



RELATÓRIO GERENCIAL DAS  
ATIVIDADES DE OUVIDORIA DA ANM  
**ANO-BASE 2023**

**DIRETOR-GERAL**

Mauro Henrique Moreira Sousa

**DIRETORES**

Guilherme Santana Lopes Gomes

Roger Romão Cabral

Tasso Mendonça Júnior

Caio Mário Trivellato Seabra Filho

**CHEFE DE GABINETE DO DIRETOR-GERAL**

Andréa Barbi Chaves Mroginski

**OUVIDOR INTERINO**

André Elias Marques

**SECRETARIA DA OUVIDORIA**

Lorena de Souza Sampaio

# SUMÁRIO

1. A Agência Nacional de Mineração (ANM)	5
2. As Ouvidorias e a Ouvidoria da ANM	6
3. Relatório Anual de Atividades de Ouvidoria	7
4. Força de Trabalho da Ouvidoria da ANM	8
5. Demandas recebidas em 2023	9
5.1. Sistema Fala.BR	9
5.1.1. Demandas de acesso à informação (via LAI)	10
5.1.2. Demais demandas via Fala.BR	12
5.2. Demandas via e-mail, telefone e presencial	14
6. Análise das demandas recebidas em 2023	15
7. Transparência Ativa na ANM	17
8. Atendimento às recomendações da CGU	18
9. Ações em 2023 e previsões para 2024	20
10. Conclusão e recomendações	21

