

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**

**RELATÓRIO DE  
AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA**



**UNIDADE AVALIADA: OUVIDORIA DA AGÊNCIA NACIONAL DE MINERAÇÃO**

**CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO**  
Setor de Autarquias Sul (SAS), Quadra I, Bloco A,  
Edifício Darcy Ribeiro, Brasília/DF CEP: 70070-905  
[cgu@cgu.gov.br](mailto:cgu@cgu.gov.br)

**WAGNER DE CAMPOS ROSÁRIO**  
Ministro da Controladoria-Geral da União

**JOSÉ MARCELO CASTRO DE CARVALHO**  
Secretário-Executivo

**ANTÔNIO CARLOS BEZERRA LEONEL**  
Secretário Federal de Controle Interno

**ROBERTO CÉSAR DE OLIVEIRA VIÉGAS**  
Secretário de Transparência e Prevenção da Corrupção

**GILBERTO WALLER JÚNIOR**  
Corregedor-Geral da União

**VALMIR GOMES DIAS**  
Ouvidor-Geral da União

**JOÃO CARLOS FIGUEIREDO CARDOSO**  
Secretário de Combate à Corrupção

**OUVIDORIA-GERAL DA UNIÃO**  
**LUANA MARCELINO**  
Supervisora

**JOELMA PACHECO ARAÚJO**  
Coordenadora

Diagramação: Assessoria de Comunicação Social - Ascom / CGU  
Copyright © 2022 Controladoria-Geral da União

Permitida a reprodução desta obra, de forma parcial ou total, sem fins lucrativos, desde que citada a fonte ou endereço da internet ([www.gov.br/cgu](http://www.gov.br/cgu)) no qual pode ser acessada integralmente em sua versão digital.

## RELATÓRIO FINAL DE AVALIAÇÃO DE OUVIDORIA

UNIDADE AVALIADA: Ouvidoria da Agência Nacional de Mineração

MUNICÍPIO: Brasília - DF

OBJETIVO: realizar a atividade de avaliação da ouvidoria da Agência Nacional de Mineração, conforme disposto nos arts. 7º e 8º do Decreto nº 9.492/2018.

PERÍODO AVALIADO DA AMOSTRA DE MANIFESTAÇÕES: de 01/10/20 até 30/09/21

DATA DE EXECUÇÃO: fevereiro a março de 2022

## Qual trabalho foi realizado pela CGU?

Avaliação da Ouvidoria da Agência Nacional de Mineração, unidade de ouvidoria setorial integrante do SisOuv responsável por receber e analisar as manifestações referentes a serviços públicos prestados por aquele órgão.

Foram realizadas análises quanto à capacidade do atual modelo adotado subsidiar a gestão da ouvidoria na proposição de melhorias na prestação do serviço e quanto à adequação do fluxo de tratamento das demandas à luz da Lei nº 13.460/2017, Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, e Portaria CGU nº 581/2021.

## Por que a CGU realizou esse trabalho?

Este trabalho é decorrente da supervisão técnica exercida pela Ouvidoria-Geral da União – OGU sobre as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv, com o objetivo de verificar se as funções de ouvidoria estão sendo plenamente exercidas e de identificar questões que apresentem potencial impacto no cumprimento de suas atribuições legais, boas práticas e oportunidades de aprimoramento.

## Quais as conclusões alcançadas pela CGU? Quais as recomendações que deverão ser adotadas?

A partir dos exames identificou-se:

1. Inexistência de fluxos institucionalizados das atividades de ouvidoria.
2. Oportunidade de melhorias na utilização de sistemas informatizados para otimizar as atividades de Ouvidoria, uma vez que a UA realiza o intercâmbio de informações entre servidores e unidades de modo manual.
3. Fragilidades nos procedimentos de restrição de dados pessoais e de pseudonimização, potencializada pela inadequação da previsão contida na Resolução da Diretoria Colegiada nº 102/22, (aprova o Regimento Interno da Agência), por tratar o sigilo da fonte como exceção e não como regra.
4. Necessidade de adequação das atividades de Ouvidoria às disposições da Lei 13.460/17 e da Portaria CGU nº 581/21, art. 71., tais como: acompanhamento do tratamento de manifestações relacionadas aos servidores do órgão/entidade, e que são temas recorrentes de denúncias; e, quanto a transparência, a ausência do endereço para atendimento presencial, de recebimento de correspondência e do link de acesso ao “Painel resolveu?” no sítio da ANM.
5. Inconsistências e oportunidades de melhorias no Relatório de Gestão.

A partir da avaliação foram recomendadas à Ouvidoria do ANM as seguintes providências:

- Implementar um fluxo institucional das atividades de Ouvidoria;
- Implementar um sistema informatizado de tratamento/trâmite das manifestações. E, caso a UA 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.
- Utilizar o Fala.BR como único canal de recebimento de manifestações (acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique).
- 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.

- Adequar as 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.
- Aprimorar o Relatório de gestão, nos termos da Portaria CGU N° 581/21, art. 52.
- Adotar medidas por parte do Ouvidor, junto à Diretoria Colegiada, no intuito de que a Ouvidoria possua uma estrutura administrativa compatível com suas atribuições.

# CONTEÚDO

---

<b>LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS .....</b>	<b>8</b>
<b>APRESENTAÇÃO .....</b>	<b>9</b>
<b>OBJETO .....</b>	<b>9</b>
<b>OBJETIVO E ESCOPO .....</b>	<b>10</b>
<b>METODOLOGIA.....</b>	<b>10</b>
<b>UNIDADE AVALIADA.....</b>	<b>11</b>
<b>RESULTADOS DOS EXAMES .....</b>	<b>14</b>
<b>1. INEXISTÊNCIA DE FLUXOS INSTITUCIONALIZADOS DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA.....</b>	<b>14</b>
<b>2. OPORTUNIDADE DE MELHORIAS NA UTILIZAÇÃO DOS SISTEMAS INFORMATIZADOS PARA OTIMIZAR AS ATIVIDADES DE OUVIDORIA. ....</b>	<b>14</b>
<b>3. FRAGILIDADES NOS PROCEDIMENTOS DE RESTRIÇÃO DE DADOS PESSOAIS E DE PSEUDONIMIZAÇÃO, POTENCIALIZADA PELA INADEQUAÇÃO DA PREVISÃO CONTIDA NA RESOLUÇÃO DA DIRETORIA COLEGIADA Nº 102/22, A QUAL APROVA O REGIMENTO INTERNO DA AGÊNCIA. ....</b>	<b>16</b>
<b>4. NECESSIDADE DE ADEQUAÇÃO DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA ÀS DISPOSIÇÕES DA LEI 13.460/17 E DA PORTARIA CGU Nº 581/21, ART. 71. ....</b>	<b>17</b>
<b>5. INCONSISTÊNCIAS E OPORTUNIDADES DE MELHORIAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO, CONFORME PORTARIA CGU Nº 581/21, ART. 52. ....</b>	<b>20</b>
<b>RECOMENDAÇÕES .....</b>	<b>22</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>22</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>23</b>
<b>APÊNDICE A • INFORMAÇÕES DETALHADAS DA UNIDADE AVALIADA.....</b>	<b>23</b>
A.1 Informações Gerais.....	23
A.2 Competências .....	23
A.3 Equipe e Estrutura Física .....	24
A.4 Canais de Atendimento.....	24

<b>A.5 SISTEMAS INFORMATIZADOS .....</b>	<b>26</b>
A.6 Fluxo Interno de Tratamento .....	26
A.7 Carta de Serviços aos Usuários .....	26
A.8 Dados do Painei Resolveu .....	26
<b>APÊNDICE B • RELATO DA ANÁLISE DA AMOSTRA .....</b>	<b>29</b>
B.1 Introdução .....	29
B.2 Estatísticas dos Quesitos Avaliados.....	31
<b>APÊNDICE C • MANIFESTAÇÃO DA UNIDADE AVALIADA E ANÁLISE DA EQUIPE DE AVALIAÇÃO.....</b>	<b>35</b>

## LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

---

- CGU:** Controladoria-Geral da União
- Fala.BR:** Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação
- LAI:** Lei de Acesso à Informação
- LGPD:** Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
- ANM:** Agência Nacional de Mineração
- PDA:** Plano de Dados Abertos
- QA:** Questionário de Avaliação
- SIC:** Serviço de Informação ao Cidadão
- SisOuv:** Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal
- UA:** Unidade Avaliada



## APRESENTAÇÃO

---

As áreas de competência da Controladoria-Geral da União (CGU) estão elencadas no art. 51 da Lei nº 13.844/2019, incluindo, dentre outras, a realização de atividades relacionadas à defesa do patrimônio público e ao incremento da transparência da gestão, por meio de ações de auditoria pública, correição, prevenção e combate à corrupção e ouvidoria.

A CGU também exerce, como Órgão Central, a supervisão técnica e orientação normativa dos órgãos que compõem o Sistema de Controle Interno, o Sistema de Integridade, o Sistema de Correição e, nos termos do Decreto nº 9.492/2018, o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal – SisOuv.

A Constituição Federal de 1988 prevê, em seu art. 37, § 3º, I, que os usuários dos serviços públicos devem ter meios de participação na Administração Pública. Visando regulamentar esse dispositivo constitucional, foi publicada a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, além de definir o papel das ouvidorias públicas.

Posteriormente o Decreto nº 9.492/2018 instituiu o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Federal e atribuiu à Controladoria-Geral da União, por meio da Ouvidoria-Geral da União (OGU), a função de órgão central. De acordo com o art. 11 do referido decreto, especialmente no que tange à atividade de avaliação, compete ao órgão central do SisOuv:

*Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal:*

*I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei n. 13.460, de 2017;*

*II - monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal no tratamento das manifestações recebidas;*

*(...)*

*VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.*

Conforme descrito no Manual de Ouvidoria Pública da Ouvidoria-Geral da União, pg. 19, “(...) A Ouvidoria exerce atividades essenciais à boa interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública, auxiliando os gestores no aprimoramento constante dos serviços oferecidos”.

## OBJETO

---

Como mostrado anteriormente, a OGU tem por atribuição a supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal e monitoramento da atuação das unidades setoriais no tratamento das manifestações recebidas.

