



RELATÓRIO 2º TRIMESTRE – 2021 OUVIDORIA

Relatório de Gestão do 2º 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 01/04/2021 a 30/06/2021

GOVERNADOR

Ibaneis Rocha

CONTROLADOR-GERAL

Paulo Wanderson Moreira Martins

OUVIDOR-GERAL

Cecília Fonseca

PRESIDENTE DO BRASÍLIA AMBIENTAL

Cáudio José Trinchão dos Santos

SECRETÁRIO GERAL

Thúlio Cunha Moraes

CHEFE DE OUVIDORIA DO BRASÍLIA AMBIENTAL

Alan César Ferreira

EQUIPE

Danielle Silva Sabino

Lila Pereira de O. Lemos

CONTATOS DA OUVIDORIA DO BRASÍLIA AMBIENTAL

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 Brasília Ambiental, 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:

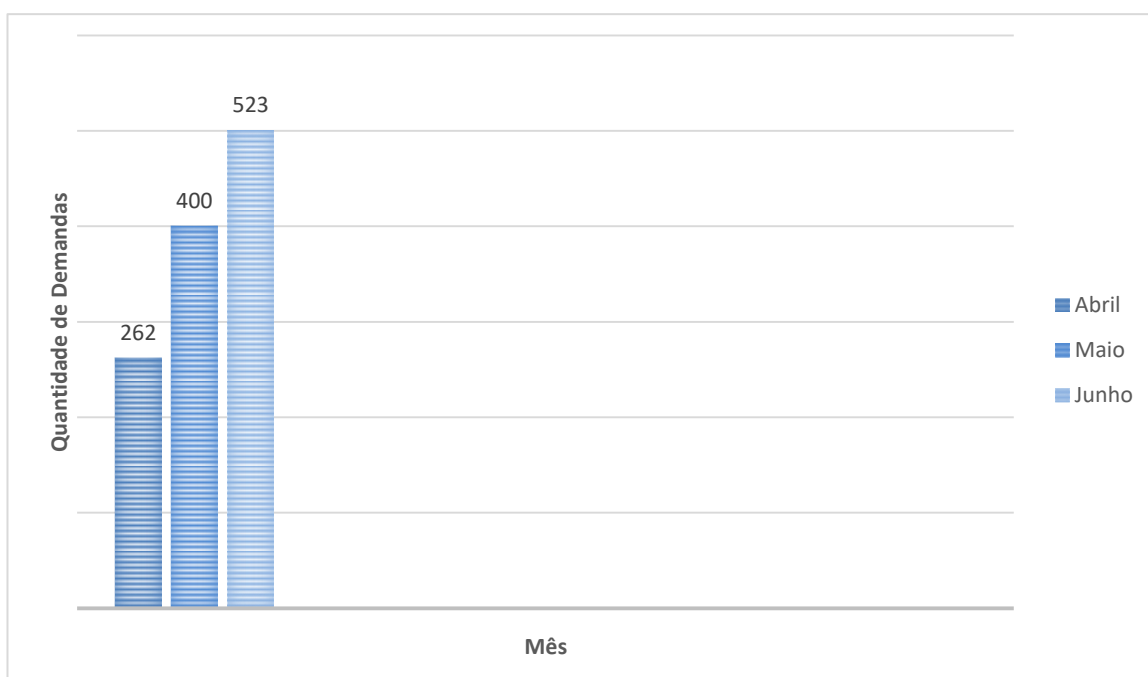
Art. 19. À Ouvidoria - OUVI, unidade orgânica de assessoramento subordinada à Secretaria Geral, compete:

- 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 indicadores de níveis de satisfação dos usuários dos serviços do Instituto; e
- X. exercer outras atividades que lhe forem atribuídas.

3. MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS NO 2º TRIMESTRE DE 2021

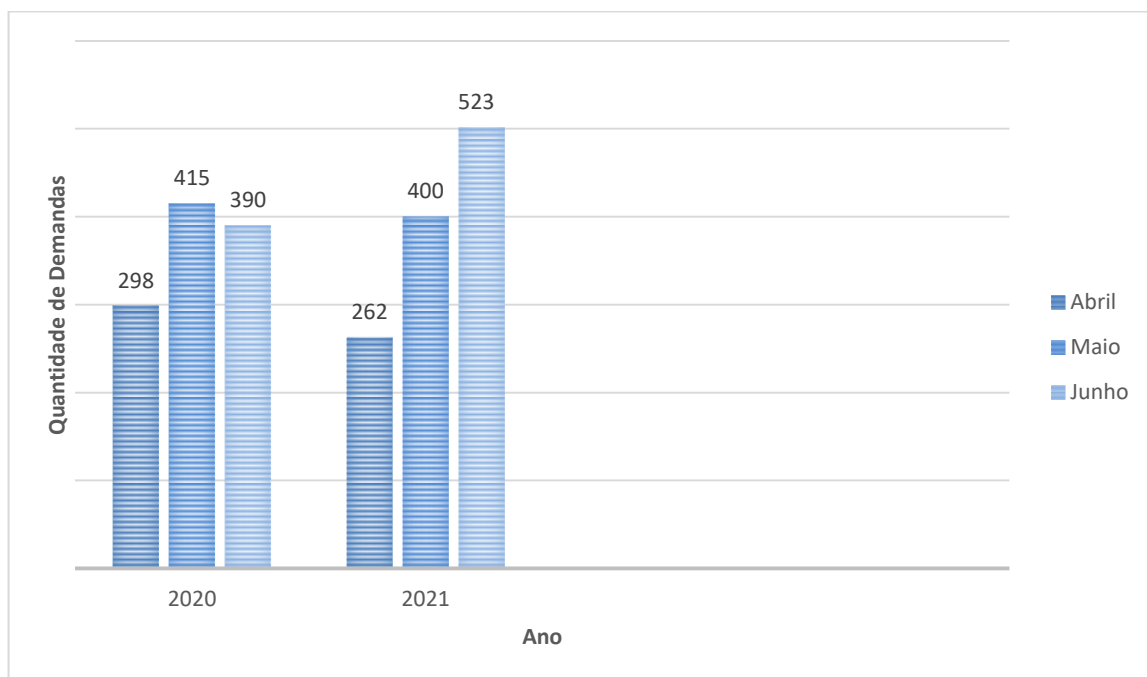
No decorrer do 2º trimestre de 2021, foram recepcionadas 1.185 (mil cento e oitenta e cinco) manifestações, conforme gráfico a seguir:

Mês	Quantidade
Abril	262
Maio	400
Junho	523



Fonte: Ouvidoria Geral DF

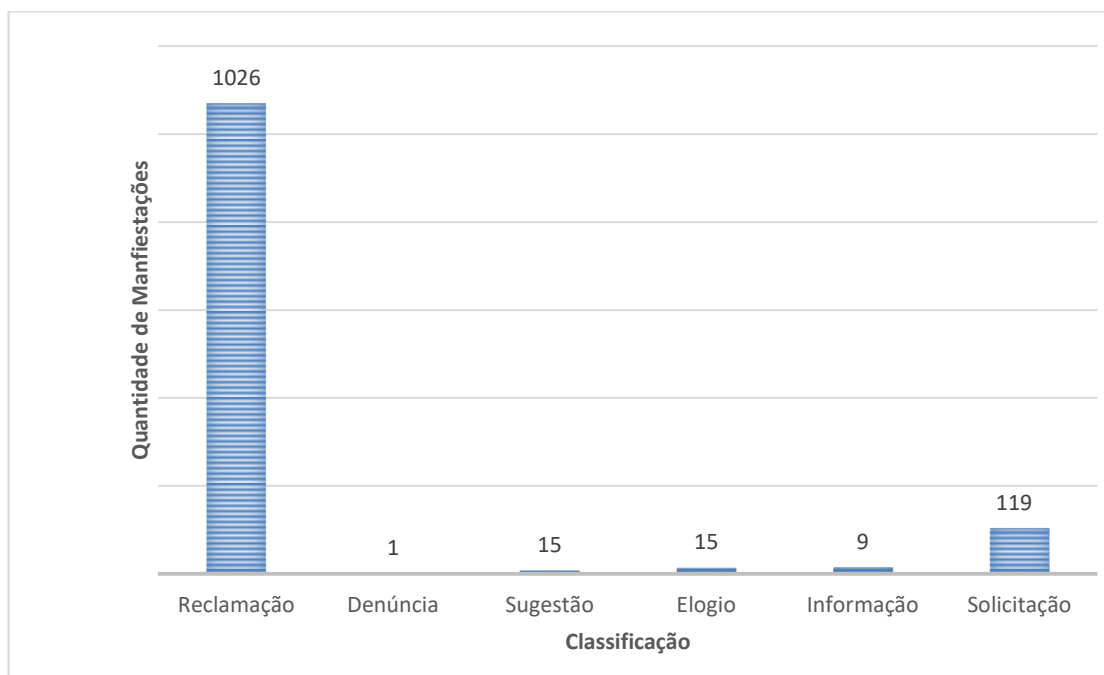
4. COMPARATIVO DE DEMANDAS NO 2º TRIMESTRE 2020/2021



Fonte: Ouvidoria Geral DF

Durante o 2º Trimestre de 2020, houve um total de 1.103(um mil cento e três) manifestações enviadas a esta Ouvidoria Seccional. Já durante o 2º Trimestre de 2021, houve um total de 1.185(um mil cento e oitenta e cinco) manifestações.

5. MANIFESTAÇÕES POR CLASSIFICAÇÃO



Fonte: Ouvidoria Geral DF

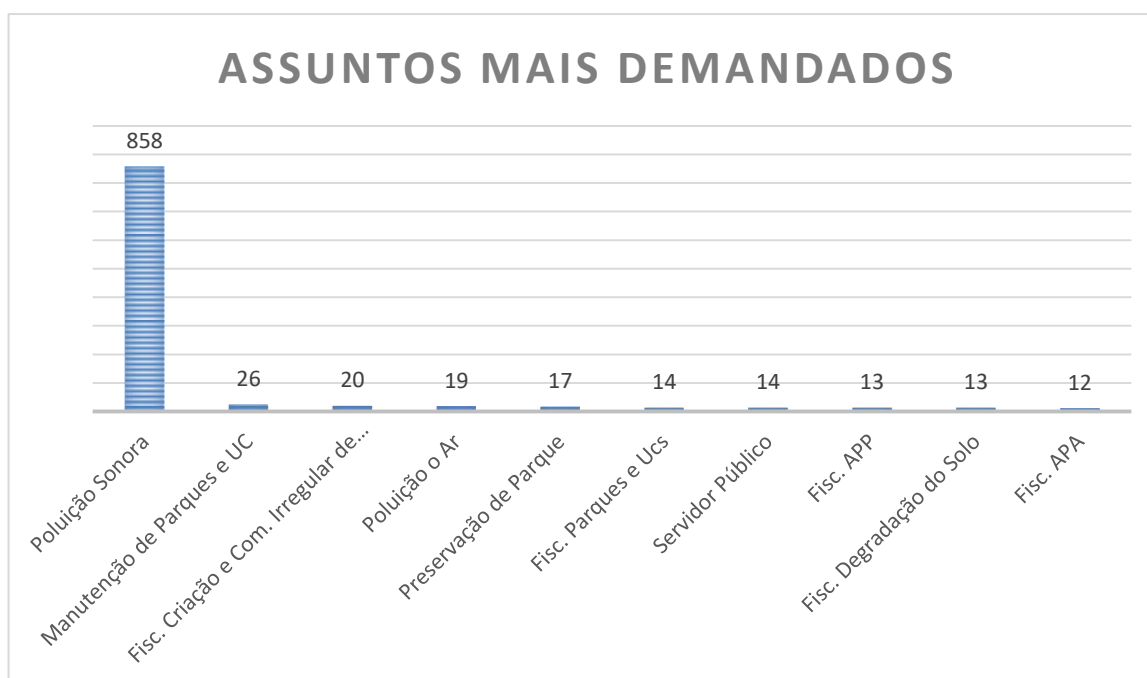
6. ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

As Diretorias de Fiscalização Ambiental, subordinadas à Superintendência de Fiscalização, Auditoria e Monitoramento Ambiental – SUFAM foram as unidades mais demandas do Brasília Ambiental, com um total de 936 (novecentos e trinta e seis) manifestações no 2º trimestre, com resolutividade de 19%.

