

MINISTÉRIO DO
MEIO AMBIENTE E
MUDANÇA DO CLIMA



Guia Carta de Serviços Ibama

OUVIDORIA



Versão 1.0
Junho - 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



**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.

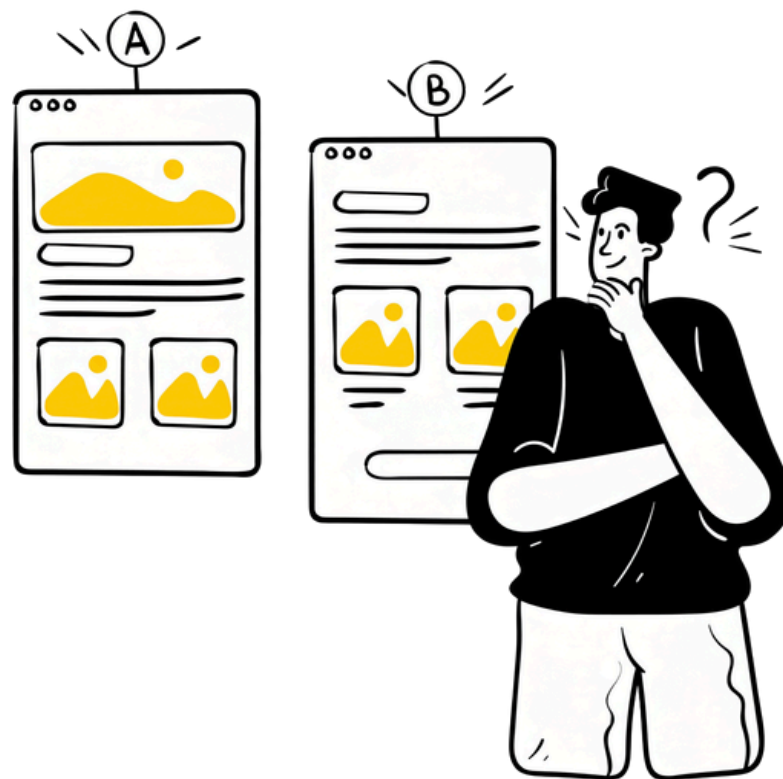
SERVIÇOS PÚBLICOS

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 realiza ações específicas e interage com o Ibama para que o serviço seja prestado?

SIM!

2

SUFICIÊNCIA

O pedido começa com um objetivo do usuário e termina quando ele atinge esse objetivo ou é informado que não pode obter aquele serviço?

SIM!

3

USUÁRIO EXTERNO

O serviço é diretamente destinado a um usuário externo ao Ibama (empresa, cidadão, servidor de outro órgão, por exemplo)?

SIM!

4

PERSONALIZAÇÃO

Atende cada usuário de forma individual, com uma instância dedicada a cada um?

SIM!

5

PROCESSO PADRÃO

Existe um passo a passo a ser seguido por todos os usuários que desejam obter o resultado do 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

- Explicitação clara das atividades e dos **serviços oferecidos pelo Ibama**.
- Prestação de serviços ajustada às necessidades e às expectativas dos públicos-alvo.
- Usuários mais aptos a **reivindicar e proteger seus direitos**.

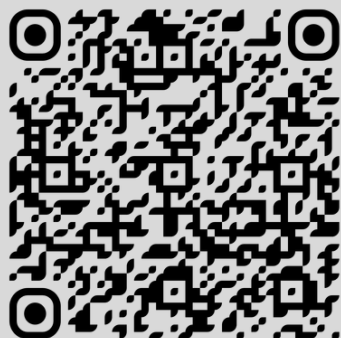
Uma Carta de Serviços bem escrita ultrapassa a simples exigência legal, funcionando como um instrumento estratégico para a gestão e para a cidadania.



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: <https://gqr.sh/dXq7>
- QR Code



• NO PORTAL DE SERVIÇOS GOV.BR

- Link de acesso: <https://gqr.sh/UU6G>
- QR Code



PROCESSO DE ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS NO IBAMA

QUANDO É REALIZADO?

Anualmente, por iniciativa da Ouvidoria, que dará início ao processo contínuo de atualização.

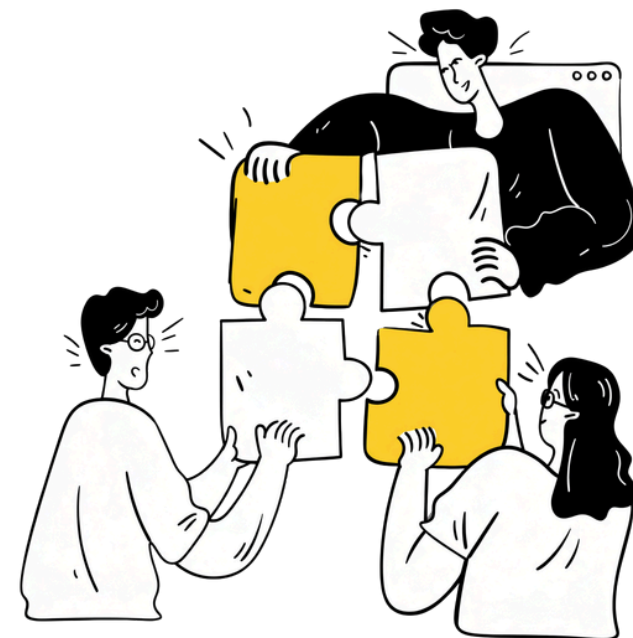
E pela área técnica sempre que houver necessidade de atualizar seus serviços na Carta.

