



CARTA

AO

CIDADÃO

Comandante da Marinha

Almirante de Esquadra - Eduardo Bacellar **Leal Ferreira**

Comandante de Operações Navais

Almirante de Esquadra – Sérgio Roberto **Fernandes** dos Santos

Comandante do Segundo Distrito Naval

Vice-Almirante – Almir **Garnier** Santos

Capitão dos Portos do Estado da Bahia

Capitão de Mar e Guerra – Leonardo Andrade da **Silva Reis**

Delegado da Capitania dos Portos em Ilhéus

Capitão de Corveta – **Uanderson** Simonin Lauriano da Silva

IDENTIDADE INSTITUCIONAL

“Segurança da Navegação, nossa missão!”

Negócio (Propósito)

Contribuir para a orientação, coordenação e controle das atividades relativas à Marinha Mercante e organizações correlatas, no que se refere à segurança da navegação, defesa nacional, salvaguarda da vida humana no mar e prevenção da poluição hídrica.

Missão (Tarefas):

- I - cumprir e fazer cumprir a legislação, os atos e normas, nacionais e internacionais, que regulam os tráfegos marítimo, fluvial e lacustre;
- II - fiscalizar os serviços de praticagem;
- III - realizar inspeções navais e vistorias;
- IV - instaurar e conduzir Inquéritos Administrativos referentes aos fatos e acidentes da navegação;
- V - auxiliar o serviço de salvamento marítimo;
- VI - concorrer para a manutenção da sinalização náutica;
- VII - coordenar, controlar e ministrar cursos do Ensino Profissional Marítimo (EPM); e
- VIII - executar, quando determinado, atividades atinentes ao Serviço Militar.

Visão de Futuro

Ser o referencial de excelência para a Marinha do Brasil e para o nosso público-alvo, até 2016, nas seguintes atividades:

- Orientação e aplicação das Normas da Autoridade Marítima;
- Ações de Inspeção Naval;
- Aplicação de cursos do Ensino Profissional Marítimo; e
- Realização de Vistorias e Inspeções.

Valores

Ser conhecido pela confiança da comunidade marítima pela honestidade de propósito, lealdade, ética e preparo de sua tripulação.

1. Justiça

Buscar a verdade e o justo, observando a lei e agindo com correção, isenção e honestidade de propósito.

2. Equilíbrio

Agir com parcimônia e equidade em busca da solução ótima.

3. Disciplina

Agir de acordo com as normas e os procedimentos que regem a vida militar e a sociedade civil.

4. Hierarquia

Observar a cadeia hierárquica e as normas que regulamentam as relações entre as OM.

5. Atitude Proativa

Estar sempre um passo à frente dos desafios.

6. Efetividade

Direcionar os esforços para a obtenção de resultados que contribuam firmemente para o cumprimento da Missão da Dellheus.

Sumário

Apresentação.....	6
Informações Gerais.....	7
Compromissos Assumidos.....	7
Serviços oferecidos.....	10
Equipe Responsável.....	14

Apresentação

A Carta de Serviços ao Cidadão foi instituída pelo Decreto nº 6.932 de 11 de agosto de 2009 e tem por objetivo informar ao cidadão dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Dentro do processo de Reestruturação da Gestão de relacionamento com a comunidade marítima, estabelecido pela Alta Administração Naval, onde o foco principal está na melhoria constante da qualidade do atendimento ao público, a Delegacia da Capitania dos Portos em Ilhéus (Dellheus) apresenta a sua Carta de Serviços ao Cidadão, acreditando que esse canal de comunicação com seus usuários é medida de extrema importância para dar transparência e visibilidade aos serviços que executa.

A presente Carta divulga todos os serviços que a Dellheus oferece e orienta quanto aos seus requisitos e como cada serviço é tratado. Por reconhecer o usuário como cliente, a Carta de Serviços da Dellheus também indica como emitir sugestões ou enviar reclamações, de forma que o usuário efetivamente participe na avaliação dos serviços prestados por esta Organização Militar buscando sempre a melhoria com o propósito de atingir a excelência no atendimento aos usuários.

