

SUMÁRIO

1	Emissão de boletos - taxas de licenciamento e multas.....	1
2	Emissão de declaração de nada consta de débitos.....	1
3	Consulta sobre andamento/localização de processos e documentos.....	1
4	Informações jurídicas	2
5	Atendimento à Imprensa	3
6	Ouvidoria.....	3

SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO

1 Emissão de boletos - taxas de licenciamento e multas.

Emissão de boleto referente à taxa de licenciamento - Como solicitar: preenchimento de formulário disponível no balcão do protocolo.

Prazo para entrega do serviço: até 72 horas.

Emissão de boleto referente à multa por infração ambiental - Como solicitar: preenchimento de formulário disponível no balcão do protocolo que será encaminhado a Diretoria de Orçamento e Finanças para inscrição contábil, juntamente com a apresentação de cópia atualizada do CNPJ (pessoa jurídica) e do documento de identificação com foto e comprovante de endereço atualizado (pessoa física).

Prazo para entrega do serviço: 5 dias úteis

2 Emissão de declaração de nada consta de débitos.

Como solicitar: preenchimento de formulário disponível no balcão do protocolo que será encaminhado a Diretoria de Orçamento e Finanças para emissão da declaração.

Prazo para entrega do serviço: de 3 a 5 dias úteis

3 Consulta sobre andamento/localização de processos e documentos.

Como solicitar: por meio do site www.ibram.df.gov.br é possível consultar o andamento dos processos, em caso de documentos por meio do telefone 3214-5616 ou pessoalmente no balcão do Protocolo.

- Prazo para entrega do serviço: imediato

- Requerimento de cópia em formato digital de processos e documentos.

Prazo para entrega do serviço: 20 dias prorrogáveis por mais 10 dias.

- **Como solicitar:** preenchimento de formulário disponível no balcão do protocolo, após digitalização do processo/documento, o setor responsável fará contato via telefone ou e-mail. Para retirada do arquivo digital é necessário trazer um CD ou pendrive.

O que é preciso?

Preenchimento de formulários específicos e entrega de documentos correspondentes.

Contato

(061) 3214-5616

4 Informações jurídicas

O que é?

Prestar as partes e aos interessados informações relativas aos processos administrativos que tramitam na Procuradoria Jurídica.

Como solicitar

Presencial ou por Telefone

Onde solicitar

Procuradoria Jurídica – 1º andar (de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h).

Contato

E-mail: proju.ibram@gmail.com

Telefone: (61) 3214-5607

Prazo para entrega do serviço

Imediato

5 Atendimento à Imprensa

O que é

Fornecimento de informações solicitadas por profissionais da imprensa e estudantes de comunicação sobre as atividades desenvolvidas pelo Instituto em sua área de competência

Onde solicitar

Assessoria de Comunicação do Ibram

Contato

(61) 3214-5624 / comunicacao@ibram.df.gov.br / ascomambiental@gmail.com

Prazo para entrega do serviço

O primeiro contato é respondido imediatamente. O fornecimento das informações depende de consulta à área técnica, mas o solicitante será mantido informado sobre o prazo necessário para o recebimento das informações solicitadas.

6 Ouvidoria

Como funciona a rede de Ouvidorias do Governo de Brasília

A rede é composta pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal - OGDF e as ouvidorias especializadas, conforme previsto no Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias – SIGO ([Lei 4.896/2012](#)). A OGDF é uma Subsecretaria da Controladoria Geral do Distrito Federal que coordena tecnicamente os trabalhos das ouvidorias especializadas.

O que é uma Ouvidoria Especializada

É uma ouvidoria que atua em sua área específica de trabalho. Cada órgão ou entidade conta uma ouvidoria que tem autonomia para cadastrar, analisar e tramitar as manifestações recebidas, acompanhando seu andamento até a resposta final.

A Ouvidoria-Geral é a 2ª instância para os serviços de ouvidoria.

Caso os serviços de ouvidoria não tenham sido prestados de forma satisfatória e no prazo da lei, procure a Ouvidoria-Geral no Anexo do Palácio do Buriti, 12º andar, sala 1.201.

SERVIÇOS DE OUVIDORIA

Lei 4.896/2012



Tipos de demandas



Requisitos

Elementos fundamentais para o registro de uma denúncia:

- ⇒ NOMES de pessoas e empresas envolvidas
- ⇒ QUANDO ocorreu o fato
- ⇒ ONDE ocorreu o fato
- ⇒ Quem pode TESTEMUNHAR
- ⇒ Se a pessoa pode apresentar PROVAS

Tratamento específico para denúncias: Avaliação, classificação e encaminhamento realizados pela Ouvidoria-Geral do Distrito Federal.

Registro identificado

- ⇒ Apresentação de documento de identificação válido (CI, Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, Título de Eleitor, Passaporte, Carteira de Trabalho, Carteira Funcional, Carteira de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista).
- ⇒ Possibilidade de sigilo conforme [Art. 23, inciso I, do Decreto nº 36.462/2015.](#)

Registro anônimo

- ⇒ Haverá análise preliminar para confirmar se os fatos apresentados são verdadeiros.

Canais de atendimento



Prazos

10 DIAS

A contar da data de registro

Informar as primeiras providências adotadas
([Art. 24 do Decreto nº 36.462/2015](#))

20 DIAS

A contar da data de registro

Apurar e informar o resultado
([Art. 25 do Decreto nº 36.462/2015](#))

DENÚNCIAS

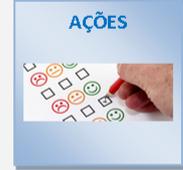
O prazo poderá ser prorrogado pelo mesmo período de 20 dias
([Art. 25 §1º, do Decreto nº 36.462/2015](#))

SERVIÇOS DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

Lei 4.990/2012



Tipos de informações



Requisitos

O pedido de acesso deverá conter:

- ⇒ Nome do requerente.
- ⇒ Apresentação de documento de identificação válido (Carteira de identidade, Cadastro de Pessoas Físicas – CPF, Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ, Título de Eleitor, Passaporte, Carteira de Trabalho, Carteira Funcional, Carteira de Habilitação (modelo novo) e Certificado de Reservista).
- ⇒ Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida.
- ⇒ Endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

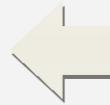
Importante

Não será atendido pedido de acesso genérico, desproporcional, desarrazoado, que exija trabalho adicional de análise, interpretação, consolidação de dados e informações, serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

Canais de atendimento



www.e-sic.df.gov.br



Presencial

De segunda a sexta
das 8h às 12h e das 14h às 18h

Anexo do Palácio do Buriti,
12º andar, sala 1.201

Garantias

- Segurança
- Atendimento por equipe especializada
- Possibilidade de acompanhamento do andamento do pedido de acesso à informação
- Restrição de acesso a dados pessoais sensíveis
- Encaminhamento, pelo e-SIC, da resposta ao pedido de acesso à informação conforme prazos legais
- Possibilidade de recurso
- Possibilidade de reclamação, podendo apresentar em até 10 dias após ter passado o prazo para a resposta inicial. A resposta sobre a reclamação será dada pela autoridade de monitoramento em até 5 dias.

Prazos

20 DIAS

A contar da data de registro

+10 DIAS

Mediante justificativa

RECURSO

1ª INSTÂNCIA →

2ª INSTÂNCIA →

3ª INSTÂNCIA →

Prazo para apresentação - 10 dias.
Resposta da autoridade - até 5 dias.

*Na 3ª instância o prazo pode ser prorrogado enquanto estiver em análise
(Art. 24, § 1º, do Decreto nº 34.276/2013).