



# Carta de Serviços ao Cidadão

Secretaria de Estado da Educação (SEDUC)



Estado de Goiás

# **Secretaria de Estado da Educação (SEDUC)**

---

## **Carta de Serviços**

Documento gerado em 02 de março de 2020.

A Carta de Serviços tem o objetivo de informar ao cidadão sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade da Administração Pública, as formas de acesso aos serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, em cumprimento a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamentada no Estado de Goiás pelo Decreto nº 9.277, de 30 de julho de 2018.

Ela traz informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados e apresenta, no mínimo, informações relacionadas a:

- Serviços oferecidos;
- requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços;
- principais etapas para processamento do serviço;
- previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- forma de prestação do serviço;
- locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.



# Secretaria de Estado da Educação (SEDUC)

Você também pode conhecer este órgão como: **Educação, SEDUC**

CNPJ: 01.409.705/0001-20

Classificação: Administração Direta

Telefone: (62) 3201-3011 // (62) 3201-4701

E-mail: [chefiadegabinete@seduc.go.gov.br](mailto:chefiadegabinete@seduc.go.gov.br)

Site: [www.educacao.go.gov.br](http://www.educacao.go.gov.br)

Ouvidoria: [www.cge.go.gov.br/ouvidoria](http://www.cge.go.gov.br/ouvidoria)



Estado de Goiás

## Serviços Disponíveis

- Emissão de certificado de conclusão de curso;
- Emissão do Histórico Escolar;
- Emissão do Boletim Escolar;
- Solicitação de atendimento ao estudante com deficiência auditiva;
- Solicitação de atendimento aos estudantes com deficiências visuais;
- Solicitação de documentos escolares das instituições de ensino extintas;
- Solicitação de matrícula (a qualquer tempo);
- Solicitação de renovação de matrícula;
- Solicitação de transferência escolar.



# Emissão de certificado de conclusão de curso

## O que é?

Por meio deste serviço, a Secretaria de Estado da Educação emite certificado de conclusão de curso, registrado ou autenticado pelo Departamento responsável.

## Quem pode utilizar este serviço?

### Estudante ou seu responsável legal

Comprovante de endereço, cópia do RG, CPF, Certidão de casamento ou nascimento.

## Prioridades de atendimento

Nos termos da Lei nº 10.048/00, terão atendimento prioritário, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais.

## Área responsável

Unidade escolar da rede estadual de ensino

## Etapas para a realização deste serviço

### I Solicitação de Certificado

O pedido de certificação deve ocorrer nas unidades escolares certificadoras da Seduc e corresponde a solicitação de transcrição do registro de certificado pelos estudantes em geral. O Registro de certificados de 2ª vias de escolas abertas é conforme Resolução CEE/GO nº 260/2005.

Custos

Esta etapa é gratuita.



Documentação

Cadastro de Pessoa Física (CPF)

Canais de prestação

•**Presencial:**

Avenida Anhangüera, nº 1630, Setor Leste Vila Nova, Goiânia – GO, CEP: 74643-010.

•**Web:**

**Sistema Eletrônico (SEI):** <http://www.administracao.go.gov.br>

## 2 Solicitação de Certificado do Exame Nacional do Ensino Médio - ENEM

O pedido de certificação deve ocorrer nas unidades escolares certificadoras da Seduc e corresponde à solicitação de transcrição do registro de certificados para candidatos acima de 18 anos. Esse serviço também aplica aos certificados de 2ª vias do ENEM nas edições de 2009 a 2016 Resolução CEE/CP -GO nº 01 de 20/01/2017.

Custos

- Esta etapa é gratuita.

Documentação

- Cadastro de Pessoa Física (CPF).

Canais de prestação

**Presencial:**

Avenida Anhangüera, nº 1630, Setor Leste Vila Nova, Goiânia – GO, CEP: 74643-010.



- **Web:**

Sistema Eletrônico (SEI): <http://www.administracao.go.gov.br>

### **3 Solicitação de Certificado do Exame Nacional para Certificação de Competências de Jovens e Adultos - ENCCEJA**

O pedido de certificação deve ocorrer nas unidades escolares certificadoras da Seduc e corresponde à solicitação de transcrição do registro de certificados, para candidatos a partir de 15 anos nível fundamental; 18 anos nível médio. O Registro de Certificado de 2ª via do ENCCEJA das edições a partir de 2008 atende a Resolução CEE/CP - GO nº 07 de 19/10/2018 e o Parecer CEE/CP nº 26 de 19/10/2018.

