



RELATÓRIO GERENCIAL DAS
ATIVIDADES DE OVIDORIA DA ANM
ANO-BASE 2024

DIRETOR-GERAL

Mauro Henrique Moreira Sousa

DIRETORES

Roger Romão Cabral

Tasso Mendonça Júnior

Caio Mário Trivellato Seabra Filho

Luiz Paniago Neves (substituto)

CHEFE DE GABINETE DO DIRETOR-GERAL

Andréa Barbi Chaves Mroginski

OUVIDOR INTERINO

André Elias Marques

EQUIPE DA OUVIDORIA

Alessandra de Fátima Silva Santos

Felipe Barbi Chaves

Maria das Graças Lima

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 2024	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 2024	15
7. Transparência Ativa na ANM	17
8. Atendimento às recomendações da CGU	18
9. Ações em 2024 e previsões para 2025	20
10. Conclusão e recomendações	21

SUMÁRIO INTERATIVO

1. A AGENCIA NACIONAL DE REGULACAO (ANR)

ANM

4. FORÇA DE TRABALHO DA DIVISÓRIA DA ANM			
Em 2012 a Secretaria realizou aperfeiçoamento e qualificação da profissional			
Nome	Matrícula	Cargo	
Andréa Ribeiro Marques	27/12/2012	Declarador de referência	
Lourdes de Souza Santiago	27/12/2012	Secretária auxiliar	
Felipe Dutra Chaves	28/12/2012	Secretário auxiliar	
Alecrim da Fonseca Silveira Santos	21/12/2012	Secretário auxiliar	
Marilene dos Prazeres Lima	21/12/2012	Secretária auxiliar	

5. DEMANDAS RECEBIDAS EM 2020

As demandas da Secretaria são organizadas via Plataforma Integrada da Secretaria de Estado de Informações (Plataformi), ou seja, no momento, no seu processo de transformação, no correspondente sistema integrado.

5.1. Unesco Fase II

A Plataforma Integrada da Secretaria de Estado de Informações (Plataformi), desenvolvida pela Controladoria-Geral do Estado (CGE), é o novo canal integrado para apresentar demandas e solicitações de acesso à informação, denúncias, reclamações, pedidos de auxílio, orientações, comentários e sugestões a órgãos e entidades do governo.

Por meio de seu formulário, o Usuário pode informar a demanda de Informações ao Detran e ao seu órgão de Informações sobre Informações ao Detran (a.a.II), assim como encaminhar comentários sobre os pedidos de simplificação.



ANM

7. TRANSPARÉNCIA ATIVA NA ANM	
8	Uma transparéncia ativa é caracterizada por ações voluntárias da entidade que visam a divulgação de informações relevantes para o público em geral, sem serem solicitadas.
10	2. Considerando que a ANM é uma entidade de competência federal, que informa regularmente ao Congresso Nacional, qual é a sua opinião sobre a eficiência da transparéncia ativa quanto ao cumprimento da lei?
10	3. Considerando que a ANM é uma entidade de competência federal, que informa regularmente ao Congresso Nacional, qual é a sua opinião quanto ao cumprimento da lei?
10	4. Considerando que a ANM é uma entidade de competência federal, que informa regularmente ao Congresso Nacional, qual é a sua opinião quanto ao cumprimento da lei?
10	5. Considerando que a ANM é uma entidade de competência federal, que informa regularmente ao Congresso Nacional, qual é a sua opinião quanto ao cumprimento da lei?
10	6. Considerando que a ANM é uma entidade de competência federal, que informa regularmente ao Congresso Nacional, qual é a sua opinião quanto ao cumprimento da lei?
10	7. Considerando que a ANM é uma entidade de competência federal, que informa regularmente ao Congresso Nacional, qual é a sua opinião quanto ao cumprimento da lei?
10	8. Considerando que a ANM é uma entidade de competência federal, que informa regularmente ao Congresso Nacional, qual é a sua opinião quanto ao cumprimento da lei?
10	9. Considerando que a ANM é uma entidade de competência federal, que informa regularmente ao Congresso Nacional, qual é a sua opinião quanto ao cumprimento da lei?
10	10. Considerando que a ANM é uma entidade de competência federal, que informa regularmente ao Congresso Nacional, qual é a sua opinião quanto ao cumprimento da lei?