Nesse contexto, o presente trabalho tem como objeto a apresentação de um diagnóstico das atividades de ouvidoria, além de verificar se a Unidade Avaliada – UA está atendendo seu papel institucional e social, no serviço prestado ao cidadão, identificando boas práticas e oportunidades de melhoria.

Tal diagnóstico se materializa na denominada Avaliação de Ouvidoria, conceito este definido no Manual de Avaliação das Ouvidorias do Poder Executivo Federal – MAO, que contém preceitos e etapas observados no presente trabalho.

## OBJETIVO E ESCOPO

---

No exercício da competência de supervisão técnica das unidades de ouvidoria do Poder Executivo Federal atribuída pelo Decreto nº 9.492/2018, a OGU realiza a atividade de avaliação das unidades de ouvidorias pertencentes ao Poder Executivo Federal.

O escopo deste relatório engloba a identificação da estrutura, do fluxo de trabalho, dos canais de atendimento, dos sistemas e das normas atuais afetas à UA<sup>1</sup>, além de outras questões com capacidade potencial de interferir no cumprimento de sua missão. Ressalta-se que este trabalho não avalia o desempenho referente aos pedidos sob égide da Lei de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

O objetivo é aferir se o aparato organizacional apresentado pela UA é eficaz para atender às demandas dos usuários e capaz de subsidiar a boa gestão da ouvidoria.

## METODOLOGIA

---

Para avaliação dessa Ouvidoria Setorial, utilizou-se uma metodologia contendo as seguintes etapas:

- I. Planejamento, consubstanciado em um Pré-Projeto;
- II. Trabalhos exploratórios na forma de um Relatório Situacional;
- III. Elaboração de um Questionário de Avaliação e interlocuções com a UA;
- IV. Elaboração do Relatório Preliminar de Avaliação;
- V. Apresentação do Relatório Preliminar de Avaliação ao gestor;
- VI. Reunião de busca conjunta de soluções; e
- VII. Elaboração de Plano de Ação por parte da unidade avaliada.

Na etapa do Relatório Situacional os trabalhos consistiram no levantamento de informações sobre a unidade, interlocuções, sendo realizadas pesquisas no sítio da UA, na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR (<https://falabr.cgu.gov.br>), no Painel Resolveu? (<http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>), interlocuções com a UA, dentre outras fontes, que possibilitaram identificar o tratamento das manifestações e, ainda, a existência de normas afetas à unidade avaliada, envolvendo aspectos tais como competência e organização da unidade de Ouvidoria.

Para subsidiar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada a partir todas as manifestações cadastradas e concluídas no

<sup>1</sup>. Será visto que foi considerado o período de 01/10/20 a 30/09/21 para a análise da amostra de manifestações da UA.

ano de **2020/21** constantes da Plataforma Fala.BR no período de 01/10/20 a 30/09/21. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria. No total foram extraídas 100 manifestações para análise pela OGU.

Posteriormente, de posse das informações iniciais, os temas objeto da avaliação foram consubstanciados em um **Questionário de Avaliação – QA**, cujas perguntas estavam agrupadas em cinco dimensões: Força de Trabalho e Estrutura Física, Canais de Atendimento, Sistemas Informatizados, Fluxo de Tratamento e Questões Gerais. Desse modo, nesta etapa buscou-se obter respostas para quesitos previamente definidos no plano de trabalho, considerando as características singulares da unidade, sendo realizadas interlocuções com a UA ao longo dos trabalhos, a fim de esclarecer ou mesmo complementar as informações que constavam do questionário e de outras situações identificadas na etapa de execução.

Este relatório cumpre a quarta etapa da metodologia aplicada ao trabalho de avaliação, e seu conteúdo foi organizado de forma a servir de subsídio para orientar a proposição de aprimoramentos e melhoria da gestão da ouvidoria, além de destacar boas práticas relevantes adotadas pela Unidade Avaliada.

## UNIDADE AVALIADA

---

A Unidade Avaliada – UA em questão é a **Ouvidoria da Agência Nacional de Mineração**.

A Agência Nacional de Mineração (ANM), integrante da Administração Pública federal indireta, criada pela Lei 13.575/2017, tem como área de competência promover a gestão dos recursos minerais da União, bem como a regulação e a fiscalização das atividades para o aproveitamento dos recursos minerais no País.

As Agências Reguladoras são disciplinadas pela Lei 13.848/2019, da qual, destaca-se:

*Art. 3º A natureza especial conferida à agência reguladora é caracterizada pela ausência de tutela ou de subordinação hierárquica, pela autonomia funcional, decisória, administrativa e financeira e pela investidura a termo de seus dirigentes e estabilidade durante os mandatos, bem como pelas demais disposições constantes desta Lei ou de leis específicas voltadas à sua implementação.*

(...)

*Art. 22. Haverá, em cada agência reguladora, 1 (um) ouvidor, que atuará sem subordinação hierárquica e exercerá suas atribuições sem acumulação com outras funções.*

*§ 1º São atribuições do ouvidor:*

*I - zelar pela qualidade e pela tempestividade dos serviços prestados pela agência;*

*II - acompanhar o processo interno de apuração de denúncias e reclamações dos interessados contra a atuação da agência;*

*III - elaborar relatório anual de ouvidoria sobre as atividades da agência.*

*§ 2º O ouvidor terá acesso a todos os processos da agência reguladora.*

§ 3º O ouvidor deverá manter em sigilo as informações que tenham caráter reservado ou confidencial.

§ 4º 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.

§ 5º 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.

§ 6º 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.

Art. 23. O ouvidor será escolhido pelo Presidente da República e por ele nomeado, após prévia aprovação do Senado Federal, nos termos da alínea “f” do inciso III do art. 52 da Constituição Federal, devendo não se enquadrar nas hipóteses de inelegibilidade previstas no inciso I do caput do art. 1º da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990, e ter notório conhecimento em administração pública ou em regulação de setores econômicos, ou no campo específico de atuação da agência reguladora.

§ 1º O ouvidor terá mandato de 3 (três) anos, vedada a recondução, no curso do qual somente perderá o cargo em caso de renúncia, condenação judicial transitada em julgado ou condenação em processo administrativo disciplinar.

§ 2º É vedado ao ouvidor ter participação, direta ou indireta, em empresa sob regulação da respectiva agência reguladora.

§ 3º O processo administrativo contra o ouvidor somente poderá ser instaurado pelo titular do ministério ao qual a agência está vinculada, por iniciativa de seu ministro ou do Ministro de Estado da Controladoria-Geral da União, em decorrência de representação promovida pelo conselho diretor ou pela diretoria colegiada da respectiva agência.

§ 4º Ocorrendo vacância no cargo de ouvidor no curso do mandato, este será completado por sucessor investido na forma prevista no caput, que exercerá o cargo pelo prazo remanescente, admitida a recondução se tal prazo for igual ou inferior a 2 (dois) anos.

Art. 24. O ouvidor contará com estrutura administrativa compatível com suas atribuições e com espaço em canal de comunicação e divulgação institucional da agência.

A estrutura do ANM é regulada pela Resolução nº 102 de 13/04/22, a qual aprova o Regimento Interno da Agência.

A Ouvidoria está inserida nos órgãos de assistência direta e imediata à Diretoria Colegiada da ANM. De acordo com a Resolução, compete à UA e ao Ouvidor:

Art. 28. À Ouvidoria, dirigida por um Ouvidor, compete:

I - 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;

- II - 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;*
- III - promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;*
- IV - manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos;*
- V - encaminhar os relatórios estatísticos das atividades da ouvidoria à Diretoria Colegiada;*
- VI - desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua função; e*
- VII - exercer outras atribuições que forem estabelecidas pela Diretoria Colegiada.*

*§ 1º O Ouvidor encaminhará semestralmente relatório de suas atividades à Diretoria Colegiada, sem prejuízo do encaminhamento, a qualquer tempo, de informações ou recomendações que entender pertinentes.*

*§ 2º Ao Ouvidor incumbe:*

- I - coordenar, avaliar e controlar as atividades e serviços relacionados às competências institucionais da Ouvidoria, provendo os meios necessários à sua adequada e eficiente prestação;*
- II - representar a Ouvidoria diante das demais unidades administrativas da ANM, dos demais órgãos e entidades do Poder Executivo Federal e dos demais Poderes e perante a sociedade;*
- III - receber pedidos de informação, esclarecimentos, reclamações, elogios, denúncias e sugestões, respondendo diretamente aos interessados;*
- IV - planejar, dirigir, coordenar e orientar a execução das atividades da Ouvidoria, encaminhando providências, relatórios e apreciações objeto de sua atuação à Diretoria Colegiada; e*
- V - produzir, quando oportuno, apreciações sobre a atuação da ANM, e, semestralmente, relatório circunstanciado de suas atividades, encaminhando-o à Diretoria Colegiada para apreciação e, logo após, à Corregedoria e à Auditoria Interna Governamental.*

*§ 3º A Ouvidoria manterá o sigilo da fonte quando o interessado expressamente solicitar a preservação de sua identidade.*

*§ 4º O Diretor-Geral assegurará os meios adequados ao exercício das atividades da Ouvidoria.*

Dentre as principais atribuições da Ouvidoria sob avaliação, pode-se elencar: receber, examinar e encaminhar as reclamações, sugestões, elogios e denúncias, referentes a procedimentos e ações de agentes, diretamente ligados ou subordinados aos órgãos e entidades vinculadas à ANM; acompanhar as providências adotadas pelos órgãos e entidades vinculadas à Autarquia para a solução do problema; recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação de serviço público, quando for o caso; atuar como canal adicional de comunicação entre o servidor e a Diretoria da ANM; apresentar recomendações à Diretoria visando ao aprimoramento da atuação da Agência e à correção de situações de inadequado funcionamento das atividades de mineração

Oportuno registrar que a Ouvidoria do ANM é formada somente pelo Ouvidor, o qual realiza todas as atividades a cargo da UA.

## RESULTADOS DOS EXAMES

---

A seguir são apresentados os achados relevantes sobre o trabalho de avaliação realizado na Ouvidoria da Agência Nacional de Mineração-ANM.