# SUMÁRIO INTERATIVO

<h2>1. A AGENCIA NACIONAL DE REGULAÇÃO (ANR)</h2> <p>A Agência Nacional de Regulação (ANR) é uma entidade reguladora criada em 2010, com o objetivo de regular o setor elétrico brasileiro, promovendo a eficiência, a segurança e a sustentabilidade do sistema de energia elétrica.</p> <p>A ANR atua em áreas como: planejamento, operação, manutenção e expansão do sistema de energia elétrica, além de regular as atividades das concessionárias de energia elétrica.</p> <p>Desde sua criação, a ANR tem desempenhado um papel fundamental na promoção da eficiência, da segurança e da sustentabilidade do sistema de energia elétrica brasileiro, contribuindo para a melhoria da qualidade do serviço prestado aos consumidores e para a atração de investimentos para o setor.</p>	<h2>2. AS OUBRIDORIAS E A DIVISÃO DE ANR</h2> <p>A Ouvidoria é um órgão de controle interno, responsável por receber, analisar e acompanhar as reclamações dos cidadãos em relação ao funcionamento da ANR.</p> <p>A Ouvidoria atua em áreas como: atendimento ao cidadão, análise de reclamações, acompanhamento de processos, comunicação com o cidadão e prestação de contas.</p> <p>Desde sua criação, a Ouvidoria tem desempenhado um papel fundamental na promoção da transparência, da accountability e da melhoria da qualidade do serviço prestado pela ANR.</p>	<h2>3. RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DE OUBRIDORIA</h2> <p>O Relatório Anual de Atividades de Ouvidoria é um documento que apresenta o desempenho da Ouvidoria em relação ao atendimento das reclamações dos cidadãos em 2023.</p> <p>O relatório apresenta informações sobre: o volume de reclamações recebidas, o tempo de resposta, a satisfação dos cidadãos e as ações tomadas para resolver as reclamações.</p> <p>Este relatório é uma ferramenta importante para a prestação de contas da Ouvidoria e para a melhoria da qualidade do serviço prestado pela ANR.</p>	<h2>4. FORÇA DE TRABALHO DE OUBRIDORIA NA ANR</h2> <p>A força de trabalho da Ouvidoria é composta por profissionais altamente qualificados, responsáveis pelo atendimento das reclamações dos cidadãos.</p> <table border="1"><thead><tr><th>Área</th><th>Atividade</th><th>Responsável</th><th>Contato</th></tr></thead><tbody><tr><td>Atendimento ao Cidadão</td><td>Recepção e triagem das reclamações</td><td>Equipe de Atendimento</td><td>0800-123456</td></tr><tr><td>Análise e acompanhamento</td><td>Análise de reclamações e acompanhamento de processos</td><td>Equipe de Análise</td><td>0800-123456</td></tr><tr><td>Comunicação</td><td>Resposta às reclamações e comunicação com o cidadão</td><td>Equipe de Comunicação</td><td>0800-123456</td></tr></tbody></table> <p>Desde sua criação, a Ouvidoria tem investido em capacitação e treinamento de seus profissionais, visando a melhoria da qualidade do atendimento e a satisfação dos cidadãos.</p>	Área	Atividade	Responsável	Contato	Atendimento ao Cidadão	Recepção e triagem das reclamações	Equipe de Atendimento	0800-123456	Análise e acompanhamento	Análise de reclamações e acompanhamento de processos	Equipe de Análise	0800-123456	Comunicação	Resposta às reclamações e comunicação com o cidadão	Equipe de Comunicação	0800-123456
Área	Atividade	Responsável	Contato																
Atendimento ao Cidadão	Recepção e triagem das reclamações	Equipe de Atendimento	0800-123456																
Análise e acompanhamento	Análise de reclamações e acompanhamento de processos	Equipe de Análise	0800-123456																
Comunicação	Resposta às reclamações e comunicação com o cidadão	Equipe de Comunicação	0800-123456																
<h2>5. DEMANDA RECEBIDA EM 2023</h2> <p>A demanda recebida em 2023 foi composta por reclamações de cidadãos em relação ao funcionamento da ANR, abrangendo áreas como: planejamento, operação, manutenção e expansão do sistema de energia elétrica.</p> <p>As principais demandas recebidas foram relacionadas à qualidade do serviço prestado, ao tempo de resposta e à transparência das informações.</p> <p>A ANR tem adotado medidas para resolver essas demandas, visando a melhoria da qualidade do serviço prestado e a satisfação dos cidadãos.</p>	<h2>6. ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS EM 2023</h2> <p>A análise das demandas recebidas em 2023 revelou que as principais causas das reclamações foram relacionadas à qualidade do serviço prestado, ao tempo de resposta e à transparência das informações.</p> <p>Essas reclamações foram classificadas em níveis de gravidade, variando de baixa a alta, dependendo da complexidade e do impacto das demandas.</p> <p>A ANR tem adotado medidas para resolver essas demandas, visando a melhoria da qualidade do serviço prestado e a satisfação dos cidadãos.</p>	<h2>7. TRANSPARÊNCIA ATIVA NA ANR</h2> <p>A transparência ativa é uma ferramenta importante para a prestação de contas da ANR e para a melhoria da qualidade do serviço prestado.</p> <p>A ANR tem adotado medidas para promover a transparência ativa, disponibilizando informações sobre seus processos, serviços e resultados.</p> <p>Essas medidas incluem: a publicação de relatórios, a realização de audiências públicas e a disponibilização de canais de comunicação.</p>	<h2>8. ATENDIMENTO DE RECOMENDAÇÕES DA COU</h2> <p>A COU é um órgão de controle externo, responsável por acompanhar o cumprimento das recomendações emitidas em relação ao funcionamento da ANR.</p> <p>A ANR tem adotado medidas para atender às recomendações da COU, visando a melhoria da qualidade do serviço prestado e a satisfação dos cidadãos.</p> <p>Essas medidas incluem: a implementação de planos de ação, a realização de auditorias e a prestação de contas.</p>																
<h2>9. AÇÕES EM 2023 E PERSPECTIVAS PARA 2024</h2> <p>As ações em 2023 foram focadas na melhoria da qualidade do atendimento, na promoção da transparência e na implementação de medidas para resolver as demandas dos cidadãos.</p> <p>As perspectivas para 2024 incluem a continuidade das ações em andamento, a adoção de novas medidas e a busca por soluções inovadoras para resolver as demandas dos cidadãos.</p>	<h2>10. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES</h2> <p>A Ouvidoria concluiu que o atendimento das reclamações dos cidadãos em 2023 foi satisfatório, com melhorias em relação ao tempo de resposta e à qualidade do atendimento.</p> <p>Recomenda-se a ANR continuar investindo em capacitação e treinamento de seus profissionais, visando a melhoria da qualidade do atendimento e a satisfação dos cidadãos.</p>																		

# 1. A AGÊNCIA NACIONAL DE MINERAÇÃO (ANM)

A Agência Nacional de Mineração (ANM) é uma autarquia, sob regime especial, criada pela **Lei nº 13.575, de 26 de dezembro de 2017**, dotada de personalidade jurídica de direito público com independência administrativa, autonomia patrimonial e financeira. A Agência tem sede em Brasília e possui unidades operacionais em todos os Estados da Federação.

A ANM tem como missão gerir o patrimônio mineral brasileiro, de forma social, ambiental e economicamente sustentável, utilizando instrumentos de regulação em benefício da sociedade.

Dentro deste contexto, compete à ANM a implementação de políticas nacionais para as atividades de mineração e a elaboração de normas e padrões para o aproveitamento dos recursos minerais, por intermédio dos macroprocessos de gestão interna, regulação, fiscalização, outorga, constituição e cobrança dos créditos decorrentes da Compensação Financeira pela Exploração de Recursos Minerais (CFEM), da Taxa Anual por Hectare (TAH), entre outras incumbências relativas às atividades de mineração no País.

## 2. AS OUVIDORIAS E A OUVIDORIA DA ANM

As ouvidorias da Administração Pública Federal foram criadas em cumprimento à **Lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017**.

