Fundação Cultural Palmares (FCP)

Carta de Serviços

Documento gerado em 15 de Outubro de 2026.

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.

Fundação Cultural Palmares (FCP)

Serviços disponíveis

Obter acesso a ação de distribuição de alimentos	**4**
Obter assistência jurídica para garantia de direitos de comunidades remanescentes de quilombos	**7**
Obter auxílio financeiro para projetos de promoção e preservação da cultura afro-brasileira	**9**
Obter certidão de autodefinição de comunidade remanescente de quilombo	**12**
Obter Certidão de Pertencimento a Comunidade Remanescente de Quilombo	**16**
Obter manifestação da Fundação Cultural Palmares sobre empreendimentos em comunidades de remanescentes de quilombos	**19**
Protocolar documentos junto à Fundação Cultural Palmares antigo	**21**
protocolar-documentos-junto-a-fundacao-cultural-palmares	**25**

Obter acesso a ação de distribuição de alimentos

Avaliação: 2.5 Quantidade de votos: 2

O que é?

Seleção de famílias quilombolas, caracterizadas como beneficiários de grupos populacionais específicos, para distribuição de alimentos que trata do Decreto nº 7.272/2010 e Ação 2792, que definem as diretrizes e objetivos da Política Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional - PNSAN, dispõe sobre a sua gestão, mecanismos de financiamento, monitoramento e avaliação, no âmbito do Sistema Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional - SISAN, e estabelece os parâmetros para a elaboração do Plano Nacional de Segurança Alimentar e Nutricional.

Quem pode utilizar este serviço?

Cidadãos de famílias quilombolas que estejam devidamente cadastradas no Sistema de Cadastro Único para Programas Sociais.

Estar devidamente cadastrado no CadÚnico, possuir cadastro de pessoa física devidamente regular e configurar situação de vulnerabilidade e insegurança alimentar e nutricional.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Preencher formulário eletrônico

Acesso ao serviço digital por membro da família ou representante, servidor de Centro de Referência de Assistência Social, etc., através do portal de serviços do Governo Federal; preenchimento dos campos necessários ao cadastramento de família quilombola e submeter a avaliação da situação de vulnerabilidade alimentar e nutricional.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Número de NIS

Número do CPF do representante da família (um benefício por família)

Canais de prestação

Web

Acesse o site

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Receber Resposta

Receber notificação por e-mail do deferimento ou indeferimento, quanto ao benefício, conforme disponibilidade de oferta de cestas de alimentos para cada região/UF.

Canais de prestação

E-mail

Receberá no e-mail informado no cadastro.

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

(61) 3424015

Legislação

Decreto nº 2.272, de 25 de agosto de 2010; Ação nº 2.792/PPA; e Portaria MDS nº 527, de 26 de dezembro de 2017.

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.

Obter assistência jurídica para garantia de direitos de comunidades remanescentes de quilombos

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Trata-se de atuação nos processos judiciais e administrativos com o intuito de garantir os direitos das comunidades remanescentes dos quilombos.

Quem pode utilizar este serviço?

Comunidades remanescentes de quilombos e seus representantes

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Requisitar assistência

Narrar a situação de gravidade enfrentada.

Canais de prestação

Postal

Setor Comercial Sul - SCS Quadra 02, Bloco C, nº 256 - Ed. Toufic - CEP 70.302-000 - Brasília - DF - Telefones: (61) 3424-0100

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Entre 8 e 15 dia(s) corrido(s)
Este serviço é gratuito para o cidadão.

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:n· Urbanidade;n· Respeito;n· Acessibilidade;n· Cortesia;n· Presunção da boa-fé do usuário;n· Igualdade;n· Eficiência;n· Segurança; en· 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

Obter auxílio financeiro para projetos de promoção e preservação da cultura afro-brasileira

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

A partir de editais e chamamentos públicos, interessados podem submeter projetos para participarem de processo seletivo, com vistas a receber apoio financeiro da Fundação Cultural Palmares.

Quem pode utilizar este serviço?