### 1. Inexistência de fluxos institucionalizados das atividades de ouvidoria.

A Unidade informou que não possui fluxo formalizado para o tratamento das manifestações de ouvidoria, pois “todas as manifestações que chegam, basicamente são respondidas pelo ouvidor, ou encaminhadas ao setor competente (...)”.

Em relação a UA ser composta apenas pelo Ouvidor, cabe destacar que a Lei que disciplina as Agências Reguladoras, Lei 13.848/2019, art. 24, prevê:

*Art. 24. O ouvidor contará com estrutura administrativa compatível com suas atribuições e com espaço em canal de comunicação e divulgação institucional da agência.*

Assim, a falta de fluxo torna-se uma agravante o fato de a UA ser formada apenas pelo Ouvidor, o qual tem mandato limitado. Ou seja, as informações, o conhecimento técnico está restrito a uma pessoa e, na saída desse colaborador, a UA pode ter dificuldades relacionadas às rotinas, à legislação, aos procedimentos operacionais, uma vez que tudo se concentra na pessoa do Ouvidor.

A definição dos fluxos internos traz benefícios para atividades da unidade, a exemplo da uniformidade de tratamento, que será observada mesmo após a troca do titular da unidade, além da redução dos prazos de resposta, do aumento dos índices de satisfação, de melhor interlocução com as demais unidades do órgão e da identificação, de modo mais ágil, de possíveis gargalos em processos que demandem alterações.

Ademais, o normativo a ser elaborado é, também, uma oportunidade para o realinhamento das competências da unidade, da definição de papéis e atribuições dos atores de sua estrutura, abarcando especificidades de cada tipologia de manifestação.

Acresça-se que a implementação do fluxo interno de tratamento referente a este achado guarda referência às diretrizes básicas para recepção e tratamento das manifestações contidas nos Decretos nº 9.492/2018 e nº 10.153/2019, bem como à prestação adequada dos serviços pontuada na Lei nº 13.460/2017 (arts. 4º e 5º) na Portaria CGU nº 581/21.

### 2. Oportunidade de melhorias na utilização dos sistemas informatizados para otimizar as atividades de Ouvidoria.

Em relação aos sistemas de tecnologia da informação, a Ouvidoria avaliada foi questionada sobre a existência de um sistema próprio para tratamento das manifestações e que, em caso negativo, se haveria previsão para a implementação constante no planejamento estratégico da unidade. A UA registrou que “Não”.

Na sequência, indagou-se sobre o intercâmbio de informações entre os sistemas informatizados, inclusive corporativos, utilizados pelos servidores e colaboradores para análise, trâmites internos e resposta às manifestações de usuários. A Unidade informou que ocorre de forma manual e acrescentou que não são utilizados sistemas informatizados ou painéis próprios de gerenciamento

capazes de identificar o fluxo, a tempestividade e o nível de satisfação das respostas aos cidadãos, e que, os dados utilizados são apenas os gerados pelo Painel Resolveu?

É importante levar em consideração a quantidade e a qualidade das informações geradas por sistemas de informação, evitando que as informações fiquem intempestivas ou dispersas dentro do órgão ou que tramitem por colaboradores sem que ocorra o devido registro dos acessos.

Nesse sentido, ressalta-se que em parte do período de análise das manifestações constantes da amostra, de 01/10/20 até 30/09/21 ainda não havia sido disponibilizado o módulo de triagem e tratamento na Plataforma Fala.BR. Contudo, a Portaria CGU nº 581/2021 trouxe a seguinte previsão nos §§ 1º e 2º do art. 19:

*Art. 19. Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, as unidades do SisOuv observarão o seguinte conteúdo mínimo:*

*(...)*

*§ 1º A fim de cumprir requisitos de segurança e rastreabilidade, o envio de manifestações para áreas responsáveis e, no caso de denúncias, para as áreas de apuração será realizado, sempre que possível, por intermédio do módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR.*

*§ 2º No caso de impossibilidade de utilização do módulo que trata o §1º, a unidade de ouvidoria informará anualmente ao órgão central do SisOuv 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.*

O uso da ferramenta otimizará a comunicação e facilitará o trâmite de informações entre a OG e as unidades internas, em observância aos princípios contidos na Lei nº 13.460/2017, a saber:

*“Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.”*

Além disso, a utilização do módulo permite mais agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a ouvidoria e as áreas responsáveis ou de apuração, observando princípios de eficiência e celeridade na análise das manifestações, previstos na Lei nº 13.460/2017. A ferramenta possibilita a gestão de demandas, bem como o registro das etapas de tratamento de uma manifestação, desde o recebimento até a efetiva resolutividade, possibilitando maior rastreabilidade no tratamento e geração de informações gerencias.

Desse modo, caso se opte por utilizar ferramenta diversa ao módulo de triagem e tratamento da Plataforma Fala.BR, a UA deve apresentar, anualmente, a justificativa para tanto, acompanhada das medidas de mitigação de riscos para salvaguarda dos direitos dos manifestantes, conforme previsão do § 2º do art. 19 da Portaria CGU nº 581/2021.

Por fim, cumpre registrar que dos testes realizados em manifestações da amostra não se identificou o acesso às Denúncias e Comunicações por usuário que não o Ouvidor.

### 3. Fragilidades nos procedimentos de restrição de dados pessoais e de pseudonimização, potencializada pela inadequação da previsão contida na Resolução da Diretoria Colegiada nº 102/22, a qual aprova o Regimento Interno da Agência.

O art. 28 da Resolução nº102 de 13/14/2022, traz a competência da Ouvidoria, e na sequência, o § 3º prevê:

*§ 3º A Ouvidoria manterá o sigilo da fonte quando o interessado expressamente solicitar a preservação de sua identidade.*

Ocorre que, o Decreto 10.153/19, art. 6º traz como regra a proteção dos elementos de identificação do denunciante, não abrindo margem para que isso ocorra somente quando for expressamente solicitado. E ainda, acresce que, a unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio às unidades de apuração competentes.

O art. 7º, § 1º, do mesmo Decreto, reforça essa questão ao prevê que o compartilhamento de elementos de identificação do denunciante com outros órgãos não implica a perda de sua natureza restrita. Portanto, todas as informações que possam levar à identificação da pessoa que fez uma denúncia devem ser mantidas em sigilo pelas ouvidorias garantindo a proteção contra eventuais retaliações que esses denunciante possam sofrer em razão do ato de denunciar.

Ao ser questionada sobre como ocorre a proteção dos dados pessoais dos manifestantes no âmbito dos trabalhos da Ouvidoria, a UA pontuou que a responsabilidade pela manutenção da restrição dos dados está na Ouvidoria, a qual retira manualmente a identificação do cidadão antes do envio para as áreas técnicas.

Conforme apontado em Achado deste relatório, não existe na UA um sistema informatizado nem um fluxo para o tratamento das manifestações. Em que pese os cuidados adotados pelo Ouvidor para a manutenção do sigilo, a adoção de sistemas informatizados otimiza a proteção dos dados, uma vez que deve registrar os acessos às informações no que tange à usuário, data e hora. Nesse sentido, dispõe o art. 6º do Decreto 10.153/19:

*Art. 6º O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do art. 10 da Lei nº 13.460, de 2017. (...)*

*§ 3º As unidades de ouvidoria que fazem tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas **informatizados terão controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.***

A Lei 13.460/17, art. 5º, prevê:

*Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:*

*(...)*

*XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;*



*Tal fato, torna-se doravante mais importante quando a ouvidoria, por exemplo, entenda que a denúncia deva ser encaminhada a um outro órgão: neste caso, consoante o § 4º do art. 6º Decreto nº 10.153/2019, a “A unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio aos órgãos de apuração competentes, observado o disposto no § 2º”.*

Acrescenta-se que a unidade utiliza o SEI para tramitar suas denúncias, que também não atende os requisitos ora expostos no Decreto relacionados ao estabelecimento de salvaguardas de proteção à identidade dos denunciantes, permanecendo que a utilização do módulo de triagem e tratamento disponibilizado na Plataforma Fala.BR seja avaliada pela UA.

#### **4. Necessidade de adequação das atividades de Ouvidoria às disposições da Lei 13.460/17 e da Portaria CGU nº 581/21, art. 71.**

Questionada sobre os aspectos abaixo relacionados, a UA respondeu que não realiza essas atividades:

- a) trabalho participativo direto com a sociedade, algum projeto voltado ao engajamento do usuário dos serviços prestados pelo órgão;
- b) acompanhamento da efetiva implementação, por parte das áreas internas, dos compromissos de melhoria dos serviços firmados a partir de manifestações dos cidadãos;
- c) acompanhamento do tratamento de manifestações relacionadas aos servidores do órgão/entidade, e que são temas recorrentes de denúncias, comunicações ou reclamações;
- d) análise quanto às manifestações que se mostrem recorrentes, sensíveis, prioritárias ou de alta relevância, com vistas a obter subsídios para o aprimoramento dos processos de trabalho das demandas de ouvidoria ou de serviços no âmbito do órgão.

Acrescenta-se que, a partir de exames realizados no endereço “[https://www.gov.br/anm/pt-br/canais\\_atendimento/ouvidoria](https://www.gov.br/anm/pt-br/canais_atendimento/ouvidoria)”; verificou-se que a página menciona as atribuições da Ouvidoria, contém atalhos para o Fluxo das Denúncias, dos sintéticos Relatórios de Ouvidoria e por fim, ao mencionar os Canais de Atendimento, lista as tipologias Denúncia, Solicitação, Sugestão e Elogio, as quais, se selecionadas, direcionam o usuário a Plataforma Fala.BR. Identificou-se a carência de informações relacionadas as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria; o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência; o link de acesso ao "Painel resolveu?"; o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e as normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

As ouvidorias são instâncias de controle e participação social responsáveis por interagir com os usuários, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos. À vista disso, o art. 13 da Lei 13.460/17 prevê que as ouvidorias terão como atribuições precípuas, dentre outras, acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade, e propor o seu devido aperfeiçoamento.

