



OUVIDORIA DA ANM

Gestão em Ouvidoria e seus desafios



EQUIPE DA OUVIDORIA DA ANM



ANDRÉ ELIAS MARQUES

- Ouvidor da ANM desde 26/04/2022
- Formado em Tecnologia em Geoprocessamento pelo IFG
- Certificação em Gestão de Ouvidorias pela ENAP
- Certificação em LGPD pela Escola Superior de Redes

FELIPE BARBI CHAVES

- Especialista em Recursos Minerais – Geologia

LORENA DE SOUZA SAMPAIO

- Apoio terceirizado com formação em Secretariado Executivo





NÚMEROS DA GESTÃO ANO-BASE 2023



533 (quinhentos e trinta e três) demandas encaminhadas ao e-mail da Ouvidoria da ANM, 3 (três) atendimentos presenciais e apenas 1 (um) atendimento telefônico que se transformou em demanda às áreas técnicas da ANM



AVALIAÇÃO DAS DEMANDAS EM OUVIDORIA

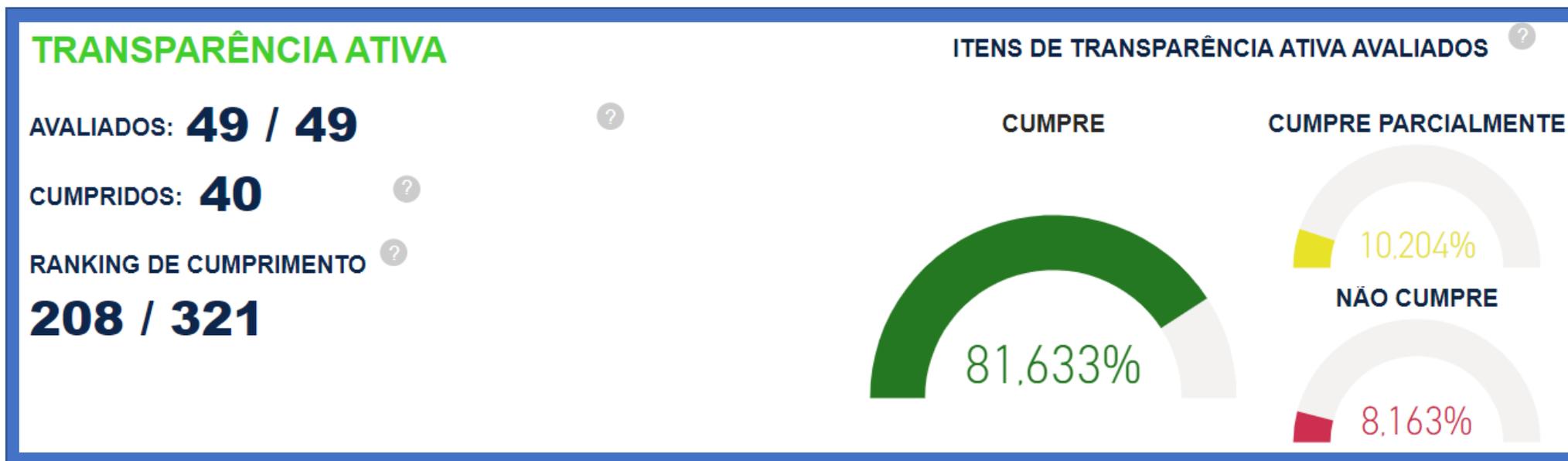


Os pontos críticos avaliados pela Ouvidoria da ANM em relação às demandas recepcionadas são:

- Poder de resposta às denúncias de lavra ilegal/irregular abaixo de 10% do demandado;
- Dados abertos relacionados ao repasse da CFEM aos municípios produtores, afetados e limítrofes;
- Dados abertos de Economia Mineral (valor de produção, investimentos em pesquisa, porte de empreendimentos);
- Digitalização do fardo processual da ANM.



TRANSPARÊNCIA ATIVA DA ANM



Obs.: Quando assumimos a Ouvidoria da ANM em 2022, constavam apenas 9 itens cumpridos.



PRINCIPAIS AÇÕES EM 2023 E 2024



As principais ações realizadas pela Ouvidoria da ANM entre 2023 e 2024 são:

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

Capacitações: a Ouvidoria da ANM não participou de eventos de capacitação ao longo do ano de 2023 e, em 2024, o Ouvidor participou de equipe que ministrou um dos módulos de capacitação para os novos servidores da Superintendência de Segurança de Barragens de Mineração. Também participou de capacitação em Análise de Perfil Comportamental pela FEBRACIS.



PRINCIPAIS AÇÕES EM 2023 E 2024



As principais ações realizadas pela Ouvidoria da ANM entre 2023 e 2024 são:

Mesa de Diálogos Sociais com foco na Mineração: ao longo dos anos de 2023 e 2024, o Ouvidor da ANM é ponto focal e membro titular da mesa setorial de mineração promovida pela Secretaria de Diálogos Sociais da Presidência da República.

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 e com continuidade de atividades no ano de 2024.



PRINCIPAIS DESAFIOS DE GESTÃO E GARGALOS



PESSOAL – CONCURSO E PREVISÃO DE VAGAS PRA EQUIPE DE OUVIDORIA

ORÇAMENTO – DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS, CAPACITAÇÃO DE PESSOAL E EQUIPAMENTOS/FERRAMENTAS

ESTRUTURA DE CARGOS – ESPECIALIZAÇÃO DA EQUIPE DE OUVIDORIA

OBRIGADO A TODOS PELA ATENÇÃO!!!

ANDRÉ ELIAS MARQUES
OUVIDOR DA ANM

Agência Nacional de Mineração | Ouvidoria | julho/2024

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