As ouvidorias têm como **atribuições precípua**s:

- promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos em lei;
- 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;
- promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Para o contexto da ANM, a ouvidoria é um importante instrumento de controle social e contato do cidadão com a agência, além de uma ferramenta de gestão que promove a constante melhoria dos processos de trabalho, dos serviços prestados e da comunicação entre a ANM e a sociedade.

Além das atividades precípua

s estabelecidas nos normativos que regulamentam a atividade na Administração Pública Federal, a Ouvidoria da ANM é interlocutora da agência junto à Controladoria-Geral da União, Ouvidoria Geral da União e quaisquer outros órgãos que demandem temas de interesse social relacionados com a atividade de mineração.

### 3. RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES DE OUVIDORIA

O Relatório Anual de Atividades de Ouvidoria é o instrumento de apresentação das ações de ouvidoria realizadas no exercício, contendo os dados das atividades executadas diante das manifestações demandadas pela sociedade por meio dos diversos canais de comunicação disponíveis (Sistema Fala.BR, e-mail, telefone, presencial, correspondência), as eventuais falhas e as oportunidades de melhoria identificadas, problemas e hipóteses validadas e possíveis soluções para as causas identificadas.

A elaboração deste relatório possui previsão normativa no inciso III do artigo 22 da **Lei nº 13.848 de 25 de junho de 2019 (Lei Geral das Agências Reguladoras)** e seu conteúdo atende ao previsto pelo artigo 51 da **Portaria CGU nº 581 de 09 de março de 2021**.

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. 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.

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.

Assim sendo, apresenta-se adiante os resultados dos trabalhos desta Ouvidoria realizados ao longo do ano de 2023.

## 4. FORÇA DE TRABALHO DA OUVIDORIA DA ANM

Em 2023 a Ouvidoria da ANM (OUV-ANM) apresentou o seguinte quadro de profissionais:

NOME	INÍCIO	FORMAÇÃO	CARGO
André Elias Marques	27/04/2022	Tecnologia em Geoprocessamento	Técnico em Atividades de Mineração
Lorena de Souza Sampaio	27/10/2022	Secretariado Executivo	Técnica em Secretariado

Em comparação ao ano de 2022, a estrutura da Ouvidoria se manteve a mesma em 2023.

Considerando o volume de demandas e a responsabilidade em fazer gestão de toda a comunicação da sociedade com a agência, entendemos que o quadro de profissionais do setor de Ouvidoria da ANM ainda se encontra aquém do ideal para cumprimento de suas atividades, contudo, para o ano de 2024 há previsão de reforço na estrutura da Ouvidoria da ANM.

## 5. DEMANDAS RECEBIDAS EM 2023

As demandas de Ouvidoria são recepcionadas via Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), via e-mail, de forma presencial, via correspondência ou por telefone.

### 5. 1. Sistema Fala.BR

A **Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR**, desenvolvida pela Controladoria-Geral da União (CGU), é um canal integrado para encaminhamento de manifestações (pedidos de acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios, comunicações e *Simplifique!*) a órgãos e entidades do poder público.

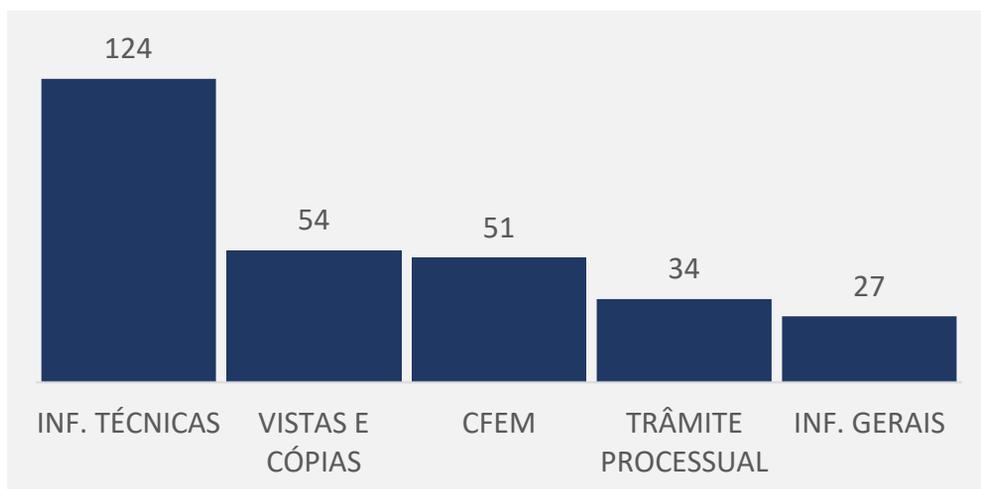
O canal reúne funcionalidades do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv) e do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), assim como os procedimentos para tratamento dos pedidos de simplificação.



