

**MARINHA DO BRASIL**

**DELEGACIA DA CAPITANIA DOS PORTOS EM  
PORTO SEGURO**



**CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO**

## *Sumário*

<i>Apresentação</i> .....	2
<i>Identidade Organizacional</i> .....	3
<i>Missão</i> .....	3
<i>Visão de Futuro</i> .....	4
<i>Visão do Comando</i> .....	4
<i>Valores</i> .....	5
<i>Compromisso Assumido</i> .....	6
<i>Grupo de Atendimento ao Público</i> .....	6
<i>Horário de atendimento</i> .....	6
<i>Critério para atendimento</i> .....	7
<i>Prazo para prestação dos serviços</i> .....	7
<i>Serviços Oferecidos</i> .....	7
<i>Critério para atendimento</i> .....	7
<i>Prazo para prestação dos serviços</i> .....	7
<i>Serviços Oferecidos</i> .....	7
<i>Formas de comunicação com o usuário</i> .....	8
<i>Localização</i> .....	9
<i>Área Jurisdicional</i> .....	10

Programa Nacional de  
Gestão Pública e Desburocratização  
– GESPÚBLICA –

## **Apresentação**

A Delegacia da Capitania dos Portos em Porto Seguro (DeLP Seguro) trabalha para garantir a segurança da navegação, a salvaguarda da vida humana no mar e a prevenção da poluição hídrica por embarcações. Dentre suas atividades estão a formação de Aquaviários, o cadastro de embarcações, o cadastro do pessoal da Marinha Mercante e de pescadores, a emissão de documentos e a habilitação de amadores para condução de embarcações. Para isso, o atendimento aos usuários é realizado pelo Grupo de Atendimento ao Público (GAP), onde os militares são orientados a oferecerem ao público o mais alto padrão de qualidade no atendimento e no serviço prestado.

Dentro deste contexto, a DeLP Seguro elaborou a sua Carta de Serviços ao Cidadão, instituída pelo Decreto nº 6.932, de 11 de agosto de 2009, com o objetivo de informar ao cidadão sobre os serviços prestados pelo Órgão, as formas de acesso a estes serviços, bem como os respectivos compromissos com a qualidade de atendimento ao público.

Esta carta é mais um canal de contato com o seu público e uma prova da transparência, da visibilidade e, acima de tudo, do compromisso de seriedade com que trata os serviços que executa.

**Delegacia da Capitania dos Portos em Porto Seguro**  
*“Mar Seguro, onde o Brasil começou”*

## **IDENTIDADE ORGANIZACIONAL**

### **Missão**

A Missão da DelP Seguro é dividida em Propósito e Tarefas.

#### **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 causada por embarcações.**

#### **Tarefas**

- a. 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 a prevenção da poluição hídrica por parte de embarcações, plataformas ou suas instalações de apoio;
- b. realizar inspeções navais e vistorias;
- c. 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;
- d. auxiliar o serviço de socorro e salvamento marítimo, de acordo com o determinado pelo Comando do Segundo Distrito Naval;
- e. concorrer para a fiscalização e a manutenção da sinalização náutica;
- f. executar as atividades atinentes ao Ensino Profissional Marítimo (EPM), no que lhe competir;
- g. executar, quando determinado, as atividades atinentes ao Serviço Militar;
- h. apoiar o pessoal militar da Marinha do Brasil e seus dependentes, quanto a

pagamento, saúde e assistência social e, no que couber, o pessoal civil e seus dependentes, quando não competir a outra Organização Militar da MB;

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

j. executar as tarefas de fiscalização necessárias a manutenção da boa ordem do tráfego aquaviário;

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

l. manter registros atualizados das informações e características relativas aos portos, terminais e instalações portuárias.

## **Visão de futuro**

Ser o referencial de excelência para a Marinha do Brasil e para sociedade de sua área jurisdicional, até 2019, nos assuntos relacionados a seguir:

- Implementação e fiscalização do cumprimento de leis e regulamentos, no mar e nas águas interiores;
- Vistorias, Inspeções Navais e Perícias Técnicas;
- Ensino Profissional Marítimo;
- Socorro e Salvamento Marítimo; e
- Defesa Nacional

## **Visão do Comando**

A Delegacia da Capitania dos Portos em Porto Seguro deverá ser uma Organização Militar de profissionais dedicados à segurança da navegação, à salvaguarda da vida humana no mar e a prevenção da poluição hídrica causada por embarcações, atuando para o incremento da mentalidade marítima e conscientização da sociedade.

A fiscalização do cumprimento das leis e regulamentos, no mar e nas águas interiores; a execução de um programa de manutenção dos bens móveis e imóveis da Delegacia; o

fomento ao aprimoramento das práticas de gestão; o atendimento ao público; e o ensino profissional marítimo deverão ser realizados no mais alto padrão de qualidade, com base nos princípios da economicidade, eficiência, eficácia e efetividade.

