

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 Normativa nº 101/GM-MD, de 26/12/2018:

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

Esses serviços são oferecidos pelo MD, por intermédio da Seção de Geoinformação, Meteorologia e Aerolevamento 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 Normativa nº 101/GM-MD/2018 e Formulários adjuntos, a inscrição da EE pode ser autorizada como:

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

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

Categoria “C” – para EE que realizam apenas a fase decorrente do aerolevamento, a qual se inicia em gabinete, com o processamento primário do Original de Aerolevamento (OA) obtido em voo, gerando o chamado PPA (Produto Primário de Aerolevamento) 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 aerolevamento; e
- entidade pública de governos estaduais que tenha por competência legal a execução de serviços de aerolevamento.

A documentação solicitada para inscrição, para a aprovação dos projetos de aerolevamento e para divulgação de metadados consta no sítio do MD na internet, no [link https://defesa.gov.br/aerolevamento](https://defesa.gov.br/aerolevamento)

III – Etapas para processamento dos serviços:

a) A inscrição junto ao MD obedece a três etapas, de acordo com o estabelecido na Portaria Normativa nº 101/GM-MD/2018:

- 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 130 (cento e trinta) 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 aerolevamento demanda análise dos respectivos Formulários F (AAFA) encaminhados pela EE, com modelo em versão mais atualizada disponível em

<https://defesa.gov.br/aerolevamento>. 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 aerolevamento 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 é o seguinte:

a) Inscrição de EE no MD:

- Os prazos são variáveis, sendo que todo o processo é encerrado, em média, em 180 (cento e oitenta) dias.

b) Aprovação dos projetos de aerolevamento:

- 5 (cinco dias úteis) considerando não haver outros projetos na frente.

c) Divulgação dos metadados dos aerolevamentos executados no site 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), complementadas 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*.

VII – Locais e formas de acessar os serviços:

Os serviços podem ser acessados por contato telefônico, por *e-mail* ou pelo Sistema de Cadastros de Levantamentos Aeroespaciais do Território Nacional (SisCLATEN).

VIII – Usuários que farão jus à prioridade no atendimento:

O atendimento é feito de acordo com a data de protocolo da documentação no MD, 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 aerolevamento, 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 deve-se 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*), 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, 180 (cento e oitenta) dias:

- Primeira Etapa: 30 (trinta) dias;
- Segunda Etapa: 130 (cento e trinta) dias, caso houver necessidade de Visita Técnica; e
- Terceira Etapa: 20 (vinte) 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 é informada por *e-mail* logo após a avaliação da documentação 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 por *e-mail* 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 Normativa nº 101/GM-MD/2018.

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.