

# **MANUAL DE RELACIONAMENTO COM O PÚBLICO DE INTERESSE**

AGÊNCIA NACIONAL DE MINERAÇÃO

# OBJETIVO

A Agência Nacional de Mineração por meio deste manual busca estabelecer diretrizes para realizar interações consistentes e eficazes com a sociedade, regulados e demais partes interessadas.

Nossos objetivos específicos, são:

- Melhorar a comunicação: Uma política eficaz pode definir os canais de comunicação apropriados e as práticas para garantir uma comunicação clara e eficaz entre todas as partes envolvidas.
- Resolver conflitos: Uma política de relacionamento bem definida pode incluir procedimentos para lidar com reclamações e resolver conflitos de forma justa e eficiente, mantendo assim a reputação da empresa.
- Definir diretrizes: dentro de um relacionamento profissional é preciso definir claramente as expectativas e normas de funcionamento interno, isso pode ajudar a evitar mal-entendidos e conflitos.



# SUMÁRIO

2

VALORES DA ANM

3

PÚBLICO DE INTERESSE

5

DEVERES DOS AGENTES PÚBLICOS

6

CARTA DE SERVIÇOS

7

PETICIONAMENTO

8

ATENDIMENTO

E-AGENDAS

9

FISCALIZAÇÃO

10

DEVERES DOS FISCALIZADOS

11

IMPRENSA

12

OUVIDORIA

13

PARLAMENTO

13

FORNECEDORES

14

# VALORES ANM

## TRANSPARÊNCIA

A transparência permite estabelecer uma comunicação aberta, em que o diálogo se constitui como uma linha condutora na prestação de informações. O compromisso com a transparência também nos enseja a necessidade de termos clareza na comunicação, com uma linguagem adequada a cada público, observando o estabelecido nas políticas corporativas.

## COMPLIANCE

Tratam-se dos esforços institucionais para implantação sistemática de controles internos, garantindo que as ações institucionais sejam aderentes aos padrões, leis e regulamentos vigentes, com o objetivo de assegurar que os objetivos e metas estabelecidos sejam alcançados, de forma eficaz, eficiente, efetiva e econômica.

## INTEGRIDADE

Conduta íntegra é um termo que descreve um comportamento caracterizado pela honestidade, retidão e consistência moral. Uma pessoa com conduta íntegra é aquela que age de acordo com os princípios éticos, mantendo-se fiel aos seus valores mesmo quando enfrenta pressões externas.

## ÉTICA

A conduta assumida pelos colaboradores nas ações de relacionamento com todos os públicos, que se orienta pela integridade, responsabilidade e honestidade, seguindo as diretrizes do Código de Ética Profissional do Servidor Público Civil do Poder Executivo Federal, aprovado pelo Decreto nº 1.171, de 22 de junho de 1994

# PÚBLICO DE INTERESSE

## MERCADO REGULADO

Este macro segmento inclui todos os integrantes, diretos e indiretos, a quem a ANM tem o papel de regulamentar, outorgar e fiscalizar a execução de serviços, de forma a aplicar sua visão, missão e objetivos estratégicos.

## PARCEIROS

Este macro segmento é constituído por entidades externas que colaboram com a organização por meio de parcerias de interesse mútuo, para a realização de ações de fomento, cooperação técnica e administrativa e ações operacionais relacionadas às atividades da ANM.

## FORNECEDORES

Compreendem entidades externas fornecedoras de produto ou prestadoras de serviço cuja relação com a ANM ocorre por meio de contrato.

## COLABORADORES

Todos os agentes públicos envolvidos com o desenvolvimento de atividades na ANM integrantes ou não do quadro permanente de pessoal.

## ÓRGÃOS DE CONTROLE

Órgão ou entidade integrante do Poder Público Federal com atribuição legal de fiscalizar a atuação da ANM.



# PÚBLICO DE INTERESSE



## PODER PÚBLICO

Conjunto de órgãos e entidades que compõem o Estado Brasileiro, abrangendo os poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, assim como o Ministério Público de quaisquer das esferas federativas (União, estados, municípios e Distrito Federal).

