

**MARINHA DO BRASIL  
DIRETORIA DE PORTOS E COSTAS  
AGÊNCIA FLUVIAL DE CRUZEIRO DO SUL**

## **Carta de Serviços ao Usuário**





Agência Fluvial de Cruzeiro do Sul  
Carta de Serviços ao Usuário

## ÍNDICE

Índice.....	I
Missão.....	II
Municípios da Jurisdição Agência Fluvial de Cruzeiro do Sul.....	III
Principais Rios da Jurisdição da Agência Fluvial de Cruzeiro do Sul.....	IV
<b>1. Apresentação.....</b>	<b>V</b>
1.1. Marco Inicial.....	VI
<b>2. Detalhamento dos Padrões de Qualidade – DPQ.....</b>	<b>VII</b>
2.1. Prioridade no Atendimento.....	VII
2.2. Tempo de Espera no Atendimento.....	VII
2.3. Horário de Funcionamento.....	VII
2.4. Horário de Funcionamento em casos Especiais.....	VII
2.5. Tratamento Dispensado ao Usuário.....	VII
2.6. Procedimento Alternativo.....	VII
2.7. Pesquisa de Satisfação.....	VIII
<b>4. Segurança do Tráfego Aquaviário.....</b>	<b>IX</b>
4.1. Serviços e Responsabilidades.....	IX
4.2. Documentos Oferecidos.....	X
4.2.1. Carteira de Habilitação de Amador.....	X
4.2.2. Legalização de Embarcações.....	XI a XV
4.2.3. Certificados e outros documentos.....	XVI
4.2.4. Outros serviços.....	XVII

## ***“AGCSUL - Presença da Marinha no Alto Juruá”***

I



### **Agência Fluvial de Cruzeiro do Sul Carta de Serviços ao Usuário**

#### **MISSÃO**

A Missão da Agência Fluvial de Cruzeiro do Sul visa contribuir com a educação, fiscalização, orientação, coordenação e controle das atividades da comunidade aquaviária e Marinha Mercante, buscando a segurança da navegação, a salvaguarda da vida humana e prevenção da poluição hídrica.

#### **VISÃO**

Ser referência entre as Organizações Militares da Marinha do Brasil no atendimento ao público, oferecendo um serviço cartorial de qualidade aos aquaviários, amadores, indígenas e ribeirinhos, promovendo satisfação aos clientes no Alto Juruá.

#### **VALORES**

Honestidade, ética, comprometimento, patriotismo e respeito ao usuário.

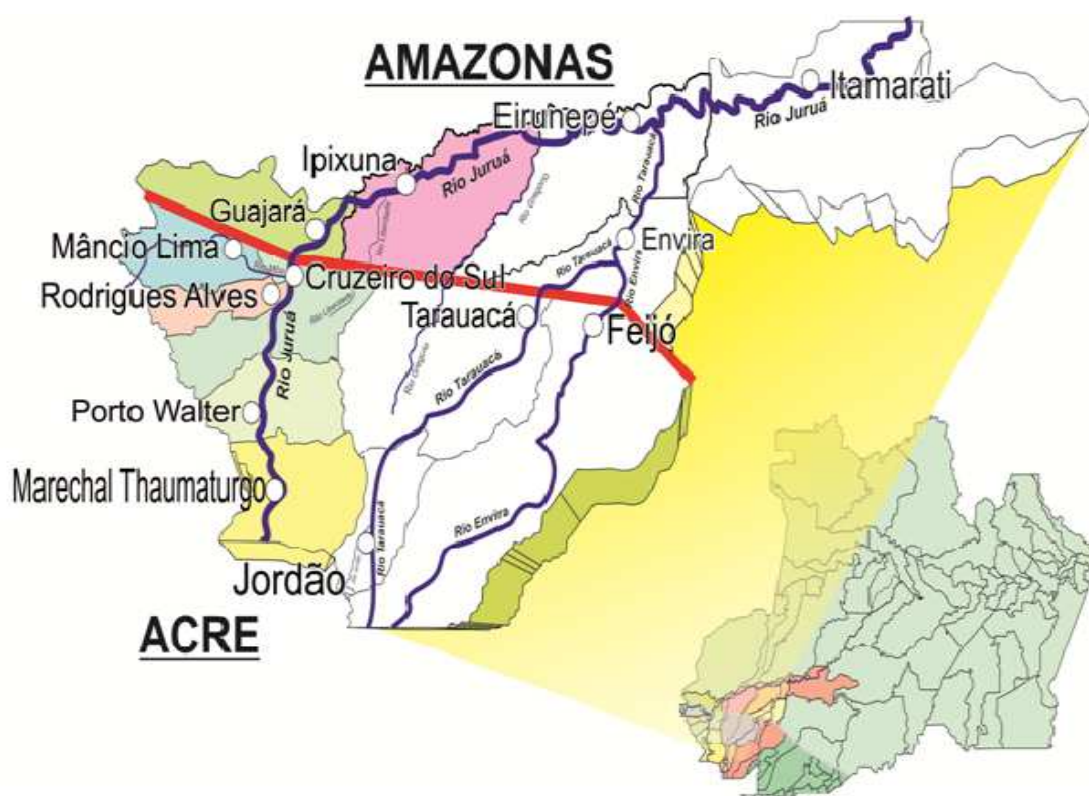
## “AGCSUL - Presença da Marinha no Alto Juruá”

