

Ministério de Minas e Energia (MME)

Carta de Serviços

Documento gerado em 12 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.

Ministério de Minas e Energia (MME)

Serviços disponíveis

Obter cálculo de garantia física de energia de empreendimento gerador	4
Projetos Prioritários de Geração de Energia Elétrica por Fontes Renováveis, UTE a Gás Natural e Minigeração Distribuída junto ao MME	14
Protocolar documentos junto ao Ministério de Minas e Energia	17
Protocolar Projetos Prioritários Geração de Energia Elétrica por Fonte Renovável e Minigeração Distribuída junto ao MME	21

Obter cálculo de garantia física de energia de empreendimento gerador

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

A Lei nº 10.848/04, regulamentada pelo art. 2º do Decreto nº 5.163/04, estabelece que a **garantia física de energia** é a quantidade máxima de energia elétrica associada a um determinado empreendimento, incluindo importação, que poderá ser utilizada para comprovação de atendimento de carga ou comercialização por meio de contratos, visto que corresponde à máxima quantidade de energia que pode ser entregue ao sistema elétrico, dado critério de garantia de suprimento.

Segundo esse decreto, a definição da forma de cálculo da garantia física dos empreendimentos de geração é de responsabilidade do Ministério de Minas e Energia - MME, sendo a execução do cálculo realizada pela Empresa de Pesquisa Energética - EPE, e o seu valor, após publicação de Portaria deste Ministério, é estabelecido no contrato de concessão ou ato de autorização.

Quem pode utilizar este serviço?

Empresas de energia do segmento Geração e/ou Importação.

Anteriormente à definição ou revisão de garantia física, o agente, proprietário de um empreendimento de geração de energia elétrica, deve seguir os ritos e legislações correlatos para o cadastro de seu junto à Agência Nacional de Energia Elétrica – ANEEL. Após avaliação e aprovação da Agência, o empreendimento receberá a autorização, concessão ou permissão para implementar, explorar e/ou alterar o empreendimento.

Na sequência, a partir da solicitação do Agente ao MME ou conforme estabelecido em legislação, o processo de definição ou revisão de garantia física segue metodologias e critérios específicos, a depender do tipo de empreendimento, definidos em Portarias do MME.

A seguir será apresentado um panorama sobre os trâmites específicos para cálculo e revisão de garantia física de empreendimentos de geração. Ressalta-se, porém, que a especificidade de cada empreendimento pode exigir tratativas diferenciadas dos exemplos apresentados.

PCH e CGH - Primeiro Cálculo e revisão com base na alteração de Característica técnica

Requisito: Para as Pequenas Centrais Hidrelétricas - PCHs, o agente interessado, para solicitar o cálculo de garantia física de energia de seu empreendimento deve buscar junto à Agência Nacional de Energia Elétrica - ANEEL a aprovação ou revisão do Projeto Básico, a emissão do Despacho de Registro de Adequabilidade do Sumário Executivo (DRS-PCH) e a homologação dos parâmetros da usina, que serão reconhecidos por meio de Despacho e/ou Resolução Autorizativa.

Para as Centrais Geradoras Hidrelétricas - CGHs, o agente interessado solicita à ANEEL a aprovação do projeto proposto que, mediante a validação, receberá a Declaração de Registro de Central Geradora.

Referência: Portaria MME nº 463/2009, para a cálculo e revisão de garantia física de Usinas Hidrelétricas não despachadas Centralizadamente

Definição de Garantia Física (Primeiro Cálculo) para as demais fontes

Requisito: O agente interessado solicita à ANEEL a aprovação do projeto proposto que, mediante validação, recebe, por meio da Resolução Autorizativa, o direito de implementação e exploração como Produtor Independente de Energia – PIE.

Referência: Portaria MME nº 101/2016, para a definição de garantia física de novos empreendimentos.

Revisão de Garantia Física das Usinas Termelétricas Movidas à Biomassa com Custo Variável Unitário – CVU nulo com base na Alteração da Potência Instalada.

Requisito: O agente interessado solicita à ANEEL a aprovação do projeto proposto que, mediante validação, recebe, por meio de Despacho ou Resolução Autorizativa a autorização para a alteração da potência da usina.

Revisão dos Montantes de Garantia Física das Usinas Termelétricas Despachadas Centralizadamente com Custo Variável Unitário – CVU não nulo com base na Alteração da Potência Instalada.

Requisito: O agente interessado solicita à ANEEL a aprovação do projeto proposto que, mediante validação, receberá, por meio de Despacho ou Resolução Autorizativa, a autorização para a alteração da potência da usina.

Referência: Portaria MME nº 492/2014, Revisão dos Montantes de Garantia Física das Usinas Termelétricas Despachadas Centralizadamente com Custo Variável Unitário – CVU não nulo com base na Alteração da Potência Instalada.

