



RELATÓRIO 3º TRIMESTRE – 2021
OUVIDORIA

Relatório de Gestão do 3º trimestre de 2021 do Sistema de Ouvidoria (SIGO-DF) do Órgão Brasília Ambiental, nos termos do Decreto 39.723, de 19 de março de 2019.

PERÍODO DE 01/07/2021 a 30/09/2021.

GOVERNADOR:

Ibaneis Rocha

CONTROLADOR-GERAL:

Paulo Wanderson Moreira Martins

OUVIDOR-GERAL:

Cecília Fonseca

PRESIDENTE

Cáudio José Trinchão dos Santos

OUVIDOR

Alan César Ferreira

EQUIPE

Danielle Silva Sabino

CONTATOS DA OUVIDORIA

Telefone: (61) 3214 5655/3214- 5656

E-mail: ouvidoria@ibram.df.gov.br

Endereço: SEPN 511- Bloco C- Edifício Bittar

CEP – 70.750-543

1. APRESENTAÇÃO

Ouvidoria Pública é a “instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das manifestações (reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios) relativas às políticas e aos serviços públicos, prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública” (art. 2º, V, Decreto n. 8.243/14). Ela 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 é uma unidade seccional do Sistema de Gestão de Ouvidoria do Distrito Federal – SIGO/DF, que possui a finalidade de garantir a participação popular e contribuir para desenvolver a cultura de cidadania e aprimorar os serviços públicos prestados pelo Poder Executivo.

O Relatório trimestral visa atender o que preceitua a Lei nº 4.896/2012 e o Decreto nº 36.462/2015, com informações sintéticas e comparativas acerca das manifestações oriundas de toda a rede de ouvidorias (SIGO-DF), com o enfoque nas manifestações de competência do IBRAM, através do sistema informatizado (Sistema de Ouvidoria do Distrito Federal) - OUV-DF.

2. COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

A competência da Ouvidoria do BRASÍLIA AMBIENTAL, é disposta pelo Decreto Distrital de nº 39.558/2018, conforme o artigo 19, senão vejamos:

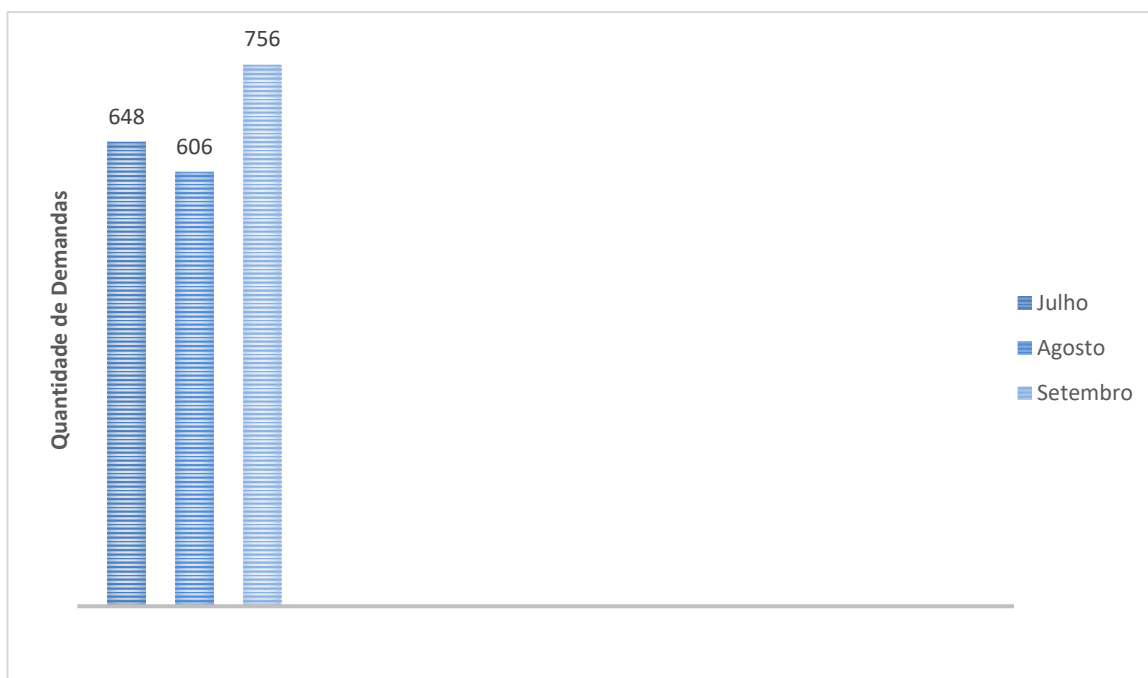
Art. 19. À Ouvidoria - OUVI, unidade orgânica de assessoramento subordinada à Secretaria Geral, compete:

- 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; e
- X. exercer outras atividades que lhe forem atribuídas.

