**GUIA PARA ORIENTAÇÃO AO CONTRIBUINTE NOS CASOS DE FALHA.**

**Sistema EMPRESA FÁCIL - EMISSÃO DA TAXA DE INSPEÇÃO SANITÁRIA.**

**Passos para verificação com o contribuinte/empresa:**

**CONTRIBUINTE/EMPRESA CONSEGUIU REALIZAR O PEDIDO DE ALVARÁ SANITÁRIO NO SISTEMA?**

NÃO, e nem conseguiu acessar o sistema Empresa Fácil à ir para **o item 1.**

NÃO, acessou o sistema Empresa Fácil, mas não conseguiu fazer o pedido à ir para o **item 3.**

NÃO, acessou o sistema Empresa Fácil, mas ao finalizar o pedido **não aparece nenhum pedido** (em alguns casos aparece mensagem de erro) à ir para o **item 5**.

SIM, acessou o sistema Empresa Fácil, **pedido foi realizado,** mas o alvará não foi liberado à ir para o **item 6**.

**OUTRAS SITUAÇÕES,** ir para o **item 7**

**1 - Conseguiu acessar o Portal do Contribuinte?**

**NÃO -->** habilitar o acesso ao portal. Em caso de erro ou falha no acesso, procurar as unidades do ATENDE FÁCIL para orientação.

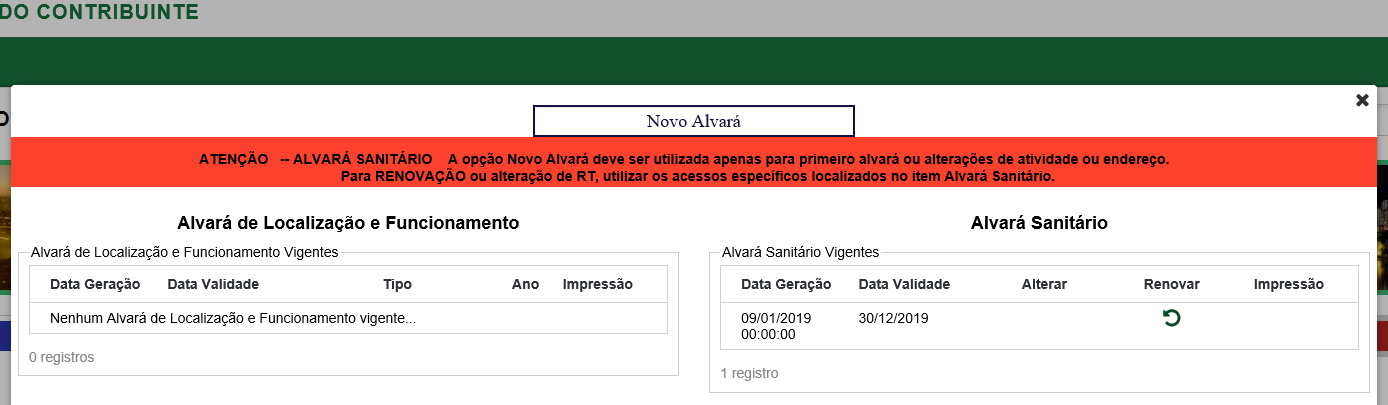
SIM --> item 2

**2 - Ao acessar o Portal do Contribuinte, conseguiu acesso ao cadastro da empresa, através do número da inscrição municipal (CAE)?**

**NÃO -->** selecionar a inscrição municipal da empresa. Em caso de falha na inscrição apresentada, procurar as unidades do ATENDE FÁCIL para orientação.

SIM --> passo 3

**3 - Aparece a tela abaixo, mas sem a opção para selecionar “renovar”:**

Verificar se o contribuinte possui alvará sanitário no sistema antigo (Complete ou tela preta), conferindo também se o mesmo é MEI (opção de consulta no item alvarás isentos).

* **NÃO** **possui alvará sanitário emitido no sistema antigo, mesmo sendo MEI:** não existe alvará a ser renovado e **neste caso deve ser selecionada a opção Novo Alvará** (será realizado pedido conjunto de Alvará de Localização e Funcionamento e Alvará Sanitário).
* **POSSUI** alvará sanitário emitido no sistema antigo:

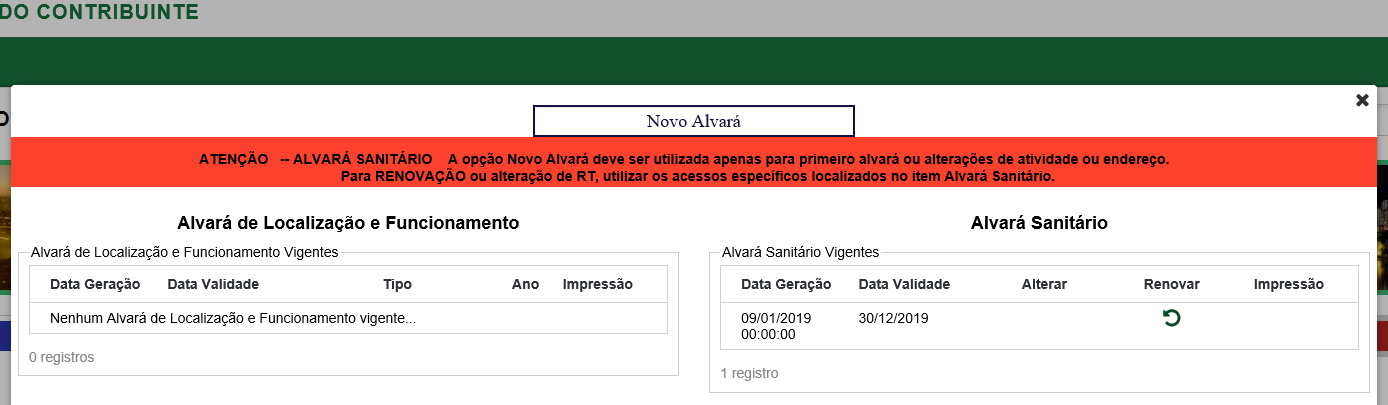
Se for **MEI ou demais contribuintes que não possuem débito na VISA** (taxa de alvará sanitário emitida): anotar o nome e número da inscrição municipal e repassar à coordenação responsável (conforme contatos ao final do documento). Informar ao contribuinte que se trata de erro na base de dados e solicitar que o mesmo aguarde pelo menos 72 horas para nova tentativa.

**Demais contribuintes com** taxa emitida e que não foi baixada no sistema antigo:

à **Taxa em aberto**: deve ser realizado o pagamento e após, informar os dados da empresa à Gerência de Cadastro e Licenciamento da VISA para procedimentos relacionados a baixa da taxa em aberto. ---- *Informar o contribuinte que após o pagamento será realizada atualização da base de dados, o que pode levar até duas semanas.*

à **Taxa em aberto, mas débito foi parcelado**: anotar o nome e número da inscrição municipal e repassar à Gerência de Cadastro e Licenciamento da VISA (conforme lista de contatos ao final do documento). para procedimentos relacionados a baixa da taxa em aberto.

**4 - Aparece a tela do item 3 com a opção Renovar, MAS:**



**4.1 Ao iniciar o processo, na tela das atividades, aparece a mensagem “***Nenhum CNAE encontrado..*.” **e nenhuma atividade para selecionar,** como abaixo:



à **Verificar se os CNAEs cadastrados no CAE da empresa são compatíveis com as atividades de vigilância sanitária para as quais ele pretende renovar o alvará sanitário.** Os CNAEs estão descritos na **Portaria Municipal 406/2019 (DOM 7138 de 12/09/2019).**

- **Se possuir os CNAEs no CAE\*:** anotar o nome e número da inscrição municipal e repassar à coordenação responsável (conforme contatos ao final do documento). Informar ao contribuinte que se trata de erro no sistema e solicitar que o mesmo aguarde pelo menos 72 horas para nova tentativa.

*\* Caso tenha havido inclusão de CNAE no CAE é necessário aguardar 48h para atualização do sistema de alvará sanitário.*

**- Se NÃO possuir os CNAEs no CAE**: deve ser providenciado a inclusão no CAE dos CNAEs necessários para as atividades pleiteadas, e após 48h realizar nova tentativa.

**4.2 Ao selecionar o botão renovar, retorna a opção para preenchimento de “responsável técnico (RT)”**

Quando a atividade solicitada exige RT é necessário o preenchimento do CPF e após selecionar a opção adicionar, para que o nome do RT seja vinculado ao pedido. Também é necessário anexar o certificado de regularidade da empresa/profissional na tela de anexos. A opção renovar deve ser selecionada somente após o contribuinte selecionar a atividade, incluir os anexos e cadastrar o RT (quando a atividade exigir).

**5 - Contribuinte consegue preencher todos os dados do pedido, mas ao finalizar o pedido (seja de renovação ou primeiro alvará), não aparece na página nenhum pedido em análise ou aguardando pagamento. (em alguns casos aparece mensagem de erro vermelha):**

Neste caso, o contribuinte deve verificar na opção de emissão de taxas do CAE (página da prefeitura de Goiânia <https://www12.goiania.go.gov.br/sing_servicos/emissao-duam-itu-iptu-issqn-2/> ) se houve geração de taxa de alvará de inspeção sanitária.

* Se houve geração de taxa de vigilância sanitária, solicitar o cancelamento da taxa na Gerência de Cadastro e Licenciamento da DVISAM e realizar novo pedido no sistema empresa fácil.

