



Carta de Serviços ao Usuário



Capitania Fluvial do Araguaia-Tocantins
Rios e Lagos Seguros e Limpos



Comandante da Marinha

Almirante de Esquadra **Almir Garnier Santos**



Comandante de Operações Navais

Almirante de Esquadra **Alipio Jorge Rodrigues da Silva**



Comandante do 7º Distrito Naval

Vice-Almirante **Gilberto Santos Kerr**



Capitão dos Portos do Araguaia-Tocantins

Capitão de Fragata **Artur Roberto Quirino da Silva**

INTRODUÇÃO

A Carta de Serviços ao Usuário foi instituída pelo Decreto nº 9.094, de 17 de julho de 2017, e tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Dentro da estrutura da Capitania Fluvial do Araguaia-Tocantins (CFAT), o foco principal é a melhoria constante da qualidade do atendimento prestado a todos que utilizam seus serviços e, por tal motivo, apresenta a sua Carta de Serviços ao Usuário, acreditando que esse canal de comunicação é medida de extrema importância para dar transparência e visibilidade aos serviços que executa.

A Carta divulga todos os serviços que a CFAT oferece orientando quanto aos seus requisitos e explicando como cada serviço é realizado. Para reconhecer a importância do usuário, a Carta de Serviços da CFAT também indica como emitir sugestões ou enviar reclamações, assegurando a efetiva participação do usuário na avaliação dos serviços prestados.

APRESENTAÇÃO

A CFAT é uma Organização Militar da Marinha do Brasil (MB), subordinada ao Comando do 7º Distrito Naval, que está localizada na Quadra 913 Sul, s/nº, ao lado da Praia do Prata, Plano Diretor Sul – Palmas – TO, CEP 77017-171.

A CFAT tem por missão orientar, coordenar e controlar as atividades relativas à Marinha Mercante, ao Ensino Profissional Marítimo e às organizações correlatas, a fim de contribuir para a defesa nacional, segurança da navegação, salvaguarda da vida humana nas águas interiores da jurisdição e prevenção da poluição hídrica proveniente de embarcações, plataformas ou suas instalações de apoio.

Tem como tarefas cumprir e fazer cumprir a legislação, atos e normas, nacionais e internacionais, que regulam o tráfego marítimo; realizar inspeções navais e vistorias; instaurar e conduzir Inquéritos Administrativos sobre Acidentes e Fatos da Navegação (IAFN); auxiliar o serviço de salvamento marítimo; executar atividades atinentes ao serviço militar; apoiar o pessoal da MB e seus dependentes quanto a pagamento, saúde e assistência social e, no que couber, ao pessoal civil e seus dependentes; e coordenar, controlar e ministrar cursos do Ensino Profissional Marítimo.

VISÃO DE FUTURO

Ser reconhecida, até o ano de 2020, como Capitania referência no País, pela qualidade dos serviços prestados, pela excelência no atendimento ao público, pela atuação na segurança da navegação, salvaguarda da vida humana nas águas interiores da jurisdição e na prevenção da poluição hídrica proveniente de embarcações, garantindo a satisfação dos públicos externo e interno.

JURISDIÇÃO

A jurisdição da CFAT abrange 138 municípios no Estado do Tocantins, totalizando uma área de 277.620,914 km². A descrição desses municípios encontra-se nas “Normas e Procedimentos da Capitania Fluvial do Araguaia-Tocantins” (NPCF), que pode ser consultada na página www.marinha.mil.br/cfat.

COMPROMISSOS ASSUMIDOS

Atenção, respeito e cortesia no atendimento aos usuários

Os profissionais da CFAT lotados nos setores de atendimento ao público são preparados para prestar um atendimento claro e objetivo, pautado na ética e no valor do respeito à dignidade da pessoa, com cordialidade e atenção individualizada.

Nos setores de atendimento ao público, é facilitado ao usuário o acesso às informações e procedimentos, em prol da transparência dos serviços prestados.



Os militares e servidores civis da CFAT se empenharão ao máximo em atender nos prazos estabelecidos para os diversos serviços oferecidos, os processos em tramitação em seu respectivo setor e dentro de sua esfera de competência. Aqueles que requererem maior prazo, por sua complexidade e maiores demandas para prontificação, serão informados ao usuário.

