MINISTÉRIO DO
MEIO AMBIENTE E
MUDANÇA DO CLIMA

IBAMA
MMA

Guia Carta de Serviços Ibama



OUVIDORIA

Versão 1.1
Outubro - 2026

Presidência da República
Luiz Inácio Lula da Silva

Ministério do Meio Ambiente e Mudança do Clima
João Paulo Capobianco

Instituto Brasileiro do Meio Ambiente e dos Recursos Naturais Renováveis
Jair Schmitt

Ouvidoria
Fernanda da Silveira Campos

OUVIDORIA

IBAMA
MMA

MINISTÉRIO DO
MEIO AMBIENTE E
MUDANÇA DO CLIMA

INTRODUÇÃO

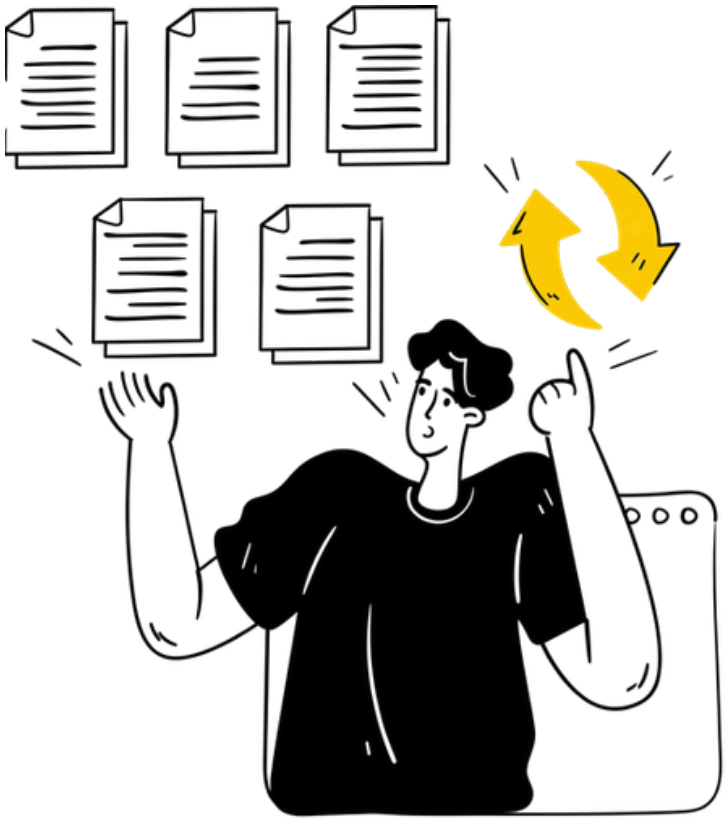
Este Guia tem como objetivo ajudar os servidores que atuam como interlocutores dos serviços ofertados pelo Ibama a entender como elaborar, atualizar e aprimorar as informações de suas respectivas unidades na Carta de Serviços.



SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS

O QUE É?

A Carta de Serviços é um documento de transparência e gestão que informa aos cidadãos **quais serviços são oferecidos** por um órgão ou entidade pública, **como acessá-los**, quais são os **requisitos necessários** e os **prazos de atendimento**.



QUAL É O SEU OBJETIVO?

Informar os usuários sobre os serviços públicos oferecidos e promover o **controle social**, a **transparência** e a **participação popular** na Administração Pública, permitindo que eles conheçam seus direitos e deveres.

BASE LEGAL DA CARTA DE SERVIÇOS



A **base legal principal** da Carta de Serviços é a **Lei Federal nº 13.460/2017**, conhecida como o "Lei de Defesa do Usuário do Serviço Público".

Essa lei determina que todos os órgãos e entidades públicas devem elaborar e publicar esse documento.

E o **Decreto nº 9.094/2017** regulamenta a lei, simplificando os serviços públicos e definindo diretrizes para a modernização da Administração Pública.

SERVIÇOS PÚBLICOS

O QUE SÃO?

De acordo com a Lei nº 13.460/2017, serviço público é toda **"atividade administrativa** ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, **exercida por órgão ou entidade da administração pública**" .



A QUEM ELES SE DESTINAM (PÚBLICO-ALVO)?

A **qualquer usuário, pessoa física ou jurídica, que necessite do serviço** oferecido pelo órgão ou entidade da Administração Pública.

CARACTERÍSTICAS PARA IDENTIFICAR OS SERVIÇOS QUE DEVEM ESTAR NA CARTA

1 INTERAÇÃO

O usuário precisa realizar alguma ação ou interagir com o Ibama para obter o serviço?

SIM!

2 SUFICIÊNCIA

A solicitação começa com uma necessidade do usuário e termina quando ele obtém o resultado esperado ou recebe uma resposta do Ibama?

SIM!

3 USUÁRIO EXTERNO

O serviço é destinado a alguém de fora do Ibama, como cidadão, empresa ou agente de outro órgão?

