

Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educaçionais Anísio Teixeira (INEP)

Carta de Serviços

Documento gerado em 08 de Março 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.

Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educaçionais Anísio Teixeira (INEP)

Serviços disponíveis

Fazer o Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (Enade)	4
Fazer o Exame Nacional de Revalidação de Diplomas Médicos Expedidos por Instituição de Educação Superior 12 Estrangeira (Revalida)	
Fazer o Exame Nacional do Ensino Médio (Enem)	23
Fazer o Exame Nacional para Certificação de Competências de Jovens e Adultos (Encceja)	31
Fazer o exame para certificado de proficiência em língua portuguesa para estrangeiros (Celpe-Bras)	37
Protocolar documentos junto ao Inep	44
Usar o serviço de acesso a dados protegidos do Inep (Sedap)	47

Fazer o Exame Nacional de Desempenho dos Estudantes (Enade)

Avaliação: 4.1 Quantidade de votos: 112

O que é?

O Enade é uma prova do Governo Federal que avalia o desempenho dos estudantes de cursos de graduação (bacharelados, licenciaturas e superiores de tecnologia). O exame é aplicado aos estudantes que estão concluindo o curso.

O Ciclo Avaliativo do Enade define as áreas de conhecimento que terão os cursos avaliados a cada ano. As áreas têm seus estudantes concluintes avaliados de três em três anos. Quem vai se formar nos cursos das áreas avaliadas precisa participar da prova e responder ao Questionário do Estudante para colar grau.

Os resultados das provas e as respostas ao questionário são importantes para os [Indicadores de Qualidade da Educação Superior](#) do País. Os cursos e instituições de educação superior recebem notas de 1 a 5.

Vai concluir a graduação? Seu curso faz parte das áreas avaliadas neste ano? Fique atento aos prazos e às regras dos [editais](#), geralmente publicados entre maio e junho. Converse com o coordenador do seu curso. Ele é responsável pela sua inscrição. Na sequência, você precisa fazer um cadastro para responder ao Questionário do Estudante e conhecer seu local de prova.

Quem pode utilizar este serviço?

Estudantes concluintes dos cursos de graduação das áreas avaliadas. A participação é obrigatória.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Verificar sua inscrição no Sistema Enade

Se você é concluinte de um curso que será avaliado neste ano, confira sua inscrição no Sistema Enade. A sua instituição de educação superior é responsável pela inscrição.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

CPF

Canais de prestação

Web

[Sistema Enade](#)

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - Preencher cadastro de informações pessoais

Você precisa fazer o cadastro no Enade para informar:

- data de nascimento;
- e-mail para contato;
- tipo de atendimento, caso precise de recurso de acessibilidade;
- curso para o qual realizará a prova, caso seja concluinte de mais de uma graduação avaliada na edição.

O Sistema Enade fica aberto para cadastro por cerca de quatro meses.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

CPF

Documentos que comprovem direito a atendimento especializado, se for o caso.

Canais de prestação

Web

[Sistema Enade](#)

Tempo de duração da etapa

Em média 4 mês(es)

Etapa 3 - Responder ao Questionário do Estudante

O Questionário do Estudante reúne informações para caracterizar o perfil dos alunos e o contexto de sua formação.

O preenchimento completo do Questionário do Estudante é obrigatório. Ele é requisito para você conferir seu local de prova.

O Sistema Enade fica aberto para preenchimento do Questionário por cerca de dois meses. Consulte as datas no [edital](#).

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

CPF

Canais de prestação

Web

[Sistema Enade](#)

Tempo de duração da etapa

Em média 2 mês(es)

Etapa 4 - Acessar o Cartão de Confirmação da Inscrição

O Sistema Enade fica aberto para você acessar o Cartão por cerca de três semanas e pode ser visto até o dia da prova. Para acessá-lo, você precisa ter respondido ao Questionário do Estudante. Ele tem informações importantes:

- número de inscrição;
- data e horário do exame;
- local da prova;
- atendimento e recursos de acessibilidade, se for o caso;

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Login e senha

Canais de prestação

Web

[Sistema Enade](#)

Tempo de duração da etapa

Em média 21 dia(s) corrido(s)

Etapa 5 - Fazer a prova

A prova do Enade é aplicada em um único domingo, em todo o País, nos municípios de funcionamento dos cursos.

O participante tem quatro horas para responder a parte de Formação Geral, comum aos cursos de todas as áreas, e a parte de Componente Específico, próprio de cada área de avaliação.

São 10 questões de Formação Geral, sendo 2 discursivas e 8 de múltipla escolha; e 30 questões de Componente Específico, sendo 3 discursivas e 27 de múltipla escolha.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Documento de identificação original, válido e com foto, de acordo com o [edital](#).

Cartão de Confirmação da Inscrição (não obrigatório, mas recomendado)

Canais de prestação

Presencial

Local definido no Cartão de Confirmação da Inscrição

- Tempo estimado de espera: Até 4 hora(s)

Tempo de duração da etapa

Até 4 hora(s)

Etapa 6 - Solicitar dispensa de prova, se for o caso

A relação de estudantes em situação regular junto ao Enade é divulgada cerca de 30 dias após a aplicação da prova.

