

## Diretoria Colegiada Ouvidoria

# RELATÓRIO DE ATIVIDADES DA OUVIDORIA

## ANO 2020

A Ouvidoria da ANM, órgão de assistência direta e imediata à Diretoria Colegiada, foi criada por meio da Lei nº 13.575, de 2017 e instalada por meio do Decreto nº 9.587, de 2018. O seu primeiro Ouvidor, Geól. Paulo Ribeiro de Santana, servidor do Quadro Permanente da ANM, foi nomeado por meio da Portaria do Diretor-Geral nº 861, de 20/12/2018, publicada no DOU de 26/12/2018.

À Ouvidoria compete:

- levar ao conhecimento das demais unidades administrativas da ANM e ao seu dirigente máximo sobre as reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providências, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhe sejam encaminhados acerca dos serviços e atividades por eles desempenhadas;
- propor a adoção de medidas e providências de correção de rumos ou aperfeiçoamento em processos, a partir dos insumos recebidos pela Ouvidoria, dos seus demandantes;
- promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;
- manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos;
- encaminhar os relatórios estatísticos das atividades da ouvidoria à Diretoria Colegiada;
- desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua função; e
- exercer outras atribuições que forem estabelecidas pela Diretoria Colegiada.

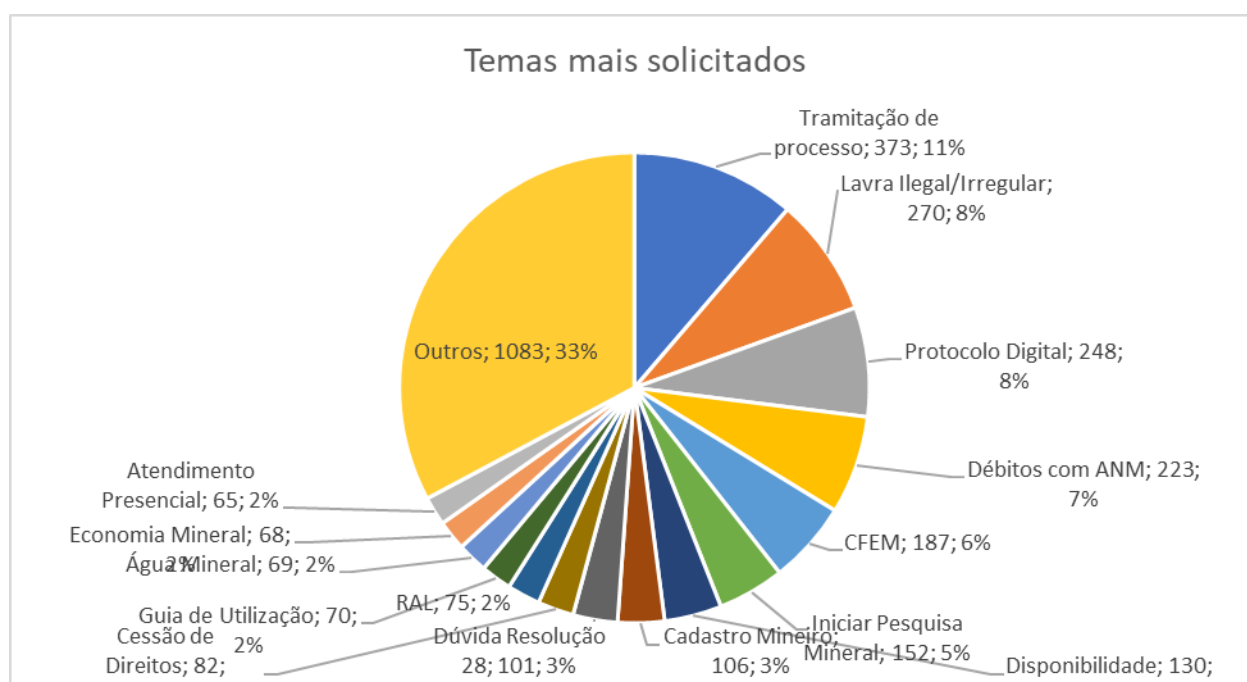
O Ouvidor exercerá suas atribuições com autonomia e independência.

As informações aqui prestadas foram recebidas pelas contas eletrônicas: [paulo.santana@anm.gov.br](mailto:paulo.santana@anm.gov.br), [ouvidoria@anm.gov.br](mailto:ouvidoria@anm.gov.br), por meio da plataforma Fala.BR do Ministério da Transparência, Controladoria Geral da União, bem como de forma presencial no edifício sede da ANM em Brasília.