UANDERSON SIMONIN LAURIANO DA SILVA

Capitão de Corveta

Delegado

Informações gerais

Localização e funcionamento dos setores de Atendimento ao Público

Rua Major Homem Del Rey, 217
Cidade Nova – Ilhéus-BA
CEP 45.652-180

Horário de atendimento

O Atendimento ao Público (EPM e STA) é realizado de **segunda a quinta-feira das 10:00 às 11:30 horas e das 13:30 às 16:00 horas**, e às **sextas-feiras das 08:00 às 12:00 horas**.

O Atendimento ao Público (Saúde) para **EMISSÃO DE GUIAS** é realizado de **segunda a quinta-feira das 07:30 às 11:30 horas e das 13:30 às 16:00 horas**, e às **sextas-feiras das 08:00 às 12:00 horas**.

OBS: O Atendimento Médico e Odontológico é realizado de acordo com a agenda dos mesmos.

Compromissos Assumidos

Atenção, respeito e cortesia no atendimento aos usuários:

- Os profissionais da Dellheus se comprometem a prestar um atendimento claro e objetivo, pautado na ética e no valor ao respeito à dignidade do cidadão, com cordialidade e atenção, individualizada.

- Será facilitado ao usuário o acesso às informações e procedimentos, em prol da transparência dos serviços disponibilizados por esta Organização Militar (OM).

- Os militares/servidores da Dellheus se empenharão ao máximo em atender/solucionar os processos em tramitação em até três dias. Aqueles que requererem maior prazo, por sua complexidade, serão informados ao usuário quanto às etapas cumpridas e pendentes e às estimativas de prazos.

- Todas as reclamações e ou sugestões, serão apreciadas pelo Delegado e, se pertinentes, serão prontamente respondidas/atendidas.

Critérios de atendimento ao público:

- Está estruturado da seguinte forma:

Divisão de Ensino Profissional Marítimo (EPM):

- Aplicação de cursos de formação para portuários;
- Aplicação de cursos de formação e ascensão para aquaviários e portuários; e
- Emissão da Carteira de Inscrição e Registro (CIR) e emissão de 2ª via.

Divisão de Segurança do Tráfego Aquaviário (STA):

- Cadastro de embarcações nas modalidades de inscrição, transferência de propriedade e jurisdição e outros serviços afetos;
- Habilitação de amadores, nas categorias de Veleiro, Motonauta, com procedimentos específicos, Arrais- Amador, Mestre-Amador, para os já habilitados como Arrais, e Capitão Amador, para os já habilitados como Mestre.
- Despacho de embarcações, controle e cobrança da Taxa de Utilização de Faróis (TUF);
- Investigação sobre acidentes e fatos da navegação (IAFN);
- Fiscalização do tráfego aquaviário, por meio das ações de Inspeção Naval (IN) e vistorias.
- Autuação, controle e cobrança das infrações relativas ao tráfego aquaviário e a construção de obras irregulares sob, sobre e as margens de águas jurisdicionais brasileiras; e
- Os serviços atinentes ao EPM e STA estão estabelecidos na Lei 9.537 de 11 de dezembro de 1997 - Lei de Segurança do Tráfego Aquaviário em Águas Jurisdicionais Brasileiros (LESTA); no Decreto nº 2.596, de 18 de maio de 1998 - Regulamento da Lei de Segurança do Tráfego Aquaviário em Águas Jurisdicionais Brasileiros (RLESTA), que regulamenta a (LESTA); Normas da Autoridade Marítima (NORMAM) e demais legislação complementar.

Seção de Saúde - atendimento exclusivo para os usuários do Sistema de Saúde da Marinha que são: militares da ativa, militares da reserva remunerada e todos os dependentes de ambos.

Seção de Recrutamento Distrital - atendimento voltado para o pessoal da Reserva Remunerada, Reformados, Pensionistas e Ex-Combatentes.

Observação: O atendimento na Delllheus e nos locais onde são aplicados cursos e regularizadas as embarcações (Colônias de Pescadores, por exemplo), se dá por ordem de chegada, tendo prioridade os idosos, pessoas portadoras de necessidades especiais, gestantes e lactantes.

Condições de limpeza e conforto:

- A Delllheus dispõe de salas de atendimento com ventiladores, cadeiras, bebedouros, televisão e sanitários.
- As instalações sanitárias são de fácil acesso e mantidas dentro de rigorosos padrões de limpeza, bem como, todos os outros setores, gerando conforto e bem-estar aos usuários e servidores.