## PARLAMENTO

Composto pela Câmara dos Deputados e Senado Federal, são responsáveis por criar normas que afetam a ANM, bem como por representar a população.

## SOCIEDADE

Compreende o conjunto de integrantes da sociedade civil organizada e atores sociais que de alguma maneira sejam impactados pelas atividades da ANM.

## IMPRENSA

Representado pelo conjunto de canais, veículos de comunicação e assessorias de imprensa com os quais a ANM se relaciona.

## ACADEMIA

Conjunto de indivíduos e instituições que exercem atividades de ensino, pesquisa e inovação.

# DEVERES DOS AGENTES PÚBLICOS

## Conduta Ética

- Agir com ética, decoro, zelo e eficácia;
- Respeitar a capacidade e as limitações individuais de todos os usuários do serviço público, sem qualquer espécie de preconceito ou distinção;
- Resistir à pressões que visem obter favores, benesses ou vantagens indevidas;
- Seguir o disposto no Decreto 1.171/1991, podendo ser penalizado por agir em desacordo;
- Manter os valores e diretrizes da Administração Pública mesmo em sua vida privada;
- Levar as irregularidades de que tiver ciência a conhecimento das instâncias competentes para apuração.

## Prevenir o Conflito de Interesses

- Evitar o conflito de interesse, priorizando sempre o interesse público em detrimento de interesses privados;
- Consultar a Lei 12.527 ou o Guia de Prevenção ao Conflito de Interesses, para saber quais são as situações que configuram conflito de interesse;
- Realizar consulta prévia ao Sistema Seci, quando estiver em dúvida sobre possível conflito de interesses;
- Declarar-se impedido de atuar em situações de impossibilidade de imparcialidade;
- Não aceitar presentes;
- Atentar aos critérios delimitados por lei para aceitar o recebimento de hospitalidades;
- Quando necessário, instruir o regulado sobre as normas internas de conduta ética e prevenção ao conflito de interesse.

# CARTA DE SERVIÇOS



Os interessados podem consultar os serviços oferecidos pela Agência Nacional de Mineração, suas formas de acesso e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público na [carta de serviços ao usuário](#).

A carta de Serviços traz informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- Serviços oferecidos;
- Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- Principais etapas para processamento do serviço;
- Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- Forma de prestação do serviço; e
- Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

# PETICIONAMENTO

## ADMINISTRATIVO

Aposentados, pensionistas, empresas que prestam serviços à ANM, órgãos públicos, usuários do sistema CNCD/CPK, entre outros, podem apresentar solicitações por meio do peticionamento administrativo.

O Peticionamento possibilita o envio de documentos digitais diretamente à ANM, para nova demanda ou para compor processo já existente.

Os documentos encaminhados por meio do peticionamento dizem respeito à área de suporte, ou seja, estão associados **às atividades administrativas internas da ANM**.

Para enviar documento(s) por meio do peticionamento é preciso se cadastrar como usuário externo no sistema eletrônico de informações (SEI).

O cadastro é permitido somente para pessoa física. No caso de empresas, instituições ou órgãos governamentais, deve ser feito o cadastro do interlocutor ou representante.

Para mais informações e acesso ao manual de cadastro, acesse o site.

## FINALÍSTICO

Para realizar operações relacionadas aos mais de 180 serviços minerários ofertados pela ANM é utilizado o sistema de Protocolo Digital.

Para conferir todos os serviços prestados, acesse a carta de serviços ou a lista de serviços disponibilizados pelo protocolo digital.

O serviço de protocolo digital funciona durante 7 dias por semana, 24 horas por dia e pode ser utilizado por qualquer cidadão.

Para fazer um requerimento via protocolo é preciso se cadastrar no login único do governo federal, esse cadastro pode ser feito por pessoa física ou jurídica.

O protocolo digital está disponível no site da ANM, bem como seu manual de utilização.

Para solicitar vistas e cópias processuais também temos um manual.

Para mais informações, acesse o site.

