

# Serviço Florestal Brasileiro (SFB)

## Carta de Serviços

Documento gerado em 09 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.

## **Serviço Florestal Brasileiro (SFB)**

## Serviços disponíveis

|   |    |
|---|----|
| Adquirir Publicações do Laboratório de Produtos Florestais                                  | 4  |
| Obter o direito de praticar manejo sustentável de florestas públicas da União               | 8  |
| Protocolar documentos junto ao Serviço Florestal Brasileiro                                 | 17 |
| Realizar inscrição em cursos Ead na plataforma de aprendizagem virtual: Saberes da Floresta | 21 |
| Solicitar análise laboratorial de amostras de madeira e produtos florestais (LPF/SBF)       | 25 |



**Canais de prestação**

E-mail

[lpf@florestal.gov.br](mailto:lpf@florestal.gov.br)

**Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

**Etapa 2 - Confirmar solicitação**

Após o recebimento do e-mail enviado pelo Laboratório de Produtos Florestais (LFB) contendo o valor total da aquisição, com inclusão do frete e prazo de entrega, o solicitante deverá confirmar por e-mail o interesse em adquirir a publicação.

**Canais de prestação**

E-mail

[lpf@florestal.gov.br](mailto:lpf@florestal.gov.br)

**Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

**Etapa 3 - Fazer pagamento**

A Guia de Recolhimento a União (GRU) referente aos custos da aquisição da publicação será enviada por e-mail ao interessado que deverá efetuar o pagamento até a data de vencimento.

**Canais de prestação**

E-mail

E-mail do solicitante.

**Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

**Etapa 4 - Receber a publicação**

Após confirmação do pagamento da Guia de Recolhimento a União (GRU), o Laboratório de Produtos Florestais (LPF) enviará a publicação por correio.

**Canais de prestação**

Postal

A publicação será enviada ao endereço informado pelo solicitante.

**Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

**Outras Informações**

**Quanto tempo leva?**

Em média 30 dia(s) útil(eis)

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

E-mail: [lpf@florestal.gov.br](mailto:lpf@florestal.gov.br)

Telefone: (61) 3247- 9468

**Legislação**

### **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 (sede do LPF), quando necessário, em instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

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

## Obter o direito de praticar manejo sustentável de florestas públicas da União

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

O Serviço Florestal Brasileiro concede a agentes privados o direito de praticar o manejo florestal sustentável em florestas públicas da União.

A seleção dos concessionários é feita mediante licitação.

Após a celebração do contrato, o SFB é o regulador, responsável pelo monitoramento das atividades do concessionário, sua aderência à legislação e às normas contratuais. O SFB também realiza a cobrança dos valores devidos pelo concessionários e se eles estão cumprindo todas suas obrigações financeiras.

Veja [aqui](#) as concessões em andamento e seus respectivos editais.

### Quem pode utilizar este serviço?

Comunidades e cooperativas

Empresas

Que atuam no ramo do manejo florestal sustentável de florestas nativas.

### Etapas para a realização deste serviço

#### **Etapas 1 - Habilitar-se para a licitação**

A publicação do edital de concessão florestal no Diário Oficial da União marca o início da licitação. Depois disso as empresas, comunidades e cooperativas interessadas em se tornar concessionárias devem se habilitar para concorrer. Nesta etapa é realizada a análise da documentação de acordo com as exigências estabelecidas no edital, procedendo-se à habilitação ou não. O resultado será divulgado na imprensa oficial ou por comunicação direta a todas os licitantes, de acordo com a ata.

#### **Documentação**

Documentação em comum para todos os casos

CNPJ



Certificado de regularidade fiscal

Certificado de nada consta junto aos órgãos de fiscalização ambiental

Proposta Técnica

Proposta de Preço

Carteira de identidade do representante legal

Procuração do representante legal

Contrato Social

Ata de formação

Declaração demonstrativa do SICAF assinadas pelos responsáveis pela licitação e por todos os representantes legais dos licitantes presentes e juntadas aos autos do processo licitatório.

