, de elogios 26 dias (foi apenas um elogio), das comunicações de irregularidades 39 dias (foram somente três, sendo que uma delas foi de 79 dias, que puxou a média para cima). Considerando todos os tipos de manifestações, a UA demonstrou um excelente tempo médio de resposta, 8,68 dias.

As manifestações de maior frequência foram as solicitações, com 81% do total de 100 manifestações.

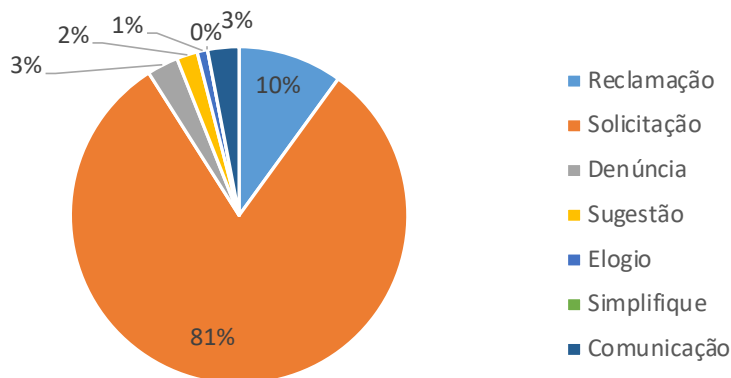
O assunto mais demandado nas manifestações foi “Outros em Cultura”. Em segundo lugar foi “Cinema”, com 13 manifestações, bem como “Outros em Administração”, coincidentemente com a mesma quantidade de ocorrências, portanto, empatados.

A ANCINE recebeu 522 manifestações no período de 01/10/2020 a 30/09/2021, a partir das quais foi gerada uma amostra de 100 elementos. Para aumentar a diversidade, foram selecionados vinte e cinco registros de um grupo de 100 registros, sendo cinco registros escolhidos sequencialmente a partir de cada uma das posições 5º, 22º, 51º, 76º e 98º e assim sucessivamente a seleção foi realizada com mais 3 grupos de 100 registros, totalizando 4 grupos, tendo sido contemplados cada um dos tipos de manifestação. Assim sendo, foram capturados 25 registros de cada um dos 4 grupos, totalizando 100 registros para serem analisados, como amostra.

TIPO	QTD	5%	% TOTAL	ANALISADA
Reclamação	53	2,65	10,15	10
Solicitação	423	21,15	81,03	81
Denúncia	16	0,80	3,07	3
Sugestão	8	0,40	1,53	2
Elogio	6	0,30	1,15	1
Simplifique	0	0,00	0,00	0
Comunicação	16	0,80	3,07	3
TOTAL	522	26,10	100,00	100

Dentre o total de manifestações recebidas pela Ouvidoria da ANCINE no período de 01/10/2020 a 30/09/2021 foram selecionadas 100 manifestações, contendo a seguinte distribuição por tipologia:

DISTRIBUIÇÃO POR TIPO DE MANIFESTAÇÃO



A avaliação foi realizada a partir de quatro dimensões distintas, com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas:

a) Prazo de atendimento da manifestação: atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017, e no art. 12, inciso III § 2º da Portaria CGU nº 581/2021; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) passados 30 dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Fala.BR nem enviado “pedido de complementação”; e 2) passados 30 dias após o registro de prorrogação no Fala.BR, não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante;

b) Satisfação do usuário: é necessário destacar que o Fala.BR disponibiliza ao usuário a realização da pesquisa de satisfação sempre que lhe é enviada uma resposta conclusiva, sendo seu preenchimento facultativo. Embora quantitativamente não seja métrica de abrangência geral – poucos são os cidadãos que realizam a pesquisa, é um ponto importante a ser analisado, já que é possível estimar a resolutividade da demanda e o nível de satisfação com o atendimento da Ouvidoria;

c) Qualidade no tratamento da manifestação: no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018, são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a Ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso;

d) Qualidade da resposta conclusiva: avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 e a Portaria CGU nº 581/2021 dispõem em seus arts. 5º e 18º, respectivamente, que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