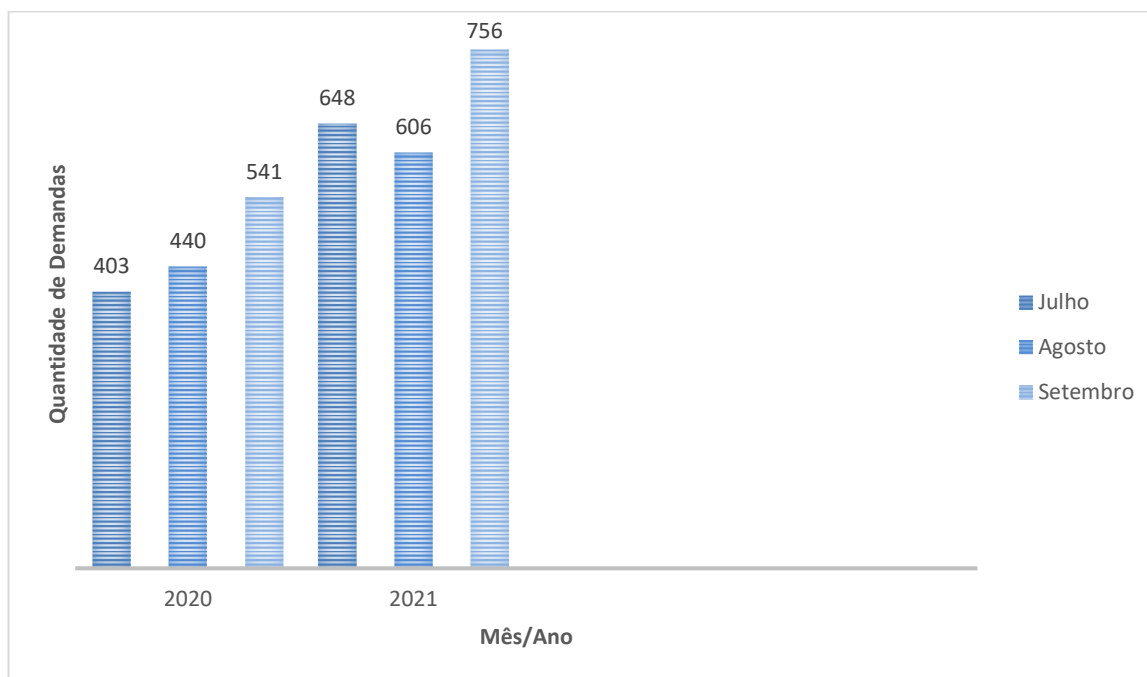
3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO 3º TRIMESTRE DE 2021

Foram recepcionadas o total de 2010 (duas mil e dez) manifestações, senão vejamos:

Mês	Quantidade
Julho	648
Agosto	606
Setembro	756

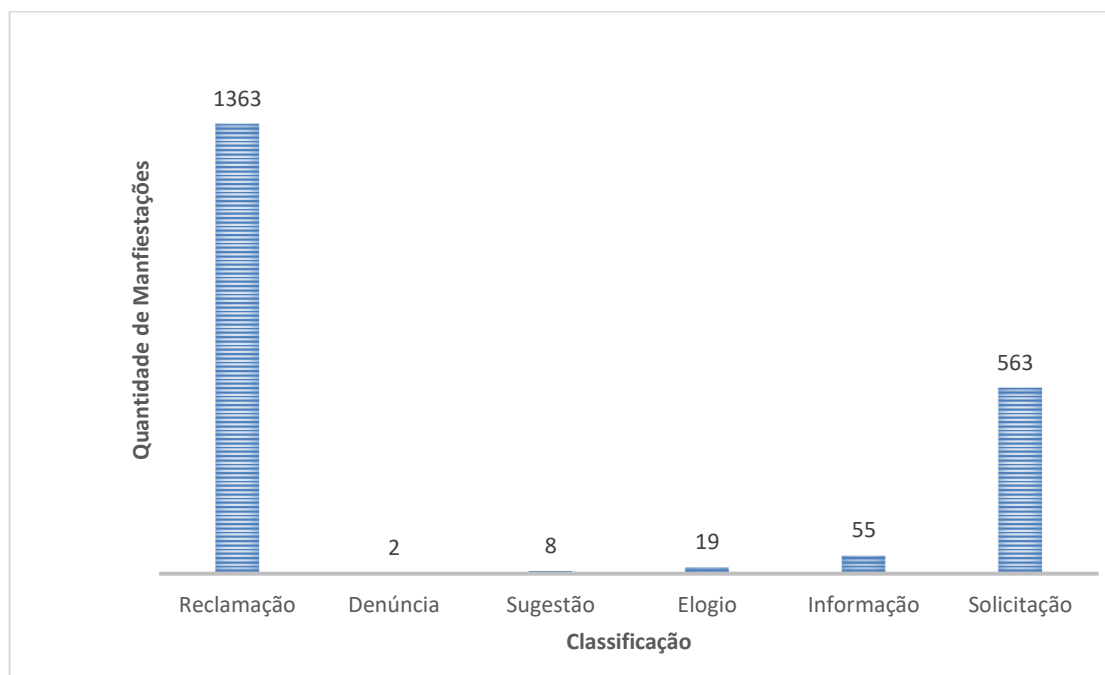


4. COMPARATIVO DE DEMANDAS 3º TRIMESTRE 2020/2021



Durante o 3º Trimestre de 2020, houve um total de 1384 manifestações enviadas a esta Ouvidoria Seccional. Já, durante o 3º Trimestre de 2021, houve um total de 2010 manifestações, havendo um acréscimo de 45,23 %.

5. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO

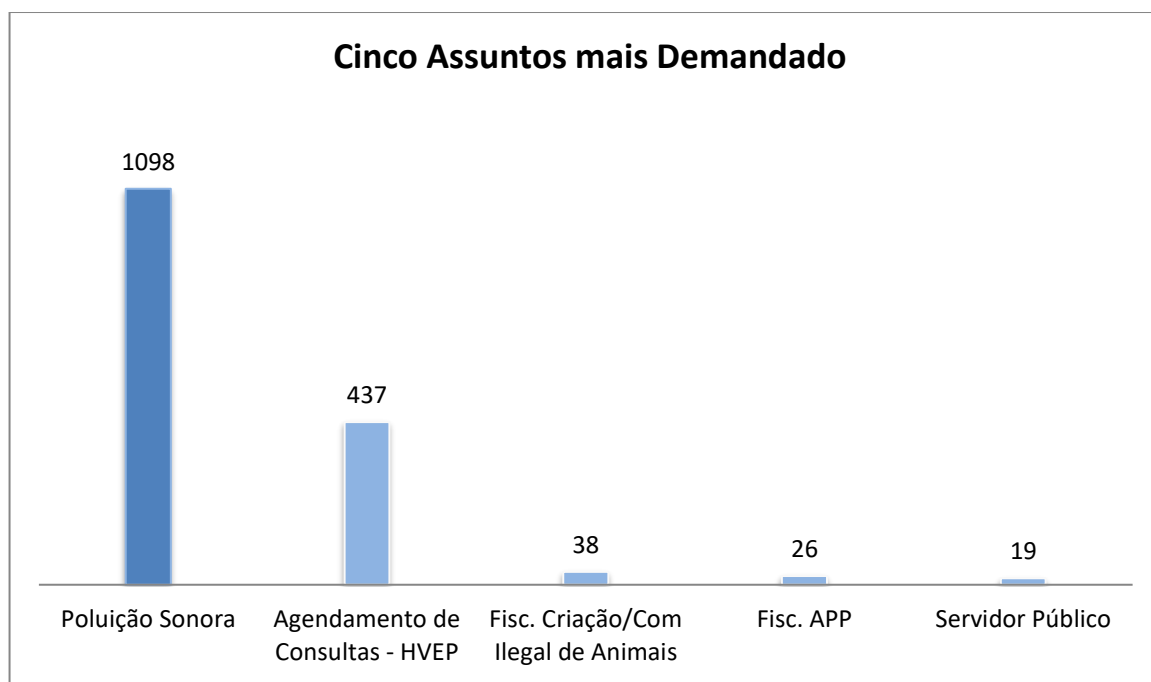


6. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS – 3º TRIMESTRE DE 2021.

A SUFAM – SUPETINTEDÊNCIA DE FISCALIZAÇÃO E MONITORAMENTO AMBIENTAL, foi a superintendência mais demandada do Brasília Ambiental, com um total de 1251 (hum mil duzentos e cinquenta e um) manifestações, tendo resolutividade de 13%.

O assunto mais demandado do Brasília Ambiental é a Fiscalização de Combate à Poluição Sonora e do Ar, no Distrito Federal. É onde se concentra o maior número de manifestações desta Ouvidoria, com um total de 1098 (hum mil e noventa e oito), correspondendo a 54,62%, com resolutividade para de 10%.

O segundo tema mais demandado da Instituição, trata-se de Agendamento de Consultas – Hospital Veterinário, com 437(quatrocentos e trinta e sete) manifestações, correspondendo a 21,74% das demandas do IBRAM, com resolutividade de 95%.



