

Fundação Nacional de Artes (FUNARTE)

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.

Fundação Nacional de Artes (FUNARTE)

Serviços disponíveis

Inscriver bandas de música tradicionais no Cadastro Nacional de Bandas de Música da Funarte	4
Inscriver-se em editais de fomento da Funarte	6
Protocolar documentos junto a Fundação Nacional de Artes	10
Registrar demanda de ouvidoria à Funarte via Plataforma Fala.BR (Fala.BR) (Fala.BR)	13
Registrar Pedido de Acesso à Informação à Funarte (SIC)	17
Solicitar doação de livro publicado pelas Edições Funarte	21
Solicitar Reprodução de Acervo do Centro de Documentação	24

Inscriver bandas de música tradicionais no Cadastro Nacional de Bandas de Música da Funarte

Avaliação: 5.0 Quantidade de votos: 2 Monitoração: Sim

O que é?

A Funarte mantém um cadastro com mais de 3 mil bandas tradicionais (de coreto).

Para cadastrar uma banda, é necessário preencher o formulário e enviá-lo à Coordenação de Bandas pelo e-mail: coban@funarte.gov.br

[Link para acesso ao formulário de cadastramento](#)

Quem pode utilizar este serviço?

Este serviço pode ser solicitado por Bandas de Música (de Coreto).

Requisitos necessários

- Cadastrado na Receita Federal (CNPJ) há pelo menos seis meses.

Etapas para a realização deste serviço

Etapas 1 - Preencher o formulário de cadastramento online

O cidadão responsável pela Banda deve preencher o formulário no link apresentado e enviar para a Coordenação de Bandas da FUNARTE (COBAN). Uma vez deferido, o cidadão deve finalizar o cadastro.

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

e-mail: coban@funarte.gov.br

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.

Inscriver-se em editais de fomento da Funarte

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

O(A) cidadão(ã) interessado(a) em obter apoio financeiro para viabilizar seus projetos artísticos deve inscrever-se nos editais de fomento disponibilizados pela Funarte nas áreas de circo, dança, teatro, música (de concerto, popular e de bandas) e artes visuais; assim como na preservação da memória das artes e pesquisa na esfera artística. Cada certame possui regras, público-alvo e temáticas específicas, podendo ser destinado a pessoas físicas ou jurídicas. Deve-se observar que os editais de fomento são documentos oficiais publicados com o objetivo de selecionar projetos ou iniciativas para receber apoio financeiro.

A Funarte apresenta regularmente um conjunto de programas que orienta a Política Nacional das Artes (PNA), reafirmando sua missão de promover e incentivar a produção, a prática, o desenvolvimento e a difusão das artes no país. Nos últimos anos, tem apoiado ações de circulação, formação e intercâmbio das artes e fazedores de artes.

Para estar atento aos prazos e oportunidades, recomenda-se seguir as redes sociais oficiais da Funarte e acompanhar a seção de Editais do Portal Institucional da Funarte.

- Como ter acesso aos editais?

Para inscrever-se em algum edital da Funarte, clique no botão verde “ INICIAR ” no canto superior direito desta página.

Sugerimos que acompanhe as informações disponibilizadas na sessão de editais no site oficial da Funarte.

Quem pode utilizar este serviço?

Cada mecanismo entra em vigência com um público-alvo específico, podendo ser pessoa física, jurídica, microempresário individual e empresário individual.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Consultar oportunidades

Acessar o site da Funarte e consultar as oportunidades [clique aqui](#), por meio do Portal da Funarte também é possível conferir todos os editais que estão com prazo de inscrição abertos.

Canais de prestação

Web

Página de editais do site da Funarte <https://www.gov.br/funarte/pt-br/editais-1>

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - Ler o edital atentamente

Cada edital tem regras, condições e público-alvo específicos, portanto, sugerimos a leitura completa e atenta do edital.

Canais de prestação

Web

Página de editais do site da Funarte <https://www.gov.br/funarte/pt-br/editais-1>

Tempo de duração da etapa

Em média 1 hora(s)

Etapa 3 - Inscrever-se

Caso se enquadre em todos os requisitos, inscreva-se. Nessa fase, o procedimento deverá ser feito na plataforma Prosas, cujo link será disponibilizado no site da Funarte no lançamento do edital.

A Funarte não se responsabiliza por inscrições que deixarem de ser concretizadas por eventuais congestionamentos de navegação que impossibilitem a transferência de dados, tampouco por falhas decorrentes do equipamento, sugerindo que **não deixem para realizar suas inscrições nos últimos dias.**

Canais de prestação

Web

Página de editais do site da Funarte <https://www.gov.br/funarte/pt-br/editais-1>

Tempo de duração da etapa

Em média 1 hora(s)

Etapa 4 - Acompanhar o andamento da seleção

É de responsabilidade do proponente acompanhar as etapas do processo seletivo até a publicação do resultado final no site da Funarte. As publicações são feitas oficialmente em nosso site oficial e no Diário Oficial da União.