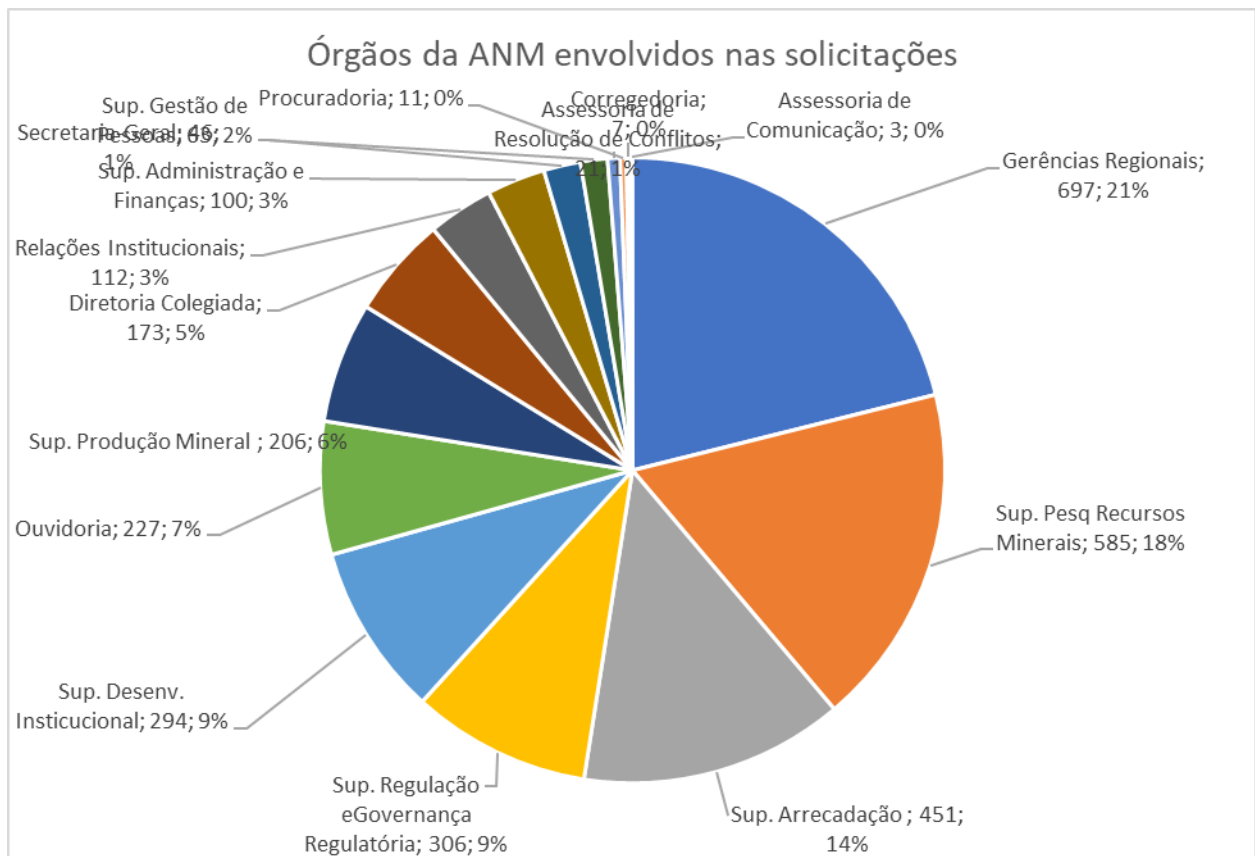
Este Relatório tem como objetivo principal prestar contas à Diretoria da ANM, aos seus servidores, bem como à sociedade em geral das demandas à Ouvidoria encaminhadas e as ações promovidas.

### Respostas às Manifestações da Sociedade – 3.302

Foram **3.302** manifestações dirigidas à Agência, tratadas e respondidas. A sua grande maioria é pedido de informações. Foram selecionados 15 principais modalidades mais demandadas: manifestações sobre tramitação de processos; mensagens sobre lavra irregular/ilegal; protocolo digital; débitos com a ANM; Compensação Financeira pela Exploração de Recursos Minerais – CFEM; como iniciar uma pesquisa mineral; áreas em disponibilidade; informações do Sistema Cadastro Mineiro; dúvida sobre a Resolução 28, que trata da suspensão de prazos na ANM; cessão de direitos; dúvidas sobre o Relatório Anual de Lavra – RAL; Guia de Utilização; informações sobre água mineral; questões sobre o tema Economia Mineral; questionamentos sobre o atendimento presencial na ANM.