Os cinco assuntos mais demandados do Brasília Ambiental, resultam um total de 1618 (hum mil seiscentos e dezoito) manifestações.

Nesse ínterim, conforme o plano de ação 2021, como forma de reforçar o compromisso do Brasília Ambiental com uma prestação de serviço que atenda a necessidade do cidadão do Distrito Federal, esta Ouvidoria continua trabalhando com a divulgação de folders informativos à população.

Abaixo, segue disponibilizado o link do folder sobre poluição Sonora:

<http://www.ibram.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/03/Folder-Poluic%CC%A7a%CC%83o-Sonora-1.pdf>



Ilustração da página principal do folder

Abaixo, segue disponibilizado o link do site do Brasília Ambiental <http://www.ibram.df.gov.br/category/carta-de-servicos/> onde todo e qualquer cidadão poderá acessar a referida Carta de Serviços.

Mas isso não é tudo. Conforme Plano de Ação 2021 da Ouvidoria do Brasília Ambiental foi colocado em execução a Ouvidoria Itinerante, trimestral, nas Regiões Administrativas, com o intuito de informar, conscientizar a população do DF sobre o tema poluição sonora e mastratos a animais.

Os eventos ocorreram na R.A. de Águas Claras, na data de 20/05/2021, e na R.A. do Plano Piloto em 12/09/2021, onde houve a prestação de atendimento aos cidadãos, num total de 23 atendimentos sobre diversos assuntos pertinentes, e a entrega de 80 folders informativos sobre o tema poluição sonora e mastratos a animais.

Segue, abaixo, os informativos, usados nas Ouvidorias Itinerantes:

POLUIÇÃO SONORA: AMEAÇA À SAÚDE

Denuncie 162



**SEJA CONSCIENTE
RESPEITE O SOM AMBIENTE**

Fonte: Lei do Silêncio (Lei Distrital n. 4092/2008, regulamentada pelo Decreto n. 33868 de 22/08/2012) e Lei de Contravenções penais (Decreto - Lei n. 3688/1941)

O QUE É POLUIÇÃO SONORA?

É "toda emissão de som que, direta ou indiretamente, seja ofensiva ou nociva à saúde, à segurança e ao bem-estar da coletividade". (LDF 4092/2008)

VOCE SABE A DIFERENÇA ENTRE POLUIÇÃO SONORA E PERTURBAÇÃO DO SOSSEGO ALHEIO?

As duas práticas são puníveis pela lei, mas caracterizadas de forma diferente!

Poluição sonora = infração administrativa ambiental.

Sons mecânico ou ao vivo do exercício das atividades de bares, restaurantes, igrejas, shows, academias, clubes, dentre outros, bem como por maquinários (ar-condicionado, exaustores, etc.) acima dos níveis tolerados por lei e nocivos à saúde, à segurança e ao bem-estar da coletividade, é passível de multa e quem atua é o: Brasília Ambiental (LDF 4092/2008).

Perturbação do sossego alheio = contravenção penal.

Perturbar alguém, tanto o trabalho quanto o sossego alheio com: gritaria ou algazarra, exercendo ruidosa, abusando de instrumentos sonoros ou provocando barulho com animais de estimação, é passível de prisão simples e multa, e quem atua é: Polícia Militar do DF ou Polícia Civil do DF (DL n.3688/1941, art. 42).

FONTES DE EMISSÃO DE RUIDO E QUEM ATUA?

Sons mecânico ou ao vivo (música) em estabelecimentos: Brasília Ambiental

Sons de animais livres (Natureza)

Tráfego automobilístico / carros de som (órgãos responsáveis pela via)

Obras/reformas sem licenciamento ou fora do horário permitido (DF Legal)

Tráfego de ferro (Metró DF)

Tráfego aéreo (ANAC)

Sons de perturbação do sossego alheio: todos casos anteriores, aglomeração de pessoas, alarmes, gritaria, algazarra, animais de estimação, etc. (Polícia)

VEJA EXEMPLOS DE COMPARATIVOS EM DECIBÉIS DE RUIDO DO DIA A DIA

25 db	40 db	55 db	70 db	90 db	115 db
Melo Ambiente	Biblioteca	Bebê chorando	Telefone tocando	Intervalo recreativo	Banda tocando
Tolerância diária de exposição					
8h	4h	2h	30 min	15 min	7 min

*Valores ilustrativos

Acesse:

@brasil_ambiental bsb_ambiental



Secretaria do Meio Ambiente



SUBMETER ANIMAIS MAUS-TRATOS É CRIME!

**DENUNCIE:
162**

Ame, cuide e proteja!

Em que casos os maus-tratos configuram crime?