Canais de prestação

Web

Página de editais do site da Funarte <https://www.gov.br/funarte/pt-br/editais-1>

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Entre 1 e 2 mês(es)

Informações adicionais ao tempo estimado

O prazo de inscrição estimado pode ser prorrogado em função da quantidade de propostas e de especificidades de cada edital.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

Cada iniciativa de fomento tem um endereço eletrônico para esclarecimento de dúvidas especificado no próprio edital.

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 Fundação Nacional de Artes

Avaliação: 4.0 Quantidade de votos: 8

O que é?

O Protocolo GOV.BR da Fundação Nacional de Artes é um serviço 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 [acesso.gov.br](https://brasil.gov.br/acesso)

Etapas para a realização deste serviço

Etapas 1 - Protocolar o pedido ou documento

- acessar a página do serviço “Protocolar documentos junto a(o) Fundação Nacional de Artes” [inserir nome do órgão/entidade] 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 o site](#)

No caso de indisponibilidade do sistema, o encaminhamento de solicitação poderá ser feito ao Protocolo Funarte pelo endereço: AV. Presidente Vargas nº 3.131 – 17º andar - Sala 1704 Cidade Nova – Rio de Janeiro – RJ / Cep: 20210-911; ou pelo e-mail: protocolo.digital@funarte.gov.br

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - Receber resultado da protocolização

O pedido passa por conferência antes de ser tramitado para a unidade responsável. Será enviado e-mail contendo o Número Único de Protocolo (NUP) gerado e orientações para o acompanhamento.

A solicitação poderá ser devolvida para correção ou recusada o caso apresente um dos motivos: pedido não destinado ao órgão, conteúdo ofensivo, impossibilidade de identificar o pedido e fundamentos, documento ilegível, em branco, sem data ou sem assinatura, sem identificação do interessado ou representante.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

protocolo.digital@funarte.gov.br

Tempo de duração da etapa

Até 24 hora(s)

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

protocolo.digital@funarte.gov.br

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.

Registrar demanda de ouvidoria à Funarte via Plataforma Fala.BR (Fala.BR) (Fala.BR)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Por meio da plataforma [Fala.BR](#), as(os) cidadãs (ãos) podem encaminhar solicitações, reclamações, sugestões, denúncias e elogios à Fundação Nacional de Artes – Funarte.

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa física, empresa, entidade da sociedade civil ou qualquer organização pode registrar manifestações de ouvidoria e receber respostas.

Etapas para a realização deste serviço

Etapas 1 - Acessar o Fala.BR na internet

O cidadão interessado em realizar uma demanda de ouvidoria (solicitação, reclamação, elogio, denúncia) deve acessar a Plataforma Fala.br disponível na internet: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Os dados solicitados para identificação na Plataforma Fala.BR são login (CPF) e senha do portal gov.br, de acordo com o perfil escolhido (pessoa física ou jurídica).

Canais de prestação

Web

Web : [Acesse o site](#)

Web

<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Tempo de duração da etapa

Até 2 minuto(s)

Etapa 2 - Selecione o canal por onde deseja fazer a manifestação

A(o) cidadã(o) deve clicar no item "Ouvidoria" para o registro de sua manifestação. Observe que, caso queira registrar uma demanda de acesso à informação, a pessoa deverá entrar no serviço correspondente a esse tipo de demanda (Registrar solicitação de acesso à informação).

Canais de prestação

Web

Web : [Acesse o site](#)

Caso o sistema esteja indisponível, entre em contato com a Ouvidoria da Funarte via e-mail: ouvidoria@funarte.gov.br.

Tempo de duração da etapa

Até 1 minuto(s)

Etapa 3 - Selecionar o tipo de manifestação

Ao entrar na Ouvidoria, a pessoa deverá escolher o tipo de manifestação:

- Reclamação: Manifeste sua insatisfação com algum serviço da Funarte;
- Elogio: Expresse sua satisfação com o atendimento ou serviços da Funarte;

- Solicitação: Solicite informações ou a adoção de providências;
- Sugestão: Envie uma ideia ou proposta de melhoria para os serviços da Funarte;
- Denúncia: Comunique situações de assédio, irregularidades, atos ilícitos ou violação de direitos por parte da Funarte.

Canais de prestação

Web

Web : [Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Até 1 minuto(s)

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

Caso o sistema esteja indisponível, entre em contato com a Ouvidoria da Funarte via e-mail: ouvidoria@funarte.gov.br.

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.

Registrar Pedido de Acesso à Informação à Funarte (SIC)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Por meio do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Funarte, o cidadão pode registrar e gerenciar solicitações de acesso à informação, conforme previsto na Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI).

O SIC da Funarte tem por objetivo principal:

1. Atender e orientar o público quanto ao acesso à informação.
2. Informar sobre a tramitação de documentos e pedidos nas unidades da Funarte.
3. Receber e registrar pedidos de acesso à informação.

Os pedidos são registrados e processados por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa, física ou jurídica, pode utilizar este serviço para solicitar informações de interesse público à Funarte.

Conta GOV.BR

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Acessar a Plataforma Fala.BR

O cidadão deve acessar a Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Fazer Login

Utilizar a conta GOV.BR para acessar o sistema. É necessário possuir uma conta de nível Bronze, Prata ou Ouro.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#) por intermédio da conta [Acesse o site](#) .