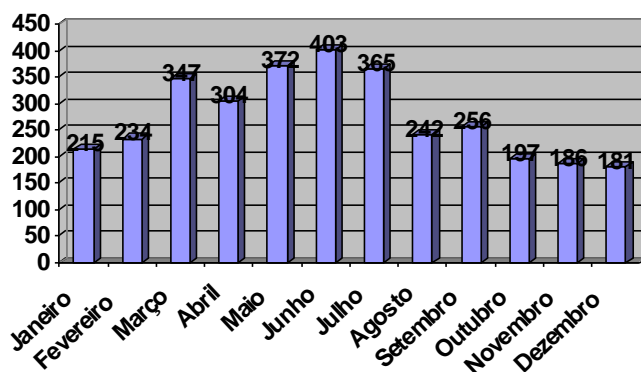
Outros: Situação de processos minerários, vistas/cópia de processos; barragens, bloqueio de áreas para outras atividades etc.



**Evolução mensal das respostas às manifestações da sociedade**

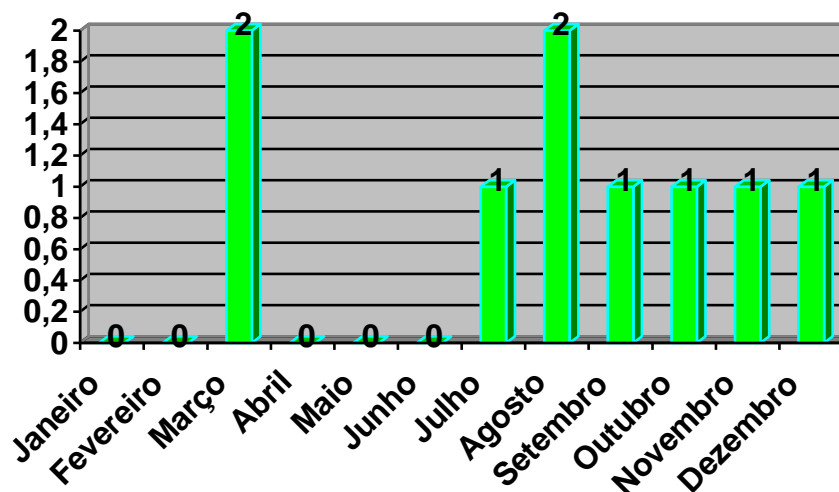
Mês	Quantidade de Mensagens	
	No mês	Acumulado
Janeiro	215	215
Fevereiro	234	449
Março	347	796
Abril	304	1.100
Maio	372	1.472
Junho	403	1.875
Julho	365	2.240
Agosto	242	2.482
Setembro	256	2.738
Outubro	197	2.935
Novembro	186	3.121
Dezembro	181	3.302
Dezembro	181	Menor Valor
Junho	403	Maior Valor

## Manifestações da Sociedade - 2020



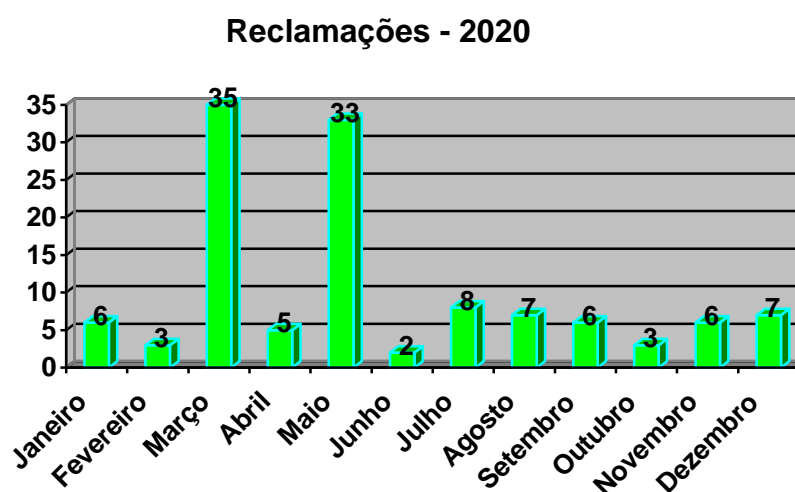
**Denúncias** – Foram 9 denúncias apresentadas à Ouvidoria. Depois de analisadas 4 foram arquivadas por falta de elementos mínimos de evidências, solicitadas complementações para poder analisar melhor, os denunciante nunca se manifestaram. 1 foi encaminhada à Comissão de Ética e 4 encaminhadas à Corregedoria, que são os órgãos de apuração.

## Denúncias - 2020



**Reclamações:** A Ouvidoria recebeu 121 reclamações, a maioria destas é sobre a morosidade da Agência na análise e expedição dos títulos minerários, outro tema de reclamação foi sobre o Sistema de Arrecadação que por várias vezes durante o ano apresentou problema quando da emissão do boleto, principalmente no que se refere à Taxa Anual por Hectare. À proporção que estas reclamações chegavam à Ouvidoria, o problema era levado imediatamente à área competente para solucionar, e, que por vezes, demorava um pouco, mas todos os problemas foram solucionados e nenhum

titular deixou de recolher junto à ANM por causa disso. No começo do ano tivemos algumas reclamações sobre a questão da colocação de áreas em Disponibilidade, mas essas diminuíram depois da publicação do Edital 1, e do Edital 2 de áreas em oferta pública no âmbito do procedimento da Disponibilidade. Esses foram os temas mais reclamados durante o ano



**Sugestões** – durante o ano não foi apresentada nenhuma sugestão de relevo.

**Elogios** – Vários servidores da Agência receberam elogios durante o ano, e todos eles foram encaminhados à Superintendência de Gestão de Pessoas para serem acostados às pastas funcionais de cada um.

