



Relatório de Gestão do 3º trimestre de 2020 do Sistema de Ouvidoria (SIGO-DF) do Órgão Brasília Ambiental, nos termos do Decreto 39.723, de 19 de março de 2019.

---

**PERÍODO DE 01/07/2020 A 30/09/2020**

**GOVERNADOR:**  
Ibaneis Rocha

**CONTROLADOR-GERAL:**  
Paulo Wanderson Moreira Martins

**OUVIDOR-GERAL:**  
José dos Reis de Oliveira

**PRESIDENTE BRASÍLIA AMBIENTAL:**  
Claudio José Trinchão Santos

**CHEFE OUVIDORIA BRASÍLIA AMBIENTAL:**  
Cristiane Longo Correia

**EQUIPE**  
Danielle Silva Sabino  
Lila Pereira Lemos

**CONTATOS DA OUVIDORIA DO BRASÍLIA AMBIENTAL**  
Telefone: (61) 3214 5655/3214 5656  
E-mail: [ouvidoria@ibram.df.gov.br](mailto:ouvidoria@ibram.df.gov.br)  
Endereço: SEPN 511- Bloco C  
Edifício Bittar  
CEP – 70.750-543

---

## APRESENTAÇÃO

Ouvidoria Pública é a “instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública”. A Ouvidoria auxilia o cidadão em suas relações com o Estado e deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública.

A Ouvidoria do Brasília Ambiental apresenta seu Relatório de Gestão referente ao período de 1º de julho a 30 de setembro de 2020, visando atender o que preceitua a Lei 4.896/2012 e o Decreto nº 36.462/2015, com informações sintéticas e comparativas acerca das manifestações registradas no Instituto Brasília Ambiental – IBRAM, através do Sistema Integrado de Ouvidoria (SIGO-DF), a qualidade destas repostas e o tempo para disponibilização das mesmas no sistema, buscando sempre prestar um serviço de excelência à população.

Hoje, no Brasília Ambiental, trabalhamos na remodelagem de alguns procedimentos, que possam ajudar na melhora do atendimento, ciente da importância das manifestações dos usuários, que nos auxiliam e nos direcionam no correto desempenho da missão institucional, que é, “**Garantir a proteção e o uso sustentável do meio ambiente**”, e que a análise do montante recebido, serve de base para informar aos gestores acerca da existência de problemas e, como consequência, provocar melhorias conjunturais e estruturais.

Observamos que após a **Lei nº 4.896, de 31/07/2012**, que dispõe sobre o Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF o **Decreto nº 36.462, de 23/04/2015**, e o **Decreto nº 39.723, de 19/03/2019**, que estabelece medidas, no âmbito do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal, para garantir a efetividade da participação popular no aprimoramento dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta do Distrito Federal, publicamos a nossa Instrução Normativa IN 02/2020 no dia 12/02/2020 no DODF, o Brasília Ambiental segue rigorosamente a legislação vigente.

---

## 1. ESTRUTURA E COMPETÊNCIAS

O Decreto 39.852, de 23 de maio de 2019, publicado no DODF ( Suplemento ) 97, de 24/05/2019, estabeleceu a atual estrutura, a qual foi atualizada pelo Decreto 41.097, de 10 de agosto de 2020, publicado no DODF n 151, de 11/08/2020.

O Brasília Ambiental foi criado em 28 de maio de 2007 por meio da Lei 3.984, para ser o órgão executor de políticas públicas ambientais e de recursos hídricos no Distrito Federal. Possui autonomia administrativa, financeira e patrimonial podendo, dessa forma, celebrar contratos, acordos e convênios com instituições públicas e privadas, nacionais e internacionais, e cooperativas. É uma autarquia vinculada Secretaria de Estado do Meio Ambiente (Sema).

A Ouvidoria já nasceu com o órgão ambiental, durante os anos os programas passaram por mudanças significativas com o intuito de atender a população do Distrito Federal com a qualidade necessária as demandas encaminhadas ao órgão.

### **Missão**

Executar e fazer executar as políticas de meio ambiente e de recursos hídricos do Distrito Federal, bem como controlar e fiscalizar o manejo desses recursos a fim de propiciar o desenvolvimento sustentável, de forma a garantir à população os benefícios alcançados pelo crescimento econômico, sem colocar em risco a qualidade de vida dos moradores da região.

