



**GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL**  
**SECRETARIA DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL**

**PORTARIA CONJUNTA Nº 10 DE DE DE 2019**

Dispõe sobre a implantação e operacionalização de serviços do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal nas Unidades de Atendimento da Subsecretaria de Modernização de Atendimento Imediato ao Cidadão - Na Hora.

**O SECRETÁRIO DE ESTADO DE JUSTIÇA E CIDADANIA**, no exercício das atribuições que lhe foram conferidas pelos incisos I e III do parágrafo único, do artigo 105 da Lei Orgânica do Distrito Federal, o **SECRETÁRIO DE ESTADO DE SEGURANÇA PÚBLICA DO DISTRITO FEDERAL**, no uso das atribuições que lhe confere o art. 102, inciso V, do Regimento Interno da SSP/DF, aprovado pelo Decreto nº 28.691, de 17 de janeiro de 2008, e o **COMANDANTE-GERAL DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL**, no exercício das atribuições previstas no inciso XVI, do artigo 7º, do Decreto Federal nº 7.163, de 29 de abril de 2010, com suporte nos Pareceres nº 084/2013 e nº 11/2015-PROCAD/PGDF, e, ainda, considerando o que consta do Processo SEI nº 00053-00057547/2017-72, **RESOLVEM:**

Art. 1º Estabelecer procedimentos de mútua cooperação entre os partícipes com vistas ao desenvolvimento de ações destinadas à implantação e operacionalização de serviços do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal nas Unidades de Atendimento da Subsecretaria de Modernização de Atendimento Imediato ao Cidadão - Na Hora, com a finalidade de prestar atendimento de alto padrão de qualidade, eficiência e rapidez, facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos específicos, simplificar as obrigações de natureza burocrática, assim como ampliar os canais de comunicação entre o Estado e o Cidadão.

Art. 2º Os postos de atendimento do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal funcionarão nas seguintes unidades:

- I – NA HORA RODOVIÁRIA – Subsolo da Estação Rodoviária de Brasília, Plataforma “D”;
- II – NA HORA TAGUATINGA – QS 3, Lote 11, Lojas 4 a 8, Taguatinga;
- III – NA HORA RIACHO FUNDO I – Shopping Riacho Mall, QN 7, Área Especial.

§ 1º Futuramente poderão ser instalados postos de atendimento do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal em outras unidades do Na Hora, seja nas já existentes, seja naquelas posteriormente implantadas.

§ 2º A instalação de postos nas circunstâncias descritas no § 1º estará condicionada ao juízo de conveniência e necessidade da Subsecretaria de Modernização do Atendimento Imediato ao Cidadão e do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

Art. 3º Serão obrigações dos partícipes:

- I – colocar à disposição das unidades do Na Hora serviços, ações e iniciativas que venham contribuir para a melhoria do atendimento imediato ao cidadão;

- II – disponibilizar recursos humanos, sempre que necessário ao adequado exercício das atividades de sua responsabilidade no Na Hora;
- III – promover a melhoria contínua das habilidades técnicas de seus recursos humanos em exercício no Na Hora;
- IV – manter atualizado o suprimento de materiais específicos necessários à adequada prestação de serviços de sua responsabilidade;
- V – disponibilizar e manter em perfeitas condições de funcionamento os equipamentos necessários à adequada prestação de serviços específicos de sua responsabilidade;
- VI – cumprir as normas administrativas estabelecidas pela SEJUS.

Art. 4º Das obrigações da SEJUS:

- I – implantar, coordenar, gerenciar e administrar a unidade de atendimento, em conformidade com o estabelecido no Decreto nº 22.125, de 11 de maio de 2001 e Decreto nº 27.645, de 18 de janeiro de 2007;
- II – estabelecer normas administrativas internas a fim de assegurar o cumprimento da missão do Na Hora;
- III – disponibilizar espaços físicos com áreas adequadas e ambientes caracterizados pela segurança, climatização, limpeza, iluminação, comunicação visual e funcionalidade, capazes de assegurar o bom desempenho dos parceiros instalados nas unidades do Na Hora;
- IV – disponibilizar recursos de informática – *hardware e software* – devidamente instalados em rede, mobiliário, recursos de telecomunicações, dispositivo para o gerenciamento eletrônico do atendimento, equipamentos auxiliares, bem como rotinas de prestação de serviços necessárias ao adequado funcionamento de cada parceiro;
- V – disponibilizar recursos humanos, em quantidade suficiente e devidamente capacitada, para o adequado exercício nas funções de recepcionistas, de volantes, e na administração do Na Hora e, excepcionalmente, recursos humanos necessários para auxiliar os parceiros no atendimento ao público;
- VI - assumir as despesas referentes à energia elétrica, água, telefone, segurança, limpeza, conservação e manutenção do mobiliário, da rede e dos equipamentos de informática, inclusive a atualização tecnológica, sistema de ar condicionado e instalações prediais, inclusive a instalação elétrica e os sistemas de abastecimento de água, hidráulico e sanitário;
- VIII – assumir as despesas com materiais de expediente utilizados apenas pela administração e recepção do Na Hora;
- IX – promover a divulgação do Na Hora, por meio de campanhas publicitárias, confecção de folders, cartazes, dentre outros;
- X – avaliar mensalmente os servidores em exercício no Na Hora para fins de manutenção da qualidade do atendimento.