Documentação adicionada definida no edital de licitação

#### **Canais de prestação**

Presencial

Serviço Florestal Brasileiro / MMA  
SCEN - Av. L-4 Norte, trecho 2, Lote 4 - Bloco G  
Brasília - DF

CEP: 70818-900

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

Postal

Serviço Florestal Brasileiro / MMA  
SCEN - Av. L-4 Norte, trecho 2, Lote 4 - Bloco G  
Brasília - DF

CEP: 70818-900

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Etapa 2 - Ter proposta técnica julgada**

Concluída a fase de habilitação, serão abertos os envelopes que contenham as propostas técnicas dos licitantes previamente habilitados e somente destes. Esta etapa ocorrerá desde que tenha se encerrado o prazo de interposição de recurso ou tenha havido desistência expressa dele, ou após terem sido julgados improcedentes os recursos interpostos. As pontuações serão atribuídas conforme o edital

**Documentação**

**Documentação em comum para todos os casos**

Envelopes "Documentação" e "Proposta Técnica" entregues na etapa anterior

**Canais de prestação**

Presencial

Serviço Florestal Brasileiro / MMA  
SCEN - Av. L-4 Norte, trecho 2, Lote 4 - Bloco G  
Brasília - DF

CEP: 70818-900

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

Postal

Serviço Florestal Brasileiro / MMA  
SCEN - Av. L-4 Norte, trecho 2, Lote 4 - Bloco G  
Brasília - DF

CEP: 70818-900

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Etapa 3 - Ter proposta de preço julgada**

Concluída a fase de classificação das propostas técnicas, serão abertos os envelopes que contêm as propostas de preço somente dos licitantes classificados tecnicamente. Serão realizadas a valoração e a avaliação das propostas técnicas e de preços, de acordo com os dados e índices obtidos, mediante fórmulas estabelecidas na licitação.

Concluídas as fases de valoração e avaliação das propostas técnica e de preço, as licitantes serão classificadas em ordem decrescente de avaliação obtida.

#### **Documentação**

Documentação em comum para todos os casos

Envelope "proposta de preço" entregue na primeira etapa

#### **Canais de prestação**

Presencial

Serviço Florestal Brasileiro / MMA  
SCEN - Av. L-4 Norte, trecho 2, Lote 4 - Bloco G  
Brasília - DF

CEP: 70818-900

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

Postal

Serviço Florestal Brasileiro / MMA  
SCEN - Av. L-4 Norte, trecho 2, Lote 4 - Bloco G  
Brasília - DF

CEP: 70818-900

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Etapa 4 - Receber resultado**

O resultado do processo licitatório será divulgado no Diário Oficial da União

**Documentação**

Documentação em comum para todos os casos

Número da proposta

**Canais de prestação**

Web

[Acesse o site](#)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Etapa 5 - Assinar Contrato**

O representante legal da entidade vencedora deverá assinar o contrato de concessão junto ao Serviço Florestal Brasileiro. Ao assinar o contrato de concessão florestal o concessionário oferece garantia equivalente ao valor do contrato.

#### **Documentação**

##### **Documentação em comum para todos os casos**

Contrato

Procuração do representante legal

Carteira de identidade (RG)

CPF

CNPJ

#### **Custos**

- Garantia equivalente ao valor do contrato - proposta

#### **Canais de prestação**

Presencial

Serviço Florestal Brasileiro / MMA  
SCEN - Av. L-4 Norte, trecho 2, Lote 4 - Bloco G  
Brasília - DF

CEP: 70818-900

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

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

## **Etapas 6 - Realizar pagamentos**

O contrato estabelece que os concessionários realizarão os seguintes pagamentos ao SFB:

- “ ressarcimento dos custos de realização do edital de licitação;
- “ pela quantidade de madeira extraída da florestal;
- “ pela quantidade de material lenhoso residual gerado;
- “ pelos produtos não-madeireiros explorados;
- “ pelos serviços explorados.

O contrato prevê a aplicação de multas, juros e correção monetária, no caso de atraso nos pagamentos.

### **Documentação**

#### **Documentação em comum para todos os casos**

Guia de recolhimento

### **Custos**

- Valor indicado na "proposta de preço" no processo licitatório - proposta

### **Canais de prestação**

Presencial

Rede bancária

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

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Entre 0 e 0 mês(es)

### **Informações adicionais ao tempo estimado**

O tempo para este serviço não é estimado ainda.

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

**Serviço Florestal Brasileiro - Coordenação Geral de Estruturação de Concessões (CGECOF)**

“ **Telefone:** (61) 3247-8197

“ **E-mail:** [cgecof@florestal.gov.br](mailto:cgecof@florestal.gov.br)

### **Legislação**

[LEI Nº 11.284, DE 2 DE MARÇO DE 2006](#)

### **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 Serviço Florestal Brasileiro

Avaliação: 4.5 Quantidade de votos: 2

### O que é?

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

### Quem pode utilizar este serviço?

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

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

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Protocolar solicitação

- acessar a página do canal de atendimento e clicar no botão Iniciar;
- fazer login com a conta 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;
- concluir a solicitação.

