

EBSERH - Filial Complexo Hospitalar do Ceará (HUWC e MEAC) (EBSERH/CHC-UFC)

Carta de Serviços

Documento gerado em 05 de Dezembro de 2025.

A Carta de Serviços é um instrumento de gestão pública, que contém informações sobre os serviços públicos prestados de forma direta ou indireta pelos órgãos e entidades da administração pública.

Ela contempla as formas de acesso, padrões de qualidade e compromissos de atendimento aos usuários.

EBSERH - Filial Complexo Hospitalar do Ceará (HUWC e MEAC) (EBSERH/CHC-UFC)

Serviços disponíveis

Agendar Consulta Especializada no Hospital Universitário Walter Cantidio (HUWC)	4
Doar leite materno (MEAC)	10
Realizar atendimento em Pronto Atendimento Obstétrico (MEAC)	14
Realizar consulta especializada em Ginecologia e Obstetrícia (MEAC)	17
Realizar residência médica no hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC)	22
Solicitar Cópia de Prontuário Hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC)	26

Agendar Consulta Especializada no Hospital Universitário Walter Cantidio (HUWC)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Lista de Especialidades 1

Quem pode utilizar este serviço?

Usuários do SUS

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Confirmar a presença na Central de Agendamento

Paciente comparece no balão da recepção da Central de Agendamento no dia e horário informados na Guia de Encaminhamento e retira uma senha para cadastro dos sistemas internos Hospital Universitário Walter Cantidio

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Guia de encaminhamento da Unidade Básica de Saúde

- Documento de identificação com foto

Canais de prestação

Presencial

Rua Pastor Samuel Munguba, nº 1290 – Bairro Rodolfo Teófilo, Fortaleza – CE, CEP 60430■370

(85) 3366■8000

- Tempo estimado de espera: Até 30 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Realizar cadastro nos sistemas internos Hospital Universitário Walter Cantidio

Paciente, após retirar a senha no balcão, aguarda seu chamado no Painel Eletrônico. Ao ser chamado, confirma seus dados junto ao atendente, que agenda a consulta nos sistemas internos e abre o seu prontuário físico.

Documentação**Documentação em comum para todos os casos**

- Guia de Encaminhamento da Unidade Básica de Saúde

Documento de identificação com foto

Comprovante de residência

Cartão SUS

Canais de prestação

Presencial

Rua Pastor Samuel Munguba, nº 1290 – Bairro Rodolfo Teófilo, Fortaleza – CE, CEP 60430■370

(85) 3366■8000

- Tempo estimado de espera: Até 60 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Encaminhar paciente para ambulatório da Especialidade

Após o registro da consulta nos sistemas internos, paciente é orientado a dirigir-se ao ambulatório específico.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Carteirinha do HUWC

Canais de prestação

Presencial

Rua Pastor Samuel Munguba, nº 1290 – Bairro Rodolfo Teófilo, Fortaleza – CE, CEP 60430■370

(85) 3366■8000

- Tempo estimado de espera: Até 30 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 4 - Apresentar-se no balcão de atendimento

Paciente entrega sua carteirinha do HUWC e seu prontuário no balcão do ambulatório e é orientado a aguardar sua chamada pelo médico na recepção

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Carteirinha do HUWC

Canais de prestação

Presencial

Rua Pastor Samuel Munguba, nº 1290 – Bairro Rodolfo Teófilo, Fortaleza – CE, CEP 60430■370

(85) 3366■8000

- Tempo estimado de espera: Até 60 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 5 - Encaminhar pós-consulta

Após a consulta o paciente pode ter 3 tipos de encaminhamentos:

- Agendar retorno direto no ambulatório;
- Agendar interconsulta na Central de Agendamento;
- Alta médica.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Carteirinha do HUWC

Canais de prestação

Presencial

Rua Pastor Samuel Munguba, nº 1290 – Bairro Rodolfo Teófilo, Fortaleza – CE, CEP 60430■370

(85) 3366■8000

- Tempo estimado de espera: Até 10 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

(85) 3366■8000

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Doar leite materno (MEAC)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Mulheres que estão amamentando, quando devidamente estimuladas, podem produzir leite em quantidade superior à necessidade do seu bebê. Nesses casos, é possível se tornar doadora voluntária do Banco de Leite Humano da MEAC.

