



RELATÓRIO GERENCIAL DAS  
ATIVIDADES DE OUVIDORIA DA ANM  
**ANO-BASE 2022**

**DIRETOR-GERAL**

Mauro Henrique Moreira Sousa

**DIRETORES**

Guilherme Santana Lopes Gomes

Roger Romão Cabral

Tasso Mendonça Júnior

Júlio César Mello Rodrigues (Substituto)

**CHEFE DE GABINETE DO DIRETOR-GERAL**

Juliano Flávio dos Reis Rezende

**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 2022	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 2022	15
7. Transparência Ativa na ANM	17
8. Atendimento às recomendações da CGU	18
9. Ações em 2022 e previsões para 2023	20
10. Conclusão e recomendações	21



# 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 precípuas**:

- 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 precípuas 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 2022.

## 4. FORÇA DE TRABALHO DA OUVIDORIA DA ANM

Em 2022 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 2021, foi disponibilizado novo cargo de Técnico em Secretariado à estrutura da Ouvidoria, que antes contava apenas com o cargo do Ouvidor.

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.



## 5. DEMANDAS RECEBIDAS EM 2022

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.

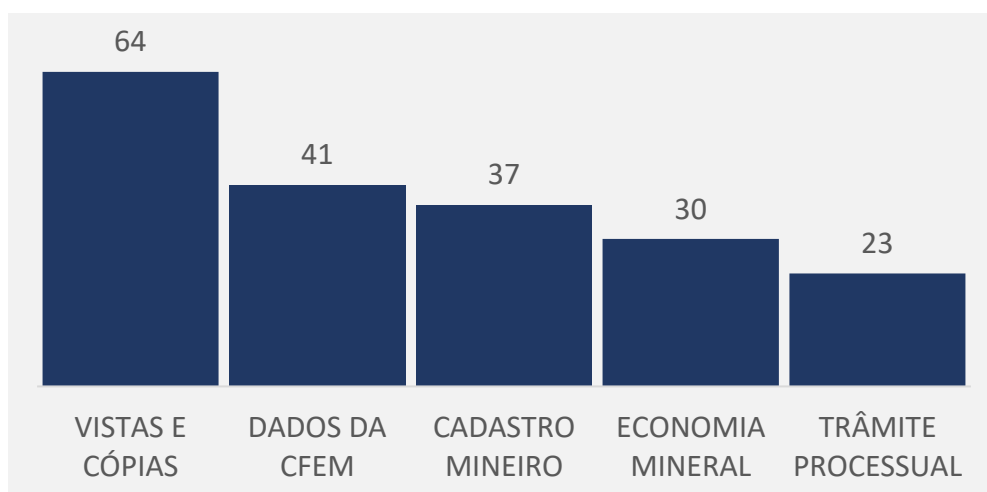
O canal reúne funcionalidades do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv) e do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), assim como os procedimentos para tratamento dos pedidos de simplificação.



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

A Ouvidoria da ANM recebeu um total de **557** (quinhentas e cinquenta e sete) demandas de acesso à informação (via Lei de Acesso à Informação - LAI), com um tempo médio de resposta de **2,64 dias**, com um total de **76** (setenta e seis) recursos impetrados em 1ª instância, **26** (vinte e seis) recursos impetrados em 2ª instância, **7** (sete) recursos impetrados em 3ª instância e **3** (três) recursos encaminhados à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI).

Foram registrados **312** (trezentos e doze) 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 2022. Não houve alteração do índice de satisfação quanto ao atendimento dos pedidos e houve aumento do índice de compreensão das respostas (**4,43/5 para 4,69/5**), o que mostra o aperfeiçoamento das respostas ofertadas pela Ouvidoria da ANM.

A seguir é apresentado quadro-resumo com os dados apresentados. 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 **1.156** (mil cento e cinquenta e seis) demandas classificadas entre solicitações, comunicações, denúncias, reclamações, sugestões, elogios e “Simplifique!” (este último com nenhuma contribuição ao longo do ano de 2022).