Se você não fez a prova e, mesmo assim, respondeu ao Questionário do Estudante, pode solicitar dispensa de prova. Consulte o edital para ver as situações permitidas.

O Sistema Enade fica aberto para solicitação de dispensa de prova por cerca de um mês. Consulte as datas no [edital](#).

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Pedido formal de dispensa da prova

Documentos que comprovem o motivo da ausência

Canais de prestação

Web

[Sistema Enade](#)

Tempo de duração da etapa

Em média 1 mês(es)

Etapa 7 - Consultar o resultado

Os gabaritos preliminares das questões objetivas e os Cadernos de Provas do Enade são divulgados na semana seguinte à aplicação das provas. O gabarito definitivo e o padrão de resposta das questões discursivas são divulgados cerca de dois meses depois.

O Boletim de Desempenho Individual do Estudante é divulgado cerca de nove meses após a aplicação.

Consulte as datas no [edital](#).

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Login e senha

Canais de prestação

Web

[Portal do Inep \(gabaritos\)](#)

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Em média 14 mês(es)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

Na [página do Enade](#) , no portal do Inep, você pode ver os editais e conferir provas de edições anteriores. Mais informações pelo [autoatendimento](#) .

Legislação

[Legislação relacionada ao Enade.](#)

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;
- 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

Fazer o Exame Nacional de Revalidação de Diplomas Médicos Expedidos por Instituição de Educação Superior Estrangeira (Revalida)

Avaliação: 4.3 Quantidade de votos: 1150

O que é?

O Revalida é um exame do Governo Federal composto por provas teórica e prática que verifica a aquisição de conhecimentos, habilidades e competências exigidas para o exercício da medicina. O exame subsidia o processo de revalidação dos diplomas de médicos que se formaram no exterior e querem atuar no Brasil.

O exame unificado é aplicado em âmbito nacional para avaliar as habilidades teóricas e clínicas dos médicos de acordo com as exigências de formação correspondentes aos diplomas de medicina obtidos nas universidades brasileiras. A revalidação de diplomas médicos é feita por instituições de educação superior públicas que aderem ao Revalida.

O diploma, exigido na inscrição, é fundamental para participar do processo. O médico aprovado nas duas etapas do exame demonstra competência técnica, teórica e prática para o exercício profissional no país.

Quer fazer a prova? Fique atento aos prazos e às regras dos [editais](#) do Revalida.

Quem pode utilizar este serviço?

- Estrangeiros formados em medicina em instituições de educação superior fora do Brasil.
- Brasileiros que se graduaram em medicina em outro país e querem exercer a profissão no Brasil.

Requisitos necessários:

- Ser brasileiro(a) ou estrangeiro(a) em situação legal de residência no Brasil;
- Enviar imagens do diploma ou declaração/certificado de conclusão de curso (frente e verso), como solicitado pelo sistema de inscrição, e nos termos do edital do exame.
- Ter registro no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) emitido pela Receita Federal do Brasil;
- Ser portador de diploma de graduação ou declaração/certificado de conclusão de curso em medicina expedido por instituição de educação superior estrangeira, reconhecida no país de origem pelo Ministério da Educação ou órgão equivalente, autenticado pela autoridade consular brasileira ou pelo processo da Convenção sobre a Eliminação da Exigência de Legalização de Documentos Públicos Estrangeiros, promulgado pelo Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016, nos termos do edital do exame.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Fazer a inscrição para a primeira etapa

É na inscrição que você seleciona:

- o tipo de atendimento, caso precise de recurso de acessibilidade;
- a cidade onde prefere fazer as provas.

É obrigatório anexar imagem do diploma (frente e verso) ou declaração/certificado de conclusão de curso em medicina, nos termos do edital do exame.

Confira no [edital](#) as cidades de aplicação e a documentação exigida para cada tipo de atendimento.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Cadastro de Pessoa Física (CPF):

Diploma ou declaração/certificado de conclusão de curso em medicina, emitido por instituição de educação superior estrangeira, nos termos do edital do exame.

- Em caso de precisar de atendimento especializado e recursos de acessibilidade :

Documento comprobatório de acordo com o [edital](#).

Canais de prestação

Web

[Sistema Revalida](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Pagar a taxa de inscrição da primeira etapa

O boleto é gerado ao final da inscrição.

O pagamento pode ser feito do primeiro dia da inscrição até três dias depois do último dia. Consulte as datas no [edital](#).

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Guia de Recolhimento da União (GRU) .

Custos

- Taxa de inscrição da primeira etapa - R\$ 410,00

Canais de prestação

Web

Serviços de *internet banking* .

Presencial

Agências bancárias;
Lotéricas;
Agências dos Correios.