O art. 32 da Lei n. 9.605/98 (Lei de Crimes Ambientais) dispõe sobre o crime de maus-tratos a animais, buscando resguardar animais domésticos, animais domesticados, animais silvestres, animais nativos e animais exóticos.

A Constituição Federal de 1988 e a Lei Orgânica do Distrito Federal vedam as práticas que submetam os animais à crueldade. A Lei de crimes ambientais n. 9605/1998 tipifica como crime a prática de ato de abuso, maus-tratos, ferir ou mutilar animais silvestres, domésticos ou domesticados, nativos ou exóticos. A Lei Distrital n. 4060/2007 define, na esfera administrativa, as sanções a serem aplicadas pela prática da infração administrativa de maus-tratos aos animais.

Boas práticas de bem-estar animal

Existem princípios que norteiam as boas práticas de bem-estar animal e a legislação relativa ao assunto. É uma espécie de declaração dos direitos dos bichos, que ficaram conhecidos como as cinco liberdades:

1 Livre de fome e de sede.

2 Livre de dor, de ferimentos ou de doença.

3 Livre de desconforto.

4 Livre de medo e de estresse.

5 Livre para expressar o seu comportamento natural.

Você sabe o que é considerado maus-tratos de animais?

- Abandonar qualquer animal

- Obrigar animal a trabalhos excessivos

- Manter animal em lugares anti-higiênicos

- Não dar assistência veterinária

- Praticar ato de abuso ou crueldade contra qualquer animal

- Treinar ou adestrar animal com maus-tratos físicos ou psicológicos

- Transportar animal em cestos, gaiolas ou veículos sem as proporções necessárias ao seu tamanho



Como denunciar?

O Brasília Ambiental dispõe de equipe de auditores fiscais que podem ser acionados pela ouvidoria do GDF por meio do telefone 162 ou do site www.ouvidoria.df.gov.br para a responsabilização administrativa. Recomendamos também o acionamento da Polícia Militar pelo telefone 190 para a responsabilização criminal do infrator.

Como realizar a denúncia de forma consistente?

Indicamos que seja relatado o máximo de detalhes referente à situação verificada pelo denunciante: características do animal maltratado, do possível infrator, local e hora em que os fatos costumam ocorrer com maior frequência. Além disso é imprescindível que conste na denúncia o endereço completo do local em que o fato ocorreu incluindo algum ponto de referência. Se possível, baixe qualquer aplicativo de celular que estampe a data, a hora e a coordenada geográfica na foto e no vídeo e encaminhe o material anexo à denúncia.

Importante: Depositários Fieis e Lares Temporários

É importante observar que o poder público não dispõe de abrigo ou lares temporários para albergar os animais domésticos apreendidos. Em casos graves envolvendo animais domésticos, especialmente cães e gatos, o denunciante pode indicar local para manutenção do animal como depositário fiel que será avaliada pelo órgão.

No caso de maus-tratos a animais silvestres o Brasília Ambiental costuma encaminhar o animal ao Centro de Triagem de Animais Silvestres - CETAS-IBAMA onde terá o devido tratamento e destinação.

Mais informações em:



Acesse:

@brasil_ambiental

bsb_ambiental



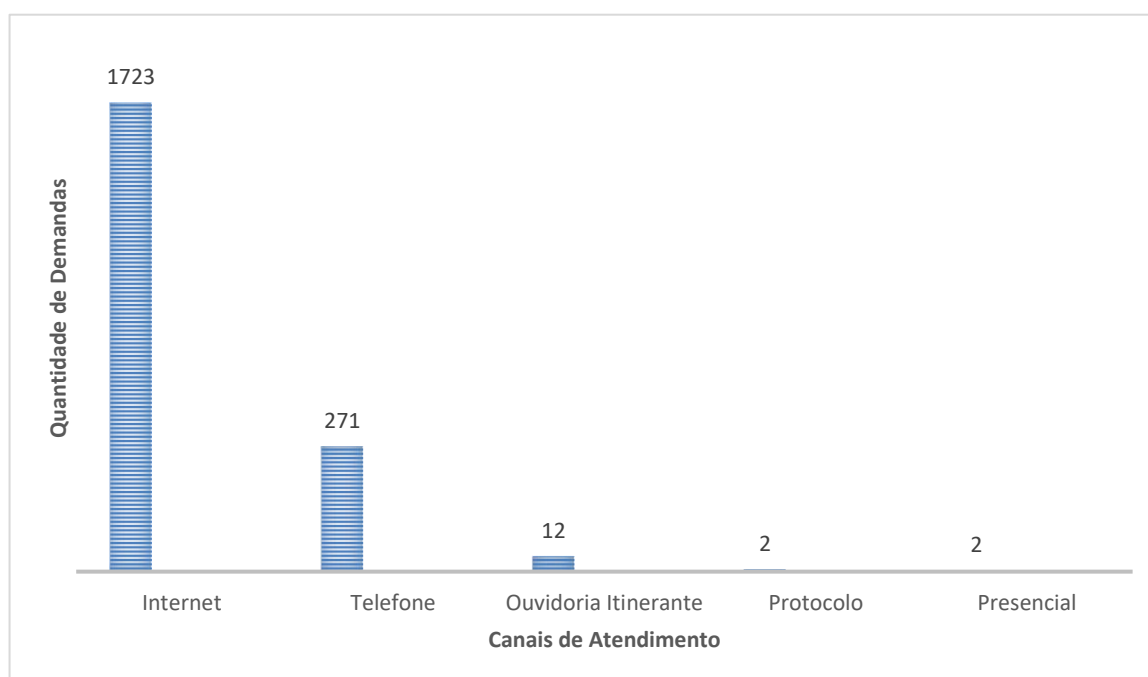
Secretaria do Meio Ambiente



Ainda, esta Ouvidoria tem feito trabalho de pós atendimento ao cidadão, sobre as demandas de Agendamentos de Consultas no Hospital Veterinário, havendo êxito em mais de 68% do total de 220 manifestações avaliadas.

7. FORMA DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

Abaixo segue o quantitativo de manifestações por canal de atendimento, num total de 2010:



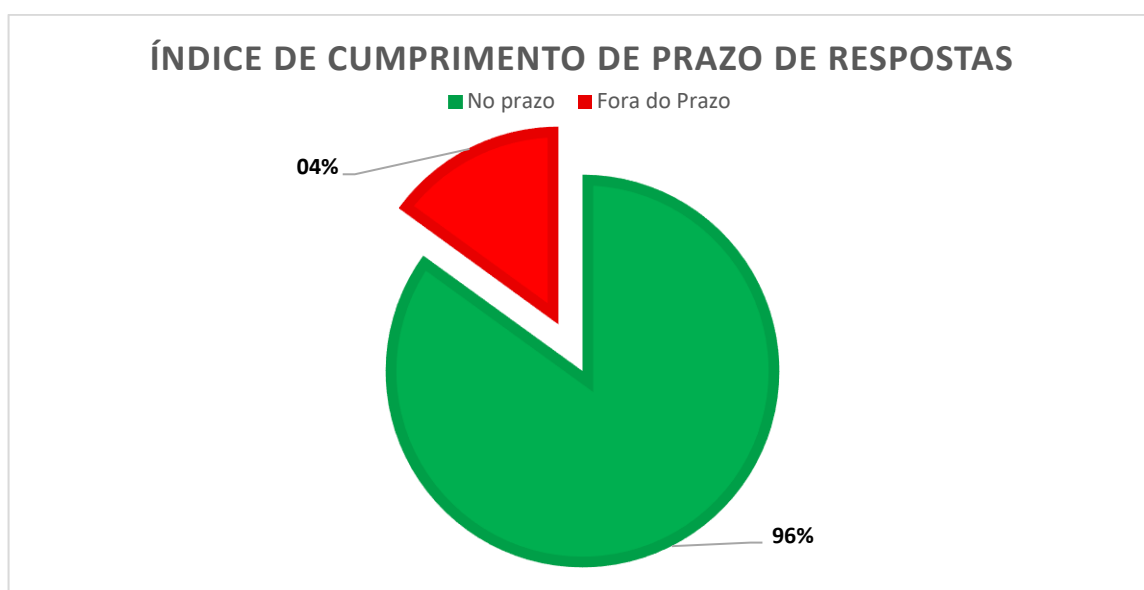
Vale observar, o site da Ouvidoria do DF é o canal mais usado pelo cidadão para efetuar suas manifestações. Em segundo lugar, o canal mais usado é o Call Center nº 162, onde o cidadão poderá entrar em contato com o atendente especializado, para efetuar sua manifestação.

8. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZO DAS RESPOSTAS

O prazo médio de respostas emitidas, é de 08(oito) dias.

Conforme o gráfico abaixo, dentro do prazo legal foram respondidas 1933 manifestações de Ouvidoria, correspondendo a 96%. Já, fora do referido prazo, foram respondidas 77 manifestações, correspondendo a 04%.

Ademais, esta Ouvidoria tem buscado melhor alinhamento com as unidades técnicas para que o índice de resposta dentro do prazo legal seja de 100%.



***Prazo médio de resposta: 08 dias.**

9. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

O índice de satisfação do cidadão se refere à qualidade da prestação do serviço oferecido pelo Brasília Ambiental, e a qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria quanto ao atendimento e ao sistema disponibilizado.