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 **637** (seiscentas e trinta e sete) demandas para **135** (cento e trinta e cinco) assuntos variados, dos quais destacamos os cinco assuntos mais demandados:
  - Tramitação processual – 124 (cento e vinte e quatro) demandas;
  - Lavra Irregular – 48 (quarenta e oito) demandas;
  - Informações técnicas diversas – 38 (trinta e nove) demandas;
  - REPEM – 37 (trinta e sete) demandas;
  - Vistas e cópias de processos minerários – 30 (trinta) demandas.
  
- **Comunicações** – Foram registradas **232** (duzentas e trinta e duas) comunicações anônimas sobre **28** (vinte e oito) assuntos variados, dos quais destacamos os três assuntos mais demandados:
  - Lavra ilegal – 69 (sessenta e nove) demandas;
  - Operações irregulares em mineração – 43 (quarenta e três) demandas;
  - Denúncias sobre relações trabalhistas – 9 (nove) demandas.

- **Denúncias** – Foram registradas **151** (cento e cinquenta e uma) demandas sobre **31** (trinta e um) assuntos variados, dos quais destacamos os três assuntos mais demandados:
  - Lavra ilegal – 59 (cinquenta e nove) demandas;
  - Operações irregulares – 11 (onze) demandas;
  - Água mineral após envase e pronta para consumo – 5 (cinco) demandas.
  
- **Reclamações** – Foram registradas **103** (cento e três) demandas sobre **28** (vinte e oito) assuntos variados, dos quais destacamos os três assuntos mais demandados:
  - Tramitação processual (atrasos/demora) – 23 (vinte e três) demandas;
  - Dados abertos (acesso e conteúdo indisponível) – 6 (seis) demandas;
  - Vistas e Cópias de processos (não atendimento) – 4 (quatro) demandas.
  
- **Sugestões e Elogios** – Foram registradas **23** (vinte e três) sugestões devidamente encaminhadas às áreas especialistas para ciência e possíveis providências, assim como registramos **10** (dez) elogios 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 2022, três demandas de reclamações, quatro demandas de denúncias, sete demandas de comunicações e oito demandas de solicitações por não apresentarem assuntos relacionados (falta de materialidade) à ANM.

A seguir é apresentado quadro-resumo com os dados apresentados. Além disso, estes dados poderão ser conferidos no [Painel Resolveu?](#) disponibilizado pela CGU.



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

Foram registradas **91** (noventa e uma) demandas encaminhadas ao e-mail da Ouvidoria da ANM, **6** (seis) atendimentos telefônicos e **5** (cinco) atendimentos presenciais, 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 2022

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, destacamos o procedimento de **distribuição de CFEM aos municípios afetados**, matéria que liderou as estatísticas de reclamações, recursos em LAI e questionamentos por e-mail junto à Ouvidoria ao longo do ano de 2022.

A ANM não conseguiu cumprir o cronograma publicado sobre as etapas de análises e repasse de CFEM aos municípios afetados, fator que acarretou desconforto junto aos atores envolvidos, além de inúmeros questionamentos sobre as métricas utilizadas para calcular os valores a serem repassados e sobre os novos prazos estabelecidos que, por diversas vezes, também tiveram de ser revistos no decorrer do exercício.

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.

Outro ponto sensível que merece atenção é a **funcionalidade do sistema REPEM**, Requerimento Eletrônico de Pesquisa Mineral, porta de entrada para novos requerimentos de áreas de mineração junto à ANM.

O referido sistema apresentou diversas instabilidades ao longo do ano de 2022, o que acarretou apreensão, atrasos e prejuízos ao setor regulado e, com isto, foi matéria frequente entre reclamações e recursos junto à Ouvidoria.

Contudo, é importante reconhecer o incansável trabalho e dedicação das equipes da Superintendência de Outorga de Títulos Minerários e da Superintendência de Tecnologia da Informação e Inovação, em busca de soluções às inconsistências enfrentadas.