## **Valores**

Os valores formam a base ética e moral que orienta o comportamento e a atuação, pessoal e profissional dos militares desta Delegacia. São eles:

### **1. Comprometimento Organizacional**

Trabalhar pensando sempre no melhor para instituição e seus clientes.

### **2. Espírito de equipe**

Colaborar sempre com o trabalho dos companheiros e contar com eles.

### **3. Fidelidade**

Manter-se comprometido com os propósitos da instituição, seu desenvolvimento, sua competitividade e objetivos estratégicos.

### **4. Profissionalismo**

Executar da melhor maneira as atividades propostas pelos superiores e pares, com foco no aprimoramento técnico.

### **5. Ética**

Respeitar ao próximo e à instituição. Estar de acordo com normas consuetudinárias e regimentais da instituição

### **6. Organização de excelência**

Obter o máximo através do mínimo, sem o prejuízo de nenhuma das partes envolvidas.

### **7. Responsabilidade Socioambiental**

Preocupação com o impacto ambiental e social de todas as nossas ações, bem como a busca pelo desenvolvimento de ações que contribuam nessas áreas.

## **COMPROMISSO ASSUMIDO**

### **Atenção, respeito e cortesia no atendimento ao público**

Prestar um atendimento claro e objetivo, pautado na ética e no respeito à dignidade humana, tratando o público com cordialidade e a devida atenção aos seus anseios;

Facilitar o acesso a informações e procedimentos organizacionais, em prol da transparência dos serviços prestados;

Tramitação tempestiva dos processos para propiciar atendimento das expectativas dos usuários. Documentos que requerem maior prazo, por sua complexidade, terão suas informações disponibilizadas ao usuário quanto às etapas cumpridas/pendentes e às estimativas de prazos; e

As reclamações e/ou sugestões recebidas serão, oportuna e tempestivamente, respondidas aos usuários.

## **GRUPO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO (GAP)**

As instalações do GAP são de fácil acesso e são mantidas em condições de limpeza compatíveis com as expectativas dos usuários, proporcionando conforto e bem-estar aos mesmos, além disso, encontra-se em um ambiente climatizado, dotado de cadeiras, televisor, bebedouro e banheiro em condições de acessibilidade a cadeirantes e pessoas com dificuldade locomotivas.

### **Horário de atendimento**

Normalmente, o tempo de espera para atendimento presencial no balcão da DelP Seguro varia entre dez e vinte minutos, no horário destinado ao público externo, compreendido entre 09h às 12h;

Ligações telefônicas dos usuários serão atendidas em até três toques; e

Chamadas pelo aparelho VHF (rádio-comunicador) serão prontamente atendidas, haja vista a manutenção de pessoal de serviço em escuta permanente, visando eventual ocorrência que implique o conhecimento e/ou qualquer ação por parte da organização.

## **Critério para atendimento**

O atendimento aos usuários é feito por ordem de chegada, à exceção de atendimentos especiais, que impliquem prévio agendamento; e

Serão priorizados os atendimentos a idosos, pessoas portadoras de necessidades especiais, gestantes e lactantes.

## **Prazo para prestação dos serviços**

- O prazo para execução dos serviços prestados pela DelPSeguro é variável, em função da natureza do serviço solicitado, de modo que poderão ser prontificados imediatamente, nos casos mais simples, ou num caso extremo, dentro de 90 dias, que, por exemplo, é o prazo para conclusão de um inquérito para apuração de acidente ou fato da navegação;
- As solicitações de informações sobre andamento de processos em tramitação serão fornecidas quando do efetivo contato pessoal e/ou telefônico com o usuário;
- Os requerimentos recebidos, acerca dos diversos serviços prestados pela organização, serão analisados e respondidos de forma tempestiva, a partir do momento da entrada dos mesmos nos setores pertinentes;
- Os documentos físicos e eletrônicos recebidos pela organização – pessoalmente ou via correio, fax, e-mail, etc. – serão prontamente destinados ao setor competente, para a adoção das medidas administrativas pertinentes, com a maior brevidade possível; e
- Recebimentos de reclamações e denúncias serão imediatamente tratados e direcionados no âmbito interno da DelPSeguro, de modo a propiciar a celeridade da solução esperada pelo usuário e a premência na adoção das ações administrativas analíticas, preventivas e/ou corretivas cabíveis. Da mesma forma, as sugestões serão acolhidas e analisadas quanto à viabilidade das mesmas, em face do contexto da realidade organizacional.

## **Serviços Oferecidos**

A DelPSeguro compõe-se dos seguintes serviços diretos aos cidadãos: Divisão do Ensino Profissional Marítimo, composta pelas Seções de: Ensino; e Habilitação, e a Divisão de Segurança do Tráfego Aquaviário, composta pelas Seções de: Cadastro; Inspeção Naval e Vistorias; Inquéritos; e Amadores.