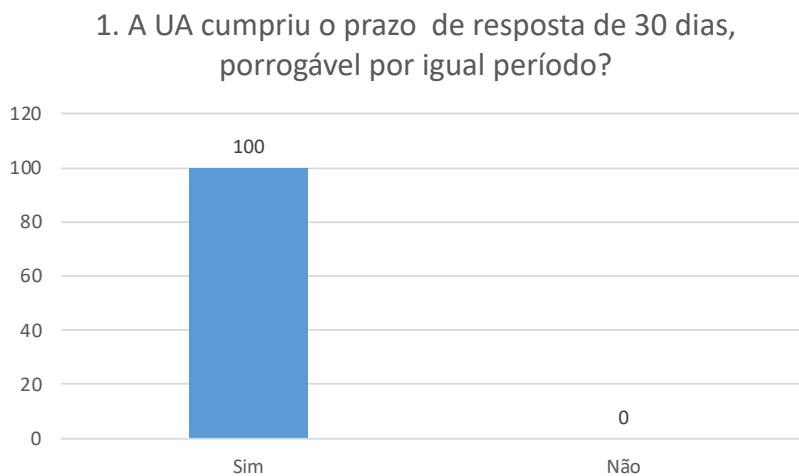
Na prática, tal avaliação se materializou em um questionário de doze perguntas, elencadas abaixo:

- 1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?*
- 2. No caso de resposta à pesquisa de satisfação, o cidadão ficou satisfeito(a) com o atendimento prestado?*
- 3. O campo “Assunto” da manifestação foi preenchido corretamente?*
- 4. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?*
- 5. As informações foram apresentadas com clareza e objetividade?*
- 6. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Fala.BR seria responsável pelo tema?*
- 7. A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
- 8. A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?*
- 9. A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?*
- 10. A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?*
- 11. A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?*
- 12. A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?*
- 13. A resposta do Simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando a decisão for total ou parcialmente favorável?*

B.2 Resultados dos Quesitos Avaliados

Conforme mencionado anteriormente, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com doze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir⁵⁶.

Adicionalmente, consta abaixo a síntese das respostas às perguntas que direcionaram as avaliações:



Como se observa no gráfico da Pergunta 1, a Ouvidoria da ANCINE respondeu todas as manifestações no prazo estipulado na legislação. Tal percentual apresenta-se igual ao percentual de manifestações tratadas com atraso indicado pelo Painel *Resolveu?*, qual seja, zero.



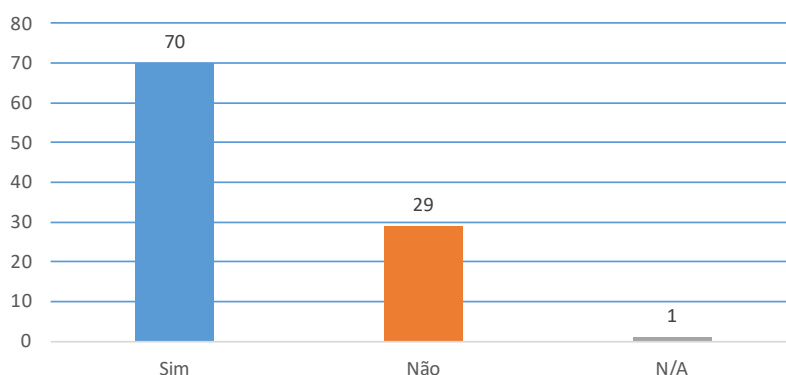
5. Ressalta-se que o discriminante N/A significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado e que “Nulo” é referente à manifestação anônima, não sendo possível de ser avaliada.

6. Os gráficos já consideram as reclassificações dos tipos das manifestações examinadas, conforme apresentado na avaliação final da manifestação (Análise Individual das Manifestações).

O discriminante “N/A” significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado e que “Nulo” são referentes às manifestações anônimas, não sendo possíveis desta forma de serem avaliadas.

