

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano (IFSertaoPE)

Carta de Serviços

Documento gerado em 08 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.

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Sertão Pernambucano (IFSertaoPE)

Quem somos?

Serviços disponíveis

Matricular-se em curso de Educação Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado) - IFSertãoPE	4
Matricular-se em curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente) - IFSertãoPE	7
Matricular-se em curso de Formação Inicial e Continuada - IFSertãoPE	10
Participar de processo seletivo para curso de Educação Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado) - IFSertãoPE	14
Participar de processo seletivo para curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente) - IFSertãoPE	17
Participar de processo seletivo para curso de Educação à Distância - IFSertãoPE	22

Matricular-se em curso de Educação Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado) - IFSertãoPE

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Se você deseja fazer um curso de Educação Superior de Graduação neste Instituto, você precisa concorrer a uma vaga por meio deste serviço.

Quem pode utilizar este serviço?

Cidadãos

Etapas para a realização deste serviço

Etapas 1 - Realizar matrícula

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Cartão do SUS

Carteira de identidade

Carteira de identidade de estrangeiro

Certidão de casamento

Certidão de nascimento

Comprovante de endereço/residência

CPF

Diploma

Canais de prestação

Presencial

Secretaria de Controle Acadêmico.

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

Tempo de duração da etapa

Até 1 dia(s) corrido(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 1 dia(s) corrido(s)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

Campus Petrolina - 87 2101 2350 - luilson.vieira@ifsertao-pe.edu.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.

Matricular-se em curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente) - IFSertãoPE

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Se você deseja fazer um curso de Educação Superior de Graduação neste Instituto, você precisa, após aprovado em processo seletivo, matricular-se no curso escolhido por meio deste serviço.

Quem pode utilizar este serviço?

Cidadãos, Estrangeiros

Etapas para a realização deste serviço

Etapas 1 - Inscrever-se na matrícula

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Carteira de identidade

Carteira de identidade de estrangeiro

Certidão de casamento

Certidão de nascimento

Certificado de conclusão de curso

Comprovante de endereço/residência

Comprovante de renda

Comprovante de quitação eleitoral

CPF

Diploma

NIS

NIT / PIS / PASEP

Procuração do representante legal

Canais de prestação

E-mail

Na instituição

Tempo de duração da etapa

Até 1 dia(s) corrido(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 1 dia(s) corrido(s)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

Reitoria - 87 2101 2359 - luciano.deus@ifsertao-pe.edu.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.

Matricular-se em curso de Formação Inicial e Continuada - IFSertãoPE

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Se você deseja fazer um curso de Formação Inicial e Continuada neste Instituto, você precisa concorrer a uma vaga por meio deste serviço.

Quem pode utilizar este serviço?

Cidadãos

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Realizar matrícula

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Fotocópia e original do histórico escolar de Ensino Médio, com certificado de conclusão (ficha9) ou equivalente; Fotocópia e original da Carteira de Identidade; Fotocópia e original do CPF; Fotocópia e original da Certidão de Nascimento ou Casamento; Fotocópia e original do Título de Eleitor com o Comprovante de Quitação Eleitoral ou Certidão Negativa de Quitação Eleitoral, se for maior de 18 anos; Fotocópia e original do documento comprobatório de regularidade com o Serviço Militar, se for maior

Canais de prestação

Presencial

SECRETARIA DE CONTROLE ACADÊMICO

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

Tempo de duração da etapa

Até 1 dia(s) corrido(s)

Etapa 2 - 3

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Fotocópia e original do histórico escolar de Ensino Médio, com certificado de conclusão (ficha 19) ou equivalente; Fotocópia e original da Carteira de Identidade; Fotocópia e original do CPF; Fotocópia e original da Certidão de Nascimento ou Casamento; Fotocópia e original do Título de Eleitor com o Comprovante de Quitação Eleitoral ou Certidão Negativa de Quitação Eleitoral, se for maior de 18 anos; Fotocópia e original do documento comprobatório de regularidade com o Serviço Militar, se for ma

Canais de prestação

Presencial

SECRETARIA DE CONTROLE ACADÊMICO

- Tempo estimado de espera: Até 2 hora(s)

Tempo de duração da etapa

Até 1 dia(s) corrido(s)