### **Estrutura**

A Ouvidoria do Brasília Ambiental está subordinada à Secretaria Geral ( SEGER ) vinculada à Presidência ( PRESI ) do órgão, ajudando nas prioridades e tomadas de decisões que são identificadas pelas manifestações feitas pelos usuários do Sistema de Ouvidoria Geral e direcionadas ao Brasília Ambiental, exercendo assim a sua liberdade de expressão e articulando com as diversas áreas do órgão sobre os assuntos de maiores solicitações.

Atualmete a Ouvidoria do Brasília Ambiental possui no seu quadro de servidores 2 servidoras do órgão que estão lotadas na Unidade, um estagiário e a Chefe da Ouvidoria, as manifestações são tratadas dentro de dois sistemas específicos, centralizados na Ouvidoria Geral do Distrito Federal, SIGO e o E-SIC.

---

Em atendimento às prescrições do art.19 do Decreto 39.558/2018, cabe ao Serviço de Ouvidoria do Brasília Ambiental as seguintes atividades de acordo com as atribuições regimentais e decorrentes do serviço de ouvidoria.

Art. 19. À Ouvidoria - OUVI, unidade orgânica de assessoramento subordinada à Secretaria Geral, compete:

I. facilitar o acesso do cidadão ao serviço de ouvidoria e promover o atendimento à Lei de Acesso à Informação - LAI;

II. registrar as manifestações recebidas no sistema informatizado definido pela Controladoria Geral do Distrito Federal;

III. encaminhar as manifestações recebidas às unidades competentes do Instituto;

IV. notificar, acompanhar os prazos e indexar as respostas das manifestações recebidas nos canais oficiais do Governo do Distrito Federal;

V. participar de atividades que exijam ações conjugadas das unidades integrantes do Sistema de Gestão de Ouvidorias do Governo do Distrito Federal;

VI. prestar apoio às unidades do Instituto e ao órgão superior no exercício das atividades de ouvidoria;

VII. elaborar e encaminhar ao superior hierárquico relatórios consolidados e sistematizados do diagnóstico do trâmite de manifestações;

VIII. elaborar a carta de serviços do Instituto, coordenando as atividades necessárias à descrição dos serviços prestados pelo Instituto;

IX. organizar e interpretar o conjunto das manifestações recebidas e produzir indicativos de níveis de satisfação dos usuários dos serviços do Instituto;