Importante ressaltar, também, a **baixa capacidade de resposta ao volume de demandas relacionadas às atividades de lavras ilegais/irregulares** que totalizaram 230 (duzentas e trinta) demandas ao longo de 2022. A reabertura de chamadas para prestação de contas relacionadas à matéria (apurações e fiscalizações realizadas) 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 2022. Considerando que esta agência passa por grande defasagem de pessoal, de estrutura de cargos, de orçamento e de salários desde sua criação, quando comparada às demais agências reguladoras, tal realidade dificulta sobremaneira uma prestação de serviços em excelência à sociedade.



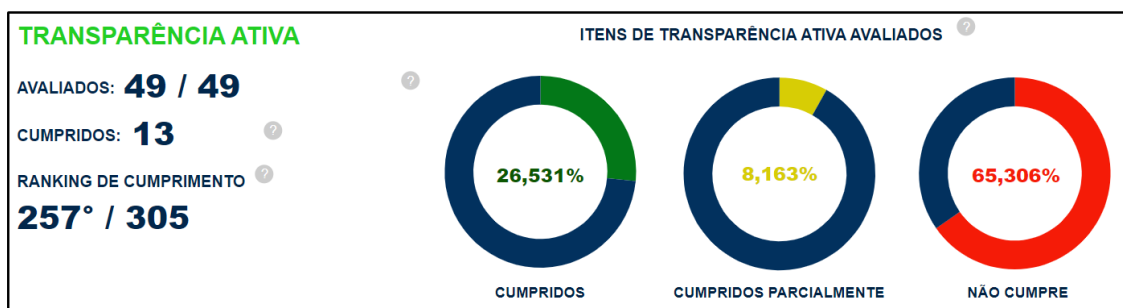
## 7. TRANSPARÊNCIA ATIVA NA ANM

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 cumpre apenas **13 (treze)**, o que a coloca na 257ª posição de um total de trezentos 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 esta Ouvidoria recebeu o **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 curso.**

- 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.

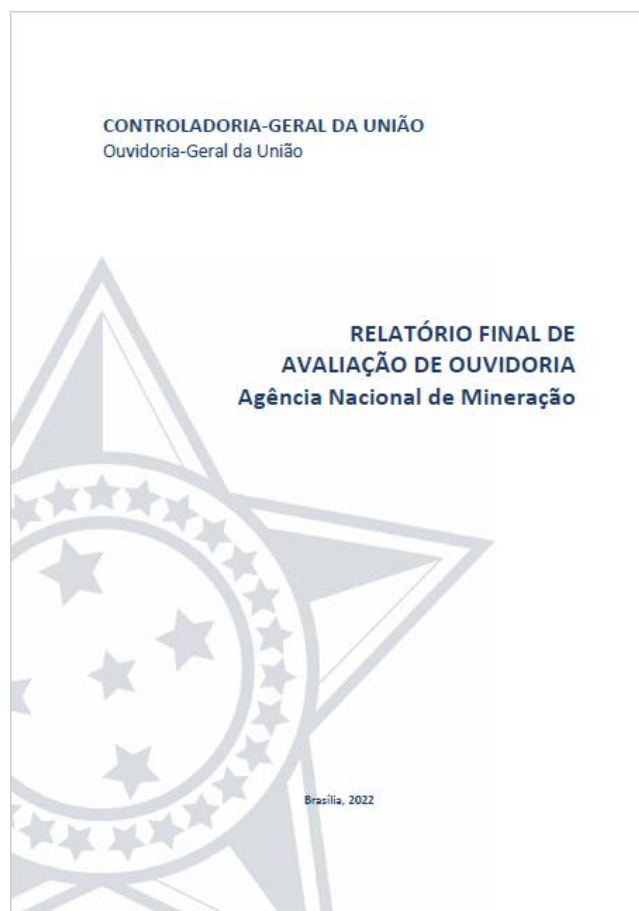
**Status: concluída.**

- 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: em constante diálogo com a Diretoria da ANM.**