Critérios de atendimento

O atendimento ao público na sede da CFAT é realizado de segunda à quinta-feira, nos períodos de **09h30 às 16h**; e nas sextas-feiras, no período de 09h30 às 12h30, exceto nos feriados nacionais e estaduais.

O atendimento é feito **seguindo a ordem do agendamento eletrônico que poderá ser feito diretamente na página da CFAT**. De acordo com o art. 1º da Lei nº 10.048 de 8 de novembro de 2000: “As pessoas com deficiência física, os idosos com idade igual ou superior a sessenta e cinco anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo, terão atendimento prioritário, nos termos desta Lei.”

Condições de limpeza e conforto

A CFAT dispõe de salas climatizadas para o atendimento ao público, equipadas com cadeiras e televisão.

As instalações sanitárias colocadas à disposição do público são de fácil acesso e mantidas sob elevados padrões de limpeza.

Os ambientes de trabalho são limpos e higienizados de acordo com os padrões de saúde, visando propiciar conforto e bem-estar aos usuários.

Tempo de espera para atendimento

O tempo de espera para o atendimento presencial na sede é otimizado para alcançar, com qualidade, o maior número possível de usuários.

A ligação telefônica do usuário em todos os setores de atendimento é atendida com a máxima presteza possível.

Prazo de cumprimento dos serviços

Os prazos para cumprimento dos serviços oferecidos pela CFAT são específicos, de acordo com a complexidade e requisitos para atendimento.

As solicitações de informações sobre andamento e/ou documentos relativos a processos serão atendidas no prazo máximo de cinco dias úteis.

Os requerimentos recebidos referentes aos serviços oferecidos pela CFAT serão analisados e respondidos em até noventa dias, contados a partir da data de entrada no setor de protocolo da CFAT.

Formas de comunicação com o usuário

A CFAT disponibiliza as seguintes formas de comunicação com o usuário:

- Atendimento telefônico

Linha direta com a portaria: (63) 3216-1715.

Linha direta com o Grupo de Atendimento ao Público (GAP), com a opção do WhatsApp: (63) 9 9955-0677.

Para o atendimento em outros setores da CFAT, a ligação será atendida pela portaria, sendo transferida para o setor desejado, após identificação e descrição sucinta do assunto a ser tratado.

- Internet

Por meio da página www.marinha.mil.br/cfat, que contém diversas informações, facilidades e serviços de interesse, disponibilizando:

- **Agendamento eletrônico de atendimento;**
- “Acompanhamento Processual” (Habilitação de Amadores e Inscrição de Embarcações);
- Informações úteis à segurança do Marítimo e do Amador: Aviso aos Navegantes; Avisos de Mau tempo; Informações meteorológicas; Dicas de Segurança; Recomendações para operação segura das embarcações de Esporte e Recreio; e outras;

- Mural de avisos, com informações aos Inativos e Pensionistas e informações sobre o atendimento de saúde, além de outras notas de esclarecimento.

- Ouvidoria

Por intermédio do e-mail cfat.ouvidoria@marinha.mil.br, onde poderão ser feitos elogios, denúncias, sugestões, reclamações e comentários.

- Pesquisa de Satisfação

Veículo pelo qual o usuário avalia os serviços prestados, bem como apresenta elogios, reclamações e/ou sugestões para o seu aperfeiçoamento, visando à melhoria contínua dos serviços.

SERVIÇOS OFERECIDOS

Os serviços oferecidos pela CFAT são realizados por meio de três Divisões, a saber:

- Divisão de Ensino Profissional Marítimo (EPM);
- Divisão de Segurança do Tráfego Aquaviário (STA); e
- Divisão de Apoio.

Todas as informações necessárias para acessar os serviços oferecidos pela Divisão do EPM, STA e Apoio, incluindo os valores de GRU, constam na página da CFAT na internet (www.marinha.mil.br/cfat).

O início da contagem dos prazos dos serviços prestados pela CFAT aos usuários somente dar-se-ão mediante a apresentação de todos os documentos necessários para a conclusão dos processos.

1 - Serviços prestados pela Divisão de EPM:

- a) Revalidação e emissão de 2º via de Caderneta de Inscrição e Registro (CIR);
- b) Transferência e ascensão de categoria de Aquaviários;
- c) Inscrição em cursos previstos no Programa do Ensino Profissional Marítimo (PREPOM);
- d) Emissão de 2º via de Certificado de Conclusão de Curso do PREPOM;
- e) Concessão de licença de categoria superior;
- f) Abertura de livro de registro de mergulhador (LRM);
- g) Certidão de homologação de tempo de embarque de aquaviário brasileiro em embarcação estrangeira;
- h) Emissão e renovação de Rol de Portuários; e
- i) Emissão e renovação de Rol de Equipagem.