### 5.1.1. Demandas de acesso à informação (via LAI)

A Ouvidoria da ANM recebeu um total de **550** (quinhentas e cinquenta) demandas de acesso à informação (via Lei de Acesso à Informação - LAI), com um tempo médio de resposta de **4,80 dias**, com um total de **78** (setenta e oito) recursos impetrados em 1ª instância, **22** (vinte e dois) recursos impetrados em 2ª instância, 6 (seis) recursos impetrados em 3ª instância e **nenhum** recurso encaminhado à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

Foram registrados **68** (sessenta e oito) assuntos diversos, dos quais destacamos os cinco assuntos mais demandados:



A Ouvidoria da ANM respondeu a **100% das demandas** via Lei de Acesso à Informação realizadas em 2023 dentro do prazo legal. O índice de satisfação quanto ao atendimento dos pedidos reduziu de **4,29/5,0 para 4,27/5,0** e houve redução do índice de compreensão das respostas (**4,69/5,0 para 4,41/5,0**), o que mostra uma sutil redução da satisfação dos usuários em relação aos atendimentos para a modalidade LAI, possivelmente motivada pela greve enfrentada pela ANM em 2023, considerando maior demora de tempo de resposta e compreensão pelas atividades reduzidas no período da greve.

Apresentamos quadro-resumo com os dados informados. Além disso, estes dados poderão ser conferidos no [“Painel da Lei de Acesso à Informação”](#) disponibilizado pela CGU.



### 5.1.2. Demais demandas via Fala.BR

A Ouvidoria da ANM registrou um total de **845** (oitocentas e quarenta e cinco) demandas classificadas entre solicitações, comunicações, denúncias, reclamações, sugestões, elogios e “Simplifique!” (este último com nenhuma contribuição ao longo dos anos de 2022 e 2023).

Ressaltamos que eventuais reclassificações das tipologias das demandas poderão acarretar em divergências entre os dados registrados por esta Ouvidoria e os dados apresentados junto ao *Painel Resolveu?* disponibilizado pela CGU.

➤ **Solicitações** – Foram registradas **340** (trezentas e quarenta) demandas para **56** (cinquenta e seis) assuntos variados, dos quais destacamos os cinco assuntos mais demandados:

- Informações técnicas – 133 (cento e trinta e três) demandas;
- Trâmite processual – 32 (trinta e duas) demandas;
- Informações gerais – 17 (dezessete) demandas;
- CFEM – 17 (dezessete) demandas;
- Taxas, multas e emolumentos – 16 (dezesesseis) demandas.

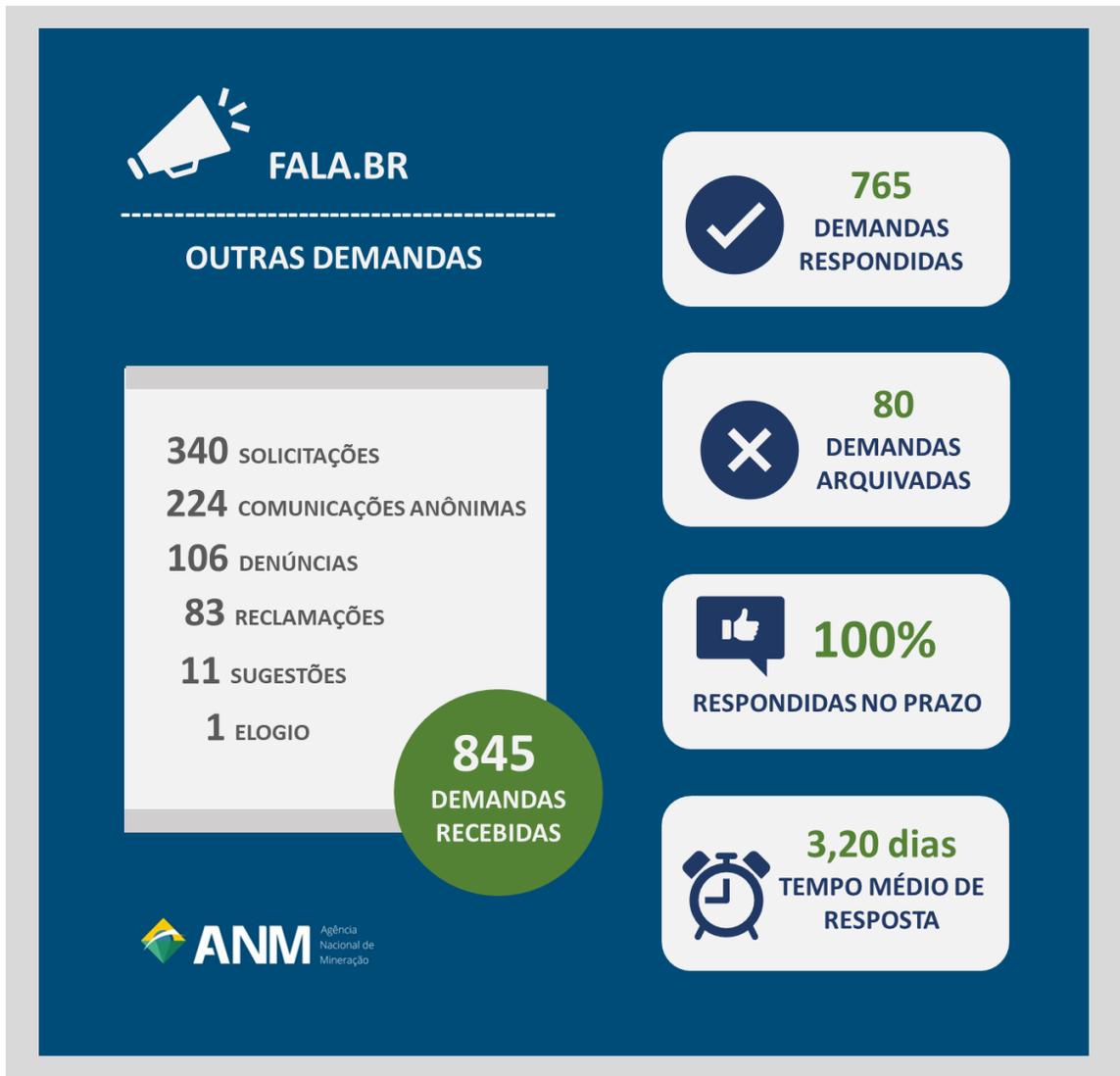
➤ **Comunicações** – Foram registradas **224** (duzentas e vinte e quatro) comunicações anônimas sobre **24** (vinte e quatro) assuntos variados, dos quais destacamos os dois assuntos mais demandados:

- Lavra ilegal – 159 (cento e cinquenta e nove) demandas;
- Operações irregulares em mineração – 38 (trinta e oito) demandas;

- **Denúncias** – Foram registradas **106** (cento e seis) demandas sobre **20** (vinte) assuntos variados, dos quais destacamos os três assuntos mais demandados:
  - Lavra ilegal – 59 (cinquenta e nove) demandas;
  - Operações irregulares – 17 (dezesete) demandas;
  - Conduta ética – 7 (sete) demandas.
  
- **Reclamações** – Foram registradas **83** (oitenta e três) demandas sobre **25** (vinte e cinco) assuntos variados, dos quais destacamos os três assuntos mais demandados:
  - Tramitação processual (atrasos/demora) – 26 (vinte e seis) demandas;
  - Disponibilidade (paralisação de novas rodadas) – 7 (sete) demandas;
  - Informações técnicas (divergência de entendimentos) – 6 (seis) demandas.
  
- **Sugestões e Elogios** – Foram registradas **11** (onze) sugestões devidamente encaminhadas às áreas especialistas para ciência e possíveis providências, assim como registramos apenas **1** (um) elogio a funcionários(as) da ANM, com o devido encaminhamento para anotação nos assentos funcionais junto à Superintendência de Desenvolvimento e Gestão Estratégica de Pessoas da ANM, assim como às chefias imediatas dos servidores elogiados.

A Ouvidoria arquivou, ao longo de 2023, 80 (oitenta) demandas por não apresentarem assuntos relacionados (falta de materialidade) à ANM, apresentarem duplicidade ou apresentarem matérias genéricas encaminhadas a diversos órgãos.

A seguir, apresentamos quadro-resumo com os dados relatados acima. Além disso, estes dados poderão ser conferidos no [“Painel Resolveu?”](#) disponibilizado pela CGU.



## 5.2. Demandas via e-mail, telefone e presencial

Foram registradas **533** (quinhentos e trinta e três) demandas encaminhadas ao e-mail da Ouvidoria da ANM, **3** (três) atendimentos presenciais e apenas **1** (um) atendimento telefônico que se transformou em demanda às áreas técnicas da ANM, com todas as demandas devidamente atendidas e com total resolutividade dos casos no que compete ao setor de Ouvidoria.

## 6. ANÁLISE DAS DEMANDAS RECEBIDAS EM 2023

Considerando os quantitativos relacionados no item anterior, esta Ouvidoria assegura que os avanços promovidos pela ANM em tecnologia da informação (digitalização de processos minerários, rotinas de trabalho automatizadas, painéis interativos, sensoriamento remoto); em revisão do fardo regulatório (agendas regulatórias e edição de novas resoluções); e a adoção de boas práticas regulatórias (audiências e consultas públicas, AIR e ARR) promoveram maior satisfação dos usuários em relação aos serviços prestados, garantindo melhores índices de governança, integridade e segurança jurídica ao setor regulado.