ANM

ANM

ANM

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 OVIDORIA

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 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 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 2024.

4. FORÇA DE TRABALHO DA OUVIDORIA DA ANM

Em 2024 a Ouvidoria da ANM apresentou o seguinte quadro de profissionais:

NOME	INÍCIO	CARGO
André Elias Marques	27/04/2022	Ouvidor interino
Lorena de Souza Sampaio	27/10/2022	Técnica em Secretariado
Felipe Barbi Chaves	15/05/2024	Especialista em Recursos Minerais
Alessandra de Fátima Silva Santos	01/07/2024	Técnica em Secretariado
Maria das Graças Lima	01/07/2024	Técnica em Secretariado

O Serviço de Atendimento ao Usuário da ANM foi extinto no segundo semestre de 2024 e a Ouvidoria absorveu duas colaboradoras terceirizadas daquele setor para sua equipe.

Em 2025, a colaboradora Lorena de Souza Sampaio já não compõe mais a equipe de Ouvidoria e há previsão de reestruturação de cargos e concurso público para reforço da equipe de Ouvidoria, conforme recomendado pelo Tribunal de Contas da União (TCU) em relatório de auditoria realizada ao longo do ano de 2024.

5. DEMANDAS RECEBIDAS EM 2024

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.

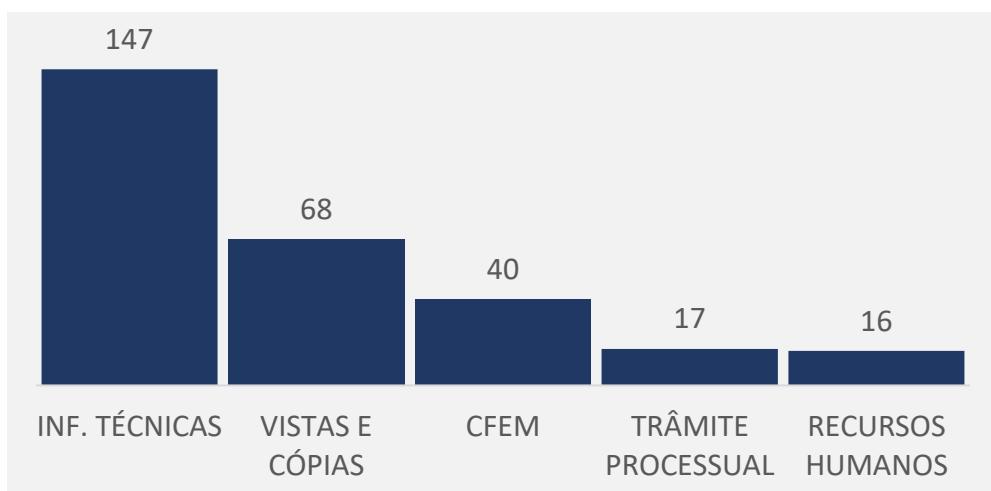
O canal reúne funcionalidades do Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias (e-Ouv) e do Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão (e-SIC), assim como os procedimentos para tratamento dos pedidos de simplificação.



5.1.1. Demandas de acesso à informação (via LAI)

Em 2024, a Ouvidoria da ANM recepcionou um total de **510** (quinhentas e dez) demandas de acesso à informação (via Lei de Acesso à Informação - LAI), com um tempo médio de resposta de **4,91 dias**, com um total de **46** (quarenta e seis) recursos impetrados em 1^ª instância, **11** (onze) recursos impetrados em 2^ª instância, **4** (seis) recursos impetrados em 3^ª instância e **nenhum** recurso encaminhado à Comissão Mista de Reavaliação de Informações (CMRI/CGU).