Pessoas jurídicas de direito privado sem fins lucrativos

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Inscrever-se

inscrever-se no cadastro e enviar a proposta com documentos anexos.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Ata de fundação

Carteira de identidade

Carteira de trabalho

Certidões da Receita Federal

CNPJ

Registro em Cartório

Canais de prestação

Postal

Setor Comercial Sul, Quadra 02, Bloco C n° 256, Edifício Toufic - Brasília/DF - CEP 70.302-000

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Receber o resultado

Canais de prestação

Postal

Endereço informado na inscrição

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Entre 60 e 90 dia(s) corrido(s)
Este serviço é gratuito para o cidadão.

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:n· Urbanidade;n· Respeito;n· Acessibilidade;n· Cortesia;n· Presunção da boa-fé do usuário;n· Igualdade;n· Eficiência;n· Segurança; en· 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

Obter certidão de autodefinição de comunidade remanescente de quilombo

Avaliação: 4.0 Quantidade de votos: 21

O que é?

Esse serviço é voltado à certificação da autodefinição de comunidades como remanescentes de quilombo, o que lhes garante acesso a políticas públicas e assistência técnica e jurídica da Fundação Cultural Palmares em casos, por exemplo, de conflitos e licenciamento ambiental, e às políticas públicas do Programa Brasil Quilombola.

Quem pode utilizar este serviço?

Representante da comunidade que se autodefine remanescente de quilombo.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Solicitar Certificação de Comunidade

Acessar formulário no botão “Solicitar”, preencher dados do requerente, informando dados da comunidade: nome,município,UF,coordenadas geográficas.(Para coletar e registrar um par de coordenadas da localização de comunidade com celular smartphone, clique aqui!

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Histórico da comunidade - orientações clique aqui ;
Ata de reunião da assembleia - orientações clique aqui ;
Requerimento devidamente preenchido- modelo clique aqui .

Canais de prestação

Web

Acesse o site

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Realizar análise

A equipe técnica verificará se a solicitação atende às exigências dos normativos. Durante a análise, poderão ser solicitados ajustes e realizada visita técnica, para checar as informações prestadas e obter outras informações necessárias. Será realizada apenas em casos excepcionais. O pedido será indeferido caso existam contradições graves nos documentos enviados, fraude e recorrente desrespeito às exigências presentes na Portaria nº 98/2007.

Canais de prestação

Web

Acesse o site

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Receber Ofício

Após a solicitação ter sido analisada pela Fundação Cultural Palmares, o requerente receberá ofício que comunica formalmente seu deferimento ou indeferimento. Sendo que, em caso de deferimento, a certificação será publicada através de Portaria no Diário Oficial da União, e enviada certidão para o endereço registrado no formulário de solicitação.

Canais de prestação

Web

Acesse o site

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

Fundação Cultural Palmares - Setor Comercial Sul - SCS Quadra 02, Bloco C, nº 256 - Ed. Toufic - CEP 70.302-000 - Brasília - DF ou em uma das suas Representações Regionais
Telefone: (61) 3424-0110
E-mail: fcpcert@palmares.gov.br; quilombo@palmares.gov.br

Legislação

Portaria FCP nº 98/2007

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.

Obter Certidão de Pertencimento a Comunidade Remanescente de Quilombo

Avaliação: 4.3 Quantidade de votos: 89

O que é?

Emite certidão para cidadãos pertencentes e residentes em Comunidades Remanescentes de Quilombos que estejam matriculados em Universidades e Institutos Federais para fins da concessão da Bolsa Permanência pelo MEC.

Quem pode utilizar este serviço?

Estudantes de nível superior pertencentes a comunidades remanescentes de quilombos.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Requerer certidão

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Uma declaração onde o aluno auto define-se como quilombola.

Uma declaração de sua comunidade informando que o aluno é quilombola pertencente a sua comunidade e assinada por 3 (três) lideranças da comunidade ligadas a associação da comunidade.

Cópia do RG/CNH e CPF.