Custos

- Esta etapa é gratuita.

Documentação

- Cadastro de Pessoa Física (CPF).

Canais de prestação

- **Presencial:**

Avenida Anhanguera, nº 1630, Setor Leste Vila Nova, Goiânia – GO, CEP: 74643-010.

- **Web:**

Sistema Eletrônico (SEI): <http://www.administracao.go.gov.br>

### **4 Solicitação de certificado para estudantes do exterior**

O candidato deverá solicitar na Coordenação Regional de Ensino quando morar no interior ou



Estado de Goiás

na sede da Seduc – na Gerência de Educação de Jovens e Adultos para realizar o aproveitamento total ou parcial de estudos, conforme Resolução CEE/CP - GO nº 07 de 19/10/2018 e Parecer CEE/CP nº 26 de 19/10/2018 e Resolução CEE/CP – GO nº 02 de 31 de maio de 2019.

Custos

- Esta etapa é gratuita.

Documentação

- Cadastro de Pessoa Física (CPF).

Canais de prestação

- Presencial:**

Avenida Anhanguera, nº 1630, Setor Leste Vila Nova, Goiânia – GO, CEP: 74643-010.

- Web:**

**Sistema Eletrônico (SEI):** <http://www.administracao.go.gov.br>

## 5 Solicitação de Certificado EJA realizado em escola já extinta

O candidato deverá solicitar na Coordenação Regional de Ensino ou Acervo de Escolas Extintas a análise, correções de certificados registros ou autenticação de todo o Acervo das Escolas Extintas da EJA do Estado de Goiás, conforme resolução CEE/CEB-GO nº 260/2005.

Custos

- Esta etapa é gratuita.

Documentação

Cadastro de Pessoa Física (CPF).





Canais de prestação

**Presencial:**

Avenida Anhanguera, nº 1630, Setor Leste Vila Nova, Goiânia – GO, CEP: 74643-010.

•**Web:**

**Sistema Eletrônico (SEI):** <http://www.administracao.go.gov.br>

**6 Solicitação de verificação de veracidade de certificados solicitados pelas universidades, empresas ou pelo interessado.**

Por esse serviço poderá ser confirmado a veracidade de certificados solicitados pelas universidades, empresas ou pelo interessado.

Custos

- Esta etapa é gratuita.

Documentação

- Cadastro de Pessoa Física (CPF)

Canais de prestação

•**Presencial:**

Avenida Anhanguera, nº 1630, Setor Leste Vila Nova, Goiânia – GO, CEP: 74643-010.

•**Web:**



Sistema Eletrônico (SEI): <http://www.administracao.go.gov.br>

## 7 Orientações sobre a Escrituração e Aproveitamento de estudos

Por meio deste serviço, o cidadão poderá solicitar a certificação de aproveitamento de estudos.

Custos

- Esta etapa é gratuita.

Documentação

- Cadastro de Pessoa Física (CPF).

Canais de prestação

- **Presencial:**

Avenida Anhanguera, nº 1630, Setor Leste Vila Nova, Goiânia – GO, CEP: 74643-010.

- **E-mail:**

certificacaoeja@seduc.go.gov.br

- **Telefone:**

- (62) 3201-3260/3275/3240

# Emissão do Histórico Escolar

## O que é?

Emissão da documentação que comprova a vida escolar do estudante onde são registradas as avaliações, a frequência e a carga horária cumprida.

## Quem pode utilizar este serviço?

### Estudante ou seu representante legal

Para estudantes maiores de idade documento de identidade e no caso dos menores de idade, deverá ser representado o documento de identificação do responsável legal.

## Prioridades de atendimento

A prioridade de atendimento é de acordo com a ordem de solicitação.

## Área responsável

Secretaria da unidade escolar e caso a escola foi extinta procurar o Acervo de Escolas Extintas.

## Etapas para a realização deste serviço

### I Solicitação do Histórico

O estudante ou seu responsável legal entra em contato com a secretaria da unidade escolar e solicita o documento escolar.

Custos

- Esta etapa é gratuita.



Documentação

- Cadastro de Pessoa Física (CPF).

Canais de prestação

- **Presencial:**

Na secretaria da unidade escolar em que o aluno está matriculado ou no acervo de escolas extintas se a escola foi extinta.