X. exercer outras atividades que lhe forem atribuídas.

---

## 2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

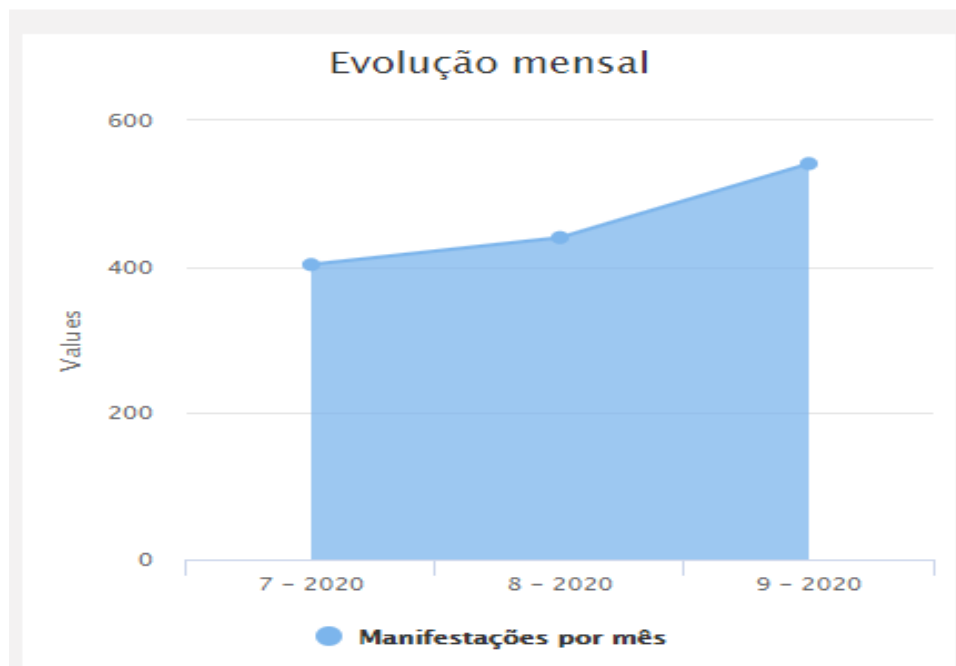
O Instituto Brasília Ambiental desenvolve as seguintes atividades, entre outras: o licenciamento, a autorização, a fiscalização e o monitoramento de atividades, empreendimentos, produtos e processos considerados efetiva ou potencialmente poluidores, ou capazes de causar degradação ambiental; proposição e desenvolvimento de ações de promoção, proteção, conservação, preservação, recuperação, restauração, reparação e vigilância dos recursos ambientais e hídricos; criação, gestão e administração de todas as Unidades de Conservação, sob domínio do Distrito Federal, bem como, de outras áreas protegidas; fiscalização e aplicação de penalidades administrativas pelo não cumprimento das medidas necessárias à preservação ou correção da degradação ambiental, nos termos da legislação em vigor; implantação e operacionalização de sistemas de informações, monitoramentos ambientais e de informações sobre os recursos hídricos; desenvolvimento de programas de educação ambiental; proteção e manejo integrado de ecossistemas, de espécies, do patrimônio natural e genético e de representatividade ecológica do Distrito Federal; desenvolvimento de ações de apoio às instituições públicas e à sociedade, em questões de acidentes e emergências ambientais e de recuperação e melhoria da qualidade ambiental; desenvolvimento de ações preventivas de monitoramento e controle de desmatamentos, queimadas e incêndios florestais; além do julgamento, em primeira instância, dos recursos interpostos aos autos de infração e notificações oriundos do exercício do poder de polícia administrativa do Instituto.

Com o foco na agilidade das respostas desta Ouvidoria, com o intuito de atender com eficiência e transparência o público interessado, trabalhamos com a Elaboração de um Projeto onde todas as etapas, desde a chegada das denúncias/elogios/reclamações/sugestões/informações, até a saída das respostas, serão acompanhadas pelas áreas correlatas da demanda específica. Lembrando que algumas respostas exigem que a equipe se desloque até o local, o que o pode acarretar um tempo diferente entre as respostas no Órgão.

### 3. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES 3º TRIMESTRE – 1384

#### SISTEMA SIGO OUVIDORIA

Julho 403    Agosto 440    Setembro 541

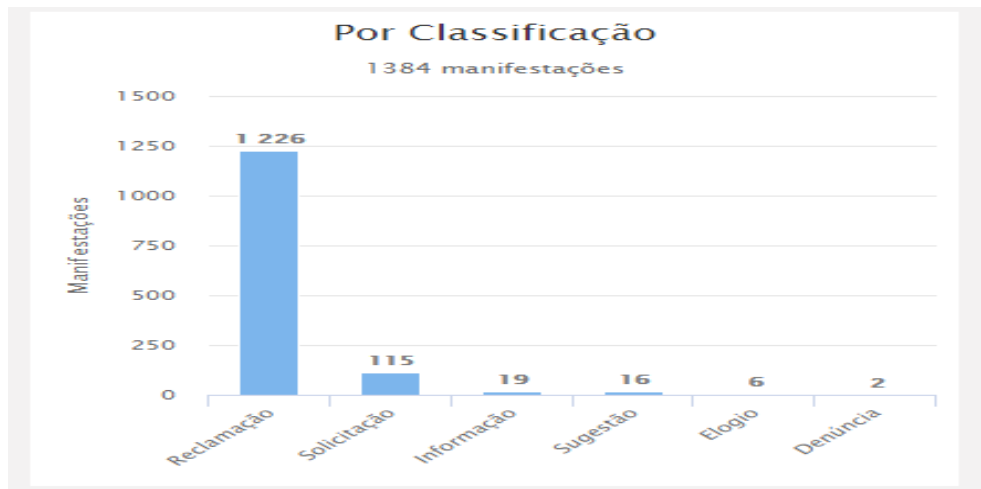


Ao comparar o comportamento dos dados referentes aos meses de abril, maio e junho, observa-se que há uma desaceleração natural nos meses de **Abril 298** e **Junho 390** no que se refere a quantidade de manifestações com a principal queda no assunto Poluição Sonora, atribuída as medidas que foram tomadas no que tange a prevenção à pandemia de Covid-19.