II



Agência Fluvial de Cruzeiro do Sul  
Carta de Serviços ao Usuário

### JURISDIÇÃO DA AGÊNCIA FLUVIAL DE CRUZEIRO DO SUL



#### Municípios:

**Acre:** Cruzeiro do Sul, Mâncio Lima, Rodrigues Alves, Porto Walter, Marechal Thaumaturgo e Comunidades.

Amazonas: Guajará, Ipixuna e Comunidades.

***“AGCSUL - Presença da Marinha no Alto Juruá”***

**III**



**Agência Fluvial de Cruzeiro do Sul  
Carta de Serviços ao Usuário**

## **PRINCIPAIS RIOS DA JURISDIÇÃO**

**RIO JURUÁ  
RIO MOA  
RIO LIBERDADE  
RIO PARANÁ DOS MOURA  
RIO GAMA  
RIO JURUÁ MIRIM  
RIO JAPIIM  
RIO AMÔNIA  
RIO TEJO**

## **“AGCSUL - Presença da Marinha no Alto Juruá”**

### **IV**



## **Agência Fluvial de Cruzeiro do Sul Carta de Serviços ao Usuário**

### **1. APRESENTAÇÃO**

Esta carta tem a finalidade de divulgar os compromissos de atendimento assumidos para com os usuários dos seus serviços. Ao divulgar a Carta de Serviços, a Agência Fluvial de Cruzeiro do Sul tem o propósito de facilitar e ampliar o acesso do cidadão aos seus serviços e estimular sua participação no monitoramento do setor de atendimento ao público, promovendo a melhoria da qualidade do atendimento prestado por esta Agência. Desta maneira, o relacionamento entre o cidadão e a Agência se dará de forma transparente, permitindo que a sociedade fiscalize e controle a disponibilidades dos serviços por intermédio de avaliações periódicas.

A implementação da Carta de Serviços é uma prática de sucesso em diversas organizações públicas de vários países, como a Espanha, Itália, México, Noruega e Argentina. O cidadão é visto como principal agente de mudança e participa efetivamente das melhorias dos serviços públicos oferecidos.

## **“AGCSUL - Presença da Marinha no Alto Juruá”**

V



### **Agência Fluvial de Cruzeiro do Sul Carta de Serviços ao Usuário**

#### **1.1. MARCO INICIAL**

Em junho de 2000, o Governo Federal preocupado com a qualidade dos serviços públicos oferecidos aos cidadãos, publicou o Decreto nº 3.507, datado de 13 de junho de 2000, que tratava do estabelecimento de padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e pelas fundações que atendem diretamente aos cidadãos. Assim, as organizações públicas passaram a estabelecer os padrões de qualidade adequados à sua especificidade, assegurando a sua divulgação e avaliação periódica de acordo com as diretrizes normativas constantes do Decreto.

A partir desse Decreto foi institucionalizado o Projeto Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão, para garantir a participação das organizações que atendem diretamente ao cidadão. Deu-se início a um processo permanente de melhoria da qualidade no atendimento prestado, pois, ao estabelecer e divulgar padrões de qualidade, as organizações se comprometeram com a excelência do atendimento, tornando-o cada vez mais acessível à população.