## 2 Retirada do Histórico Escolar

Entrega do Histórico Escolar ao solicitante ou a seu representante legal.

Custos

- Esta etapa é gratuita.

Documentação

- Cadastro de Pessoa Física (CPF).

Canais de prestação

- **Presencial:**

Na secretaria da unidade escolar em que o aluno está matriculado ou no Acervo de escolas extintas se a escola foi extinta.

### Quanto tempo leva?

Até 30 dias corridos.

O prazo de entrega é de 30 dias a partir da data de solicitação. Porém se houver necessidade da validação do documento escolar pelo Conselho Estadual de Educação esse prazo é prorrogado, devido a necessidade do Parecer para expedir o documento.



# Emissão do Boletim Escolar

## O que é?

Por meio deste serviço, a Seduc emite o documento escolar que apresenta o resultado bimestral/trimestral obtido pelo estudante no decorrer do ano letivo.

## Quem pode utilizar este serviço?

### O estudante ou seu representante legal

Estar matriculado na unidade escolar ou apresentar documentação pessoal que comprove ser o representante legal do estudante.

## Prioridades de atendimento

Nos termos da Lei nº 10.048/00, terão atendimento prioritário, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais.

## Área responsável

Secretaria da Unidade Escolar de matrícula do estudante.

## Etapas para a realização deste serviço

### I Solicitação

No término do bimestre ou do ano letivo, o estudante ou seu representante legal entra em contato com a secretaria da unidade escolar e solicita o Boletim.

Custos



- Esta etapa é gratuita

Documentação

- Cadastro de Pessoa Física (CPF)

Canais de prestação

- **Presencial:**

Na secretaria da unidade escolar em que o aluno estiver matriculado.

### **Quanto tempo leva?**

Até 5 dias úteis.

O tempo de atendimento desse serviço é até cinco dias úteis, salvo excepcionalidades.



# Solicitação de atendimento ao estudante com deficiência auditiva

## O que é?

Atendimento complementar aos estudantes surdos.

## Quem pode utilizar este serviço?

O representante legal do estudante

Procurar diretamente o Centro de Atendimento ao Surdo - CAS.

## Prioridades de atendimento

Nos termos da Lei nº 10.048/00, terão atendimento prioritário, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais.

## Área responsável

Centro de Capacitação de Profissionais de Educação e de Atendimento às Pessoas com Surdez - CAS

## Etapas para a realização deste serviço

### I Solicitação

O representante legal do estudante aciona o Centro de Atendimento ao Surdo - CAS, acompanhado do estudante.

Custos



Esta etapa é gratuita.

Documentação

- Cadastro de Pessoa Física (CPF)

Canais de prestação

- **Presencial:**

6ª Avenida, equina com a Rua 217, n. 21, Setor Leste Universitário, Goiânia-GO.

- **Telefone:**

(62) 3201-7421

## 2 Atendimento ao estudante

Após as análises documental e pericial, o estudante receberá o suporte educacional através do acompanhamento no CAS, em horário complementar ao da escola de período regular.

Custos

- Esta etapa é gratuita.

Documentação

- Cadastro de Pessoa Física (CPF).

Canais de prestação

- **Presencial:**





6a Avenida, equina com a Rua 217, n. 21, Setor Leste Universitário, Goiânia-GO.

• **Telefone:**

(62) 3201-3980

**Quanto tempo leva?**

Até 5 dias úteis.



Estado de Goiás

# Solicitação de atendimento aos estudantes com deficiências visuais

## O que é?

Atendimento complementar aos estudantes com deficiências visuais.

## Quem pode utilizar este serviço?

### Representantes dos estudantes portadores de deficiências visuais

Procurar diretamente o Centro de Apoio Pedagógico para atendimento as Pessoas com Deficiência Visual, na presença do estudante com deficiência visual.

## Prioridades de atendimento

Nos termos da Lei nº 10.048/00, terão atendimento prioritário, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais.

## Área responsável

Centro de Apoio Pedagógico para Atendimento as Pessoas com Deficiências Visuais - CAP/CEBRAV.

## Etapas para a realização deste serviço

### I Solicitação

O representante legal do estudante portador da deficiência visual entra em contato com CAP/CEBRAV e solicita o acompanhamento complementar do estudante.



Custos

- Esta etapa é gratuita.

Documentação

- Cadastro de Pessoa Física (CPF).

Canais de prestação

- Presencial:**

Rua 134, esquina com a Rua 18 e 106, Setor Leste Universitário, Goiânia-GO.