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

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Acessar o Cartão de Confirmação da Inscrição da primeira etapa

Alguns dias antes da prova, você precisa acessar o seu Cartão de Confirmação de Inscrição. Ele tem informações importantes para você realizar a prova:

- número de inscrição;
- datas e horários do exame;
- local de provas;
- atendimento e recurso de acessibilidade, se for o caso.

Canais de prestação

Web

[Sistema Revalida](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 4 - Fazer as provas da primeira etapa

As provas da primeira etapa do Revalida são aplicadas em um único domingo.

O participante tem 5 horas e para fazer a prova escrita objetiva, com 100 questões; e a prova escrita discursiva, com cinco questões. Ambas são eliminatórias.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Documento de identificação original, válido e com foto, de acordo com o [edital](#) da edição.
Cartão de Confirmação da Inscrição (não obrigatório, mas recomendado).

Canais de prestação

Presencial

Local de prova definido no Cartão de Confirmação da Inscrição.

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

Tempo de duração da etapa

Até 5 hora(s)

Etapa 5 - Consultar o resultado da primeira etapa

Os gabaritos preliminares são divulgados até dois dias depois da aplicação. Na mesma data é aberto o período de recursos. Os gabaritos definitivos são divulgados de acordo com o [edital](#) .

Após a divulgação dos resultados provisórios, é aberto mais um período de recursos. O resultado final segue data definida no [edital](#) .

Canais de prestação

Web

[Sistema Revalida](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 6 - Fazer a inscrição para a segunda etapa

É obrigatório ter sido aprovado na primeira etapa para se inscrever na segunda.

É na inscrição que você seleciona:

- o tipo de atendimento, caso precise de recurso de acessibilidade;

- a cidade onde prefere fazer as provas;
- a instituição parceira responsável pela revalidação do diploma.

Confira no [edital](#) as cidades de aplicação e a documentação exigida para cada tipo de atendimento.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Cadastro de Pessoa Física (CPF).

- Em caso de precisar de atendimento especializado e recursos de acessibilidade :

Documento comprobatório de acordo com o [edital](#) .

Canais de prestação

Web

[Sistema Revalida](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 7 - Pagar a taxa de inscrição da segunda etapa

O boleto é gerado ao final da inscrição.

O pagamento pode ser feito do primeiro dia da inscrição até três dias depois do último dia. Consulte as datas no [edital](#).

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Guia de Recolhimento da União (GRU).

Custos

- Taxa de inscrição da segunda etapa - R\$ 4106,09

Canais de prestação

Web

Serviços de internet banking.

Presencial

- Agências bancárias;
- Lotéricas;
- Agências dos Correios.
- Tempo estimado de espera: Até 60 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 8 - Acessar o Cartão de Confirmação da Inscrição da segunda etapa

O Cartão de Confirmação de Inscrição tem informações importantes para você realizar a prova:

- número de inscrição;
- datas e horários do exame;

- local de provas;
- atendimento e recurso de acessibilidade, se for o caso.

Canais de prestação

Web

[Sistema Revalida](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 9 - Fazer a prova da segunda etapa

A prova da segunda etapa do Revalida, de habilidades clínicas, é aplicada em um fim de semana. O participante percorre dez estações, cinco por dia, realizando tarefas específicas de grandes áreas de exercício profissional:

- Clínica Médica;
- Cirurgia;
- Ginecologia-Obstetrícia;
- Pediatria;
- Medicina da Família e Comunidade.

O participante tem 10 minutos para realizar a tarefa de cada estação.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Documento de identificação original, válido e com foto, de acordo com o [edital](#) .

Cartão de Confirmação da Inscrição (não obrigatório, mas recomendado).

Canais de prestação

Presencial

Local de prova definido no Cartão de Confirmação da Inscrição.

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

Tempo de duração da etapa

Até 50 minuto(s)

Etapa 10 - Consultar o resultado da segunda etapa

Os resultados preliminar e final da prova de habilidades clínicas serão divulgados em data definida no [edital](#) .

A nota de corte é definida a cada edição por um grupo de especialistas que integram a Comissão de Avaliação de Itens (CAI), conforme o julgamento do nível de dificuldade dos itens que compõem a prova.

A relação final dos aprovados é publicada no Diário Oficial da União (DOU) e encaminhada às universidades parceiras responsáveis pela revalidação.

Canais de prestação

Web

[Sistema Revalida](#)

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 11 - Solicitar revalidação do diploma junto às universidades parceiras

A revalidação dos diplomas (ato de apostilamento) não é atribuição do Inep.

Os aprovados na segunda etapa e, por conseguinte, no exame, devem apresentar à universidade parceira escolhida para revalidação do diploma a documentação exigida em suas instruções internas, como documentos pessoais e acadêmicos.

O prazo de validade da aprovação do participante no Revalida é definido pela universidade parceira, respeitando a validade mínima de um ano após a publicação do resultado final.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Diploma de graduação em Medicina expedido por Instituição de Educação Superior Estrangeira, reconhecida no país de origem pelo seu Ministério da Educação ou órgão equivalente, autenticado pela autoridade consular brasileira ou pelo processo da Convenção sobre a Eliminação da Exigência de Legalização de Documentos Públicos Estrangeiros, promulgado pelo Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016.