Sobre a importância da interlocução da ouvidoria com a sociedade, o Manual de Ouvidoria Pública ressalta que:

*As ouvidorias desempenham também papel pedagógico, uma vez que atuam numa perspectiva informativa, trazendo aos usuários mais conhecimento sobre seus próprios direitos e responsabilidades, incrementando, assim, a sua capacidade crítica e autonomia.*

*Nesse sentido, quanto mais o usuário participa, mais ele se torna capacitado para fazê-lo.*

*Além disso, é importante compreender a ouvidoria também como parte importante do sistema de integridade da organização. Uma ouvidoria independente e atuante incrementa os esforços pela transparência e facilita o trabalho das áreas de controle*

Acerca do tema, a Portaria CGU nº 581/21, ao trazer orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, listou um rol de ações que as Ouvidorias podem adotar, com vistas a atuar ativamente na integração da sociedade:

*Art. 82. A metodologia de trabalho das unidades do SisOuv poderá incorporar ações de ouvidoria ativa com a finalidade de coletar dados e engajar usuários nos canais de participação e controle social.*

*Parágrafo único. Constituem ações de ouvidoria ativa, dentre outras:*

*I - participação em eventos e feiras, para prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas junto aos usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas;*

*II - realização de ações nos locais de convívio de grupos sociais e comunidades de usuários dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços com enfoque no público local;*

*III - realização de ações nos locais de prestação do serviço, com vistas a prestar orientações, receber manifestações, coletar informações e realizar pesquisas e avaliação de serviços;*

No que tange aos relatórios temáticos e às informações estratégicas, a Portaria CGU nº 581/21, art. 51 e 53, estabelece:

*Art. 51. Os relatórios produzidos deverão ser elaborados de forma objetiva e sucinta, observando, sempre que possível, a seguinte estrutura mínima:*

*I - sumário executivo, no qual a unidade apresentará os principais dados agregados, bem como as principais conclusões;*

*II - introdução, na qual a unidade apresentará o escopo do relatório, ativos informacionais utilizados e eventual metodologia adotada;*

*III - análise quantitativa, na qual a unidade apresentará a análise quantitativa desagregada dos dados coletados e tratados, apontando correlações porventura existentes;*

*IV - análise qualitativa, na qual a unidade apresentará a análise do conteúdo das informações coletadas, a fim de informar, no mínimo:*

*a) falhas e oportunidades de melhoria identificadas, priorizadas segundo critérios de impacto e ocorrência ou probabilidade, ou outro critério definido em comum acordo com as unidades que consumirão a informação;*

*b) problemas e hipóteses validadas de suas respectivas causas; e*

*c) possíveis soluções para as causas referidas na alínea "b", quando cabível; e*

V - conclusão, na qual a unidade apresentará sucintamente os problemas identificados nas etapas de análise e suas possíveis soluções.

(...)

Art. 53. Sempre que necessária ou solicitada, a produção de informações estratégicas pelas unidades do SisOuv deverá ocorrer por meio de processo articulado com as áreas que consumirão as informações produzidas e atenderá a critérios claros e previamente estabelecidos de finalidade, utilidade, objetividade e tempestividade.

§ 1º Para os fins desta Portaria, é considerada estratégica a informação que apresente o conhecimento referente às possibilidades, vulnerabilidades e linhas de ações prováveis do órgão ou entidade e de seu meio externo, visando à correção de falhas e à prospecção de novas soluções para o tratamento de problemas, no interesse do Estado ou da sociedade.

§ 2º Para os fins previstos no caput, as unidades do SisOuv buscarão estabelecer fluxos claros de comunicação de informações estratégicas junto aos gestores de serviços e à alta administração dos órgãos ou entidades a que estejam vinculadas, observando as regras e normas de segurança da informação.

Assim, apesar de, no geral, as Ouvidorias possuírem um papel produzir informações relevantes para o aprimoramento da gestão e da implementação das políticas públicas a cargo do órgão, a falta de acompanhamento traz impactos aos compromissos que a entidade assume para aprimorar a prestação dos serviços.

Sobre isso, a Lei 13.460/17, art. 13, prevê:

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

(...)

Em relação aos exames realizados no sítio da Agência, cabe destacar que a Portaria CGU nº 581/21, art. 71, traz previsões relativas às providências que as Unidades do SisOuv adotarão para colocar em transparência, no portal do órgão ou entidade a que estejam vinculadas:

I - banner de acesso direto à Plataforma Fala.BR, com url específica para o órgão ou entidade; e

II - seção "ouvidoria", em que constem informações claras, atualizadas e precisas sobre, no mínimo:

a) as formas de acesso ao atendimento da ouvidoria;

- b) o endereço para atendimento presencial e recebimento de correspondência, quando cabível;
- c) os relatórios de gestão da unidade de ouvidoria de que trata o art. 52 desta Portaria;
- d) o link de acesso ao "Painel resolveu?";
- e) os relatórios consolidados a que se refere o art. 59 desta Portaria, que informem, quando cabível:
  - 1. a metodologia e os critérios adicionais adotados para seleção de amostra de conselheiros de serviços públicos; e
  - 2. a metodologia e os meios de consolidação dos dados coletados, incluídos os algoritmos utilizados para o tratamento automatizado dos dados, quando cabível;
- f) o nome, o currículo e a data de ingresso no cargo do titular da unidade da ouvidoria; e
- g) normas vigentes no órgão ou entidade para o tratamento das manifestações da ouvidoria.

Portanto, quanto maior a transparência das informações disponibilizadas à sociedade pela Ouvidoria, maior será o desenvolvimento do controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos e a facilidade do acesso do usuário de serviços públicos, aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos, conforme previsões do art. 4º e 5º da Portaria CGU nº 581/21.

**Por fim, oportuno registrar que atualmente todas as atividades de ouvidoria estão concentradas na figura do Ouvidor, fato que compromete o regular desempenho das atividades ora tratadas.**

## **5. Inconsistências e oportunidades de melhorias no Relatório de Gestão, conforme Portaria CGU Nº 581/21, art. 52.**

A Portaria CGU Nº 581/21, art. 52 prevê:

*Do relatório anual de gestão*

*Art. 52. As unidades do SisOuv deverão elaborar relatórios de gestão com periodicidade mínima anual, a ser publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o primeiro dia do mês de abril de cada ano, abrangendo informações referentes ao ano anterior.*

*§ 1º O relatório anual de gestão deverá conter, ao menos:*

*I - informações sobre a força de trabalho da unidade de ouvidoria;*

*II - o número de manifestações recebidas no ano anterior;*

*III - análise gerencial quanto aos principais motivos das manifestações;*

*IV - a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas;*

*V - informações acerca do funcionamento de seus conselhos de usuários de serviços públicos; e*

*VI - ações consideradas exitosas, principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.*

§ 2º O relatório anual de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade a que esteja vinculada a unidade do SisOuv.

O Relatório anual não contempla todos os aspectos mencionados acima. Está intitulado como Relatório de Atividades de Ouvidoria, resumindo-se basicamente ao número de manifestações recebidas, assuntos mais solicitados. O documento não contém, por exemplo, a análise dos problemas recorrentes e das soluções adotadas; ações consideradas exitosas, as principais dificuldades enfrentadas, propostas de ações para superá-las, responsáveis pela implementação e os respectivos prazos.

Identificou-se também a inconsistências dos dados relativos as quantidades de manifestações recebidas no Painel Resolveu comparadas com o Relatório de Gestão da UA.

**TABELA 01: DADOS DO PAINEL RESOLVEU?**

TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE
Comunicação	225
Denúncia	137
Elogio	9
Reclamação	135
Solicitação	806
Sugestão	24
Reencaminhadas	30
Total do Painel Resolveu?	1366

De acordo com o Relatório da UA foram 1.764 manifestações dirigidas à Agência, tratadas e respondidas, sendo:

- a) **Denúncias:** 06.
- b) **Reclamações:** 102
- c) **Sugestões:** “Durante o ano não foi apresentada nenhuma sugestão de relevo”
- d) **Comunicações:** o Relatório da UA não menciona.
- e) **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”.

Cabe destacar que os relatórios gerenciais são documentos que traduzem informações relevantes sobre a atividade da UA e trazem embasamento para tomadas de decisão, além de gerarem históricos importantes para o processo de planejamento e controle de desvios.

## RECOMENDAÇÕES

---

Diante do exposto, o presente relatório, tomando como base os achados elencados na Seção Resultados dos Exames, consigna as seguintes recomendações à Ouvidoria da Agência Nacional de Mineração-ANM:

1. Implementar um fluxo institucional das atividades de Ouvidoria;
2. Implementar um sistema informatizado de tratamento/trâmite das manifestações. E, caso a UA 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.
3. Utilizar o Fala.BR como único canal de recebimento de manifestações (acesso à informação, denúncias, reclamações, solicitações, sugestões, elogios e simplifique).
4. 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.
5. 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.
6. Aprimoramento do Relatório de gestão, nos termos da Portaria CGU Nº 581/21, art. 52.
7. 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.

## CONCLUSÃO

---

O foco dos trabalhos foi agregar valor à ouvidoria avaliada, contribuindo para a melhoria da gestão na prestação de serviços públicos e para a facilitação do acesso do usuário aos instrumentos de participação na defesa de seus direitos, tendo em vista as principais fragilidades que podem concorrer para a diminuição na qualidade da prestação de serviços públicos pelo órgão.

Observou-se que a **ANM** necessita criar um fluxo institucionalizado das atividades de ouvidoria; fazer melhor uso dos recursos tecnológicos, com vistas a aprimorar o tratamento/trâmite das manifestações, em especial, a readequação dos procedimentos de restrição de dados pessoais; promover a alteração da Resolução nº 102/22; atuar no sentido de iniciar projetos voltados para maior inclusão dos usuários de serviços públicos; implementar atividades de acompanhamento, e, por fim, aprimorar o Relatório de Gestão no que se refere ao conteúdo e a consistência dos dados.

Os benefícios esperados decorrentes deste trabalho de avaliação são: manutenção da produtividade e tempestividade das respostas ao cidadão; promoção de ações de transparência e prestação de contas para a Administração Pública e para a sociedade, elementos fundamentais de *accountability*. Desse modo acredita-se que tais benefícios fomentarão o fortalecimento institucional da unidade de ouvidoria como um todo.