Fazendo um comparativo, o ano de 2020, no mesmo período, teve um total de 694 (seiscentos e noventa e quatro) demandas, com uma resolutividade de 16%.

O assunto mais demandado da SUFAM é a Fiscalização de Combate à Poluição Sonora e do Ar, gerida pela DIFIS-1, onde se concentra o maior número de manifestações desta Ouvidoria, com um total de 858 (oitocento e cinquenta e oito), correspondendo a 85,3 % das enviadas para o Brasília Ambiental, tendo resolutividade de 19%.

O segundo tema mais demandado do Brasília Ambiental trata-se da Manutenção de Parques e Unidades de Conservação, gerido pela Superintendência de Unidades de Conservação, Biodiversidade e Água – SUCON, com 76 (setenta e seis) manifestações, correspondendo a 2,6%, tendo resolutividade de 43%.



Fonte: Ouvidoria Geral DF

Como forma de reforçar o compromisso do Brasília Ambiental com uma prestação de serviço que atenda a necessidade do cidadão do Distrito Federal, e diante da grande quantidade de demandas pertinentes à Poluição Sonora e do Ar, esta Ouvidoria, em conjunto com a SUFAM, a Unidade de Educação Ambiental – EDUC e a Assessoria de Comunicação - ASCOM, desenvolveu folders informativos sobre poluição sonora, visando esclarecer as dúvidas sobre o tema, conscientizar o cidadão e auxiliar no direcionamento correto das manifestações.

Esses informativos foram baseados nas legislações vigentes e reúnem informações sobre o referido tema, a lei em vigor, suas implicações, onde e como se manifestar e, ainda, qual a instituição pública é responsável pela fiscalização.

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

<http://www.ibram.df.gov.br/wp-content/uploads/2018/03/Folder->

[Poluição sonora: ameaça à saúde-1.pdf](#)



Ilustração da página principal do folder

Mas isso não é tudo. Conforme Plano de Ação 2021 da Ouvidoria do Brasília Ambiental foi colocado em execução o projeto Ouvidoria Itinerante, feito trimestralmente, nas Regiões Administrativas, com o intuito de informar e conscientizar a população do Distrito Federal sobre o tema poluição sonora e maus-tratos a animais.

A primeira Ouvidoria Itinerante ocorreu na Região Administrativa de Águas Claras, na data de 20/05/2021. Na ocasião foram entregues 52 (cinquenta e dois) folders educativos sobre poluição sonora aos moradores e comerciantes locais, e foram feitos mais de 15 (quinze) atendimentos ao cidadão.

Segue, abaixo, os informativos para as 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)

VOCÊ 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 ruídos, 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 RUÍDO 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 (Metrol 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 DECÍBELS DE RUÍDO DO DIA A DIA

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

*Valores ilustrativos

Acesse:

 [@brasil_ambiental](#)
  [bsb_ambiental](#)





Secretaria do Meio Ambiente



GDF

SUBMETTER 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](#)