**Recomendações à Diretoria** - No ano não foi feita nenhuma recomendação à Diretoria.

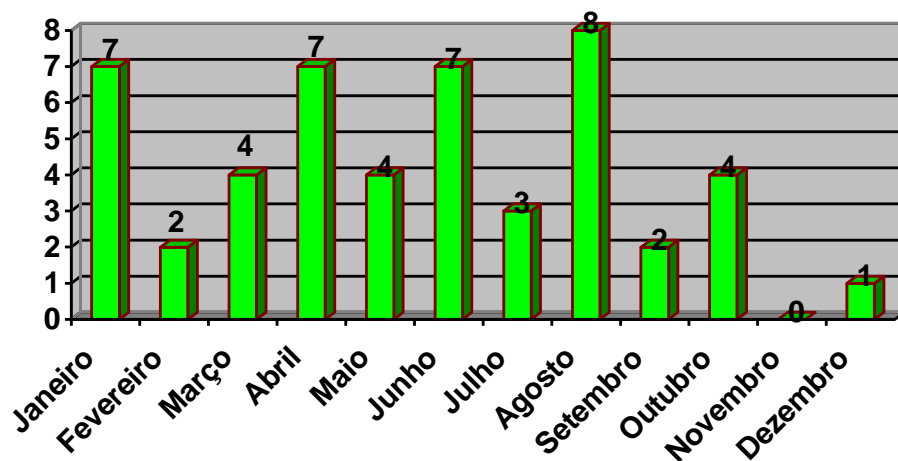
Durante o ano, o Ministério Público Federal instaurou Inquérito Civil Público - ICP para investigar possíveis irregularidades cometidas por empresas de mineração/pessoas físicas, por danos ao meio ambiente ou ao patrimônio público em decorrência da atividade de mineração

**Acumulado no ano = 49**

### Inquéritos Cíveis Públicos abertos pelo MPF - 2020

Possíveis irregularidades cometidas por empresas de mineração/pessoas físicas por danos ao meio ambiente ou ao patrimônio público