Após o retorno das atividades de bares e restaurantes as reclamações sobre a Poluição Sonora voltaram ao normal, representando 80% das manifestações recebidas pelo Brasília Ambiental.

Ressaltamos que durante o mês de Abril recebemos apenas 175 manifestações relacionadas a Diretoria de Fiscalização de Poluição Sonora, sendo que no mês de setembro esse número já saltou para 304, mostrando que precisamos de uma atenção especial e fornecer ferramentas que possam nos auxiliar no trabalho de campo desta Diretoria.

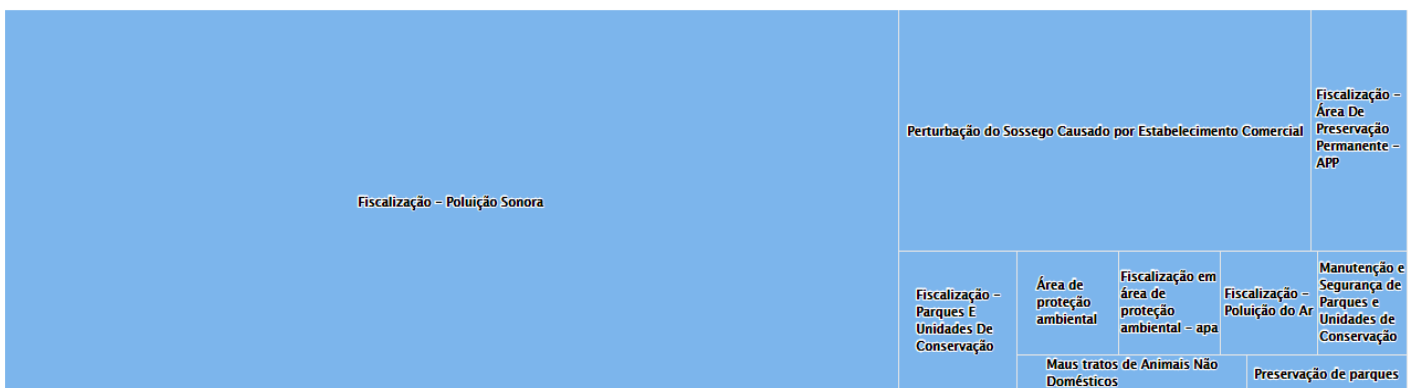
## QUANTO A CLASSIFICAÇÃO



## 4. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

### Assuntos mais solicitados

Clique em um assunto para detalhar





A Fiscalização de Poluição Sonora concentra o maior número de reclamações registradas na Ouvidoria. Buscamos constantemente tornar o trâmite interno mais célere visando respostas rápidas para o cidadão, a SUFAM tem designado mais servidores para atuarem na fiscalização de Poluição Sonora, bem como a aquisição de novos aparelhos decibelímetros adequando as novas normas estabelecidas, contudo nosso efetivo ainda não é suficiente para a quantidade demandas solicitadas ao órgão.

FISCALIZAÇÃO POLUIÇÃO SONORA - **780**

PRESERVAÇÃO DE PARQUES - **14**

PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO CAUSADO ESTABELECIMENTO COMERCIAL - **226**