Revisão de Garantia Física das Usinas Eólicas, Fotovoltaicas e Térmicas com base na Geração Verificada.

Requisito: A usina deve estar em operação comercial e efetivamente cadastrada junto à CCEE.

Resumo da atividade: As usinas Eólicas, Fotovoltaicas e Térmicas, que possuem mais de 24 meses de operação comercial, com os dados de geração registrados junto à CCEE, sem que haja, durante período de análise, alteração de características técnicas consideradas fatores relevantes para a definição de garantia física, passarão, anualmente, pelo cálculo ou revisão de garantia física com base na geração de energia elétrica verificada.

Os montantes de garantia física serão publicados no Diário Oficial da União no dia 30 de setembro do ano presente e entrará em vigência a partir de 1º de janeiro do ano subsequente.

Não necessita de solicitação por parte do agente, uma vez que é um rito ordinário instituído periodicamente.

Referência: Portaria MME nº 564/2014, Portaria MME nº 416/2015 e Portaria MME nº 60/2020.

Revisão de Garantia Física das Usinas Eólicas com Base na Alteração de Característica Técnica.

Requisito: O agente interessado solicita à ANEEL a aprovação do projeto proposto que, mediante validação, receberá, por meio de Despacho ou Resolução Autorizativa a autorização para a alteração da(s) característica(s)

técnica(s).

Resumo da atividade: As usinas que já possuem garantia física definida e passarem por alteração de características técnicas consideradas fatores relevantes para o cálculo de garantia física, a depender da data de publicação do documento de modificação de característica técnica do empreendimento, será enquadrada em um dos três blocos anuais de revisão de garantia física (março, julho ou novembro), que fecham no dia 30 de cada mês.

Não necessita de solicitação por parte do agente.

Referência: Portaria MME nº 416/2015, Revisão dos Montantes de Garantia Física da Usinas Eólicas com base na Alteração de Características técnicas.

Revisão de Garantia Física das Usinas Fotovoltaicas com Base na Alteração de Característica Técnica.

Requisito: O Agente se cadastra no Sistema AEGE.

O agente interessado solicita à ANEEL a aprovação do projeto proposto que, mediante validação, recebe, por meio de Despacho ou Resolução Autorizativa, a autorização para a alteração das características técnicas.

Resumo da atividade: As usinas que já possuem garantia física definida e passarem por alteração de características técnicas consideradas fatores relevantes para o cálculo de garantia física, participarão do bloco de revisão de garantia conforme a publicação de autorização de modificação de característica técnica do empreendimento. Sem a previsão de data de publicação.

Não necessita de solicitação por parte do agente.

Referência: Portaria MME nº 60/2020, Revisão dos Montantes de Garantia Física da Usinas Fotovoltaicas com base na Alteração de Características técnicas

Revisão Extraordinária de Garantia Física das Usinas Hidrelétricas.

Requisito: O agente interessado solicita à ANEEL a aprovação do projeto proposto que, mediante validação, recebe, por meio de Despacho ou Resolução Autorizativa, a autorização para a alteração das características técnicas com os novos parâmetros homologados.

Resumo da atividade: As usinas que já possuem garantia física definida e passarem por alteração de características técnicas consideradas fatores relevantes para o cálculo de garantia física, a depender da data de publicação do documento de modificação de característica técnica do empreendimento, a usina será enquadrada em um dos dois blocos de revisão de garantia física de (março ou setembro), que fecham no dia 30 de cada mês.

Não necessita de solicitação por parte do agente.

Referência: Portaria MME nº 406/2017, Revisão Extraordinária dos Montantes de Garantia Física da Usinas Hidrelétricas com base na Alteração de Características técnicas.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - PCH e CGH - Primeiro Cálculo e revisão com base na alteração de Característica técnica

Passo 1: Solicitação do agente ao MME.

Passo 2: Verificação dos dados homologados pela ANEEL.

Passo 3: Análise do MME (Nota Técnica e Minuta de Portaria).

Canais de prestação

E-mail

protocolo@mme.gov.br

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Definição de Garantia Física (Primeiro Cálculo) para as demais fontes

Passo 1: Solicitação do agente ao MME.

Passo 2: Análise da EPE.

Passo 3: Análise do MME (Nota Técnica e Minuta de Portaria).

Passo 4: Publicação de Portaria SPE.

Canais de prestação

E-mail

protocolo@mme.gov.br

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Revisão de Cálculo de Garantia Física - UTEE's à Biomassa com base na alteração da Potência Instalada

Passo 1: Solicitação do agente ao MME.

Passo 2: Análise da EPE.

Passo 3: Análise do MME (Nota Técnica e Minuta de Portaria).

Passo 4: Publicação de Portaria SPE.

Canais de prestação

E-mail

protocolo@mme.gov.br

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 4 - Revisões Extraordinárias de GF de UTE's Despachadas

Passo 1: Solicitação do agente ao MME.