Foram registrados **79** (setenta e nove) 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 2024 dentro do prazo legal. O índice de satisfação quanto ao atendimento dos pedidos aumentou de **4,27/5,0 para 4,67/5,0** e houve aumento do índice de compreensão das respostas (**4,41/5,0 para 4,74/5,0**), o que demonstra o compromisso da ANM na prestação de informações claras, objetivas e que atendam plenamente ao que a sociedade solicita à agência.

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 **842** (oitocentas e quarenta e duas) demandas classificadas entre solicitações, comunicações, denúncias, reclamações, sugestões, elogios e “Simplifique!” (este último com nenhuma contribuição ao longo dos anos de 2022 a 2024).

- **Solicitações** – Foram registradas **276** (duzentas e setenta e seis) demandas para **5** (cinquenta) assuntos variados, dos quais destacamos os cinco assuntos mais demandados:
 - Informações técnicas – 43 demandas;
 - Sistemas ANM – 27 demandas;
 - Trâmite processual – 26 demandas;
 - CFEM – 17 demandas;
 - Vistas e cópias processuais – 16 demandas.
- **Comunicações** – Foram registradas **304** (trezentas e quatro) comunicações anônimas sobre **29** (vinte e nove) assuntos variados, dos quais destacamos os três assuntos mais demandados:
 - Lavra ilegal – 194 demandas;
 - Operações irregulares em mineração – 25 demandas;
 - Assédio moral – 17 demandas.
- **Denúncias** – Foram registradas **109** (cento e nove) demandas sobre **21** (vinte e um) assuntos variados, dos quais destacamos os três assuntos mais demandados:
 - Lavra ilegal – 48 demandas;
 - Operações irregulares – 11 demandas;
 - Serra Pelada – 5 demandas.