FISCALIZAÇÃO PARQUES E UNIDADES DE CONSERVAÇÃO - **38**

FISCALIZAÇÃO ÁREA DE PROTEÇÃO PERMANENTE APP- **24**

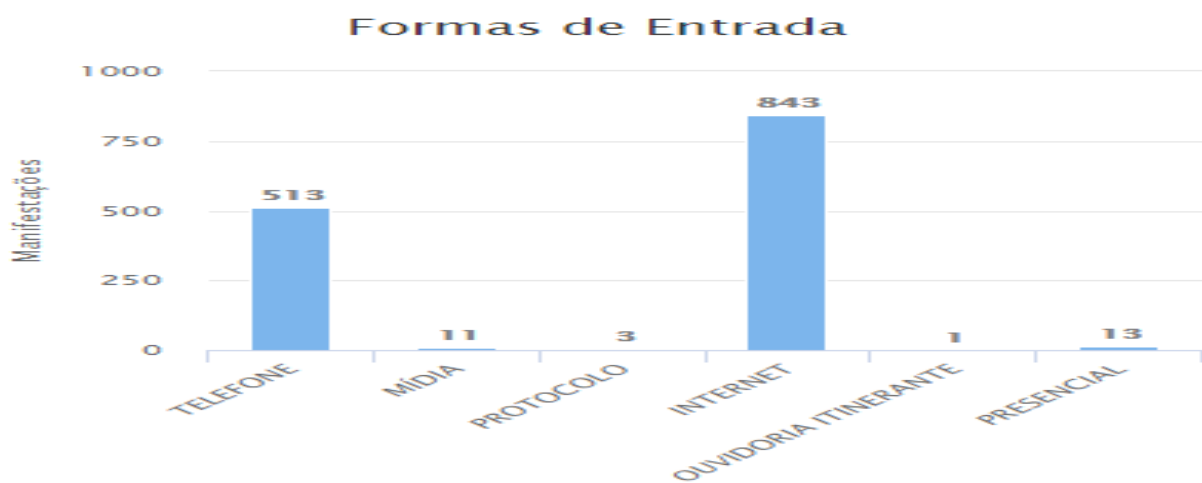
MANUTENÇÃO E SEGURANÇA PARQUES E UNIDADES DE CONSERVAÇÃO - **21**

FISCALIZAÇÃO EM ÁREA DE PROTEÇÃO AMBIENTAL APA- **53**

FISCALIZAÇÃO POLUIÇÃO DO AR - **23**

ÁREA DE PROTEÇÃO AMBIENTAL - **24**

MAUS TRATOS ANIMAIS NÃO DOMÉSTICOS - **20**



---

## **5.CANAIS DE ATENDIMENTO**

O IBRAM mantém em sua *homepage* o link permanente do site da ouvidoria, podendo ser acessado para registro de manifestações e pedidos. Além disso o endereço eletrônico está divulgado no balcão de atendimento e os servidores são orientados a encaminhar o cidadão que deseja formalizar uma reclamação para o sistema, telefone 162 está divulgado nos veículos oficiais do órgão. Nossas demandas são geridas por uma empresa terceirizada por contratação e supervisão do Ouvidoria Geral do Distrito Federal.

### **5.1- REGISTRE SUA MANIFESTAÇÃO PELA INTERNET**

Você pode registrar e acompanhar suas manifestações via internet no endereço eletrônico <http://www.ouvidoria.df.gov.br>

### **5.2- LIGUE 162**

Central de atendimento do GDF exclusiva e gratuita para assuntos de ouvidoria, como reclamações, sugestões, elogios, denúncias e informações de caráter geral sobre serviços da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereços, entre outras.

Horário de atendimento: Segunda à sexta – 07h às 21h.

### **5.3- ATENDIMENTO PRESENCIAL**

Em virtude do Decreto 40.546, de 30 de março, foi interrompido atendimento presencial, tendo em vista a Pandemia do Corona Vírus, disponibilizamos um email institucional para atender aos manifestantes e orientá-los quanto aos pedidos e dúvidas. Visto que nosso atendimento está sendo realizado por tele trabalho.

As demandas encaminhadas por email são respondidas, solicitando que caso seja uma reclamação, sugestão, elogio, solicitação que o usuário registre seu pedido no nosso canal oficial para que seja respondido pela área técnica competente. Assim podemos dizer que as demandas são inseridas no Sistema Ouv bem como pelo e-Sic e respondidas dentro do prazo legal estabelecido por Lei de 20 dias.