Todas as informações necessárias para acessar os serviços oferecidos pela Divisão de Ensino Profissional Marítimo (EPM) constam da página da CFAT na Internet. O link de acesso consta no Anexo A desta Carta ao Usuário

1.1 - Etapas para processamento dos serviços:

A etapa inicial para o processamento dos serviços é o comparecimento à CFAT, munido dos documentos necessários a cada serviço, a fim de protocolizar o requerimento, seguindo-se da conferência, processamento e emissão do documento por parte do setor competente.

1.2 - Prazos para a prestação dos serviços:

Os prazos para prestação dos serviços são variáveis, de acordo com a sua especificidade. Como regra, o prazo máximo para a prestação dos serviços oferecidos pela Divisão do EPM não excederá a 30 (trinta) dias corridos.

Os acompanhamentos acerca de andamentos de processos serão efetivados por meio de consulta via telefone, por meio do site www.dpc.mar.mil.br/sisap/consulta/protocolo.php ou pessoalmente.

2. Serviços prestados pela Divisão de Segurança do Tráfego Aquaviário (STA):

- a) Emissão de Carteira de Habilitação de Amador (CHA);



- b) Inscrição, transferência de propriedade, transferência de jurisdição, alteração de dados e cancelamento de inscrição de embarcação;
- c) Vistoria e despachos de embarcações; e
- d) Parecer sobre Aforamentos e Obras em geral.

Todas as informações necessárias para acessar os serviços oferecidos pela Divisão de Segurança do Tráfego Aquaviário (STA) constam da página da CFAT na Internet. O link de acesso consta no Anexo A desta Carta ao Usuário

2.1 – Processamento da prestação de serviços:

O processamento iniciará a partir do comparecimento do interessado à CFAT, munido dos documentos necessários a cada serviço.

3. Prazos para a prestação de serviços realizados pelas Divisões de EPM e STA:

Ascensão de Categoria (Aquaviário)	Emissão: 10 dias úteis.
Licença de Categoria Superior (LCS)	Emissão: 10 dias úteis.
Transferência de Categoria entre seções ou grupo diferentes	Emissão: 10 dias úteis.
Certificados de Competência (DPC-1034) No caso de 2ª via	10 dias úteis.
2ª Via de Caderneta de Inscrição e Registro (CIR)	10 dias úteis.
Revalidação de CIR /Emissão de Etiqueta de Dados Pessoais	Emissão: 5 dias úteis.
Carteira de Habilitação de Amador Emissão	10 dias úteis a partir da realização do exame.
Renovação de Carteira de Habilitação de Amador (CHA)	7 dias úteis.
2ª Via de Carteira de Habilitação de Amador (CHA)	7 dias úteis.
Rol de Portuário ou Rol de Equipagem	Emissão: 2 dias úteis.

O acompanhamento do andamento dos processos será efetivado por meio de consulta via telefone, pelo site www.dpc.mar.mil.br/sisap/consulta/protocolo.php ou pessoalmente.

4. Serviços prestados pela Divisão de Apoio:

4.1 - Veteranos e Pensionistas

Como Organização Militar de Apoio e Contato (OMAC), a CFAT conta com a Seção de Veteranos e Pensionistas, que tem como tarefas, dentre outras, auxiliar o pessoal Veterano, Servidores Cíveis e Pensionistas da MB no que diz respeito a:

- a) Recadastramento anual;
- b) Concessão e/ou exclusão de dependentes;
- c) Encaminhamento de processos de habilitação à pensão militar;
- d) Orientação no caso de falecimento quanto à aplicação do seguro de assistência póstuma e encaminhamento de processo de seguro de vida administrado pelo Abrigo do Marinheiro; e
- e) Orientação e encaminhamento de requerimento para fins de isenção de imposto de renda e/ou auxílio invalidez.

Para o recadastramento anual são necessárias as cópias da identidade (civil ou militar), último bilhete de pagamento e comprovante de endereço.