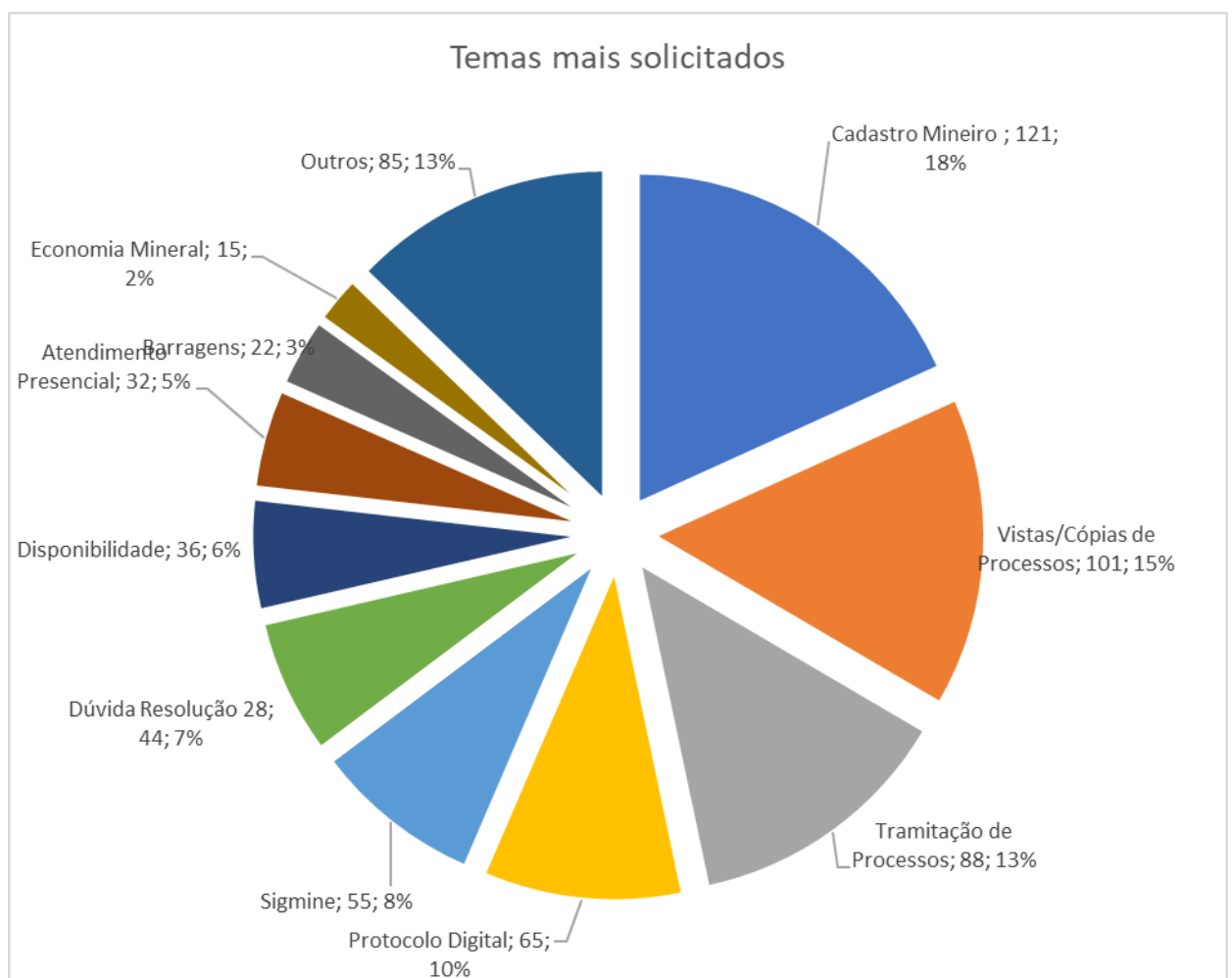
Unid. Federação	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total	%	Ranking
Minas Gerais	2	1		5	2		2		1	1			14	28,6	1ª Posição
Santa Catarina	1	1	2			1	1			1			7	14,3	2ª Posição
Bahia	1				1	1		1					4	8,2	3ª Posição
Rio Grande do Sul				1		2		1					4	8,2	3ª Posição
Maranhão				1				3					4	8,2	3ª Posição
Paraná			1		1	1				1			4	8,2	3ª Posição
Pará	2												2	4,1	7ª Posição
São Paulo			1					1					2	4,1	7ª Posição
Espírito Santo	1												1	2,0	9ª Posição
Goiás						1							1	2,0	9ª Posição
Paraíba						1							1	2,0	9ª Posição
Mato Grosso								1					1	2,0	9ª Posição
Piauí								1					1	2,0	9ª Posição
Tocantins									1				1	2,0	9ª Posição
Rio Grande do Norte										1			1	2,0	9ª Posição
Amazonas												1	1	2,0	9ª Posição
Rio de Janeiro													0	0,0	17ª Posição
Pernambuco													0	0,0	17ª Posição
Ceará													0	0,0	17ª Posição
Rondônia													0	0,0	17ª Posição
Sergipe													0	0,0	17ª Posição
Amapá													0	0,0	17ª Posição
Roraima													0	0,0	17ª Posição
Mato Grosso do Sul													0	0,0	17ª Posição
Distrito Federal													0	0,0	17ª Posição
Alagoas													0	0,0	17ª Posição
Acre													0	0,0	17ª Posição
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>8</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>49</b>	<b>100,0</b>	