A Carta de Serviços resgata algumas ações desenvolvidas pelas organizações públicas, no Projeto Padrões de Qualidade do Atendimento ao Cidadão, segundo o Decreto nº 3.507, com uma nova formatação e metodologia de aplicação. Aliado ao decreto nº 14.932 de 11 de agosto de 2009, que dispõe sobre a simplificação do atendimento público ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, e institui esta Carta de Serviços ao Cidadão.

O Decreto 9.094/2017 disciplina as ações do atendimento por entidades da administração pública, ratificou a dispensa de reconhecimento de firma e instituiu a carta de Serviço ao Usuário.



## **“AGCSUL - Presença da Marinha no Alto Juruá”**

VI



Agência Fluvial de Cruzeiro do Sul  
Carta de Serviços ao Usuário

## **2. DETALHAMENTO DO ATENDIMENTO**

### **2.1. Prioridade de atendimento:**

A Agência Fluvial de Cruzeiro do Sul tem como prioridade de atendimento:

**Idosos (acima de 60 anos)**

**Gestantes**

**Portadores de necessidades especiais**

### **2. 2. Tempo de espera para atendimento:**

O tempo de espera para o primeiro atendimento no Grupo de Atendimento ao Público (GAP) é de no máximo:

**Vinte (20) minutos**

### **2. 3. Horário de Funcionamento:**

A Agência possui os seguintes horários de atendimentos ao público:

**Renovação e 2ª via de CIR: 8h00 às 16h00 - (segunda a sexta-feira)**

**Cadastro de embarcações: 8h00 às 16h00 - (segunda a sexta-feira)**

**Despachos 08h00 às 16h00 - (segunda a sexta-feira)**

**Expediente interno: 08h00 as 16h00 - (segunda a sexta-feira)**

### **2. 4. Horário de Funcionamento em Casos Especiais:**

**Despacho, avisos de entrada e saída: 24h00 (por e-mail)**

### **2. 5. Tratamento dispensado ao usuário:**

A Agência dispõe de sala de atendimento climatizada, cadeiras para espera e televisão.

### **2. 6. Procedimento Alternativo:**

A seção de atendimento ao público possui arquivos físicos dos processos por eles iniciados, o qual serve de base para informações caso o sistema informatizado se encontre indisponível, fazendo com que o usuário não retorne sem as informações desejadas.



## ***“AGCSUL - Presença da Marinha no Alto Juruá”***

**VII**



Agência Fluvial de Cruzeiro do Sul  
Carta de Serviços ao Usuário

### **2.7. Pesquisa de Satisfação:**

Possuímos uma **PESQUISA DE SATISFAÇÃO** do usuário com o objetivo de entender o pensamento de nosso cliente e, dessa forma, buscar uma melhor qualidade nos serviços oferecidos.

## VIII



### Agência Fluvial de Cruzeiro do Sul Carta de Serviços ao Usuário

#### **4. Segurança do Tráfego Aquaviário - STA**

A Seção de Segurança do Tráfego Aquaviário, tem por objetivo garantir a segurança da navegação, a salvaguarda da vida humana e a prevenção da poluição hídrica causada por embarcação nas águas sob jurisdição nacional, além de controlar, coordenar, supervisionar e fiscalizar as atividades e serviços atinentes ao setor.

##### **4.1 Serviços e Responsabilidades:**

- A) Tráfego e permanência das embarcações nas águas sob jurisdição nacional, bem como sua entrada e saída de portos, atracadouros, fundeadouros e marinas;
- B) Realização de inspeções navais e vistorias;
- C) Arqueação, determinação da borda livre, lotação, identificação e classificação das embarcações;
- D) Inscrição das embarcações e fiscalização do Registro de Propriedade;
- E) Determinar a tripulação de segurança das embarcações, assegurado às partes interessadas o direito de interpor recurso, quando discordarem da quantidade fixada;
- F) Fiscalizar os equipamentos e acessórios homologados para uso a bordo de embarcações e plataformas;
- G) Fiscalizar e, se necessário estabelecer a dotação mínima de equipamentos e acessórios de segurança para embarcações;
- H) Fiscalizar e, se necessário, estabelecer os requisitos referentes às condições de segurança para a prevenção da poluição por parte de embarcações, plataformas ou suas instalações de apoio.