Canais de prestação

Presencial

A forma de solicitar a revalidação dos diplomas pode variar de instituição para instituição.

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

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Em média 12 mês(es)

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

Na [página do Revalida](#) , no portal do Inep, você pode ver os editais e conferir provas de edições anteriores. Mais informações em 0800 616161 ou pelo [autoatendimento](#) .

Legislação

[Legislação relacionada ao Revalida.](#)

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;
- 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.

Fazer o Exame Nacional do Ensino Médio (Enem)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

O Enem é uma prova do Governo Federal que avalia o desempenho individual dos participantes. Para quem já tem o certificado de nível médio (ou vai tirar o certificado neste ano), ele serve para:

- acessar as universidades no Brasil (Sisu e Prouni) e em Portugal ([Enem Portugal](#));
- solicitar financiamento e apoio estudantil (veja Fies e Prouni).

Você também pode fazer o Enem se quiser apenas testar seus conhecimentos. Os resultados de todas as provas são importantes para gerar os indicadores educacionais do país.

Algumas pessoas têm direito à inscrição gratuita, ou seja, não precisam pagar nenhuma taxa para fazer a prova. Para isso, a pessoa tem de:

- estar na última série do ensino médio, no ano da edição, em escola da rede pública; ou
- ter cursado o ensino médio todo em escola pública ou como bolsista integral da rede privada. Nesse caso, a renda da família tem de ser igual ou menor que um salário mínimo e meio por pessoa; ou
- estar inscrita no Cadastro Único.

Quer fazer a prova? Fique atento aos prazos e às regras dos [editais](#) do Enem. Ele é diferente todo ano e é publicado entre março e abril. Há editais diferentes pro Enem impresso e digital, além de [versões em libras](#).

É necessário utilizar a conta gov.br (acesso.gov.br) para inscrição.

Para menores de 18 anos, sem acesso à conta gov.br, os documentos necessários para recuperação da conta são: uma foto nítida do responsável com seu documento de identidade ao lado do rosto e um papel manuscrito com a data, além de uma foto do documento utilizado, que deve conter o CPF, ou o documento de identidade e o CPF juntos; um documento que comprove a responsabilidade sobre o menor (como carteira de identidade com filiação ou certidão de nascimento); e uma declaração manuscrita autorizando a alteração dos dados cadastrais na plataforma gov.br.

A solicitação pode ser feita no link: <https://atendimento.servicos.gov.br/pt>, e dúvidas podem ser esclarecidas na página <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/atendimento-gov.br>.

É importante seguir corretamente as instruções ao abrir uma nova solicitação para garantir a validação e solução rápida do pedido.

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa pode fazer o Enem.

É necessário utilizar a conta gov.br (acesso.gov.br) para inscrição.

Se você for "treineiro", ou seja, se estiver cursando o ensino médio, mas sem previsão de concluí-lo no ano que quer fazer o Enem, seus resultados servirão apenas para testar seus conhecimentos.

Três perfis de participantes têm direito à gratuidade, desde que solicitem a isenção da taxa de inscrição no período determinado.

Tem direito a não pagar a taxa de inscrição quem:

- está cursando a última série do ensino médio, no ano da edição, em escola da rede pública;
- cursou todo o ensino médio em escola da rede pública ou como bolsista integral na rede privada; além de ter renda, por pessoa, igual ou menor que um salário mínimo e meio;
- está em situação de vulnerabilidade socioeconômica por ser membro de família de baixa renda que está cadastrada no [Cadastro Único \(CadÚnico\)](#) e tenha Número de Identificação Social (NIS), único e válido; além de ter renda familiar, por pessoa, de até meio salário mínimo ou renda familiar mensal de até três salários mínimos.

Etapas para a realização deste serviço

Etapas para a realização deste serviço

Etapas para a realização deste serviço

Se você tem direito à inscrição gratuita, deve solicitar isenção.

Se teve a isenção no ano anterior e faltou aos dois dias de prova, deverá justificar a ausência.

Os dados socioeconômicos e educacionais permitem ao Inep validar ou não a isenção.

Em caso de pedido negado, há um período de recursos.

Consulte os [editais](#) .

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Cadastro de Pessoa Física (CPF)

- Em caso de ter Cadastro Único do Governo Federal :

Número de Identificação Social (NIS)

Canais de prestação

Web

[Página do Participante](#)

Tempo de duração da etapa

Em média 10 dia(s) corrido(s)

Etapa 2 - Fazer a inscrição

Você precisa fazer a inscrição no Enem mesmo que já tenha pedido a isenção.

É na inscrição que você seleciona:

- o tipo de atendimento, caso precise de recurso de acessibilidade;
- a opção de língua estrangeira;

Confira nos [editais](#) as cidades com postos de aplicação e a documentação exigida para cada tipo de atendimento.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Cadastro de Pessoa Física (CPF)

- Em caso de precisar de atendimento especializado e recursos de acessibilidade :

Documento comprobatório de acordo com o [edital](#) .