## **1. Serviços da Divisão do Ensino Profissional Marítimo**

- a) Divulgação de Cronograma de Cursos;
- b) Processo Seletivo para Cursos;
- c) Curso de Aperfeiçoamento de Aquaviários (APAQ);
- d) Inscrição de Aquaviários no SISAQUA;
- e) Emissão de Certificado de Curso;
- f) Emissão de Caderneta de Inscrição e Registro (CIR);
- g) Revalidação de CIR (Emissão de Etiqueta de Dados Pessoais);
- h) Ascensão de Categoria;
- i) Transferência de Jurisdição do Pessoal Aquaviários;
- j) Emissão de Licença para Categoria Superior;
- k) Emissão de Livro de Registro de Mergulhador (LRM); e
- l) Transferência de Categoria entre Seções ou Grupos Diferentes.

## **2. Serviços da Divisão de Segurança do Tráfego Aquaviário**

- a) Cadastro de Embarcações;
- b) Habilitação de Amadores;
- c) Registro de Embarcações no Tribunal Marítimo;
- d) Vistorias de Embarcações;
- e) Autos de Infração;
- f) Despacho de Embarcações;
- g) Despacho de Embarcações de Estrangeiras de Esporte e/ou Recreio;
- h) Liberação de Embarcação Apreendida;
- i) Condução de Inquéritos de Acidentes ou Fatos da Navegação;
- j) Recebimento de Denúncias; e
- k) Perícia e Vistorias de Embarcações.

## **FORMAS DE COMUNICAÇÃO COM O USUÁRIO**

A DelP Seguro disponibiliza as seguintes formas de comunicação com o usuário:

### **1. Atendimento telefônico**

Sala de Estado: (73) 3421-2050

## 2. Fac-símile (fax)

Sala de Estado: (73) 3421-2052

## 3. Transceptor de VHF – (Comunicação via Rádio)

Manutenção de escuta permanente no **Canal 16**, para eventual contato com a comunidade marítima e recebimento de comunicado e/ou denúncia de ocorrência que implique o necessário conhecimento e/ou tomada de ação por parte da DelP Seguro.

## 4. Pesquisa de Satisfação

Onde o usuário avalia os serviços prestados, apresenta reclamações e/ou sugestões para aperfeiçoamento dos mesmos e contribui para a melhoria contínua dos processos organizacionais.

## 5. Ouvidoria

Canal de comunicação e mediação entre a organização, seus públicos interno e externo e a sociedade. Tem como propósito oferecer aos usuários a oportunidade de apresentarem suas críticas, sugestões, reclamações, elogios e dúvidas, atuando como agentes de mudança. As críticas, sugestões, reclamações, elogios e dúvidas deverão ser encaminhadas para a caixa postal [ouvidoria@delpseguro.mar.mil.br](mailto:ouvidoria@delpseguro.mar.mil.br).

### LOCALIZAÇÃO

#### SEDE

Rua São Pedro, 195  
Centro – Porto Seguro – BA  
CEP 45810-000



## ÁREA JURISDICCIONAL

Abrange os seguintes municípios:

MUNICÍPIO	UF	MUNICÍPIO	UF
ALCOBAÇA	BA	BELMONTE	BA
CARAVELAS	BA	EUNÁPOLIS	BA
GUARATINGA	BA	IBIRAPUÃ	BA
ITABELA	BA	ITAGIMIRIM	BA
ITAMARAJU	BA	ITANHÉM	BA
ITAOBIM	MG	ITAPEBI	BA
JACINTO	MG	JEQUITINHONHA	MG
JUCURUÇU	BA	LAJEDÃO	BA
MEDEIROS NETO	BA	MUCURI	BA
NOVA VIÇOSA	BA	PORTO SEGURO	BA
PRADO	BA	SALTO DA DIVISA	MG
SANTA CRUZ CABRÁLIA	BA	TEIXEIRA DE FREITAS	BA
VEREDA	BA		

Comandante da Marinha  
Almirante de Esquadra Eduardo Barcellar **Leal Ferreira**

Comandante de Operações Navais  
Almirante de Esquadra Paulo cezar de Quadros **Kuster**

Comandante do Segundo Distrito Naval  
Vice-Almirante Almir **Garnier Santos**

Diretor de Portos e Costas  
Vice-Almirante **Roberto** Gondim Carneiro da Cunha

Capitão dos Portos da Bahia  
Capitão de Mar e Guerra Leonardo Andrade da **Silva Reis**

Delegado da Capitania dos Portos em Porto Seguro  
Capitão de Corveta Júlio César Santos do **Amaral**

Porto Seguro-BA, em 09 de julho de 2018

ALEXANDRE DE ALMEIDA SOUZA  
Capitão-Tenente (AA)  
Ajudante

ASSINADO DIGITALMENTE