O leite materno é o alimento mais completo para o bebê, contendo todos os nutrientes essenciais para o seu crescimento e desenvolvimento saudável. Na MEAC, ele é fundamental para a nutrição de recém-nascidos prematuros internados na UTI Neonatal, que, por condições clínicas, não podem ser amamentados pela própria mãe.

A doação de leite humano é um ato de solidariedade e amor que salva vidas e melhora a recuperação dos nossos pequenos pacientes.

A Organização Mundial da Saúde (OMS) recomenda o aleitamento materno exclusivo até os 6 meses de vida, sem adição de água, chás ou outros alimentos, e a continuidade da amamentação com alimentação complementar até os 2 anos ou mais.

Este serviço é gratuito e está disponível presencialmente na MEAC – Maternidade-Escola Assis Chateaubriand, em Fortaleza/CE.

Se você é lactante e deseja doar, entre em contato com o Banco de Leite da MEAC e saiba como participar.

Quem pode utilizar este serviço?

- Mulheres saudáveis que estejam amamentando seus filhos

Mulheres que estejam amamentando seus filhos que apresentem excesso na produção de leite, sejam saudáveis, não usem medicamentos que impeçam a doação e se disponham a ordenhar e a doar o excedente.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Agendar doação

A mulher que deseja ser doadora deve entrar em contato com o Banco de Leite para agendar sua doação, fornecendo as informações necessárias para cadastrar-se como doadora.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Carteira de identidade

CPF

Últimos exames do pré-natal

Canais de prestação

Presencial

Atendimento: Segunda a sexta, das 7h às 19h.

Contato: (85) 3366 - 8509 / 99229 - 3340

Localização: Rua Papi Júnior, s/n, Rodolfo Teófilo

- Tempo estimado de espera: Até 1 hora(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Receber informação sobre o procedimento

A doadora recebe informações do Banco de Leite sobre o procedimento de doação.

Canais de prestação

Presencial

Atendimento: Segunda a sexta, das 7h às 19h.

Contato: (85) 3366 - 8509 / 99229 - 3340

- Tempo estimado de espera: Até 60 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Doar leite

Semanalmente, o leite será coletado para disponibilização no Banco de Leite. Uma equipe de motociclistas poderá fazer uma visita semanal ao domicílio da doadora para buscar o leite doado ou a entrega poderá ser feita diretamente pela doadora no Banco de Leite, onde será atendida por profissionais de saúde e receberá orientações sobre ordenha e armazenamento do leite humano.

Canais de prestação

Presencial

Entrega no endereço informado pela doadora no agendamento.

- Tempo estimado de espera: Até 1 dia(s) útil(eis)

Presencial

Entrega no Banco de Leite Humano:

Maternidade-Escola Assis Chateaubriand – MEAC / UFC
Endereço: Rua Coronel Nunes de Melo, s/n – Rodolfo Teófilo
CEP: 60430-275 – Fortaleza, CE
Telefone para contato: (85) 3366-8506

- Tempo estimado de espera: Até 1 dia(s) útil(eis)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

(85) 3366-8509

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Realizar atendimento em Pronto Atendimento Obstétrico (MEAC)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Por meio deste serviço, mulheres gestantes recebem atendimento no Pronto Atendimento Obstétrico

Quem pode utilizar este serviço?

Mulheres gestantes.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Dirigir-se ao Pronto Atendimento Obstétrico

Comparecer Pronto Atendimento Obstétrico MEAC - entrada de emergência

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Documento de identificação com foto (desejável);

Cartão do SUS (desejável)

Comprovante de endereço com CEP

Custos

- Os atendimentos realizados na MEAC são 100% pelo SUS. - R\$ 0,00

Canais de prestação

Presencial

Rua Coronel Nunes de Melo, s/n – Bairro Rodolfo Teófilo, Fortaleza – CE, CEP 60430■270

A entrada de acesso à emergência fica na lateral da recepção principal. O serviço funciona 24 horas, todos os dias da semana

(85) 3366■8536

- Tempo estimado de espera: Até 30 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

(85) 3366■8536

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Realizar consulta especializada em Ginecologia e Obstetrícia (MEAC)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Por meio deste serviço, pacientes reguladas, egressas de internação e pós-operatórios em Ginecologia e Obstetrícia atendimento especializado

Quem pode utilizar este serviço?

