



MINISTÉRIO DA DEFESA
COMANDO DA AERONÁUTICA
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA AEROESPACIAL
GRUPO DE SEGURANÇA E DEFESA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS

ORDEM PERMANENTE

Nº 11/2021

ASSUNTO: Atendente ao Portão Principal.

ANEXO: Não há.

RESPONSÁVEL PELO CUMPRIMENTO: Oficial de Dia, Auxiliar ao Oficial de Dia, Adjunto ao Oficial de Dia e Comandante da Guarda ao Portão Principal.

1. DEFINIÇÕES

1.1. ATENDENTE AO PORTÃO PRINCIPAL (ATENDENTE) – Militar responsável pelos contatos concernentes às autorizações de ingresso de visitantes, bem como pela inserção, no sistema Guarda II, das informações referentes a estes colhidas com o interlocutor:

1.2. GUARDA II – Sistema informatizado, destinado ao controle de acesso de pessoal classificado como “Visitante”.

1.3. LEGITIMADO – Pessoa com competência para conceder autorização de ingresso, a saber:

a) permissionário, para estrangeiros visitantes **à área residencial**, mediante acompanhamento do primeiro e registro do Oficial de Dia, no Livro de Ocorrências do Serviço;

b) permissionário e dependente maior de 18 anos residente na vila residencial, para brasileiros visitantes e fornecedores de bens e serviços diretamente vinculados ao residente;

c) Diretor Geral do DCTA (DGDCTA), para estrangeiros em visita institucional, mediante Termo Decisório de Autorização Conferido à Visita de Estrangeiros, conferência dos dados constantes da Ficha de Controle de Visita de Estrangeiro e preenchimento da Ficha de Controle de Entrada e Saída de Visitantes Estrangeiros, pelo Oficial de Dia;

d) pessoal orgânico, para brasileiros visitantes e fornecedores de bens e serviços diretamente vinculados ao seu setor de trabalho, mediante contato via ramal telefônico, **exceto militares de serviço**;

e) gerente, coordenador ou diretor **LOCAL** de instituição pública ou privada que funcione em área arrendada no Campus do CTA, para brasileiros visitantes e fornecedores diretamente vinculados às respectivas instituições; e

f) fiscal de contrato, para prestador de serviço continuado à instituição.

1.4. PESSOAL ORGÂNICO - São os militares e funcionários civis do efetivo de uma OM.

1.5. PESSOAL NÃO ORGÂNICO – É o pessoal civil ou militar que desempenha atividades de caráter permanente na OM, mas que não pertence ao efetivo desta. Por exemplo: militares de outras Forças

Armadas adidos à OM; alunos de pós-graduação do ITA; dependentes, considerando esses os declarados no sistema de controle de acesso SUCOI; inativos; pensionistas; funcionários, colaboradores das instituições públicas ou privadas sediadas neste campus.

1.6. VISITANTES – Pessoal não enquadrado nos subitens “1.4” e “1.5”, com destino à instituição ou residência. Por exemplo: prestadores de serviço aos residentes e à administração com duração não superior a 10 dias, associados das áreas de lazer estranhos ao COMAER, visitantes propriamente ditos:

1.7. PRESTADOR DE SERVIÇO TRANSITÓRIO (PST) – categoria de visitantes possuidores de vínculo transitório com a GUARANAÉ-SJ, em decorrência de prestação de serviço, **cuja duração seja superior a 10 dias, sendo portador de crachá de Prestador de Serviço e QR Code.**

1.8. VINCULADO – Denominação genérica que contempla o pessoal orgânico e não orgânico da GUARANAÉ-SJ.

2. ATENDIMENTO AO PORTÃO PRINCIPAL

2.1. Aplica-se somente ao Portão Principal.

2.2. Toda a autorização de ingresso deverá ser registrada em nome de um legitimado, constante no item “1.3”.

2.3. ROTINA DO ATENDIMENTO NO PORTÃO PRINCIPAL

2.3.1. O atendimento no PORTÃO PRINCIPAL ocorrerá durante vinte e quatro horas.

2.3.2. O local de permanência do Atendente ao Portão Principal, é a Sala de Atendimento e Prontidão do Portão Principal.

2.3.3. O serviço iniciar-se-á às **6 h e será encerrado às 23 h** (o mais antigo do atendimento deverá apresentar-se no ato da chegada para o serviço e às 23 h para a liberação da equipe).