Tempo de atendimento:

- O tempo de espera para o atendimento presencial na Delllheus será de no máximo trinta minutos.
- A ligação telefônica do usuário será atendida em até três toques.

Prazo de cumprimento dos serviços:

- O prazo máximo para a execução de nossos serviços será de três dias úteis para aqueles que dependam exclusivamente da Delllheus, se não houver pendências. Para os casos de solicitação de

transferência de jurisdição de embarcação, a celeridade no atendimento dependerá da liberação desta na origem (Capitania, Delegacia e Agência) de inscrição.

Formas de comunicação com o usuário:

- A Dellheus disponibiliza as seguintes formas de comunicação com o usuário:

- **Atendimento telefônico** - o acompanhamento dos processos se dará pelos telefones: (0XX73) 3222-5100 - ramal 5115.

- **Pesquisa de Satisfação** – se dará com a participação do usuário que avalia os serviços prestados mediante preenchimento de ficha voltada para essa finalidade, sem que haja necessidade de sua identificação e, nela, apresentará reclamações e/ou sugestões para o aperfeiçoamento dos serviços recebidos, visando à melhoria contínua destes. Além disso, contamos com um Canal de Ouvidoria onde poderão ser feitas denúncias, reclamações, sugestões e elogios no e-mail ouvidoria@cpba.mar.mil.br.

Publicações: NORMAM (Normas da Autoridade Marítima) e DGPM (Diretoria-Geral do Pessoal da Marinha).

Disponível nos sites:

<http://www.dpc.mar.mil.br>

<http://www.dhn.mar.mil.br>

<http://www.dgpm.mar.mil.br>

Serviços Oferecidos

Introdução

Para a solicitação dos serviços oferecidos pela Dellheus, os usuários deverão atender às exigências abaixo discriminadas conforme o caso:

DIVISÃO DE ENSINO PROFISSIONAL MARÍTIMO (EPM)

AQUAVIÁRIO - CURSOS

O usuário deverá dirigir-se à Delegacia da Capitania dos Portos em Ilhéus, para inscrição no Processo Seletivo, munido dos seguintes documentos:

- Xerox Identidade, CPF, Comprovante de Residência, Título de Eleitor, Certificado de Reservista;
- Comprovante de Escolaridade;
- Atestado de Saúde Ocupacional (ASO) e Certificado de Saúde, nos termos previstos na CONVENÇÃO STCW-78, como emendada e nas Normas Regulamentadoras do Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), com validade de até 1 (um) ano, a contar da data de sua emissão que comprove o bom estado de saúde física e mental, inclusive as boas condições auditivas e visuais.

Obs: Nesse atestado deverão constar a altura e a cor dos olhos do interessado; e

- Taxa de Inscrição paga (GRU). Exceto para aquaviários na categoria do 3º Grupo-Pescadores.

INSCRIÇÃO DE ESTRANGEIROS

Por ocasião da inscrição de aquaviários estrangeiros, caberá à DPC estabelecer, à vista da certificação apresentada pelo candidato, a categoria em que o mesmo poderá ser inscrito, desde que com prova da sua qualificação profissional e cumpridas as exigências da legislação pertinente.

RENOVAÇÃO DA CIR

O usuário deverá dirigir-se à Delegacia da Capitania dos Portos em Ilhéus, para inscrição no Processo Seletivo, munido dos seguintes documentos:

- CIR (original) e cópias simples da folha de rosto com etiqueta de dados pessoais;
- Carteira de identidade dentro da validade (cópia autenticada ou cópia simples com apresentação do original para brasileiros). Para estrangeiros, Carteira de Identidade de Estrangeiro ou Visto de Permanência expedido pela Polícia Federal dentro da validade (cópia autenticada ou cópia simples com apresentação do original);
- CPF (cópia autenticada ou cópia simples com apresentação do original);
- Atestado de Saúde Ocupacional (ASO), emitido por Médico do Trabalho, há menos de um (1) ano, que comprove bom estado mental e físico e, explicitamente, as condições visuais e auditivas;
- Comprovante de residência com CEP, expedido no prazo máximo de noventa (90) dias corridos, em nome do interessado ou acompanhado de declaração em nome de quem constar a fatura (cópia autenticada ou cópia simples com apresentação do original); e
- Comprovação do Pagamento da Taxa (caso necessário).

