

## Carta de Serviços ao Usuário

### I – Serviço oferecido:

A inscrição de pessoa jurídica como Entidade Executante de Aerolevanteamento e, posteriormente, a aprovação dos projetos de aerolevanteamentos a serem executados pelas empresas inscritas é um serviço oferecido pelo Ministério da Defesa, 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).

É autorizada a inscrição como Categoria “A” – para entidades que realizam todas as fases do aerolevanteamento, Categoria “B” – para entidades que realizam apenas a fase aeroespacial; e Categoria “C” – para entidades que realizam apenas a fase decorrente do aerolevanteamento.

Esse serviço é oferecido em atendimento ao que estabelece a legislação referente ao assunto: Decreto-Lei nº 1.171, de 21/6/1971; Decreto nº 2.278, de 17/7/1997; e Portaria Normativa nº 953/MD, de 16/4/2014.

### II – Requisitos e documentos necessários para acessar o serviço:

Conforme a Portaria Normativa nº 953/MD/2014, a 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 consta do *site* <https://defesa.gov.br/aerolevanteamento/perguntas-frequentes-cartografia-e-aerolevanteamento>

### III – Etapas para processamento do serviço:

A inscrição junto ao Ministério da Defesa obedece, de acordo com o estabelecido na Portaria Normativa nº 953/MD/2014, a três etapas:

- Primeira Etapa: comprovação da capacitação jurídica e da regularidade fiscal e trabalhista da pessoa jurídica interessada, por meio do envio da documentação necessária ao Ministério da Defesa;
- 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; e
- Terceira Etapa: confecção de relatório referente às etapas anteriores e publicação da portaria de inscrição no Diário Oficial da União.

### IV – Prazo de prestação do serviço:

Em média, o tempo necessário para a prestação do serviço é o seguinte:

- Primeira Etapa: 30 (trinta) dias;
- Segunda Etapa: 180 (cento e oitenta) dias; e
- Terceira Etapa: 20 (vinte) dias úteis.

### V – Forma de prestação de serviço:

O serviço é prestado por meio do *site* do Ministério da Defesa ([www.defesa.gov.br](http://www.defesa.gov.br)), complementado por documentos enviados pelos Correios.

## **VI – Forma de comunicação com o solicitante do serviço:**

A comunicação é feita por contatos telefônicos e/ou *e-mail*.

## **VII – Locais e formas de acessar o serviço:**

O serviço pode ser acessado 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 Ministério da Defesa, de forma a não prejudicar nenhum projeto em relação ao outro, uma vez que há relações contratuais envolvidas.

## **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 – Prazo para a realização dos serviços:**

Em relação à inscrição os prazos são variáveis, sendo que todo o processo é encerrado, em média, em 230 (duzentos e trinta) dias.

Obs.: o encaminhamento de documentos sem erros contribui eficazmente com a redução do tempo.

## **XI – Mecanismos de comunicação com os usuários:**

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

## **XII – Procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações:**

Sugestões e reclamações são recebidas pela Ouvidoria do Ministério da Defesa. 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 Ministério da Defesa e órgãos das Forças Armadas.

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

O processo de inscrição é realizado em três etapas específicas que somadas levam, em média, 230 (duzentos e trinta) dias:

- Primeira Etapa: 30 (trinta) dias;
- Segunda Etapa: 180 (cento e oitenta) dias; e
- Terceira Etapa: 20 (vinte) dias úteis.

**XIV – Mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado:**

- Primeira Etapa: a empresa é informada por *e-mail* logo após a avaliação da documentação recebida pelo Protocolo do Ministério da Defesa. Em caso de pendências na documentação, é solicitado envio do(s) documento(s) faltante(s).
- Segunda Etapa: é marcada data de visita à empresa, por *e-mail* e contato telefônico, feitos pelo pessoal da área técnica da 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.

**XV – Tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento:**

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

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

Não há atendimento presencial, sendo feito exclusivamente por telefone e *e-mail*.

**XVII – 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 Ministério da Defesa atendem a todas as especificações, caso necessário.

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

O atendimento poderá ser feito por telefone, quando aplicável.

**XIX – Outras informações julgadas de interesse dos usuários:**

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