Art. 5º Das obrigações do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal – CBMDF:

- I – prestar permanente assistência e assessoramento técnico, com o objetivo de assegurar treinamento e capacitação sistemática do pessoal designado para a execução dos serviços previamente pactuados;
- II – assumir as despesas com materiais de expediente utilizados nos postos de atendimento das unidades do Na Hora;
- III – fornecer manuais, normas e instruções quando necessário, para a execução das atividades específicas;
- IV – disponibilizar material para divulgação dos serviços;
- V – disponibilizar recursos humanos, em caráter exclusivo, em quantidade suficiente e devidamente capacitada, para o adequado exercício das funções nos postos de atendimento das unidades do Na Hora;

VI – retirar das escalas de serviço, ordinárias e extras, os recursos humanos disponibilizados para o atendimento nos Postos do Na Hora;

VII – comunicar, no prazo mínimo de 72 horas de antecedência, a indicação de bombeiro militar para o efetivo exercício nos postos de atendimento do Na Hora, bem como substituição ou retorno ao órgão;

VIII – cumprir o horário de funcionamento estabelecido nas normas do Na Hora;

IX - disponibilizar pessoal, em quantidade suficiente, devidamente capacitado, para o adequado exercício da função de supervisor, em conformidade com as seguintes atribuições:

- a) orientar, supervisionar, controlar e avaliar as atividades pertinentes ao respectivo órgão;
- b) assistir a Gerência da Unidade do Na Hora em matéria de competência do órgão;
- c) executar e fazer executar as atividades necessárias ao bom funcionamento do órgão;
- d) articular-se com os demais órgãos com vistas à integração das atividades da Unidade;
- e) apreciar e pronunciar-se em assuntos relativos à área de competência do órgão, quando solicitado;
- f) acompanhar o desempenho, relacionamento e apresentação pessoal dos atendentes;
- g) encaminhar à Gerência da unidade do Na Hora relatórios periódicos e quando solicitado, das atividades desenvolvidas no órgão;

X - responder às demandas provenientes da Ouvidoria Geral do Distrito Federal e do Ministério Público do DF e Territórios relacionadas aos serviços prestados nos postos de atendimento e aos servidores sob sua responsabilidade;

Parágrafo único. Qualquer implantação, ampliação, supressão, restrição ou modificação dos serviços disponibilizados pelo Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, em qualquer das Unidades de Atendimento do Na Hora, deverá ser antecipadamente comunicada à outra parte.

Art. 6º São obrigações relativas ao Departamento de Segurança Contra Incêndio/CBMDF:

I – prestar os serviços referentes ao Departamento de Segurança contra Incêndio – DESEG nas Unidades da Rodoviária e do Riacho Fundo I;

II – apoio e orientação aos demais órgãos participantes do Na Hora, quanto às normas e diretrizes do CBMDF no tocante a segurança contra incêndio e pânico;

III – informar sobre andamento de processos administrativos de segurança contra incêndio e pânico;

IV – prestar esclarecimentos referentes às exigências técnicas feitas pelo agente fiscalizador do CBMDF;

V – realizar vistorias de segurança contra incêndio e pânico para fins de habite-se;

VI – realizar vistorias de segurança contra incêndio e pânico para obtenção de licença de funcionamento;

VII – realizar vistorias de segurança contra incêndio e pânico a pedido, bem como conforme interesse do CBMDF;

VIII – realizar vistoria por denúncia, bem como retorno de vistorias de segurança contra incêndio e pânico;

IX – emitir notificações, lavratura de auto de infrações e parecer técnico de segurança contra incêndio e pânico;

X – protocolar e dar parecer sobre processos de dilação de prazo;

XI – protocolar processo de segurança contra incêndio e pânico;

XII – realizar análise de projetos de arquitetura em consulta prévia para edificação com área igual ou inferior a 3000 m<sup>2</sup>;

XIII – protocolar processos para análise de projetos ou de alterações de projetos de instalações de segurança contra incêndio e pânico.

