

# CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

MARINHA DO BRASIL

CAPITANIA DOS PORTOS DO ESPÍRITO SANTO

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização GES

2020

## APRESENTAÇÃO

Regulamentada pelo [Decreto nº 9.094](#), de 17 de julho de 2017, que revogou o [Decreto nº 6.932](#), de 11 de agosto de 2009, a Carta de Serviços ao Usuário tem o propósito de informar os serviços prestados pelos órgãos ou entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e funcional que atendem diretamente aos cidadãos, assim como as formas de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Ao divulgar sua Carta de Serviços ao Usuário, a CPES pretende facilitar e ampliar o acesso do cidadão aos seus serviços e estimular a participação do cidadão no aprimoramento dos processos, por meio da apresentação de sugestões. Dessa maneira, ao permitir que o cidadão fiscalize e controle seus serviços, por meio de avaliação periódica, que ora está sendo implantada, a capitania pretende melhorar ainda mais seu relacionamento com a sociedade

Vitória-ES, em 20 de janeiro de 2020.

**WASHINGTON LUIZ DE PAULA SANTOS**

Capitão de Mar e Guerra

Capitão dos Portos

# Identidade Funcional

## Missão da CPES

A CPES tem o propósito de contribuir para a orientação, coordenação e controle das atividades relativas à Marinha Mercante e organizações correlatas no que se refere à defesa nacional, salvaguarda da vida humana e segurança da navegação, no mar aberto e nas hidrovias interiores, e à prevenção da poluição hídrica por parte de embarcações, plataformas ou suas instalações de apoio na área de sua jurisdição

**Para a consecução de seu propósito, compete à Capitania, dentre outras, as seguintes tarefas:**

I - Cumprir e fazer cumprir a legislação, os atos, as normas, os regulamentos e os procedimentos, nacionais e internacionais, que regulam os tráfegos marítimo, fluvial e lacustre, relativos à salvaguarda da vida humana e à segurança da navegação, no mar aberto e nas hidrovias interiores, e à prevenção da poluição hídrica por parte de embarcações, plataformas ou suas instalações de apoio; e fazer cumprir a legislação, os atos e normas, nacionais e internacionais, que regulem os tráfegos marítimos, fluvial e lacustre;

II - fiscalizar o serviço de praticagem;

III - realizar inspeções navais e vistorias;

IV - instaurar e/ou conduzir Inquéritos Administrativos referentes aos Fatos e Acidentes de Navegação (IAFN) e Investigações de Segurança de Acidentes e Incidentes Marítimos (ISAIM), de acordo com a legislação específica em vigor;

V - Auxiliar o serviço de socorro e salvamento marítimo, de acordo com o determinado pelo Comando do 1º Distrito Naval;

VI - Concorrer para a fiscalização e a manutenção da sinalização náutica;

VII - Executar as atividades atinentes ao Ensino Profissional Marítimo (EPM), no que lhe competir;

VIII - Executar, quando determinado, atividades atinentes ao Serviço Militar;

IX - Cumprir e fazer cumprir as determinações emanadas dos representantes da Autoridade Marítima Brasileira (AMB), de acordo com as competências que lhes foram delegadas;

X - Executar as tarefas de fiscalização necessárias à manutenção da boa ordem do tráfego aquaviário;

XI - Seguir as orientações técnicas emanadas da Diretoria de Portos e Costas (DPC), no que se refere à Segurança do Tráfego Aquaviário (STA), ao Ensino Profissional Marítimo (EPM) e à prevenção da poluição hídrica;

XII - Elaborar, manterem atualizadas e divulgar as Normas e Procedimentos da Capitania dos Portos (NPCP); e

XIII - Manter registros atualizados das informações e características relativas aos portos, terminais e instalações portuárias.

### **Visão de Futuro**

Promover a reorganização, capacitação e motivação do seu pessoal, bem como aprimorar sua estrutura logística e operacional, a fim de oferecer serviços de qualidade para a Sociedade, devendo ser reconhecida, até 2024, como uma Capitania dos Portos de excelência da Marinha do Brasil.