Contudo, alguns temas tratados pela ANM ainda carecem de pontos de atenção para promoção de melhorias e ajustes, dos quais destacamos três casos que passamos a detalhar abaixo.

Dentre os pontos sensíveis, assim como em 2022, seguimos destacando o procedimento de **distribuição de CFEM aos municípios afetados**, matéria que novamente liderou as estatísticas de reclamações, recursos em LAI e questionamentos junto à Ouvidoria ao longo do ano de 2023.

Contudo, apesar da greve de servidores da ANM vivida em 2023 e atraso na devida regulamentação da matéria, houve avanços significativos no segundo semestre de 2023 e, atualmente, a situação de repasse de CFEM aos municípios afetados foi atualizada e estabilizada pela equipe da SAR.

Ressaltamos o esforço hercúleo da Superintendência de Arrecadação e Fiscalização de Receitas em buscar atender aos cronogramas e realizar todas as análises inerentes ao processo de trabalho, realizando contínua comunicação à sociedade no portal da ANM e junto à Ouvidoria.

Importante ressaltar, também, a manutenção **da baixa capacidade de resposta ao volume de demandas relacionadas às atividades de lavras ilegais/irregulares** que totalizaram 273 (duzentas e setenta e três) demandas ao longo de 2023. A reabertura de chamadas para prestação de contas relacionadas à matéria (apurações e fiscalizações realizadas) novamente não ultrapassou 10% de todo o volume demandado para o exercício.

As oportunidades de melhoria e possíveis soluções aos casos críticos elencados estão intrinsecamente ligadas ao necessário investimento estrutural para a ANM, matéria exaustivamente negociada junto ao Ministério de Minas e Energia, Ministério da Economia, Casa Civil e Congresso Nacional ao longo do ano de 2023. Considerando que esta agência passa por grande defasagem de pessoal, de estrutura de cargos e de orçamento desde sua criação, quando comparada às demais agências reguladoras, tal realidade dificulta sobremaneira uma prestação de serviços em excelência à sociedade.

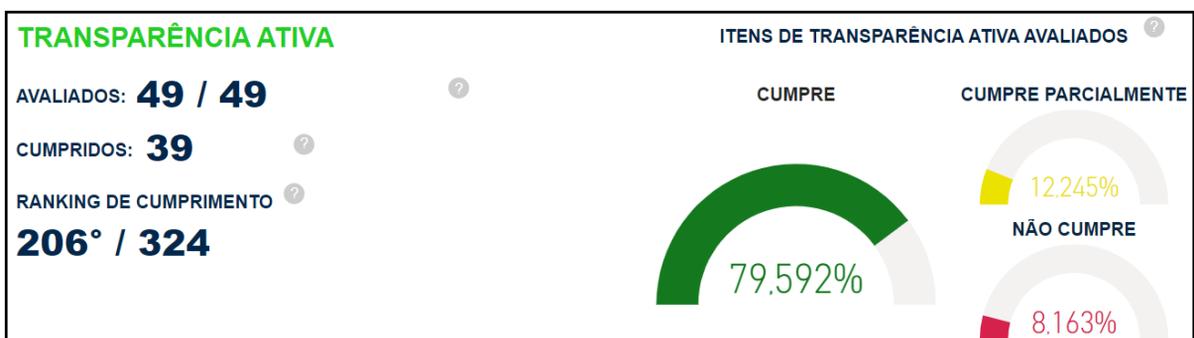
## 7. TRANSPARÊNCIA ATIVA NA ANM

A transparência ativa consiste na atuação **voluntária** e **proativa** do poder público em disponibilizar informações e dados em seu endereço eletrônico na internet, sem necessidade de pedidos prévios.

A Controladoria-Geral da União realiza o monitoramento da disponibilização das informações obrigatórias, que devem seguir as diretrizes do **Guia de Transparência Ativa** quanto à forma e local de publicação.

A CGU monitora um total de **49 (quarenta e nove) itens em transparência ativa**, dos quais a ANM passou a cumprir **39 (trinta e nove) itens**, em comparação com apenas 13 (treze) itens no ano de 2022, o que fez a ANM saltar da 257ª para a 206ª posição de um total de trezentos e vinte e quatro órgãos monitorados.

O quadro abaixo apresenta os números em Transparência Ativa relacionados à ANM e poderão ser conferidos junto ao “Painel Lei de Acesso à Informação”, disponibilizado pela CGU.



Para fins de aumento do cumprimento destes itens no âmbito da ANM, a Ouvidoria autuou processo SEI sob NUP **48051.006808/2022-45** em 03/11/2022 e o encaminhou às áreas detentoras das informações a serem publicadas no portal da ANM.