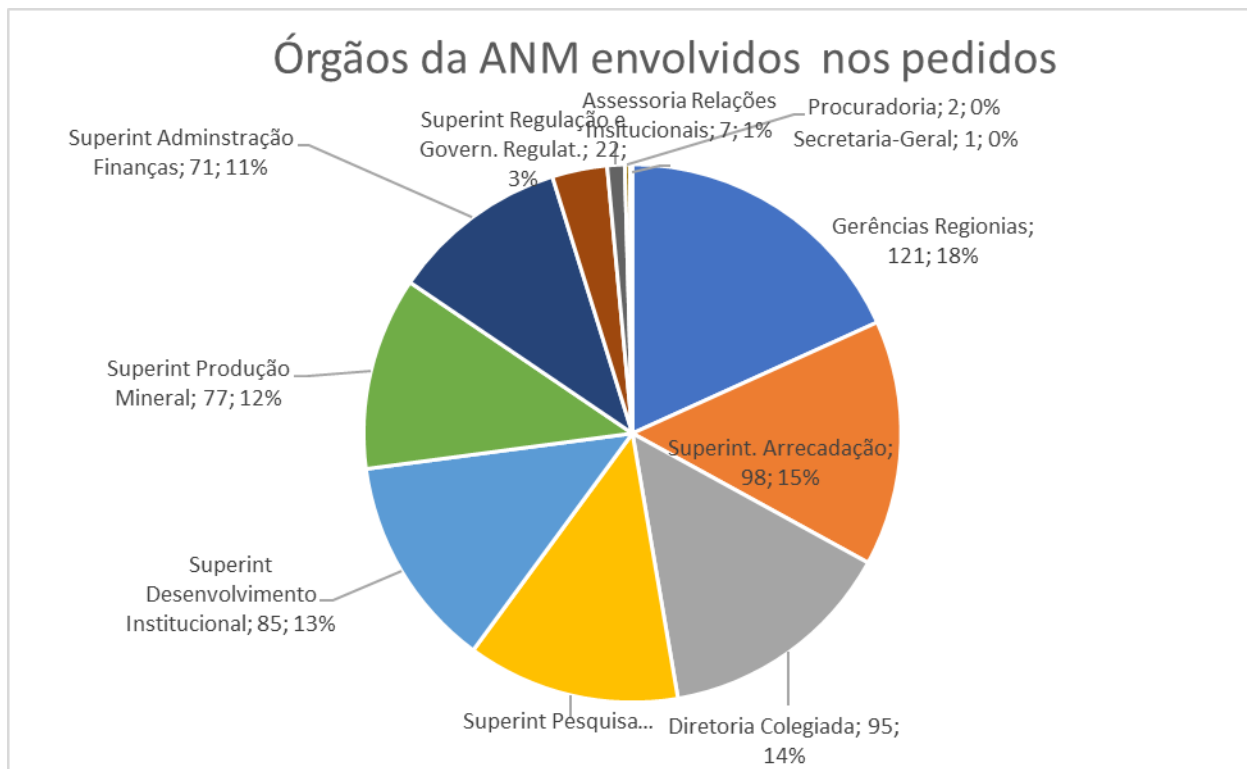
Esse trabalho sobre os Inquéritos Civis Públicos - ICP é uma ação proativa que a Ouvidoria desenvolve junto aos órgãos da ANM, sejam as Superintendências, as Gerências Regionais, as Unidades Avançadas ou a própria Diretoria Colegiada. Ele consiste na busca diária, junto ao Boletim Eletrônico do MPF, das Portarias que instauram os ICPs relativos ao setor mineral, encaminhando-as ao órgão da ANM responsável por aquela área para que inicie a tomada de providências sobre aquele ato.

# Gestão da Lei de Acesso à Informação

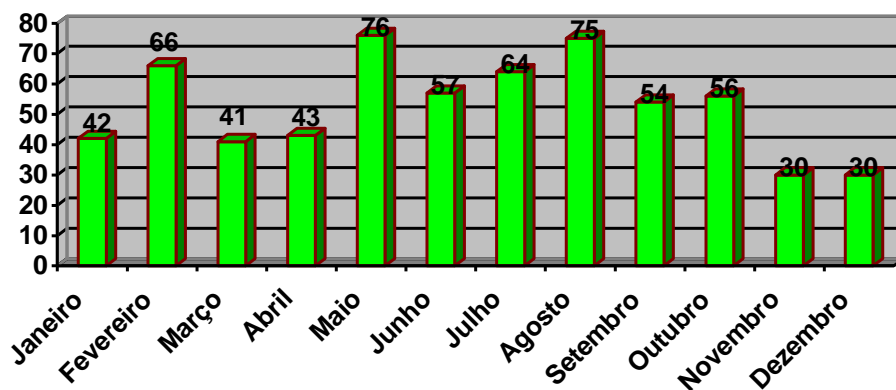
A gestão da Lei de Acesso à Informação é tocada pela Ouvidoria desde sua entrada em vigor, no ano 2012. Em 2020, foram respondidos 664 pedidos, tudo isso em um prazo de 0,67 dias como tempo médio de resposta, onde a ANM alcançou o **primeiro lugar no ranking dos órgãos públicos que compõem o Sistema da Lei de Acesso à Informação**, que são 301, conforme demonstrado no Painel de Monitoramento da Lei de Acesso à Informação, disponibilizado pela CGU no endereço <http://paineis.cgu.gov.br/lai/index.htm> Vale aqui informar que não é o primeiro ano que a instituição fica em primeiro lugar. O antigo DNPM alcançou essa posição nos anos 2015, 2016 e 2018.







## Pedidos da Lei de Acesso à Informação 2020



Ranking dos órgãos que participam do Painel da Lei de Acesso à Informação – são 301 órgãos públicos e a ANM é primeiro lugar no quesito tempo de resposta dos Pedidos de Acesso à Informação

## RANKINGS DE ÓRGÃOS

---

MAIS DEMANDADOS ?

TEMPO MÉDIO DE RESPOSTA ?