SIM!

4 PERSONALIZAÇÃO

A solicitação gera um atendimento ou resultado específico para aquele usuário?

SIM!

5 PROCESSO PADRÃO

Existem etapas, requisitos ou procedimentos definidos para que o usuário obtenha o serviço?

SIM!

É um serviço!

IMPORTÂNCIA DE UMA BOA CARTA

PARA O IBAMA

- Aderência às normas e determinações da CGU - **obrigação legal** de publicar e atualizar a Cartas de Serviços.
- Melhoria na transparência pública e no controle social (**transparência ativa**).
- Aperfeiçoamento no **tratamento de demandas** pela Central de Atendimento, pela Ouvidoria e no repasse às áreas técnicas.
- Melhoria da **comunicação** com a sociedade. Linguagem acessível. **Redução de demandas** com dúvidas e reclamações.
- Impacto positivo nos **indicadores de atendimento e prestação de serviços**.



Alinhamento de informações divulgadas:

- no site do Ibama
- no Portal de Serviços Gov.br;
- no Portal de Serviços do Ibama; e
- na Base de Conhecimento utilizada pela Central de Atendimento.

IMPORTÂNCIA DE UMA BOA CARTA

PARA O USUÁRIO

- Informações claras sobre os **serviços oferecidos pelo Ibama**.
- Prestação de serviços ajustada às necessidades e às expectativas dos públicos-alvo.
- Usuários mais bem informados para **exercer e proteger seus direitos.**



Uma Carta de Serviços bem escrita ultrapassa a simples exigência legal, funcionando como um instrumento estratégico para a gestão e para a cidadania.

COMO ACESSAR A CARTA DE SERVIÇOS DO IBAMA



NO SITE DO IBAMA

Menu: Acesso à informação > Ações e Programas > Carta de Serviços.

Link de acesso:
Carta de Serviços no site do Ibama

QR Code

NO PORTAL DE SERVIÇOS GOV.BR

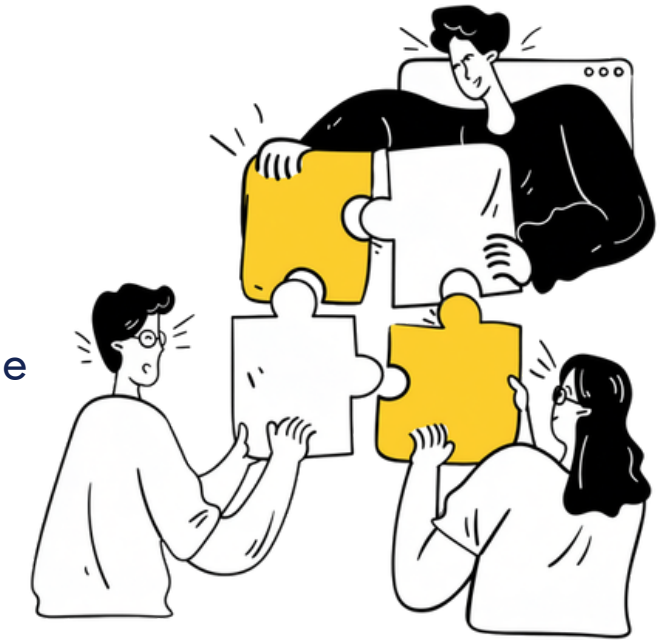
Link de acesso:
Carta de Serviços no Portal Gov.br

QR Code

PROCESSO DE ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS NO IBAMA

QUANDO É REALIZADO?

Anualmente, por iniciativa da Ouvidoria, que coordena o processo de revisão da Carta de Serviços.
Sempre que necessário, por iniciativa da área técnica, quando houver inclusão de novo serviço, necessidade de atualização de informações ou exclusão de serviço.



QUEM SÃO OS RESPONSÁVEIS, ENVOLVIDOS NO PROCESSO?

Ouvidoria:
responsável por conduzir e coordenar o processo de atualização da Carta de Serviços.

Área técnica:
responsável por garantir que constem na Carta todos serviços que fornece e que as informações relativas aos serviços estejam corretas e completas.

Assessoria de Comunicação:
responsável por atualizar as informações no Portal Gov.br e nos demais canais de comunicação do Ibama (site, intranet, redes sociais, dentre outros).

FLUXO GERAL DE ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

1



OUVIDORIA

Inicia ou recebe a demanda de atualização e encaminha o processo à área responsável.

2



ÁREA TÉCNICA

Revisa ou elabora as informações do serviço e submete o conteúdo à aprovação da coordenação responsável.

3



COORDENAÇÃO RESPONSÁVEL

Aprova o conteúdo técnico.

4



DIRETORIA

Encaminha o processo à Ouvidoria após a aprovação do conteúdo.

5



OUVIDORIA

Consolida as informações aprovadas e prepara o conteúdo para publicação.