2.3.4. Após liberação dos atendentes pelo OD, o graduado no quarto de hora de Permanência ao Portão Principal realizará o atendimento do Portão Principal, não permanecendo na Sala de Atendimento, visto que as suas atribuições abarcarão a fiscalização de demandas e procedimentos de serviço do portão:

a) nos dias de não funcionamento do Portão da Faria Lima, o serviço de atendimento será efetivado com o Comandante da Guarda do mencionado Portão e dois soldados escalados. Nessa situação, o graduado atuará no serviço até as 21 h 30 min. A contar do horário mencionado, a equipe de atendentes será composta pelos referidos soldados e supervisionada pelo Adjunto ao Oficial de Dia, até as 22 h; e

b) o fato de serem atribuídas atividades de Atendente ao Portão Principal ao Sargento de Dia ao Portão da Faria Lima não afasta a sua participação na escala de Permanência ao Portão Principal.

2.3.5. Das 5 h 30 min às 6 h, o atendimento será realizado pelo Adjunto ao Oficial de Dia.

2.3.6. Os militares escalados em boletim, como atendentes, deverão permanecer na sala de atendimento, ausentando-se somente com a anuência do Adjunto ao Oficial de Dia, para refeições e asseio corporal :

a) o mais antigo do atendimento será o responsável pela coordenação do revezamento do efetivo para a realização das refeições nos horários previstos, de forma que nenhum militar se ausente do posto por mais que 45 min;

b) o revezamento deverá ocorrer de maneira que sempre haja dois militares no atendimento, por ocasião dos horários das refeições;

c) deverá haver checagem das condições de funcionamento dos equipamentos necessários à realização de suas tarefas ao assumir o serviço;

- d) o mais antigo deverá reportar ao OD, de imediato, as panes no sistema;
- e) a Sala de Atendimento deverá estar sempre limpa e apresentável;
- f) as estações de trabalho não devem ser utilizadas para atividades estranhas ao atendimento; e
- g) ao término do serviço, o ramal de atendimento do Portão Principal (3030) deverá ser habilitado para a sala do Adjunto ao Oficial de Dia, conforme orientações afixadas nos aparelhos das extremidades. O mais antigo, escalado como Atendente ao Portão Principal, deverá primar pela realização do procedimento em tela.

2.4. PROCEDIMENTOS DE AUTORIZAÇÃO PARA ACESSO DE VISITANTES E PRESTADORES DE SERVIÇO

2.4.1. Todas as visitas serão precedidas de registro de autorização de ingresso.

2.4.2. Para fins de otimização dos procedimentos de controle de acesso, o legitimado deverá comunicar, previamente à Sala de Atendimento do Portão Principal (Ramal 3030) as informações concernentes às entradas de seus visitantes, via ramal ou telefone particular cadastrado na SETEL para autorização de acesso.

2.4.3. Para contatos a partir de telefone cadastrado, o atendente deverá confirmar com o legitimado: posto/graduação, nome e endereço; em seguida solicitar: a natureza da autorização (visita ou prestação de serviço); o nome completo da pessoa a ter a autorização de ingresso concedida ou o nome da empresa responsável pela entrega ou prestação do serviço.

2.4.4. Para contatos via ramal telefônico, além dos procedimentos do item anterior, o atendente deverá solicitar o setor e o cargo ou função do solicitante.

2.4.5. Para contatos de números telefônicos não cadastrados, o atendente deverá solicitar ao interlocutor que entre em contato por meio de um número cadastrado ou que compareça ao portão principal para autorizar a entrada.

2.4.6. Em caso de pane no sistema que impossibilite a identificação da chamada e confirmação automática do legitimado, o atendente deverá solicitar: posto/graduação ou cargo, nome e endereço.

2.4.7. Nos casos em que a empresa que realiza a entrega (transportadora) for diferente da empresa autorizada pelo legitimado (empresa que efetuou a venda), o atendente deverá verificar o nome da empresa autorizada pelo legitimado na nota fiscal.