**Agência Fluvial de Cruzeiro do Sul**  
**Carta de Serviços ao Usuário**

## 4.2 Serviços Oferecidos:

### 4.2.1. Carteira de Habilitação de Amador (CHA)

Amador é todo aquele com habilitação certificada pelo Representante da Autoridade Marítima para conduzir embarcações de esporte e/ou recreio, em caráter não profissional.

#### **A) Prova para Carteira de Habilitação de Amador (ARA):**

Destina-se a condução de embarcações nos limites da navegação interior e moto aquática. As provas são marcadas na Agência.

#### **Documentos:**

1. Original e Cópia do Cópia RG;
2. Original e Cópia do Cadastro de Pessoa Física (CPF);
3. Original e Cópia do Comprovante de residência com CEP ou declaração de residência;
4. Pagamento de Taxa por GRU no banco;
5. Atestado médico;
6. Atestado de Embarque para Arrais-Amador.

**Prazo para emissão: 7 dias**

#### **B) Concessão para CHA:**

Aquaviários e Condutores ETSP podem solicitar Carteira de Habilitação de Amador (CHA).

#### **Documentos:**

1. Original e Cópia do Cópia RG;
2. Original e Cópia do Cadastro de Pessoa Física (CPF);
3. Original e Cópia do Comprovante de residência com CEP ou declaração de residência;
4. Pagamento de Taxa por GRU no banco;
5. Atestado médico;
6. Original e Cópia da Carteira de Instrução e Registro (CIR) ou da Carteira de Condução de Embarcação de Estado no Servidor Público (ETSP).

**Prazo para emissão: 7 dias**

**“AGCSUL - Presença da Marinha no Alto Juruá”**

X



Agência Fluvial de Cruzeiro do Sul  
Carta de Serviços ao Usuário

#### 4.2.2. Legalização de Embarcações

##### A) Embarcações Esporte e/ou Recreio (bote, canoa, baleeira)

Embarcações que se destinam as seguintes atividades: lazer, recreio e pesca sem atividade comercial com comprimento igual ou menor que 12 metros.

**Documentos:**

1. Original e Cópia do Cópia identidade e do CPF do proprietário ou do contrato social e do CNPJ;
2. Nota Fiscal ou Declaração do Proprietário registrada em cartório;
3. Nota Fiscal do motor (exceto para motores de popa com potência menor que 50 HP);
4. Original e Cópia do Comprovante de residência do proprietário ou declaração de residência;
5. Pagamento de Taxa por GRU no banco;

**Prazo para emissão: 7 dias**

##### B) Embarcações comerciais de passageiros (bote, taxi, canoa, catraia, baleeira, canoão)

Embarcações que se destinam a transporte de até 12 passageiros

**Documentos:**

1. Original e Cópia da identidade e do CPF do proprietário ou do contrato social e do CNPJ;
2. Nota Fiscal ou Declaração do Proprietário registrada em cartório de títulos e documentos (exceto para moto aquática);
3. Nota Fiscal do motor (exceto para motores de popa com potência menor que 50 HP);
4. Comprovante de residência do proprietário ou declaração de residência;
5. Foto da embarcação flutuando, colorida, tamanho 15x21 cm, datada
6. Pagamento de Taxas por GRU no banco.

**Prazo para emissão: 7 dias**

**“AGCSUL - Presença da Marinha no Alto Juruá”**

XI



Agência Fluvial de Cruzeiro do Sul  
Carta de Serviços ao Usuário

**C) Embarcações comerciais de passageiros (bote, taxi, canoa, catraia, baleeira, canoão)**

Embarcações que se destinam a transporte acima de 12 passageiros

**Documentos:**

1. Original e Cópia da identidade e do CPF do proprietário ou do contrato social e do CNPJ;
2. Nota Fiscal ou Escritura Pública Declaratória registrada em cartório de títulos e documentos;
3. Nota Fiscal do motor (exceto para motores de popa com potência menor que 50 HP);
4. Plano que apresente de forma esquemática as informações previstas para os planos de Arranjo Geral, Segurança e Capacidade, de acordo com o Anexo 3-F, acompanhado da ART e do Relatório do Engenheiro Naval;
5. Comprovante de residência do proprietário ou declaração de residência;
6. Foto da embarcação flutuando, colorida, tamanho 15x21 cm, datada;
7. Pagamento de Taxas por GRU no banco.