QUEM SÃO OS RESPONSÁVEIS, ENVOLVIDOS NO PROCESSO?

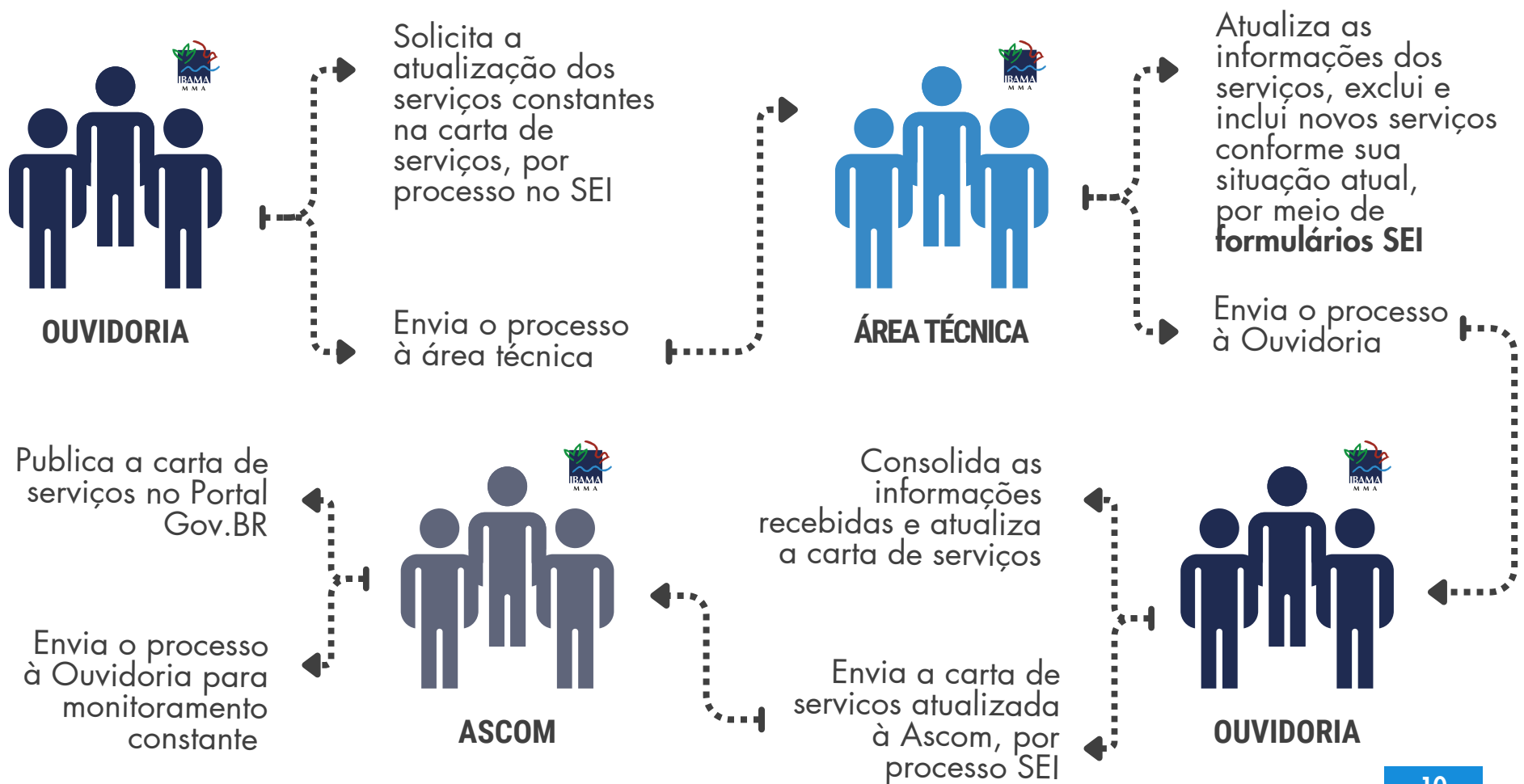
Ouvidoria: responsável por conduzir e coordenar o processo de atualização da Carta de Serviços.

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).



COMO A ATUALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS DEVE SER REALIZADA



COMO A ATUALIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DEVE SER REALIZADA PELA ÁREA TÉCNICA

- Deverão ser realizadas as seguintes ações nos **processos SEI criados** para a atualização dos serviços disponíveis na Carta de Serviços:
 - Informar à Ouvidoria, por Despacho, caso haja algum serviço além dos informados, que precisa ser inserido na Carta. Então a Ouvidoria irá abrir novo processo e devolver à área, para instrução com Formulário de **inclusão** de serviço;
 - Encaminhar à Ouvidoria as atualizações necessárias nos serviços, por meio dos processos criados para cada um, utilizando o Formulário "Carta de Serviços: **atualização** de serviço";
 - Inserir o formulário "Carta de Serviços: **exclusão** de serviço", caso algum dos serviços informados precise ser retirado da Carta; e
- Restituir o processo à Ouvidoria (caixa "Ouvidoria - OUV" do SEI).



PARA SABER O PROCESSO CRIADO PARA UM SERVIÇO, ACESSE O PROCESSO GERAL DA DIRETORIA

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.





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 Trecho 2, 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