Art. 7º São obrigações relativas à Ouvidoria/CTROL/CBMDF:

- I – prestar os serviços de Ouvidoria/Controladoria nas Unidades da Rodoviária e Taguatinga;
- II – acolher de acordo com as normas, procedimentos e boas práticas em Ouvidoria as demandas apresentadas pelo cidadão;
- III – ouvir atentamente à descrição do fato feita pelo cidadão de forma a identificar a melhor forma de auxiliar o cidadão;
- IV – atender de forma cortês e com empatia todos os cidadãos, de acordo com os preceitos de atendimento em Ouvidoria;
- V – classificar as demandas nas seguintes categorias: Sugestões, Reclamações, Denúncias, Elogios, Solicitações, Informação e Solicitação de Informação (E-SIC);
- VI – inserir as demandas do cidadão nos sistemas específicos de Ouvidoria – OUVDF, Portal E-SIC DF e Sistema Eletrônico de Informações – SEI;
- VII – orientar os setores da Corporação no tocante à devida tramitação das demandas;
- VIII – fazer contatos com o cidadão para buscar informações complementares sobre suas demandas e para repassar informações sobre o andamento do processo;
- IX – transmitir respostas referentes às manifestações recebidas;
- X – fornecer relatórios de ocorrências, quando solicitado;
- XI – produzir relatórios típicos de Ouvidoria;
- XII – orientar os setores da Corporação quando a devida tramitação das demandas;
- XIII – manter contato estreito com os diversos setores da Corporação para que todas as demandas sejam atendidas dentro do prazo estabelecido;
- XIV – propor melhorias nos serviços prestados pela Ouvidoria aos agentes competentes para implementar mudanças;
- XV – zelar para que o sigilo do demandante seja sempre atendido;
- XVI – sugerir mudanças institucionais a partir das demandas feitas pelo cidadão.

Parágrafo único. O Posto de Atendimento da Ouvidoria do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal nas unidades do Na Hora poderá funcionar, caso haja carência de efetivo, com o mínimo de 02 (dois) militares por turno, a exceção dos períodos dos recessos de natal e ano novo, que poderá funcionar com 01 (um) militar por turno.

Art. 8º Esta Portaria será operacionalizada mediante ações de interesse dos partícipes envolvidos, ficando estabelecido que não haverá envolvimento, repasse ou transferência de recursos financeiros.

Parágrafo único. Para as eventuais despesas com o deslocamento de servidores serão utilizados recursos provenientes de seu órgão de origem.

Art. 9º A revogação ou alteração desta Portaria poderá ser requerida a qualquer tempo pelos signatários.

§ 1º Qualquer uma das partes poderá reservar o direito de revogar unilateralmente a presente Portaria, caso constatado que a finalidade do objeto esteja sendo desviada para outros fins não previstos.

§ 2º A revogação unilateral desta Portaria produzirá efeitos quando decorridos sessenta dias da publicação do ato revocatório.

§ 3º Na data da eventual revogação desta Portaria, a propriedade dos bens remanescentes que tenham sido adquiridos, produzidos, transformados ou construídos caberá ao órgão que o adquiriu.

§ 4º Quando da eventual revogação desta Portaria, em qualquer uma das formas previstas, os servidores em exercício nas unidades deverão retornar ao órgão de origem.

Art. 10 Esta Portaria Conjunta entra em vigor na data de sua publicação, com prazo de vigência de 60 (sessenta) meses.

**GUSTAVO DO VALE ROCHA**

Secretário de Estado de Justiça e Cidadania do Distrito Federal

**ANDERSON GUSTAVO TORRES**

Secretário de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal

**CARLOS EMILSON FERREIRA DOS SANTOS**

Comandante Geral do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal



Documento assinado eletronicamente por **ANDERSON GUSTAVO TORRES - Matr.1689116-3, Secretário(a) de Estado de Segurança Pública do Distrito Federal**, em 05/09/2019, às 17:48, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **GUSTAVO DO VALE ROCHA - Matr.0242357-X, Secretário(a) de Estado de Justiça e Cidadania**, em 09/09/2019, às 15:29, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS EMILSON FERREIRA DOS SANTOS, Cel. QOBM/Comb, matr. 1399883, Comandante-Geral do CBMDF**, em 23/09/2019, às 15:58, conforme art. 6º do Decreto nº 36.756, de 16 de setembro de 2015, publicado no Diário Oficial do Distrito Federal nº 180, quinta-feira, 17 de setembro de 2015.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site:  
[http://sei.df.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.df.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0&verificador=27768517)  
verificador= **27768517** código CRC= **EAAFEFC0**.

"Brasília - Patrimônio Cultural da Humanidade"

S.A.M. CONJUNTO A BLOCO A ED.SEDE DA SSPDF - Bairro BRASILIA - CEP 70620-000 - DF

61-3441-8852