**Prazo para emissão: 7 dias**

**D) Embarcações comerciais de carga (bote, táxi, canoa, catraia, baleeira, canoão)**

Embarcações que se destinam a transporte de carga até 20AB

**Documentos:**

1. Original e Cópia da identidade e do CPF do proprietário ou do contrato social e do CNPJ;
2. Nota Fiscal ou Escritura Pública Declaratória registrada em cartório de títulos e documentos;
3. Nota Fiscal do motor;
4. Comprovante de residência do proprietário ou declaração de residência;
5. Foto da embarcação flutuando, colorida, tamanho 15x21 cm, datada;
6. Pagamento de Taxas por GRU no banco.

**Prazo para emissão: 7 dias**



Agência Fluvial de Cruzeiro do Sul  
Carta de Serviços ao Usuário

**E) Embarcações comerciais de carga (bote, táxi, canoa, catraia, baleeira, canoão)**

Embarcações que se destinam a transporte de carga acima de 20AB.

**Documentos:**

1. Original e Cópia da identidade e do CPF do proprietário ou do contrato social e do CNPJ;
2. Nota Fiscal ou Escritura Pública Declaratória registrada em cartório de títulos e documentos;
3. Nota Fiscal do motor no nome do Proprietário;
4. Plano que apresente de forma esquemática as informações previstas para os planos de Arranjo Geral, Segurança e Capacidade, de acordo com o Anexo 3-F, acompanhado da ART e do Rel. do Engenheiro Naval;
5. Original e Cópia do Certificado de Segurança da Navegação (CSN);
6. Original e Cópia do Certificado Nacional de Arqueação (CNA);
7. Original e Cópia do Certificado Nacional de Borda Livre (CNBL);
8. Certidões da Receita Federal, INSS e FGTS;
9. Licença de construção ou alteração ou reclassificação ou licença de construção (LCEC);
10. Comprovante de residência do proprietário ou declaração de residência;
11. Foto da embarcação flutuando, colorida, tamanho 15x21 cm, datada;
12. Pagamento de Taxas por GRU no banco.

**Prazo para emissão: 7 dias**

***“AGCSUL - Presença da Marinha no Alto Juruá”***

### XIII



## Agência Fluvial de Cruzeiro do Sul Carta de Serviços ao Usuário

### G) Transferência de Propriedade e/ou jurisdição de Embarcação

A transferência da propriedade **deverá ser requerida** pelo novo adquirente todas as vezes em que ocorrer a mudança de proprietário, **dentro do prazo de 15 (quinze) dias após a aquisição.**

A mudança de propriedade de embarcações **não acarreta nova inscrição**, nesse caso, a transferência deverá ser requerida na Agência da área de jurisdição onde a embarcação será utilizada ou resida o proprietário.

#### Documentos:

1. Requerimento do interessado ou ofício de solicitação (embarcações de órgãos públicos)
2. Original e Cópia da identidade e do CPF do novo proprietário ou do contrato social e do CNPJ;
3. Comprovante de residência do proprietário ou declaração de residência;
4. Pagamento de Taxas por GRU no banco.

**Prazo para emissão: 10 dias**



## XIV



### Agência Fluvial de Cruzeiro do Sul Carta de Serviços ao Usuário

#### **F) Embarcação comerciais maiores que 100 AB.**

Para inscrição dessas embarcações o interessado deverá seguir procedimento idêntico ao de inscrição das embarcações com AB menor que 100, não sendo, porém, emitido o Título na Agência Fluvial de Cruzeiro do Sul. Para essas embarcações **é obrigatório o registro no TRIBUNAL MARÍTIMO (TM) no Rio de Janeiro/RJ**. Portanto, a Agência, de posse da documentação pertinente, deverá encaminhar ao Tribunal e emitir o **Documento Provisório de Propriedade (DPP)**.

O DPP terá validade inicial de até 1 ano, a contar da data de sua emissão e será recolhido quando da entrega ao interessado da **Provisão de Registro de Propriedade Marítima (PRPM)**, expedida pelo Tribunal Marítimo.