Etapa 3 - 3

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Fotocópia e original do histórico escolar de Ensino Médio, com certificado de conclusão (ficha 19) ou equivalente; Fotocópia e original da Carteira de Identidade; Fotocópia e original do CPF; Fotocópia e original

da Certidão de Nascimento ou Casamento; Fotocópia e original do Título de Eleitor com o Comprovante de Quitação Eleitoral ou Certidão Negativa de Quitação Eleitoral, se for maior de 18 anos; Fotocópia e original do documento comprobatório de regularidade com o Serviço Militar, se for ma

Canais de prestação

Presencial

SECRETARIA DE CONTROLE ACADÊMICO

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

Tempo de duração da etapa

Até 1 dia(s) corrido(s)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 1 dia(s) corrido(s)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

NOS CAMPI DO IF SERTÃO - 87 2101 2350 - rt.gca@ifsertao-pe.edu.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.

Participar de processo seletivo para curso de Educação Superior de Graduação (Licenciatura, Tecnologia e Bacharelado) - IFSertãoPE

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Matrícula nos Cursos de Graduação

Quem pode utilizar este serviço?

Cidadãos Brasileiros ou Estrangeiros

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Matrícula.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Histórico escolar de Ensino Médio, com certificado de conclusão (ficha 19 ou equivalente) ou Declaração de Conclusão de Curso para alunos não Cotistas, que não disponham do histórico escolar no ato da matrícula;

Documento de Identificação oficial com foto;

Certidão de Nascimento ou de Casamento;

CPF;

Título de eleitor;

Comprovante de quitação eleitoral (certidão de quitação eleitoral disponível no [link: https://www.tse.jus.br/eleitor/certidoes/certidao-de-quitacao-eleitoral](https://www.tse.jus.br/eleitor/certidoes/certidao-de-quitacao-eleitoral) ou comprovante(s) de votação da última eleição), para maiores de 18 anos;

Certificado de Alistamento Militar (CAM) ou Certificado de Dispensa de Incorporação (CDI) – só para candidatos do sexo masculino e maiores de 18 anos;

Comprovante de residência emitido a até 90 dias (água, luz, telefone);

01 (uma) foto 3x4 atual.

Canais de prestação

Web

[SECRETARIA DE CONTROLE ACADÊMICO](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Entre 8 e 10 dia(s) corrido(s)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

Reitoria: rt.gca@ifsertao-pe.edu.br

Campus Petrolina: cp.sca@ifsertao-pe.edu.br

Campus Petrolina Zona Rural: czr.secretaria@ifsertao-pe.edu.br

Campus Floresta: cf.secretaria@ifsertao-pe.edu.br

Campus Salgueiro: cs.sca@ifsertao-pe.edu.br

Campus Ouricuri: co.secretaria@ifsertao-pe.edu.br

Campus Santa Maria: csm.sca@ifsertao-pe.edu.br

Campus Serra Talhada: cst.secretaria@ifsertao-pe.edu.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.

Participar de processo seletivo para curso de Educação Profissional Técnica (Educação de Jovens e Adultos, Integrado e Subsequente) - IFSertãoPE

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Você que deseja ser um profissional técnico, capacitado e habilitado na área de seu sonho. Não perca a oportunidade de concorrer a uma vaga nos cursos técnicos ofertados pelo IFSertãoPE.

A seleção do Processo Seletivo do IFSertãoPE é por meio de **ANÁLISE CURRICULAR**.

O instituto federal oferece Educação Profissional Tecnológica, gratuita e de qualidade, em três modalidades de ensino, em diversas áreas profissionais.

Acesse o Portal do Aluno <https://aluno.ifsertao-pe.edu.br>, leia o edital do processo seletivo na modalidade escolhida. Faça a inscrição no curso e campus de seu interesse.

Acompanhe o cronograma previsto no edital.

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer cidadão que atenda aos requisitos dos editais que regem Processo Seletivo do [IFSertãoPE](#). Conforme a modalidade escolhida.

• Médio Integrado ao Técnico

O (a) candidato (a) deve ter concluído ou estar concluindo o Ensino Fundamental II, ou seja, estar cursando 9º ano (8ª série) ou equivalente.