# APÊNDICES

## Apêndice A • Informações Detalhadas da Unidade Avaliada

As informações da Unidade Avaliada – UA a seguir foram coletadas durante a etapa da elaboração do Relatório Situacional.

### A.1 Informações Gerais

A tabela abaixo sintetiza as principais informações da ouvidoria:

CAMPO	TEOR
Esfera e Poder	Poder Executivo Federal
Natureza jurídica do órgão	Órgão da Administração indireta
Criação da Ouvidoria	2010
E-mail	<a href="mailto:ouvidoria@anm.gov.br">ouvidoria@anm.gov.br</a>
Página na Internet	<a href="http://www.gov.br/ANM">www.gov.br/ANM</a>
Canal de atendimento	Plataforma Fala.BR
Endereço	Setor Bancário Norte, Q. 02, Bloco N, Térreo, Brasília/DF - CEP: 70.040-000
Telefone	Telefones (61)3312-6611, 3312-6852, 3312-6655 e 3312-6695
Ouvidor	Paulo Ribeiro de Santana
	Nomeado pela Portaria nº 861, de 20 de dezembro de 2018.

### A.2 Competências

A Agência Nacional de Mineração, órgão da administração federal indireta, foi criada pela Lei 13.575/2017. No ano seguinte, o Decreto 9.587/18 instala a Agência Nacional de Mineração e aprova a sua Estrutura Regimental e o seu Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão.

De acordo com o Decreto, a ANM tem a seguinte estrutura:

*Art. 3º A ANM tem a seguinte estrutura organizacional:*

*I - Diretoria Colegiada;*

*II - Gabinete do Diretor-Geral;*

*III - Secretaria-Geral;*

*IV - Procuradoria Federal Especializada;*

*V - Ouvidoria;*

*VI - Auditoria Interna;*

*VII - Corregedoria;*

*VIII - Superintendências; e*

*IX - Unidades Administrativas Regionais.*

No capítulo relativo às competências, atribuiu à Ouvidoria:

*Art. 14. À Ouvidoria compete:*

*I - receber e encaminhar à Diretoria Colegiada reclamações, críticas e comentários sobre a atuação da ANM e acompanhar o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações;*

*II - estabelecer canais de atendimento e de comunicação com a sociedade, com vistas à internalização das demandas para a melhoria dos serviços da ANM;*

*III - promover as ações necessárias à apuração da veracidade das reclamações e das denúncias, e solicitar as providências necessárias ao saneamento de eventuais irregularidades;*

*IV - zelar pela qualidade e pela tempestividade dos serviços prestados pela ANM; e*

*V - elaborar relatório anual das atividades da Ouvidoria e encaminhá-lo à Diretoria Colegiada, que poderá manifestar-se em vinte dias.*

*§ 1º O Ouvidor terá acesso a todos os processos da ANM necessários à avaliação das reclamações e das denúncias.*

*§ 2º Os relatórios anuais do Ouvidor não terão caráter impositivo e caberá à Diretoria Colegiada, em última instância, deliberar a respeito dos temas relacionados ao setor de atuação da ANM.*

*§ 3º Transcorrido o prazo para manifestação da Diretoria Colegiada, o Ouvidor deverá encaminhar o relatório anual, acompanhado da manifestação da Diretoria Colegiada, se houver, ao titular do ministério a que a ANM estiver vinculada, à Câmara dos Deputados, ao Senado Federal e ao Tribunal de Contas da União, divulgando-os no sítio da ANM.*

### **A.3 Equipe e Estrutura Física**

A foça de trabalho da Ouvidoria é composta somente pelo Ouvidor. Sendo assim, inadequada.

A estrutura física (instalações), os equipamentos e os sistemas informatizados do órgão/entidade são, segundo a Unidade adequadas, haja vista a existência de apenas um colaborador.

### **A.4 Canais de Atendimento**

No site da Ouvidoria do ANM foram localizados os seguintes canais de atendimento para os cidadãos:

- Telefone fixo;
- Endereço para o atendimento presencial e
- E-mail: [atendimento@anm.gov.br](mailto:atendimento@anm.gov.br)



Conforme é possível verificar, abaixo, não existe menção à Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR

Agência Nacional de Mineração

O que você procura?

## Fale Conosco

### Para que serve?

Atendimento geral ao cidadão e conforme o assunto, faz-se o encaminhamento as áreas responsáveis.

### Horário de Atendimento

Segunda à sexta-feira, das 08h às 18h (exceto feriados).

### Locais

ANM/SEDE  
Setor Bancário Norte, Q. 02, Bloco N, TÉRREO, Brasília/DF - CEP: 70.040-000  
Telefones (61)3312-6611, 3312-6852, 3312-6655 e 3312-6695  
E-mail: atendimento@anm.gov.br

### Unidades Regionais da ANM

Para informações de endereço e contato das Unidades Regionais da ANM, acesse esse link

## WhatsApp

Agência Nacional de Mineração

O que você procura?

Canais de Atendimento > Whatsapp

## Whatsapp

### Para que serve?

Canal para auxílio ao cidadão em suas interações com a ANM.

### Horário de Atendimento

O atendimento neste canal é de segunda à sexta-feira, das 9h às 17h (exceto feriados).

[Iniciar uma conversa](#)

## Formulário Eletrônico

gov.br Ministério de Minas e Energia

Orgãos do Governo Acesso à Informação Legislação Acessibilidade Entrar

Agência Nacional de Mineração

O que você procura?

Canais de Atendimento > Formulário Eletrônico

## Formulário Eletrônico

### Para que serve?

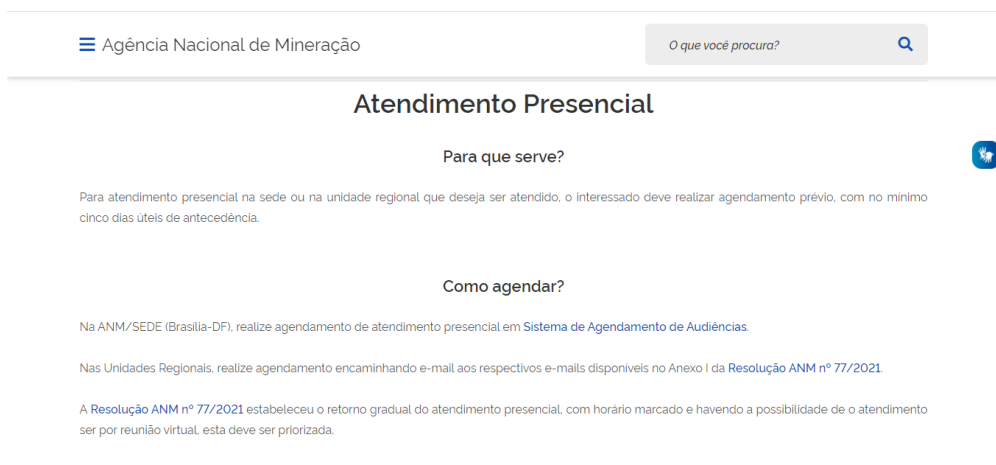
O melhor caminho se o seu questionamento é de natureza mais técnica e específica.

Acesse agora o [ATENDIMENTO AO CIDADÃO](#).

Prazo de resposta

Até 15 dias úteis.

<https://www.gov.br/anm/pt-br/canais-de-atendimento/formulario-eletronico/atendimento-ao-cidadao>



## A.5 Sistemas Informatizados

Não são utilizados sistemas específicos para tratamento das manifestações pela Ouvidoria.

## A.6 Fluxo Interno de Tratamento

No site existe um fluxograma gráfico do tratamento das denúncias, todavia, a UA não possui um fluxo institucional.

## A.7 Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços é um documento elaborado por uma organização pública que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

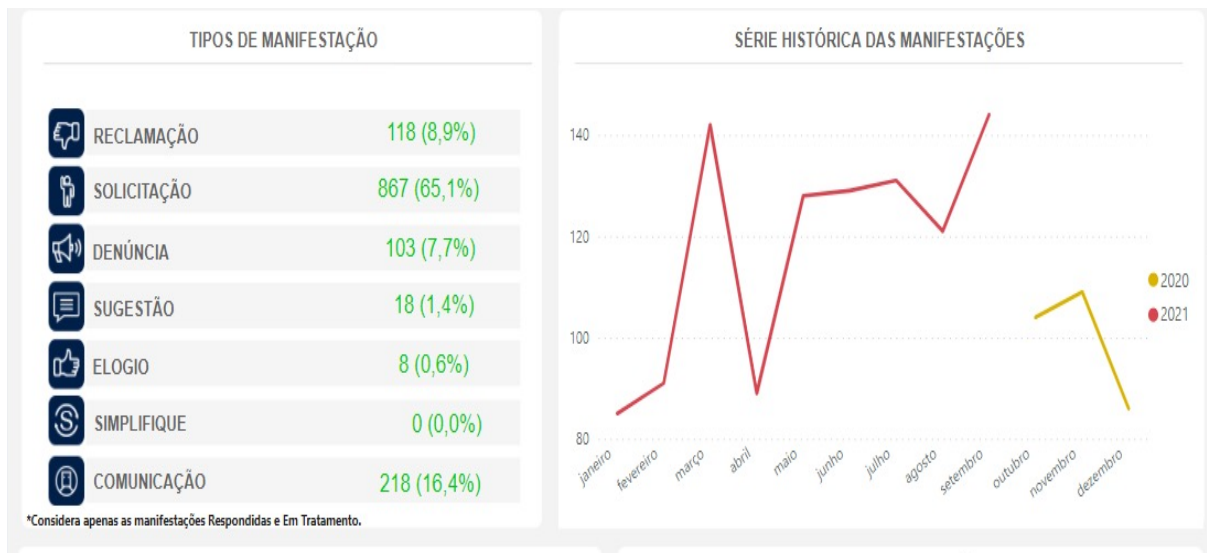
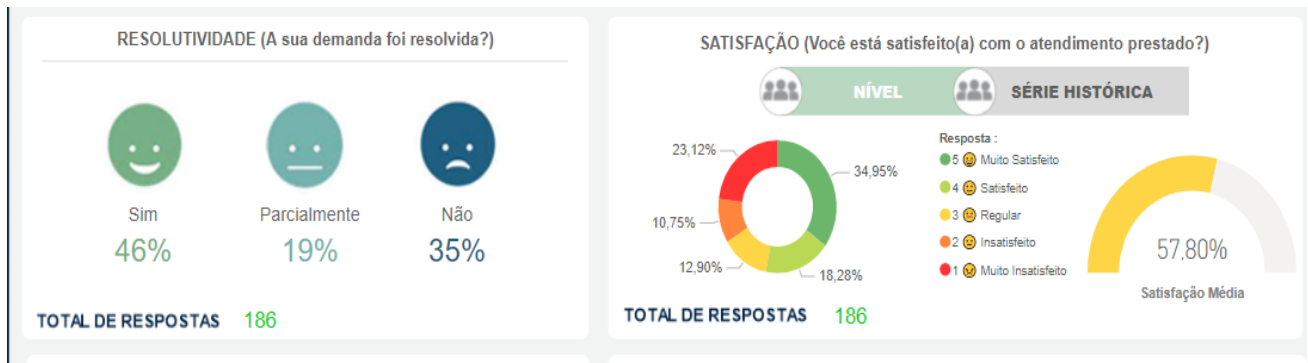
A carta de Serviços da Unidade está disponível no link: <https://www.gov.br/anm/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servicos-ao-usuario>, e lista 57 serviços prestados pela ANM, com as respectivas orientações. Consta que a versão teve atualização em 06/02/2019.