- Telefone:**

(62) 3201-7421

## 2 Oferta do ensino complementar

Após análise documental e perícia o estudante passa a receber atendimento complementar em horário diferenciado do ensino regular.

Custos

- Esta etapa é gratuita.

Documentação

- Cadastro de Pessoa Física (CPF).

Canais de prestação

- Presencial:**



Rua 134, esquina com a Rua 18 e 106, Setor Leste Universitário, Goiânia-GO.

• **Telefone:**

(62) 3201-7421

**Quanto tempo leva?**

Até 5 dias úteis



# Solicitação de documentos escolares das Instituições de ensino extintas

## O que é?

Por meio deste serviço a Secretaria de Estado da Educação através do Acervo de Escolas Extintas, recebe pedidos de Históricos, Certificados e Diplomas de pessoas que estudaram em Instituições de Ensino extintas de Goiânia que disponibilizaram seus arquivos ao Acervo. Os cidadãos que cursaram os estudos nas escolas extintas dos interiores deverão contactar as Coordenações Regionais de Educação para realizarem as solicitações.

## Quem pode utilizar este serviço?

### Pessoa Física

Ter estudado em Instituição de ensino extinta ou ser procurador legal. Nome completo e cópia do (a): RG **ou** Certidão de Nascimento **ou** Certidão de Casamento. Nome da Instituição de Ensino na qual estudou. Telefone e e-mail do solicitante.

**Obs.:** O Acervo não abre solicitação com CNH.

## Prioridades de atendimento

Nos termos da Lei nº 10.048/00 terão atendimento prioritário, gestantes, lactantes, pessoas com crianças de colo, idosos (acima de 60 anos) e portadores de necessidades especiais.

## Área responsável

Acervo de Escolas Extintas ou Coordenações Regionais de Educação.

## Etapas para a realização deste serviço

## 1 Solicitação

A pessoa ou procurador legal entra em contato com o Acervo para solicitar o documento escolar.

Custos

- Esta etapa é gratuita.

Documentação

- Cadastro de Pessoa Física (CPF);
- Registro Geral (RG) / Identidade.

Canais de prestação

- Presencial:**

**Presencial:** Rua Hugo de Carvalho Ramos, nº 201, Vila Irani, Goiânia – GO, CEP: 74523-280.

Obs. No interior do Estado, contactar a Coordenação Regional de Educação a qual a unidade escolar está jurisdicionada.

- E-mail:**

acervo.seduc@educ.go.gov.br

## 2 Abertura do Processo

Identificado o nome do solicitante nos arquivos da instituição de ensino solicitada ao Acervo, será aberto o processo gerando um número de protocolo interno para acompanhamento.

Custos

- Esta etapa é gratuita.



Canais de prestação

**Presencial:**

**Presencial:** Rua Hugo de Carvalho Ramos, nº 201, Vila Irani, Goiânia – GO, CEP: 74523-280.

- Obs. No interior do Estado, contactar a Coordenação Regional de educação, à qual a unidade escolar está jurisdicionada.

**•E-mail:**

acervo.seduc@educ.go.gov.br

**•Telefone:**

(62) 3531-8102 ou (62)3531-7700

No interior contactar as Coordenações Regionais de Educação

### **3** **Elaboração e entrega do Documento Escolar**

Após análise da documentação disponibilizada pela instituição de Ensino extinta, conforme a Lei de Diretrizes e Bases da Educação vigente, durante o período de estudos cursados será digitado o documento escolar encaminhado para registro e assinatura.

Custos

- Esta etapa é gratuita.

Canais de prestação

**•Presencial:**



**Presencial:** Rua Hugo de Carvalho Ramos, nº 201, Vila Irani, Goiânia – GO, CEP: 74523-280.

Obs. No interior do Estado, contactar a Coordenação Regional de Educação, à qual a Unidade Escolar está jurisdicionada.

**E-mail:**

•acervo.seduc@educ.go.gov.br

**Quanto tempo leva?**

Até 30 dias corridos.

O prazo de entrega é de 30 dias a partir da data de solicitação, ressalvados os casos de excepcionalidades.





# Solicitação de Matrícula (a qualquer tempo)

## O que é?

Matrícula para estudantes que estão fora da Rede Estadual Pública de Ensino e queiram obter matrícula em instituição de ensino da rede pública estadual no decorrer do ano letivo.