Para renovação/concessão e/ou exclusão de beneficiário, faz-se necessária a presença, na sede da CFAT, do veterano, servidor civil ou pensionista da MB, para que seja iniciado o processo de acordo com cada solicitação, seguindo o preconizado na Norma pertinente.

O processo de habilitação à pensão inicia-se a partir de um requerimento e apresentação de documentos pertinentes, que serão encaminhados ao Serviço de Veteranos e Pensionistas da Marinha (SVPM), que dará prosseguimento ao processo.

Observação: no caso de pensão especial de ex-combatente, o requerente deverá apresentar Certidão de Serviços de Guerra, baseada na Lei nº 5.315/1967.

Os processos de declaração de beneficiário, após as assinaturas do Encarregado do Pessoal e do titular da CFAT, são encaminhados à Diretoria do Pessoal Militar da Marinha (DPMM) para análise e



inclusão ou alteração no cadastro de beneficiários, conforme Norma vigente.

Os processos de habilitação à pensão, após verificação, são encaminhados ao SVPM, que dará prosseguimento ao processo.

4.2 – Saúde

A Seção de Saúde da CFAT presta assistências médica e odontológica básicas, essencialmente ambulatorial, e, em casos mais complexos, os pacientes são encaminhados para atendimento especializado.

A comunicação com o solicitante do serviço pode ser feita pessoalmente ou via telefone.

Têm direito de usar o Sistema de Saúde da Marinha, os militares da ativa, reserva remunerada, reformados e ex-combatentes; e dependentes e pensionistas legalmente constituídos.

Em casos de urgência, o usuário deve procurar em primeira instância a Unidade de Pronto Atendimento (UPA), onde receberá o atendimento inicial, devendo, se for o caso, ser transferido para uma Organização de Saúde Extra-Marinha (OSE).

4.3 - Reserva Naval

A seção de reserva naval oferece apoio aos reservistas navais no que diz respeito a Certificado de Reservista, Certificado de Dispensa de Incorporação (CDI), 2ª via de Certificado de Reservista Primeira e Segunda Categoria e segunda via do CDI.

Deve ser observada com antecedência a necessidade dos pedidos de 2ª via, pois todas as documentações são enviadas para o Serviço de Recrutamento Distrital (SRD) do Comando do 7º Distrito Naval, localizado na cidade de Brasília-DF.

A consulta ao serviço pode ser feita via telefone (63) 3216-1715 ou pessoalmente na CFAT.

EMERGÊNCIAS MARÍTIMAS/FLUVIAIS

Em caso de Emergências Fluviais ou Marítimas, disque 185, ramal guardado ininterruptamente para atender demandas dessa natureza.



EMBARCAÇÃO

Transferência de propriedade e/ou jurisdição de embarcação

<https://www.marinha.mil.br/cfat/?q=transf-prop-jurisdicao>

Alteração de características de embarcações

<https://www.marinha.mil.br/cfat/?q=alteracao-caracteristicas>

Cancelamento de inscrição de embarcação

<https://www.marinha.mil.br/cfat/?q=cancelamento-inscricao>

Emissão de 2ª via do tie/tiem de embarcação

<https://www.marinha.mil.br/cfat/?q=segunda-via-tie-tiem>

HABILITAÇÃO DE AMADORES

Requisitos para inscrição no exame de arrais amador

<https://www.marinha.mil.br/cfat/?q=insc-arrais-amador>

2ª via de carteira de habilitação para amadores

<https://www.marinha.mil.br/cfat/?q=segunda-via-amadores>

Requisitos para renovação de habilitação de amadores

<https://www.marinha.mil.br/cfat/?q=renovacao-amadores>

ENSINO PROFISSIONAL MARÍTIMO

Emissão de Carteira de Inscrição e Registro (CIR)

<https://www.marinha.mil.br/cfat/?q=emissao-cir>

Revalidação de Carteira de Inscrição e Registro (CIR) e Emissão de Etiqueta de Dados Pessoais

<https://www.marinha.mil.br/cfat/?q=renovacao-cir>

Ascensão de Categoria (Aquaviário)

<https://www.marinha.mil.br/cfat/?q=ascensao-cat-aquaviario>

Emissão de 2ª Via da Carteira de Inscrição e Registro (CIR)

<https://www.marinha.mil.br/cfat/?q=segunda-via-cir>

Licença de Categoria Superior

<https://www.marinha.mil.br/cfat/?q=licenca-cat-superior>