A Carta de Serviço inicialmente foi elaborada pela Ouvidoria e hoje está à cargo da Superintendência de Desenvolvimento Institucional, sem a participação da Ouvidoria.

## A.8 Dados do Painel Resolveu

O Painel Resolveu? é uma ferramenta que reúne informações sobre manifestações de ouvidoria - denúncias, sugestões, solicitações, reclamações, elogios, pedidos de simplificação e, mais recentemente, pedidos de acesso à informação - que as unidades de ouvidoria recebem diariamente pela Plataforma Fala.BR. A aplicação, disponibilizada no site <http://paineis.cgu.gov.br/resolveu/index.htm>, permite pesquisar, examinar e comparar indicadores de forma rápida, dinâmica e interativa.

Nessa esteira, seguem a seguir os dados estatísticos retirado do Painel Resolveu? considerando a entidade como ANM - Agência Nacional de Mineração e o período de 01/10/2020 até 30/09/2021:



### RANKING



Lista dos assuntos com maior número de manifestações Respondidas e Em Tratamento



### PERFIL DO CIDADÃO



Percentual dos manifestantes por faixa etária



## Apêndice B • Relato da Análise da Amostra

O objetivo da utilização de amostragem é obter informações sobre uma parte da população e fazer afirmações válidas a respeito de suas características. É bastante útil em situações em que a execução do censo é inviável ou antieconômica e a informação obtida da amostra é suficiente para atender aos objetivos pretendidos.

O método de amostragem adotado foi o da Amostra Aleatória Estratificada para estimar a proporção, sem reposição. A estratificação das manifestações foi feita conforme o tipo de manifestação (denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão). Dessa forma, o universo amostral foi dividido em partes, de forma tal que cada parte do universo tenha representação na amostra.

### B.1 Introdução

A avaliação foi realizada a partir de três dimensões distintas com o objetivo de mapear a atuação da Ouvidoria com foco no tratamento das manifestações registradas pelos usuários no Plataforma Fala.BR e apontar a necessidade de correções e reconhecer boas práticas. São elas:

**a) Prazo de atendimento da manifestação:** atende ao disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/2017 e Decreto nº 9.492/18; ambos definem prazos para o tratamento das manifestações, devendo a administração pública elaborar e apresentar resposta conclusiva em até trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa. Nesse sentido, são consideradas em desconformidade as seguintes situações das manifestações recebidas pela Ouvidoria: 1) Passados trinta dias contados do seu recebimento, não foi registrada prorrogação no Plataforma Fala.BR nem enviado pedido de complementação; e 2) Passados trinta dias após o registro de prorrogação no Plataforma Fala.BR não foi enviada resposta conclusiva ao manifestante.

**b) Qualidade no tratamento da manifestação:** no art. 3º do Decreto nº 9.492/2018 são descritos os tipos de manifestações. Nessa esteira, por exemplo, a ouvidoria deve sempre reclassificar a manifestação no Plataforma Fala.BR de acordo com sua tipologia real, independentemente da maneira como ela tenha sido registrada no sistema pelo usuário. O assunto também deve ser readequado, se for o caso.

**c) Qualidade da resposta conclusiva:** avalia os procedimentos de recebimento, análise e resposta das manifestações previstos nos arts. 12 a 24-B do Decreto nº 9.492/2018. Ademais, a Lei nº 13.460/2017 em seu arts. 5º, impõe que seja utilizada linguagem simples e compreensível no tratamento com o usuário de serviços públicos.

Na prática tal avaliação se materializa em um questionário de dez perguntas elencadas abaixo:

1. A UA cumpriu o prazo de resposta de 30 dias, prorrogável por igual período?
2. A manifestação foi classificada corretamente (tipo da manifestação)?
3. As informações foram apresentadas com clareza e objetividade?
4. A ouvidoria esclareceu que o assunto não era de sua competência e informou qual órgão externo ao Plataforma Fala.BR seria responsável pelo tema?
5. A resposta da denúncia inapta contém justificativa para o não acatamento da denúncia?

6.A resposta da denúncia apta contém informação sobre o encaminhamento realizado e/ou as providências adotadas?

7.A resposta da reclamação prestou esclarecimentos a respeito do fato reclamado?

8.A resposta da solicitação de providências explica sobre a adoção da providência solicitada ou justifica sua impossibilidade?

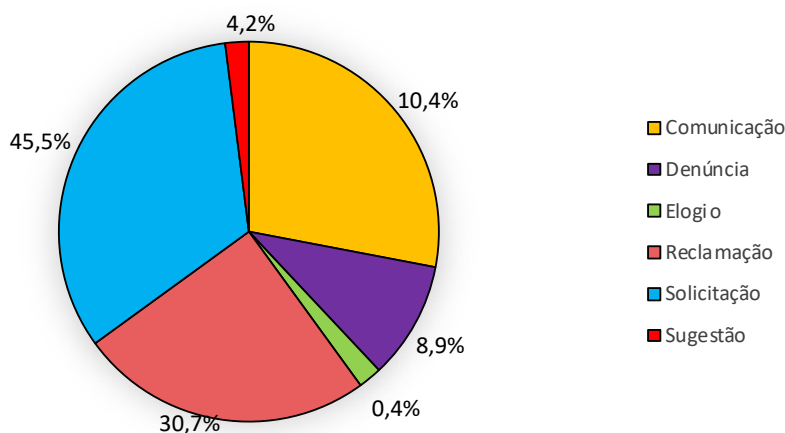
9.A resposta da sugestão contém manifestação acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida emitida por autoridade diretamente responsável?

10.A resposta do elogio informou sobre a ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e a sua chefia imediata?

Pelo exposto, para fomentar a análise dos tratamentos das manifestações dada pela Unidade Avaliada – UA, foi gerada uma amostra previamente selecionada tendo como base todas as manifestações cadastradas e concluídas no ano de 2020 constantes do Plataforma Fala.BR, ou seja, do período de 01/07/20 a 30/06/21. Foram selecionadas somente manifestações com resposta conclusiva, isto é, aquelas que receberam tratamento completo por parte da ouvidoria.

No total de manifestações recebidas pelo ANM no período de 01/10/2021 a 30/09/21, foram extraídas 1.359 manifestações (excluindo as arquivadas), sendo brevemente esboçadas a seguir:

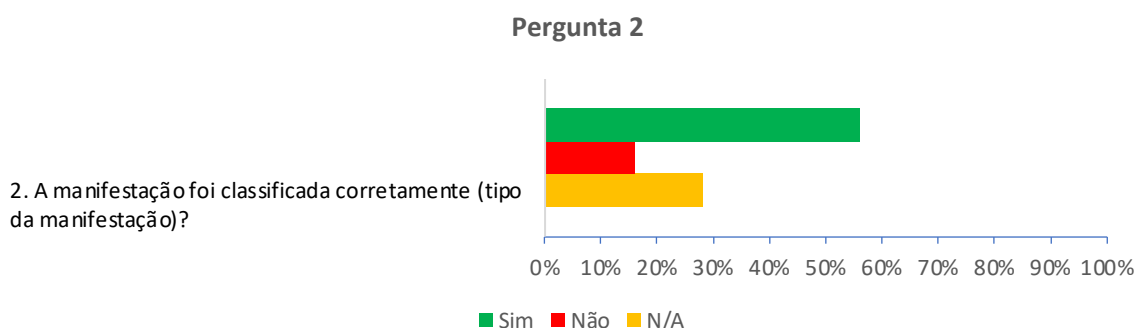
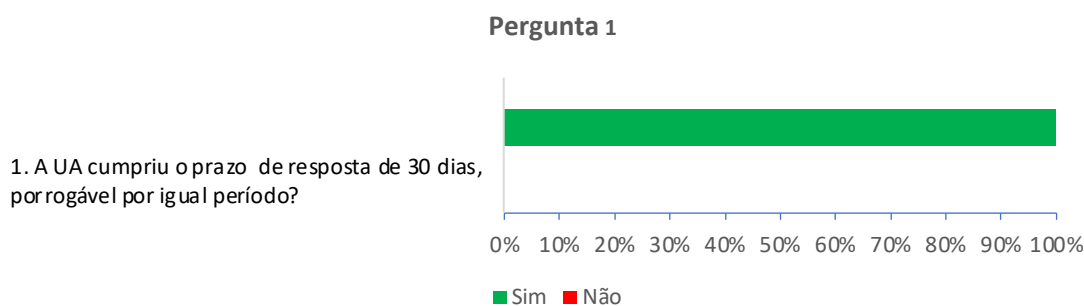
**Distribuição por Tipo de Manifestação**



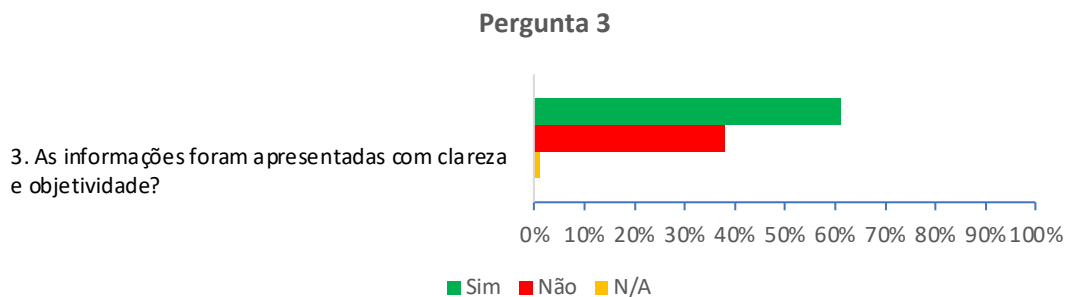
TIPO DE MANIFESTAÇÃO	QUANTIDADE NA AMOSTRA ALVO
Comunicação	28
Denúncia	10
Elogio	2
Reclamação	25
Solicitação	33
Sugestão	2
Soma	100

## B.2 Estatísticas dos Quesitos Avaliados

Conforme análise das manifestações, cada manifestação foi avaliada segundo um questionário com doze perguntas, sendo mostrada a síntese das respostas a seguir<sup>2</sup>.