### **Valores**

Os valores organizacionais representam os princípios que devem nortear as ações e a conduta dos componentes da força de trabalho de uma Instituição. Os valores adotados pela CPES são os mesmos valores adotados pela MB traduzidos por meio do conjunto dos princípios e costumes expressos na Rosa das Virtudes:

Honra, Lealdade, Iniciativa, Cooperação, Espírito de Sacrifício, Zelo, Coragem, Ordem, Fidelidade, “Fogo Sagrado”, Tenacidade, Decisão, Abnegação,. Espírito Militar, Disciplina e Patriotismo.

Acrescidos dos valores referentes a uma Organização de excelência naquilo que executa, como:

- Administração sempre pautada dentro dos princípios morais e constitucionais da ética, da eficiência e da eficácia;
- Qualificação técnico-profissional e valorização dos recursos humanos;
- Aprimoramento contínuo, buscando sempre inovação para melhoria dos processos;
- Fornecimento de serviços e produtos de alta qualidade;
- Foco no atendimento das necessidades logísticas das Organizações Militares Apoiadas (OMAp); e
- Responsabilidade socioambiental.

## **Organização e Localização**

A Capitania dos Portos do Espírito Santo está situada no município de Vitória-ES. A CPES dispõe ainda de uma Seção Operacional em Guarapari, QUE NÃO REALIZA ATENDIMENTO AO PÚBLICO. O endereço, telefones e horários de atendimento ao público, mediante agendamento eletrônico, são os seguintes:

### **Capitania dos Portos do Espírito Santo:**

Rua Belmiro Rodrigues da Silva, nº 145, Enseada do Suá, Vitória-ES, CEP 29.050-435;  
Telefones: (27) 2124-6500 e 2124-6544 (24 horas);

Disque Denúncia: tele fax (27) 2124-6526 (24 horas);

Posto de Controle: VHF canal 16 (24 horas);

Despacho de Navios: tele fax (27) 2124-6539 e 2124-6540; e

### **Atendimento ao Público:**

Através de agendamento eletrônico pela internet ([www.marinha.mil.br/cpes](http://www.marinha.mil.br/cpes))

Das 08h15 às 11h00 e 12h15 às 14h00, nos dias úteis. Telefone: (27) 2124-6555.

Obs. Não é necessário agendamento para retirada de documentos, cumprimento de exigências e demandas do Grupo de Vistoria e Inspeção (GVI).

### **Seção Operacional de Guarapari:**

Praça Marcílio Dias, nº 12, Muquiçaba, Guarapari-ES, CEP 29200-000;

Telefones: (27) 3261-1364, durante 24 horas; e

Escuta no canal 16 VHF, das 06h00 às 22h00.

## **Compromissos Funcionais**

Os profissionais da CPES se comprometem a prestar um atendimento claro e objetivo, pautado na ética e no valor do respeito à dignidade da pessoa humana, com cordialidade e atenção individualizada. Sendo priorizados os atendimentos de: idosos, pessoas portadoras de necessidades especiais, gestantes e lactantes. Sendo o atendimento presencial com marcação eletrônica, pela internet, no site da CPES ([www.marinha.mil.br/cpes](http://www.marinha.mil.br/cpes)), exceto quando especificado diferentemente nesta Carta.

No que se refere aos serviços de retiradas de documentos prontos, retiradas de exigências e assuntos relativos ao Grupo de Vistoria e Inspeção (GVI), o atendimento será realizado por meio de sistema eletrônico de senha, respeitando-se a ordem de chegada e as prioridades. Os demais atendimentos requerem prévio agendamento como citado no parágrafo anterior.

Será facilitado ao usuário o acesso às informações e procedimentos, em prol da transparência dos serviços prestados. Os servidores da CPES se empenharão ao máximo em atender/solucionar os processos em tramitação.

As reclamações e/ou sugestões poderão ser expressas após cada atendimento, quando o usuário será convidado a responder a uma **Pesquisa de Satisfação** que será enviada por email, registrado durante o atendimento, além dos canais para reclamação já descritos no corpo desta Carta.

## SERVIÇOS PRESTADOS

### Serviços Prestados

A CPES presta diversos serviços à comunidade náutica; os principais deles são apresentados na relação seguinte. Para obter informações detalhadas de cada serviço, clique no link desejado.

Ao clicar no serviço desejado, serão apresentados ao cidadão os procedimentos a serem adotados e os documentos a serem apresentados para a obtenção do serviço, bem como eventuais esclarecimentos.