## 8. ATENDIMENTO ÀS RECOMENDAÇÕES DA CGU

Em outubro de 2022 recebemos **Relatório Final de Avaliação sobre a Ouvidoria da Agência Nacional de Mineração**, realizado pela Ouvidoria Geral da União/CGU, no período avaliado de 01/10/2020 a 30/09/2021. Na oportunidade, foram realizadas sete recomendações, conforme rol abaixo:

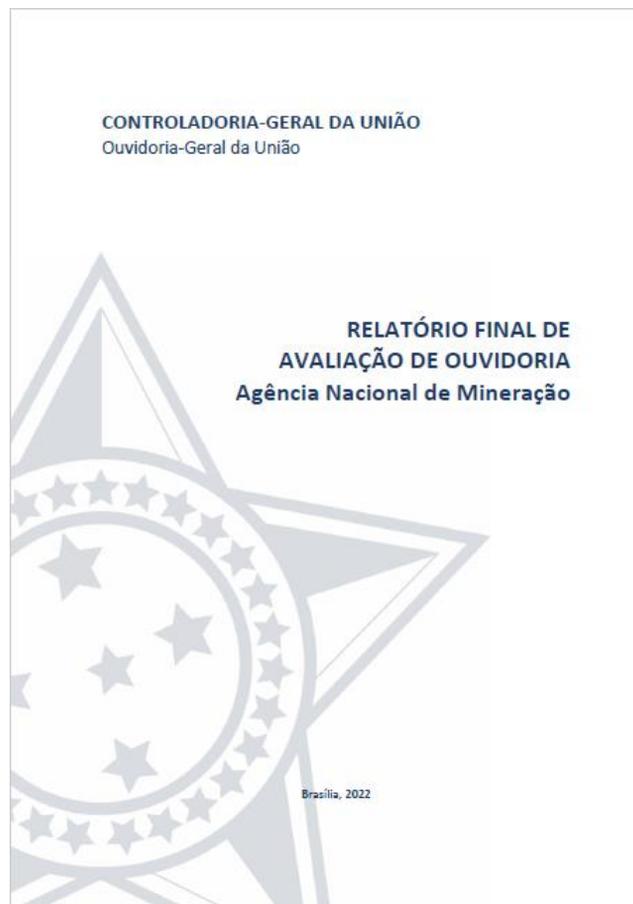
- Implementar um fluxo institucional das atividades de Ouvidoria.  
**Status: concluída.**
- Implementar um sistema informatizado de tratamento/trâmite das manifestações. E, caso a unidade avaliada opte por não utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR., que a OUV informe anualmente 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.  
**Status: em reavaliação sobre sua necessidade.**
- Utilizar o Fala.BR como único canal de recebimento de manifestações (acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique).  
**Status: concluída.**
- Aprimorar os procedimentos salvaguardas à identidade de denunciante, de acordo com o Decreto 10.153/19, inclusive, com a alteração da Resolução da Diretoria Colegiada nº 102/22, a qual aprova o Regimento Interno da Agência.  
**Status: concluída.**
- Adequação das atividades de Ouvidoria às disposições da Lei 13.460/17 e da Portaria CGU nº 581/21, em especial ao que se refere às atividades de acompanhamento, interação com a sociedade, geração de informações gerenciais a partir das manifestações, bem como no que tange à transparência do Portal.  
**Status: concluída.**

- Aprimoramento do Relatório de gestão, nos termos da Portaria CGU Nº 581/21, art. 52.

**Status: concluída com o presente relatório.**

- Adoção de medidas por parte do Ouvidor, junto à Diretoria Colegiada, no intuito de que a Ouvidoria possua uma estrutura administrativa compatível com suas atribuições.

**Status: previsão de reestruturação no início de 2024.**



Os relatórios de avaliação de ouvidorias do Poder Executivo Federal poderão ser consultados no repositório da [Base de Conhecimento da CGU](#) – Publicações Relatoriais – Ouvidoria.

## 9. AÇÕES EM 2023 E PREVISÕES PARA 2024

Ao longo do ano de 2023 a Ouvidoria participou de diversos eventos técnicos e de representação junto ao setor regulado e sociedade. Abaixo, relacionamos as principais ações executadas no exercício:

**Eventos:** ao longo de 2023, a Ouvidoria da ANM participou de reuniões públicas relacionadas às matérias de regulação da agência, esteve presente no *Prospectors & Developers Association of Canada (PDAC) 2023*, na cidade de Toronto/CAN, assim como, participou da *EXPOSIBRAM e Conferência Internacional da Amazônia e Novas Economias 2023*, eventos realizados conjuntamente em agosto de 2023 na cidade de Belém, estado do Pará.

