



CARTA DEI SERVIZI DEL COMUNE DI ROVIGO

I SERVIZI AMBIENTE E SVILUPPO SOSTENIBILE

1. OBIETTIVO PRIMARIO DEI SERVIZI

I Servizi Ambiente e Sviluppo Sostenibile intendono costituire il punto di riferimento dei cittadini per tutte le attività che incidono sull'ambiente (ciclo dei rifiuti, inquinamento acustico ed atmosferico), per le problematiche di carattere igienico-sanitario, per la tutela degli animali abbandonati e per la lotta a quelli nocivi, per le verifiche degli impianti termici, per le iniziative legate alla mobilità sostenibile (limitazione delle emissioni inquinanti, incentivazione dei mezzi di trasporto a basso impatto ambientale).

2. ATTIVITÀ DEI SERVIZI

I Servizi Ambiente e Sviluppo Sostenibile si occupano:

- *di attività connesse alla vendita ed alla somministrazione di alimenti, tramite il rilascio di autorizzazioni, la conferma e la revoca di sequestri cautelativi e di ordinanze igienico-sanitarie (quali esercizi commerciali e attività di ristorazione);*
- *di inconvenienti ambientali legati rispettivamente a) al superamento dei limiti di rumore e di inquinamento atmosferico ed elettromagnetico; b) all'abbandono di rifiuti; 3) al proliferare di animali nocivi;*
- *della gestione delle verifiche periodiche degli impianti termici privati;*
- *di iniziative legate alla mobilità urbana sostenibile per il contenimento dell'inquinamento atmosferico ("bollino blu", incentivi per mezzi di trasporto a basso impatto ambientale);*
- *del mantenimento di cani e gatti randagi abbandonati nel territorio comunale;*
- *di attività di informazione sulle problematiche ambientali, destinate a tutta la cittadinanza e a settori particolari (scuole, associazioni, ecc.)*

3. OGGETTO DEL SERVIZIO

a) Igiene e Sanità(in collaborazione con l'Azienda ULSS 18)

- *autorizzazioni sanitarie per vendita e somministrazione di alimenti (sotto l'aspetto sanitario, quindi con esclusione delle competenze dell'Ufficio Commercio);*
- *autorizzazioni per trasporto carni;*
- *autorizzazioni per vendita e deposito di fitofarmaci (prodotti destinati a prevenire e curare le malattie delle piante);*
- *autorizzazioni alla pubblicità sanitaria;*

- autorizzazioni alla macellazione di suini ad uso familiare;
- conferma e revoca di sequestri cautelativi sanitari (su indicazione dell'Azienda ULSS 18);
- emanazione di ordinanze di chiusura di pubblici esercizi per carenze igienico-sanitarie;
- vidimazione di registri di vendita e deposito di sostanze zuccherine, di prodotti stupefacenti, di fitofarmaci;
- vidimazione di registri di acquisto di medicinali veterinari;
- predisposizione di diffide, ordinanze, eventuali segnalazioni all'Autorità Giudiziaria;
- riscossione di sanzioni amministrative, predisposizione di ordinanze-ingiunzione di pagamento, valutazione dei ricorsi.

b) Inquinamento acustico ed elettromagnetico

- gestione del Piano di zonizzazione acustica del Comune e predisposizione/verifica dei Piani di risanamento acustico;
- gestione del Regolamento per il controllo delle attività rumorose, rilascio di autorizzazioni per il superamento dei limiti di rumore per attività temporanee (cantieri, spettacoli e manifestazioni);
- gestione di inconvenienti ambientali in materia di inquinamento elettromagnetico (su segnalazione di ARPAV);
- collaborazione con ARPAV nel monitoraggio dei campi elettromagnetici in ambito urbano;
- riscossione di sanzioni amministrative, predisposizione di ordinanze-ingiunzione di pagamento, valutazione dei ricorsi.
- impianti termici:
- creazione e gestione del catasto degli impianti termici che si trovano sul territorio comunale;
- gestione dell'attività di verifica degli impianti termici (affidamento a terzi e supervisione) e delle relative autocertificazioni;
- gestione dei rapporti con i tecnici abilitati alla manutenzione, con le relative associazioni di categoria e con le associazioni dei consumatori a livello locale;
- riscossione di sanzioni amministrative, predisposizione di ordinanze-ingiunzione di pagamento, valutazione dei ricorsi.