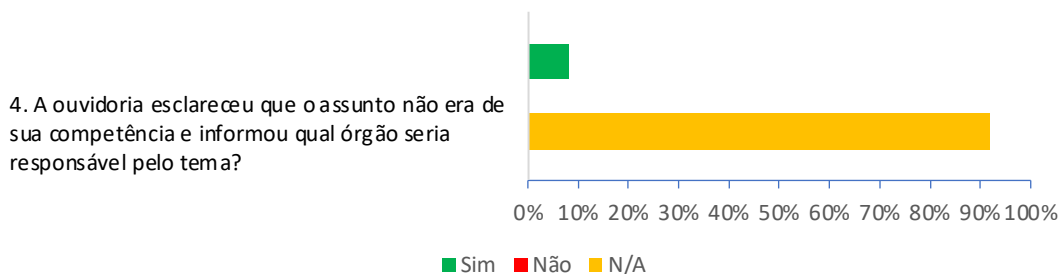
No que se refere a classificação adequada da tipologia, a unidade obteve um percentual de 56%. Os 16% “Não” referem-se, em especial, aos casos em que as tipologias Reclamação e Solicitação foram classificadas como Denúncia, indevidamente. O N/A, 28% referem-se às comunicações, em que não é permitida reclassificação pela ouvidoria.



Sobre a clareza e objetividade das respostas, existe espaço para melhorias. Observou-se casos em que a UA utiliza a primeira pessoa do singular nas respostas, comprometendo a impessoalidade, e argumenta o atraso na prestação de informação à falta de servidores, dentre outras fragilidades. Assim, somou o percentual de 61% de adequação e 38% de inadequação para esse quesito.

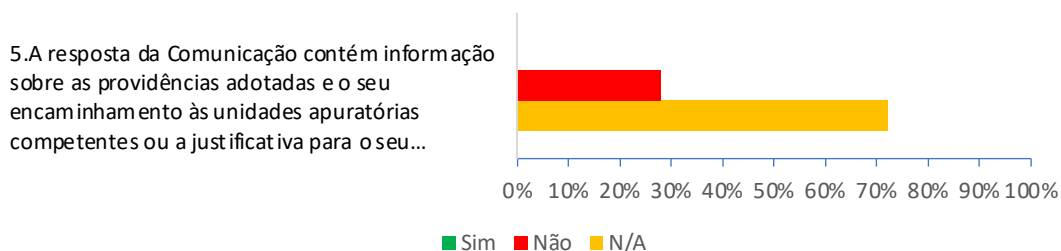
<sup>2</sup>. Ressalta-se que o discriminante N/A significa que não há informação na manifestação para responder o quesito avaliado.

#### Pergunta 4



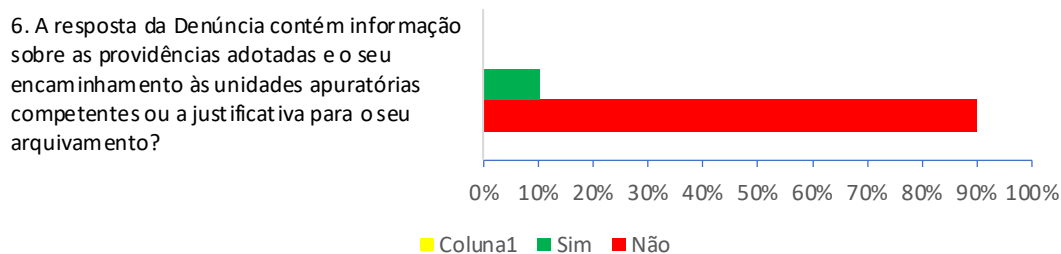
No gráfico da Pergunta 4, observa-se que em 92% das manifestações examinadas os assuntos das manifestações eram de competência da ANM e, portanto, enquadram-se no discriminante N/A. Nas demais manifestações, houve a informação de que a demanda não era de competência, todavia, a UA não realizou o respectivo reencaminhamento, quando possível.

#### Pergunta 5



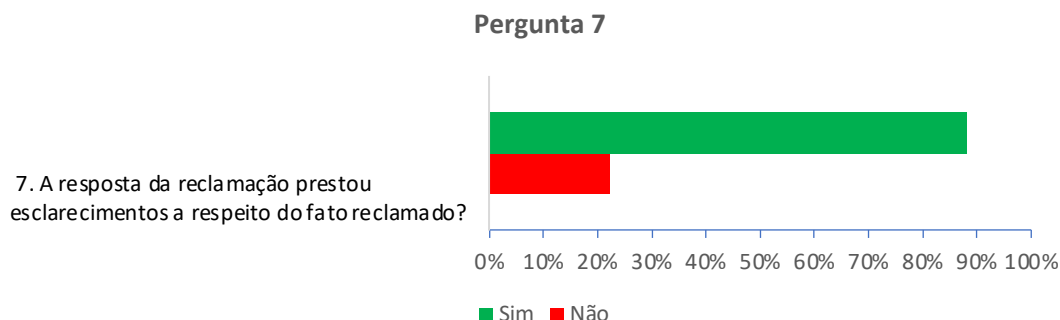
As respostas às 28 Comunicações constantes da amostra, 100% do grupo, apresentaram, por exemplo, respostas conclusivas; questionamentos ao interlocutor, que no caso, é inexistente. Assim, verifica-se que o conceito de Denúncia e Comunicação precisa ser aprimorado pela UA. O N/A, 72%, refere-se a outras tipologias.

#### Pergunta 6

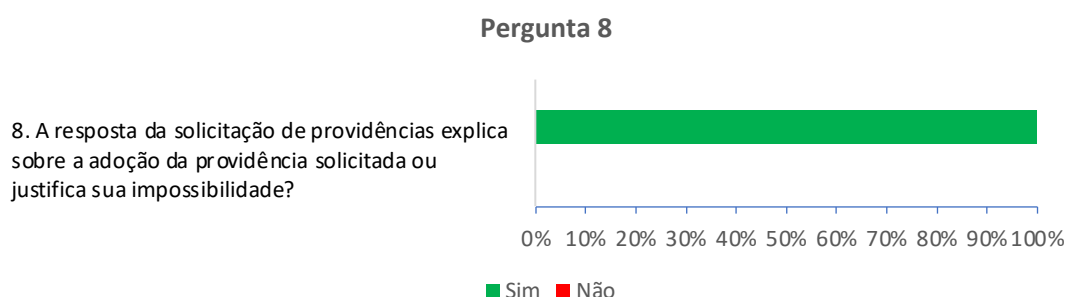




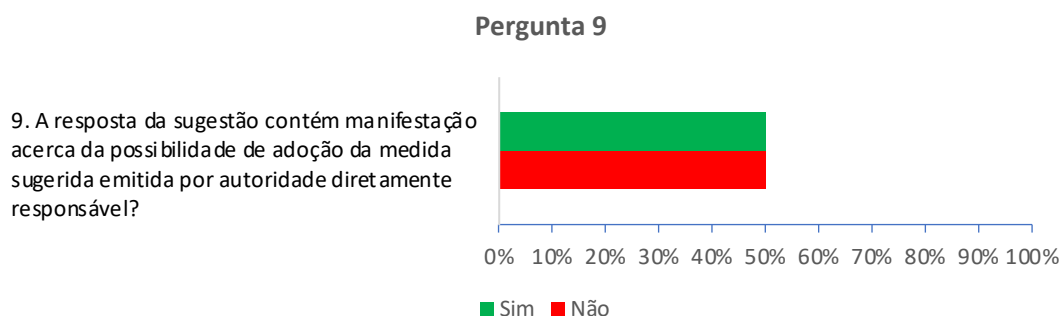
O gráfico da Pergunta 6 demonstra que das 10 Denúncias, 8 tiveram a classificação equivocada (eram solicitações ou reclamações) comprometendo assim, o correto tratamento da tipologia.



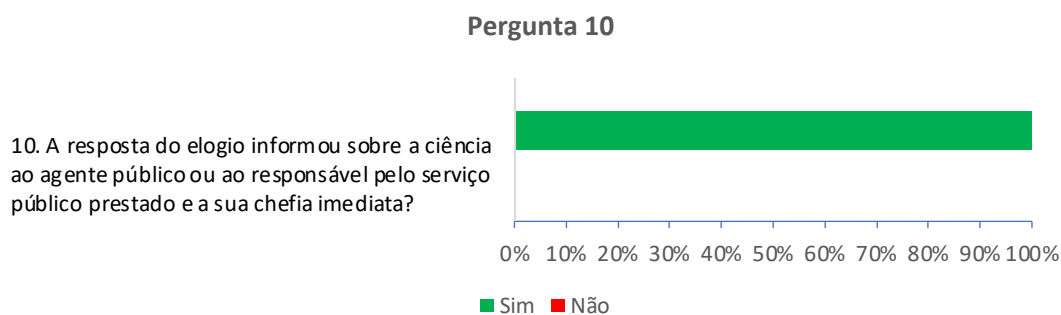
O gráfico das Perguntas 7 demonstra que, dentre as 25 manifestações consideradas reclamações, em 88% a UA apresentou os devidos esclarecimentos ao cidadão. O percentual de 12% refere-se a casos em que a resposta fugiu ao objeto, como por exemplo, alegando a falta de servidores, pela lentidão no atendimento.