Pacientes em acompanhamento no Ambulatório de Ginecologia e Obstetrícia;

Pacientes gestantes em acompanhamento no Ambulatório;

Pacientes admitidas no Pronto Atendimento Obstétrico.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Solicitar agendamento de consulta

Realizar atendimento na Unidade Básica de Saúde (UBS) de sua região/localidade. Na consulta, o profissional médico decidirá sobre a necessidade de encaminhamento para o atendimento de Alta e Média Complexidade na MEAC.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

- Identidade (RG) ou Certidão de Nascimento, quando menor de 18 anos.
- CPF.
- Cartão Nacional de Saúde (Cartão SUS).
- Comprovante de residência, com Código de Endereçamento Postal (CEP).

Custos

- Os atendimentos realizados na MEAC são 100% pelo SUS. - R\$ 0,00

Canais de prestação

Presencial

Rua Coronel Nunes de Melo, S/N Rodolfo Teófilo Fortaleza - Ceará - Brasil

CEP: 60430 - 270

Contatos: (85) 3366-8501 / 3366-8502.

- Tempo estimado de espera: Até 60 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Agendar avaliação

Caso necessário, o médico da UBS entregará o encaminhamento a paciente deverá agendar a consulta pelo ponto de marcação da própria Unidade Básica de Saúde, via Sistema Gestor Saúde do SUS. A usuária receberá data, horário e nome do profissional que fará a triagem na Maternidade Escola Assis Chateaubriand . No dia marcado, deve comparecer à Maternidade com pelo menos 1 hora de antecedência para realizar o cadastro.

Canais de prestação

Presencial

Rua Coronel Nunes de Melo, S/N Rodolfo Teófilo Fortaleza - Ceará - Brasil

CEP: 60430 - 270

Contatos: (85) 3366-8501 / 3366-8502.

- Tempo estimado de espera: Até 60 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Abertura do prontuário

A cidadã deverá dirigir-se ao computador de entrega de senhas e aguardar o atendimento no guichê correspondente (01 a 04) para abertura de prontuário e ficha de atendimento

Canais de prestação

Presencial

Rua Coronel Nunes de Melo, S/N Rodolfo Teófilo Fortaleza - Ceará - Brasil

CEP: 60430 - 270

Contatos: (85) 3366-8501 / 3366-8502.

- Tempo estimado de espera: Até 60 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 4 - Realizar consulta

Após o cadastro, a cidadã deverá dirigir-se ao ambulatório indicado onde será realizada a triagem. Após a triagem, a paciente será encaminhada para marcação de consulta com o especialista da Maternidade Escola Assis Chateaubriand ou encaminhada de volta à Unidade de Atenção Básica para acompanhamento

Canais de prestação

Presencial

Rua Coronel Nunes de Melo, S/N Rodolfo Teófilo Fortaleza - Ceará - Brasil

CEP: 60430 - 270

Contatos: (85) 3366-8501 / 3366-8502.

- Tempo estimado de espera: Até 60 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

(85) 3366■8546

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Realizar residência médica no hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

A Residência Médica constitui uma modalidade de ensino de pós-graduação destinada a médicos, sob a forma de curso de especialização, funcionando em instituições de saúde, sob a orientação de profissionais médicos de elevada qualificação ética e profissional, sendo considerado o “padrão ouro” da especialização médica. Os Programas de Residência Médica (PRM) do Complexo Hospitalar da Universidade Federal do Ceará tem por objetivo capacitar médico para o exercício profissional em especialidades reconhecidas pelo Conselho Federal de Medicina (CFM) e pela Comissão Nacional de Residência Medica conforme a resolução CFM Nº 2.005/2012.

Quem pode utilizar este serviço?

Detentor de diploma de graduação em medicina aprovado em processo seletivo específico.

Ter sido aprovado em processo seletivo específico.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Realizar matrícula após aprovação via Processo Seletivo específico

Realizar matrícula online conforme publicado em edital de orientações

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Validar documentação e confirmar matrícula

O candidato comparece presencialmente no hospital para confirmação de documentação e matrícula.

Canais de prestação

Presencial

Rua Pastor Samuel Munguba, nº 1290 – Rodolfo Teófilo, Fortaleza – CE, CEP 60430■370

E-mail: resmed@huwc.ufc.br

(85) 3366-8189

- Tempo estimado de espera: Até 0 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Tomar posse

Candidato deve se dirigir ao hospital para tomar posse

Canais de prestação

Presencial

Rua Pastor Samuel Munguba, nº 1290 – Rodolfo Teófilo, Fortaleza – CE, CEP 60430■370

E-mail: resmed@huwc.ufc.br

(85) 3366-8189

- Tempo estimado de espera: Até 0 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 4 - Iniciar as atividades de residência médica

O candidato, agora residente, deve iniciar suas atividades no hospital imediatamente após a posse.