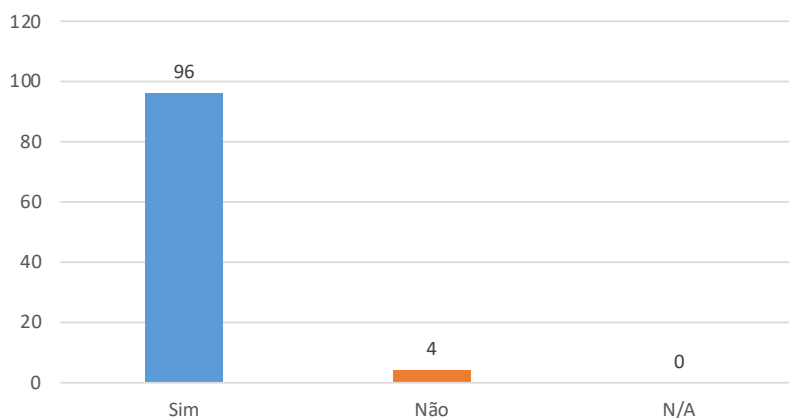
Considerando que 91% das manifestações examinadas não tiveram as respectivas pesquisas de satisfação respondidas, interpretações acerca da qualidade das respostas a partir da visão dos próprios usuários ficam prejudicadas, de qualquer forma dentre as 9 respostas apresentadas em 2 delas os usuários ficaram muito satisfeitos com o atendimento, em 5 satisfeitos, em uma achou regular e em outra ficou muito insatisfeito. Nesse último caso, entretanto, possivelmente o manifestante pode ter se equivocado com a avaliação, pois o texto da resposta mostra que a demanda está ainda sendo tratada e que foi encaminhada para os responsáveis pelo assunto.

3. O campo "Assunto" da manifestação foi preenchido corretamente?

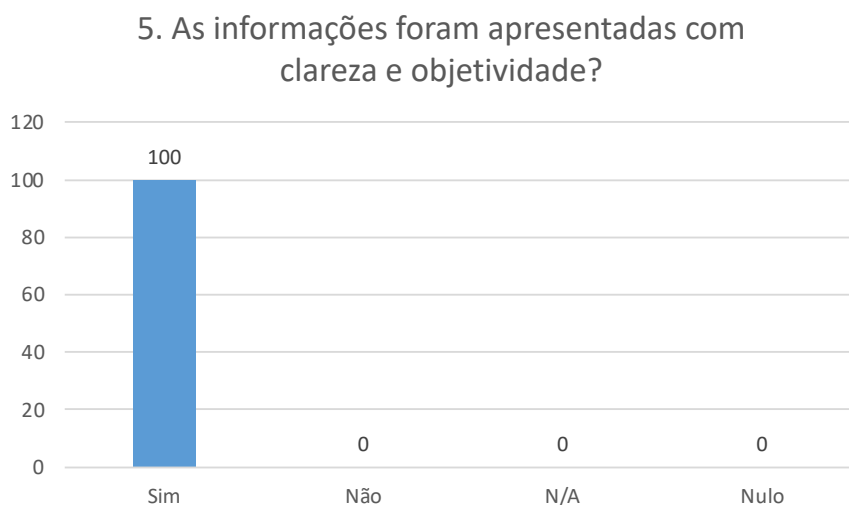


Quanto ao assunto, considerou-se como preenchimento correto as 70 situações em que o tema tratado nas manifestações possuía correlação, com a informação contida no campo assunto na Plataforma Fala.BR, ainda que de forma tangencial. 29 respostas foram marcadas com “Não”, pois poderiam ter sido mais bem classificadas em outros assuntos. O único caso com “N/A” foi em função do registro dentro da amostra analisada estar sem assunto algum.