[ouvidoria@ibram.df.gov.br](mailto:ouvidoria@ibram.df.gov.br)

---

#### **5.4- TRATAMENTO DAS DEMANDAS**

Com o registro das manifestações feitas pelo SIGO, a Ouvidoria tem um prazo de 10 dias para análise e posterior tramitação as áreas técnicas competentes para resposta, esta tramitação se dá dentro do próprio Sistema onde as Diretorias possuem acesso, é aberto um processo SEI pelo diretor e designado aos auditores para fiscalização ou análise sobre o tema.

Após a fiscalização o processo SEI é encaminhado a Ouvidoria para resposta complementar ao cidadão sobre as medidas tomadas, como por exemplo se houve auto de infração, nesse momento solicitamos que seja respondida nossa Pesquisa de Satisfação para que possa ser avaliado nosso Índice de Resolutividade.

#### **6.TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO ( e - SIC)**

No período de Julho à Setembro de 2020 recebemos **181** pedidos de acesso à informação.

No período entre 01 a 31 de julho recebemos 73 pedidos de informação, dentre procedimentos diversos, sendo: • 37 recebidas • 31 concluídas • 05 se encontram em acompanhamento • 08 Recursos respondidos • 15 Reencaminhadas aos órgãos competentes

No período entre 01 a 31 de agosto recebemos 54 pedidos de informação, dentre procedimentos diversos, sendo: • 26 recebidas • 29 concluídas • 05 em acompanhamento • 06 Recursos respondidos • 13 Reencaminhadas aos órgãos competentes

No período entre 01 a 30 de setembro recebemos 54 pedidos de informação, dentre procedimentos diversos, sendo: • 15 recebidas • 20 concluídas • 08 avisos de vencimento de prazo • 05 em acompanhamento • 05 Recursos respondidos • 11 Reencaminhadas aos órgãos competentes (não contabilizadas)

A Central de Atendimento ao Cidadão – CAC tem possibilitado respostas rápidas a pedidos de informações, mediante concessão de cópia de processos que não sejam restritos, ou se o manifestante for parte do processo, seja o advogado ou tenha procuração para tal pedido.

## 7.ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZO DAS RESPOSTAS

O índice de cumprimento de prazo das respostas informa que o Brasília Ambiental além de cumprir o determinado em Lei, tem dado agilidade na avaliação por parte da Ouvidoria que tem até 10 dias para acatar ou corrigir o fluxo para outro órgão, caso o tema não seja de competência ou o assunto tenha que ser alterado, durante o trimestre obtivemos um prazo de resposta de 3 dias.



Podemos destacar que o Instituto Brasília Ambiental tem um índice de 97% das respostas respondidas dentro do prazo, diante disso se confirma que não estamos medindo esforços para entrega de um serviço de qualidade e eficiência.

Cabe ressaltar que esses 3% de demandas que são respondidas fora do prazo, na maioria das vezes se dá pela necessidade de uma fiscalização in loco por parte dos fiscais, com isso para que seja feita a averiguação dos relatos recebidos pelas manifestações.

Com a publicação da IN 02/2020, os servidores que descumprirem os prazos estabelecidos por Lei podem sofrer as sanções previstas na Instrução Normativa.