#### Documentação

Documentação em comum para todos os casos

Ver orientações do formulário de solicitação.

#### Canais de prestação

Web

[Acesse o site](#)

- Peticionamento Eletrônico: [https://sei.florestal.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=usuario\\_externo\\_logar&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](https://sei.florestal.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=usuario_externo_logar&id_orgao_acesso_externo=0)

- E-mail: [protocolo@florestal.gov.br](mailto:protocolo@florestal.gov.br)

- Telefone: (61) 3247-8154

#### **Tempo de duração da etapa**

Atendimento imediato

### **Etapa 2 - Receber resultado**

- Os documentos poderão passar por triagem antes da geração do processo e envio à área responsável.

- Será enviado um e-mail contendo o Número Único de Protocolo (NUP) gerado e orientações para o acompanhamento.

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

#### **Canais de prestação**

Web: Consultar

[Consultar](#)

- E-mail: [protocolo@florestal.gov.br](mailto:protocolo@florestal.gov.br)

- Telefone: (61) 3247-8154

#### **Tempo de duração da etapa**

Até 24 hora(s)

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Não estimado ainda

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

- E-mail: protocolo@florestal.gov.br
- Telefone: (61) 3247-8154

### **Legislação**

- Lei nº 9.784, de 29/01/1999;
- Decreto nº 8.539, de 08/10/2015
- Decretos nº 9.094, de 17/07/2017;
- Portaria SEGES/ME nº 10.988, de 23/12/2022.

### **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

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

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

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

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

### **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

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

## **Realizar inscrição em cursos Ead na plataforma de aprendizagem virtual: Saberes da Floresta**

Avaliação: Sem Avaliação

### **O que é?**

Realizar inscrição em cursos na plataforma de aprendizagem virtual Saberes da Floresta.

### **Quem pode utilizar este serviço?**

Qualquer pessoa física pode se inscrever para os cursos, porém os cursos do Portal Saberes da Floresta são preferencialmente voltados para agentes de Assistência Técnica e Extensão Rural (ATER), lideranças socioambientais, professores e estudantes de ensino profissionalizante e superior, empresários/trabalhadores do setor florestal, representantes de Povos e Comunidades Tradicionais, Agricultores Familiares, gestores e servidores públicos.

É necessário que o participante tenha acesso à internet e observe o grau de escolaridade solicitado para cada curso.

### **Etapas para a realização deste serviço**

#### **Etapas 1 - Inscrição**

1. Inscrição via formulário online em períodos específicos (quando as inscrições estarão abertas), antes do início dos cursos.

#### **Documentação**

##### **Documentação em comum para todos os casos**

Prestar informações solicitadas no formulário de inscrição, com informações pessoais, incluindo o CPF (brasileiros), dados profissionais e acadêmicos. Após a inscrição, o participante recebe um login e senha.

#### **Canais de prestação**

Aplicativo móvel

<https://saberes.florestal.gov.br>

**Tempo de duração da etapa**

Até 14 dia(s) corrido(s)

**Etapa 2 - Realização do(s) curso(s)**

Realização do curso na plataforma Saberes da Floresta, incluindo as atividades de leitura do conteúdo, assistir aos vídeos, realização dos questionários avaliativos e pesquisa de reação. O aproveitamento mínimo é de 60%.

**Documentação**

Documentação em comum para todos os casos

Acesso ao portal com login e senha.

**Canais de prestação**

Aplicativo móvel

1. <https://saberes.florestal.gov.br>

**Tempo de duração da etapa**

Em média 1 mês(es)

**Etapa 3 - Emissão de certificado**

Após realizar todas as atividades, com aproveitamento mínimo de 60%, o aluno poderá emitir o certificado de conclusão em formato digital, na página de realização do curso.

**Documentação**

Documentação em comum para todos os casos

Acesso ao portal com login e senha.