Canais de prestação

Presencial

Fundação Cultural Palmares - Setor Comercial Sul - SCS Quadra 02, Bloco C, nº 256 - Ed. Toufic - CEP 70.302-000 - Brasília - DF ou em uma das suas Representações Regionais

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

Telefone

(61) 3424-0145

Web

Acesse o site

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Entre 2 e 7 dia(s) corrido(s)
Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

Fund a ção Cultur a l P a lm a res - Setor Comerci a l Sul - SCS Qu a dr a 02, Bloco C, nº 256 - Ed. Toufic - CEP 70.302-000 - Br a síli a - DF ou em um a d a s su a s Represent a ções Region a is

Telefone: (61) 3424-0145

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.

Obter manifestação da Fundação Cultural Palmares sobre empreendimentos em comunidades de remanescentes de quilombos

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Manifestar sobre impactos de empreendimentos em comunidades de remanescentes de quilombos e manifestar não-óbice para a emissão, pelo órgão licenciador, das licenças prévia (LP); de instalação (LI) e de operação (LP).

Quem pode utilizar este serviço?

Pessoas jurídicas

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Requerer manifestação

Canais de prestação

Presencial

Fundação Cultural Palmares - Setor Comercial Sul - SCS Quadra 02, Bloco C, nº 256 - Ed. Toufic - CEP 70.302-000 - Brasília - DF ou em suas Unidades Regionais

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Participar de reuniões com a comunidade a ser afetada

Canais de prestação

Presencial

Fundação Cultural Palmares - Setor Comercial Sul - SCS Quadra 02, Bloco C, nº 256 - Ed. Toufic - CEP 70.302-000 - Brasília - DF ou em suas Unidades Regionais

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Entre 60 e 90 dia(s) corrido(s)
Este serviço é gratuito para o cidadão.

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:n· Urbanidade;n· Respeito;n· Acessibilidade;n· Cortesia;n· Presunção da boa-fé do usuário;n· Igualdade;n· Eficiência;n· Segurança; en· 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

Protocolar documentos junto à Fundação Cultural Palmares antigo

Avaliação: 4.1 Quantidade de votos: 76

O que é?

O Protocolo.GOV.BR da Fundação Cultural Palmares é um canal de atendimento que possibilita o envio de solicitações, requerimentos, pedidos e documentos em geral de forma eletrônica, sem a necessidade de deslocamento presencial ao setor de Protocolo ou o envio de correspondência postal.

Quem pode utilizar este serviço?

- Pessoa física, interessada ou não;
- Representante de empresas, associações, organizações da sociedade civil, entre outros;
- Representante de órgãos e entidades da Administração Pública.

Possuir conta de acesso único do gov.br categoria bronze ou superior, que pode ser criada no endereço: < https://www.gov.br/governodigital/pt-br/conta-gov-br>.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Protocolar o pedido ou documento

- acessar a página do serviço Protocolar documentos junto ao Fundação Cultural Palmares e clicar no botão Iniciar;
- fazer login no Portal GOV.BR;
- escolher o tipo de solicitação;
- preencher o formulário da solicitação;
- anexar os documentos necessários, conforme orientações do formulário de solicitação;
- conferir os dados e concluir a solicitação.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Ver orientações do formulário de solicitação.

Canais de prestação

Web

em construção.

Em caso de indisponibilidade do Sistema o usuário poderá protocolar a documentação por meio dos outros canais existentes, como:

1 – Peticionamento Eletrônico, por meio do link – SEI Acesso Externo
https://sei.palmares.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_logar&acao_origem=usuario_externo_g

2 – E-mail, sem cadastramento prévio, bastando apenas que o usuário envie sua solicitação e documentos anexos, se houver, para o e-mail: protocolo.fcp@palmares.gov.br.

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - Receber resultado da protocolização

Os documentos poderão passar por triagem antes da geração do processo e envio à área responsável. Será enviado um e-mail contendo o Número Único de Protocolo (NUP) gerado e orientações para o acompanhamento;

- A solicitação poderá ser devolvida para correção ou recusada seguintes hipóteses previstas no artigo 13 da Portaria SEGES/ME nº 10.988, de 23 de dezembro de 2022 .

Canais de prestação

Web

em construção.