c) Animali

- mantenimento dei cani abbandonati sul territorio comunale;
- rapporti con le associazioni animaliste riconosciute per la gestione di canile, oasi e colonie feline, oltre che per altre iniziative;
- affidamento a ditte specializzate delle attività di lotta alle zanzare, ai ratti e ad altri animali nocivi, e verifica dei risultati;
- affidamento e verifica delle attività di contenimento della popolazione di colombi;
- riscossione di sanzioni amministrative, predisposizione di ordinanze-ingiunzioni di pagamento, valutazione dei ricorsi.

d) Inconvenienti igienico-sanitari

- gestione degli inconvenienti ambientali in materia di scarichi abusivi o non conformi, abbandono di rifiuti, violazioni al Regolamento comunale di Igiene, (anche su segnalazioni dei cittadini);

- predisposizione di diffide, ordinanze, eventuali segnalazioni alla Autorità Giudiziaria.

e) Mobilità Urbana

- iniziative per la limitazione di emissioni inquinanti (“Bollino blu”) ed emanazione di ordinanze per la limitazione del traffico;
- mobilità sostenibile: incentivazione all’uso di mezzi a basso impatto ambientale (biciclette a pedalata assistita ecc.).

f) Impatto ambientale

- istruttoria di pratiche di Valutazione di Impatto Ambientale (V.I.A.) per progetti di opere o impianti;
- rilascio di pareri all’Amministrazione Provinciale su emissioni in atmosfera da parte di attività produttive;
- istruttoria di pratiche per nuovi impianti o modifiche sostanziali di impianti esistenti con attività di recupero o smaltimento rifiuti.

g) Informazione

- attività di informazione relativa alle problematiche di cui ai punti precedenti.

4. MODALITÀ D’ACCESSO E DI FRUIZIONE

Informazioni generali o specifiche sui Servizi erogati possono essere ottenute:

- Mediante libero accesso agli uffici negli orari di apertura al pubblico.
- Telefonicamente ai numeri: 0425.206.447 - 0425.206.548.

5. DESTINATARI

- Privati o aziende che necessitano di autorizzazioni igienico-sanitarie;
- Privati per ottenere informazioni su problematiche legate all’ambiente;
- Tutti coloro che esercitano attività rumorose o potenzialmente inquinanti;
- Tutti coloro che desiderano effettuare segnalazioni relative a fenomeni di inquinamento o a violazioni del Regolamento comunale di Igiene.

6. UBICAZIONE DEGLI UFFICI:

Settore Mobilità, Trasporti, Ambiente e Sviluppo Sostenibile - Via Badaloni, 31 – 45100 ROVIGO
Telefoni: 0425.206.447 0425.206.548 Fax: 0425/206453

7. ORARI D’ACCESSO AL PUBBLICO

martedì e venerdì dalle ore 9.30 alle ore 13.00
giovedì: dalle ore 15.30 alle ore 17.30

8. PERSONALE COMPLESSIVAMENTE OPERANTE NEL SERVIZIO

N. 7 persone.

9. PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

a) PARTECIPAZIONE

I destinatari del servizio possono esercitare il loro diritto a partecipare:

- *all'erogazione del servizio (confrontandosi con il responsabile del procedimento e/o con l'istruttore incaricato sui contenuti e sulle modalità di erogazione del servizio atteso);*
- *al miglioramento dei procedimenti in termini di semplificazione, trasparenza, efficienza ed efficacia:*
 - *presentando memorie o note scritte, alle quali il responsabile deve dare riscontro;*
 - *fornendo suggerimenti verbali al responsabile o all'istruttore incaricato;*
- *all'istruttoria del procedimento di interesse, esercitando i diritti:*
 - *di accesso agli atti (per visione e/o per estrazione di copia) così come disciplinato dalla legge 241/90 e dal corrispondente regolamento comunale;*
 - *di presentazione di memorie e documenti, così come previsto dalla stessa legge 241/90.*

Nell'esercizio di tali diritti l'utente riceve l'assistenza del responsabile del procedimento o dell'istruttore incaricato.

b) CONTINUITÀ

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti al punto 7.

Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a cause di forza maggiore, saranno comunicate tempestivamente all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- *con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;*
- *pubblicate sul sito Internet del Comune nella pagina "Ambiente e Sviluppo Sostenibile";*
- *con comunicazioni dirette, anche telefoniche, alle Associazioni di Categoria di imprenditori e consumatori.*

c) EFFICIENZA ED EFFICACIA

I Servizi Ambiente e Sviluppo Sostenibile improntano la propria azione organizzativa e di erogazione delle prestazioni ai principi di efficienza ed efficacia, specificando che:

- *per efficienza si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle risorse a disposizione ed ai programmi stabiliti, in termini di maggiore semplificazione, di minori adempimenti burocratici e di riduzione dei costi;*
- *per efficacia si intende la fornitura di prestazioni e servizi al massimo livello quantitativo e qualitativo rispetto alle esigenze degli utenti e perseguendo la loro soddisfazione; in questo sforzo si ricercano e si applicano i miglioramenti che consentano al Servizio di essere:*
 - *corretto, garantendo la conformità alle norme;*
 - *favorevole all'utente, tenendo conto degli interessi generali della collettività;*
 - *tempestivo, in linea con le necessità e le urgenze rinvenibili nelle istanze pervenute;*
 - *autoregolato, adottando gli accorgimenti che consentano di prevenire i disservizi.*

d) EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Gli operatori dei Servizi Ambiente e Sviluppo Sostenibile ispirano i loro comportamenti nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

e) **CORTESIA E DISPONIBILITÀ**

Il Capo Servizio Ambiente ed il Capo Servizio Sviluppo Sostenibile si impegnano a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di gentilezza, cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio.

I Capi Servizio si impegnano inoltre a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado.

f) **CHIAREZZA ED IDENTIFICABILITÀ**

Gli operatori del Servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

Gli stessi operatori, in orario di ricevimento del pubblico, garantiscono all'utenza la loro agevole identificabilità attraverso l'esposizione di una targhetta indicante con caratteri ben leggibili il loro rispettivo nome, cognome e funzione.

10. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI FONDAMENTALI

o **SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE:**

Per semplificare le procedure i Servizi Ambiente e Sviluppo Sostenibile attivano almeno ogni due anni un gruppo di lavoro, composto dagli operatori dei Servizi e da un certo numero di utenti selezionati o da loro rappresentanti.

Il lavoro è finalizzato ad esaminare almeno tre procedimenti tra quelli che vengono elencati al punto 11 della presente Carta del Servizio, con l'obiettivo di produrre per ciascuno di essi:

- a) il flusso dello stato attuale del procedimento, con indicazione dei tempi di lavoro e dei tempi di calendario;*
- b) il flusso dello stato migliorato del procedimento, a seguito della eliminazione delle attività e dei documenti che non producono valore aggiunto, con indicazione dei tempi di lavoro e dei tempi di calendario;*
- c) la revisione della modulistica di supporto all'utente per l'attivazione del procedimento in esame, introducendo, ove necessario, criteri di semplificazione, chiarificazione e standardizzazione.*

o **COORDINAMENTO DELLE PROCEDURE COINVOLGENTI PIÙ UFFICI**

Allo scopo di favorire il rapido decorso delle pratiche che presuppongono l'intervento di più reparti, appartenenti anche a settori diversi, i Servizi Ambiente e Sviluppo Sostenibile promuovono la costituzione di un Tavolo di Coordinamento intersettoriale, a riunione periodica e programmata, allo scopo di costituire un dispositivo destinato a meglio coordinare l'attività tra uffici, in linea con quanto affermato al punto 9 c) (perseguimento dell'efficienza e dell'efficacia).