O CONTRIBUINTE NÃO DEVE PAGAR A TAXA SE ELA FOI GERADA SOMENTE NO SISTEMA DE EMISSÃO DE TAXAS. A TAXA E O PEDIDO TAMBÉM DEVE CONSTAR NO SISTEMA EMPRESA FÁCIL

* NÃO houve geração de taxa: o contribuinte deve realizar novo pedido, preferencialmente em horários de menor fluxo de uso, como início da manhã ou final da tarde. *Caso ocorra nova falha, encaminhar para a Gerência de Cadastro e Licenciamento confirmar se houve geração de taxa.*

**6 – Contribuinte finalizou o pedido, MAS:**

6.1) Não consta **nenhum pedido na página no sistema Empresa Fácil**: Verificar se ocorreu a situação descrita no item 5. Caso contrário, encaminhar à coordenação responsável (conforme contatos ao final do documento) o número da inscrição municipal para que seja verificada a situação.

6.2) Consta **pedido em “análise”:**

Os pedidos que constem atividades de alto risco (conforme portaria 406/2019), sejam de novo alvará (primeiro alvará, alteração de endereço e/ou atividades) ou **primeira renovação no sistema novo estão sujeitos a análise** pelas coordenações correspondentes.

Caso seja necessário maiores esclarecimentos encaminhar à coordenação responsável (conforme contatos ao final do documento) o número da inscrição municipal e o número da solicitação para que seja verificada a situação.

6.3) Consta no **pedido “aguardando pagamento”**, mas o contribuinte já pagou a taxa:

O prazo para liberação do alvará no sistema é de 72 horas.

Caso já tenha decorrido este prazo, encaminhar e-mail para a Gerência de Cadastro e Licenciamento para verificar a situação.

6.4) Consta no **pedido “pendente”**:

Significa que o pedido está com o contribuinte para realizar adequações solicitadas pela coordenação /fiscalização. *Somente após o contribuinte reenviar o pedido para a análise a coordenação responsável pelo mesmo poderá dar andamento.*

**7 - OUTRAS INFORMAÇÕES\*:**

* Sempre que for aberto um pedido “Novo alvará” será gerado um pedido para Alvará de Localização e Funcionamento e para os CNAEs sujeitos a fiscalização sanitária (conforme Portaria 406/2019) será gerado pedido de Vigilância Sanitária.
* Neste caso, o pedido de Vigilância Sanitária deverá ser analisado e concluído, mesmo que a empresa já possua alvará sanitário do ano em curso. O alvará de localização e funcionamento somente é liberado após o deferimento do pedido de alvará sanitário.
* Nos casos em que já foi paga a taxa de inspeção e gerado o alvará sanitário correspondente ao exercício pago, pedidos realizados no mesmo ano do exercício, sejam de “novo alvará” ou de “alteração” não geram nova taxa de inspeção sanitária.

***\*Situações não descritas devem ser analisadas na coordenação responsável pelo pedido e discutidas com a Gerência de Cadastro ou de Fiscalização para que possam, caso necessário, serem descritas neste guia.***

CONTATO DAS ÁREAS DA DIRETORIA DE VIGILÂNCIA SANITÁRIA E AMBIENTAL

Diretoria:

Fone: 3524-1637

e-mail: [vigilância.diretoria.gyn@gmail.com](mailto:vigilância.diretoria.gyn@gmail.com)

Gerência de Cadastro e Licenciamento Sanitário:

Fone: 3524-1517

e-mail: [dgavisam@gmail.com](mailto:dgavisam@gmail.com)

Gerência de Fiscalização e Projetos:

Fone: 3524-1587

e-mail: [visagoianiafiscalizacao@gmail.com](mailto:visagoianiafiscalizacao@gmail.com)

Coordenação de Fiscalização de Alimentos (CFA):

Fone: 3524-1643

e-mail: [visagoianiaalimentos@gmail.com](mailto:visagoianiaalimentos@gmail.com)

Coordenação de Fiscalização em Ambientes de Interesse da Saúde (CFAIS):

Fone: 3524-1501

e-mail: [visagoianiaambientes@gmail.com](mailto:visagoianiaambientes@gmail.com)

Coordenação de Fiscalização de Estabelecimentos Assistenciais de Saúde (CFEAS):

Fone: 3524-1591

e-mail: [visagoianiasaude@gmail.com](mailto:visagoianiasaude@gmail.com)

Coordenação de Fiscalização de Medicamentos, Insumos e Produtos para Saúde (CFIMPS):

Fone: 3524-4070

e-mail: [visagoianiafarma@gmail.com](mailto:visagoianiafarma@gmail.com)

Coordenação de Análise e Aprovação de Projetos Arquitetônicos (CAAPA)

Fone: 3524-1590

e-mail: [arquiteturavisa@gmail.com](mailto:arquiteturavisa@gmail.com)