# ATENDIMENTO

A pessoa, natural ou jurídica, poderá se manifestar junto à ANM, por meio de:

- Audiência, mediante solicitação própria ou a convite de agente público; ou
- Audiência pública, como expositores.

Nas audiências, poderão tratar de:

- formulação, implementação ou avaliação de estratégia de governo ou de política pública ou atividades a elas correlatas;
- edição, revogação ou alteração de ato normativo;
- planejamento de licitações e contratos; e
- edição, alteração ou revogação de ato administrativo;
- representação institucional.

Para solicitar audiência o interessado deverá:

- **ANM SEDE:** Fazer a solicitação, obrigatoriamente, por meio do sistema
- **GERÊNCIAS REGIONAIS:** Encaminhar a solicitação por e-mail, lista completa

# LEMBRETES

O pedido de agendamento de audiência deverá ser realizado com no **mínimo 5** (cinco) dias úteis de **antecedência**.

Para obter vista do processo, além do agendamento de atendimento presencial, é obrigatória a **protocolização do pedido de vistas por meio do protocolo digital**.

A pessoa, natural ou jurídica, deverá declarar que se submete às normas de conduta ética, antes da realização da audiência.

A entrada nas dependências da Agência só será permitida após identificação do representante, bem como autorização pelo responsável pelo atendimento.

As audiências deverão ser realizadas com, no mínimo, dois agentes públicos da Agência Nacional de Mineração.

Para mais informações, acesse o site.

# E-AGENDAS

As audiências realizadas por agentes públicos que integram a Alta Administração (Cargos a partir de DAS 4: Diretores, Assessores, Ouvidor, Corregedor, Auditor, Procurador, Gerentes Regionais e Superintendentes) na Agência Nacional de Mineração, são obrigatoriamente registradas e divulgadas no e-agendas.

Além das audiências, também são registrados no e-agendas:

- participação em compromisso público, ocorrido presencialmente ou não, ainda que fora do local de trabalho, em território nacional ou estrangeiro;
- hospitalidades e presentes recebidos de agente privado, em decorrência do cargo ou da função pública;
- viagem realizada no exercício de função pública, na qual haja custeio de despesas por agente privado, no todo ou em parte;
- período de ausência, com indicação, quando houver, de seu substituto.

Ainda que o compromisso público não tenha sido previamente agendado, deverá ser registrado no e-agendas no prazo de sete dias após a realização.

Para consultar a agenda das autoridades acima, acesse o [site](#).



# FISCALIZAÇÃO

Para realizar uma fiscalização os servidores da ANM deverão:

- usar vestimenta adequada para a situação;
- portar, obrigatoriamente, identidade funcional e/ou crachá;
- ir até o local da fiscalização com veículo oficial devidamente identificado, não podendo utilizar veículos de terceiros ou fornecidos pela empresa;
- estar sempre acompanhado de outro servidor, totalizando no mínimo 02 por vistoria;
- sempre que possível, deverá ser realizado rodízio entre os servidores que irão compor as equipes, de forma a evitar que os mesmos agentes fiscalizem os mesmos empreendimentos;
- o técnico não deverá avisar previamente o regulado da ação de fiscalização, com exceção de vistoria específica para atestar capacidade financeira e em fase de pesquisa, devendo formalizar e justificar no respectivo processo.

Se no ato de vistoria for identificada postura de intransigência que represente risco ao fiscal, o técnico encarregado da fiscalização deverá se retirar do local e informar do fato a Regional, que analisará se será solicitado o apoio da Polícia Federal para nova vistoria ou se encaminhará denúncia ao Ministério Público com as informações de que já dispõe.

## FISCALIZAÇÃO DE BARRAGENS

Os procedimentos para fiscalização de barragens diferem das demais fiscalizações realizadas pela ANM, nos seguintes pontos:

- O regulado será informado, via e-mail, com 20 dias corridos de antecedência da data agendada para a vistoria de campo;
- Haverá sessão técnica prévia, que deve ser agendada antes da vistoria de campo, podendo ser virtual ou presencial.