**Capacitações:** a Ouvidoria da ANM não participou de eventos de capacitação ao longo do ano de 2023.

Para o primeiro semestre de 2024, o Ouvidor participará de equipe que irá ministrar um dos módulos de capacitação para os novos servidores da SBM e também irá participar de duas capacitações focadas em Comunicação e Análise de Perfil Comportamental.

**Mesa de Diálogos Sociais com foco na Mineração:** ao longo do ano de 2023, o Ouvidor da ANM foi ponto focal e membro titular da mesa setorial de mineração promovida pela Secretaria de Diálogos Sociais da Presidência da República e segue como membro da referida mesa para o ano de 2024.

**Programa de combate ao assédio sexual e moral:** A Ouvidoria da ANM é parte integrante da elaboração, divulgação e manutenção do combate ao assédio sexual, moral e discriminação no âmbito da ANM, ação iniciada em 2023 e com continuidade para 2024.

## 10. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

O ano de 2023 trouxe imensos desafios à gestão da Agência Nacional de Mineração e os números apresentados neste relatório refletem a necessidade de envidar ainda mais esforços no desenvolvimento e aperfeiçoamento dos serviços prestados por esta agência.

As recomendações são feitas com base nas principais demandas recebidas por esta Ouvidoria ao longo de 2023, separadas por cada área da ANM, servindo de subsídios primordiais para uma gestão voltada à melhoria dos índices de governança e integridade, além da promoção de segurança jurídica ao setor regulado e respeito aos anseios da sociedade.

- **Diretoria Colegiada:** seguir representando os interesses da instituição na busca por melhor estrutura de pessoal, orçamentária e financeira, além da sugestão de criação de dispositivo institucional de *compliance*, promovendo garantias que a ANM esteja em conformidade com leis, normas, regras e às políticas públicas do setor;
- **Assessoria de Comunicação Institucional:** não há recomendações para a ASCOM;
- **Assessoria Parlamentar:** investir na ampliação da equipe e promover ações conjuntas com a Diretoria Colegiada em busca de melhor estrutura para a ANM;
- **Superintendência Executiva:** a SPE desempenha papel preponderante no nível tático da ANM, mapeando necessidades de melhorias dos processos de trabalho para as demais superintendências e facilitando a comunicação das áreas junto à Diretoria Colegiada. Recomenda-se reforço estrutural para esta superintendência.

- **Superintendência de Tecnologia da Informação e Inovação:** recomenda-se o reforço estrutural da equipe, além da atenção ao necessário investimento em novas tecnologias e sistemas que permitam acompanhar o ritmo tecnológico do setor de mineração na iniciativa privada;
- **Superintendência de Desenvolvimento e Gestão Estratégica de Pessoas:** promover a publicidade e atualização constante dos dados relacionados aos recursos humanos junto ao portal da ANM;
- **Superintendência de Gestão Administrativa:** atualização das informações relacionadas à transparência ativa competentes à superintendência;
- **Superintendência de Ordenamento Mineral e Disponibilidade de Áreas:** aperfeiçoar os processos de trabalho relacionados à matéria de bens minerais apreendidos, assim como executar novas rodadas de disponibilidade;
- **Superintendência de Segurança de Barragens de Mineração:** não há recomendações para a SBM;
- **Superintendência de Arrecadação e Fiscalização de Receitas:** revisão dos portais e painéis interativos sob sua gestão;
- **Superintendência de Regulação Econômica e Governança Regulatória:** publicação de dados de produção mineral por município para exercícios anteriores ao ano de 2022;

- **Superintendência de Outorga de Títulos Minerários:** investir na ampliação e capacitação da equipe da Divisão de Gestão de Títulos Minerários;
- **Superintendência de Fiscalização:** ampliar o poder de resposta às demandas de lavras ilegais/irregulares em todo país e implantar controles mais eficazes na emissão de guias de utilização, aderentes aos normativos vigentes;
- **Gerências regionais da ANM:** aperfeiçoamento das estruturas de atendimento ao público (telefone, e-mail, sala do cidadão); e
- **Recomendação geral às superintendências e unidades regionais da ANM:** destacar um ponto focal (e eventual substituto) para dar tratamento e apresentar respostas às demandas de Ouvidoria.

**Brasília, 04 de março de 2024**

**ANDRÉ ELIAS MARQUES**

Ouvidor Interino da Agência Nacional de Mineração



**Agência Nacional de Mineração | Ouvidoria | março/2024**

SBN Quadra 02 – Lote 8 – Bloco N – Edifício CNC III – 8º andar  
CEP 70040-020, Brasília-DF | (61) 3312-6757 | [ouvidoria@anm.gov.br](mailto:ouvidoria@anm.gov.br)

[www.anm.gov.br](http://www.anm.gov.br)