4. A manifestação foi classificada corretamente?

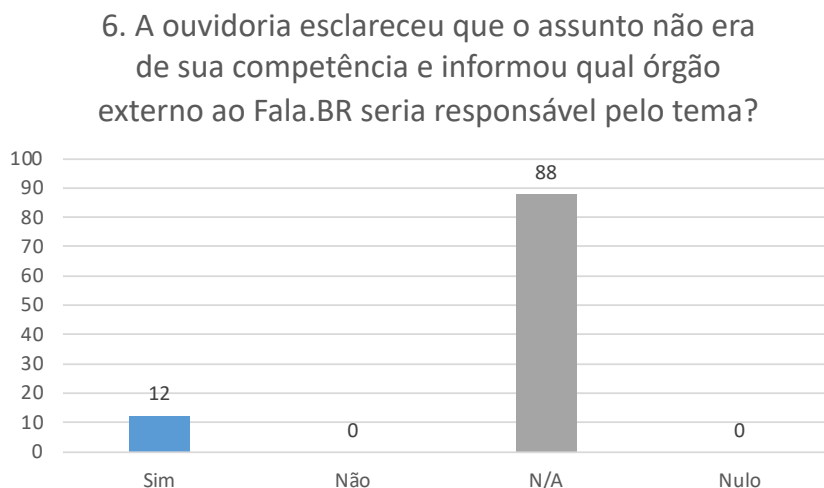


Foram assinaladas com “Não”, 3 solicitações e uma reclamação. Das 3 solicitações duas deveriam ter sido classificadas como reclamações, a outra seria mais bem marcada como sugestão, e no caso da reclamação esta poderia ter sido classificada com uma sugestão.



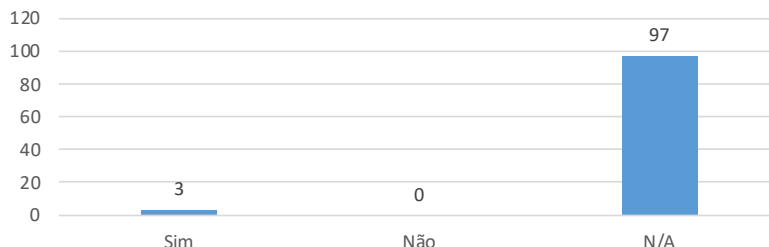
Em relação à objetividade e clareza, não foi observada falha. Portanto, nenhuma resposta foi assinalada com “Não” ou “N/A” ou “Nulo”.

Pontua-se que as respostas, no geral, contaram com textos escritos corretamente e com linguagem acessível. Naqueles casos em que a demanda não era de sua competência, a Ouvidoria da ANCINE buscava sempre apresentar os devidos esclarecimentos e informar qual melhor encaminhamento para o caso em questão, inclusive apresentando links úteis.



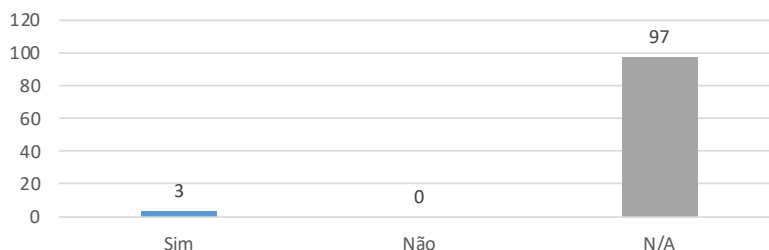
Quanto à pergunta 6, destaca-se que foi atribuído como resposta “Sim” os 12 casos em que a Ouvidoria poderia indicar um outro órgão ou mesmo informar um link útil. Observou-se desempenho satisfatório da Ouvidoria quanto a esse ponto. Nos casos das 88 respostas “N/A”, se referiam a respostas que não necessitavam desse tipo de tratamento.

7. A resposta da Comunicação contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



Em relação à pergunta 7, sobre as 3 manifestações do tipo comunicação, 3 respostas foram marcadas com “Sim”, indicando que foi dado o devido encaminhamento nos casos em que foi necessário apuração, e foi devidamente justificada a resposta quando a manifestação iria ser arquivada. As demais 97 manifestações não se referiam a comunicações.