Obs: As CP/DL/AG poderão exigir, ainda, documentos que comprovem a habilitação do aquaviário, sempre que houver divergências entre os dados constantes da CIR e os registros existentes no Sistema Informatizado de Cadastro de Aquaviários.

As cópias dos documentos apresentados serão devolvidas ao interessado após a conclusão do processo de revalidação

DIVISÃO DE SEGURANÇA DO TRÁFEGO AQUAVIÁRIO (STA)

INSCRIÇÃO DE EMBARCAÇÕES

Documentos exigidos:

- Nota Fiscal do Casco ou Declaração de Propriedade, registrada em Cartório;
- Nota Fiscal do motor (novo) ou Recibo de Compra e Venda (se usado), com reconhecimento de firma do comprador e vendedor;
- Foto colorida da embarcação (embarcação de passageiros com AB menor ou igual a 20);
- Cópia, legível, da identidade e do CPF;
- Cópia do Comprovante de Residência do atual proprietário (em nome do mesmo). Caso não possua, o Proprietário deverá apresentar uma Declaração de Residência; e
- Procuração com firma reconhecida em cartório (caso não seja o proprietário).

Documentos fornecidos pela Delegacia da Capitania dos Portos em Ilhéus ou extraídos diretamente da NORMAM correspondente, 01, 02 ou 03, modelos disponíveis no portal da (DPC): Requerimento ao Delegado, Boletim de Atualização de Embarcações (BADE) ou Boletim de Cadastro de Embarcações Miúdas (BCEM) e Termo de Responsabilidade em duas vias;

Taxas:

- Taxa de Inscrição;
- Taxas de vistoria e de deslocamento (caso necessário); e
- Pagamento do Seguro Obrigatório por Danos Pessoais Causados por Embarcações e sua Carga (DPEM).

TRANSFERÊNCIA DE PROPRIEDADE DE EMBARCAÇÃO

A transferência da propriedade deverá ser requerida pelo novo adquirente, todas as vezes que ocorrer a mudança de proprietário, dentro do prazo de 15 (quinze) dias, conforme dispõem as Normas da Autoridade Marítima acima citadas.

Documentos exigidos:

- Título de Inscrição de Embarcação (TIE) / Título de Inscrição de Embarcação Miúda (TIEM) original, com o Documento de Venda;
- Requerimento ao Delegado;
- Boletim de Atualização de Embarcações (BADE) ou Boletim de Cadastro de Embarcações Miúdas (BCEM);
- Termo de Responsabilidade;
- Recibo de compra e venda (caso necessário);
- Cópia legível da identidade e CPF;
- Cópia do Comprovante de Residência do atual proprietário;
- Comprovante de pagamento de taxas; e

- Nada consta sobre multas à infrações cometidas e julgadas (Inspeção Naval).

DESPACHO DE EMBARCAÇÕES

Serviço direcionado aos Agentes Marítimos e seus representantes legais, aos comandantes de embarcações e seus representantes ou proprietários, para embarcações de bandeira estrangeira, bandeira brasileira, com Arqueação Bruta (AB) igual ou superior a 20 (vinte); ou, sendo menor que 20 AB e empregadas na navegação de apoio portuário e/ou na navegação interior poderão ser obrigadas pelos Órgãos de Despacho (OD) a efetuarem o despacho, em função das peculiaridades locais; as incluídas no Programa de Rastreamento de Embarcações Pesqueiras (PREPS) e conforme os procedimentos estabelecidos na Norma da Autoridade Marítima para Trafego e Permanência de Embarcações em Águas sob Jurisdição Nacional (NORMAM 08/DPC).

Observação: O Despacho de embarcação deverá ser efetuado no Porto sem Papel (PSP), conforme item 0214 da NORMAM 08/DPC.