Abaixo, segue os índices de satisfação referente ao 3º Trimestre de 2021.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO 3º TRIMESTRE DE 2021

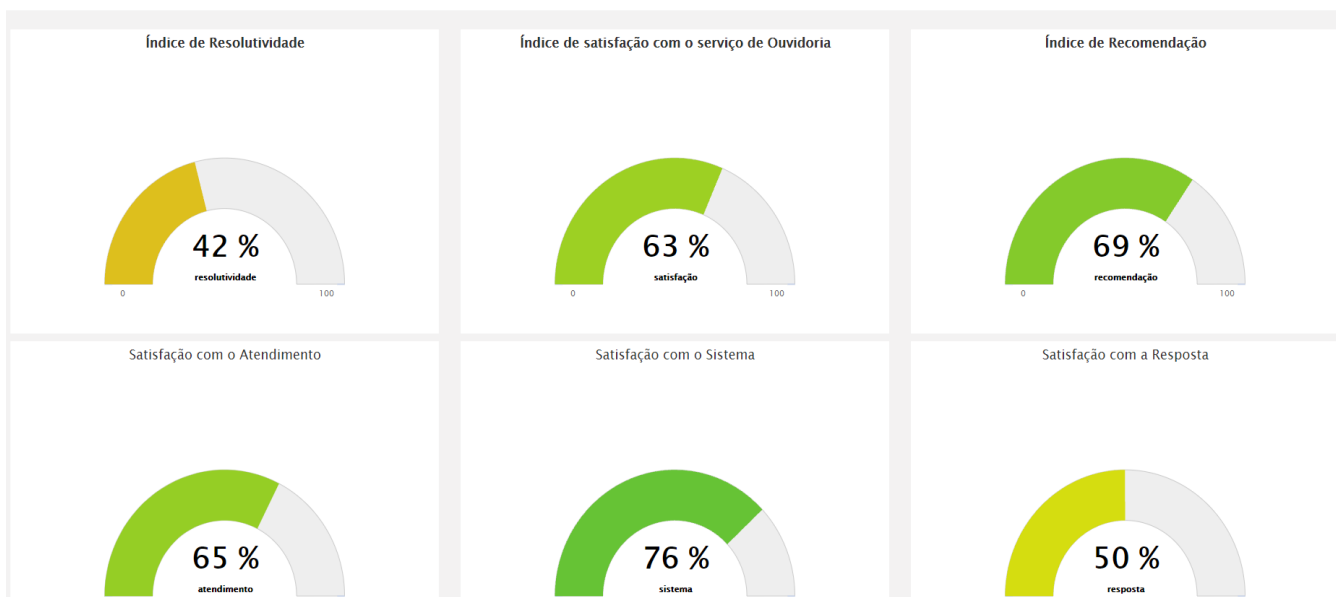
Pesquisa de Satisfação

Período: 01/07/2021 a 30/09/2021 | IBRAM - Instituto do Meio Ambiente e Recursos Hídricos do Distrito Federal - Brasília Ambiental e subunidades

Data Inicial: 01/07/2021 | Data Final: 30/09/2021 | Classificação: Seleção... | Situação: Seleção... | Unidade: 1 selecionado

Aplicar para unidades inferiores

Redefinir filtro | Filtrar



Obs: Metas relacionadas à qualidade do serviço de Ouvidoria, conforme a CGDF:

Recomendação do serviço de ouvidoria	75%	69%
Qualidade da Resposta	41%	50%
Clareza das informações nas Cartas de Serviços	75%	87%
Resolutividade do Órgão	42%	42%

Como resultado, para o 3º trimestre de 2021, o **Índice de Resolutividade alcançado foi de 42%**, atingindo a meta estipulada pela conforme o quadro acima, havendo, conseqüentemente, um aumento da satisfação do cidadão quanto aos demais índices propostos.

