



DIRETORIA DE ATIVIDADES TÉCNICAS

CIRCULAR Nº 11/2009

Padroniza o emprego de Formulário de Atendimento Técnico (FAT) no Serviço de Segurança Contra Incêndio e Pânico (SSCIP), visando à disponibilização de seu protocolo via internet, através de e-mail institucional.

1 – INTRODUÇÃO

Em consonância com a política do Governo do Estado de Minas Gerais, que estabeleceu metas para melhorar o atendimento ao público externo, por meio do Projeto Estruturador Descomplicar, o Serviço de Segurança Contra Incêndio e Pânico (SSCIP), em razão da grande demanda de solicitações de serviços pelo público externo, passará a receber Formulários de Atendimento Técnico via e-mail, para determinadas solicitações.

Considerando que o referido formulário, atualmente, é utilizado como forma de comunicação entre o público externo e seu uso tem sido amplamente diversificado, verificou-se necessário disciplinar seu emprego tanto pelo público externo, quanto pelo público interno.

Desta forma, os procedimentos, no que se refere ao protocolo dos FAT, obedecerão às orientações contidas nesta circular, tanto para aqueles que serão enviados via internet, quanto àqueles que necessitarão ser entregues pessoalmente na recepção do SSCIP, até que o Sistema Informatizado INFOSCIP esteja efetivamente implementado.

2 – PROTOCOLO VIA INTERNET (E-MAIL)

Poderão fazer uso do FAT apenas o **proprietário, responsável pelo uso ou responsável técnico**, devendo o interessado se identificar, marcando um “X” no campo próprio para identificação no respectivo formulário.

2.1 - Os Formulários para Atendimento Técnico deverão ser remetidos ao SSCIP, **prioritariamente**, via internet, no endereço eletrônico institucional do SSCIP (disponibilizado na página da DAT no portal do CBMMG), anexo ao e-mail, nos seguintes casos:

- a) Dúvidas técnicas a respeito da legislação de SCIP;

- b) Dúvidas sobre procedimentos administrativos da legislação de SCIP;
- c) Comunicação de extravio de protocolo;
- d) Informação sobre análise de PSCIP (atraso na análise);
- e) Informação sobre situação de vistoria e AVCB (atraso na vistoria);
- f) Informação sobre situação de AVCB (atraso na emissão de AVCB);
- g) Informação sobre andamento de recurso;
- h) Informações sobre edificação ou evento (se há AVCB ou PSCIP);
- i) Solicitação de PSCIP ou documentos para cópia;
- j) Solicitação de reunião para esclarecimento de dúvida sobre PSCIP;

2.2 – Os endereços institucionais dos setores do SSCIP Unidades estarão disponíveis no portal do CBMMG, na página da DAT;

2.3 - O SSCIP, após o recebimento do FAT anexo ao e-mail, enviará mensagem ao solicitante informando o número de protocolo do FAT para controle e acompanhamento;

2.4 – Após o atendimento da solicitação, o SSCIP enviará via e-mail, o ofício de resposta anexado à solicitação;

2.5 – Caso o interessado necessite do ofício resposta assinado pela autoridade competente, deverá constar esta informação no FAT e, tão logo o ofício esteja disponível, será enviada mensagem solicitando sua retirada na recepção do SSCIP;

2.6 – As solicitações de reunião para esclarecimento de dúvida sobre PSCIP serão avaliadas pelo Chefe do SSCIP, que decidirá sobre seu atendimento, de forma a não haver prejuízo ao desenvolvimento dos trabalhos do SSCIP;

3 – PROTOCOLO PRESENCIAL NO SSCIP

3.1 - Continuarão sendo protocolados, **pessoalmente**, no setor de recepção do SSCIP, os FAT que contem documentos anexos necessários à análise do mérito, referente às seguintes solicitações:

- a. Segunda via de AVCB (Correção ou inclusão de dados);
- b. Segunda via de AVCB (extravio de AVCB);
- c. Renovação de AVCB;
- d. Entrada de PSCIP para re-análise ou Reconsideração de Ato;
- e. Entrega de documentos para anexar ao PSCIP;
- f. Solicitação de Declaração de Isenção de AVCB;
- g. Solicitação de Isenção de PET – Evento de Baixo Impacto;
- h. Solicitação de declaração para ressarcimento de TSP;
- i. Solicitação de declaração de cadastramento de Pessoa Física ou Jurídica;
- j. Outros casos que necessitem de formalização de protocolo de entrega no Corpo de Bombeiros Militar;

3.2 – As solicitações da alínea “h” do item 2.1 deverão ser protocoladas somente pelo **proprietário ou procurador** e, no caso da alínea “f”, deverão ser protocoladas pelo **proprietário, responsável pelo uso ou procurador**;

3.3 - O solicitante deverá acompanhar a situação das solicitações das alíneas de “a” a “e” na página da DAT dentro do portal do CBMMG, no caso de edificações na RMBH, e no caso de edificações do interior, o solicitante deverá aguardar a resposta via e-mail;

3.4 – O solicitante poderá protocolar FAT via e-mail para saber a situação do pedido, quando a resposta ultrapassar o prazo previsto na legislação;

3.5– Para os FAT referentes às solicitações das alíneas “f” a “i” do item 2.1, serão respondidos por meio de ofício externo e serão assinados pelo Chefe do Setor de Segurança Contra Incêndio e Pânico. Nestes casos, será enviada resposta ao interessado, informando que o ofício (ou declaração) está disponível para retirada na recepção do SSCIP;

4 – ORIENTAÇÕES

4.1 – **Como forma de padronizar o uso do FAT, doravante, o Anexo G da Instrução Técnica nº 01 será substituído pelo anexo desta Circular.**