## Quem pode utilizar este serviço?

**Estudante ou seu representante legal**

Declaração de transferência e documentos pessoais do estudante e do responsável legal.

## Prioridades de atendimento

Por ordem de solicitação da vaga.

## Área responsável

Na secretaria da unidade escolar ou na Coordenação Regional de Educação.

## Etapas para a realização deste serviço

### I Solicitação da vaga

O estudante ou seu representante legal entra em contato com a secretaria da unidade escolar ou com a Coordenação Regional de Educação, com a documentação e solicita a vaga.

Custos

- Esta etapa é gratuita.



Documentação

- Cadastro de Pessoa Física (CPF)

Canais de prestação

- **Presencial:**

Na secretaria da unidade escolar ou na Coordenação Regional de Educação de acordo com a opção do aluno ou de seu responsável.

## 2 Efetivação do estudo

Após a efetivação da matrícula o estudante passa a frequentar a unidade escolar de sua escolha.

Custos

- Esta etapa é gratuita.

Documentação

- Cadastro de Pessoa Física (CPF)

Canais de prestação

- **Presencial:**

Na unidade escolar, de acordo com a opção do aluno ou de seu responsável.

### Quanto tempo leva?

Até 5 dias úteis.

O prazo de atendimento pode ocorrer de forma imediata de acordo com a demanda da localidade de escolha.



# Solicitação de Renovação de Matrícula

## O que é?

Procedimento para confirmar o interesse do estudante matriculado, no corrente ano, em permanecer na mesma unidade escolar, no ano letivo subsequente. Para tal, é encaminhado documento da unidade escolar para que o estudante, quando maior de idade, ou para seu responsável legal, quando o estudante é menor de idade, manifestar interesse na renovação da matrícula e continuar cursando seus estudos na mesma escola.

## Quem pode utilizar este serviço?

**Estudante matriculado na rede pública estadual ou seu representante legal**

Estar matriculado em unidade escolar da rede pública de ensino estadual.

## Prioridades de atendimento

Todos os alunos são atendidos de acordo com o cronograma escolar.

## Área responsável

Secretaria da unidade escolar de matrícula.

## Etapas para a realização deste serviço

### **I Manifestação de interesse de permanecer na mesma unidade escolar**

O estudante ou seu representante legal, após receber a documentação manifesta seu interesse, na secretaria da unidade escolar, em continuar estudando naquela escola.



Custos

- Esta etapa é gratuita.

Documentação

- Cadastro de Pessoa Física (CPF)

Canais de prestação

- Presencial:**

Na secretaria da Unidade Escolar

## 2 **Cursar o ano subsequente**

Após a efetivação da matrícula o aluno continua seus estudos na unidade escolar no ano subsequente.

Custos

- Esta etapa é gratuita.

Documentação

- Cadastro de Pessoa Física (CPF)

Canais de prestação

- Presencial:**

Na unidade escolar.

### **Quanto tempo leva?**

Até 5 dias úteis.



# Solicitação de Transferência Escolar

## O que é?

Procedimento que permite ao estudante mudar de escola entre as unidades escolares da rede pública estadual de ensino em qualquer época do ano letivo.

## Quem pode utilizar este serviço?

**Estudante matriculado na rede pública estadual de ensino ou seu responsável legal**

Estar matriculado na rede estadual pública de ensino e haver vaga disponível na Unidade Escolar pretendida.

## Prioridades de atendimento

A prioridade de atendimento é por ordem de solicitação da transferência.

## Área responsável

Secretaria da unidade escolar.

## Etapas para a realização deste serviço

### I Solicitação

O estudante ou seu responsável legal entra em contato com a secretaria da unidade escolar e solicita a documentação escolar para a transferência.



Custos

- Esta etapa é gratuita.

Documentação

- Cadastro de Pessoa Física (CPF)

Canais de prestação

- Presencial:**

Na secretaria da unidade escolar de origem.

## 2 Efetivação da Matrícula

Após solicitação da transferência é emitido de imediato a declaração de transferência que deverá ser levada a nova unidade escolar para efetivação da matrícula.

Custos

- Esta etapa é gratuita.

Documentação

- Cadastro de Pessoa Física (CPF)

Canais de prestação

- Presencial:**

Na secretaria da unidade escolar pretendida

### Quanto tempo leva?

Até 30 dias corridos.

O prazo refere-se a entrega da documentação final, sendo que a declaração é emitida de forma imediata.