Classificação ↘	Órgão	Tempo médi...
1º	ANM - Agência Nacional de Mineração	0,67
2º	UFOB - Universidade Federal do Oeste da Bahia	1,55
3º	AMAZUL - Amazônia Azul Tecnologias de Defesa S.A.	1,96
4º	UFRN – Universidade Federal do Rio Grande do Norte	2,11

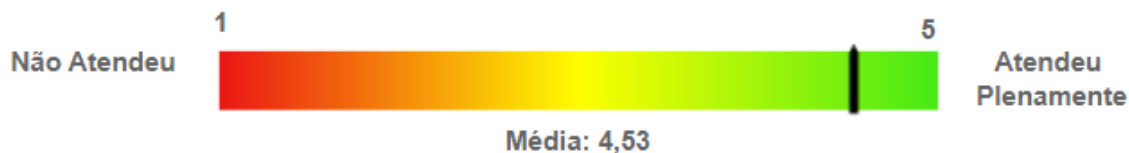
Na pesquisa de satisfação quanto à qualidade das respostas da ANM, obteve grau de satisfação de 92,9%.

## SATISFAÇÃO DO USUÁRIO ?

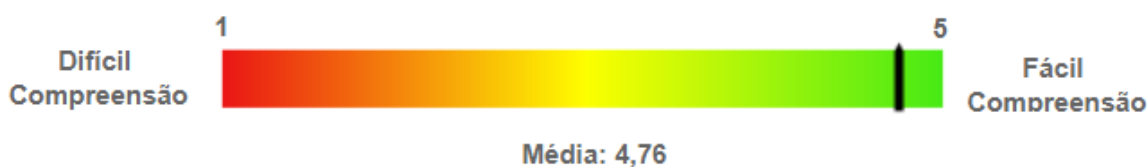
🔍 Selecione um tipo de decisão, caso deseje. ▾

### TOTAL DE RESPOSTAS: 139

A resposta fornecida atendeu plenamente ao seu pedido?



A resposta fornecida foi de fácil compreensão?



## PERFIL DOS SOLICITANTES

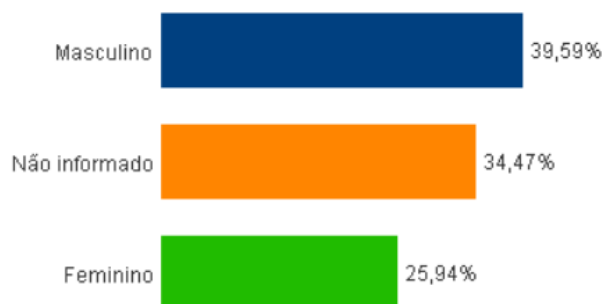
### GÊNERO

TOTAL DE SOLICITANTES

**293**

MÉDIA DE PEDIDOS  
POR SOLICITANTES

**1,7**



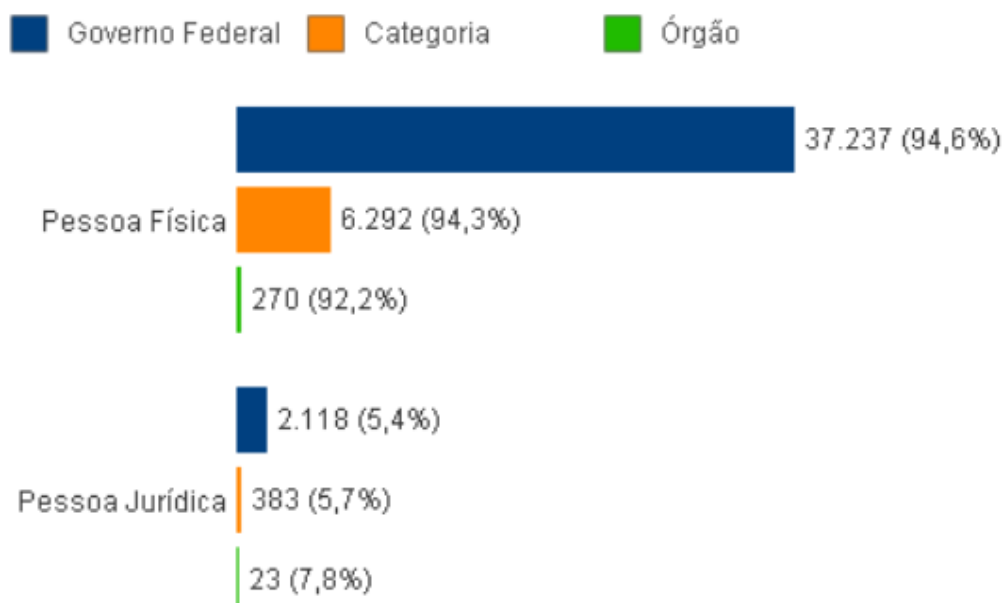
### Localização dos Solicitantes

Região	UF	Solicitantes
NÃO INFORMADO	NÃO INFORMADO	97
DISTRITO FEDERAL	DF	40
SUDESTE	SP	32
SUDESTE	MG	19