Canais de prestação

Web

[Página do Participante](#)

Tempo de duração da etapa

Em média 11 dia(s) corrido(s)

Etapa 3 - Pagar a taxa de inscrição

Se você não tiver direito à inscrição gratuita, terá de pagar a taxa para confirmar sua participação no Enem. O boleto é gerado ao final da inscrição.

O pagamento pode ser feito do primeiro dia da inscrição até três dias depois do último dia. Consulte as datas nos [editais](#) .

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Guia de Recolhimento da União (GRU)

Custos

- Taxa de Inscrição - 85,00

Canais de prestação

Web

Serviços de *internet banking*

Presencial

- Agências bancárias
- Lotéricas
- Agências dos Correios
- Tempo estimado de espera: Até 60 minuto(s)

Tempo de duração da etapa

Em média 15 dia(s) corrido(s)

Etapa 4 - Acessar o Cartão de Confirmação da Inscrição

Três semanas antes da prova, você precisa acessar o seu Cartão de Confirmação de Inscrição. Ele tem informações importantes para você realizar a prova:

- número de inscrição;
- datas e horários do exame;
- local de provas;
- opção de língua estrangeira;
- atendimento e recurso de acessibilidade, se for o caso;

Canais de prestação

Web

[Página do Participante](#)

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 5 - Fazer a prova

As provas do Enem são aplicadas em dois domingos seguidos, em todos os estados.

O participante tem 5 horas e meia para fazer as provas de linguagens, redação e ciências humanas, no primeiro domingo; e 5 horas para fazer as provas de matemática e ciências da natureza, no segundo domingo.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Documento de identificação original, válido e com foto, de acordo com os [editais](#) da edição.

Cartão de Confirmação da Inscrição (não obrigatório, mas recomendado)

Canais de prestação

Presencial

Local de prova definido no Cartão de Confirmação da Inscrição.

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

Tempo de duração da etapa

Em média 5 hora(s)

Etapa 6 - Consultar o resultado

Os gabaritos oficiais são divulgados até três dias depois do último dia de provas.

Os resultados do Enem são divulgados de maneira progressiva:

- janeiro do ano seguinte à data da prova: boletim de desempenho individual, com notas da redação e de cada área do conhecimento;
- março do ano seguinte à data da prova: vista pedagógica da redação e boletim de desempenho dos "treineiros".

Canais de prestação

Web

[Página do Participante](#)

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Em média 9 mês(es)

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

Na [página do Enem](#) , no portal do Inep, você pode ver os editais e conferir provas de edições anteriores, assim como acessar as cartilhas de orientação ao participante. Mais informações em 0800 616161 ou pelo [autoatendimento](#) .

Em caso de dúvidas, reclamações e sugestões, ligue para 0800 616161 ou acesse o [autoatendimento](#) .

Legislação

[Legislação relacionada ao Enem.](#)

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;
- 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 nº 10.048/2000.

Fazer o Exame Nacional para Certificação de Competências de Jovens e Adultos (Encceja)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

O Encceja é uma prova do Governo Federal que avalia as competências, as habilidades e os saberes de jovens e adultos que não concluíram o ensino fundamental ou o ensino médio na idade adequada.

Para quem parou de estudar, o Encceja serve para:

- obter o certificado de conclusão do ensino fundamental;
- obter o certificado de conclusão do ensino médio.

É possível obter o certificado de uma só vez, caso alcance a nota mínima nas quatro áreas do conhecimento avaliadas e na redação na mesma edição do Encceja. Quem não alcança a nota em todas as áreas pode solicitar a declaração parcial de proficiência. Quando todas forem conquistadas é possível obter o certificado.

O Exame é aplicado pelo Inep, mas a emissão do certificado e da declaração parcial de proficiência é responsabilidade das Secretarias Estaduais de Educação e Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, que firmam Termo de Adesão ao Encceja.

Não concluiu seus estudos? Precisa do diploma da educação básica? Fique atento aos prazos e às regras dos [editais do Encceja](#). A publicação ocorre geralmente no primeiro semestre.

Para auxiliar na preparação para a prova, o Inep disponibiliza [materiais de estudos gratuitos para estudantes e professores](#). Também é possível estudar pelas [provas anteriores](#).

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa pode fazer o Encceja, desde que tenha a idade mínima exigida:

- 15 anos completos na data de realização do exame para fazer as provas do **ensino fundamental** ;
- 18 anos completos na data de realização do exame para fazer as provas do **ensino médio** .

Atenção! Não é necessário ter o certificado do ensino fundamental para fazer a prova do ensino médio. Quem tem mais de 18 anos pode tentar diretamente a certificação do ensino médio.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Justificar ausência em edição anterior

O Enceja é gratuito para quem não faltou a alguma edição anterior, ou para quem faltou, mas conseguiu justificar a ausência.

Se você faltou, acesse o Sistema Enceja no período de justificativa de ausência.

Se sua justificativa for negada, você ainda tem um período de recursos.

