

Carta de Serviços ao Usuário

I – Serviços oferecidos:

Os seguintes serviços são oferecidos em atendimento ao que estabelece a legislação referente ao assunto, especificamente o Decreto-Lei nº 1.171, de 21/6/1971; o Decreto nº 2.278, de 17/7/1997; e a Portaria nº 3.726/GM-MD, de 12/11/2020:

- a) Inscrição de pessoa jurídica como Entidade Executante (EE) de Aerolevanteamento;
- b) Aprovação dos projetos de aerolevanteamentos a serem executados pelas EE inscritas; e
- c) Divulgação dos metadados dos aerolevanteamentos executados, no sítio do Ministério da Defesa (MD) na *internet*.

Esses serviços são oferecidos pelo MD, por intermédio da Seção de Geoinformação, Meteorologia e Aerolevanteamento da Subchefia de Integração Logística da Chefia de Logística e Mobilização do Estado-Maior Conjunto das Forças Armadas (SEGMA/SUBILOG/CHELOG/EMCFA).

II – Requisitos e documentos necessários para acessar os serviços:

Conforme a Portaria nº 3.726/GM-MD/2020 e Formulários adjuntos, a inscrição da EE pode ser autorizada como:

Categoria “A” – para EE que realizam todas as fases do aerolevanteamento;

Categoria “B” – para EE que realizam apenas a fase aeroespacial; e

Categoria “C” – para EE que realizam apenas a fase decorrente do aerolevanteamento, a qual se inicia em gabinete, com o processamento primário do Original de Aerolevanteamento (OA) obtido em voo, gerando o chamado Produto Primário de Aerolevanteamento (PPA) e seus produtos decorrentes.

Empresas de geoprocessamento de imagens relativas a produtos decorrentes, sem trabalhos com OA/PPA não necessitam de inscrição nessa categoria.

Essa inscrição pode ser requerida por:

- entidade privada constituída sob as leis brasileiras, com sede e administração no País, que tenha incluso em seu objeto social a execução de serviços de aerolevanteamento; e
- entidade pública de governos estaduais que tenha por competência legal a execução de serviços de aerolevanteamento.

A documentação solicitada para inscrição, para a aprovação dos projetos de aerolevanteamento e para divulgação de metadados consta no sítio do MD na *internet*, no link <https://www.gov.br/defesa/pt-br/assuntos/aerolevanteamento/aerolevanteamento.pdf>.

III – Etapas para processamento dos serviços:

a) A inscrição junto ao MD obedece a três etapas, de acordo com o estabelecido na Portaria nº 3.726/GM-MD/2020:

- Primeira Etapa: comprovação da capacitação jurídica e da regularidade fiscal e trabalhista da pessoa jurídica interessada, por meio do envio da documentação necessária ao MD;
- Segunda Etapa: comprovação da capacidade técnica da empresa, por meio de visita realizada por representantes credenciados pelo MD, agendada com pelo menos 120 (cento e vinte) dias de antecedência, ou Apresentação Institucional, conforme o caso; e
- Terceira Etapa: confecção de relatório referente às etapas anteriores e publicação da portaria de inscrição no Diário Oficial da União.

b) A aprovação dos projetos de aerolevantamento demanda análise dos respectivos Formulários F (AAFA) encaminhados pela EE, conforme constante do Sistema de Cadastro de Levantamentos Aeroespaciais do Território Nacional (SisCLATEN). Também dependerá da entrega ao MD dos Formulários J relativos a metadados de projetos já executados anteriormente, se houver.

c) A divulgação dos metadados do aerolevantamento executado no sítio do MD na *internet* ocorrerá após a entrega ao órgão do Formulário J relativo ao respectivo projeto.

IV – Prazo de prestação do serviço:

Em média, o tempo necessário para a prestação dos serviços, desde que atendidas as exigências previstas na Portaria nº 3.726/GM-MD, de 12 de novembro de 2020, e sanadas as não conformidades existentes, é o seguinte:

a) Inscrição de EE no MD:

- 120 (cento e vinte dias), para os atos requeridos até 1º de fevereiro de 2021;
- 90 (noventa dias), para os requerimentos apresentados até 1º de fevereiro de 2022; e
- 60 (sessenta dias), para os requerimentos apresentados a partir de 2 de fevereiro de 2022.

b) Aprovação dos projetos de aerolevantamento:

- 30 (trinta) dias, considerando não haver outros projetos na frente.

c) Divulgação dos metadados dos aerolevantamentos executados no sítio do MD:

- 5 (cinco dias) úteis após o recebimento do Formulário J encaminhado pela EE.

Obs.: o encaminhamento de documentos completos e desprovidos de erros contribui eficazmente com a redução do tempo para o serviço solicitado e para o atendimento de outros interessados que se encontram com documentação aguardando apreciação.