#### **Documentos:**

1. Original e Cópia da identidade e do CPF do proprietário ou do contrato social e do CNPJ;
2. Nota Fiscal ou Escritura Pública Declaratória registrada em cartório de títulos e documentos;
3. Nota Fiscal do motor no nome do Proprietário ou Recibo de Compra e Venda registrado em cartório;
4. Plano que apresente de forma esquemática as informações previstas para os planos de Arranjo Geral, Segurança e Capacidade, de acordo com o Anexo 3-F, acompanhado da ART e do Rel. do Engenheiro Naval;
5. Original e Cópia do Certificado de Segurança da Navegação (CSN);
6. Original e Cópia do Certificado Nacional de Arqueação (CNA);
7. Original e Cópia do Certificado Nacional de Borda Livre (CNBL);
8. Certidões da Receita Federal, INSS e FGTS;
9. Licença de construção ou alteração ou reclassificação ou licença de construção (LCEC);
10. Comprovante de residência do proprietário ou declaração de residência;
11. Foto da embarcação flutuando, colorida, tamanho 15x21 cm, datada;
12. Pagamento de Taxas por GRU no banco.

**Prazo para emissão: 10 dias**

**AGCSUL - Presença da Marinha no Alto Juruá"**

XV



Agência Fluvial de Cruzeiro do Sul  
Carta de Serviços ao Usuário

## G) Emissão de 2ª Via de Documento de Embarcação

### Documentos:

- |   |
|---|
| 1. Requerimento do interessado ou ofício de solicitação (embarcações de órgãos públicos); |
| 2. Pagamento de Taxas por GRU no banco.   |

**Prazo para emissão: 7 dias**

### 4.2.3. Certificados e outros documentos

#### Termo de Responsabilidade (TR)

As embarcações não sujeitas a vistorias e, conseqüentemente, não obrigadas a portarem o CSN, deverão possuir a bordo um **Termo de Responsabilidade**. Nesse documento, o proprietário ou armador assumirá a responsabilidade pelo cumprimento dos itens de dotação de segurança e demais requisitos especificados para a sua embarcação pela NORMAM.

### Documentos:

- |   |
|---|
| 1. Requerimento do interessado;                   |
| 2. Original e Cópia da Carteira de Identidade;    |
| 3. Original e Cópia do CPF/CNPJ;                  |
| 4. Original e Cópia do Comprovante de residência. |

Observações:

**OBS: Dispensados os reconhecimentos de firmas em cartório, se as assinaturas forem apostas na presença do representante da Agência que atestar esse fato;**

**Prazo para emissão: 05 dias**

***“AGCSUL - Presença da Marinha no Alto Juruá”***



Agência Fluvial de Cruzeiro do Sul  
Carta de Serviços ao Usuário

**B) Registro Especial Brasileiro (REB)**

Podem ser registradas no Registro Especial Brasileiro (REB) as embarcações **estrangeiras afretadas a casco nu, com suspensão provisória de bandeira**, observado o art. 2º, parágrafo único, do Decreto nº 2.256/97, cujo afretador tenha interesse em registrá-la, e as embarcações brasileiras existentes ou em fase de construção em estaleiro nacional, se operadas por empresa brasileira, registrada no Tribunal Marítimo (TM), por requerimento.

**4.2.4. Outros serviços**

**Despacho de embarcações**

As embarcações nacionais com AB maior que 20, embarcações de passageiros e embarcações estrangeiras, por ocasião de suas estadias ou passagens pela área de jurisdição de Cruzeiro do Sul, deverão comunicar sua chegada à Agência. Em tempo hábil, as embarcações solicitarão permissão para sair por meio de um Aviso de saída.

**O serviço de Despacho de Embarcações funciona durante 24 horas por e-mail.**

**Estão dispensadas do Pedido de Despacho:**

- I) As embarcações nacionais de esporte e/ou recreio, de pesca, quando saindo e retornando a um mesmo porto sem escalas intermediárias, e os navios de guerra e de Estado não exercendo atividade comercial;
- II) As embarcações estrangeiras de esporte e/ou recreio e navios de guerra e de Estado não exercendo atividade comercial.