Consulte as datas nos [editais](#) .

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Documentação que comprove o motivo da ausência.

Custos

- Caso não consiga justificar a ausência, o participante deverá ressarcir ao Inep uma taxa – a ser divulgada no edital da edição. :

- Taxa de ressarcimento - R\$ 40,00

Canais de prestação

Web

[Sistema Enceja](#)

Tempo de duração da etapa

Em média 6 dia(s) corrido(s)

Etapa 2 - Fazer a inscrição

É na inscrição que você seleciona:

- a etapa de ensino: fundamental ou médio
- o tipo de atendimento especializado, caso precise de recurso de acessibilidade;
- a cidade onde quer fazer as provas;
- a instituição certificadora.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Cadastro de Pessoa Física (CPF).

- Em caso de necessidade de recursos de acessibilidade :

O Enceja oferece diversos tipos de atendimento especializado e recursos de acessibilidade. Confira nos [editais](#) a documentação exigida para cada tipo de atendimento especializado.

Canais de prestação

Web

[Sistema Enceja](#)

Tempo de duração da etapa

Em média 10 dia(s) corrido(s)

Etapa 3 - Acessar o cartão de confirmação da inscrição

Três semanas antes da prova, você precisa acessar o seu cartão de confirmação de Inscrição. Ele tem informações importantes para você realizar a prova:

- número de inscrição;
- data e horários do exame;
- local de provas;
- atendimento especializado e recurso de acessibilidade, se for o caso;
- etapa de ensino.

Canais de prestação

Web

[Sistema Enceja](#)

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 4 - Fazer a prova

As provas do Enceja são aplicadas em um único domingo, em dois turnos, em todos os estados brasileiros.

O participante tem 4 horas para fazer as provas do turno da manhã e 5 horas para as provas da tarde. Participantes com alguns tipos de atendimento especializado têm tempo adicional de 1 hora em cada turno.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Documento de identificação original, válido e com foto, de acordo com os [editais](#) da edição.

Cartão de Confirmação da Inscrição (não obrigatório, mas recomendado).

Canais de prestação

Presencial

Local de prova definido no cartão de confirmação da inscrição.

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

Tempo de duração da etapa

Entre 4 e 5 hora(s)

Etapa 5 - Consultar o resultado

Os gabaritos oficiais são divulgados alguns dias depois da prova e os resultados, após alguns meses.

As notas do Encceja são automaticamente enviadas para as instituições certificadoras responsáveis pela emissão dos documentos:

- Certificação de Conclusão: para quem conseguir a nota mínima exigida nas quatro provas objetivas e na redação.
- Declaração Parcial de Proficiência: para quem conseguir a nota mínima em uma ou mais áreas, mas não em todas.

Canais de prestação

Web

[Sistema Encceja](#)

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

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

Na [página do Encceja](#), no portal do Inep, você pode ver os editais e conferir provas de edições anteriores, assim como acessar os materiais de estudos gratuitos. Mais informações em 0800 616161 ou pelo [autoatendimento](#).

Legislação

[Legislação relacionada ao Encceja.](#)

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.

Fazer o exame para certificado de proficiência em língua portuguesa para estrangeiros (Celpe-Bras)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

O Celpe-Bras é o certificado brasileiro oficial de proficiência em português como língua estrangeira. A prova do Governo Federal é aplicada semestralmente pelo Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep), com apoio do Ministério da Educação (MEC) e em parceria com o Ministério das Relações Exteriores (MRE).

As provas são realizadas em postos aplicadores credenciados no Brasil e no exterior, como instituições de educação superior, representações diplomáticas, missões consulares, centros e institutos culturais, bem como outras instituições interessadas na promoção e na difusão da língua portuguesa.

O Celpe-Bras é destinado para estrangeiros comprovarem sua proficiência em língua portuguesa. O certificado pode ser usado para ingresso em cursos de graduação e em programas de pós-graduação, bem como para validação de diplomas de profissionais estrangeiros que pretendem trabalhar no País.

Alguns postos aplicadores não cobram taxa de inscrição.

Quer fazer a prova? Fique atento aos prazos e às regras dos [editais](#) . Eles são diferentes a cada semestre. Desde 2020, devido à a pandemia de COVID-19, o Celpe-Bras tem apenas uma aplicação anual, no segundo semestre.

Quem pode utilizar este serviço?

- Estrangeiros.
- Brasileiros que não têm a língua portuguesa como língua materna.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Fazer a inscrição

É na inscrição que você:

- seleciona o posto aplicador (vagas limitadas);
- informa o tipo de atendimento e recurso de acessibilidade.

Confira no edital as cidades com postos no Brasil e no exterior e a documentação para cada tipo de atendimento.

O Sistema Celpe-Bras fica aberto para inscrição durante 12 dias. Consulte as datas no [edital](#) .

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Passaporte ou documento de identidade oficial, válido e com foto, no país onde você fará o exame.

- Pessoas com direito a atendimento especializado :

Documento comprobatório de acordo com o edital da edição.