• Subsequente

O (a) candidato (a) deve ter concluído o Ensino Médio ou estar cursando 3º ano do Ensino Médio ou equivalente. Pode concorrer com as notas do Exame Nacional para Certificação de Competências de Jovens e Adultos (ENCCEJA) e o Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM), ou equivalentes.

• Proeja (Educação de Jovens e Adultos)

O (a) candidato (a) deve, obrigatoriamente, ter mais de 18 anos de idade.

Ele (a) deve ter concluído ou estar concluindo o Ensino Fundamental II, ou seja, estar cursando 9º ano (8ª série) ou 3ª fase da Educação de Jovens e Adultos (EJA) ou equivalente.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - ETAPA - Inscrição no processo seletivo

Acessar a página do Portal do Aluno <https://aluno.ifsertao-pe.edu.br> .

- Ler o edital conforme a modalidade escolhida (Médio Integrado ao Técnico, Subsequente ou Proeja).
 - Preencher integralmente todos os campos.
 - Anexar documentação exigida no edital.
 - Anexar formulário de verificação de auto declaração preenchido e documento oficial com foto, para os candidatos que concorrem por Grupos de Cotas, conforme edital.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Obrigatórios

1. CPF
2. Documento oficial com foto (RG, passaporte, CTPS, etc)
3. Histórico escolar ou Declaração com notas conforme modelo no Edital, ou equivalente.

Custos

- Inscrição gratuita - R\$ 0,00

Canais de prestação

Web

Portal do Aluno: <https://aluno.ifsertao-pe.edu.br>

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - ETAPA – Realização da seleção conforme critérios definidos em edital.

Comissão responsável pela Análise Curricular da documentação anexada pelo(a) candidato(a).

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Tempo de execução conforme datas do edital.

Documentos exigidos conforme edital.

Canais de prestação

Web

Portal do Aluno: <https://aluno.ifsertao-pe.edu.br>

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - ETAPA – Resultados

Serão divulgados os resultados de Inscrições Homologadas, Resultado da Verificação de Auto declaração de Pretos, Pardos e Indígenas (PPI), Resultado Preliminar da Análise Curricular, Resultado Final e Resultado dos Recursos conforme cada fase.

Canais de prestação

Web

Portal do Aluno: <https://aluno.ifsertao-pe.edu.br>

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Entre 90 e 120 dia(s) corrido(s)

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

CPPS - Comissão Permanente de Processo Seletivo

Horário: 08h às 12h – 14h às 17h

Contato: (87) 2101 2350 WhatsApp (87) 9 9966-8971

e-mail : selecao@ifsertao-pe.edu.br

Unidade	Atendimento	E-Mail	Contato (DDD 87)	Observações
Petrolina	08-12h – 14-17h	hcp.selecao@ifsertao-pe.edu.br	21014300	Não haverá atendimento presencial Agendamento prévio por telefone ou e-mail
Petrolina Zona Rural	08h30-14h	zr.clps2022@ifsertao-pe.edu.br	21018070	
Floresta	08h-11:30h – 13:30h-17h	cf.selecao@ifsertao-pe.edu.br	8877-2825 ou 1104	
Salgueiro	08h-12h – 14h-17h	bs.selecao@ifsertao-pe.edu.br	3421-0050/98119-2921	
Ouricuri	08:30h-12h – 14h-17h		98122-2215	
Santa Maria da Boa Vista	08h-12h – 14h-17h	@ifsertaosmbv	999342297	
Serra Talhada	14h-20h	cst.psserra@ifsertao-pe.edu.br	981730494	Agendamento prévio por telefone ou e-mail

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.

Participar de processo seletivo para curso de Educação à Distância - IFSertãoPE

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

É a sequência de atos administrativos que operacionalizam a escolha criteriosa e fundamentada de indivíduos para participarem como discentes em cursos vinculados ao IFSertãoPE em educação a distância.

O processo seletivo visa o preenchimento das vagas nos cursos de Educação a distância no IFSertãoPE. As seleções são realizadas por meio de editais, nos quais dispõem todo o processo para concorrer as vagas.

Quem pode utilizar este serviço?