## LEMBRETE AOS AGENTES PÚBLICOS

- É proibido o recebimento de presentes em qualquer circunstância;
- O recebimento de brindes e hospitalidades deve estar de acordo com os critérios estabelecidos pelo Decreto 10.889/2021;
- Dependendo do local e acesso ao lugar da fiscalização é permitido usar restaurante e alojamento do empreendimento, desde que não caracterize benefício pessoal;
- Sempre que necessário, o fiscal deve declarar-se impedido de fiscalizar na impossibilidade de imparcialidade.

# DEVERES DOS FISCALIZADOS

## É dever do fiscalizado:

- Receber os técnicos da Agência com educação e presteza;
- Agir com ética e integridade;
- Fornecer informações solicitadas e necessárias à fiscalização;
- Levar as irregularidades de que tiver ciência ao conhecimento das instâncias competentes para apuração.
- Lavrar a jazida de acordo com o plano de aproveitamento econômico aprovado pela ANM;
- Extrair somente as substâncias minerais indicadas na concessão de lavra;
- Comunicar à ANM o descobrimento de qualquer outra substância mineral não incluída na concessão de lavra;
- Executar os trabalhos de mineração com observância às normas regulamentares;
- Responder pelos danos e pelos prejuízos a terceiros que resultarem, direta ou indiretamente, da lavra;
- Tomar as providências indicadas pela fiscalização da ANM e de outros órgãos e entidades da administração pública;
- Seguir o disposto na Política Nacional de Segurança de Barragens, estabelecida pela Lei nº 12.334/2010;
- Prevenir, mitigar e compensar os impactos ambientais decorrentes dessa atividade, incluídos aqueles relativos ao bem-estar das comunidades envolvidas e ao desenvolvimento sustentável no entorno da mina.

## É vedado ao fiscalizado:

- Oferecer presentes aos agentes públicos presentes;
- Oferecer aos agentes públicos brindes, que:
  - a) excedam a frequência máxima de uma vez ao ano;
  - b) exceda o valor de 1% do teto regulatório (R\$ 392,93);
  - c) não sejam distribuídos de forma generalizada.
- Oferecer aos agentes públicos hospitalidades, que:
  - a) não estejam diretamente relacionados com os propósitos institucionais;
  - b) tenham padrões superiores aos adotados pela administração pública federal em serviços semelhantes;
  - c) não sejam ofertadas a outros participantes nas mesmas condições; e
  - d) caracterizem benefício pessoal.
- Dificultar ou impossibilitar, por lavra ambiciosa, o aproveitamento posterior da jazida;
- Suspender os trabalhos de lavra sem comunicação prévia à ANM.

O regulado que agir de forma contrária ao disposto nas legislações vigentes, poderá ser penalizado com sanções que vão de multa a detenção. (Leis nº Lei nº 8176/1991; 9.605/1988; 12.846/2013)

# IMPRENSA

A comunicação externa, que envolve o relacionamento com a imprensa e com veículos de comunicação do Governo, tem como características e deveres:

- divulgar sua atuação em casos e projetos que tenham grande alcance, efeito paradigmático ou caráter pedagógico, observando os critérios editoriais;
- intermediar o contato com a imprensa;
- atuar na busca pela correção ou retratação de notícias equivocadas, no caso de erro no entendimento da mensagem.

O relacionamento com a Imprensa é feito pela Assessoria de Comunicação (ASCOM) e tem como uma das atribuições atender as demandas da mídia, bem como propor pautas para os veículos de comunicação locais e nacionais.

Os jornalistas **não devem contatar diretamente o servidor, e esses não devem se pronunciar em nome da Agência**. Nesse caso, é necessário direcionar a demanda para a área de comunicação, informando o jornalista do procedimento padrão.

É imprescindível **não ignorar a imprensa**. Assim, será possível criar um vínculo de confiança com os veículos de comunicação e construir uma imagem positiva perante a sociedade.

A ASCOM irá avaliar qual profissional **poderá ser porta-voz da ANM nas situações específicas**.

