



Tutorial de teleatendimento do CAT/RMR

1. OBJETIVO:

Orientar os usuários do Sistema SACBM a solicitar o teleatendimento com uso da plataforma google meet. Exemplos de serviços do CAT/RMR que poderão ser atendidos:

- Retirar dúvidas sobre processos dos Atestados de Regularidade;
- Solicitar desinterdições;
- Agendar reunião com comandante do CAT/RMR;
- Verificar previsão de realização de vistorias;
- Solicitar revisão de exigências por meio de Comissão Interna de Atividades Técnicas;
- Dúvidas sobre concessão de Termos de Compromisso;
- Dúvidas sobre correções de AR.

2. PRÉ-REQUISITOS:

- Possuir uma conta Google (Gmail);
- Dar preferência ao uso de computadores (desktop ou notebook), pois possibilitará o compartilhamento de tela com plantas e documentos com maior facilidade, webcam e microfone;

Obs: O teleatendimento poderá ser por um aparelho de celular, porém o limita os recursos do atendimento, a exemplo de compartilhamento de documentos através da tela durante o processo.

3. DOS PROCEDIMENTOS:

Passo 1

Solicitar o agendamento pelo endereço: <https://agendamento.bombeiros.pe.gov.br/>, no botão: SERVIÇOS DO CAT – REGULARIZAÇÃO E FISCALIZAÇÃO, conforme figura abaixo:

The screenshot shows the website interface for scheduling services. The main heading is 'Corpo de Bombeiros Militar de Pernambuco Agendamento Eletrônico'. There are two main buttons: 'Agendamento' and 'Consultar ou cancelar atendimento'. Below this, a section titled 'Escolha um serviço' offers three options. The third option, 'SERVIÇOS DO CAT - REGULARIZAÇÃO E FISCALI...', is highlighted with a red circle and a red arrow pointing to it. Below the selection, a form is partially visible with fields for 'Serviço*', 'Data*', 'Sequencial do imóvel ou Protocolo*', 'Ponto de Atendimento*', 'Horário*', and 'Descrição da solicitação (caso julgue necessário)'. At the bottom, there are labels for 'Nome*', 'CPF*', and 'Celular*'.

No campo “E-MAIL” deve ser fornecida uma **conta Gmail** para que seja disponibilizado o LINK do teleatendimento, na data e horário escolhidos.

ATENÇÃO: O não fornecimento de uma conta Gmail impossibilitará o atendimento pelo Corpo de Bombeiros.

Tendo em vista a pandemia do Covid-19 e a priorização do efetivo para o emprego operacional, eventualmente, o Corpo de Bombeiros poderá entrar em contato para reagendar o atendimento.

Passo 2

No horário escolhido pelo solicitante, será enviado um convite pelo atendente do CAT RMR para a conta Google fornecida (Gmail) no agendamento.

Passo 3

O usuário deverá clicar em “Participar da reunião” (Figura 1):

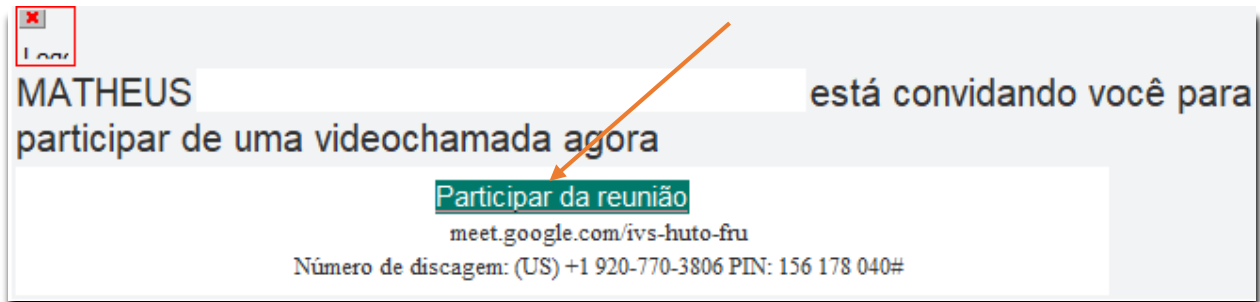


Figura 1

Passo 4

O usuário deve clicar em “Participar agora” para iniciar o teleatendimento(Figura 2):



Figura 2

Passo 5

As orientações técnicas serão transmitidas ao usuário.

OBSERVAÇÕES IMPORTANTES:

- 1. Testar e familiarizar-se previamente com os recursos da aplicação para evitar atrasos e contratempos técnicos, Serão tolerados atrasos de 5 minutos do horário previsto;**
- 2. O teleatendimento terá o tempo máximo de 20 minutos por agendamento;**
- 3. Em caso de desistência do teleatendimento o solicitante deverá cancelar seu agendamento;**
- 4. Para envio de documentações o interessado deverá digitalizar em pdf e enviar para cat.rmr@bombeiros.pe.gov.br;**
- 5. Para as documentações de termo de compromisso imprescindíveis ao trâmite do processo deverão ser entregues no Corpo da Guarda, em envelope fechado com as identificações do emitente e no campo destinatário: Ao Centro de Atividades Técnicas da RMR e aguardar resolução por meio de email que deve constar no próprio documento.**