Passo 2: MME define o bloco de Usinas a terem suas GFs revisadas.

Passo 3: Análise da EPE.

Passo 4: Análise do DPE.

Passo 5: Publicação de Portaria SPE.

Canais de prestação

E-mail

protocolo@mme.gov.br

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 5 - Revisão de Garantia Física das Usinas Eólicas, Fotovoltaicas e Térmicas com base na Geração Verificada

Passo 1: CCEE envia dados de geração verificada para EPE e MME.

Passo 2: Análise da EPE.

Passo 3: Análise do DPE.

Passo 4: Publicação de Portaria SPE.

Canais de prestação

E-mail

protocolo@mme.gov.br

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 6 - Revisão de Garantia Física de Usinas Eólicas com base na Alteração de Característica Técnica

Passo 1: MME define o bloco de Usinas a terem suas GFs revisadas.

Passo 2: Análise da EPE.

Passo 3: Análise do DPE.

Passo 4: Publicação de Portaria SPE.

Canais de prestação

E-mail

protocolo@mme.gov.br

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 7 - Revisão de Garantia Física das Usinas Fotovoltaicas com Base na Alteração de Característica Técnica

Passo 1: Cadastramento no AEGE e análise da EPE.

Passo 2: Análise do DPE.

Passo 3: Publicação de Portaria SPE.

Canais de prestação

E-mail

protocolo@mme.gov.br

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 8 - Revisão Extraordinária de Garantia Física das Usinas Hidrelétricas

Passo 1: ANEEL encaminha ao MME as alterações de características técnicas autorizadas pela Agência.

Passo 2: MME define o bloco de Usinas a terem suas GFs revisadas.

Passo 3: Análise da EPE.

Passo 4: Análise do DPE.

Passo 5: Publicação de Portaria SPE.

Canais de prestação

E-mail

protocolo@mme.gov.br

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

As demandas são recebidas principalmente de agentes do setor elétrico, os quais solicitam esclarecimentos sobre dúvidas relacionadas aos procedimentos e metodologias de cálculo e revisão da garantia física de energia, assim como informações sobre o andamento dos seus processos.

As solicitações de cálculo ou revisão de garantia física de energia devem ser formalizadas e endereçadas ao endereço protocolo@mme.gov.br , acompanhadas de informações necessárias e documentos comprobatórios de representação legal do empreendimento.

Legislação

[Lei nº 9.427, de 26 de dezembro de 1996](#)

[Lei nº 10.848, de 15 de março de 2004](#)

[Decreto nº 5.163, de 30 de junho de 2004](#)

[Portaria MME nº 463, de 3 de dezembro de 2009](#)

[Portaria MME nº 484, de 24 de agosto de 2012](#)

[Portaria MME nº 564, de 17 de outubro de 2014](#)

[Portaria MME nº 416, de 1º de setembro de 2016](#)

[Portaria MME nº 101, de 06 de julho de 2016](#)

[Portaria MME nº 406, de 16 de outubro de 2017](#)

[Portaria MME nº 60, de 21 de fevereiro de 2020](#)

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

Não há previsão de atendimento prioritário, os processos serão analisados por ordem de chegada dos documentos..

documentos/informações constantes no Decreto nº 11.964, de 26 de março de 2024.

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

Este é um serviço do Ministério de Minas e Energia (<https://www.gov.br/mme/pt-br/assuntos/secretarias/sntep/dpog>) .
Em caso de dúvidas ou sugestões favor contactar via email: dpog@mme.gov.br

Legislação

[Lei nº 12.431, de 24 de junho de 2011](#) ;

[Lei nº 14.801, de 9 de janeiro de 2024](#) ;

[Decreto nº 11.964, de 26 de março de 2024](#) ;

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 Ministério de Minas e Energia

Avaliação: 4.4 Quantidade de votos: 470

O que é?

O Protocolo GOV.BR do Ministério de Minas e Energia 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.

Acesse a [Cartilha do Protocolo GOV.BR do MME](#) para verificar o passo a passo e demais orientações sobre o serviço.

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](#) >.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Protocolar o pedido ou documento

- clicar no botão **Iniciar** nesta página do serviço “Protocolar documentos junto ao Ministério de Minas e Energia” ;
- 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

Protocolar

Excepcionalmente quando o sistema Protocolo GOV.BR estiver indisponível, o envio de documentos pode ser realizado por meio do endereço eletrônico protocolo@gov.br . Os documentos também podem ser destinados fisicamente ao endereço: Esplanada dos Ministérios, Bloco "U", Ministério de Minas e Energia, Brasília/DF.