2.5. PROCEDIMENTOS DE PREENCHIMENTO DA TELA DE ATENDIMENTO:

- a) No campo “Contato”, o atendente deverá digitar o número apresentado no identificador de chamadas ou declarado pelo Legitimado (em caso de solicitações com a presença desse):

A imagem mostra a interface de um sistema web de atendimento. No topo, há uma barra azul com o logotipo do DCTA e o texto "DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA AEROSPAIAL" e "Controle de Visitantes". Abaixo, há uma barra de navegação com links como "Lista da SETEL" e "Cadastrar Bloqueio". O formulário principal contém campos para "Solicitante", "Local", "Visitante", "Prestador" e "Contato". O campo "Contato" está destacado com um retângulo vermelho e uma seta vermelha aponta para ele. O campo "Contato" também possui um ícone de lupa e um botão de "+".

- b) caso o número seja cadastrado, haverá autopreenchimento dos demais campos, referentes ao interlocutor, ocasião em que o atendente deverá comparar as informações apresentadas pelo sistema com as informações declaradas por aquele, a fim de maior critério de identificação;

c) caso o número não seja cadastrado (não haverá o autopreenchimento), o atendente deverá solicitar ao interlocutor que entre em contato por meio de um número cadastrado. Não havendo possibilidade de contato nos termos mencionados, **a autorização de ingresso somente ocorrerá mediante a presença do interessado no portão;**

- para os números não cadastrados declarados presencialmente pelo legitimado, todos os campos deverão ser preenchidos, o mencionado deverá ser orientado a cadastrar um número telefônico na SETEL;

d) o campo “Visitante” deverá ser preenchido com as informações referentes à pessoa a ter a autorização de ingresso concedida (**preencher com nome completo**); tratando-se de entregas, o atendente deverá solicitar o nome da instituição onde foi realizada a compra e, nos casos de “Delivery” (aquisição geralmente realizada por aplicativo), deverá solicitar o nome do fornecedor do bem e do aplicativo utilizado:

Ex.: SÓHAMBURGUER/IFOOD

DCTA Control de Visitantes

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA AEROESPACIAL
Controle de Visitantes

Lista da SETEL Cadastrar Bloqueio

Solicitante Solicitante... Local Local... Visitante Visitante... Prestador 00 : 00 HH:MM Contato Contato... Repetir os campos. Procurar

e) o campo “Local”, deverá ser preenchido com o endereço do solicitante:

DCTA Control de Visitantes

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA AEROESPACIAL
Controle de Visitantes

Lista da SETEL Cadastrar Bloqueio

Solicitante Solicitante... Local Local... Visitante Visitante... Prestador 00 : 00 HH:MM Contato Contato... Repetir os campos. Procurar

f) o campo “Solicitante” deverá ser preenchido com as informações: posto/graduação e nome completo do Legitimado:

DCTA Control de Visitantes


DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA AEROESPACIAL
Controle de Visitantes

Lista da SETEL Cadastrar Bloqueio

Solicitante Solicitante... Local Local... Visitante Visitante... Prestador 00 : 00 HH:MM Contato Contato... Repetir os campos. Procurar

g) o campo “Prestador” deverá ser preenchido com o tempo previsto para permanência do visitante na GUARNAE:

VISITANTE	TEMPO
Entregadores; “Delivery”; taxistas, Uber e afins	20 minutos
prestadores de serviço de manutenção e instalação residencial	2 h
Visitas continuadas (parentes, amigos e participantes de eventos promovidos por residentes; eventos em associações internas; casamentos; participantes de eventos institucionais)	Sem preenchimento
Prestadores de serviço à Administração	questionar o solicitante da autorização de ingresso quanto ao tempo e preencher de acordo com a informação colhida