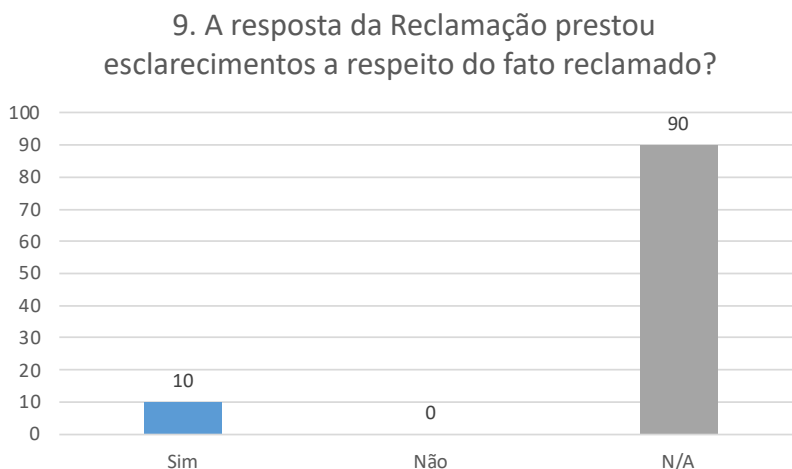
8. A resposta da Denúncia contém informação sobre as providências adotadas e o seu encaminhamento às unidades apuratórias competentes ou a justificativa para o seu arquivamento?



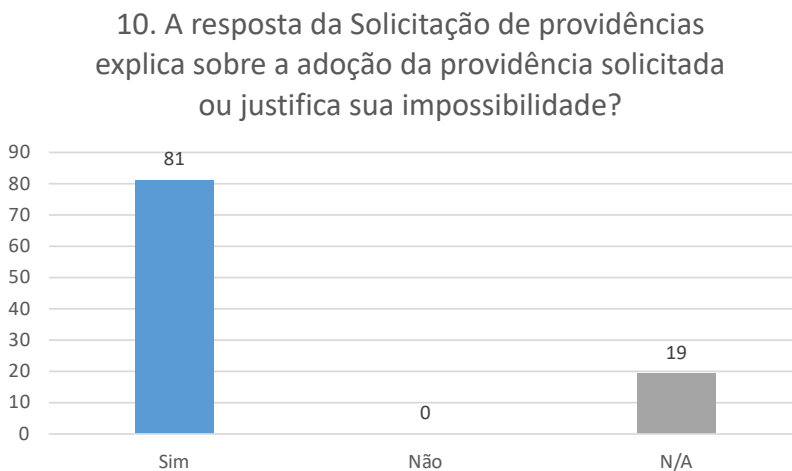
Com valores semelhantes ao item anterior, na pergunta 8, sobre as 3 manifestações do tipo denúncia, também 3 respostas foram marcadas com “Sim”, indicando que foi dado o devido encaminhamento nos casos em que foi necessário apuração, e foi devidamente justificada a resposta quando a manifestação iria ser arquivada. As demais 97 manifestações não se referiam a denúncias.

Entretanto, cabe ressaltar que, na denúncia de número 014810XXXXX/2021-XX, apesar de a manifestação ter sido ser anônima, o manifestante escreveu o seu nome no final da mensagem, o que deveria ter sido pseudonimizado pela equipe da Ouvidoria, dando assim a devida proteção que a Lei nº 13.709/2018 dá ao denunciante. Apesar da manifestação ter sido enviada para a área responsável pela apuração, a manifestação não foi tramitada pela Plataforma Fala.BR, que possui requisitos de segurança e rastreabilidade.

No caso da denúncia de número 014810XXXXX/2021-XX, a mensagem foi enviada como “OCULTADO” através do Fale Conosco da ANCINE, portanto, foi preservada corretamente a identidade do manifestante. Da mesma forma, apesar da manifestação ter sido enviada para a área responsável pela apuração, a manifestação não foi tramitada pela plataforma Fala.BR, que possui requisitos de segurança e rastreabilidade.



O gráfico da Pergunta 9 revela que em 10 manifestações, que se referem a apenas casos de manifestações do tipo reclamação houve prestação de esclarecimentos a respeito do fato reclamado. As demais 90 manifestações não se referiam a reclamações.



