

## AGÊNCIA NACIONAL DO CINEMA

### PORTARIA ANCINE N.º 598-E, DE 26 DE NOVEMBRO DE 2018

Dispõe sobre as atribuições do Grupo de Trabalho para monitorar, avaliar e atualizar a Carta de Serviços ao Usuário, na forma do Decreto 9.094/2017

**O DIRETOR- PRESIDENTE DA AGÊNCIA NACIONAL DO CINEMA**, no uso das atribuições que lhe foram conferidas pelo pelo inciso IV do art. 13 do Anexo I do Decreto nº 8.283, de 3 de julho de 2014, bem como pelo inciso III do art. 17 do Regimento Interno da ANCINE,

#### RESOLVE:

Art. 1º Cabe aos membros que integram o Grupo de Trabalho responsável pela avaliação, pelo monitoramento e pela atualização cumprir, no âmbito de suas respectivas áreas de lotação, os procedimentos necessários à atualização da Carta de Serviços ao Cidadão.

Art.2º As informações enviadas pelos representantes das unidades organizacionais deverão ser claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

I - ao serviço oferecido;

II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;

III - às etapas para processamento do serviço;

IV - ao prazo para a prestação do serviço;

V - à forma de prestação do serviço;

VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço; e

VII - aos locais e às formas de acessar o serviço e de locais e apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Parágrafo único. Além das informações citadas no *caput*, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, deve-se estabelecer:

I - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;

II - o tempo de espera para o atendimento;

III - o prazo para a realização dos serviços;

IV - os mecanismos de comunicação com os usuários;

V - os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

VI - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas as estimativas de prazos;

VII - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

VIII - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

IX - os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

X - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Art. 3º As alterações, inclusões ou exclusões de serviços prestados pela ANCINE deverão ser informados pela área responsável por intermédio de seu representante no Grupo de Trabalho referido no artigo 1º para a Ouvidoria para publicação.

Art. 4º O envio será feito em arquivo com proposta de texto atualizado em formato editável (.txt, .doc,.rtf ou e-mail no formato texto) no prazo de 10 dias a partir do fato gerador da atualização.

Parágrafo único: São considerados, não exaustivamente, fatos geradores:

I. A publicação de instruções normativas, resoluções, súmulas e demais instrumentos referentes ao serviço presente na carta;

II. A divulgação de editais, chamadas públicas, concursos e certames referentes ao serviço presente na carta;

III. As atualizações em procedimentos internos referentes ao serviço presente na carta;

IV. As alterações de canais de atendimento, endereço, telefone, e-mail, setor responsável.

V. A inclusão e exclusão de serviços.

Art. 5º A responsabilidade pelo conteúdo da informação será da unidade organizacional que, no regimento interno, for competente pelo serviço.

Art. 6º O Grupo de Trabalho que ficará responsável pelo monitoramento, avaliação e atualização permanente da “Carta de Serviços ao Cidadão” da ANCINE, será composto por dois servidores, titular e suplente, das seguintes áreas:

I. Ouvidoria;

II. Secretaria de Gestão Interna;

III. Secretaria Executiva;

IV. Secretaria de Políticas de Financiamento;

V. Assessoria de Comunicação;

VI. Assessoria Internacional;

VII. Superintendência de Análise de Mercado;

VIII. Superintendência de Fiscalização;

IX. Superintendência de Fomento;

X. Superintendência de Registro; e

XI. Superintendência de Desenvolvimento Econômico.

Parágrafo único. Os membros do Grupo de Trabalho serão nomeados por meio de portaria específica.

Art. 7º A coordenação do Grupo de Trabalho será realizada pela Ouvidoria.

Art. 8º A Secretaria de Gestão Interna - SGI responderá pelo trabalho de suas Gerências.

Art. 9º O Grupo de Trabalho que ficará responsável pelo monitoramento, avaliação e atualização permanente da “Carta de Serviços ao Cidadão” da ANCINE se reunirá por convocação da Ouvidoria-Geral.

Art. 10º Fica revogada a Portaria nº 593-E, de 13 de novembro de 2018.

Art. 11º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**Christian de Castro**  
**Diretor-Presidente**  
**ANCINE**



Documento assinado eletronicamente por **Christian de Castro Oliveira, Diretor-Presidente**, em 26/11/2018, às 12:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 11 da RDC/ANCINE nº 66 de 1º de outubro de 2015.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.ancine.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.ancine.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1080944** e o código CRC **9D7F0E3C**.