V – Forma de prestação de serviço:

Os serviços são prestados por meio de informações no sítio do MD (www.defesa.gov.br) e pelo Sistema de Cadastro de Levantamentos Aeroespaciais do Território Nacional (SisCLATEN) (<https://sisclaten.defesa.gov.br>), complementadas, quando necessário, por documentos enviados por *e-mail*/correios, os quais serão analisados documental e tecnicamente.

VI – Forma de comunicação com o solicitante dos serviços:

A comunicação é feita por contatos telefônicos e/ou *e-mail*, além da verificação do status de avaliação dos pedidos no SisCLATEN.

VII – Locais e formas de acessar os serviços:

Os serviços podem ser acessados por contato telefônico, por *e-mail* ou pelo SisCLATEN.

VIII – Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

O atendimento é feito de acordo com a data de envio de pedidos de inscrição/projetos no SisCLATEN, ou de protocolo da documentação no MD, quando for o caso, de forma a não prejudicar nenhuma EE ou projeto em relação ao outro, uma vez que há vínculos contratuais e recursos envolvidos.

Obs.: é de inteira responsabilidade do interessado o planejamento de riscos contratuais pelos tempos envolvidos na inscrição e na autorização dos projetos de aerolevantamento, antes de qualquer assunção de compromisso com Entidades Contratantes públicas ou privadas, assim como o envio correto da documentação. Dúvidas deverão ser retiradas diretamente com o setor responsável no MD, como parte componente de um planejamento eficaz, lembrando que se deve levar em conta os procedimentos e tempos inerentes a outros órgãos, necessários

após a autorização de aerolevamento. Não são aceitas solicitações de prioridade que possam prejudicar outras EE que aguardam análise de seus documentos.

IX – Tempo de espera para atendimento:

Pelos meios de comunicação:

Contato Telefônico: atendimento imediato.

E-mail: até 2 (dois) dias úteis.

SisCLATEN: até 2 (dois) dias úteis.

X – Mecanismos de comunicação com os usuários:

A comunicação com os usuários é, em sua maior parte, virtual (por *e-mail* ou pelo SisCLATEN), havendo também contatos telefônicos.

XI – Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:

Sugestões e reclamações são recebidas pela Ouvidoria do MD. Como procedimento padrão, as respostas são baseadas na legislação vigente e, quando necessária, é feita consulta a setores e órgãos internos que possam ajudar a dirimir dúvidas ou apresentar soluções, tais como a Consultoria Jurídica do MD e órgãos das Forças Armadas.

XII – Etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização de serviços, incluídas as estimativas de prazos:

Especificamente para o processo de inscrição, este é realizado em três etapas específicas que somadas levam, em média, 120 (cento e vinte) dias:

-Primeira Etapa: 15 (quinze) dias;

-Segunda Etapa: 90 (noventa) dias, caso houver necessidade de Visita Técnica; e

-Terceira Etapa: 15 (quinze) dias úteis.

XIII – Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização dos serviços solicitados:

a) Inscrição:

-Primeira Etapa: a empresa verifica no SisCLATEN o status em que seu pedido se encontra ou é informada por *e-mail* logo após a avaliação da documentação, se recebida pelo Protocolo do MD. Em caso de pendências na documentação, é solicitado envio do(s) documento(s) faltante(s).

-Segunda Etapa: é marcada data de Visita Técnica à empresa, por *e-mail* e contato telefônico, feitos pelo pessoal da área técnica da SEGMA. Alternativamente, dependendo de cada caso, poderá ser marcada Apresentação Institucional pela EE na SEGMA.

-Terceira Etapa: após a publicação no Diário Oficial da União, a empresa recebe *e-mail*, com arquivos em PDF da publicação da Portaria de inscrição.

b) Aprovação dos projetos de aerolevamento:

-A EE receberá pelo SisCLATEN a AAFA (Formulário F) digitalmente assinada por autoridade responsável no MD, com a autorização para o aerolevamento, necessitando cumprir outras obrigações posteriores, emanadas pelas demais organizações envolvidas, a fim de obter acesso ao espaço aéreo, conforme instruído na Portaria nº 3.726/GM-MD/2020.

c) Divulgação dos metadados dos aerolevamentos executados:

- Consulta da EE ao SisCLATEN no sítio do MD na *internet*.

XIV – Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:

Tratamento dispensado com cordialidade, urbanidade e celeridade, conforme exigido do serviço público em geral.

XV – Elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento:

Não há atendimento presencial, sendo feito exclusivamente por telefone e *e-mail*. Para o processo de inscrição no MD, caso seja definida a Apresentação Institucional como opção à Visita Técnica à sede da EE, esta ocorrerá nas dependências da SEGMA.

XVI – Condições mínimas observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto:

Não há atendimento presencial, sendo feito exclusivamente por telefone e *e-mail*, contudo, as instalações do MD atendem a todas as especificações, caso necessário.

XVII – Procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível:

O atendimento poderá ser feito por contato telefônico.

XVIII – Outras informações julgadas de interesse dos usuários:

Além da inscrição de novas EE, é feita a renovação de inscrições, dentro do período regular de validade da portaria concedida pelo MD.