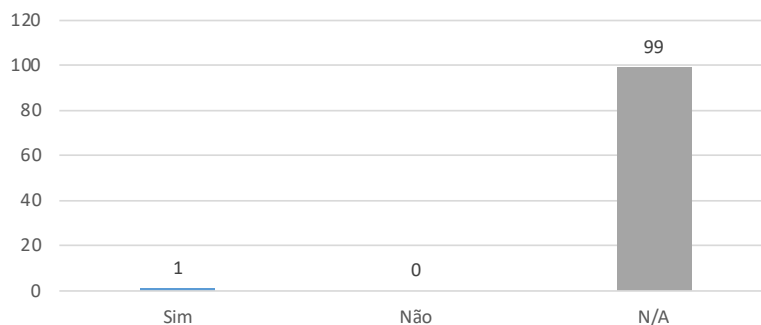
Em relação às manifestações com conteúdo de solicitação, observou-se que em 81 casos foi dado tratamento adequado, sendo que as demais 19 manifestações não se referiam a solicitações, mas a reclamações, denúncias, elogios, sugestões e comunicações.

11. A resposta da Sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?



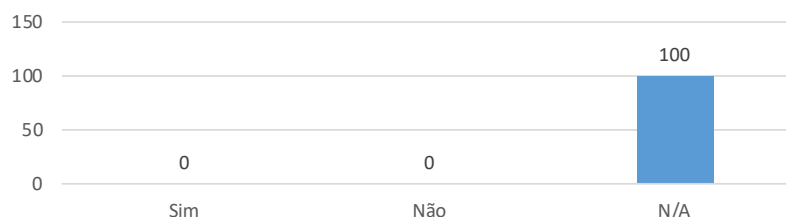
Para as 2 manifestações com conteúdo de sugestão, apesar de possuírem explicações e demonstrarem encaminhamento aos responsáveis pelo assunto, elas não demonstraram a possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável.

12. A resposta do Elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata?



No que tange aos elogios, no único caso analisado foi demonstrado adequadamente que o agente público e o responsável pelo assunto foi comunicado, sendo que as demais 99 manifestações não se referiam a elogios.

13. A resposta do Simplifique seguiu corretamente o fluxo de tratamento, informando sobre a decisão do Comitê Permanente de Desburocratização do órgão, quando for o caso, e possível monitoramento pelo cidadão sobre o descumprimento de simplificação quando

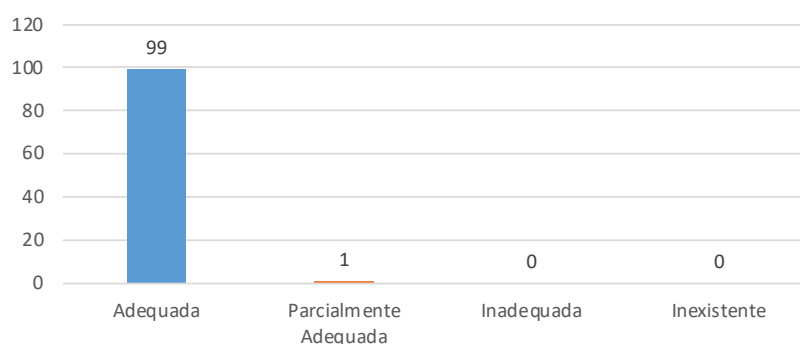


Sobre manifestações do tipo simplifique, não houve nenhuma ocorrência desse tipo de manifestação dentro da amostra analisada. Portanto, 100% das respostas foram marcadas com “N/A”.

B.3 Avaliação Final

Por fim, baseado nas perguntas avaliadas e, especialmente, no tratamento dado pela Ouvidoria para as manifestações da amostra, foi realizada uma avaliação geral quanto aos procedimentos de tratamento. O gráfico abaixo sintetiza opinião geral acerca desses aspectos:

Em sua opinião, como analista, como classifica a análise técnica (mérito) dada pela UA para a manifestação em questão?



A “inadequação” não foi identificada em qualquer das respostas da amostra analisada. Parcialmente adequada, foi marcada apenas uma resposta, em função de a resposta final ter ficado um tanto vaga, em relação ao que descrevia sobre “deverá ser, assim, submetido à consideração superior”, sem identificar como se daria essa submissão e quem seria responsável por essa consideração superior.