4.2 - Não serão respondidas as solicitações de informações sobre procedimentos (análise, vistoria e AVCB) que estejam dentro do prazo previsto na legislação;

4.3 – As solicitações de urgência ou prioridade, somente serão respondidas se houver falha ou atraso pelo SSCIP e/ou motivo justificado (relevância sócio-econômica, etc.);

4.4 - O endereço eletrônico institucional do SSCIP, divulgado na página da DAT, será destinado, exclusivamente, para recebimento dos FAT anexos aos e-mails;

4.5 – Os demais endereços eletrônicos do SSCIP serão utilizados apenas para recebimento de mensagens que não contenham assuntos previstos nos casos de FAT. Será destinado, também, para recebimento de mensagens contendo reclamações, sugestões ou denúncias, sendo que, para estes casos, não será necessário que o conteúdo seja remetido via FAT, anexo ao e-mail;

4.6 - As mensagens contendo solicitações, cujos assuntos se enquadrem na forma de entrada via FAT, sem o respectivo formulário em anexo ao e-mail, não serão respondidas;

4.7 - Os casos de dúvidas quanto aos serviços prestados pelo CBMMG e, especificamente, pelo SSCIP, deverão ser sanadas pelo próprio solicitante na página do Passo-a-Passo de serviços prestados no Portal do CBMMG (link **Serviços**). Os FAT referentes a estes casos não serão respondidos;

4.8 – As dúvidas técnicas somente serão respondidas se estiverem vinculadas a um PSCIP, devendo ser solicitadas apenas pelo proprietário, responsável pelo uso ou responsável técnico;

4.9 – O público externo, nos casos de dúvidas técnicas, deverá, obrigatoriamente, encaminhar a solicitação de esclarecimento, primeiramente, ao setor do SSCIP onde foi protocolado o PSCIP. Caso a dúvida não seja sanada, o setor do SSCIP deverá encaminhar a referida dúvida à Diretoria de Atividades Técnicas para solução;

4.10 - Para fins de padronização e controle para estatísticas do SSCIP, o público externo deverá constar no campo do FAT “Finalidade da consulta” o motivo resumido do pedido, devendo marcar uma das opções constantes do anexo desta Circular;

4.11 – A relação de tipos de solicitações no FAT visa padronizar e identificar de forma rápida qual a necessidade do solicitante e caso o motivo da solicitação não esteja relacionado no campo do FAT, o interessado deverá marcar “outros” e no campo específico do FAT explicar de forma clara qual é o motivo da solicitação;

4.12 – Os setores do SSCIP deverão adotar, obrigatoriamente, o endereço eletrônico (e-mail) disponibilizado pela Corporação através da Diretoria de Tecnologia e Sistemas no ambiente da Intranet, para a comunicação com o público externo e com as demais Unidades e setores do CBMMG;

5 – PERÍODO DE TRANSIÇÃO

5.1 - Será permitida a entrega de FAT, pessoalmente no SSCIP, pelo público externo, especificamente para os casos de desconhecimento da mudança de procedimento, pelo prazo de vinte dias a partir desta data;

5.2 Será permitida a entrega direta na recepção do SSCIP, após o período de carência previsto acima, dos FAT em que o solicitante tenha justificado a dificuldade ou impossibilidade de utilizar os recursos da *internet* para envio da solicitação;

5.3 Os FAT que não atenderem às prescrições desta circular serão desconsiderados e não serão respondidos;

5.4 A mudança prevista nesta circular será implementada, a partir desta data, para a RMBH e para as demais Unidades do interior a data de implementação será a partir de 11 de janeiro de 2010.

Belo Horizonte, 23 de Dezembro de 2009.

ALTAMIR PENIDO DA SILVA, TEN CEL BM
DIRETOR DE ATIVIDADES TÉCNICAS

ANEXO ÚNICO

 <p>BOMBEIRO MILITAR MINAS GERAIS <small>O AMIGO CERTO NAS HORAS INCERTAS</small></p>	<h3>FORMULÁRIO PARA ATENDIMENTO TÉCNICO</h3>		
DATA: ___/___/___	Nº: _____		
Solicitante:			
E-mail:	Tel.:		
Proprietário	Resp. pelo uso	Procurador	Resp. Técnico
Finalidade da Consulta:			
PROTOCOLO PRESENCIAL		PROTOCOLO VIA INTERNET	
Retorno de análise		Reclamação - Atraso em análise	
Pedido de Reconsideração de Ato		Reclamação - Atraso em vistoria	
2ª Via de AVCB (correção – pós atualização PSCIP);		Reclamação - Atraso em emissão de AVCB	
2ª Via de AVCB (extravio);		Declaração de Cadastramento	
2ª Via de Protocolo		Solicitação de Documentos para cópia	
Anexar documento ao PSCIP		Dúvida sobre procedimento administrativo	
Anexar Laudo Técnico ao PSCIP		Dúvida Técnica	
Complementação de TSP		Solicitação de PSCIP para cópia	
Declaração para ressarcimento de TSP		Reunião para esclarecimento sobre PSCIP	
Declaração de Isenção de AVCB (residência)		Informação sobre edificação ou evento	
Declaração Evento de Baixo Impacto (Isenção de PET)		Informação sobre recurso	
Outros:		Outros:	
INFORMAÇÕES SOBRE A EDIFICAÇÃO, INSTALAÇÃO OU ÁREA DE RISCO			
Endereço:			
Área (m²):		Altura (m):	
Projeto técnico nº:		Ocupação:	
Razão Social:		Vistoria nº:	
<hr style="width: 30%; margin: auto;"/> <p>Nome: Assinatura RG/CREA</p>			