Canais de prestação

Web

[Sistema Celpe-Bras](#)

Tempo de duração da etapa

Em média 12 dia(s) corrido(s)

Etapa 2 - Pagar a taxa de inscrição

A taxa de inscrição tem um valor máximo e varia de acordo com cada posto, que tem a opção de não cobrar taxa.

Se você não tiver direito à inscrição gratuita, segundo as regras do posto, terá de pagar a taxa para confirmar sua participação. Após finalizar a inscrição, verifique com o posto como proceder.

O pagamento pode ser feito do primeiro dia da inscrição até três dias depois do último dia. Consulte as datas no edital.

Custos

- Taxa de inscrição - postos no Brasil - Até R\$ 247,58
- Taxa de inscrição - postos no exterior - Até o equivalente a US\$ 115 em moeda local

Canais de prestação

Web

Serviços de internet banking

Presencial

Lotéricas

Agências dos Correios

Agências bancárias

Canais definidos por cada posto aplicador

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

Tempo de duração da etapa

Em média 15 dia(s) corrido(s)

Etapa 3 - Confirmar a homologação da inscrição

O posto aplicador tem até uma semana depois do fim das inscrições para confirmar se ela foi homologada. Você precisa acessar o sistema Celpe-Bras para confirmar a situação da sua inscrição.

Após a homologação da inscrição, o posto aplicador vai confirmar a data, o local e o horário das provas.

Canais de prestação

Web

[Sistema Celpe-Bras](#)

Tempo de duração da etapa

Em média 22 dia(s) corrido(s)

Etapa 4 - Acessar o cartão de confirmação da inscrição

Alguns dias antes da prova, você precisa acessar o seu cartão de confirmação de inscrição. Ele tem informações importantes para você realizar a prova:

- Número de inscrição;
- Data e horário das provas;
- Local de realização das provas;
- Indicação do(s) atendimento(s), se for o caso.

Canais de prestação

Web

[Sistema Celpe-Bras](#)

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 5 - Fazer a prova

As provas do Celpe-Bras são aplicadas em duas etapas: parte escrita e parte oral.

O participante tem três horas para fazer a parte escrita e 20 minutos para fazer a parte oral.

A parte escrita é realizada na manhã do primeiro dia de aplicação, enquanto a parte oral tem agendamento. Verifique com o posto como é o procedimento.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Passaporte ou documento de identificação original, válido e com foto, de acordo com o edital.

Cartão de Confirmação da Inscrição (não obrigatório, mas recomendado)

Canais de prestação

Presencial

Local de prova definido no Cartão de Confirmação da Inscrição.

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

Tempo de duração da etapa

Em média 3 hora(s)

Etapa 6 - Consultar o resultado

O Celpe-Bras não divulga gabarito de prova.

A data de divulgação dos resultados é informada posteriormente pelo Inep.

Canais de prestação

Web

[Sistema Celpe-Bras](#) e Diário Oficial da União (DOU)

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 7 - Emitir o certificado

Se você tiver alcançado pelo menos o nível intermediário de proficiência nas duas partes do exame, terá direito ao certificado.

A certificação, com o nível de proficiência obtido, é gerada eletronicamente pelo Inep e validada por protocolo eletrônico.

Canais de prestação

Web

[Sistema Celpe-Bras](#)

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Em média 5 mês(es)

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

Na página do [Celpe-Bras](#) , no portal do Inep, você pode ver os editais e conferir provas anteriores e cartilhas de orientação ao participante, além de conferir a lista de contatos de todos os postos aplicadores.

Em caso de dúvidas, reclamações e sugestões, ligue para 0800 616161, acesse o [autoatendimento](#) ou faça contato direto com o posto aplicador.

Legislação

[Legislação relacionada ao Celpe-Bras](#) .

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 ao Inep

Avaliação: 4.3 Quantidade de votos: 903

O que é?

O Protocolo GOV.BR permite protocolar documentos e processos no Inep, de forma eletrônica, pela internet. Dessa forma, não há necessidade de deslocamento ao Instituto, além de evitar gastos com o envio de correspondência postal.

Os documentos protocolados passam por uma conferência antes de serem tramitados para a área de destino. O Inep responderá o usuário sobre a situação da protocolização. O Instituto também informará o Número Único de Protocolo, nos casos em que for gerado, e a forma de acompanhamento da solicitação.

[Confira o manual do usuário.](#)

Quem pode utilizar este serviço?

Qualquer pessoa física, enviando em seu nome ou representando outra pessoa física ou jurídica.

[Ter login único do Governo Federal.](#)

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Protocolar documento

Acesse o sistema Protocolo GOV.BR Inep / ou a página do serviço “Protocolar documentos junto ao Inep”.

Faça login no gov.br, usando o login único dos serviços do Governo Federal.

Preencha os dados solicitados.

Anexe o(s) documento(s) com informações básicas do destinatário ou do processo já existente e documentos complementares.

Confira os dados antes de concluir a solicitação.

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Variável de acordo com o processo.