o **INFORMAZIONI AGLI UTENTI**

I Servizi Ambiente e Sviluppo Sostenibile adottano gli strumenti utili ad assicurare la piena informazione degli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

In particolare:

- *forniscono, tramite gli addetti, tutte le informazioni verbali necessarie all'utente affinché possa presentare in modo chiaro e completo la propria istanza;*
- *predispongono, per ogni procedimento elencato al punto 11 della presente Carta di Servizio, apposita modulistica che consenta agli utenti di individuare celermente e con chiarezza i dati necessari alla presentazione delle istanze. A tale proposito, si garantisce che nella modulistica in questione ogni riferimento di legge sia seguito dallo stralcio della norma o dal riferimento pertinente, allo scopo di perseguire chiarezza e comprensibilità, in linea con il principio enunciato al punto 9. f ;*
- *forniscono informazioni agli utenti sui loro diritti di partecipazione, accesso e trasparenza nell'iter di una pratica (vedi al punto 9. a), in particolare comunicando esplicitamente:*
 - *il nominativo del Responsabile del procedimento e dell'Istruttore che materialmente fornisce il supporto tecnico;*
 - *il termine previsto per la chiusura del procedimento e l'eventuale termine di impegno del Servizio, introdotto come elemento di maggior favore per l'utente;*
- *informano tempestivamente gli utenti e le associazioni di categoria interessate della eventuale programmata interruzione dell'erogazione del Servizio con le modalità di cui al punto 9. b);*
- *indicano esplicitamente, in ogni atto di diniego, l'Autorità alla quale l'utente può presentare ricorso ed i termini entro cui poterlo fare.*

O RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il Capo Servizio Ambiente ed il Capo Servizio Sviluppo Sostenibile, in accordo con il Settore Risorse Umane, predispongono tutte le necessarie azioni formative nei confronti del personale operativo del servizio, affinché i rapporti dello stesso con gli utenti siano sempre improntati al massimo rispetto e cortesia ed il loro atteggiamento sia tale da agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Al fine di comprendere pienamente le esigenze degli utenti e calibrare su di esse il contenuto e le modalità di erogazione del servizio, i Capi Servizio attivano i seguenti interventi, avvalendosi della collaborazione e dell'eventuale supporto tecnico dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico:

a) indagini sulla soddisfazione degli utenti.

A cadenza annuale vengono somministrati agli utenti, immediatamente dopo l'erogazione del servizio e garantendone l'anonimato, questionari finalizzati a rilevare la valutazione degli stessi utenti sulla qualità del servizio reso.

Gli esiti dei questionari vengono indicati nel Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

b) procedure di reclamo

Ogni utente può presentare, al responsabile del Servizio ovvero all'istruttore di supporto al procedimento, reclami relativamente all'erogazione del servizio, con particolare riferimento a quanto disposto dalla presente Carta e dalla Carta generale dei Servizi del Comune di Rovigo. Il reclamo può essere presentato anche tramite consegna dello stesso allo sportello dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

Il reclamo dovrà essere presentato in forma scritta (mediante consegna diretta, per posta, via fax, per posta elettronica) e sottoscritto dal presentatore. L'eventuale presentazione informale

(orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione. I reclami anonimi o generici non potranno essere presi in considerazione.

In caso di presentazione formale, l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune risponde all'utente con la massima celerità e comunque entro trenta giorni dalla presentazione del reclamo.

