

Belo Horizonte, 12 de maio de 2021.

Ofício 784/2021 – Secretaria

Ao Exmo. Sr.

Gen Bda Alexandre de Almeida Porto

Diretor de Fiscalização de Produtos Controlados - DFPC

Quartel General do Exército – Bloco H – 4ª Andar – Setor Militar Urbano

70630-901 – Brasília/DF

Assunto: Falhas operacionais e de funcionamento do SisGCorp.

A **CONFEDERAÇÃO BRASILEIRA DE TIRO PRÁTICO**, denominada CBTP, pessoa jurídica, inscrita no CNPJ sob o nº 38895892/0001-09, Certificado de Registro emitido pelo Exército Brasileiro de nº 880, órgão máximo representativo do esporte do Tiro Prático no Brasil, associação civil de fins não econômicos, fundada em 1992, homologada junto ao Ministério do Esporte sob o número 230005.000279/89-18, com sede na Rua Sergipe, nº 1167, sala 703, Savassi, CEP. 30130-174, Belo Horizonte - MG, representada neste ato por seu Presidente, Sr. **DEMETRIUS DA SILVA OLIVEIRA**, vem através do presente apresentar a V.Exa. as falhas operacionais e de funcionamento apresentadas por nossos filiados ao acessarem o SisGCorp <http://www.dfpc.eb.mil.br/index.php/noticias-menu/565-passo-a-passo-tutorial>.

Conforme apresentado pela Diretoria, o Sistema de Gestão Corporativo (SisGCorp) foi criado para ser uma solução de governança adotada pelo Exército Brasileiro, por meio da DFPC, para informatização aos processos Finalísticos, Gerenciais e de Apoio utilizados pelos usuários do Sistema de Fiscalização de Produtos Controlados. Porém, muitos dos nossos filiados (CACs) estão enfrentando dificuldades para prosseguir com a usabilidade do sistema, que envolvem problemas em acesso, erros no preenchimento dos requerimentos de guia de tráfego, autorização para aquisição de PCE, apostilamentos, no caso do estrangeiro com RNE para cadastro inicial no sistema, está sendo requerido o número do título de eleitor, o que neste caso está improcedente, visto que eles não possuem este documento, entre outros problemas.

Diante dos fatos, e sendo esta Confederação auxiliar a fiscalização de produtos controlados, bem como organiza e promove eventos em todo o território nacional, solicita que sejam adotadas medidas cabíveis junto aos Serviços de Fiscalização de Produtos Controlados das Regiões Militares e Organizações Militares, considerado que o sistema está com falhas operacionais e de funcionalidade, pois de acordo com a Lei 13.460/2017 que *Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário os serviços públicos da administração pública*, os usuários têm direito ao atendimento público, e o mesmo não pode ser negado.

Ainda, conforme Portaria nº 124 – COLOG, de 30 de novembro de 2017, dispõe sobre o atendimento aos usuários do Sistema de Fiscalização de Produtos Controlados do Exército.

Art. 2º Os serviços prestados pelo Sis FPC e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

Art. 3º Os integrantes do Sistema devem observar as seguintes diretrizes para o atendimento ao usuário:

I – tratamento respeitoso com o usuário;

II – disponibilidade de acesso aos serviços ofertados;

III - presunção de boa-fé;

IV - atendimento por ordem de solicitação, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

V - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

VI - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VII - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VIII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

IX - adoção de medidas visando a segurança dos usuários;

X - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

XI - disponibilidade de instalações acessíveis, sinalizadas e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XII - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XIII - observância dos códigos de ética e de conduta aplicáveis às diversas categorias de agentes públicos;

XIV - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário;

XV - utilização de linguagem simples e compreensível na comunicação com os usuários; e

XVI - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 4 o São direitos básicos do usuário:

I - acompanhamento da prestação do serviço e sua avaliação;

II - liberdade de escolha dos meios oferecidos para obtenção dos serviços;

III - acesso às informações sobre sua pessoa constantes de registros ou de bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; e

V - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet.

Diante do acima exposto, esta Confederação vem requerer a V.Exa. solução imediata para que o SisGCorp funcione perfeitamente, e caso permaneça as falhas e inconsistências, que seja mantido o atendimento presencial a todos os CAC's, sem limitações de atendimento, senhas ou numero de processos.

Sem mais para o momento, aproveitamos a oportunidade para renovar votos de elevada estima e consideração.

Atenciosamente,

[ASSINADO DIGITALMENTE]

DEMETRIUS DA SILVA OLIVEIRA
PRESIDENTE CBTP | DIRETOR REGIONAL IPSC
MEMBRO HONORÁRIO DO CONSELHO CONSULTIVO DO SisFPC