Seguem os critérios utilizados nesse gráfico.

a) Adequada: quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso;

b) Parcialmente adequada: quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas necessita de algum ajuste ou aperfeiçoamento a ser realizado, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado;

c) Inadequada: quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas apresenta alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, e/ou carece de uma determinada providência a ser adotada; e

d) Inexistente: quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.BR.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**⁷. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta único.

7. Este documento foi encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do relatório preliminar.

Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada

A versão preliminar do relatório de avaliação, juntamente com a Análise Individual de Manifestações, foi encaminhada pela CGU à unidade avaliada em 19/05/2023, por meio do Ofício nº 7293/2023/CGOUV/DOUV/OGU/CGU. Em resposta, o ouvidor da Ancine manifestou-se sobre cada uma das recomendações inicialmente propostas pela CGU⁸, por ocasião da reunião de busca conjunta de soluções⁹, visando sanar as fragilidades identificadas pela equipe de avaliação.

A seguir, cada um dos pontos apresentados pela unidade avaliada é analisado individualmente pela equipe da CGU. A partir dessa análise, os achados apresentados no relatório preliminar, incluindo as respectivas recomendações, são reavaliados sob a perspectiva apresentada pelo gestor da unidade avaliada. Desse modo, o relatório preliminar pode ser ajustado para melhor refletir a situação da unidade avaliada ou proporcionar informação que subsidie o aprimoramento dos serviços prestados.

Segue a primeira parte da manifestação apresentada pelo gestor da unidade avaliada sobre o conteúdo do relatório preliminar:

Recomendação I - “utilizar o Módulo de Triagem, Tratamento e Tramitação da Plataforma Fala.BR para o trâmite e tratamento das manifestações entre a Ouvidoria e as áreas técnicas da ANCINE, de modo a aprimorar os controles internos existentes e oferecer uma maior segurança no fluxo das informações e no controle dos prazos legais;”

Recomendação II - “formalizar os fluxos internos para o tratamento das manifestações, especificando as etapas, as competências e o papel de cada ator envolvido no processo, a fim de aumentar a segurança jurídica da atuação da Ouvidoria e mitigar o risco de descontinuidade administrativa;”

Comentário - Com relação às recomendações I e II, informo que, no dia 06 de abril de 2023, foi publicada a Resolução de Diretoria Colegiada n.º 129, que dispõe sobre os procedimentos para o recebimento e o tratamento de manifestações de Ouvidoria e sobre a elaboração e a publicação do Relatório Anual de Ouvidoria no âmbito da Ancine. O referido normativo regulada os fluxos internos para tratamento das manifestações, assim como torna obrigatório o uso do módulo de triagem, tratamento e tramitação da Plataforma Fala.Br. Dessa forma, entendo, s.m.j, que as recomendações supracitadas se encontram atendidas.

Adicionalmente, entendo relevante mencionar outros dois normativos, de iniciativa desta unidade de ouvidoria, que se encontram em vigor na Agência: Resolução de Diretoria Colegiada n.º 114, de 20 de agosto de 2021, que dispõe sobre o regime de tratamento de denúncias recebidas no âmbito da Ancine e dá outras providências. Resolução de Diretoria Colegiada n.º 123, de 1º de setembro de 2022, que dispõe sobre os procedimentos de Consultas e Audiências Públicas realizadas pela Agência Nacional do Cinema - Ancine, e dá outras providências.

A Resolução de Diretoria Colegiada - RDC nº 129/2021, publicada em 06 de abril de 2023, dispõe sobre os procedimentos para o recebimento e o tratamento de manifestações de Ouvidoria e sobre a elaboração e a publicação do Relatório Anual de Ouvidoria no âmbito da Ancine.

O artigo 8º do referido normativo estabelece que o trâmite de manifestações entre a Ouvidoria e demais unidades organizacionais será realizado por meio do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR. Além disso, o artigo 26 da RDC nº 129/2021 estabelece a obrigatoriedade do Módulo para todas as unidades da Ancine a partir do dia 31 de dezembro de 2023.