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Registrar o Pedido

No sistema, selecionar a opção "Novo Pedido de Acesso à Informação" e endereçar o pedido à Fundação Nacional de Artes (Funarte).

Canais de prestação

Web

Plataforma [Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 4 - Detalhar a Solicitação

Descrever de forma clara e específica a informação desejada. A LAI não permite pedidos genéricos, desproporcionais ou que exijam trabalhos adicionais de compilação de dados.

Canais de prestação

Web

PLATAFORMA [Acesse o site](#)

Web

[Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 5 - Acompanhar o Processo

O cidadão pode acompanhar o trâmite do pedido, verificar prazos e receber a resposta diretamente pela Plataforma Fala.BR.

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

Embora o registro eletrônico via Fala.BR seja o canal preferencial, o cidadão pode buscar atendimento presencial:

Localização	Edifício Palácio Gustavo Capanema, Rua da Imprensa, nº16, Centro – Rio de Janeiro – RJ, CEP: 20030-120
Telefone	021 99599-2690
E-mail (Ouvidoria)	ouvidoria@funarte.gov.br

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.

Não estimado ainda

Etapa 2 - Receber a doação

Caso a solicitação seja deferida, o cidadão receberá o(s) livro(s) no endereço informado no formulário de solicitação do serviço.

Canais de prestação

Web

[link](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda

Informações adicionais ao tempo estimado

Este serviço é gratuito para o cidadão.

O envio da doação será feito por meio dos Correios. O prazo para recebimento depende do tempo de entrega dos Correios, que varia em função da modalidade de envio, distância etc.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

Livraria Mário de Andrade

E-mail: livraria@funarte.gov.br

Coordenação de Conteúdo, Pesquisa e Formação

E-mail: cocpf@funarte.gov.br

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 Reprodução de Acervo do Centro de Documentação

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Requisitar reprodução de documentos imagéticos e sonoros do acervo do Centro de Documentação/Funarte.

Reprodução de imagens = reprodução de acervo iconográfico (imagens fixas).

Ex. Documentos fotográficos (fotos, diapositivos, negativos...), desenhos, gravuras, cartazes.

Reprodução de acervo Audiovisual = Utilizado para reprodução de arquivos sonoros e imagem em movimento

Quem pode utilizar este serviço?

Estudantes, pesquisadores, artistas, produtores culturais, cineastas, diretores teatrais, produtores de TV, criadores de conteúdo, autores, editoras, em suma, toda empresa e cidadão interessado em arte e cultura.

Requisitos necessários para o solicitante

Preencher os documentos:

- 1) Termo de Responsabilidade para Reprodução de Audiovisual;
- 2) Termo de Responsabilidade para Reprodução de Imagens

Caso o serviço seja PJ:

O estabelecimento deve possuir o cadastro de Pessoa Jurídica no Acesso Gov.BR. Caso ainda não possua, acesse essa [FAQ](#) para saber como fazer.

O estabelecimento deve adicionar colaboradores na Conta de Pessoa Jurídica para realizar as solicitações. Acesse essa [FAQ](#) para saber como fazer.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Pesquisar documentos nas bases de dados.

Pesquisa direta nas bases de dados SophiA Biblioteca (para acervo bibliográfico) e AtoM (para arquivos permanentes).

Acervos bibliográficos: <https://sophia.funarte.gov.br/TerminalWeb>

Acervos arquivísticos (Arquivos e coleções privadas): <https://atom.funarte.gov.br/index.php/>

Canais de prestação

Web

Base de dados SophIA: [Acesse o site](#)

Web

Base de dados AtoM: [Acesse o site](#)

Para mais informações ou dúvidas sobre este serviço, entre em contato pelos seguintes endereços de e-mail:

bibli.cedoc@funarte.gov.br

cedoc@funarte.gov.br

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - Preencher pedido de reprodução

- Dados do solicitante, finalidade da reprodução (ex. trabalhos acadêmicos, publicação, filme, programa de TV, outros...) indicação do número de chamada, título e quantidade de itens a serem reproduzidos

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Preencher Termo de Responsabilidade para Reprodução de Imagem

Preencher Termo de Responsabilidade

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 4 - Preencher Termo de Responsabilidade para Reprodução de Audiovisual

Preencher Termo de Responsabilidade

Canais de prestação

Web: Preencher

[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

bibli.cedoc@funarte.gov.br

cedoc@funarte.gov.br

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na lei nº 13.460 de 26 de junho de 2017, 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 de 26 de junho de 2017, 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.

- Informações para Pessoa Jurídica:
 - Para pessoa jurídica solicitar o serviço, o estabelecimento deve possuir o cadastro de Pessoa Jurídica no Acesso [Gov.BR](#) .
 - Caso ainda não possua, acesse essa [FAQ](#) para saber como fazer.
 - O estabelecimento deve adicionar colaboradores na Conta de Pessoa Jurídica para realizar as solicitações.
 - Acesse essa [FAQ](#) para saber como fazer.