O contato pode ser feito por e-mail para: **ascom@anm.gov.br**

# OUVIDORIA

O interessado que desejar enviar um elogio, pedido de informação, reclamação, sugestão ou denúncia à ANM, poderá fazê-lo pelo [Fala.Br](#).

O acesso é feito por meio do login único do governo federal e o cadastro é feito no [site](#).

As denúncias devem conter, minimamente, os elementos: autoria do fato, descrição da conduta e elementos de prova ou indicação de onde podem ser encontrados, como testemunhas, documentos, fotos, vídeos e outros.

Também poderão ser feitas denúncias presencialmente quando na ANM sede, localizada em Brasília (Edifício CNC III - SBN Quadra 2, Bloco N - Asa Norte). Para isso, o interessado deverá realizar agendamento prévio no [site](#).

Para mais informações acesso o [site](#).

# PARLAMENTO

Na ANM a Assessoria Parlamentar (ASPAR) é responsável por acompanhar os processos das casas legislativas e fortalecer a disseminação de práticas voltadas às tratativas desta Agência com o Parlamento.

A solicitação de agendas de reuniões pelas unidades internas com representantes das casas legislativas, deverão ser comunicadas à ASPAR com antecedência, para que sejam avaliadas a oportunidade e a conveniência de sua participação.

Também é função da ASPAR coordenar as demandas e o recebimento dos posicionamentos das proposições em tramitação no Congresso Nacional. Essa articulação é fundamental para a defesa do posicionamento da ANM nas deliberações realizadas no Congresso Nacional.

O contato pode ser feito por e-mail para: [aspar@anm.gov.br](mailto:aspar@anm.gov.br)

Para mais informações acesse o [site](#).

# FORNECEDORES

Os fornecedores, representantes de empresas privadas e outros, devem seguir as diretrizes abaixo:

- A comunicação entre as partes deverá ser formalizada, isto é, escrita e enviada por meio dos canais institucionais;
- A interação e a comunicação devem ser transparentes, com informações confiáveis;
- As empresas e seus representantes devem cumprir a legislação vigente, aplicável às suas atividades, assim como as políticas e diretrizes internas da ANM;
- As interações presenciais precisam ser agendadas e ter pauta definida, conforme diretrizes do capítulo **atendimento**;
- Nas interações realizadas presencialmente, devem constar sempre a presença de no mínimo 2 (dois) agentes da ANM;
- Caso as empresas ou representantes tenham acesso à informações restritas ou sigilosas em virtude do relacionamento com a ANM, estas devem ser resguardadas.

É vedado ao fornecedor, representante de empresa e ao público externo de forma geral:

- Ofertar presentes;
- Ofertar brindes fora dos critérios estabelecidos por lei;
- Ofertar entretenimento, hospitalidade e alojamento fora dos critérios estabelecidos por lei;
- Realizar patrocínios e doações filantrópicas;
- Realizar transações com intermediários.

A ANM espera que os seus fornecedores adotem uma gestão socialmente responsável, que resulte em menores riscos sociais, econômicos e ambientais, gerenciando, de maneira equilibrada, os impactos de seus produtos e atividades sobre o meio ambiente e a sociedade.



# LEGISLAÇÃO

Lei nº 18.176, de 1991, que define crimes contra a ordem econômica e cria o Sistema de Estoques de Combustíveis.

Lei nº 9.605, de 1998, que dispõe sobre as sanções penais e administrativas derivadas de condutas e atividades lesivas ao meio ambiente, e da outras providências.