Em caso de dúvidas, Em caso de dúvidas quanto ao envio de documentos em formatos diversos do pdf, ou arquivos que, unitariamente ultrapassem o tamanho permitido (30MB), fale com o suporte SEI pelo email sei@mme.gov.br . Caso persista, entre em contato com o Protocolo Geral através do e-mail protocolo@gov.br ou do telefone (61) 2032-5438.

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 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

[Acompanhamento da solicitação](#)

Tempo de duração da etapa

Até 24 hora(s)

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 quanto ao envio de documentos em formatos diversos do pdf, ou arquivos que, unitariamente ultrapassem o tamanho permitido (30MB), entre em contato com o Protocolo Geral por meio do e-mail: protocolo@gov.br ou do telefone (61) 2032-5438.

O Protocolo Geral do Ministério de Minas e Energia está localizado no térreo do Bloco “U”, na Esplanada dos Ministérios, Brasília/DF.

É dever do usuário acompanhar as notificações enviadas por e-mail bem como o status de sua solicitação por meio do Portal gov.br

Legislação

- [Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999;](#)
- [Decreto nº 8.539, de 08 de outubro de 2015 ;](#)
- [Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017 .](#)

Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento

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

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

- Ética

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

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

Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário

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

Protocolar Projetos Prioritários Geração de Energia Elétrica por Fonte Renovável e Minigeração Distribuída junto ao MME

Avaliação: Sem Avaliação

O que é?

Requerimento de acesso ao Serviço Público de Transmissão de Energia Elétrica e conexão à Rede Básica – RB do Sistema Interligado Nacional.

São requisitos necessários para obtenção do serviço **apresentação** à Secretaria de Planejamento e Desenvolvimento Energético do Ministério de Minas e Energia **de Estudo de Mínimo Custo Global indicando o ponto de conexão à Rede Básica do acessante, a partir de critérios e diretrizes pré-determinadas**.

Informações detalhadas sobre esse serviço clique aqui no [Guia de Procedimentos para Acesso ao Serviço Público de Transmissão de Energia Elétrica e Conexão à Rede Básica do Sistema Interligado Nacional](#)

Quem pode utilizar este serviço?

Consumidores livres e autoprodutores de energia com carga superior à geração própria.

Etapas para a realização deste serviço

Etapa 1 - Etapa 1 - Inicial:

- apresentação de informações gerais, por parte da unidade interessada, ao MME;
- envio da solicitação de abertura de processo com toda a documentação necessária; análise de mérito do MME.

Canais de prestação

E-mail

dpoti@mme.gov.br

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 2 - Etapa 2 - Análise e Instrução:

- abertura do processo;
- levantamento de informações das instalações existentes; emissão pelo MME das referências, critérios, premissas e envio da base de dados para realização dos estudos técnicos;
- elaboração dos estudos;
- análise técnica do MME;
- revisões e comentários;
- determinação da alternativa de Mínimo Custo Global.

Canais de prestação

Telefone

(61) 2032-5299

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 3 - Etapa 3 - Emissão da Portaria MME

- emissão da Portaria MME, reconhecendo acesso à RB ou Arquivamento do Processo sem emissão da Portaria.

Canais de prestação

Web

[Diário Oficial da União](#)

Telefone: (61) 2032-5299

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Etapa 4 - Etapa 4 - Atividades após a emissão da Portaria MME:

- registro do Mercado (EPE);
- parecer de Acesso (ONS);
- elaboração do Projeto Básico e Projeto Executivo; Autorização de Acesso (ANEEL);
- celebração dos Contratos de Conexão e Uso; e, se for o caso, Termo de Transferência Não Onerosa de equipamentos ao concessionário acessado.

Canais de prestação

Telefone

(61) 2032-5299

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

Tempo de duração da etapa

Não estimado ainda

Outras Informações

Quanto tempo leva?

Em média 180 dia(s) útil(eis)

Informações adicionais ao tempo estimado

O prazo de 180 dias úteis reflete mais adequadamente a complexidade dos processos de análise de acesso ao serviço público de transmissão, que envolvem estudos técnicos detalhados, consultas a outros agentes e instituições e eventual necessidade de complementações documentais.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

E-mail: dpoti@mme.gov.br

Telefone: (61) 2032-5299

Presencial: Ministério de Minas e Energia (MME), Secretaria Nacional de Transição Energética e Planejamento (SNTEP)

Esplanada dos Ministérios, Bloco "U", 5º andar, sala 552 - Brasília – DF

Cep 70065-900

Legislação

[Portaria MME nº 24, de 16 de janeiro de 2014](#)

[Portaria MME nº 311, de 13 de setembro de 2013](#)

[Guia de Procedimentos para Acesso ao Serviço Público de Transmissão de Energia Elétrica e Conexão à Rede Básica do Sistema Interligado Nacional](#)

[Decreto nº 5.597, de 28 de novembro de 2005](#)

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

Não há previsão de atendimento prioritário, os processos serão analisados por ordem de chegada dos documentos..