Canais de prestação

Presencial

Rua Pastor Samuel Munguba, nº 1290 – Rodolfo Teófilo, Fortaleza – CE, CEP 60430-370

E-mail: resmed@huwc.ufc.br

(85) 3366-8189

- Tempo estimado de espera: Até 0 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações**Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

(85) 3366-8189

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Solicitar Cópia de Prontuário Hospital Universitário Walter Cantídio (HUWC)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

O prontuário do paciente é um documento legal que todo paciente precisa ter para ser atendido.

Neste documento consta o histórico de atendimento do paciente no hospital (consultas, exames, cirurgias, etc).

A cópia do prontuário, integral ou parcial, pode ser fornecida aos pacientes mediante solicitação junto ao serviço de Cópia de Prontuário.

Quem pode utilizar este serviço?

Paciente do Hospital Universitário Walter Cantidio

Terceiro

- Procuração do paciente com autorização específica para a entrega de documentos de seu prontuário, bem como a identificação do terceiro que pode obter as cópias; (*A autenticação do documento é realizada no próprio guichê de atendimento, não é necessário levar em cartório*)
- cópia do documento de identidade do paciente;
- cópia do documento de identidade do solicitante.

Sucessor de paciente falecido

Para cópias de pacientes falecidos, a solicitação deverá atender a ordem legítima de sucessão:

- 1) Cônjuge/companheiro;
- 2) Filhos, netos e bisnetos (descendentes);
- 3) Pais, avós e bisavós (ascendentes);
- 4) Irmãos (colaterais de segundo grau);
- 5) Sobrinhos/tios (colaterais de terceiro grau);
- 6) Sobrinhos-netos / tios-avós / primos (colaterais de quarto grau).

Deverão ser apresentados os documentos de comprovação do vínculo familiar e certidão de óbito do paciente.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Retirar senha para atendimento

Paciente comparece no balcão da recepção da Central de Agendamento, de segunda a sexta-feira, das 8h às 16h, e retira uma senha para atendimento no guichê de Cópia de Prontuário.

Canais de prestação

Presencial

Rua Pastor Samuel Munguba, nº 1290 – Rodolfo Teófilo,
Fortaleza – CE, CEP 60430■370

(85) 3366■8167

- Tempo estimado de espera: Até 0 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Realizar solicitação de cópia de prontuário

Solicitante, após retirar senha no balcão da Central de Agendamento, aguarda seu chamado no Painel Eletrônico. Ao ser chamado, formaliza o pedido de cópia de prontuário em formulário específico, após comprovação de identidade.

Canais de prestação

Presencial

Rua Pastor Samuel Munguba, nº 1290 – Rodolfo Teófilo,
Fortaleza – CE, CEP 60430■370

(85) 3366■8167

- Tempo estimado de espera: Até 0 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Retirar cópia de prontuário

Após solicitar a cópia do prontuário, solicitante pode se dirigir ao setor de Cópia de Prontuário para retirar o documento no prazo de 20 dias úteis.

É sugerido que entre em contato através do telefone (85) 3366■8167 para verificar se a cópia já está disponível para retirada.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

- Carteirinha do CH-UFC
- Documento oficial com foto.

Canais de prestação

Presencial

Rua Pastor Samuel Munguba, nº 1290 – Rodolfo Teófilo,
Fortaleza – CE, CEP 60430■370

(85) 3366■8167

- Tempo estimado de espera: Até 0 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato

(85) 3366■8167

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460/17, um atendimento pautado nas seguintes diretrizes:

- Urbanidade;
- Respeito;
- Acessibilidade;
- Cortesia;
- Presunção da boa-fé do usuário;
- Igualdade;
- Eficiência;
- Segurança; e
- Ética

Informações sobre as condições de acessibilidade, sinalização, limpeza e conforto dos locais de atendimento

O usuário do serviço público, conforme estabelecido pela lei nº13.460/17, tem direito a atendimento presencial, quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

Tem direito a atendimento prioritário as pessoas com deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 anos, as gestantes, as lactantes, as pessoas com crianças de colo e os obesos, conforme estabelecido pela lei 10.048, de 8 de novembro de 2000.