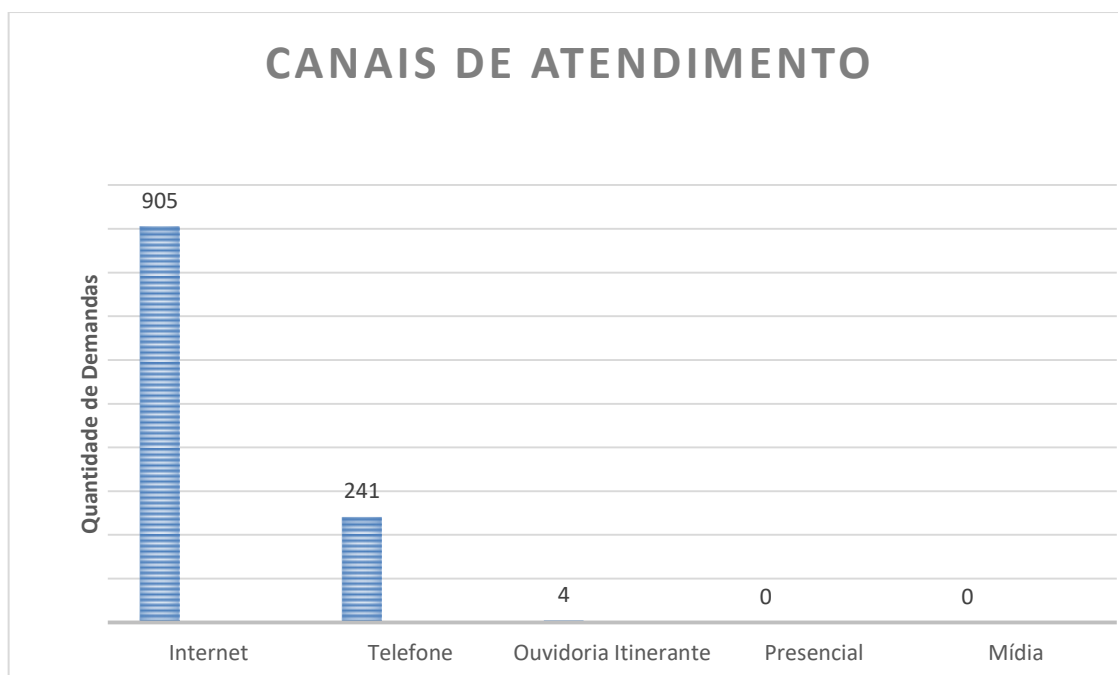
Secretaria do Meio Ambiente



GDF

7. FORMA DE ENTRADA DAS MANIFESTAÇÕES

Abaixo, segue o quantitativo de manifestações por canal de atendimento:



Fonte: Ouvidoria Geral DF

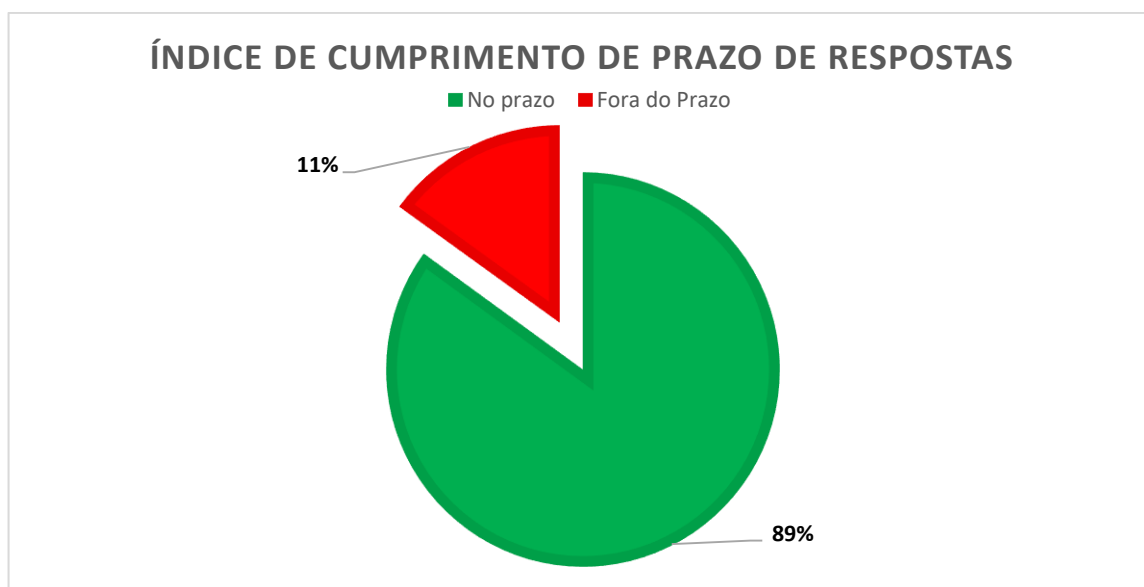
Vale observar, o site da Ouvidoria do DF (<https://ouvidoria.df.gov.br>) é o canal mais usado pelo cidadão para efetuar suas manifestações. Em segundo lugar, o canal mais usado é o Call Center nº 162, onde o cidadão poderá entrar em contato com o atendente especializado, para efetuar sua manifestação.