## 8. ÍNDICE DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO

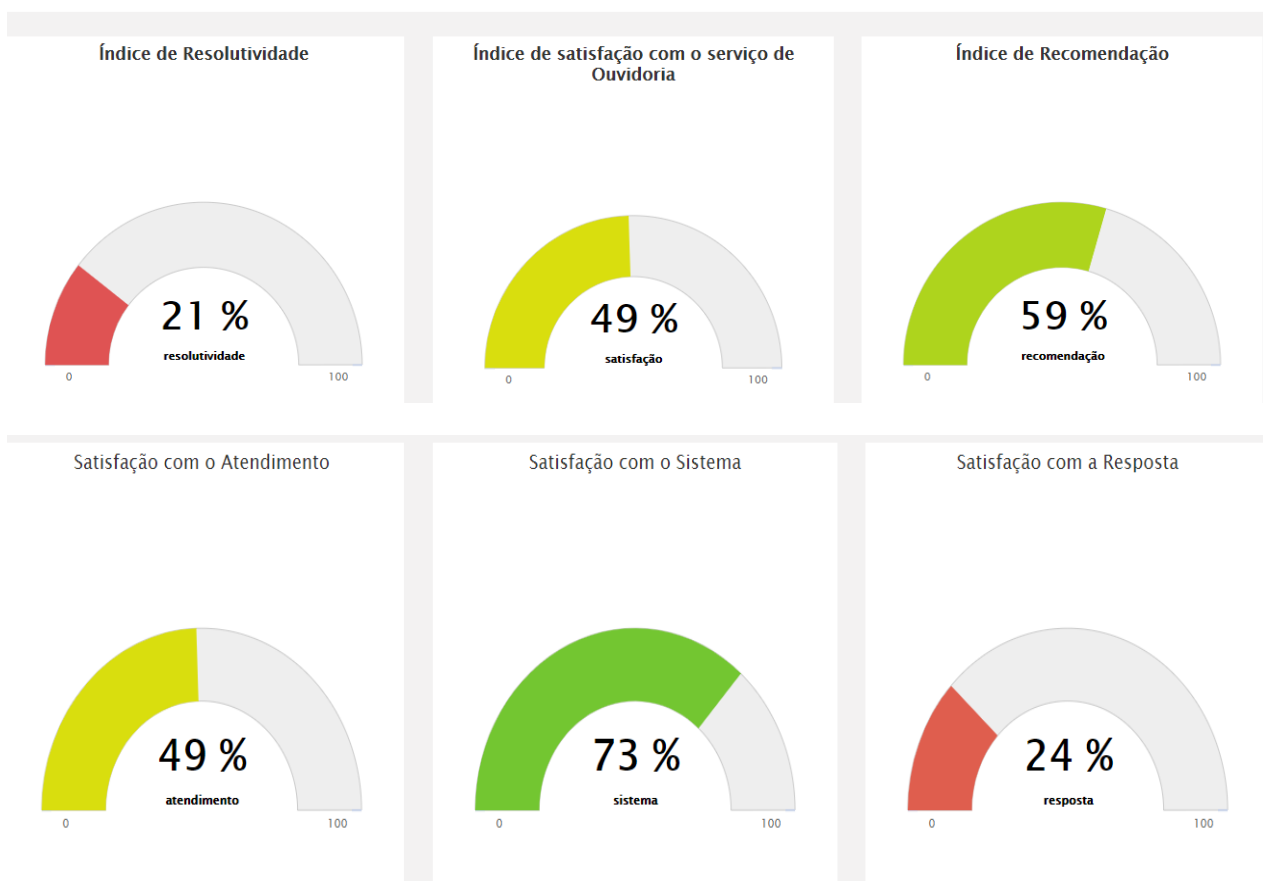
O quadro abaixo mostra o índice de satisfação e resolutividade das demandas encaminhadas ao Brasília Ambiental. Resultado obtido após pesquisa de satisfação respondida pelo usuário em nosso Sistema.

### Pesquisa de Satisfação

Período: 01/07/2020 a 30/09/2020

Data Inicial: 01/07/2020    Data Final: 30/09/2020    Classificação: Seleccione...    Situação: Seleccione...    Unidade: Seleccione...    Redefinir filtro    Filtrar

Aplicar para unidades inferiores



---

## 8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Brasília Ambiental obteve um aumento expressivo nas reclamações sobre Poluição Sonora e Perturbação do sossego após a retomada do funcionamento de bares e restaurantes, com isso e a falta de fiscais suficientes para atender a todas as demandas nosso índice de satisfação retornou aos patamares de antes da pandemia, elucidando mais uma vez a necessidade de se promover uma alteração na pesquisa realizada aos órgãos de fiscalização, processo esse que está sendo conversado junto a Ouvidoria Geral.

O Instituto preza por um serviço de excelência e busca uma transparência ativa e, junto ao Escritório de Processos, busca desenvolver atividades de diagnóstico e elaboração de recomendações sobre os serviços prestados ao cidadão com o intuito de promover melhoria contínua na qualidade destes serviços, resultando no aperfeiçoamento da gestão das políticas públicas e do exercício da participação e controle social sobre a Administração Pública.

Brasília-DF, 05 de outubro de 2020.  
CRISTIANE LONGO CORREIA  
Ouvidora Brasília Ambiental