- h) clicar no símbolo , para que as informações migrem para a tela do identificador;
- i) no caso de extrapolação de tempo cadastrado pelo atendente no campo “Prestador”; surgirá, na tela do atendente, um “Pop-up” e a linha referente às informações do extrapolante, observada a cronologia de fatos análogos, passará a compor a tabela acima daquela referente aos autorizados para ingresso e, ainda, será preenchida com a cor cinza;
- j) o militar mais antigo do atendimento deverá entrar em contato com o solicitante para averiguar se o visitante ainda se encontra no destino declarado:
- Caso o visitante ainda esteja no local contatado, o atendente poderá majorar, de acordo com as informações obtidas, o tempo de permanência do mencionado;
 - caso o visitante já tenha se ausentado do local de destino, o OD ou seu adjunto ou o próprio atendente, nos horários de Permanência ao Portão Principal deverá mensurar a necessidade de buscas no interior da GUARNAE;
 - havendo opção pela busca, essa deverá ser realizada por Equipe de Força de Reação;
 - a Equipe de identificadores deverá ficar atenta à saída do visitante; e
 - caso o visitante seja encontrado por Equipe de Força de Reação ou apareça no Portão Principal; o OD, o Adjunto ao Oficial de Dia, ou o Permanência ao Portão Principal deverá colher esclarecimentos sobre a extrapolação do tempo de permanência;
- k) ao tomar conhecimento pelo identificador da **presença de visitante sem autorização prévia de ingresso**; o atendente, de posse do documento de identificação do visitante e informações de destino, buscará no sistema os dados de contato, nome e endereço referentes ao

local a ser visitado e deverá efetuar **três** tentativas de contato com o destinatário, a fim de solicitar a autorização de ingresso. **Somente** a inexistência de número cadastrado no sistema inviabilizará as tentativas de contato:

- Caso a autorização de ingresso seja concedida, além dos procedimentos supracitados, o atendente deverá proceder ao registro de entrada do visitante na tela de atendimento; devolvendo os documentos ao identificador para restituição ao visitante; e

l) Tratando-se de Ordem Transitória (OT), as especificidades sobre inserção de dados no sistema constarão do corpo da mencionada.

2.6. PROCEDIMENTOS DE REGISTRO DE ENTRADA

a) de posse de documento de identificação, com CPF do abordado e placa do veículo cedi-
da pelo identificador, na linha referente a esse, clicar com o cursor do “mouse” sobre o ícone
da coluna “Finalizar”:

b) surgirá a janela para inserção da placa do veículo:

c) inserir a placa do veículo na janela respectiva; e, em caso de pedestres, inserir a palavra
“PEDESTRE” (caixa alta):

A interface do sistema 'DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA E TECNOLOGIA AEROESPACIAL - Controle de Visitantes' exibe uma tabela com as seguintes colunas: Local, Visitante e Ligação. A tabela contém registros como FARMACIA, ICEA, H08A 232, H27A 115, H27A 117, TIAGO, BASE, UBER- ADEMAR e TERAPEUTICA - MOTOB. Uma janela modal sobreposta solicita 'Digite a PLACA:' com campos para 'OK' e 'Cancelar'.

d) Ao clicar “OK” surgirá a janela para inserção do CPF do abordado (CPF inválido não
será aceito):

A interface do sistema mantém a mesma tabela de visitantes. Uma nova janela modal solicita 'CPF:' e inclui uma opção desativada 'Bloquear janelas de confirmação desta página?'. Os botões 'OK' e 'Cancelar' permanecem visíveis.

e) posicionar o cursor do “mouse” sobre “OK” e clicar;

f) para mais de um **pedestre**, haverá registro de entrada individual, mesmo havendo
acompanhamento de pessoal vinculado.

- g) para mais de um embarcado, somente o condutor deverá ser registrado;
- h) nos casos de taxis, Uber e serviços afins, em que apenas o transportado seja o visitante previamente autorizado, deverá ser realizado registro de autorização de acesso e de entrada do condutor e registro de entrada do visitante pelo atendente no sistema Guarda II:
- i) Os campos da tela de atendimento, para o condutor, deverão ser preenchidos com as mesmas informações de “Solicitante”, “Local” e “Contato” utilizadas para o visitante;
- j) caso, no momento da inserção do CPF do visitante, o sistema apresente mensagem de bloqueio de ingresso; o militar mais antigo presente deve ser acionado, a fim de informar a vedação de ingresso ao visitante.

São José dos Campos, 31 de março de 2021.

MÁRCIO SIMÕES PEREIRA CAMPOS Ten Cel Inf
Comandante do GSD-SJ