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 2022 E PREVISÕES PARA 2023

Ao longo do ano de 2022 a Ouvidoria se envolveu em diversas ações de capacitação, eventos junto ao setor regulado e sociedade, assim como assumiu a gestão do sistema e-Agendas, em caráter de supervisão. Abaixo relacionamos as principais ações executadas no exercício:

- **Eventos:** a Ouvidoria da ANM participou de reuniões públicas relacionadas às matérias de regulação da agência, esteve presente no evento que delegou competências de publicações de concessões de lavra às unidades regionais da ANM e compareceu a dois eventos institucionais promovidos pelo Ministério de Minas e Energia. Os detalhes dos eventos podem ser acessados via e-Agendas;
- **Capacitações:** o Ouvidor concluiu em dezembro de 2022 capacitação sobre Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais “LGPD na Prática” pela Escola Superior de Redes. A equipe de Ouvidoria concluiu o curso “Fundamentos da Integridade Pública - Prevenindo a Corrupção” pela ENAP e a secretária da Ouvidoria concluiu certificação no programa em Ouvidoria oferecida pela ENAP.
- **Sistema e-Agendas:** a Ouvidoria da ANM cumpriu o prazo de implementação obrigatória do Sistema Eletrônico de Agendas do Poder Executivo Federal (e-Agendas) estabelecido pelo Decreto nº 10.889/2021. Incumbida de atuar como supervisora da implementação do sistema, a Ouvidoria providenciou, tempestivamente, o cadastro de todos os agentes públicos obrigados (titulares e eventuais) para utilização do e-Agendas a partir do dia 09/10/2022.

Para o primeiro semestre de 2023, o Ouvidor da ANM irá integrar a comitiva da ANM na participação do evento “PDAC Conference 2023” a ser realizado na cidade de Toronto/CAN. Para o segundo semestre, há previsão de participação da Ouvidoria no evento “EXPOSIBRAM 2023”.

## 10. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

O ano de 2022 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 2022, 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:** ampliar esforços na busca por melhor estrutura de pessoal, orçamentária e financeira para a ANM, visando alcançar a excelência da agência nos seus serviços prestados;
- **Assessoria de Comunicação Institucional:** investir na ampliação da equipe, garantindo efetivo dedicado ao portal da ANM;
- **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:** aperfeiçoar o mapeamento de oportunidades de melhorias dos processos de trabalho, como subsídio às demais áreas táticas da ANM;

- **Superintendência de Tecnologia da Informação e Inovação:** estreitar a relação com as demais áreas táticas da ANM na promoção da publicidade de dados, segurança e privacidade da informação;
- **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 o aperfeiçoamento dos editais de disponibilidade, permitindo a execução das atividades aderentes aos cronogramas planejados e publicados;
- **Superintendência de Segurança de Barragens de Mineração:** monitoramento do Sistema Integrado de Gestão de Barragens de Mineração (SIGBM), observando as previsões legais relacionadas à LGPD;
- **Superintendência de Arrecadação e Fiscalização de Receitas:** revisão global do procedimento de repasse de CFEM aos municípios afetados e ampliação da publicidade de dados sob gestão desta superintendência;
- **Superintendência de Regulação Econômica e Governança Regulatória:** aperfeiçoamento da publicidade de dados relacionados à Economia Mineral;

- **Superintendência de Outorga de Títulos Minerários:** monitoramento e aperfeiçoamento do REPEM, visando contornar as instabilidades identificadas ao longo de 2022 e investir na ampliação 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, 27 de fevereiro de 2023**

**ANDRÉ ELIAS MARQUES**

Ouvidor Interino da Agência Nacional de Mineração



**Agência Nacional de Mineração | Ouvidoria | fevereiro/2023**

SBN Quadra 02 – Lote 8 – Bloco N – Edifício CNC III – 9º 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)