SUDESTE	RJ	<b>14</b>
NORDESTE	BA	<b>12</b>
SUL	PR	<b>12</b>
CENTRO OESTE	GO	<b>9</b>
NORTE	PA	<b>7</b>
SUDESTE	ES	<b>6</b>
NORDESTE	PB	<b>6</b>
SUL	RS	<b>6</b>
SUL	SC	<b>6</b>
NORDESTE	CE	<b>4</b>
NORDESTE	RN	<b>4</b>
NORTE	RO	<b>4</b>
CENTRO OESTE	MT	<b>4</b>
NORDESTE	PE	<b>3</b>
NORDESTE	MA	<b>2</b>
CENTRO OESTE	MS	<b>2</b>
NORDESTE	PI	<b>1</b>
NORDESTE	AL	<b>1</b>
NORTE	AM	<b>1</b>
NORTE	TO	<b>1</b>

## TIPO DE SOLICITANTE

---

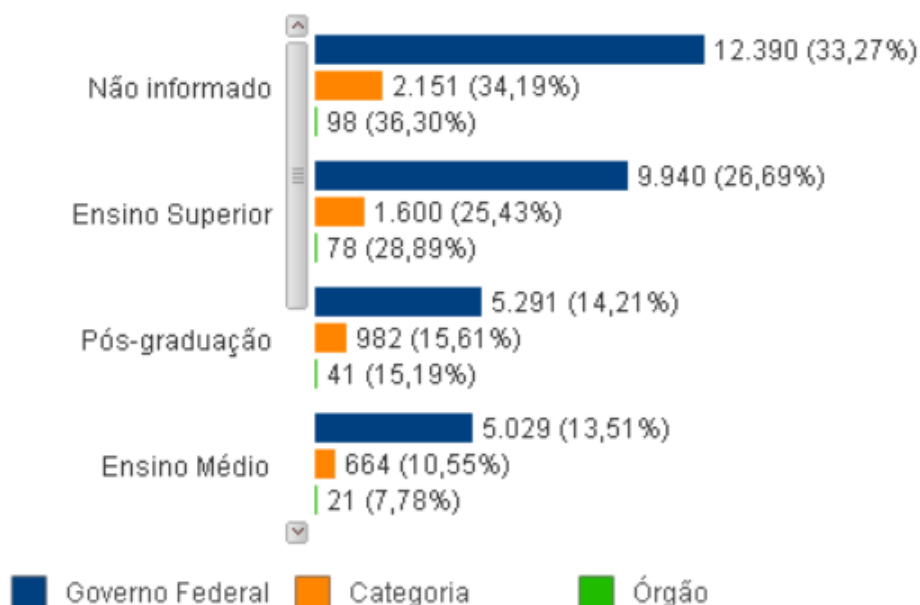


## PERFIL DA PESSOA FÍSICA

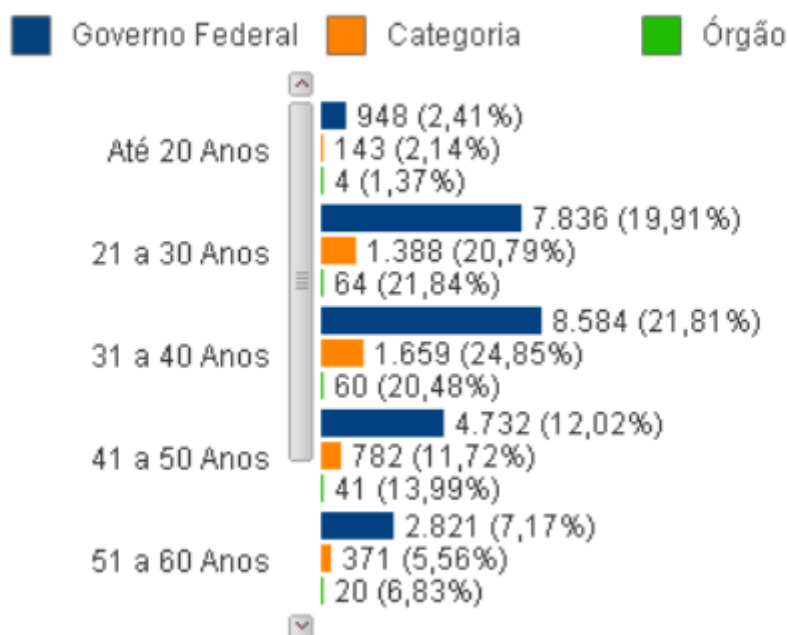
---

### PROFISSÃO

### ESCOLARIDADE



## FAIXA ETÁRIA



## TIPO DE INSTITUIÇÃO PARA PESSOA JURÍDICA



Brasília, 25 de janeiro de 2021

PAULO RIBEIRO DE SANTANA  
Ouvidor