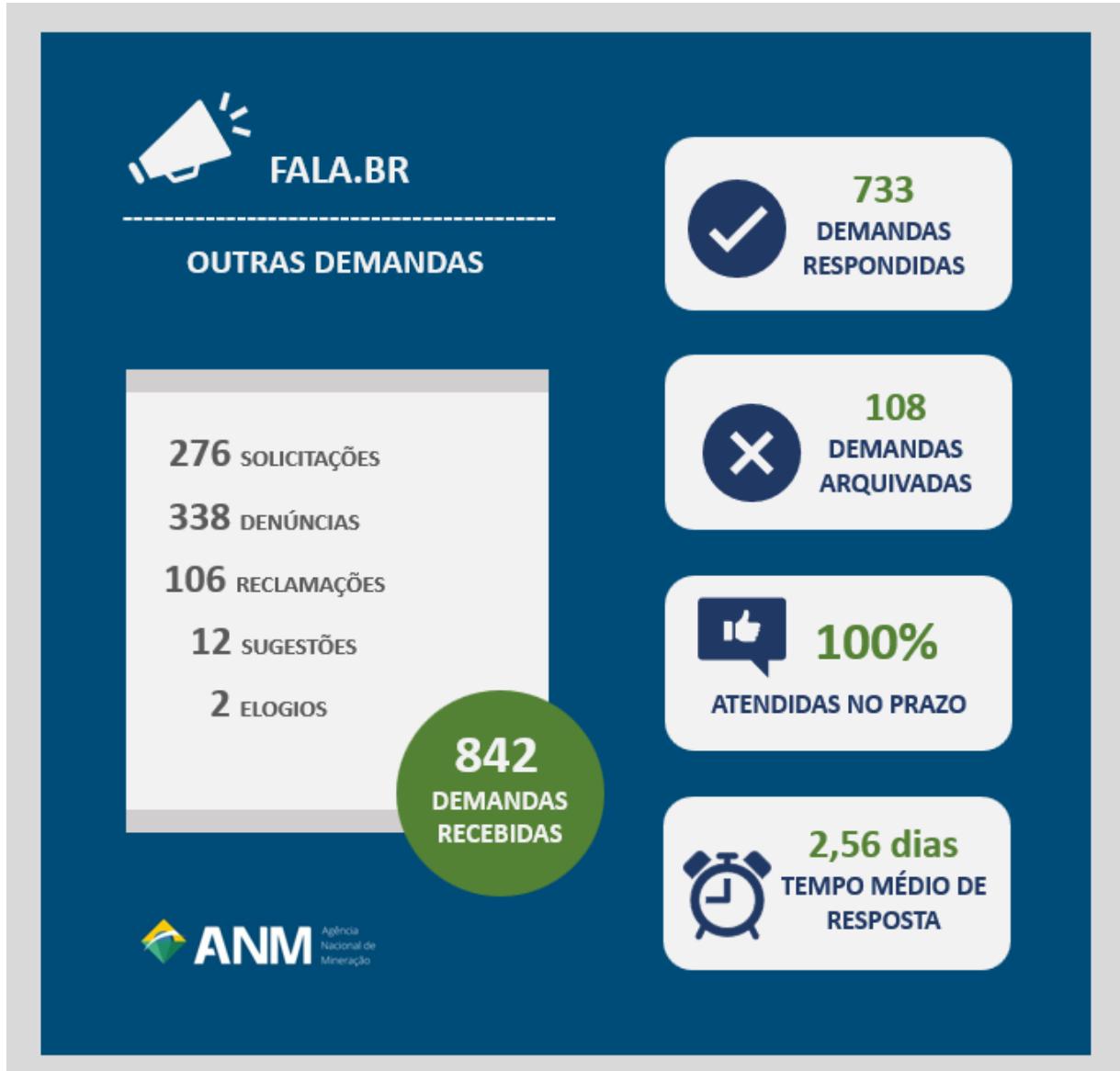
➤ **Reclamações** – Foram registradas **83** (oitenta e três) demandas sobre **25** (vinte e cinco) assuntos variados, dos quais destacamos os três assuntos mais demandados:

- 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 **12** (doze) sugestões devidamente encaminhadas às áreas especialistas para ciência e possíveis providências, assim como registramos apenas **2** (dois) 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 2024, 108 (cento e oito) 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 **1.355** (mil trezentos e cinquenta e cinco) demandas encaminhadas ao e-mail da Ouvidoria da ANM, **2** (dois) 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 2024

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 e que necessitam de melhorias imediatas, destacamos a performance dos sistemas da ANM no segundo semestre de 2024 que apresentaram diversas intercorrências que resultaram em problemas aos usuários por até 45 dias ininterruptos entre os meses de outubro e novembro, bem como os diversos relatos de problemas enfrentados pelos usuários na participação das ofertas públicas e leilões eletrônicos de áreas em disponibilidade pela ANM, junto ao sistema SOPLE.

Importante ressaltar, também, a manutenção **da baixa capacidade de resposta ao volume de demandas relacionadas às atividades de lavras ilegais/irregulares** que totalizaram 242 (duzentas e quarenta e duas) demandas ao longo de 2024. 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 da Presidência da República e Congresso Nacional ao longo do ano de 2024. 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.

Para o ano de 2025, a ANM realizará concurso público, receberá nova estrutura de cargos e está em constante discussão sobre o necessário aumento de sua dotação orçamentária e execução financeira para atender plenamente aos anseios da sociedade e setor regulado.