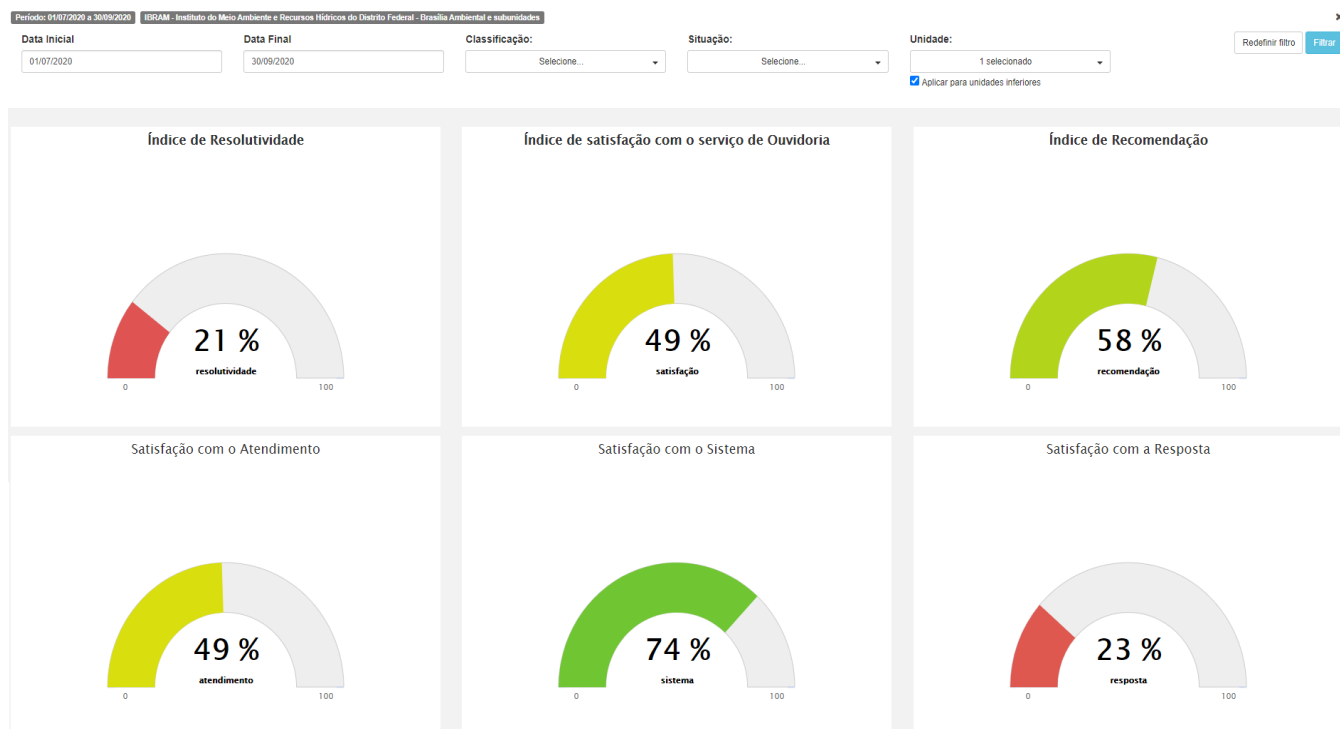
O índice de resolutividade em 2021, durante o mês de Julho, foi de 38%; em Agosto 37%; e em Setembro 52%.

Ressalta-se, a dificuldade de melhoria nos índices de satisfação está ligado diretamente a alta quantidade de manifestações relacionadas à poluição sonora.

(Vide item 6).

9.1. COMPARATIVO 3º TRIMESTRE 2020

Pesquisa de Satisfação



O Índice de Resolutividade alcançado foi de 21%, abaixo da meta estipulada pela CGDF, que era de 35%.

Vale destacar, houve um aumento de 100% do Índice de resolutividade alcançado em 2021.

10. TOTAL DE MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS PELO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO (e - SIC)

O canal eSIC é bastante demandado. No período de 01 de julho a 30 de setembro de 2021, foram tratados 104 pedidos de informação pelo cidadão, via E-SIC – SERVIÇO ELETRÔNICO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO, tendo sido todos atendidos em tempo hábil, conforme a lei distrital de nº 4990/2012.

11. CANAIS DE ATENDIMENTO

11.1 INTERNET

O cidadão poderá registrar e acompanhar suas manifestações pela internet no endereço eletrônico <http://www.ouvidoria.df.gov.br>.

11.2 CENTRAL DE ATENDIMENTO DO GDF – CALL CENTER Nº 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.

11.3 ATENDIMENTO PRESENCIAL

A Ouvidoria possui atendimento presencial ao cidadão, de Segunda à sexta – 09h00min às 17h00min.

Foram efetuados apenas 02(dois) atendimentos presenciais no 3º Trimestre de 2021.

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante de todo esforço institucional, o Brasília Ambiental saiu da configuração de Situação Grave para Monitoramento, devido ao aumento dos índices de satisfação do cidadão quanto à prestação de serviço disponibilizada pela instituição.

Esta Ouvidoria, juntamente, com todas as unidades orgânicas do Brasília Ambiental, tem buscado estratégias, como a realização de Ouvidorias Itinerantes, campanhas de conscientização, adequação aos procedimentos, trâmites internos e externos, como o cumprimento de prazos legais, melhorias de qualidade de respostas, transparência ativa, capacitação dos servidores, tudo para a entrega de uma prestação de serviço de excelência para a população do Distrito Federal.

Alan César Ferreira

Chefe de Ouvidoria