HABILITAÇÃO PARA AMADORES

Serviço destinado aos proprietários e condutores de embarcações voltadas para as atividades de Esporte e Recreio (sem fins comerciais), nas categorias de Veleiro (VLO), Motonauta (MTA), Arrais-Amador (ARA), Mestre-Amador (MSA - necessário que já seja habilitado como Arrais) e Capitão-Amador (CPA - necessário que já seja habilitado como Mestre), com procedimentos específicos e independentes.

Para inscrição e preparação para os exames, os candidatos deverão:

a) Para a categoria de MTA: declaração comprovando que realizou aulas práticas com, no mínimo, três horas de duração, emitida por marina, entidade desportiva náutica, associação náutica, clube náutico, revendedores/concessionárias de moto aquática, empresas especializadas em treinamento e formação de condutores de embarcações, inclusive de moto aquática, ou de escola náutica, cadastrada.

b) Na categoria Arrais-Amador: declaração comprovando que realizou aulas práticas com, no mínimo, seis horas de duração, emitida por marina, entidade desportiva náutica, associação náutica, clube náutico, ou de escola náutica, cadastrada.

Após a emissão das declarações, o interessado deverá comparecer a uma Capitania, Delegacia ou Agência, munido dos seguintes documentos:

- **Atestado Médico** - comprovando bom estado psicofísico, incluindo limitações, caso existam;

Obs: O atestado médico é dispensável para os candidatos que apresentarem Carteira Nacional de Habilitação (CNH) dentro da validade e observando-se as limitações.

- **Xerox de identidade;**
- **CPF;**
- **Comprovante de Residência; e**
- **Comprovante de pagamento da taxa de inscrição.**

c) Na categoria Mestre-Amador: ser habilitado na categoria Arrais-Amador, efetuar pagamento da taxa e agendar prova;

d) Na categoria Capitão-Amador: realizar inscrição conforme divulgação de Edital da Diretoria de Portos e Costas.

As provas serão realizadas nesta Delegacia às quartas-feiras. Exceto para Capitão Amador, cujo exame de habilitação é nacional e coordenado pela DPC, e as carteiras serão entregues num prazo máximo de cinco dias.

Obs: A Marinha do Brasil não dispõe de cursos preparatórios, nem de material didático para o exame, portanto, cabe aos interessados adquiri-los no mercado.

INQUÉRITO SOBRE ACIDENTES E FATOS DA NAVEGAÇÃO

Nas ocorrências de acidentes ou fatos da navegação devem ser ouvidos os proprietários e responsáveis pelas embarcações envolvidas, bem como, todos os tripulantes e pessoas que tenham tido alguma responsabilidade ou relação com o acidente/fato ocorrido e conforme estabelece a Norma da Autoridade Marítima para Inquérito Administrativo (NORMAM 09/DPC).

SEÇÃO DE SAÚDE

ATENDIMENTO MÉDICO

Os atendimentos médicos são realizados mediante agendamento por telefone ou local, com antecedência de três dias. Os casos de emergência são atendidos sem agendamento, tendo prioridade os idosos, pessoas portadoras de necessidades especiais, gestantes e lactantes. Os casos de urgência são avaliados e encaminhados para os Órgãos de Saúde Extra-Marinha (**OSE**).

- **Documento exigido:** Carteira de Identidade.

ATENDIMENTO ODONTOLÓGICO

Os atendimentos odontológicos são realizados mediante agendamento por telefone ou local, com antecedência de três dias. Os casos de emergência são encaminhados após emissão de Guia de Apresentação à clínica de odontologia conveniada.

- **Documento exigido:** Carteira de Identidade.

SEÇÃO DE RECRUTAMENTO DISTRITAL

Tem como atendimento ao público administrar as atividades relativas ao pessoal da Reserva Remunerada, Reformados, Pensionistas e Ex-Combatentes, tendo prioridade os idosos, pessoas portadoras de necessidades especiais, gestantes e lactantes.

EQUIPE DE ELABORAÇÃO DA CARTA

CC **UANDERSON SIMONIN LAURIANO DA SILVA** - DELEGADO

CC (T) **PAULO CESAR PEREIRA MATOS** - AJUDANTE

CF (RM1-T) **MANOEL ARGOLO DA CRUZ** – ENCARREGADO DO STA

1ºTEN (RM2-T) **CRISTIANE RAMOS SAYÃO** – ENCARREGADA DO EPM

Atualizada em 03JUL2018