Caso o serviço desejado não conste da relação, clique em “outros serviços”.

### Serviços Prestados aos Usuários:

- [Alteração cadastral, Cancelamento e Registro de ônus;](#)
- [Ascensão e Transferências de Aquaviário;](#)
- [Atestado de Inscrição Temporária \(AIT\);](#)

- [Audiência com o Capitão dos Portos.](#)
- [Cadastramento de Entidades Náuticas para Treinamento de Amadores;](#)
- [Cadastramento empresas de mergulho e entidades náuticas;](#)
- [Cancelamento de Inscrição e Registro de embarcações;](#)
- [Cartão de Tripulação de Segurança \(CTS\);](#)
- [Carteira de Habilitação de Amadores \(CHA\);](#)
- [Certidão de Inteiro Teor de Embarcações;](#)
- [Certificado de Segurança da Navegação \(CSN\);](#)
- [Certificado e Nota de Arqueação;](#)
- [Certificado Nacional de Borda Livre;](#)
- [Certificados e Certidões de Aquaviário;](#)
- [Despacho de Embarcações;](#)
- [Inscrição e Registro de embarcações;](#)
- [Licenças \(LC, LCEC, LA, LR e LPET\);](#)
- [Livro, CIR e ROL;](#)
- [Notificações e Autos;](#)
- [Parecer de obras e dragagem;](#)
- [Perícias, Vistorias e Declarações;](#)
- [Registro de Armador;](#)
- [Renovação e 2ª via de TIE, TIEM, DPP e PRPM;](#)
- [Serviço Militar Inicial Obrigatório;](#)
- [Transferência de jurisdição de embarcação;](#)
- [Transferência de propriedade de embarcação;](#) e
- [Outros Serviços](#)

## INDENIZAÇÕES PELOS SERVIÇOS

Os serviços prestados pela CPES são realizados mediante pagamento de indenização, a ser efetuada pelo interessado diretamente ao Tesouro Nacional, por meio de Guia de Recolhimento da União (GRU). Alerta-se aos usuários que os serviços somente serão prestados após a compensação bancária das GRU afetas aos mesmos.

### Emissão das GRU

Para emissão das GRU os interessados deverão seguir os seguintes procedimentos:

1 – Acessar a página da Diretoria de Portos e Costas (DPC) na *internet* e selecionar a aba **Serviços da Diretoria**, ou selecionar o *link* [www.marinha.mil.br/dpc/servicos-da-diretoria](http://www.marinha.mil.br/dpc/servicos-da-diretoria).

2 – Na Seção “GRU – Guia de Recolhimento da União”, selecionar **Serviços Administrativos, Educacionais e Vistorias**.

3 – Caso concorde com as condições apresentadas, marcar o botão **Li e concordo com as condições acima** e selecionar **Continuar**.

4 – Selecionar a Organização Militar desejada (local onde o serviço será prestado), no caso da CPES, selecionar **Capitania dos Portos do Espírito Santo**.

5 – Selecionar a categoria correspondente ao serviço desejado.

6 – Selecionar o tipo do serviço desejado.

7 – Selecionar o serviço desejado.

8 – Preencher os demais campos.

9 – Verificar o preenchimento quanto à correção das informações.

10 – Selecionar **Gerar Boleto**.

### Pagamento das GRU

Após a emissão e impressão das GRU, o pagamento poderá ser realizado em qualquer banco. Caso o pagamento não ocorra até a data de vencimento, será necessária a emissão de uma nova GRU.

Normalmente as GRU são compensadas dois dias úteis após o seu pagamento.

Ao realizar o agendamento do serviço, lembre-se que o mesmo somente será realizado após a compensação da GRU. Antes de dirigir-se à CPES para requerer o serviço verifique se a GRU foi compensada, para tal:

1 – Acessar a página da Diretoria de Portos e Costas (DPC) na *internet* e selecionar a aba **Serviços da Diretoria**, ou selecionar o *link* [www.marinha.mil.br/dpc/servicos-da-diretoria](http://www.marinha.mil.br/dpc/servicos-da-diretoria).

2 – Na Seção “GRU – Guia de Recolhimento da União”, selecionar **Comprovante de Pagamento**.