Canais de prestação

Web

<https://solicitacao.servicos.gov.br/processos/iniciar?codServico=10853>

Tempo de duração da etapa

Atendimento imediato

Etapa 2 - Acompanhar status da solicitação

Acesse o sistema Protocolo GOV.BR Inep.

Faça login no gov.br, usando o login único dos serviços do Governo Federal.

Consulte o status da sua solicitação.

Canais de prestação

Web

<https://solicitacao.servicos.gov.br/processos/iniciar?codServico=10853>

Tempo de duração da etapa

Até 1 dia(s) útil(eis)

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Até 1 dia(s) útil(eis)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

Em caso de dúvidas, reclamações e sugestões, ligue para 0800 616161 ou acesse o [autoatendimento](#) .

Legislação

- Decreto n.º 8.539, de 8/10/2015.
- Decreto nº. 9.094, de 17/7/2017.

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

O usuário deverá receber, conforme os princípios expressos na Lei n.º 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 n.º 13.460/17, 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 n.º 10.048, de 8 de novembro de 2000.

Usar o serviço de acesso a dados protegidos do Inep (Sedap)

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

O Sedap é um serviço do Governo Federal que viabiliza o acesso aos dados protegidos com vistas ao desenvolvimento de pesquisas educacionais de interesse público com a manutenção do sigilo e da identidade dos indivíduos e instituições, conforme a legislação vigente.

O serviço é uma iniciativa da Coordenação-Geral de Disseminação de Informações (CGDI), setor do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep) responsável pela gestão do conhecimento educacional, pela preservação da memória institucional e pela prestação de serviços de informação.

Os pesquisadores cujos projetos de pesquisa tenham sido autorizados pelo Sedap têm acesso às [bases de dados](#) em sala segura, na sede do Inep.

Quem pode utilizar este serviço?

- Servidores públicos externos ao Inep que estejam trabalhando na produção de estudos e pesquisas de interesse do Estado ou para o desenvolvimento de atividade prevista em acordo de cooperação ou termo congênere, quando devida e formalmente autorizados pela presidência da Autarquia.
- Pessoas físicas ou jurídicas que solicitem acesso a dados protegidos para fins da realização de pesquisas científicas de interesse público por meio do Sedap.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Solicitar acesso aos dados

Para solicitar acesso a dados protegidos, o pesquisador titular deve preencher e enviar cópias digitalizadas dos formulários e documentos solicitados. Podem ser cadastrados pesquisadores auxiliares.

Confira as regras e a documentação obrigatória para [solicitação de acesso](#) .

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Pessoa Física

- Documento oficial de identificação;
- Cadastro de Pessoa Física (CPF);
- Currículo Lattes ou Curriculum Vitae;
- [Projeto de pesquisa a ser desenvolvido](#) ;
- [Documento emitido pela instituição de vínculo do pesquisador.](#)

Pessoa Jurídica

- Toda documentação solicitada à Pessoa Física (conforme detalhamento acima);
- Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica (CNPJ);
- Contrato social ou documento correspondente.

- Em caso de acesso a bases de dados externos :

[Autorização para uso da base de dados externa de uso restrito](#) .

- Em caso de pesquisas qualitativas :

[Termo de Consentimento Livre e Esclarecido](#) assinado pelas pessoas às quais os dados solicitados se referem ou [Declaração da Comissão de Ética da Instituição de vínculo](#) quanto ao recebimento desses termos.

Canais de prestação

E-mail

sedap@inep.gov.br

Tempo de duração da etapa

Em média 15 dia(s) corrido(s)

Etapa 2 - Realizar pesquisas com os dados protegidos

O acesso dos pesquisadores à sala segura segue um conjunto de formalidades processuais estabelecidas pelo Inep, para cumprir exigências relacionadas à segurança da informação. Isso inclui a concordância e a assinatura do Termo de Compromisso e Manutenção do Sigilo.

Detalhes sobre o acesso à sala segura estão no [Guia do Usuário](#)

Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Termo de Compromisso e Manutenção do Sigilo

Canais de prestação

Presencial

Sede do Inep, em Brasília (DF).

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

Tempo de duração da etapa

Até 90 dia(s) corrido(s)

Etapa 3 - Enviar o produto final da pesquisa educacional

A pesquisa deve respeitar a data informada pelo pesquisador titular do projeto na solicitação. O produto final do projeto de pesquisa com base nas informações processadas via Sedap deve ser enviado ao Inep. Os resultados extraídos da sala segura ficam armazenados, para fins de auditoria ou fiscalização, pelo prazo de cinco anos, a contar da data da geração dos arquivos.

Canais de prestação

E-mail

sedap@inep.gov.br

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Não estimado ainda

Informações adicionais ao tempo estimado

O tempo varia de pesquisa para pesquisa.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

Na [página do Sedap](#), no portal do Inep, você pode ver informações detalhadas. Mais informações pelo telefone (61) 2022-3918 ou pelo e-mail sedap@inep.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;
- 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 nº 10.048/2000.