6



ASCOM

Publica ou atualiza as informações no Portal Gov.br.

COMO ATUALIZAR UM SERVIÇO JÁ PUBLICADO?

A atualização pode ser iniciada pela Ouvidoria ou pela própria área responsável.

Atualização por iniciativa da Ouvidoria

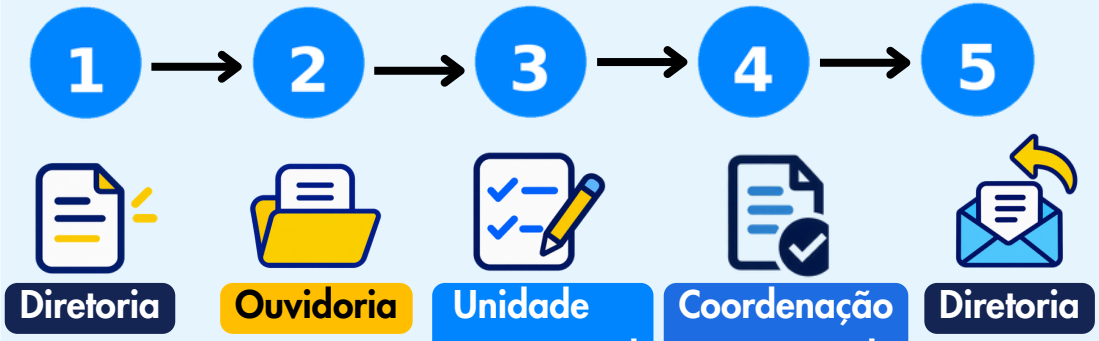
1. **Ouvidoria**
   Encaminha o processo específico do serviço para revisão
2. **Unidade responsável pelo serviço**
   Revisa as informações e preenche a planilha de atualização
3. **Coordenação responsável**
   Aprova o conteúdo técnico
4. **Diretoria**
   Encaminha o processo à Ouvidoria
5. **Ouvidoria**
   Consolida as informações e dá continuidade à atualização no Portal Gov.br.

Atualização por iniciativa da área técnica

1. **Unidade responsável pelo serviço**
   Utiliza o processo específico do serviço
2. **Unidade responsável pelo serviço**
   Preenche a planilha de atualização
3. **Coordenação responsável**
   Aprova o conteúdo técnico
4. **Diretoria**
   Encaminha o processo à Ouvidoria
5. **Ouvidoria**
   Consolida as informações e dá continuidade à atualização no Portal Gov.br.

COMO SOLICITAR INCLUSÃO OU EXCLUSÃO DE SERVIÇOS NA CARTA

INCLUSÃO



1	2	3	4	5
Diretoria	Ouvidoria	Unidade responsável	Coordenação responsável	Diretoria
Despacho no processo geral da Diretoria	Abre processo específico	Preencher a Planilha de inclusão	Aprovar conteúdo técnico	Restituir à Ouvidoria

EXCLUSÃO



1	2	3	4
Unidade responsável	Unidade responsável	Coordenação responsável	Diretoria
Usar processo do serviço	Prencher o formulário de exclusão	Aprovar exclusão	Restituir à Ouvidoria

PARA LOCALIZAR O PROCESSO ESPECÍFICO DE UM SERVIÇO, CONSULTE O PROCESSO GERAL DA UNIDADE RESPONSÁVEL

Diretoria de Biodiversidade e Florestas - DBFlo	02001.029817/2025-41
Diretoria de Licenciamento Ambiental - Dilic	02001.032436/2025-40
Diretoria de Planejamento, Administração e Logística - Diplan	02001.029272/2025-73
Diretoria de Proteção Ambiental - Dipro	02001.034418/2025-01
Diretoria de Qualidade Ambiental - Diqua	02001.029371/2025-55
Ouvidoria - Ouv	02001.041983/2025-16

SAIBA QUEM ACIONAR EM CASO DE DÚVIDAS SOBRE O PROCESSO DE ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS

A Ouvidoria fornecerá qualquer auxílio demandado pela área, por meio dos seguintes canais de contato:

Teams - Grupo "OUVIDORIA - Carta de Serviços e Central de Atendimento", criado por meio do Ofício-Circular nº 3/2026/OUV (26515213, Processo 02001.008860/2026-54).

Telefone (61) 3316 -1090.



IBAMA
MMA

OUVIDORIA do Ibama

A sua voz é a transformação

Plataforma Fala.BR
https://falabr.cgu.gov.br/

Central de Atendimento
0800- 061- 8080
De segunda a sexta-feira, de 7h às 19h.

Atendimento presencial
Ibama - SCEN Trecho2, Edifício Sede,
Brasília/DF - CEP 70.818-900.
De segunda a sexta-feira, exceto feriados, de 9h às 12h e de 13h às 17h.

OUVIDORIA