8. Manifestação encaminhada por e-mail em 24/05/2023.

9. Reunião realizada em 01/06/2023, presencialmente, no Edifício Sede da CGU, em Brasília-DF.

Diante do exposto, evidencia que a primeira recomendação proposta foi parcialmente atendida, pois formaliza a decisão da Agência de utilizar o do Módulo de Triagem e Tratamento da Plataforma Fala.BR para atender aos requisitos de segurança e rastreabilidade previstos na Portaria CGU nº 581/2021.

Cabe destacar a postura proativa adotada pela Agência no sentido de atender às recomendações propostas pela equipe de avaliação antes mesmo da publicação da versão definitiva do presente relatório. Entretanto, a despeito das medidas adotadas, tendo em vista a relevância do tema tratado (proteção da identidade do manifestante), a recomendação será mantida para acompanhamento por parte da CGU até que seja verificada a efetiva implementação do disposto nos art. 8º e 26 da RDC nº 129/2021.

No que se refere à segunda recomendação, o referido normativo supre a lacuna normativa identificada pela equipe de avaliação e aumenta a segurança jurídica dos colaboradores no tratamento das manifestações realizado no âmbito da Agência. Além disso, a RDC nº 129/2021 mitiga o risco de descontinuidade administrativa, tendo em vista a periodicidade do mandato do ouvidor regulada pela Portaria CGU nº 1.181/2020.

Diante do exposto, considerando a atuação tempestiva da Ancine que buscou atender a recomendação inicialmente proposta pela equipe de avaliação, no sentido de formalizar os fluxos internos para tratamento de manifestações, o achado que trata da ausência de formalização dos fluxos internos para tratamento de denúncias foi excluído da versão definitiva do presente relatório.

Continuando a análise, segue mais um trecho da manifestação apresentada pelo gestor da unidade avaliada:

Recomendação III - “atualizar a legislação relacionada ao tema de ouvidoria e disponibilizar em seu sítio eletrônico, a fim de conferir maior transparência normativa;”

Comentário - Com relação à Recomendação III, informo que todas as informações se encontram disponíveis no portal da Ancine. Segue o link para verificação: <https://www.gov.br/ancine/ptbr/acesso-a-informacao/participacao-social-novo/participacao-social-capa>. Dessa forma, entendo, s.m.j, que a Recomendação III se encontra atendida.

Quanto a terceira recomendação proposta pela equipe de avaliação, tendo em vista a edição das RDC nº 129/2021, 114/2021 e 123/2022, bem como a disponibilização no portal da Ancine na Internet desses normativos e demais outros, considera-se que a recomendação inicialmente proposta foi plenamente atendida. Logo, diante da atuação tempestiva da unidade avaliada, a recomendação foi excluída da versão definitiva do presente relatório de avaliação.

Finalmente, em continuidade à análise, segue o trecho final da manifestação apresentada pelo gestor da unidade avaliada sobre o conteúdo do relatório preliminar:

Recomendação IV - “promover e atualização do sítio eletrônico da ANCINE, de modo a cumprir as obrigações de transparência previstas no art. 71 da Portaria CGU nº 581/2021.”

Comentário - Com relação à Recomendação IV, informo que todas as informações se encontram disponíveis no portal da Ancine. Segue o link para verificação: https://www.gov.br/ancine/ptbr/canais_atendimento/ouvidoria. Dessa forma, entendo, s.m.j, que a Recomendação IV se encontra atendida.

Em relação à quarta recomendação, verificou-se, no link encaminhado pelo ouvidor, que as obrigações de transparência previstas na Portaria CGU nº 581/2021 (art. 71, II, c até g) foram plenamente atendidas, ao contrário do entendimento inicial manifestado pela equipe de avaliação no relatório preliminar.

Sendo assim, diante a postura proativa da unidade avaliada, no sentido de atender prontamente às recomendações propostas pela CGU, o achado constante no relatório preliminar que tratava da necessidade de atualização do sítio eletrônico e a respectiva recomendação foram excluídos da versão definitiva do presente relatório.