A UA apresentou bom desempenho no atendimento ao usuário no que tange às respostas relativas as solicitações de providências. Todas foram respondidas. Houve um erro na classificação da tipologia, e falhas na linguagem utilizada.

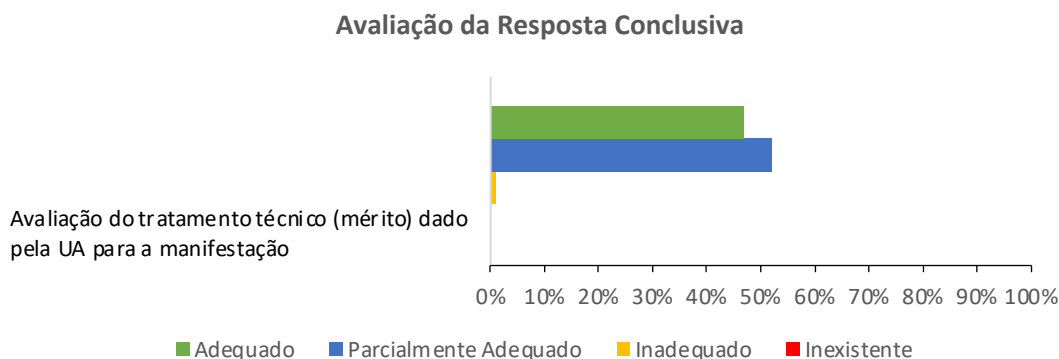


O gráfico da Pergunta 9 demonstra que das duas manifestações classificadas como Sugestão, uma delas tratava-se de Elogio.



Na avaliação dos dois elogios classificados como tais e analisados, a Ouvidoria forneceu resposta conclusiva agradecendo o elogio, informando o devido conhecimento à área responsável.

Por fim, foi realizada uma avaliação para o tratamento técnico dado pela ouvidoria para as manifestações, considerando seu procedimento de recebimento, análise de mérito e tratamento apresentados na resposta conclusiva<sup>3</sup> registrada na Plataforma Fala.BR. O gráfico abaixo sintetiza o resultado das avaliações:



No geral, em 47% das manifestações o tratamento foi adequado, em 52% foi parcialmente adequado e em 1% inadequado (falta de envio para apuração)

Onde:

**a) Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna perfeitamente ao tipo de manifestação em análise, informando as providências adotadas e encaminhamentos devidos, e esclarecendo ao cidadão todos os pontos levantados, quando for o caso.

**b) Parcialmente Adequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas existe alguma distorção relevante, como um procedimento errôneo ou intempestivo, ou quando a resposta conclusiva não se coaduna ao tipo de manifestação em análise, mas traz todos os esclarecimentos necessários acerca do fato narrado.

**c) Inadequada:** quando a resposta conclusiva se coaduna ou não ao tipo de manifestação em análise, mas carece de uma determinada providência relevante a ser adotada ou um esclarecimento necessário.

3. Definida como a decisão administrativa final na qual o órgão ou a entidade pública se manifesta acerca da procedência ou improcedência da manifestação, apresentando solução ou comunicando sua impossibilidade ao cidadão.

**d) Inexistente:** quando a resposta conclusiva é inexistente, isto é, não foi dada no prazo legal ou não há seu registro na Plataforma Fala.Br.

O gráfico da Avaliação da Resposta Conclusiva mostra, no geral, um razoável desempenho acerca do tratamento técnico dado pela UA considerando a amostra examinada. Existe espaço para a melhoria na classificação das tipologias e na forma do texto enviado ao usuário.

Finalmente, a lista das 100 manifestações da amostra, especificadas por tipo, bem como a avaliação da resposta conclusiva de cada uma, configura a chamada **Análise Individual das Manifestações**<sup>4</sup>. Ressalta-se que o intuito é demonstrar as boas práticas e oportunidades de melhoria no tratamento dado a cada uma delas, não sendo a análise realizada pela equipe da OGU um padrão de resposta totalmente único e escoreito.

### **Apêndice C • Manifestação da Unidade Avaliada e Análise da Equipe de Avaliação**

Após encaminhamento do Relatório Preliminar, via Ofício nº 9216/2022/CGOUV/ OGU/CGU, de 08/07/2022, foi dado um prazo dez dias para a UA se manifestar acerca das constatações encontradas.

Durante a reunião de busca conjunta de soluções, realizada em 18/07/2022, foram discutidos os sete Achados identificados e as oito recomendações sugeridas, oportunidade em que a UA informou as providências já em curso quanto aos elementos apontados no Relatório Preliminar.

Ainda durante a reunião de busca conjunta de soluções, aUA acatou todos os apontamentos do Relatório Preliminar, foram discutidas novas recomendações, e fundidos dois achados em um, quais sejam, “Fragilidades nos procedimentos de restrição de dados pessoais e de pseudonimização com consequente potencialização da salvaguarda à identidade de denunciante”; e “Inadequação de previsão contida na Resolução nº 02 de 12/12/2018, a qual aprova o Regimento Interno da Agência, por tratar o sigilo da fonte como exceção e não como regra”, em “Fragilidades nos procedimentos de restrição de dados pessoais e de pseudonimização, potencializada pela inadequação da previsão contida na Resolução da Diretoria Colegiada nº 102/22, (aprova o Regimento Interno da Agência), por tratar o sigilo da fonte como exceção e não como regra.

Na sequência, a Ouvidoria encaminhou o Plano de Ação, contendo medidas para atender as deliberações propostas e corrigir os problemas identificados durante a avaliação. Tal plano de ação é reproduzido ao final deste relatório.

Assim, considerando que a Unidade informou que já havia adotado providências para o aprimoramento do tratamento das manifestações e para o envio das Denúncias/Comunicações com indícios mínimos de autoria e materialidade para as áreas apuratórias competentes, esses Achados foram retirados deste Relatório Final.

Dada a apresentação do Plano de Ação pela UA, a OGU realizará o monitoramento de providências, por meio de comunicação oficial e/ou realização de reunião com os gestores, de modo a verificar a atual situação da implementação das cinco recomendações em questão.

Ademais, a equipe de avaliação realizará a identificação e individualização dos benefícios financeiros ou não-financeiros efetivamente identificados durante monitoramento de providências, a fim de propor sua contabilização conforme alçada decisória da OGU.

4. Este documento será encaminhado via ofício somente à unidade avaliada, juntamente com a versão do Relatório Preliminar.

PLANO DE AÇÃO OUVIDORIA/ANM					
RECOMENDAÇÃO	AÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO	ESTADO	BENEFÍCIO
Implementar um fluxo institucional das atividades de Ouvidoria	Desenhar os fluxos das atividades da Ouvidoria nos atendimentos via <a href="#">Fala.BR</a> , presenciais, via telefone e via e-mail institucional.	Ouvidor substituto	31/08/2022	Em andamento	Padronização dos procedimentos de tratamento de demandas da Ouvidoria
Implementar um sistema informatizado para a execução das atividades da Ouvidoria	Promover a tramitação de demandas via <a href="#">Fala.BR</a> utilizando as ferramentas de triagem e tratamento do próprio sistema	Ouvidor substituto	31/08/2022	Em andamento	Garantir maior agilidade e segurança no tratamento de dados e nas interlocuções entre a ouvidoria e as áreas responsáveis ou de apuração
Aprimorar os procedimentos salvaguardas à identidade de denunciante, de acordo com a Lei 10.153 /19	Tratar as demandas que requeiram sigilo com salvaguardas à identidade de denunciante	Ouvidor substituto	31/08/2022	Em andamento	Garantir a proteção à identidade dos denunciante
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	Realizar acompanhamento de melhorias dos processos de trabalho junto às áreas mais demandadas via Ouvidoria e promover a atualização dos dados de Ouvidoria no site da ANM	ASCOM/ANM	15/08/2022 (para atualizar as informações no site)	Em andamento junto à ASCOM/ANM	Desenvolvimento do controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos e a facilidade do acesso do usuário de serviços públicos, aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos
Aprimorar o tratamento das manifestações	Adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas	Ouvidor substituto	Não se aplica	Atendida	Padronizar respostas às demandantes e promover uma linguagem acessível aos cidadãos
Encaminhar as Denúncias/Comunicações com indícios mínimos de autoria e materialidade aos órgãos apuratórios competentes	Padronizar o encaminhamento das denúncias/comunicações via <a href="#">Fala.BR</a> aos setores competentes por apurar e dar providências no âmbito da ANM	Ouvidor substituto	Não se aplica	Atendida	Garantir que toda denúncia/comunicação seja tratada pela ANM e criar um ambiente de controle ao volume de denúncias/comunicações recebidas via Ouvidoria
Alteração da Resolução nº 02 de 12/12/2018, de modo que o documento esteja aderente às normas atualmente vigentes	Propor a alteração da Resolução ANM 102/2022 no que diz respeito ao §3º do Artigo 28.	Secretaria Geral da ANM	15/08/2022	Em andamento junto à SG/ANM	Garantir o sigilo da fonte como regra dentro dos normativos da ANM
Aprimoramento do Relatório de gestão	Alterar o formato de elaboração dos relatórios de gestão da Ouvidoria da ANM com base nas recomendações da CGU	Ouvidor substituto	31/12/2022	Em andamento	Trazer embasamento para tomadas de decisão e gerar históricos importantes para o processo de planejamento e ações na ANM
Aprimoramento da Equipe da Ouvidoria da ANM	Promover a contratação/concursos internos para captar recursos humanos à Ouvidoria da ANM	Superintendência de Gestão Administrativa da ANM	30/09/2022	Em andamento	Fortalecer e valorizar a equipe da Ouvidoria da ANM