Ressalta-se que o atendimento presencial no Brasília Ambiental ficou suspenso devido à pandemia de Covid-19.

8. ÍNDICE DE CUMPRIMENTO DE PRAZO DAS RESPOSTAS

Conforme o gráfico abaixo, 89% das manifestações de Ouvidoria foram respondidas dentro do prazo legal, **no prazo médio de 14 dias**, e 11% fora do prazo legal.

Ciente de tais dados, a Ouvidoria tem buscado melhorar a comunicação interna com as unidades técnicas para que o índice de resposta dentro do prazo legal seja de 100%.



Fonte: Ouvidoria Geral DF

9. ÍNDICE DE SATISFAÇÃO

O índice de satisfação se refere à qualidade do serviço prestado pela Ouvidoria, quanto ao atendimento, ao sistema, à resposta e à resolutividade das manifestações encaminhadas ao Brasília Ambiental, para o período de 01 de abril a 30 de junho de 2021, conforme Painel de informações da Ouvidoria Geral do DF.

9.1 PESQUISA DE SATISFAÇÃO 2º TRIMESTRE DE 2021



Como resultado para o 2º trimestre de 2021, o **Índice de Resolutividade foi de 30%**, havendo um aumento da satisfação do cidadão quanto aos serviços prestados pelo Brasília Ambiental, em relação ao primeiro trimestre de 2021.

ÍNDICE DE RESOLUTIVIDADE MENSAL	
	Abril: 23%
	Maio: 25%
	Junho: 41%

Convém destacar, o Brasília Ambiental se encontra numa ascendente dos índices de resolutividade, buscando alcançar a meta de 45% estipulada pela Ouvidoria Geral, significando grande melhoria na prestação de serviço pela Instituição.

9.2 COMPARATIVO 1º Trimestre - 2º Trimestre

ÍNDICES	1º Trimestre	2º Trimestre
Resolutividade	15%	30%
Satisfação com o Atendimento	26%	63%
Satisfação com a Resposta	15%	37%
Satisfação com o Sistema	71%	82%
Satisfação com o Serviço de Ouvidoria	38%	61%
Recomendação	53%	69%

Conforme quadro comparativo acima, se constata um aumento considerável nos índices da Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria, o que demonstra o aperfeiçoamento no serviço prestado pelo Brasília Ambiental.

Esclarecemos que, apesar de ter havido um aumento do Índice de Resolutividade do 2º trimestre de 2021, este índice ainda está abaixo do padrão estipulado pela Ouvidoria Geral do Distrito Federal que é de 45%.

Todavia, é necessário informar que o baixo índice de resolutividade está ligado diretamente à alta demanda relacionada à poluição sonora, que corresponde a 85,3% das manifestações recepcionadas pelo Brasília Ambiental, tendo um índice de resolutividade de apenas 19% para o presente período.

Importante destacar que o Instituto Brasília Ambiental, através da SUFAM, durante o mês de março de 2021, adquiriu 10 (dez) aparelhos Sonômetros (medidores de ruídos) e 18 (dezoito) calibradores, o que proporcionará ao longo do tempo, através do aumento das ações fiscais, um crescimento gradual na resolutividade das demandas de ouvidoria.

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

O canal E-SIC é bastante demandado. No período de 01 de abril a 30 de junho de 2021, foram tratados 106 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 efetua atendimento presencial ao cidadão, de Segunda à sexta – 09:00h às 17:00h.*

*Devido a pandemia de Covid19, os atendimentos presenciais foram suspensos. Esclarecemos que o atendimento desta Ouvidoria não restou prejudicado, tendo sido todos os cidadãos que acionaram os telefones e email, direcionados para que utilizassem os demais canais de atendimento.

12. CONSIDERAÇÕES FINAIS

É valioso evidenciar o papel do Brasília Ambiental juntamente com a Ouvidoria na busca de melhorias na prestação de serviço entregue à população do Distrito Federal.

Existe um grande esforço institucional com o objetivo de aumentar os índices de resolutividade da autarquia, onde todos tem buscando estratégias visando o aperfeiçoamento do serviço prestado, garantindo, assim, a satisfação do cidadão.

Alan César Ferreira

Ouvidor