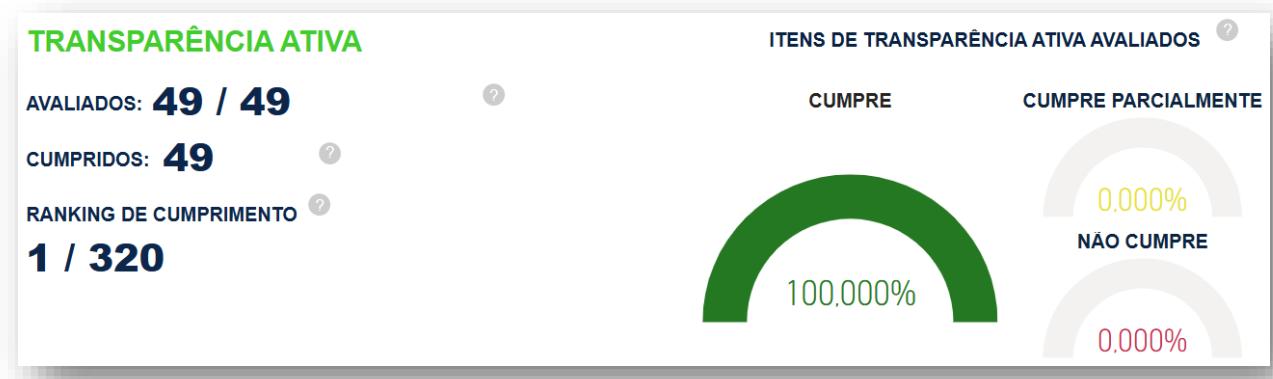
7. TRANSPARÊNCIA ATIVA NA ANM

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 e a ANM passou a cumprir **todos os itens em 2024**, passando a dividir o **1º lugar** com diversos outros órgãos do Executivo Federal, motivo de muito orgulho das equipes de nossa agência.

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.



8. ATENDIMENTO ÀS RECOMENDAÇÕES DA CGU

Em outubro de 2022 recepcionamos **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:

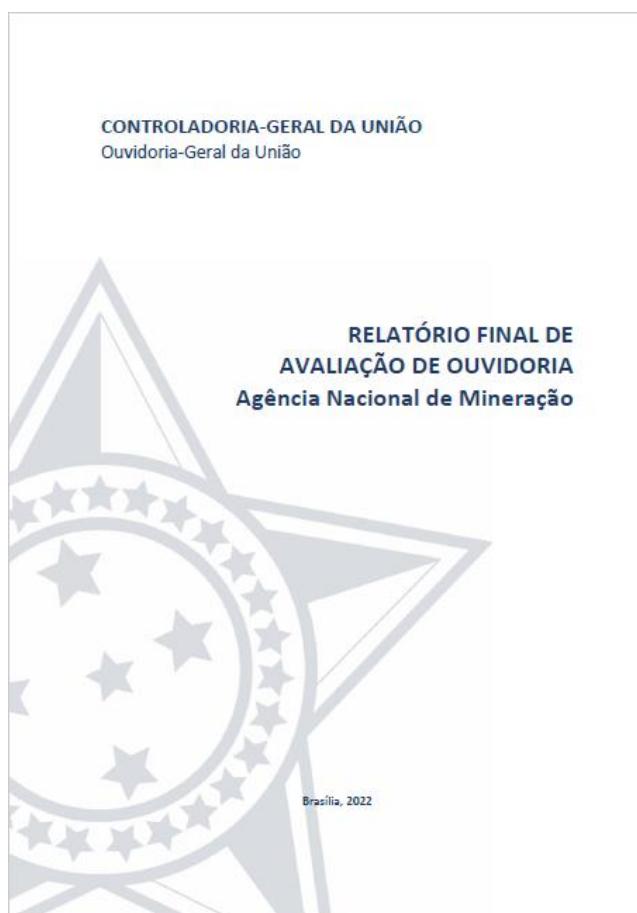
- Implementar um fluxo institucional das atividades de Ouvidoria.
Status: concluída.
- Implementar um sistema informatizado de tratamento/trâmite das manifestações. E, caso a unidade avaliada opte por não utilizar o módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR., que a OUV informe anualmente as 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: não atendida e devidamente motivado.
- 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 denunciantes, 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 2025.**



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 2024 E PREVISÕES PARA 2025

Ao longo do ano de 2024 a Ouvidoria esteve mais presente em eventos institucionais do governo federal e participando ativamente de mesas de diálogos sociais. Abaixo, relacionamos as principais ações executadas no exercício:

Eventos: a Ouvidoria da ANM não participou de eventos relevantes no ano de 2024.