Procedimentos de atendimento quando o sistema se encontrar indisponível

Em caso de indisponibilidade do Sistema o usuário poderá protolocar a documentação por meio de outros canais existentes como:

1 – Peticionamento Eletrônico: SEI – Acesso Externo <
https://sei.palmares.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_logar&acao_origem=usuario_externo_
>

2 – Envie sua solicitação e documentos anexos, se houver, para o e-mail: protocolo.fcp@palmares.gov.br

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda

Informações adicionais ao tempo estimado

Observação para o Tempo de duração da etapa Receber resultado da protocolização: Até 24h contados do recebimento do pedido, salvo quando ocorrer sexta-feira, véspera de feriados ou ponto facultativo, ou haja restrição técnica, devidamente fundamentada.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

Endereço do canal: https://solicitacao.servicos.gov.br/processos

Informações adicionais ao tempo de validade

Legislação

Lei nº 9.784, de 29/01/1999

Decretos nº 8.539, de 08/10/2015 e nº 9.094, de 17/07/2017

Portaria SEGES/ME nº 10.988, de 23/12/2022

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.

protocolar-documentos-junto-a-fundacao-cultural-palmares

Avaliação: 4.7 Quantidade de votos: 6

O que é?

O Protocolo.GOV.BR da Fundação Cultural Palmares é um canal de atendimento que possibilita o envio de solicitações, requerimentos, pedidos e documentos em geral de forma eletrônica, sem a necessidade de deslocamento presencial ao setor de Protocolo ou o envio de correspondência postal.

Quem pode utilizar este serviço?

- Pessoa física, interessada ou não;
- Representante de empresas, associações, organizações da sociedade civil, entre outros;
- Representante de órgãos e entidades da Administração Pública.

Possuir conta de acesso único do gov.br categoria bronze ou superior, que pode ser criada no endereço: < https://www.gov.br/governodigital/pt-br/conta-gov-br>.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Protocolar o pedido ou documento

- acessar a página do serviço Protocolar documentos junto ao Fundação Cultural Palmares e clicar no botão Iniciar;
- fazer login no Portal GOV.BR;
- escolher o tipo de solicitação;
- preencher o formulário da solicitação;
- anexar os documentos necessários, conforme orientações do formulário de solicitação;
- conferir os dados e concluir a solicitação.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Ver orientações do formulário de solicitação.

Canais de prestação

Web

Acesse aqui.

Em caso de indisponibilidade do Sistema o usuário poderá protocolar a documentação por meio dos outros canais existentes, como:

1 – Peticionamento Eletrônico, por meio do link – SEI Acesso Externo
https://sei.palmares.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_logar&acao_origem=usuario_externo_c

2 – E-mail, sem cadastramento prévio, bastando apenas que o usuário envie sua solicitação e documentos anexos, se houver, para o e-mail: protocolo@palmares.gov.br

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - Receber resultado da protocolização

Os documentos poderão passar por triagem antes da geração do processo e envio à área responsável. Será enviado um e-mail contendo o Número Único de Protocolo (NUP) gerado e orientações para o acompanhamento;

- A solicitação poderá ser devolvida para correção ou recusada seguintes hipóteses previstas no artigo 13 da Portaria SEGES/ME nº 10.988, de 23 de dezembro de 2022 .

Canais de prestação

Web

Acesse o site

Procedimentos de atendimento quando o sistema se encontrar indisponível

Em caso de indisponibilidade do Sistema o usuário poderá protocolar a documentação por meio de outros canais existentes como:

1 – Peticionamento Eletrônico: SEI – Acesso Externo <
https://sei.palmares.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_logar&acao_origem=usuario_externo_
>

2 – Envie sua solicitação e documentos anexos, se houver, para o e-mail: protocolo@palmares.gov.br

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda

Informações adicionais ao tempo estimado

Observação para o Tempo de duração da etapa Receber resultado da protocolização: Até 24h contados do recebimento do pedido, salvo quando ocorrer sexta-feira, véspera de feriados ou ponto facultativo, ou haja restrição técnica, devidamente fundamentada.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

Endereço do canal: https://solicitacao.servicos.gov.br/processos

Legislação

Lei nº 9.784, de 29/01/1999

Decretos nº 8.539, de 08/10/2015 e nº 9.094, de 17/07/2017

Portaria SEGES/ME nº 10.988, de 23/12/2022

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.