O link atualizado é: <<https://saberes.florestal.gov.br/>> e direciona para a plataforma. Para entrar em contato com o suporte técnico, encaminhe um e-mail para: [saberesdafloresta@florestal.gov.br](mailto:saberesdafloresta@florestal.gov.br)

#### **Canais de prestação**

Aplicativo móvel

<https://saberes.florestal.gov.br>

Encaminhe um e-mail para: [saberesdafloresta@florestal.gov.br](mailto:saberesdafloresta@florestal.gov.br)

E-mail

[saberesdafloresta@florestal.gov.br](mailto:saberesdafloresta@florestal.gov.br)

#### **Tempo de duração da etapa**

Em média 30 dia(s) corrido(s)

### **Outras Informações**

#### **Quanto tempo leva?**

Em média 30 dia(s) corrido(s)

#### **Informações adicionais ao tempo estimado**

Tempo estimado para realizar o serviço:

Variável. Depende da carga horaria de cada curso. Os cursos geralmente têm 20 a 40 horas de duração. Apesar disso, considerando os prazos máximos para a realização de inscrição e dos cursos, estima-se que os serviços sejam realizados em até cerca de 6 semanas. Para certificado em média 30 (trinta) após a realização do curso.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

## **Legislação**

Lei nº 11.284, de 2 de março de 2006, que dentre outros temas cria o Serviço Florestal Brasileiro.

## **Tratamento a ser dispensado ao usuário no atendimento**

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

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

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

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

## **Informação sobre quem tem direito a tratamento prioritário**

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



## Solicitar análise laboratorial de amostras de madeira e produtos florestais (LPF/SBF)

Avaliação: Sem Avaliação

### O que é?

O Laboratório de Produtos Florestais – LPF é um centro especializado em pesquisa, desenvolvimento e inovação tecnológica na área de produtos florestais, dando suporte às ações do Serviço Florestal Brasileiro - SFB com vistas à conservação e ao uso sustentável dos recursos florestais.

As análises laboratoriais são serviços técnicos especializados ofertados pelo Laboratório de Produtos Florestais nas áreas da Anatomia e Morfologia da Madeira, Biodegradação e Preservação, Energia da Biomassa, Engenharia e Física, Secagem da madeira, Produtos Florestais e Química, Adesivos e Borracha Natural.

Os serviços de análise laboratorial oferecidos pelo LPF estão disponíveis para consulta no endereço: [lpf@florestal.gov.br](mailto:lpf@florestal.gov.br).

### Quem pode utilizar este serviço?

Empresas do ramo madeireiro

Entidades e Órgãos públicos

Universidades e centros de pesquisas

Outras entidades interessadas

### Etapas para a realização deste serviço

#### Etapa 1 - Solicitar análise laboratorial

A solicitação de análise laboratorial de amostras florestais e de madeira deverá ser enviada para o e-mail [lpf@florestal.gov.br](mailto:lpf@florestal.gov.br) contendo as seguintes informações:

- nome completo da análise laboratorial

- material

- espécie vegetal

- nº amostras

- nome completo ou razão social do solicitante

- CPF ou CNPJ

- telefone

- endereço completo

**Canais de prestação**

E-mail

[lpf@florestal.gov.br](mailto:lpf@florestal.gov.br)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

**Etapa 2 - Confirmar interesse pela realização da análise**

Após recebimento do e-mail enviado pelo LPF contendo o valor total do serviço, o solicitante deverá confirmar, também por e-mail, o interesse na realização da análise

**Canais de prestação**

E-mail

[lpf@florestal.gov.br](mailto:lpf@florestal.gov.br)

**Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Etapa 3 - Fazer pagamento**

A Guia de Recolhimento da União (GRU) referente aos custos da realização da análise laboratorial será enviada por e-mail ao interessado que deverá efetuar o pagamento até a data de vencimento.

#### **Canais de prestação**

E-mail

[lpf@florestal.gov.br](mailto:lpf@florestal.gov.br)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

### **Etapa 4 - Receber o Laudo Técnico**

Após a confirmação do pagamento e consequente realização das análises laboratoriais, o LPF enviará via e-mail contendo o laudo técnico com os resultados da análise. O prazo para o atendimento da demanda está relacionando ao tempo que o cidadão leva para enviar o comprovante de pagamento da GRU fornecida. Após a entrega do comprovante os testes serão realizados e no prazo acordado, o cidadão será informado sobre resultado do teste solicitado.

#### **Canais de prestação**

E-mail

[lpf@florestal.gov.br](mailto:lpf@florestal.gov.br)

#### **Tempo de duração da etapa**

Não estimado ainda

## **Outras Informações**

### **Quanto tempo leva?**

Até 45 dia(s) útil(eis)

### **Informações adicionais ao tempo estimado**

O tempo estimado poderá depender do tipo de análise laboratorial solicitada.

Este serviço é gratuito para o cidadão.

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

E-mail: [lpf@florestal.gov.br](mailto:lpf@florestal.gov.br)

Telefone: (61) 3247- 9468

## **Legislação**

[RESOLUÇÃO MMA Nº 39, DE 13 DE OUTUBRO 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.