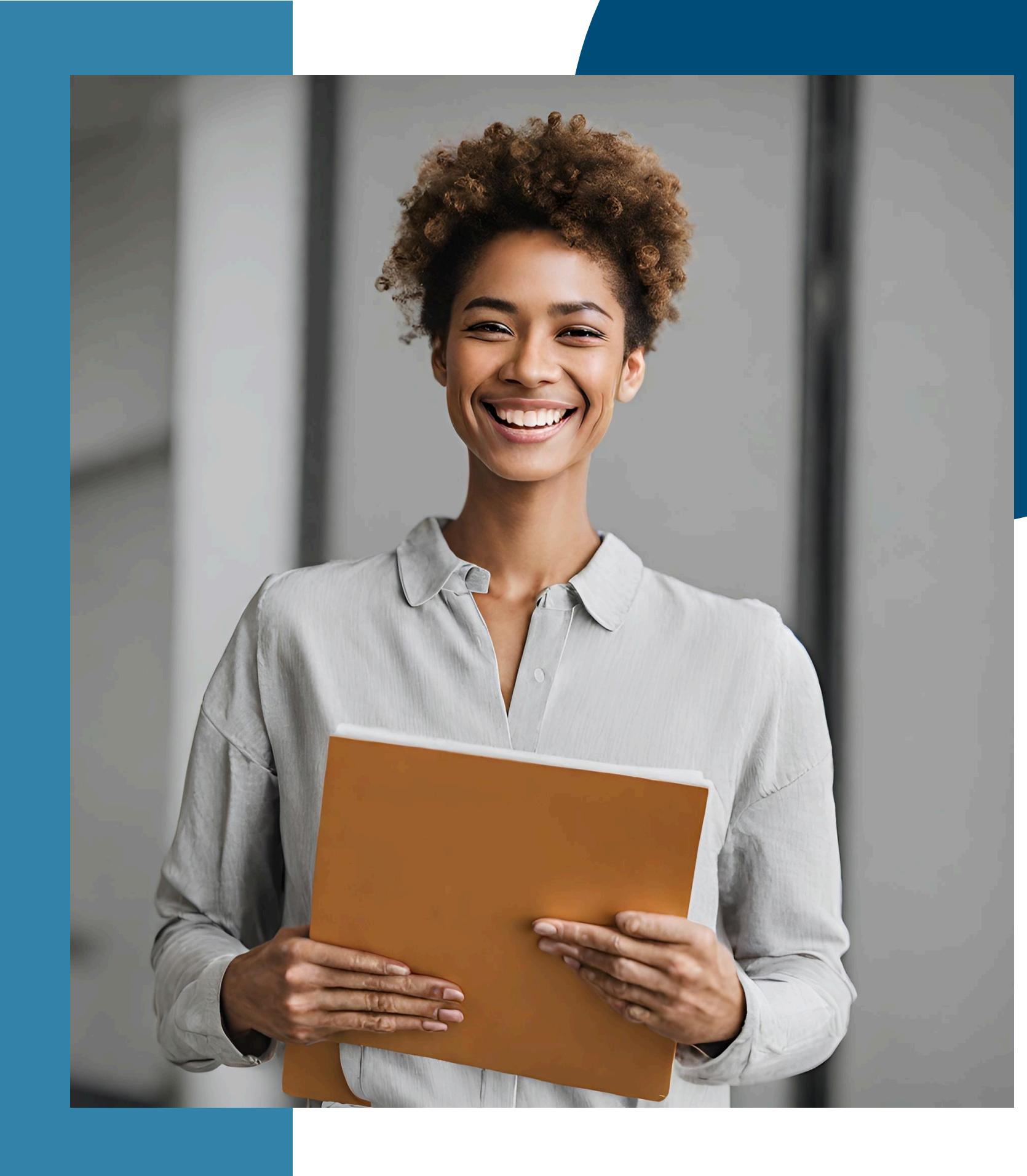
Lei nº 12.846, de 2013, que dispõe sobre a responsabilização administrativa e civil de pessoas jurídicas pela prática de atos contra a administração pública, nacional ou estrangeira, e dá outras providências.

Lei nº 12.813, de 2013, que define as configurações de conflito de interesses.

Decreto-Lei nº 227, de 1967, que institui o Código de Mineração.

Decreto nº 10.889, de 2021, que veda o recebimento de presentes e institui o sistema e-Agendas.

Resolução ANM nº 77/2021, que define normas para agendamento de audiência.





**ANM**

Agência  
Nacional de  
Mineração

---

**SETOR BANCÁRIO NORTE QUADRA 02 BLOCO N  
EDIFÍCIO CNC III  
CEP: 70040-020 - BRASÍLIA - DF  
TELEFONE: (61)3312-6965**