L'insieme dei reclami e gli indicatori relativi alla loro gestione entrano a far parte del Rapporto annuale di valutazione della Carta del servizio ed esaminati al fine della redazione del Piano di miglioramento della qualità.

c) procedure di registrazione interne delle anomalie

I Capi Servizio, sentiti periodicamente gli operatori, registrano le anomalie che presentano i procedimenti, formulano le proposte di miglioramento degli stessi e le trasmettono al Dirigente del Settore Mobilità Trasporti Ambiente e Sviluppo Sostenibile, Responsabile della Qualità del Settore, affinché le includa nel Rapporto Qualità e vengano considerate nella redazione del Piano di miglioramento della qualità.

11. STANDARD DI SERVIZIO RIFERITI AI PROCEDIMENTI AMMINISTRATIVI

I procedimenti amministrativi oggetto dei servizi Ambiente e Sviluppo Sostenibile sono indicati nel prospetto di seguito riportato.

Per ognuno di essi sono indicati:

- a) il responsabile del procedimento (r);*
- b) l'istruttore che, eventualmente, fornisce al responsabile il supporto necessario (s);*
- c) i tempi massimi di legge entro i quali deve essere concluso il procedimento;*
- d) i tempi massimi entro i quali il servizio si impegna a concludere il procedimento ("standard"), nel presupposto che l'istanza presentata sia completa e, pertanto, non comporti l'interruzione dei termini ai sensi di legge .*

Tabella dei procedimenti e dei tempi di attesa

PROCEDIMENTO	Responsabile (r) e supporto (s)	Termine	Termine di impegno
Gestione degli inconvenienti ambientali in materia di scarichi abusivi o non conformi, abbandono di rifiuti.	r: Cavallaro s: Carpanese	30 gg.	30 gg.
Gestione degli inconvenienti ambientali in materia di superamento dei limiti di rumore, inquinamento elettromagnetico.	r: Cavallaro s: Marchesi	non previsto	non previsto
Rilascio di pareri all'Amministrazione Provinciale sulle emissioni in atmosfera da parte di attività produttive.	r: Cavallaro s: Marchesi, Felisati	45 gg.	45 gg.
Rilascio autorizzazioni al superamento dei limiti di rumore per attività temporanee.	r: Cavallaro s: Marchesi, Felisati	non previsto	15 gg.

segue

PROCEDIMENTO	Responsabile (r) e supporto (s)	Termine di legge	Termine di impegno
Approvazione dei piani di caratterizzazione e di bonifica di siti contaminati / serbatoi interrati.	r : Cavallaro s : Marchesi	365 gg.	365 gg.
Svincolo cauzioni relative ad allacciamenti alla fognatura	r : Cavallaro s : Felisati	non previsto	15 gg.
Gestione delle verifiche degli impianti termici.	r : Cavallaro s : Marchesi	non previsto	attività continuativa
Istruttoria di pratiche relative a: Valutazione di Impatto Ambientale; Nuovi impianti o modifiche sostanziali di impianti esistenti con attività di recupero o smaltimento di rifiuti.	r : Cavallaro s : Marchesi, Likar	variabili in relazione alla normativa specifica dell'attività in oggetto	variabile in funzione degli adempimenti previsti a carico dell'Ente
Gestione degli inconvenienti igienico-sanitari, segnalazioni dei cittadini. Predisposizione di diffide, ordinanze, eventuali segnalazioni alla Autorità Giudiziaria.	r : Cavallaro s : Carpanese	30 gg	30 gg
Autorizzazioni sanitarie temporanee e definitive: Vendita e somministrazione alimenti; Trasporto carni; Vendita e deposito di fitofarmaci.	r : Cavallaro s : Berti	30 gg	20 gg
Autorizzazioni alla pubblicità sanitaria.	r : Cavallaro s : Berti	30 gg	20 gg
Autorizzazione alla macellazione dei suini ad uso familiare.	r : Cavallaro s : Carpanese	non previsto	immediato
Conferma e revoca dei sequestri cautelativi sanitari.	r : Cavallaro s : Berti	non previsto	1 g.
Predisposizione ed emanazione di ordinanze di chiusura per carenze igienico-sanitarie di pubblici esercizi.	r : Cavallaro s : Berti	non previsto	1 g.
Vidimazione registri: - di vendita e deposito di sostanze zuccherine; - di vendita e deposito di prodotti stupefacenti; - di vendita e deposito di fitofarmaci; - di acquisto di medicinali veterinari.	r : Cavallaro s : Berti	30gg	20 gg

12. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Tabella dei fattori, degli indicatori e degli standard

FATTORE DI QUALITÀ	INDICATORE DI QUALITÀ	STANDARD DI QUALITÀ PER IL 2005
ACCESSIBILITÀ DELL'UTENZA	Ampiezza dell'orario di apertura al pubblico	9 ore settimanali
	Disponibilità agli appuntamenti extra orario di apertura al pubblico	15 ore settimanali
	Tempo medio di attesa	5 minuti
	Uniformità degli orari al pubblico del servizio con gli orari di altri uffici pubblici potenzialmente coinvolti nei vari procedimenti	Uniformità di orari con il Settore Urbanistica ed Edilizia privata
TRASPARENZA ED ACCESSO AGLI ATTI	Tempi di ricerca per visura/rilascio copia di atti su domanda	4 gg.
ATTIVITÀ DI SEMPLIFICAZIONE E COORDINAMENTO	N° convocazioni gruppi di lavoro per semplificazione dei singoli procedimenti amministrativi di pertinenza	N. 1 gruppo di lavoro per esaminare n. 1 procedimento
	Tavolo di Coordinamento intersettoriale	Attivazione
INFORMAZIONI ALL'UTENZA	Disponibilità di bacheca visibile negli spazi di attesa a disposizione del pubblico	Sì Ben visibile ed aggiornata
	Modulistica	Predisposizione della modulistica mancante
	Identificabilità del personale mediante targhetta o cartellino negli orari di apertura al pubblico	Agevole identificazione con cognome, nome e funzione ben visibili
FORMAZIONE PROFESSIONALE DELLE RISORSE UMANE	Corsi di aggiornamento tecnico, addestramento teorico/pratico, formazione sulla persona	N. 2 persone per corsi di aggiornamento – addestramento e formazione.
VERIFICA DELL'ATTIVITÀ SVOLTA	N° di ricorsi amministrativi presentati / Totale pratiche evase	0
	N° di ricorsi amministrativi accolti/Totale ricorsi presentati	0
	N° indagini sulla soddisfazione degli utenti del Servizio Ambiente e Sviluppo Sostenibile	N. 1 indagine annuale
	N° reclami presentati a carico del servizio Ambiente e Sviluppo Sostenibile nell'arco dell'anno solare	Max 2
	N° reclami accolti sul totale reclami presentati	50%

13. VALUTAZIONE ED AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEL SERVIZIO

Annualmente il Capo Servizio Ambiente ed il Capo Servizio Sviluppo Sostenibile producono al Dirigente del Settore un Rapporto di valutazione sulla Carta del servizio con indicazione:

- a) dei risultati dell'attività relativamente agli indicatori di qualità riportati in tabella, con i relativi scostamenti dagli standard prestabiliti, esplicandone le cause e proponendo i relativi correttivi sull'attività del reparto;*
- b) degli esiti delle indagini di soddisfazione effettuate sugli utenti;*
- c) dei reclami, presentati direttamente o indirettamente, dagli utenti;*
- d) delle eventuali anomalie riscontrate.*

Il rapporto è esaminato in pubbliche adunanze, alle quali sono invitate le Associazioni di Categoria, le Associazioni dei Consumatori e la generalità degli utenti, con appositi avvisi.

A seguito degli esiti delle pubbliche adunanze i Responsabili delle Sezioni Ambiente e Sviluppo Sostenibile aggiornano o confermano gli standard e gli indicatori di qualità rinvenibili nella presente Carta del Servizio, su corrispondente Direttiva del Sindaco o dell'Assessore all'Ambiente.