- Cursos de Formação Inicial e Continuada (FIC): qualquer cidadão pode participar da seleção.
- Curso Técnico Subsequente: qualquer cidadão que tenha ensino médio concluído até o ato da matrícula pode participar da seleção.
- Curso de Graduação: qualquer cidadão que tenha ensino médio concluído até o ato da matrícula pode participar da seleção.
- Curso de Pós-Graduação: qualquer cidadão que tenha ensino superior completo até o ato da matrícula pode participar da seleção.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - INSCRIÇÃO

O candidato acessa a página de informações para as inscrições:
<https://www.ifsertao-pe.edu.br/index.php/inscricoes> .

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Documento de Identificação oficial com foto;

CPF;

Comprovante de escolaridade: Histórico escolar, declaração ou certificado de conclusão de curso;

Comprovante de residência emitido a até 90 dias (água, luz, telefone);

Outros documentos conforme exigidos no edital de seleção.

Canais de prestação

Presencial

CAMPUS PETROLINA

Rua Maria Luiza de Araújo Gomes Cabral, S/N, João de Deus

CAMPUS PETROLINA ZONA RURAL

PE 647, Km 22, PISNC N - 4, Zona Rural, Cx. Postal 277

CAMPUS FLORESTA

Rua Projetada, S/N, Caetano II - N4

CAMPUS SALGUEIRO

BR 232, Km 504, sentido Recife, Zona Rural

CAMPUS OURICURI

Estrada do Tamboril, S/N

CAMPUS SANTA MARIA DA BOA VISTA

BR 428, Km 90, Zona Rural

CAMPUS SERRA TALHADA

Rodovia PE 320, KM 126, Zona Rural

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

Tempo de duração da etapa

Até 10 dia(s) corrido(s)

Etapa 2 - MATRÍCULA

Candidatos selecionados conforme edital de seleção Controle Acadêmico dos Campi

Documentação em comum para todos os casos

Documentação para Matrícula da Ampla concorrência e Lei de Cotas

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Histórico escolar de Ensino Médio, com certificado de conclusão (ficha 19 ou equivalente) ou Declaração de Conclusão de Curso para alunos não Cotistas, que não disponham do histórico escolar no ato da matrícula;

Documento de Identificação oficial com foto;

Certidão de Nascimento ou de Casamento;

CPF;

Título de eleitor;

Comprovante de quitação eleitoral (certidão de quitação eleitoral disponível no link: <https://www.tse.jus.br/eleitor/certidoes/certidao-de-quitacao-eleitoral> ou comprovante(s) de votação da última eleição), para maiores de 18 anos;

Certificado de Alistamento Militar (CAM) ou Certificado de Dispensa de Incorporação (CDI) – só para candidatos do sexo masculino e maiores de 18 anos;

Comprovante de residência emitido a até 90 dias (água, luz, telefone);

01 (uma) foto 3x4 atual.

Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

Postal

Reitoria: Rua Aristarco Lopes, 240, Centro, Petrolina/PE, CEP: 56302-100.

Tempo de duração da etapa

Até 10 dia(s) corrido(s)

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

Reitoria: rt.gca@ifsertao-pe.edu.br

Campus Petrolina: cp.sca@ifsertao-pe.edu.br

Campus Petrolina Zona Rural: czt.secretaria@ifsertao-pe.edu.br

Campus Floresta : cf.secretaria@ifsertao-pe.edu.br

Campus Salgueiro : cs.sca@ifsertao-pe.edu.br

Campus Ouricuri : co.secretaria@ifsertao-pe.edu.br

Campus Santa Maria : csm.sca@ifsertao-pe.edu.br

Campus Serra Talhada : cst.secretaria@ifsertao-pe.edu.br

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

É proibido um mesmo aluno ocupar simultaneamente, no curso de graduação, duas vagas no mesmo curso ou em cursos diferentes em uma ou mais de uma IES (Instituição de Ensino Superior) pública no território nacional, conforme legislação em vigor.

O aluno deverá preencher, no ato da matrícula, declaração de que não possui vínculo em IES pública.

É facultado ao aluno cursar simultaneamente um curso Técnico de Nível Médio e um curso de nível Superior desde que já possua o Ensino Médio ou Equivalente.

Após a matrícula, o IF Sertão PE procederá à análise da documentação apresentada pelos candidatos classificados. A constatação de quaisquer irregularidades na documentação implicará na desclassificação do aluno a qualquer tempo, sem prejuízo das medidas legais cabíveis.

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.