Capacitações: a Ouvidoria da ANM ministrou curso à equipe da Superintendência de Segurança de Barragens de Mineração no primeiro semestre de 2024.

Mesa de Diálogos Sociais com foco na Mineração: ao longo do ano de 2024, o Ouvidor da ANM seguiu como 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 2025, inclusive participando de comitiva interministerial em visita técnica à Comunidade Quilombola do Baú, no Vale do Jequitinhonha/MG.

Programa de combate ao assédio sexual e moral: A Ouvidoria da ANM é parte integrante da elaboração, divulgação e manutenção do programa de combate ao assédio sexual, moral e discriminação no âmbito da ANM, ação iniciada em 2023, com resultados positivos em 2024 e aprimoramentos previstos para 2025.

10. CONCLUSÃO E RECOMENDAÇÕES

O ano de 2024 seguiu apresentando 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 2024, 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:** estruturação da área considerando processo seletivo em curso no primeiro trimestre de 2025;
- **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 e capacitações para esta superintendência.

- **Superintendência de Tecnologia da Informação e Inovação:** recomenda-se o reforço estrutural e capacitações da equipe, além da atenção ao necessário investimento em novas tecnologias e sistemas para que não tenhamos crises de instabilidade de sistemas como enfrentadas no segundo semestre de 2024;
- **Superintendência de Desenvolvimento e Gestão Estratégica de Pessoas:** atenção ao déficit de pessoal junto à superintendência que vem provocando sobrecarga nos atuais servidores e o alto índice de adoecimento da força de trabalho registrado pela superintendência;
- **Superintendência de Gestão Administrativa:** necessária finalização do projeto de implantação de sistema padronizado de controle de acessos prediais em todo o país;
- **Superintendência de Segurança de Barragens de Mineração:** não há recomendações para a SBM;
- **Superintendência de Arrecadação e Fiscalização de Receitas:** investimento em comunicação eficiente e constante sobre a distribuição de CFEM aos municípios produtores, afetados e limítrofes;
- **Superintendência de Regulação Econômica e Governança Regulatória:** necessária publicação de dados de produção mineral por município para exercícios anteriores e posteriores ao ano de 2022;

- **Superintendência de Outorga de Títulos Minerários:** atenção aos processos de trabalho relacionados à disponibilidade de áreas, evitando cenários de instabilidade como enfrentados no passado recente e revisão global dos procedimentos associados à autorização de guias de utilização;
- **Superintendência de Fiscalização:** investir no poder de resposta às demandas de lavras irregulares (em áreas tituladas) em todo país e colocar o MineraLEGAL em produção conjunta com a Ouvidoria da ANM para aperfeiçoamento das denúncias em todo o país;
- **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, além da necessária construção ou revisão de tutoriais, FAQ e demais comunicações externas com o uso de linguagem simples, visando apresentar uma comunicação mais assertiva, intuitiva e ágil à sociedade e que resultará em uma melhor experiência aos usuários de nossos serviços e sistemas.

Brasília, 12 fevereiro de 2025

ANDRÉ ELIAS MARQUES

Ouvendor Interino da Agência Nacional de Mineração



Agência Nacional de Mineração | Ouvidoria | fevereiro/2025

SBN Quadra 02 – Lote 8 – Bloco N – Edifício CNC III – 10º andar
CEP 70040-020, Brasília-DF | (61) 3312-6757 | ouvidoria@anm.gov.br

www.anm.gov.br